

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว)
The Relationship Between Tourism Logistics Management That Affect
Satisfaction of Thai Tourists a Case Study Phrakaew Temple

พิสิฐวงศ์ ไชยสิน¹ พัฒน์ พิสิษฐเกษม²
Pisitwong Chaiyasin, Pat Pisitkasem

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า 1. นักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,000-15,000 บาท และประกอบอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกทางกายภาพด้านโลจิสติกส์ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการ ด้านการใช้จ่ายและการเงินและด้านความปลอดภัยต่อบุคคลและทรัพย์สิน ลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี อายุ และสถานภาพต่างกันความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) แตกต่างกัน 2. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระศรีรัตน

Received: 2021-07-14 Revised: 2021-08-22 Accepted: 2021-08-23

¹ ²บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต Graduate School, Rangsit University.

Corresponding Author e-mail: jamaica.spirn@gmail.com

ศาสตราจารย์ (วัดพระแก้ว) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา นักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว ในระดับปานกลางทุกด้าน

คำสำคัญ (Keyword): การจัดการ; ด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว; วัดพระแก้ว

Abstract

The objective of this research was : 1) Comparison of demographic characteristics and the satisfaction of tourism logistics components of Thai tourists 2) The Relationship between tourism Logistics Management that affect satisfaction of Thai tourists case study Phrakaeu temple. The samples used in the research was Thai tourists The questionnaire were used as the research tool. The data received were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, and One-Way ANOVA and Pearson Product – Moment Correlation Coefficients) The results showed that 1. Most of the Thai tourists are male, aged between 20-30 years old, having a bachelor's degree. Average monthly income 12,000-15,000 baht and working as a student The overall satisfaction with the logistics component of tourism at Wat Phra Sri Rattana Satsadaram (Wat Phra Kaew) was at the highest level, namely physical convenience in logistics. followed at a high level was the perception of information. service in terms of spending and finances and the safety of people and property Demographic characteristics and the satisfaction of the tourism logistics components of Thai tourists found that Thai tourists with gender, education level Average monthly income and different occupations had no difference in the satisfaction of the tourism logistics management at Wat Phra Sri Rattana Satsadaram (Wat Phra Kaew) As for Thai tourists of different ages and status, their satisfaction with the management of tourism logistics at Wat Phra Sri Rattana Satsadaram (Wat Phra Kaew) was different.

Keywords: Management; Tourism Logistics Elements; Wat PhraKaew

บทนำ (Introduction)

การแพร่ระบาดของ Covid-19 ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวทั่วโลก แม้อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจะได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ Covid-19 ทั่วโลก แต่จากรายงาน

