



โลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

ชนิศา มณีรัตน์รุ่งโรจน์*, พัชรี ทองคำ**,
กนกวรรณ มัติโก***, พงศกร ไพรโต****,
พิชามณูชู่ ชูพุดชา*****, ศศิศรีธัญย์ ฉัตรคำภู*****

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์การท่องเที่ยว และวิเคราะห์อิทธิพลของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีต่อความพึงใจของนักท่องเที่ยว โดยรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่จำนวน 384 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงใจต่อโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในภาพรวมด้านการไหลทางกายภาพ ด้านการไหลทางข้อมูล และด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า โลจิสติกส์การท่องเที่ยวมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงใจของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการให้บริการมีผลต่อความ

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

-*** นักศึกษาหลักสูตรการจัดการบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

พึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุด ส่วนโลจิสติกส์ด้านการไหลทางกายภาพ มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวน้อยที่สุด

คำสำคัญ: โลจิสติกส์การท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่



Tourism Logistics Affecting Tourist Satisfaction at Khao Yai National Park

Chanisa Maneerattanarungrod*, Phatchari Thongkham**,
Kanokwan Mattiko***, Pongsakorn Prait****,
Pichamon Choopudsa*****, Sasisaran Chatkhamphoo*****

Abstract

This research aims to study the level of tourist satisfaction on tourism logistics and to analyze the effects of tourism logistics on tourist satisfaction. Data from 384 Thai tourists visiting Khao Yai national park were collected by questionnaires and analyzed with descriptive and inferential statistics. This research found that the overall tourism satisfaction level on tourism logistics in physical flow, information flow, and service was high. Moreover, the tourism logistics had a positive effect on tourist satisfaction with the statistical significance level of 0.05. The tourism logistics in service had the highest effect on tourist satisfaction while the tourism logistics in physical flow had the lowest effect on tourist satisfaction.

Keywords: tourism logistics, tourist satisfaction, Khao Yai national park

* Assistant Professor, School of Management Technology, Institute of Social Technology, Suranaree University of Technology

—*** Undergraduate Students, Bachelor of Management, Suranaree University of Technology

โลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

ชนิศมา มณีรัตน์รุ่งโรจน์*, พัทธี ทองคำ**,
กนกวรรณ มัติโก***, พงศกร ไพรโต****,
พิชามญชุ์ ชูพุดชา*****, ศศิธรณ์ย์ ฉัตรคำภู*****

1. บทนำ

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและสร้างรายได้ให้ชุมชน โดยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยในปี พ.ศ. 2560 สร้างรายได้รวม 2.76 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็น 20% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ซึ่งเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวในประเทศ 9.5 แสนล้านบาท และรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ 1.8 ล้านล้านบาท (ประชาชาติธุรกิจ, 2561) ทำให้ภาคการท่องเที่ยวของไทยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ จำนวนมาก โดยเฉพาะจากภาครัฐ ในปี พ.ศ. 2560 รัฐบาลไทยโดยคณะกรรมการนโยบายท่องเที่ยวแห่งชาติมีมติให้ปี 2561 เป็น “ปีท่องเที่ยววิถีไทย เก๋ไก๋อย่างยั่งยืน” เพื่อเป็นการส่งเสริมและฟื้นฟูการท่องเที่ยว นอกจากนี้ กระทรวงการคลังยังยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ ตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 15,000 บาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561)

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

**----- นักศึกษาหลักสูตรการจัดการบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



จังหวัดนครราชสีมา มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญทางวัฒนธรรม เกษตร สุขภาพ ธรรมชาติและการผจญภัย อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางตลาดการประทุม ภูมิภาค เป็นประตูสู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีเส้นทางคมนาคมที่เชื่อม ระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคกลาง นักท่องเที่ยว จึงนิยมมาเที่ยวที่จังหวัดนครราชสีมา โดยอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ถือเป็น แหล่งท่องเที่ยวสำคัญอีกแห่งหนึ่ง ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวทั้ง เชิงนิเวศและเชิงเกษตร ซึ่งจัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่กำลังมาแรงในกลุ่ม นักท่องเที่ยวคนไทยที่ต้องการสัมผัสความหนาวเย็นและใกล้ชิดธรรมชาติ โดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมากนัก ทำให้นักท่องเที่ยวต่างหลั่งไหล เข้าไปในพื้นที่เป็นจำนวนมาก โดยในปี พ.ศ. 2560 มีนักท่องเที่ยวมาเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เป็นจำนวน 1,458,759 คน และใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ในจังหวัดนครราชสีมากว่า 100 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560)

