

อิทธิพลการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ:

อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา*

INFLUENCE OF TOURISM LOGISTICS MANAGEMENT ON FOREIGN TOURISTS' SATISFACTION: SIMILAN ISLANDS NATIONAL PARK, PHANG NGA PROVINCE

ธีรนนท์ วัฒนโยธิน^{1*}, เกศกุดา โกฏกุล², นุชการ คงยะฤทธิ์³

Tiranan Wattanayotin^{1*}, Ketkuda Kotikul², Nuchakorn Kongyart³

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย นครศรีธรรมราช ประเทศไทย

Faculty of Management Technology, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Nakhon Si Thammarat, Thailand

*Corresponding author E-mail: Tiranan.w@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จำนวน 400 คน เลือกสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การเคลื่อนที่ทางกายภาพ และการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านคุณค่าที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ คุณภาพสินค้าและบริการ และความคาดหวัง ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน ด้านความปลอดภัย และด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากร การเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน การเสริมสร้างมาตรการความปลอดภัย และการบริหารจัดการข้อมูลแบบครบวงจร เป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับประสบการณ์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ควบคู่ไปกับการส่งเสริมภาพลักษณ์และขีดความสามารถในการแข่งขัน

คำสำคัญ: การจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว, ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ, อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน

Abstract

This research article aimed to examine the factors of tourism logistics management and the satisfaction of international tourists, and to Analyze the influence of tourism logistics management factors on the satisfaction of international tourist at Similan Islands National Park, Phang Nga Province. The study employed a quantitative research approach. The sample consisted of 400 international tourists visiting Similan Islands National Park, selected through accidental sampling. The research instrument used for data collection was a questionnaire. The statistical methods employed for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis. The results revealed that the overall tourism logistics management factors were rated at the highest level. When considering each aspect, personnel received the highest mean score, followed by physical movement, and service and facilities. The overall satisfaction of international tourists was also rated at the highest level. By aspect, perceived value ranked highest, followed by product and service quality, and expectations. The results of the Stepwise Multiple Regression Analysis indicated that personnel, financial movement, safety, and information movement factors had a statistically significant influence on tourist satisfaction at the 0.05 level. In conclusion, Personnel development, the enhancement of payment convenience, the strengthening of safety measures, and comprehensive information management are critical factors in enhancing the overall tourist experience and satisfaction, while simultaneously promoting the image and competitiveness.

Keywords: Tourist Logistics Management, Satisfaction, International Tourists, Similan Islands National Park

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยการท่องเที่ยวเป็นกลไกหลักในการช่วยรักษาเสถียรภาพการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และการท่องเที่ยวยังเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอันดับหนึ่งของภาคการบริการรวมของประเทศ นอกจากนี้ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ส่งผลกระทบกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย เช่น ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก ธุรกิจให้บริการขนส่ง เป็นต้น โดยในแต่ละปีนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศได้หลายแสนล้านบาท รวมทั้งสร้างกระแสเงินหมุนเวียนภายในประเทศจากคนไทยเที่ยวไทยนับแสนล้านบาท จึงทำให้รัฐบาลเล็งเห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างไรก็ตาม การพัฒนาการท่องเที่ยวจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ ซึ่งหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญนั้น ก็คือ การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ทั้งนี้ การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจำเป็นต้องอาศัยการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมการวางแผน การขนส่ง การบริการ และการจัดการทรัพยากร

เพื่อให้ตอบสนองความต้องการ และเพิ่มความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2563) ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ของประเทศ โดยเฉพาะปัญหาทางการจัดการโลจิสติกส์ที่สำคัญ คือ ระบบการขนส่งไม่ต่อเนื่องเชื่อมโยงกันจากแหล่งท่องเที่ยวตั้งแต่จุดเริ่มต้นที่มีการให้บริการไปจนถึงจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว การขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางเพื่อให้เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย มีความสะดวก รวดเร็ว ความปลอดภัย รวมทั้งระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลการเดินทาง ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก ที่มีความถูกต้อง และครบถ้วน ซึ่งปัญหาไม่ได้อยู่ที่แหล่งท่องเที่ยว แต่ปัญหาด้านการท่องเที่ยวเป็นปัญหาในการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่ส่งผลให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการส่งเสริมและพัฒนาในธุรกิจการท่องเที่ยวที่ดีขึ้นได้ (สุภัทสร ปัญญาธิโรจน์, 2561)