อุตสาหกรรม ของบริษัท อีปซอสส์ จำกัด ในปี พ.ศ.2563 ระบุผลการสำรวจอนาคตการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว 11,000 ราย จาก 11 ประเทศทั่วโลก รวมถึงนักท่องเที่ยวชาวไทยกว่า 1,000 ราย โดยผลสำรวจชี้ว่าแนวโน้มในอนาคตนักท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่ ยังคงอยากเที่ยวในประเทศไทยก่อน และ 8 ใน 10 ของคนไทยอยากเดินทางท่องเที่ยว ในปี 2563 โดย 75 เปอร์เซ็นต์ต้องการท่องเที่ยวภายในประเทศก่อน (Ipsos Business Consulting,2020) หนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติอย่างมาก คือ วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) ซึ่งเป็นวัดสำคัญที่ดึงดูดของกรุงเทพมหานคร เป็นวัดที่ประดิษฐานพระแก้วมรกต รัชกาลที่ 1 โปรดเกล้าฯ ให้สร้างขึ้นพร้อมกับพระบรมมหาราชวังและกรุงรัตนโกสินทร์ ซึ่งเป็นการสร้างวัดในพระราชวังตามอย่างวัด พระศรีสรรเพชญ์กรุงศรีอยุธยา เป็นวัดคู่กรุงที่ไม่มีพระสงฆ์จำพรรษา ใช้เป็นที่บวชนาคหลวง และประชุมข้าทูลละอองพระบาทถือน้ำพระพิพัฒน์สัตยา มีสถาปัตยกรรมและจิตรกรรม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) ทั้งนี้สถิติของนักท่องเที่ยวไทยที่เคยเดินทางท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว ปี พ.ศ.2562 จำนวน 3,669,549 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) และในปี พ.ศ.2563 แม้จะอยู่ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 รัฐบาลจะมีมาตรการผ่อนปรนแหล่งท่องเที่ยวบางพื้นที่ที่มีมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด และวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) ผ่านมาตรฐานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาวะวิกฤต โควิด-19 จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุขเมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2563 ทำให้ยังคงมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม(วัดพระแก้ว) โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย วันละ 1,000-2,000 คน และชาวต่างชาติวันละประมาณ 100 คน จากเดิมมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติวันละ 10,000-30,000 คน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยประมาณ 5,000 คน (ไทยรัฐออนไลน์, วันที่ 13 มิถุนายน 2563) เมื่อยังมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม(วัดพระแก้ว) การจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญต่อการท่องเที่ยว คือ การจัดการประสานงานระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้การไหลของนักท่องเที่ยว จากต้นทางไปสู่ปลายทางโดยไม่มีข้อผิดพลาด และยังทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจสูงสุด การขนส่งนักท่องเที่ยวเป็นเพียงกิจกรรมหนึ่งในโลจิสติกส์ท่องเที่ยว การขนส่งจะเกิดขึ้น ณ ช่วงหนึ่ง ๆ เท่านั้น ไม่ใช่ตลอดเส้นทาง เช่น กิจกรรมการขนส่งด้วยเครื่องบิน รถโดยสาร กิจกรรมการขนส่งด้วยเรือ ซึ่งจะไม่มีการขนส่งอีกเมื่ออยู่ในที่พัก (ชิตพงษ์อัยสานนท์,2558)

จากตัวเลขดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถฟื้นฟูเศรษฐกิจประเทศไทยได้ และการเตรียมพร้อมที่จะส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการแข่งขันกับนานาประเทศที่จะพยายามฟื้นฟูเศรษฐกิจเช่นเดียวกับประเทศไทย ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 ดีขึ้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตน

ศาสตราจารย์ (วัดพระแก้ว) เพื่อศึกษาการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของวัดพระศรีรัตนศาสดารามกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) ผลการศึกษาสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ให้เหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างมีประสิทธิภาพ และประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว)

สมมติฐานการวิจัย (Research Objective)

- สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 การจัดการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว)

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยออกแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) จำนวน 400 คนโดยการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ และนำลิงค์แบบสอบถาม (URL) ไปประกาศตามเพจใน Facebook และสื่อออนไลน์อื่นๆ จำนวน 400 ราย โดยใช้ตารางของ Yamane (1976) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการโลจิสติกส์ของวัดพระศรีรัตนศาสดาราม(วัดพระแก้ว) จำนวน 27 ข้อ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) จากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) ด้วยการส่งแบบสำรวจผ่านลิงค์แบบสอบถาม (URL) ไปยัง Facebook และสื่อออนไลน์อื่นๆ จำนวน 400 ราย ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2563 – 30 พฤศจิกายน 2563 รวมระยะเวลา 5 เดือน

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่จากเอกสาร ตำรา บทความ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ทำการวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่(Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว)โดยหาค่า correlation (r) หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย (Reserch Results)

จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-41 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,000-15,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-18,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และต่ำกว่า 12,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักศึกษา จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8

รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจการจัดการด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) ในภาพรวม