ในปัจจุบันนี้การแข่งขันในภาคธุรกิจที่มีความรุนแรงมากขึ้น ผู้ประกอบการภาคเอกชนและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยการจัดการโลจิสติกส์ เป็นแนวทางในการจัดหา จัดเก็บ รวมทั้งขนย้ายปัจจัย นำเข้าและผลผลิต เพื่อให้องค์กรสามารถให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ด้วยวิธีการที่มีต้นทุนเหมาะสมที่สุด (Christopher, 2016) ซึ่งปี พ.ศ.2559 ต้นทุนโลจิสติกส์ของไทยมีมูลค่ารวม 2,020.6 พันล้านบาท หรือคิดเป็น 13.9% ของ GDP ซึ่งต้นทุนโลจิสติกส์ของไทยส่วนใหญ่เป็นต้นทุน ค่าขนส่ง รองลงมาเป็นต้นทุนในการจัดเก็บสินค้าคงคลัง ในขณะที่ต้นทุน โลจิสติกส์เฉลี่ยของโลกอยู่ที่ร้อยละ 10.9 ของ GDP และประเทศสหรัฐอเมริกา มีต้นทุนโลจิสติกส์เพียงร้อยละ 7.5 ของ GDP (สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) ดังนั้น อุตสาหกรรม การ

ท่องเที่ยวจึงควรนำแนวทางในการจัดการโลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้เพื่อควบคุมต้นทุน ลดเวลาดำเนินงาน และสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว เนื่องจากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้น นอกจากจะต้องมีการเคลื่อนย้ายของปัจจัยนำเข้า อันได้แก่ วัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์ สารสนเทศ ฯลฯ แล้ว ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังมีการเคลื่อนย้ายของนักท่องเที่ยวอีกด้วย

การนำหลักการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวมาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สามารถช่วยผู้ประกอบการภาคเอกชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐในการจัดเตรียมปัจจัยนำเข้าที่จำเป็นสำหรับให้บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ การกลับมาใช้บริการท่องเที่ยวซ้ำ และการแนะนำให้ผู้อื่นมาเที่ยวของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังจะส่งผลต่อความสำเร็จในระยะยาวของสถานที่ท่องเที่ยว ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการท่องเที่ยว ชุมชน และภาครัฐ จึงเป็นที่มาของการศึกษาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อของโลจิสติกส์การท่องเที่ยว และเพื่อศึกษาอิทธิพลของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษานี้ไปปรับปรุงการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเพื่อสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โลจิสติกส์การท่องเที่ยว และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จากนั้นจึงกำหนดเป็นกรอบแนวคิด



สมมติฐาน และนิยามเชิงปฏิบัติการในการวิจัย ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว เป็นการเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยสินค้า บริการ ประสิทธิภาพ กิจกรรม บุคคล สถานที่ องค์กร และสารสนเทศ โดยการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งจำเป็นต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยว ซึ่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เป็นการประเมินประสบการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวว่าสูงเกินกว่าความคาดหวังของตนเอง (Sukiman, Omar, Muhibudin, Yussof, & Mohamed, 2013) ทั้งนี้ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวถือเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญของผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจะส่งผลให้เกิดการแนะนำจากปากต่อปากให้ผู้อื่นมาเที่ยว ความจงรักภักดีต่อสถานที่ท่องเที่ยว การมาเที่ยวซ้ำ หรือความตั้งใจมาเที่ยวซ้ำ (Wang, 2016) ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องคุณภาพของตัวสินค้าหรือบริการ การเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก หรือสารสนเทศเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

2.2 โลจิสติกส์การท่องเที่ยว

โลจิสติกส์ เป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการ สารสนเทศ และเงินในโซ่อุปทาน โดยโลจิสติกส์ช่วยสร้างประโยชน์ด้านสถานที่ เวลาและปริมาณให้กับระบบเศรษฐกิจด้วยการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการตามชนิดและปริมาณไปยังสถานที่และตามเวลาที่ต้องการใช้งาน (Langley, Coyle, Gibson, Novack, & Bardi, 2009) สำหรับการท่องเที่ยวนั้น นอกเหนือจากการเคลื่อนย้ายของสินค้าหรือบริการ สารสนเทศ และเงินแล้ว ยังมีการเคลื่อนย้ายของนักท่องเที่ยวอีกด้วย ดังนั้น โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวจึงครอบคลุมทั้ง (1) การไหลทางกายภาพ ได้แก่การเดินทางหรือการเคลื่อนย้าย

สัมภาระของนักท่องเที่ยว รวมทั้งการขนส่งสินค้าสำหรับให้บริการนักท่องเที่ยว (2) การไหลทางสารสนเทศ ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว และ (3) การไหลทางการเงิน ได้แก่ การรับจ่ายเงินของนักท่องเที่ยว (คมสัน สุริยะ, 2551)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ของนักท่องเที่ยวประกอบด้วย (1) สิ่งที่มีให้บริการ เป็นชนิดของพาหนะและเส้นทางในการให้บริการขนส่ง (2) การเข้าถึง เป็นความสามารถและความสะดวกของนักท่องเที่ยวที่จะใช้บริการขนส่งหรือท่องเที่ยวได้ (3) สารสนเทศ เป็นการให้สารสนเทศที่ถูกต้องและรวดเร็วในการเดินทางและวางแผนท่องเที่ยว (4) เวลา เป็นการจัดตารางเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม และตรงเวลา (5) การดูแลนักท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงสวัสดิภาพของนักท่องเที่ยว เช่น ห้องน้ำ บริการอาหารและเครื่องดื่ม การแยกพื้นที่ไม่สูบบุหรี่ การมีเจ้าหน้าที่ตรวจตราความสงบเรียบร้อยและรับเรื่องร้องทุกข์ (6) ความสะอาดสบายของนักท่องเที่ยว (7) ความปลอดภัยในการเดินทางและท่องเที่ยว (8) ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (9) แม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว เป็นที่ท่องเที่ยว งานเทศกาลหรือสิ่งสำคัญที่นักท่องเที่ยวต้องไม่พลาดที่จะมาเยี่ยมชม (10) ถนนคนเดิน (11) จุดทำเงิน เป็นสถานที่ บริการ หรือยานที่จัดไว้สำหรับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว และ (12) การสร้างความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทาง (คมสัน สุริยะ, 2551)