ดังนั้น การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสร้างความประทับใจ กระตุ้นการบอกต่อและเพิ่มความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวให้ประสิทธิภาพ และสามารถสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ ซึ่งควรจะมีการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ดีเพื่อบริการนักท่องเที่ยวตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการเดินทางระหว่างการเดินทาง ตลอดจนสิ้นสุดการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว (วุฒิสรี ปานงาม และบวรวิทย์ โรจน์สุวรรณ, 2566) สถานการณ์การท่องเที่ยวในปี 2567 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยว 28.15 ล้านคน และคนไทยท่องเที่ยวในประเทศ 185.66 ล้านคน/ครั้ง ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยว 2.32 ล้านล้านบาท รวมทั้งก่อให้เกิดการจ้างงาน 4.48 ล้านคน และด้วยการเปลี่ยนแปลงของโลก และการพัฒนาที่ก้าวกระโดดของเทคโนโลยี ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนค่านิยม และพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยวที่แพร่หลายได้รับความสนใจมากขึ้น คือ การเดินทางท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงกับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ถือได้ว่าเป็นจุดหมายปลายทางที่ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งภายในภูมิภาคและนักท่องเที่ยวนอกภูมิภาค อีกทั้งในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะระบบถนน และระบบราง ทำให้การเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถสร้างกระแสการท่องเที่ยวได้อย่างแพร่หลาย

การท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ที่มีความโดดเด่นในภูมิภาค (Regional Thematic Experience) ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติการท่องเที่ยวทางน้ำ การท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรม และการท่องเที่ยวเชิงอาหาร สิ่งเหล่านี้สำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวเชื่อมโยงระดับภูมิภาคให้มีศักยภาพพร้อมรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาได้ ซึ่งจากสถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา ปี 2563 มีนักท่องเที่ยว 61,800 คน ปี 2564 มีนักท่องเที่ยว 17,919 คน ปี 2565 มีนักท่องเที่ยว 45,769 คน ปี 2566 มีนักท่องเที่ยว 81,253 คน และปี 2567 ในช่วงเดือนตุลาคม - มีนาคม 2567 มีนักท่องเที่ยว 99,432 คน มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน นับเป็นอุทยานแห่งชาติแห่งที่ 43 ของประเทศ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่มีชื่อเสียงระดับโลกด้วยความงดงามของชายหาด น้ำทะเลใส และความอุดมสมบูรณ์ของระบบนิเวศทางทะเล จึงได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก และเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช, 2567) ซึ่งในหมู่เกาะสิมิลันจะเป็นหมู่เกาะที่อยู่ด้านทิศตะวันตกห่างจากชายฝั่งจังหวัดพังงา ประมาณ 70 กิโลเมตร ในท้องที่ตำบลเกาะพระทอง อำเภอ คุระบุรี จังหวัดพังงา ประกอบด้วย เกาะต่าง ๆ 10 เกาะ เรียงตัวตามแนวทิศเหนือ - ใต้ แต่จะมีเพียง 4 เกาะเท่านั้นที่เปิดให้นักท่องเที่ยวเข้า ได้แก่ เกาะสิมิลัน



(เกาะแปด) เกาะบางงู (เกาะแก้ว) เกาะหัวกะโหลก (เกาะเจ็ด) และเกาะเมียง (เกาะสี่) ที่มีหาดทรายขาวละเอียด ใต้ทะเลมีธรรมชาติที่มีความอุดมสมบูรณ์ มีความสวยงามเหมาะในการดำน้ำ ดูปะการัง และหินรูปทรงต่าง ๆ เช่น หินเรือใบ หินรองเท้าบูต ที่เกิดตามธรรมชาติ ทำให้ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง และมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องจากมีจุดเด่นในด้านความงามของธรรมชาติมากมายอุดมสมบูรณ์ โดยเฉพาะมีเขา “หินเรือใบ” เป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นทางธรรมชาติ หาดทราย หองทะเล และสัตว์ใต้ท้องทะเลหลายชนิด เหมาะแก่การดำน้ำชมท้องทะเล และเป็นเกาะที่มีเตาเยาะ ๆ ซึ่งเป็นเกาะที่เพาะพันธุ์ของเตาทะเลเป็นแหล่งท่องเที่ยว อีกที่หนึ่งที่ไม่ควรพลาดที่จะมาท่องเที่ยว ดำน้ำ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ และยังเป็นเกาะที่สวยงามติดอันดับโลกอีกด้วย หมู่เกาะสิมิลัน ในจังหวัดพังงา จึงมีความสำคัญที่จะศึกษาด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูล ข่าวสาร ด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความปลอดภัย (Lumsdon, L. & Page, S., 2004); (Sitikarn, B. & KanKaew, K., 2021); (Piyaan, J. & Sutthathip, K., 2023) และในส่วนองค์ประกอบของความพึงพอใจ ที่ประกอบด้วย คุณภาพสินค้าและบริการ คุณค่าที่ได้รับ และความคาดหวัง (Zeithaml, V., 1988); (งติ พฤษารักษ์, 2566) มาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