องค์ประกอบการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความสะดวกทางกายภาพด้านโลจิสติกส์	4.23	0.572	มากที่สุด
ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	4.16	0.610	มาก
ด้านการบริการ	4.11	0.574	มาก
ด้านการใช้จ่ายและการเงิน	4.10	0.561	มาก
ด้านความปลอดภัยต่อบุคคลและทรัพย์สิน	4.13	0.571	มาก
ภาพรวม	4.21	.306	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในการจัดการด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.21) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ด้านความสะดวกทางกายภาพด้านโลจิสติกส์ ($\bar{x}$ = 4.32) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{x}$ = 4.16) ด้านความปลอดภัยต่อบุคคลและทรัพย์สิน ($\bar{x}$ = 4.13) ด้านการบริการ ($\bar{x}$ = 4.11) และด้านการใช้จ่ายและการเงิน ($\bar{x}$ = 4.10)

ตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ระดับความพึงพอใจ	F	Sig.
เพศ	0.960	0.860
อายุ	4.127	0.006* แตกต่าง
ระดับการศึกษา	1.039	0.375
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.810	0.126
สถานภาพ	3.140	0.044*
อาชีพ	1.950	0.072

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพต่างกันมีความ พึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี อายุ และสถานภาพ

ต่างกันความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา นักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว

องค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย		ระดับความสัมพันธ์
	r	p	แปลผล
ด้านความสะดวกทางกายภาพ	0.556	0.000	ปานกลาง
ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	0.511	0.000	ปานกลาง
ด้านการบริการ	0.608	0.000	ปานกลาง
ด้านการใช้จ่ายและการเงิน	0.652	0.000	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน	0.675	0.000	ปานกลาง

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การจัดการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า

ความสะดวกทางกายภาพมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.556 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.511 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ด้านการบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.608 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ด้านการใช้จ่ายและการเงินมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.652 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.675 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว)” ผู้วิจัยได้ค้นพบประเด็นที่เป็นผลจากการวิจัย ซึ่งสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,000-15,000 บาท และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักศึกษา เมื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี อายุ และสถานภาพต่างกันความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของดวงกมล บุญทวีทรัพย์ (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติพุเตย จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ สถานภาพ และอาชีพ มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติพุเตย ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มี อายุ การศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติพุเตยแตกต่างกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมาทุรา สอนศรี (2559) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีอายุต่าง และการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เพราะความวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม สังคม และศาสนา นักท่องเที่ยวที่มีพื้นฐานทางสังคม และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างย่อมพึงพอใจแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการจัดการด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความสะดวกทางกายภาพด้านโลจิสติกส์ อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ มีป้ายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณสถาน และโบราณวัตถุ และรองลงมา คือ ความสะดวกต่อระบบขนส่งสาธารณะสอดคล้องกับงานวิจัยของ สวัสดิ์ จันทรธาดารัตน์ และชุลกิปลี มาหะมะ (2562) ได้

ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการโลจิสติกส์ กรณีศึกษาหมู่บ้านคีรีวง พบว่า ความสะดวกทางกายภาพของสถานที่ท่องเที่ยวหมู่บ้านคีรีวง อยู่ในระดับดีมาก

2. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ข้อมูลข่าวสารแหล่งท่องเที่ยว และข้อมูลในการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระแก้ว มีหลากหลายช่องทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา จรูญศรีโชติกำจร (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ด้านการไหลทางสารสนเทศ อยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศัย วรรณฤติ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์และความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า การไหลข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมี ผลต่อการตัดสินใจเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว

3. ด้านความปลอดภัยต่อบุคคลและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ การเดินทางในกรณีฉุกเฉิน เช่น อุบัติเหตุ รองลงมาคือ ความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินสอดคล้องกับงานวิจัยของปณิสา สิริรุ่งโรจน์กนก (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษา ตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงคราม และสอดคล้องกับงานวิจัยของปฐิมาพัฒน์ ธนาพันธ์ศิริ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินมีความสำคัญ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เป็นเพราะ ความปลอดภัยต่อบุคคลและทรัพย์สินส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ประกอบกับวัดควรเป็นศาสนสถานที่ประชาชนไว้วางใจในเรื่องของความปลอดภัย