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว สรุปว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก การบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยว มีผลให้เกิดความภักดีต่อสถานที่ท่องเที่ยว การแนะนำให้ผู้อื่นมาเที่ยว และการมาเที่ยวซ้ำ (Hultman, Skarmeas, Oghazi, & Beheshti, 2015;



Ramseok-Munhurrun, Seebaluck, & Naidoo, 2015) โดย Shahrivar (2012) พบว่า ปัจจัยที่มีผลบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ประเทศมาเลเซีย ได้แก่ ปัจจัยทางธรรมชาติ สันทนาการและร้านค้า การเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐาน การต้อนรับ บริการ และต้นทุนของสถานที่ท่องเที่ยว ส่วน Hultman และคณะ (2015) ก็พบว่า องค์ประกอบด้านคุณลักษณะของสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยการมีเอกลักษณ์ ความหรูหรา ความเชื่อถือได้ และความเป็นมิตรของคนท้องถิ่นส่งผลบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย นอกจากนี้การศึกษาของ Ramseok-Munhurrun และคณะ (2015) ยังพบว่า องค์ประกอบด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว อันประกอบด้วยความดึงดูดใจของที่ท่องเที่ยว กิจกรรมในการท่องเที่ยว สภาพแวดล้อม และโครงสร้างพื้นฐานของสถานที่ท่องเที่ยว มีผลบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ประเทศมอริเชียส

สำหรับการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวของไทยนั้น มิ่งสรรพ ขาวสะอาด และคณะ (2551) ได้ศึกษาโลจิสติกส์เชิงพื้นที่ระดับชุมชนห้าแห่งในกลุ่มแม่น้ำโขง พบว่า จุดอ่อนของการท่องเที่ยวอยู่ที่การไหลของข้อมูลที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงชุมชนได้อย่างสะดวก และการไหลทางกายภาพเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน ชุมชนไม่สามารถนำนักท่องเที่ยวออกมาได้อย่างรวดเร็ว ส่วนพัลลภช เพ็ญจำรัส, วลัยกมล คงยัง, และโสภิตา ส่งแสง (2554) พบว่า นักท่องเที่ยวที่จังหวัดสงขลาพึงพอใจต่อบริการโลจิสติกส์ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อการไหลการเงินมากกว่าการไหลทางกายภาพ และการไหลของสารสนเทศได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด สำหรับธนกฤต สุทธินันท์โชติ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เกาะพะงัน พบว่า นักท่องเที่ยวพอใจปานกลางทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันได้แก่ ความสะดวกในการเดินทาง ป้ายบอกทาง การจัดสถานที่ท่องเที่ยว

สถานที่จอดรถ สาธารณูปโภคพื้นฐาน ฯลฯ และด้านที่เกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเอาใจใส่ นอกจากนี้ Suthathip Suanmali (2014) ยังพบว่า ต้นทุนในการท่องเที่ยว การต้อนรับนักท่องเที่ยว สภาพแวดล้อมของที่ท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว การเข้าถึงที่ท่องเที่ยว และโครงสร้างพื้นฐานของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยนั้น เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555) ได้ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากในด้านให้การบริการ แต่พอใจต่อองค์ประกอบโลจิสติกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยการไหลทางกายภาพได้รับความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวต่ำที่สุด ส่วนการศึกษากองท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่และอุทยานแห่งชาติภูเรือของเถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2556) และการศึกษาห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ของสุจิตา ศรีไทรวาน และขวัญกมล ดอนขวา (2556) พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการหรือปัจจัยต้นน้ำ ปัจจัยด้านการให้บริการหรือปัจจัยกลางน้ำ (อันได้แก่ ที่พัก การเดินทาง สถานที่และกิจกรรม และอาหารและงานฝีมือท้องถิ่น) และปัจจัยด้านระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหรือปัจจัยปลายน้ำมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง โดยปัจจัยต้นน้ำมีผลกระทบต่อปัจจัยด้านกลางน้ำ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ส่วนปัจจัยกลางน้ำด้านที่พักมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว สำหรับการศึกษาของขวัญกมล ดอนขวา และจิตตานันท์ ติกุล (2557) ซึ่งสำรวจคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพคงความเป็นธรรมชาติ

