

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวในเขต
พัฒนาการท่องเที่ยวอันดามัน: กรณีศึกษาจังหวัดตรังและจังหวัดสตูล
Satisfaction of Thai Tourist on Tourism Logistics Management in Andaman Travelling
Development Area: A case Study of Trang and Satun Province

สัชชัย ลั้งแท้กุล *

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

Sunchai Langthaekun *

Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบของระบบการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอันดามัน: กรณีศึกษาจังหวัดตรังและจังหวัดสตูล ทั้ง 9 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านคมนาคมและการเดินทาง ด้านการบริการข่าวสารการท่องเที่ยว ด้านสถานที่พักแรม ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านบริการนำเที่ยว ด้านสินค้าและของที่ระลึก ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย และด้านความสะดวกทางการเงิน กลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 300 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวในระดับมาก ทั้ง 9 ด้าน และมีคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.94 โดยด้านแหล่งท่องเที่ยวมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.13 ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านธุรกิจบริการนำเที่ยวมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และนักท่องเที่ยวจำนวน 145 ราย เสนอแนะให้เพิ่มห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ โลจิสติกส์การท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวไทย เขตพัฒนาการท่องเที่ยวอันดามัน

Abstract

The research aims to study the level of Thai tourist satisfaction on tourism logistics management system for traveling in Andaman travelling development area: a case study of Trang and Satun Province in all 9 components: tourism attraction, transportation, information service, accommodation, food and beverage, tour guide, products and souvenirs, hygienic and safety, and financial convenience. Sample of 300 Thai tourists were approached by convenience sampling method.

The result shows that Thai tourist satisfactions on 9 components of tourism logistics management are at a high level and the overall satisfaction has average score of 3.94. The component of tourism attraction has the highest score of 4.13 whereas the component of tour guide business has the lowest score of 3.78 and 145 Thai tourists were commented that the community service should provide clean toilet and adequate restroom.

*ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)
Email : sunchai.l@hotmail.com

Keyword : Satisfaction Tourism Logistics Thai Tourists Andaman Travelling Development Area

บทนำ

รายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยถือได้ว่าเป็นแหล่งรายได้หลักตามโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าประเทศไทยมีรายได้จากภาคการท่องเที่ยวกว่า 2,510,779 ล้านบาท และสร้างมูลค่าเพิ่มแก่เศรษฐกิจไทยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 17.7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) โดยเป็นรายได้จากการท่องเที่ยวภายในประเทศ (ไทยเที่ยวไทย) 869,510 ล้านบาท และรายได้จากการท่องเที่ยวระหว่างประเทศหรือจากชาวต่างชาติ 1,641,268 ล้านบาท โดยรายได้มีการขยายตัวร้อยละ 8.27 และ 12.64 ตามลำดับ (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) นอกจากนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังทำให้รายได้กระจายไปสู่ชุมชนและท้องถิ่น ทำให้ประชาชนที่อยู่ในชุมชนและท้องถิ่นมีรายได้สูงขึ้น เนื่องจากองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำให้เกิดการกระจายรายได้สู่ธุรกิจหลากหลายประเภท (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2548) โดยภาคธุรกิจที่มีรายได้จากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวมากที่สุด 5 อันดับแรก ประกอบด้วย ธุรกิจสถานพักผ่อน ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจการขนส่งโดยสารทางบก ธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ และธุรกิจบริการกีฬาและสันทนาการ ตามลำดับ (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