จากสภาพปัญหาและความสำคัญดังกล่าว จึงสนใจในการทำวิจัย เรื่อง อิทธิพลการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา โดยอาศัยแนวคิดการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว เพื่อเป็นประโยชน์และสามารถนำไปพัฒนาการท่องเที่ยวที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจ และความประทับใจที่จะทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวิธีดำเนินการวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาปัจจัยความพึงพอใจ และวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา เลือกจากการสุ่มแบบบังเอิญ หรือที่เรียกว่า การสุ่มแบบสะดวก ซึ่งเป็นเทคนิคการสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นประเภทหนึ่ง โดยจะเลือกผู้เข้าร่วมตามความสะดวก หรือเลือกผู้เข้าร่วมที่เข้าถึงได้ง่าย หรือพร้อมให้ข้อมูล จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นขนาดที่กำหนดมาจากสูตรของ Cochran ซึ่งกำหนดสัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่ม 50% หรือ 0.50 และค่าความเชื่อมั่น 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ข้อคำถาม 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ ประเทศ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส ท่านเคยมาท่องเที่ยวเกาะสิมิลันกี่ครั้ง ท่านหาข้อมูลการท่องเที่ยวจากแหล่งใด วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสิมิลัน ลักษณะการเดินทาง ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง การเดินทางท่องเที่ยวเกาะสิมิลันในครั้งนี้มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยประมาณเท่าไร ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา โดยกำหนดกรอบเนื้อหาครอบคลุมประเด็น 6 ด้าน ตามแนวคิดของการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว ได้แก่ 1) ด้านการเคลื่อนที่ทางข้อมูลข่าวสาร 2) ด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน 3) ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ 4) ด้านบุคลากร 5) ด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก และ 6) ด้านความปลอดภัย (Lumsdon, L. & Page, S., 2004); (Sitikarn, B. & KanKaew, K., 2021); (Piyaon, J. & Sutthathip, K., 2023) และครอบคลุมประเด็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ 2) ด้านคุณค่าที่ได้รับ และ 3) ความคาดหวัง ตามแนวคิดความพึงพอใจของ (Zeithaml, V., 1988); (จงดี พุกษารักษ์, 2566) ได้กำหนดการแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับอิทธิพลการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา สามารถแปลความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ ดังนี้ $Interval (I) = Range (R) / Class (C) = 5 - 1/5 = 0.80$ จากการคำนวณจะได้ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับห่างกัน 0.80 (กิตติศักดิ์ แสงทอง, 2563) และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อเป็นข้อมูลในการหาแนวทางในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลันต่อไป

และได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีดังนี้ 1) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ผ่านการคำนวณค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) ซึ่งอยู่ในช่วง 0.67 - 1.00 สูงกว่าเกณฑ์ 0.60 ในทุกข้อ 2) ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (Try Out Group) จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.94 คือ แบบสอบถามที่ดีควรมีค่าความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่า 0.80 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2556) และ 3) แบบสอบถามได้ผ่านการพิจารณาด้านจริยธรรมจากสำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา (รหัสโครงการ SCPHYLIRB-2567/490) เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2567

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่ ณ อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา เพื่อเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญและมีความพร้อมในการให้ข้อมูล จำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากศึกษาปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงาตามข้อมูลบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



ผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา ได้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวประเทศจีน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 อยู่ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 ซึ่งมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 โดยประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยส่วนใหญ่ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และเคยมาท่องเที่ยวหมู่เกาะสิมิลัน 1 ครั้ง จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 84.25 ในการท่องเที่ยวได้ค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ โดยเลือกใช้ 371 คน คิดเป็นร้อยละ 93.22 และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเกาะสิมิลันในครั้งนี้เพื่อการพักผ่อน/ท่องเที่ยว จำนวน 395 คน คิดเป็นร้อยละ 98.75 และส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวกับครอบครัว/ญาติ จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 โดยใช้จ่ายพาหนะที่ใช้ในการเดินทางประเภทรถเช่า/รถตู้ โดยเลือกใช้ 353 คน คิดเป็นร้อยละ 88.69 และในการเดินทางมาท่องเที่ยวหมู่เกาะสิมิลันในครั้งนี้มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 5,000 - 7,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25

2. ผลการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา แสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา

องค์ประกอบ ปัจจัยโลจิสติกส์ท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร	4.22	0.622	มากที่สุด
2. ด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน	4.46	0.467	มากที่สุด
3. ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ	4.58	0.437	มากที่สุด
4. ด้านบุคลากร	4.59	0.451	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.436	มากที่สุด
6. ด้านความปลอดภัย	4.56	0.440	มากที่สุด
รวม	4.50	0.331	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.59$) ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.58$) ด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.57$) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.56$) ด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน ($\bar{X} = 4.46$) ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ และทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา แสดงได้ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา

องค์ประกอบ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ	4.38	0.546	มากที่สุด
2. ด้านคุณค่าที่ได้รับ	4.45	0.508	มากที่สุด
3. ด้านความคาดหวัง	4.35	0.510	มากที่สุด
รวม	4.39	0.439	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณค่าที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.45$) ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ ($\bar{X} = 4.38$) ด้านความคาดหวัง ($\bar{X} = 4.35$) ตามลำดับ และทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา

สมมติฐาน: ปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา

แทนค่า

$\hat{Y}$ = ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

X_1 = ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร

X_2 = ด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน

X_3 = ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ

X_4 = ด้านบุคลากร

X_5 = ด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

X_6 = ด้านความปลอดภัย

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามสมมติฐาน

- การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์ความเบ้ (Skewness) ระหว่าง -0.935 ถึง -0.344 และค่าสัมประสิทธิ์ความโด่ง (Kurtosis) ระหว่าง -1.192 ถึง 1.168 อยู่ในเกณฑ์การแจกแจงปกติ (± 2.0)

- ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร: ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) อยู่ในช่วง 0.300 - 0.609 ($p < 0.01$) ทุกคู่ตัวแปรสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และไม่มีปัญหา Multicollinearity โดยค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.285 - 1.697 (< 10) และค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.589 - 0.778 (> 0.01)

- ค่า Durbin-Watson = 1.577 อยู่ในช่วงที่ยอมรับได้ (1.5 - 2.5) แสดงว่าไม่มีปัญหา Autocorrelation ระหว่างตัวแปรอิสระ



ผลการวิเคราะห์การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา แสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.131	0.236		4.801	0.000*		
X ₁	0.177	0.033	0.251	5.405	0.000*	0.778	1.285
X ₂	0.108	0.050	0.115	2.157	0.032*	0.589	1.697
X ₄	0.218	0.046	0.225	4.771	0.000*	0.760	1.316
X ₆	0.226	0.047	0.227	4.766	0.000*	0.742	1.347
R = .582			Adj R ² = .332			F = 50.361	
R ² = .339			S.E. _{est.} = .358			Sig. = .000	

*A significance level of 0.05

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า การทดสอบสมมติฐานปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว (X) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา (Y) เมื่อตรวจสอบว่าการแทนค่าตัวแปรในสมการจะไม่เกิด Multicollinearity ผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าไม่ใกล้ศูนย์ และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าน้อยกว่า 10 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

ค่าแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) กับตัวแปรตาม (Y) เท่ากับ .582 และค่าสัมประสิทธิ์ที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้ดีที่สุด คือ .332 หรือคิดเป็นร้อยละ 33.20 มีความคาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ .358

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ค่า Sig. = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าผลการทดสอบยอมรับสมมติฐาน หมายถึง ปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว ได้แก่ ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (X₁) ด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน (X₂) ด้านบุคลากร (X₄) ด้านความปลอดภัย (X₆) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ ได้ดังนี้

สามารถเขียนสมการถดถอยของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.131 + .177 (X_1) + .108 (X_2) + .218 (X_4) + .226 (X_6)$$