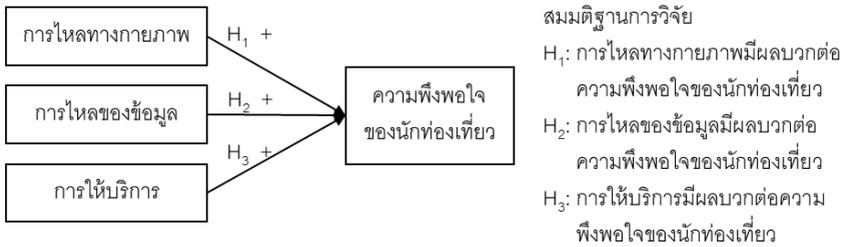


และสถานที่ท่องเที่ยวตกแต่งสวยงามมากที่สุด ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว พบว่า มีความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของร้านค้าที่หลากหลาย ห้องน้ำที่สะอาด และจำนวนที่จอดรถ รวมทั้งความสะดวกในการเดินทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวด้วยรถขนส่งสาธารณะในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า มีความพอใจมากด้านบุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และการให้บริการข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่าการไหลทางกายภาพ (Shahrivar, 2012; Suthathip Suanmali, 2014; Hultman และคณะ, 2015; Ramseook-Munhurrun และคณะ, 2015; มิ่งสรรพ ขาวสะอาด และคณะ, 2551; พัลลภักษ์ เพ็ญจำรัส และคณะ, 2554; เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ, 2555) การไหลของข้อมูล (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด และคณะ, 2551; พัลลภักษ์ เพ็ญจำรัส และคณะ, 2554; ขวัญกมล ดอนขวา และจิตตานันท์ ติกุล, 2557) และการให้บริการ (Shahrivar, 2012; เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ, 2556; สุจิตา ศรีไชยวาน และ ขวัญกมล ดอนขวา, 2556) มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว นำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย “โลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว” ในหัวข้อที่ 2.4

2.4 กรอบแนวคิด สมมติฐานการวิจัย และนิยามศัพท์

การวิจัยนี้ได้กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ รวมทั้งกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการวิจัย (ดังภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

- การไหลทางกายภาพ หมายถึง ความสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทางรวมทั้งการท่องเที่ยว การเข้าถึงที่พักและแหล่งอาหารได้อย่างสะดวก
- การไหลของข้อมูล หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว การมีป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำสถานที่หรือการเดินทางมายังสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง
- การให้บริการ หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด สะดวกสบาย มีที่จอดรถและห้องสุขาที่สะอาดและเพียงพอ มีจุดประชาสัมพันธ์คอยให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว
- ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกที่นักท่องเที่ยวมีต่อสถานที่ท่องเที่ยว ทำให้เกิดการกลับมาเที่ยวซ้ำและแนะนำให้ผู้อื่นมาเที่ยวยังสถานที่นี้



3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ โดยในปี พ.ศ. 2560 มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่จำนวน 1,458,759 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) ในการวิจัยได้คำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดตัวอย่าง 384 รายและใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยระดับคะแนน 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด และระดับคะแนน 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด ซึ่งใช้เกณฑ์การแปลความหมายตามบุรินทร์ รุจจนพันธุ์ (2556) โดยคะแนน 4.21 - 5.00 หมายถึง พอใจมากที่สุด คะแนน 3.41 - 4.20 หมายถึง พอใจมาก คะแนน 2.61 - 3.40 หมายถึง พอใจปานกลาง คะแนน 1.81 - 2.60 หมายถึง พอใจน้อย และคะแนน 1.00 - 1.80 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ในการวิจัยนี้ทดสอบหาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้ออยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 เป็นไปตามเกณฑ์ความเที่ยงตรงที่กำหนดให้ค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่า 0.50 - 1.00 (สุรพงษ์ คงสัตย์และธีรชาติ ธรรมวงศ์, 2551) จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบกับนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษาจำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักอัลฟา พบว่าตัวแปรการไหลทางการภาพ

การไหลของข้อมูล การให้บริการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อันดับ 0.728; 0.824; 0.860; และ 0.897 ตามลำดับ เป็นไปตามเกณฑ์ความน่าเชื่อถือที่กำหนดให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อันดับมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Statistics Solutions, 2018)

การวิจัยนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาด้วยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน รวมทั้งใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. ผลการวิจัย

นักท่องเที่ยวที่เป็นตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท และเป็นคนในจังหวัดนครราชสีมาและกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวเขาใหญ่ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป โดยเดินทางมาเที่ยวกับเพื่อนและครอบครัวด้วยรถยนต์ส่วนตัว อีกทั้งมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อคนไม่เกิน 1,000 บาท ซึ่งเหตุผลหลักที่เลือกมาเที่ยวเขาใหญ่ก็คือ ความดึงดูดของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อนชักชวน และความสะดวกในการเดินทาง ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างแสดงดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เป็นตัวอย่างในการวิจัย 384 ราย