เขตพัฒนาการท่องเที่ยวอันดามัน ประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดกระบี่ จังหวัดพังงา จังหวัดตรังและจังหวัดสตูล โดยเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอันดามันมีมูลค่าเพิ่มจากการท่องเที่ยวสูงสุด 2 อันดับแรก จากเขตพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งหมด 8 แห่งของประเทศไทย โดยมีบทบาทสำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจในพื้นที่มากที่สุดซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 43.3 (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) จังหวัดตรังและจังหวัดสตูลเป็นจังหวัดที่อยู่ในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอันดามันที่มีความพร้อมด้านการท่องเที่ยว น้อยกว่าจังหวัดภูเก็ต จังหวัดกระบี่ และจังหวัดพังงา (คณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยว, 2558) แต่ทั้งสองจังหวัดมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติเป็นอย่างมาก มีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายประเภท แหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมของจังหวัดตรัง ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่เป็นเกาะ เช่น เกาะมุก ถ้ำมรกต เกาะ แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่เป็นชายหาด เช่น หาดปากเมง หาดยาว หาดเจ้าไหม แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น บ่อน้ำร้อนควนแคง น้ำตกโตนเต๊ะ น้ำตกสายรุ้ง แหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพิธภัณฑ์และโบราณสถาน เช่น พิพิธภัณฑ์พระยารัษฎาฯ พิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำราชชมงคลศรีวิชัย สถานีรถไฟกันตัง และมีถนนคนเดิน เช่น ตลาดชินตา ตลาดรถไฟ เป็นต้น (กรมการท่องเที่ยว, 2558) ส่วนจังหวัดสตูลก็เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่มีชื่อเสียงและได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ได้แก่ อุทยานแห่งชาติตะรุเตา อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะเภตรา และมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่น่าสนใจอีกมากมาย เช่น อุทยานแห่งชาติทะเลบัน ถ้ำภูผาเพชร ถ้ำเจ็คนคต น้ำตกวังสายทอง หาดปากบารา สันหลังมังกร เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวของจังหวัดตรังและจังหวัดสตูล ยังมีปัญหาด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกและการรองรับการท่องเที่ยว ปัญหาด้านความสะดวกในการคมนาคม และผู้ให้บริการยังขาดความรู้ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงานที่เป็นมืออาชีพด้านการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งยังขาดการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ระบบขนส่งสาธารณะต่างๆ ยังขาดมาตรฐานการให้บริการ (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2556) นอกจากนี้จังหวัดสตูลที่ไม่มีสนามบินพาณิชย์ ทำให้การเดินทางเข้าสู่จังหวัดสตูลของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่มีความสะดวก จากประเด็นปัญหาดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการศึกษาเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของระบบการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านคมนาคมและการ

เดินทาง ด้านการบริการข่าวสารด้านการท่องเที่ยว ด้านสถานที่พักผ่อน ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านบริการนำเที่ยว ด้านสินค้าและของที่ระลึก ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย ด้านความสะดวกทางการเงิน และมีมิติของการศึกษาที่สำคัญ 3 เรื่อง ได้แก่ 1) การเคลื่อนที่ทางกายภาพ 2) การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร และ 3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน (คมสัน สุริยะ, 2552) จะทำให้ได้ข้อค้นพบเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวของจังหวัดตรังและจังหวัดสตูลได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อระบบการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดตรังและจังหวัดสตูล เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวและขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวอันจะนำไปสู่การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอันดามันต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอันดามัน: กรณีศึกษาจังหวัดตรังและจังหวัดสตูล
2. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนากระบวนโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอันดามัน: กรณีศึกษาจังหวัดตรังและจังหวัดสตูล จากมุมมองของนักท่องเที่ยว

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร : กลุ่มประชากรที่ศึกษาเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดตรังและจังหวัดสตูล
2. ขอบเขตขององค์ประกอบโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยว : มีองค์ประกอบ 9 ด้าน ประกอบด้วย ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านคมนาคมและการเดินทาง ด้านการบริการข่าวสารด้านการท่องเที่ยว ด้านสถานที่พักผ่อน ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านบริการนำเที่ยว ด้านสินค้าและของที่ระลึก ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย ด้านความสะดวกทางการเงิน
3. ขอบเขตด้านเวลา : ระยะเวลาที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดตรังและจังหวัดสตูล โดยกำหนดขนาดตัวอย่าง จำนวน 300 ตัวอย่าง