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา ได้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวประเทศจีน เป็นเพศหญิง อายุ 21 - 30 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยส่วนใหญ่ 30,001 บาทขึ้นไป เคยมาท่องเที่ยวหมู่เกาะสิมิลัน 1 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาหมู่เกาะสิมิลันเพื่อการพักผ่อน/ท่องเที่ยว เดินทางมาเที่ยวกับครอบครัว/ญาติ โดยใชยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางประเภทรถเช่า/รถตู้ และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 5,000 - 7,000 บาท 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านบุคลากร ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ ด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร รองลงมาตามลำดับ และทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการจัดการด้านการเดินทาง การบริการ และการอำนวยความสะดวกของพื้นที่ที่มีความพร้อมสูง สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างครบถ้วน โดยระบุว่าการบริการบุคคลและโครงสร้างพื้นฐานเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ดีได้ และการที่ด้านบุคลากรที่มีคะแนนสูงสุด สะท้อนถึงความพร้อมความเป็นมิตร และความสามารถในการให้บริการ คำแนะนำ และการช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ (Lumsdon, L. & Page, S., 2004) และชี้ว่าทัศนคติและทักษะของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความประทับใจและการกลับมาเยือนซ้ำ ขณะที่ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพ ยังช่วยเพิ่มความสะดวก ความปลอดภัย และความราบรื่นในการท่องเที่ยว (Sitikarn, B. & KanKaew, K., 2021) ที่ยืนยันว่าการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญต่อการเพิ่มคุณค่าในการท่องเที่ยว (สุภัสสรา ปัญโญรัฐโรจน์, 2561); (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2563) 3) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติฯ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านคุณค่าที่ได้รับ ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ ด้านความคาดหวัง รองลงมาตามลำดับ และทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนว่านักท่องเที่ยวรู้สึกว่าการบริการและสิ่งที่ได้รับคุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย ทั้งในแง่การท่องเที่ยว ความงามตามทางธรรมชาติ และการสนับสนุนการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการรับรู้คุณค่าและคุณภาพบริการเป็นตัวแปรหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (เพ็ญใจ คงพันธ์ และภัทราวรรณ วังบุญคง, 2563) และระบุว่าการรับรู้คุณค่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความตั้งใจที่จะกลับมาเยือน (Zeithaml, V., 1988)

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา เมื่อวิเคราะห์เชิงสาเหตุโดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน ด้านความปลอดภัย และด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ร้อยละ 33.20 ($\text{Adj } R^2 = .332$) ซึ่งสะท้อนว่า