รายการ	ร้อยละ	รายการ	ร้อยละ
เพศ ชาย	49.7	อาชีพ นักศึกษา	31.3
หญิง	50.0	พนักงานเอกชน	27.6
ไม่ระบุ	0.3	ธุรกิจส่วนตัว	17.2
อายุ 20 – 29 ปี	65.1	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11.7
30 – 39 ปี	22.9	รับจ้างทั่วไป	10.7
40 – 49 ปี	7.8	อื่นๆ	1.6
50 – 59 ปี	3.6	พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง	
60 ปีขึ้นไป	0.5	รถยนต์ส่วนตัว	92.4
การศึกษา		รถจักรยานยนต์	4.3
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38.5	รถประจำทาง	2.3
ปริญญาตรี	54.9	รถไฟ	0.8
สูงกว่าปริญญาตรี	6.5	เครื่องบิน	0.3
ภูมิลำเนา นครราชสีมา	32.3	รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท	29.2
กรุงเทพมหานคร	19.8	10,001 – 20,000 บาท	28.9
ชลบุรี	5.5	20,001 – 30,000 บาท	24.2
อื่นๆ	42.4	30,001 – 40,000 บาท	7.3
จำนวนครั้งที่มาเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่		40,001 – 50,000 บาท	3.4
ครั้งที่ 1	19.8	50,001 บาทขึ้นไป	6.5
ครั้งที่ 2	18.8	ไม่ระบุ	0.5
ครั้งที่ 3	12.0	บุคคลที่ร่วมเดินทางมาด้วย	
ครั้งที่ 4	5.7	ครอบครัว	28.9
ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป	43.8	เพื่อน	47.9
ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวต่อคน		เพื่อนและครอบครัว	21.6
ไม่เกิน 1,000 บาท	37.8	คนเดียว	1.6
1,001 – 2,000 บาท	28.9	เหตุผลหลักที่มาเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่	
2,001 – 3,000 บาท	20.8	ความดึงดูดของสถานที่ท่องเที่ยว	38.2
3,001 บาทขึ้นไป	11.2	เพื่อนชักชวน	29.0
ไม่ระบุ	1.3	การเดินทางสะดวก	20.5
		การประชาสัมพันธ์และข่าวสาร	9.2
		อื่นๆ	3.2

4.1 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อของโลจิสติกส์การท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ครั้งนี้ และมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจองค์ประกอบโลจิสติกส์ด้านการไหลทางการภาพมากที่สุด รองลงมาคือด้านการไหลของข้อมูล และพอใจด้านการให้บริการน้อยที่สุด ทั้งนี้ รายละเอียดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแสดงในตารางที่ 2

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อองค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในแต่ละด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการไหลทางกายภาพทุกข้อ ยกเว้นเรื่องระบบขนส่งมวลชนที่นักท่องเที่ยวพอใจปานกลาง โดยสิ่งที่นักท่องเที่ยวพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเดินทางและความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ส่วนองค์ประกอบด้านการไหลของข้อมูล นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นเรื่องการมีเอกสารแนะนำการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวพอใจปานกลาง สำหรับองค์ประกอบด้านการให้บริการซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในภาพรวมต่ำที่สุด โดยนักท่องเที่ยวพอใจต่อบริการของสถานที่ท่องเที่ยวมากกว่าบริการด้านอื่นๆ และมีความพอใจในช่องทางในการแสดงความเห็นของนักท่องเที่ยวน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ค่าสถิติของตัวแปรโลจิสติกส์การท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว



คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ตัวแปร	mean	SD.	Skewness	Kurtosis
ด้านการไหลทางกายภาพ				
ความสะดวกในการเดินทางจนถึงอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่	3.94	0.77	-0.36	-0.04
ความสะดวกในการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวในอุทยาน	3.90	0.75	-0.39	0.19
ความปลอดภัย ณ สถานที่ท่องเที่ยว	3.91	0.77	-0.40	0.24
ความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อน	3.87	0.96	-1.32	3.32
ระบบขนส่งมวลชน เช่น รถไฟ รถประจำทาง	3.05	1.32	-0.75	0.15
สาธารณูปโภคพื้นฐาน มีคุณภาพและใช้งานได้ดี	3.62	0.90	-0.50	0.73
การเข้าถึงแหล่งอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างสะดวก	3.83	0.9	-0.48	-0.15
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการไหลทางกายภาพCC	3.73	0.63	0.04	-0.43
ด้านการไหลของข้อมูล				
เข้าถึงข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก	3.89	0.78	-0.23	-0.47
มีป้ายสัญลักษณ์บอกทาง แนะนำสถานที่อย่างชัดเจน	3.78	0.98	-0.60	-0.13
เข้าถึงข้อมูลด้านที่พักได้อย่างสะดวก	3.77	0.89	-0.53	0.53
มีเอกสารแนะนำการท่องเที่ยวแต่ละจุด	3.39	1.02	-0.48	0.10
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการไหลของข้อมูล	3.71	0.75	-0.30	-0.23