เครื่องมือการวิจัย : ใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ตอนที่ 3 แบบวัดระดับความพึงพอใจต่อระบบการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยว โดยข้อคำถามในตอนที่ 3 เป็นแบบวัดประเมินค่าแบบ Likert-scale 5 ระดับ ดังนี้ (1=พึงพอใจระดับน้อยที่สุด 2=พึงพอใจระดับน้อย 3=พึงพอใจระดับปานกลาง 4=พึงพอใจระดับมาก และ 5=พึงพอใจระดับมากที่สุด) ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนากระบวนโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยว ตอบได้มากกว่า 1 ประเด็น

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในสถานที่ต่างๆ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว ท่าเรือ สถานีขนส่ง ร้านอาหาร สถานที่พักผ่อน เป็นต้น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก

การวิเคราะห์ข้อมูล : ใช้วิธีวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรม SPSS

การแปลผลข้อมูล : แปลผลข้อมูลระดับความพึงพอใจจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545) คะแนนเฉลี่ย (4.51 - 5.00) หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย (3.51 - 4.50) หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย (2.51 - 3.50) หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คะแนนเฉลี่ย (1.51 - 2.50) หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย และคะแนนเฉลี่ย (1.00 - 1.50) หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี มากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใต้มากที่สุด จำนวน 246 คน ร้อยละ 82.0 มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมาคืออาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 87.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 และกลุ่มตัวอย่างนับถือศาสนาพุทธมากที่สุด มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7

2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

2.1 จำนวนครั้งที่เคยเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว: พบว่านักท่องเที่ยวเคยเดินทางมาท่องเที่ยว จำนวน 2-3 ครั้งมากที่สุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาเคยมามากกว่า 5 ครั้ง มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 และเคยเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งแรก จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7

2.2 ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว: พบว่านักท่องเที่ยวนิยมใช้ยานพาหนะส่วนบุคคล มีจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7

2.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว: พบว่านักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ใช้เวลาเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว ระหว่าง 2-3 วัน มีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมาใช้เวลา 4-5 วัน มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7

2.4 สถานที่พักแรมในการเดินทางท่องเที่ยว: พบว่านักท่องเที่ยว นิยมพักแรมในโรงแรม รีสอร์ทหรือ บังกะโล จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 รองลงมาอาศัยพักบ้านญาติหรือบ้านเพื่อน มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3

2.5 บุคคลที่ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว: พบว่านักท่องเที่ยวนิยมเดินทางท่องเที่ยวกับครอบครัวมากที่สุด มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาเดินทางมากับเพื่อน มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0

2.6 วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว: พบว่านักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน มีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 รองลงมามีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางมาเยี่ยมญาติหรือเพื่อน มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

2.7 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว: พบว่าส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายด้านที่พักต่อห้องต่อวัน ต่ำกว่า 2,000 บาท จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 มีค่าใช้จ่ายด้านอาหารและเครื่องดื่มต่ำกว่า 500 บาท/วัน จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 มีค่าพาหนะในการเดินทาง ต่ำกว่า 300 บาท/วัน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 และมีค่าใช้จ่ายด้านการซื้อของที่ระลึก ต่ำกว่า 1,000 บาท/วัน จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 โดยนักท่องเที่ยวใช้บัตรเครดิตในการชำระเงินจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

2.8 แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยม: แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดตรังที่ได้รับความนิยม 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1) ถ้ำมรกต จำนวน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 อันดับ 2) ถนนคนเดินตลาดซันตา จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 อันดับ 3) หาดปากเมง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 อันดับ 4) ถนนคนเดินตลาดรถไฟ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 อันดับ 5) เกาะมุก 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 แหล่งท่องเที่ยวที่นิยมของจังหวัดสตูล 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1) อุทยานแห่งชาติตะรุเตา จำนวน จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 อันดับ 2) หาดปากบารา จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 อันดับ 3) อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะเภตรา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 อันดับ 4) ถ้ำภูผาเพชร จำนวน 28 คิดเป็นร้อยละ 18.7 และอันดับ 5) อุทยานแห่งชาติทะเลบัน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

3. ระดับความพึงพอใจต่อระบบการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยว

ตารางที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อองค์ประกอบของโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยว

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน (n=100)			อันดับ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	
1) ด้านแหล่งท่องเที่ยว	4.13	0.56	มาก	1
2) ด้านคมนาคมและการเดินทาง	3.82	0.58	มาก	8
3) ด้านการบริการข่าวสารด้านการท่องเที่ยว	3.91	0.63	มาก	6
4) ด้านสถานที่พักผ่อน	3.98	0.65	มาก	3
5) ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	4.05	0.64	มาก	2
6) ด้านบริการนำเที่ยว	3.78	0.67	มาก	9
7) ด้านสินค้าและของที่ระลึก	3.93	0.71	มาก	5
8) ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย	3.97	0.65	มาก	4
9) ด้านความสะดวกทางการเงิน	3.91	0.73	มาก	6
ภาพรวม	3.94	0.63	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่าภาพรวมของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อระบบโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวของจังหวัดตรังและจังหวัดสตูลอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากด้านที่มีคะแนนมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ อันดับที่ 1) ด้านแหล่งท่องเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อันดับที่ 2) ด้านอาหารและเครื่องดื่ม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อันดับที่ 3) ด้านสถานที่พักผ่อน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อันดับที่ 4) ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 อันดับที่ 5) ด้านสินค้าและของที่ระลึก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 อันดับที่ 6) มีคะแนนเท่ากับ 2 ด้าน คือด้านการบริการข่าวสารด้านการท่องเที่ยวและด้านความสะดวกทางการเงิน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อันดับที่ 8) ด้านคมนาคมและการเดินทาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อันดับสุดท้ายคือด้านบริการนำเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

4. ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อระบบการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดตรังและจังหวัดสตูล

ตารางที่ 2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาระบบโลจิสติกส์การเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดตรังและจังหวัดสตูล

รายการ	(n=300)		อันดับ
	ความถี่	ร้อยละ	
1. เพิ่มห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ	145	48.3	1
2. ควรปรับปรุงสภาพถนนให้ดีขึ้น	109	36.3	2
3. ควรเพิ่มปั้มน้ำมันและจุดแวะพักระหว่างทาง	109	36.3	2
4. ควรพัฒนาระบบการจัดการขยะ	107	35.7	4
5. ควรพัฒนาเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์ให้ครอบคลุม	88	29.3	5
6. ควรมีป้ายบอกทางที่มากขึ้นและชัดเจน	74	24.7	6
7. ควรให้ความสนใจด้านสิ่งแวดล้อม	69	23.00	7
8. ควรเพิ่มการให้บริการข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว	68	22.7	8
9. เพิ่มมาตรฐานการดูแลรักษาความปลอดภัย	53	17.7	9
10. เพิ่มสถานที่จอดรถในแหล่งท่องเที่ยวให้เพียงพอ	52	17.3	10

จากตารางที่ 2 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการให้มีการพัฒนาระบบโลจิสติกส์การเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดตรังและจังหวัดสตูล หลายประเด็นด้วยกัน โดยสามารถเรียงลำดับจากความถี่มากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้ดังนี้ อันดับที่ 1) เพิ่มห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 48.3 อันดับที่ 2) มีคะแนนเท่ากัน 2 ประเด็นคือควรปรับปรุงสภาพถนนให้ดีขึ้นและควรเพิ่มปั้มน้ำมันและจุดแวะพักระหว่างทาง คิดเป็นร้อยละ 36.3 อันดับที่ 4) ควรพัฒนาระบบการจัดการขยะ คิดเป็นร้อยละ 35.7 อันดับที่ 5) ควรพัฒนาเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์ให้ครอบคลุม คิดเป็นร้อยละ 29.3 อันดับที่ 6) ควรมีป้ายบอกทางที่มากขึ้นและชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 24.7 อันดับที่ 7) ควรให้ความสนใจด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 23.0 อันดับที่ 8) ควรเพิ่มการให้บริการข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 22.7 อันดับที่ 9) เพิ่มมาตรฐานการดูแลรักษาความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 17.7 อันดับที่ 10) ควรเพิ่มสถานที่จอดรถในแหล่งท่องเที่ยวให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 17.3