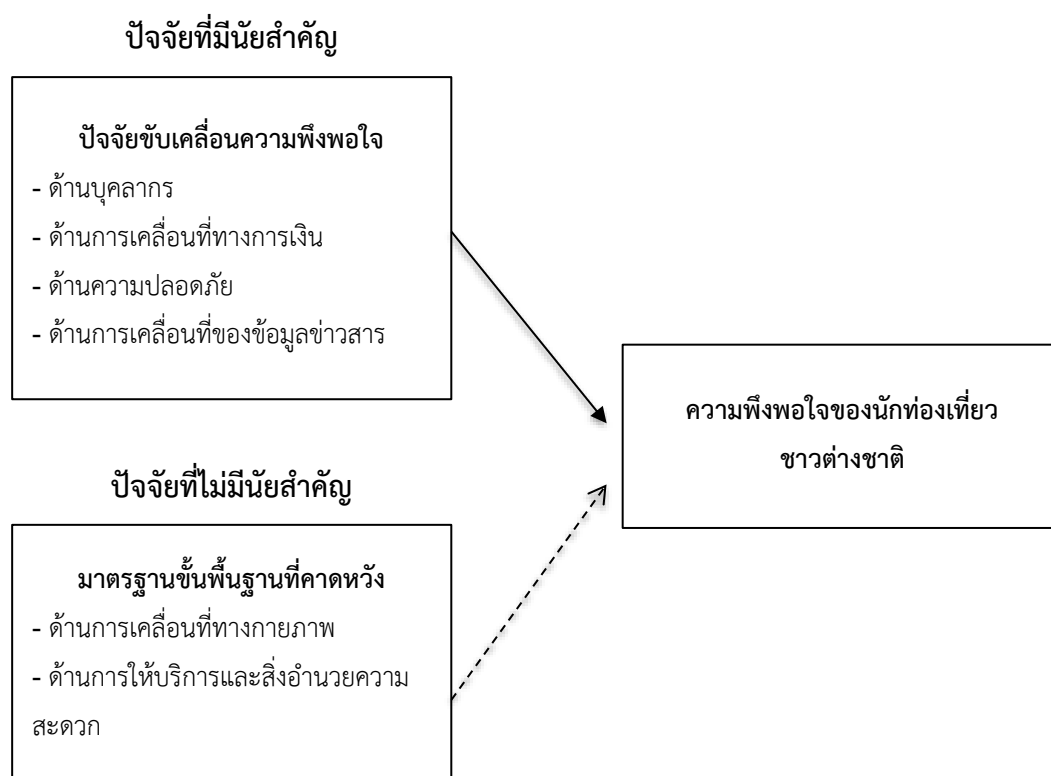
ปัจจัยเหล่านี้เป็นองค์ประกอบหลักในการสร้างความพึงพอใจ การที่ด้านบุคลากรและด้านการเคลื่อนที่ทางการเงินมีค่าสัมประสิทธิ์สูง แสดงให้เห็นว่าการบริการที่เป็นมิตรและมีมาตรฐาน รวมถึงความสะดวกและความยืดหยุ่นในการชำระเงิน เป็นตัวกระตุ้นสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดี ซึ่งมีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยชี้ว่าบุคลากรเป็นจุดแข็งของพื้นที่ท่องเที่ยว (Piyaanon, J. & Sutthathip. K., 2023) และการฝึกอบรมและการเพิ่มศักยภาพบุคลากรสามารถยกระดับคุณภาพการบริการในพื้นที่ท่องเที่ยวเชิงชุมชนได้ (นงครัตน์ แสนสมพร และคณะ, 2566) โดยยืนยันว่าการจัดการด้านการเงินและข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพสามารถยกระดับความพึงพอใจและความสะดวกของนักท่องเที่ยวได้ ขณะที่ด้านความปลอดภัยและการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องจะช่วยสร้างความมั่นใจและอำนวยความสะดวกในการวางแผนการเดินทางของนักท่องเที่ยว (กสิณ รังสิกรรพุม, 2563); (ปิยะมาศ สือสวัสดิ์วิชย์ และณัฐพงศ์ แต้มแก้ว, 2566) และระบุว่ามาตรการความปลอดภัยและข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัยเป็นองค์ประกอบที่ช่วยสร้างความมั่นใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนการเดินทางของนักท่องเที่ยว (สัญชัย ลั้งแทกุล, 2562); (วรุสิริ ปานงาม และบรรวิทย์ โรจน์สุวรรณ, 2566) ในขณะที่ปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ และด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ($p > 0.05$) ทั้งนี้ สามารถอธิบายได้ด้วยบริบทของอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะลันตา จังหวัดพังงาที่มีความโดดเด่นของชายหาด ทะเล และความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติทำให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกจะมาท่องเที่ยวเพื่อสัมผัสประสบการณ์ทางธรรมชาติที่มีความโดดเด่นระดับโลก สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น ท่าเรือ ห้องน้ำ ร้านอาหาร รวมถึงระบบการขนส่งจากฝั่งไปยังเกาะถูกมองว่าเป็นสิ่งที่ควรมีอยู่แล้วเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว หากขาดไปอาจสร้างความไม่พอใจ แต่เมื่อมีอยู่ในมาตรฐานที่เหมาะสมก็ไม่ได้สร้างมิติใหม่ของความพึงพอใจที่สูงขึ้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้เป็นเพียงปัจจัยขั้นพื้นฐานที่นักท่องเที่ยวคาดหวังว่าจะต้องมีอยู่แล้ว ไม่ใช่ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจเพิ่มเติม (Zeithaml, V., 1988) และยังพบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานมีบทบาทเพียงปัจจัยสนับสนุน แต่สิ่งที่สร้างความพึงพอใจสูงกลับเป็นการบริการของบุคลากรและความปลอดภัยในพื้นที่ (วรุสิริ ปานงาม และบรรวิทย์ โรจน์สุวรรณ, 2566) นอกจากนี้ ระบบขนส่งและโครงสร้างพื้นฐานมีความสำคัญต่อการเข้าถึง แต่ไม่ใช่ตัวขับเคลื่อนหลักของความพึงพอใจ โดยตัวแปรหลัก คือ คุณภาพของบุคลากร ความปลอดภัย และข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่สร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวโดยตรง (Subkhan, M. F. et al., 2024)

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ได้พบองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวทั้ง 6 ด้าน ไม่ได้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในระดับที่เท่าเทียมกัน โดยผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่มีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน ด้านความปลอดภัย และด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร การเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน การเสริมสร้างมาตรการความปลอดภัย และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศในการท่องเที่ยวเข้าถึงได้ง่าย และมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกัน ปัจจัยด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ และด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีนัยสำคัญ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมองว่าปัจจัยเหล่านี้เป็นมาตรฐานพื้นฐานที่ควรมีอยู่แล้ว กล่าวคือ หากมีการจัดการที่ดีย่อมไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แต่หากขาดไปย่อมเกิดความ