ตารางที่ 2 ค่าสถิติของตัวแปรประจักษ์สถิติการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (ต่อ)

ตัวแปร	mean	SD.	Skewness	Kurtosis
ด้านการให้บริการ				
สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด	3.80	0.81	-0.25	-0.29
สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะดวกสบาย	3.85	0.80	-0.45	0.37
สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.68	0.93	-0.42	-0.20
ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ	3.69	0.89	-0.50	0.05
ที่พักผ่อนมีความเหมาะสม	3.90	0.86	-0.85	1.61
มีห้องสุขาที่สะอาด/เพียงพอ/สะดวกต่อการใช้งาน	3.43	1.09	-0.48	-0.12
มีจุดประชาสัมพันธ์คอยให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว	3.61	0.99	-0.45	-0.26
มีช่องทางรับการแสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว	3.34	1.06	-0.46	0.05
มีระบบประเมินผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาปรับปรุง	3.45	1.05	-0.63	0.49
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการให้บริการ	3.64	0.72	-0.32	-0.00
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว				
ครั้งต่อไปท่านอยากมาเที่ยวเขาใหญ่มากกว่าแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ	3.91	0.87	-0.52	0.04
ครั้งต่อไปจะพาเพื่อน/คนรู้จักมาเที่ยวที่นี่ด้วย	4.00	0.85	-0.53	-0.11
ท่านจะแนะนำให้คนอื่นฯ เดินทางมาเที่ยวที่นี่ด้วย	4.03	0.85	-0.61	0.14
ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	3.98	0.79	-0.56	0.11



4.2 อิทธิพลของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของตัวแปร พบว่า ตัวแปร มีการกระจายแบบโค้งปกติ เนื่องจากค่าความเบ้และความโด่งของตัวแปร มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (ตารางที่ 2) อีกทั้งองค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยังมีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง โดยการพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันที่มีนัยสำคัญทางสถิติในตารางที่ 3 นอกจากนี้ ยังไม่พบปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์เองสูง โดยพิจารณาจากค่าสถิติ Variance Inflation Factor หรือ VIF มีค่าไม่เกิน 10.0 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ดังนั้น ข้อมูลจากตัวอย่างในการวิจัยนี้จึงเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ตารางที่ 3 ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	(1)	(2)	(3)	(4)	VIF
(1) การไหลทางกายภาพ	1				2.348
(2) การไหลของข้อมูล	0.679**	1			2.509
(3) การให้บริการ	0.733**	0.753**	1		2.920
(4) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	0.543**	0.564**	0.609**	1	-

หมายเหตุ: **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์พบว่า สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยองค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทั้งสามด้านอธิบายการเปลี่ยนแปลงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ร้อยละ 40.2 นอกจากนี้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระทั้งสามตัวมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ถึง 3 โดยการเปลี่ยนแปลงร้อยละ 1 ของด้านการไหลทางกายภาพ การไหลของข้อมูล และการให้บริการมีผลให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงร้อยละ 15.5; 20.0; และ 34.5 ตามลำดับ ซึ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ การให้บริการ ส่วนปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด คือ การไหลทางกายภาพ ทั้งนี้รายละเอียดผลการวิเคราะห์หือทธิพลระหว่างตัวแปรแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์หือทธิพลของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t
ค่าคงที่	1.066**		5.503
การไหลทางกายภาพ	0.196*	0.155**	2.560
การไหลของข้อมูล	0.213**	0.200**	3.189
การให้บริการ	0.382**	0.345**	5.105

หมายเหตุ: **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, F = 86.789**. Adjusted R2 = 0.402



5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้รวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ 384 ราย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการเดินทางมาเที่ยวครั้งนี้ และต่อองค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทั้งสามด้าน โดยด้านการไหลทางกายภาพนักท่องเที่ยวพอใจเรื่องความสะดวกในการเดินทางและความปลอดภัยในการท่องเที่ยวมากที่สุด เนื่องจากอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มีเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมต่อได้หลายเส้นทาง ซึ่งเป็นหนึ่งในเหตุผลหลักที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางมาที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ แต่สิ่งนี้นักท่องเที่ยวพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นเรื่องระบบขนส่งมวลชน โดยในปัจจุบันยังไม่มีระบบขนส่งมวลชนที่สามารถนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ทำให้นักท่องเที่ยวที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยนี้ส่วนใหญ่เดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของเถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555) ที่พบว่านักท่องเที่ยวที่อำเภอน้ำเขียวพึงพอใจต่อการไหลทางกายภาพน้อยที่สุดสำหรับด้านการไหลของข้อมูล การวิจัยนี้พบว่า นักท่องเที่ยวพอใจมากในด้านการเข้าถึงข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากปัจจุบันนักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านทางอินเทอร์เน็ต แต่มีความพอใจปานกลางในเรื่องการมีเอกสารแนะนำการท่องเที่ยวในแต่ละจุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของมิ่งสรรพ์ ชาวสะอาด และคณะ (2551) ที่พบว่าจุดอ่อนของการท่องเที่ยวอยู่ที่การไหลของข้อมูลที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงชุมชนได้อย่างสะดวก นอกจากนี้ การวิจัยนี้พบว่าในด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวมีความพอใจมากเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเพียงพอ สะอาดและสะดวกสบาย สอดคล้องกับผลการศึกษา