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอันดามัน: กรณีศึกษาจังหวัดตรังและจังหวัดสตูล อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 สอดคล้องกับ ฅณภัทร ทิพย์ศรี และคณะฯ (2558) ที่พบว่าผลของการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนงานวิจัยของวารสารณิ สารอินมุล (2560) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อองค์ประกอบของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดนครปฐม วีรวิชัย เลิศไทยตระกูล (2556) ศึกษาประสิทธิภาพการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวในเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี และเถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 3 งานข้างต้น พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากบริบทของคุณภาพขององค์ประกอบและสิ่งสนับสนุนโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในแต่ละท้องถิ่นที่มีความแตกต่างกัน เช่น ระบบสนับสนุนโลจิสติกส์การเดินทางท่องเที่ยวในระดับอำเภอและการท่องเที่ยวในชุมชนจะมีความพร้อมและมีมาตรฐานการบริการน้อยกว่าระดับจังหวัดหรือระดับภูมิภาค

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านแหล่งท่องเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.13 ซึ่งสอดคล้องกับ ทศพล เดชะ [7] ที่พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติในเขตอนุ

ภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุดต่อผลิตภัณฑ์และบริการทางการท่องเที่ยวในด้านความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น ทะเลทางภาคใต้ของไทยมีความสวยงาม ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อย 2 อันดับแรก คือ 1) ด้านธุรกิจบริการนำเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังในระดับการบริการและราคาที่เป็นมิตรภาพหรือนักท่องเที่ยวชาวไทยอาจจะมีความสามารถในการจัดเส้นทางท่องเที่ยวได้เองและมีประสิทธิภาพด้านต้นทุนและเวลาดีกว่าการให้บริการของบริษัทนำเที่ยว และ 2) ด้านคมนาคมและการเดินทาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ซึ่งสอดคล้องกับ มาลัย โปธิพันธ์ และ วรณา อัจฉรงค์ [10] ได้ศึกษาการวิเคราะห์ระบบการขนส่งนักท่องเที่ยวเกาะช้าง พบว่าประเด็นที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจน้อยที่สุด คือ คุณภาพบริการขนส่ง เช่น ความปลอดภัยในการเดินทาง ข้อมูลในการเดินทาง ระบบเตือนภัยและป้ายจราจรต่างๆ และชนิษฐา สุริยะ [3] ได้ศึกษาระบบการขนส่งสาธารณะและสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเพื่อการท่องเที่ยวในเขตอีสานใต้ พบว่าสภาพรถไม่เหมาะสมกับการเดินทางท่องเที่ยวและรถสาธารณะที่มีบริการไม่เพียงพอ

ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดตรังและจังหวัดสตูลที่มีความถี่มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ควรเพิ่มห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 48.3 ควรปรับปรุงสภาพถนนให้ดีขึ้นและควรเพิ่มปั้มน้ำมันและจุดแวะพักระหว่างทาง คิดเป็นร้อยละ 36.3 ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวต้องการความสะดวกสบายในระหว่างการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวและต้องการใช้เวลาในการเดินทางให้เร็วที่สุดเพื่อให้มีเวลาในการพักผ่อนในสถานที่ท่องเที่ยวมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1) หน่วยงานภาครัฐควรมีมาตรการส่งเสริมสนับสนุนและมีกลไกในการกำกับดูแลเพื่อพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการของธุรกิจบริการนำเที่ยวในจังหวัด ให้ตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว

2) หน่วยงานภาครัฐควรร่วมมือกับผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะเพื่อพัฒนามาตรฐานการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะ โดยเน้นด้านการตรงต่อเวลา การปรับปรุงสภาพยานพาหนะให้มีความสะดวกสบายในการเดินทางและการกำหนดราคาที่เป็นมาตรฐาน นอกจากนี้เส้นทางคมนาคมควรมีการปรับปรุงพื้นถนนที่ชำรุดให้ดีขึ้น ทำป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยวที่ชัดเจน มีเพิ่มโคมไฟส่องสว่างเพื่อความปลอดภัยในการเดินทางช่วงเวลากลางคืน เป็นต้น