ไม่พึงพอใจได้ ซึ่งองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ คือ ไม่ใช่ทุกปัจจัยด้านโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับเดียวกัน โดยโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ และการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ถือเป็นเพียงมาตรฐานขั้นพื้นฐานที่คาดหวังอยู่แล้ว (Expected Standard) ในขณะที่ปัจจัยที่สามารถสร้างความแตกต่างและเพิ่มมูลค่าเชิงบริการได้จริง คือ ด้านบุคลากร ด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน ด้านความปลอดภัย และด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ นอกจากนี้ การศึกษานี้มีนัยสำคัญเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ กล่าวคือ เชิงทฤษฎีจะช่วยเติมองค์ความรู้เกี่ยวกับบทบาทที่แตกต่างกันของปัจจัยโลจิสติกส์ท่องเที่ยวต่อประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยบางด้านเป็นเพียงมาตรฐานขั้นพื้นฐานที่คาดหวัง (Expected Standard) ในขณะที่บางด้านทำหน้าที่เป็นปัจจัยขับเคลื่อนความพึงพอใจ (Satisfaction factors) และส่วนในเชิงปฏิบัติ ข้อมูลเหล่านี้สามารถใช้เป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการจัดสรรทรัพยากรด้านโลจิสติกส์ท่องเที่ยว โดยเน้นการพัฒนาบุคลากร การเสริมสร้างมาตรการด้านความปลอดภัย การเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศในการท่องเที่ยวให้เข้าถึงได้ง่าย ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยสร้างความพึงพอใจ และยกระดับคุณภาพการให้บริการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน แสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 อิทธิพลการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่มีต่อความพึงใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ:

อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา



สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ว่า ผลการศึกษาปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา ได้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจากประเทศจีน มีอายุ 21 - 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 30,001 บาทขึ้นไป ได้มาท่องเที่ยวเกาะสิมิลันแล้ว 1 ครั้ง เดินทางมาเกาะสิมิลันเพื่อการพักผ่อน/ท่องเที่ยว มาเที่ยวกับครอบครัว/ญาติ ใช้ยานพาหนะรถเช่า และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 5,000 - 7,000 บาท 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการจัดการด้านการเดินทาง การบริการ และการอำนวยความสะดวกของพื้นที่ที่มีความพร้อมสูง สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างครบถ้วน และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับคุณค่าที่ได้รับมากที่สุด รองลงมา คือ คุณภาพสินค้าและบริการ และความคาดหวังตามลำดับ และ 3) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ: อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จังหวัดพังงา เมื่อวิเคราะห์เชิงสาเหตุโดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน ด้านความปลอดภัย และด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสะท้อนว่าปัจจัยเหล่านี้เป็นองค์ประกอบหลักในการสร้างความพึงพอใจ เป็นตัวกระตุ้นสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดี ซึ่งมีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ และการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก แม้จะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ สะท้อนให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมองสิ่งเหล่านี้เป็นมาตรฐานขั้นพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นหมู่เกาะ หรือทางทะเล ที่นักท่องเที่ยวคาดหวังอยู่แล้ว แต่สิ่งที่สร้างความพึงพอใจ คือ การพัฒนาบุคลากร การเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน การเสริมมาตรการความปลอดภัย และการจัดการข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วน เป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับประสบการณ์และสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว และส่งเสริมภาพลักษณ์และความสามารถในการแข่งขันของอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ควรพัฒนาบุคลากรในพื้นที่ โดยจัดอบรมเจ้าหน้าที่นำเที่ยว ไกด์ท้องถิ่น และผู้ให้บริการเรือโดยสารให้มีทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 2 ภาษา การให้บริการแบบมิตรภาพและเป็นมืออาชีพ รวมถึงความรู้ด้านความปลอดภัยในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและสร้างความประทับใจ 2) ควรเพิ่มประสิทธิภาพการเคลื่อนที่ทางการเงิน ให้รองรับช่องทางที่นักท่องเที่ยวต่างชาติใช้บ่อย เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิต และระบบชำระเงินดิจิทัล (e-Wallet, QR Code) ที่ครอบคลุมจุดบริการทุกแห่งเพื่อความสะดวก และลดอุปสรรคการแลกเปลี่ยนเงินตรา 3) ควรยกระดับมาตรการด้านความปลอดภัย ควรกำหนดมาตรการตรวจสอบเรือ และอุปกรณ์ดำน้ำเป็นประจำ ติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณท่าเรือ และจุดท่องเที่ยวสำคัญ พร้อมมีป้ายบอกเส้นทางหนีภัย และจุดรวมพลในหลายภาษาเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว และ 4) ควรเพิ่มประสิทธิภาพด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสารแบบครบวงจร ทั้งในเว็บไซต์และแอปพลิเคชันรองรับหลายภาษา และอัปเดตข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยในการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยว นอกจากนี้ หน่วยงานหรือเอกชนที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีโปรแกรมท่องเที่ยวที่ผสมผสาน