4. ด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ สถานที่จอดรถเพียงพอเหมาะสม รองลงมา คือ ความสะดวกสบายของแหล่งอาหารและเครื่องดื่มสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา จรูญศรีโชติกำจร (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า การบริการลูกค้า อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศัย วรรณฤติ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์และความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความประทับใจ การกลับมาเที่ยวอีกครั้ง และการแนะนำหรือบอกต่อการบริการท่องเที่ยวที่ประทับใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

5. ด้านการใช้จ่ายและการเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ความสะดวกซื้ออาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการต่อระบบขนส่งสาธารณะ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา จรูญศรีโชติกำจร (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ด้านการไหลทางการเงิน อยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศัย วรรณฤติ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์และ

ความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า การไหลของการเงินอยู่ในระดับมาก

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว)

ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยกรณีศึกษา นักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว ในระดับปานกลางทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพพร บัวอินทร์และณฐา เศวตนรากุล (2562) กรณีศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพองค์ประกอบของโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณิสยา สิริรุ่งโรจน์นก (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษา ตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวควรมีการมุ่งเน้นการด้านความสะดวกทางกายภาพด้านโลจิสติกส์ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การพัฒนาปรับปรุงให้มีป้ายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณสถาน และโบราณวัตถุ และการจัดการในความสะดวกต่อระบบขนส่งสาธารณะต่อการเดินทางท่องเที่ยว

2. ควรมีแนวทางการส่งเสริมด้านความปลอดภัยต่อบุคคลและทรัพย์สินในสถานที่ท่องเที่ยวอย่างเร่งด่วน เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ จนส่งผลต่อความไว้วางใจในการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยว และภาพลักษณ์การท่องเที่ยวจะเป็นการสร้างประทับใจในใจนักท่องเที่ยว

3. สถานที่ท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญแก่นักท่องเที่ยว ทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัยอย่างเหมาะสมเนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน จะพึงพอใจการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวไม่เหมือนกัน การสนับสนุนการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวอย่างครบวงจร จะเป็นการสร้างโอกาสแหล่งท่องเที่ยวให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวในวัด โบราณสถาน อุทยาน ในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ เพื่อสามารถอธิบายผลลัพธ์ที่เฉพาะเจาะจงขึ้น และเลือกพื้นที่อื่นที่มีบริบทของการท่องเที่ยวต่างออกไป

2. ควรมีการศึกษาวิจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อสามารถนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบความต้องการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). จำนวนและรายได้นักท่องเที่ยวต่างชาติ รายเดือน ปี 2558-2563P (ปรับปรุงจำนวนและรายได้ 2562). กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทย รายงานประจำปี 2563 (Domestic Tourism Statistics (Classify by region and province 2020)). กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- ไทยรัฐออนไลน์, จาก <https://www.thairath.co.th/lifestyle/travel/thaitravel/1868327>. วันที่ 13 มิถุนายน 2563
- นพพร บัวอินทร์ และณฐา เสวตนรากุล. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพองค์ประกอบของโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารมนุษยศาสตร์สาร. 20(3), 125-150.
- ปณัสยา สิริรุ่งโรจน์กนก. (2559). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษา ตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วาสนา จรุงศรีโชติกำจร. (2560). ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่. 10(2), 25.
- สวิตต์ จันท์ธาดารัตน์ และชุลกิปลี มาหะมะ. (2562). การบริหารจัดการโลจิสติกส์ กรณีศึกษา หมู่บ้านศรีวัง. วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมการจัดการและโลจิสติกส์วิทยาลัยนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี และวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อดิศักดิ์ วรธนฤติ. (2563). การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์และความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารการจัดการสมัยใหม่. 18(2), 47.
- Ipsos Business Consulting. (2020). Management Consulting Toolkit. สืบค้น 15 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.ibm.com/services/business?p1=Search&p4=43700062919912106&p5=p&gclid=73ec68e773b31aedff0e09c556c05b48&gclsrc=3p.ds>.