3) ควรมีช่องทางการให้ข้อมูลสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวผ่านระบบออนไลน์ให้มากขึ้น และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดในแหล่งท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อน ร้านอาหาร ยานพาหนะ เป็นต้น

4) ควรประสานงานกับธนาคารต่างๆ เพื่อเพิ่มการให้บริการตู้ ATM ในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ และความสะดวกและปลอดภัยในการใช้บัตรเครดิต เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการด้านการใช้จ่ายเงินของนักท่องเที่ยวให้มีความสะดวกคล่องตัวมากขึ้น

5) ควรเพิ่มจุดแวะพัคและปั้มน้ำมัน เพิ่มห้องน้ำที่สะอาดให้เพียงพอ ทั้งในแหล่งท่องเที่ยว ระหว่างการเดินทาง ร้านอาหารสถานีขนส่ง และมีวิธีการจัดการขยะอย่างถูกวิธี เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยโครงการวิจัยเงินรายได้มหาวิทยาลัยทักษิณ กองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยทักษิณ ประเภททุนยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

Reference

- Boonchom Si Sa-at. (2002). *Introduction to Research*. (7th). Bangkok : Suweeriyasan.
- Chalong Sri Pimolsompong. (2005). *Tourism Planning*. (5th). Bangkok: Kasetsart University Press.
- Department of Tourism. Ministry of Tourism and Sports. (2013). *Tourism Database System*. Retrieved December 20, 2016 from <http://61.19.236.136:8090/dotr/statistic.php>.
- Department of Tourism. Ministry of Tourism and Sports. (2015). *Tourist situation summary in March 2015*. Bangkok (in Thai).
- Khanitha Suriya. (2007). *Public Transportation and Basic Infrastructure for Tourism in The Lower Northeastern Part of Thailand*. Faculty of Business Administration. Nakhonratchasima College. Nakhonratchasima (in Thai).
- Konson Suriya. (2009). *The Key of tourism logistics*. Retrieved January 21, 2016 from http://www.tourismlogistics.com/index.php?option=com_content&view=article&id=190:2009-07-16-19-35-13&catid=64:conceptual-framework&Itemid=78.
- Malai Phothipphan and Wanna At Narong. (2014). *The Analysis of Tourists Transportation System : Case Study Koh Chang*. Journal of Management Science. 1(1), 143-163.
- Naphat Thipsri Sakhijichum Chiatrakul at al. (2015). *Tourism Logistic Management of Travel Business in Chiangrai*. Journal of Thai Hospitality and Tourism. 10 (2) : 60-70.
- Office of the Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports. (2017). *The Tourism Sector Created Value for Thai Economy in 2016*. Retrieved August 18, 2016. from https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8326.
- Takerngsak Chaichan. (2012). *Tourism Logistics Management for Wang Nam Khiew district in Nakhon Ratchasima Province*. Suranaree J. Soc. Sci. 6(2), 17-33.
- Thotsaphon Decha. (2010). *Tourism Products, Responsible Travel Awareness and Foreign Tourist Behavior in Greater Mekong Subregion*. Master of Science, Srinakharinwirot University. Bangkok (in Thai).
- Tourism Development Board of Andaman Tourism Development Zone. (2015). *The Action Plan of Tourism Development in the Andaman Tourism Development Zone*. Bangkok (in Thai).
- Varaporn Saninmool. (2017). *Development of Logistics for Ecotourism in Nakhon Pathom Province*. Master of Business Suan Sunandra Rajabhat University. Bangkok (in Thai).
- Weerawit Lertthairakul. (2013). *A Study of the Efficiency of Transportation System for Tourism in Koh Sichang Chonburi Province*. RMUTP Research Journal Special Issue, The 5th Rajamangala University of Technology National Conference. 74-79.

ผู้เขียน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาชัย ลั้งแท้กุล

สาขาการประกอบการและการจัดการ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา

140 ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

E-mail: sunchai.l@hotmail.com