ขวัญกมล ดอนขวา และจิตตานันท์ ติกุล (2557) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือพอใจมากกับการตอบสนองความต้องการและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

การวิจัยนี้ยังพบว่า องค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ การไหลของข้อมูล และการให้บริการมีผลบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Hultman และคณะ (2015); Ramseok-Munhurrun และคณะ (2015); Shahrivar (2012); Suthathip Suanmali (2014); เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2556); สุจิตา ศรีไชยวาน และขวัญกมล ดอนขวา (2556) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้แก่ การเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวก สารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว การต้อนรับและบริการ ทั้งนี้ การวิจัยนี้ พบว่า การให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาคือ การไหลของข้อมูล และการไหลทางกายภาพ ในขณะที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการไหลของข้อมูล และด้านการให้บริการมีความพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น เพื่อให้ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จะต้องปรับปรุงกระบวนการให้บริการ การไหลของข้อมูล และการไหลทางกายภาพ ดังนี้

(1) ด้านการไหลทางกายภาพ ควรปรับปรุงระบบขนส่งมวลชนให้นักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการขนส่งสาธารณะในการเดินทางมาเที่ยวได้ เช่น การมีรถโดยสารประจำทางระหว่างสนามบิน สถานีรถไฟ หรือสถานีขนส่งมายังอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ รวมทั้งมีบริการรถสาธารณะระหว่างที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร ฯลฯ ภายในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางให้นักท่องเที่ยว ทั้งนี้การปรับปรุงการ



ไหลทางกายภาพจำเป็นต้องได้รับสนับสนุนการภาครัฐในการกำหนดให้มีโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการไหลทางกายภาพ รวมทั้งการจัดให้มีบริการรถโดยสารสาธารณะ สำหรับในส่วนของภาคเอกชนที่เป็นผู้ประกอบการโรงแรม รีสอร์ท อาจจะเสนอเป็นบริการรับส่งระหว่างสนามบินหรือสถานีขนส่งและที่พัก รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ ภายในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ให้แก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ คนในชุมชนบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ อาจรวมตัวกันเพื่อให้เกิดธุรกิจรถเช่าของชุมชน เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในลักษณะเดียวกับ Grab Taxi โดยคนในชุมชนนำรถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถตู้ รถจักรยาน ฯลฯ ของตนเองมาให้นักท่องเที่ยวเช่าในช่วงเวลาที่ตนไม่ได้ใช้งาน เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาด้วยบริการรถสาธารณะมียานพาหนะไว้ใช้ระหว่างเดินทางท่องเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

(2) ด้านการไหลของข้อมูล ควรเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางที่พักรวมถึงกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวผ่านทางสื่อออนไลน์ให้มากขึ้น โดยเฉพาะข้อมูลแนะนำการท่องเที่ยวแต่ละจุด ซึ่งในปัจจุบันนักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ทโฟนที่มีกล้องถ่ายภาพ ดังนั้น จึงควรเผยแพร่ข้อมูลแนะนำการท่องเที่ยวด้วยคลิปวิดีโอผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ดที่ท่องเที่ยวแทนการเผยแพร่ผ่านสิ่งพิมพ์ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการหรือหน่วยงานภาครัฐอาจเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในจุดแวะพักระหว่างทาง เช่น บัม น้ำมัน ด้วยป้ายโฆษณาหรือสิ่งพิมพ์ เพื่อดึงดูดผู้ที่เดินทางผ่านให้มาท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

(3) ด้านการให้บริการ เนื่องจากผลการวิจัยนี้พบว่า การให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุด แต่นักท่องเที่ยวที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยกลับประเมินว่าตนเองพอใจด้านการให้บริการในระดับมากด้วยคะแนนประเมินต่ำกว่าด้านการไหลทางกายภาพและด้านการไหลของข้อมูล ดังนั้น ทั้งภาครัฐและเอกชนจึงควรปรับปรุงด้านการให้บริการ

ท่องเที่ยวมากที่สุด ในส่วนของกาารให้บริการจากภาครัฐควรปรับปรุงให้มีห้องน้ำสาธารณะที่สะอาดและเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมทั้งควรเพิ่มระบบประเมินความพึงพอใจหรือช่องทางกาารรับฟังความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ อีกทั้งยังควรกำกับดูแลให้มีบริการนักท่องเที่ยวด้านอื่นๆ ให้เพียงพอและเหมาะสม อาทิเช่น บริการร้านอาหารเครื่องดื่ม ร้านจำหน่ายของที่ระลึก นอกจากนี้ยังควรมีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มความพร้อมในการให้บริการนักท่องเที่ยว รวมทั้งควรแสดงให้คนในชุมชนเห็นประโยชน์จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อให้คนในชุมชนเป็นเจ้าบ้านที่ดีและช่วยสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวอีกทางด้วย

ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ การมาเที่ยวซ้ำ รวมทั้งการแนะนำให้ผู้อื่นมาเที่ยวของนักท่องเที่ยวมีเป็นจำนวนมาก อีกทั้งแต่ละปัจจัยยังมีความสัมพันธ์กันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในการทำวิจัยในอนาคตจึงควรเพิ่มปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเข้าไปในกรอบแนวคิดการวิจัย รวมทั้งเพิ่มการวิเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจก่อน จากนั้นจึงวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

6. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่ให้ทุนสนับสนุนในการวิจัย และขอขอบคุณ รศ. ดร.ขวัญกมล ดอนขวา, ผศ.น.ต.เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ, และ อ.ดร.อดิศักดิ์ สุวิทวัส ที่สละเวลาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย



7. เอกสารอ้างอิง

- Christopher, M. (2016). **Logistics & Supply Chain Management**. UK: Pearson.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). **Multivariate Data Analysis** (7th ed.). New York: Pearson.
- Hultman, M., Skarmeas, D., Oghazi, P., & Beheshti, H. M. (2015). Achieving tourist loyalty through destination personality, satisfaction, and identification. **Journal of Business Research**, 68(11), 2227-2231.
- Langley, C. J., Coyle, J. J., Gibson, B., Novack, R. A., & Bardi, E. J. (2009). **Managing Supply Chain: A Logistics Approach**. Tennessee: South-Western College.
- Ramseook-Munhurrup, P., Seebaluck, V. N., & Naidoo, P. (2015). Examining the Structural Relationships of Destination Image, Perceived Value, Tourist Satisfaction and Loyalty: Case of Mauritius. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 175, 252-259.
- Shahrivar, R. B. (2012). Factors That Influence Tourist Satisfaction. **Journal of Travel and Tourism Research** (Special Issue), 61-79.
- Statistics Solutions. (2018). Cronbach's Alpha. Retrieved from <http://www.statisticssolutions.com/cronbachs-alpha/>
- Sukiman, M. F., Omar, S. I., Muhibudin, M., Yussof, I., & Mohamed, B. (2013). Tourist Satisfaction as the Key to Destination Survival in Pahang. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 91, 78-87. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.08.404>
- Suthathip Suanmali. (2014). **Factors Affecting Tourist Satisfaction: An Empirical Study in the Northern Part of Thailand**. Paper presented at the SHS Web of Conferences.
- Wang, Y. (2016). **More Important Than Ever: Measuring Tourist Satisfaction**. Retrieved from Queensland, Australia:
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). สถิตินักท่องเที่ยว. สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=411
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2561). เที่ยวลดหย่อนภาษีเมืองรอง 55 จังหวัด. สืบค้นจาก <https://thai.tourismthailand.org/>
- ขวัญกมล ดอนขวา, และจิตตานันท์ ติกุล. (2557). การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **วารสารเทคโนโลยีสุรนารี (สังคมศาสตร์)**, 8(1), 55-71.
- คมสัน สุริยะ. (2551). กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์เรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว. สืบค้นจาก http://tourismlogistics.com/index.php?option=com_content&view=article&id=71:concept-tourism-logistics&catid=64:conceptual-framework&Itemid=78

- เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ. (2555). การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียวจังหวัดนครราชสีมา. วารสารเทคโนโลยีสุนารี (สังคมศาสตร์), 6(2), 17-33.
- เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ. (2556). การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. สืบค้นจาก <http://sutir.sut.ac.th:8080/sutir/bitstream/123456789/5233/2/Fulltext.pdf>:
- ธนกฤต สุทธินันท์โชติ. (2559). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ - เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สุราษฎร์ธานี.
- บุรินทร์ รุจจนพันธุ์. (2556). เกณฑ์การแปลความหมาย. สืบค้นจาก <http://www.thaiail.com/blog/burin/4967/>
- ประชาชาติธุรกิจ. (2561, 4 มกราคม 2561). จับตา ! ท่องเที่ยวไทยปี’61 ททท.ตั้งเป้ากวาดรายได้รวม 3.1 ล้านล้านบาท. สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/tourism/news-95937>
- พัลลภช ทรัพย์จำรัส, วลัยภรณ์มด คงยัง, และโสภิตา ส่งแสง. (2554). โครงการวิจัยการศึกษาแนวทางการพัฒนาโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา. สืบค้นจาก <http://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/8658/1/361531.pdf>
- มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด และคณะ. (2551). การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการที่ยั่งยืนในลุ่มแม่น้ำโขง. สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่:
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2560. สืบค้นจาก http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7756
- สุจิตา ศรีไชยวาน, และขวัญกมล ดอนขวา. (2556). ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร, 7(1), 36-47.
- สุรพงษ์ คงสัตย์, และธีรชาติ ธรรมวงศ์. (2551). การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC). สืบค้นจาก http://www.mcu.ac.th/site/articlecontent_desc.php?article_id=656&articlegroup_id=146