ความงดงามทางธรรมชาติกับกิจกรรมวัฒนธรรมท้องถิ่น และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี กระตุ้นให้เกิดการบอกต่อและการกลับมาเยือนซ้ำ นอกจากนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 1) การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทย เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และ 2) การศึกษาผลกระทบของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมหรือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศต่อการจัดการโลจิสติกส์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพื่อวางแผนการปรับตัวและแนวโน้มนักท่องเที่ยวในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช. (2567). นักท่องเที่ยวและยานพาหนะที่เข้าไปวนอุทยาน. เรียกใช้เมื่อ 2 กันยายน 2567 จาก <https://portal.dnp.go.th/Content/nationalpark?contentId=22377>
- กลิน รัชสิกรพุม. (2563). การวิเคราะห์เส้นทางและปัจจัยที่ส่งผลต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี. วารสารวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 27(2), 52-65.
- กิตติศักดิ์ แสงทอง. (2563). วิจัยการจัดการ: จากภาคทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: พี.ซี. พรินติ้ง.
- จงดี้ พุกขารักษ์. (2566). การศึกษาแบบจำลองเชิงสาเหตุของการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน. วารสารธุรกิจปริทัศน์, 15(2), 129-148.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2563). การพัฒนาการท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงใต้ โดยใช้กลยุทธ์โลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว. วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 15(2), 164-181.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2556). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. (ครั้งที่ 13). กรุงเทพมหานคร: บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นงครัตน์ แสนสมพร และคณะ. (2566). การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแรต จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 43(1), 54-67.
- ปิยะมาศ สีสวัสดิ์วิชย และณัฐพงศ์ ตั้มแก้ว. (2566). แนวทางการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวตลาดบ้านใหม่ 100 ปี จังหวัดฉะเชิงเทรา. วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, 6(4), 38-52.
- เพียงใจ คงพันธ์ และภัทรารวรรณ วังบุญคง. (2563). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเขาขุนย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 12(1), 15-29.
- วรุณสิริ ปานงาม และบวรวิทย์ โรจน์สุวรรณ. (2566). การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น, 5(8), 857-873.
- สัญญาชัย ลั้งแท็กุล. (2562). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอันดามัน: กรณีศึกษาจังหวัดตรังและสตูล. วารสารนาครบุตรปริทรรศน์ วิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 11(1), 31-39.

- สุภัทสร่า ปัญญะรัฐโรจน์. (2561). การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี. วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 12(ฉบับพิเศษ), 151-161.
- Lumsdon, L. & Page, S. (2004). Progress in Transport and Tourism Research: Reformulating the Transport-Tourism Interface and Future Research Agendas? In Lumsdon, L. & Page, S. (Eds.), Tourism and Transport: Issues and Agenda for the New Millennium (pp.1-27). London: Elsevier.
- Piyaaon, J. & Sutthathip. K. (2023). Tourism Logistics Management Influencing Logistics Performance, Satisfaction, and Loyalty of Tourism in Songkhla Province. International Journal of Management Studies and Social Science Research, 5(6), 174-183.
- Sitikarn, B. & KanKaew, K. (2021). Community-based tourism logistics supply chain management in the top north of Thailand: A key linkage to the Greater Mekong Subregion. Uncertain Supply Chain Management, 9(4), 983-988.
- Subkhan, M. F. et al. (2024). Logistic transportation role for sustainable ecotourism industry. Journal of Physics: Conference Series, 2828(2024), 012014. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/2828/1/012014>.
- Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing, 52(3), 2-22.