

การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์และ
ความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**Tourism Logistics Management Influencing Logistics Performance and Loyalty of
Tourisms in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province**

อดิศัย วรรณะภูติ^{1*}

Adisai Watanaputi

จันทนา แสนสุข²

Jantana Sansook

จันทิมา บุญอนันต์วงศ์³

Chanthima Boonannwong

อจรรย์พร โชตน์วรกาญจน์⁴

Acharapron Chotworakan

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีผลต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวด้วยการจัดการโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพนั้นถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการดึงดูดนักท่องเที่ยวและสร้างรายได้ให้กับประเทศ ด้วยเหตุนี้งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาอิทธิพลของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4) ศึกษาอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยมีประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยมุ่งเน้นไปที่นักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน ที่เข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

^{1*} ผู้นิพนธ์ประสานงาน คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

อีเมล: kapaosapay2@gmail.com

Corresponding Author, Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology
Suvamabhum, E-mail: kapaosapay2@gmail.com

² คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvamabhum

³ คณะนิติศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

Faculty of Law and Public Administration, Nakhonratchasima College

⁴ หัวหน้าผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอพี สีสหายโลจิสติกส์

Co-Founder of AP Sisahy Logistics Limited Partnership

วันที่รับบทความ (Received date): 17 April 2020 วันที่แก้ไขแล้วเสร็จ (Revised date): 26 December 2020

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted date): 30 December 2020

การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis) และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ผลการวิจัยพบว่าการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ทั้งนี้ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวยังส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวไม่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโดยมีประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว เป็นตัวแปรส่งผ่าน

คำสำคัญ : โลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ความภักดีของนักท่องเที่ยว

Abstract

Tourism is an industry that affects the economy of Thailand. Development of tourism by managing logistics to be effective. It is part of attracting tourists and generating revenue for the country for this reason, this research aims;1) the influence of managed logistics for the tour that affect the efficient management logistics for the tour in in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. 2) Influence of effective management of logistics for the tour to affecting the loyalty of tourists in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. 3) To study the influence of logistics management for tourism that affects the loyalty of tourists in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. 4) Study the influence of logistics management for tourism that affects the loyalty of tourists in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. By effectively managing logistics for tourism as a passing variable. By focusing on 400 Thai tourists at come to travel in the major tourist attractions in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. By questionnaires to collect data, Statistics for data analysis Such as frequency, percentage, arithmetic mean Standard deviation. The statistics that test the hypothesis are the influence path analysis and analyzing structural equation modeling: SEM

The results of the research showed that logistics management for tourism Have a positive direct effect on the efficiency of tourism logistics management. The efficiency of logistics management for tourism also has a positive effect on the loyalty of tourists. Logistics management for tourism does not affect the loyalty of tourists in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. and logistics management for tourism has a positive effect on the loyalty of tourists. By effectively managing logistics for tourism is a passing variable.

Keywords: Tourism logistics, Effective Management of Tourism Logistics, Loyalty of tourists

บทนำ

ประเทศไทยถือได้ว่าเป็นประเทศที่มีเสน่ห์ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างๆ ทั่วทุกมุมโลกเข้ามาเยี่ยมชม ทั้งความสวยงามของชายหาดทั้ง 2 ทะเลไทย สถาปัตยกรรมอารยธรรมโบราณ รวมไปถึงอาหาร (National Statistical Office, 2013) สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเสริมสร้างให้ประเทศไทยเป็นเป้าหมายในอันดับต้น ๆ ของนักท่องเที่ยวทั่วโลก

ด้วยเช่นกัน ประเทศไทยมีความได้เปรียบในเชิงภูมิศาสตร์ รวมถึงไปศัลปวัฒนธรรมที่แตกต่างกันในแต่ละภาคของประเทศ จึงส่งผลให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างหลากหลาย โดยในปี 2560 การท่องเที่ยวของประเทศไทยได้ขยายตัวเพิ่มขึ้น ทำให้สามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศ จำนวน 1.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2559 ถึง ร้อยละ 11.66 ซึ่งถือเป็นการสร้าง

รายได้และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจรวมไปถึงการกระจายรายได้สู่ชุมชนต่าง ๆ ด้วยเช่นกัน (Kasikorn Asset Management, 2017)

การท่องเที่ยวภาคกลางเป็นอีกพื้นที่สำคัญของการท่องเที่ยวเนื่องจากเป็นพื้นที่ราบลุ่มใหญ่ มีแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นแม่น้ำสายหลักในการไหลผ่านไปยังพื้นที่และจังหวัดต่าง ๆ ส่งผลให้พื้นที่ดังกล่าวมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและวัฒนธรรม โดยในปี 2558 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมและท่องเที่ยวในภาคกลางถึง 33,745,968 ล้านคน โดยคิดเป็น 11.64 (Ministry of Tourism and Sports, 2017). โดยเฉพาะอย่างยิ่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจมากมาย เช่น แหล่งโบราณสถาน ศาสนสถาน เป็นต้น ในปี 2559 การเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีอัตราการท่องเที่ยวเจริญเติบโตขึ้นจากปีที่ผ่านมา ร้อยละ 21.52 โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มขึ้น ร้อยละ 11.00 และชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.52 ถือว่าเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีความนิยมในอันดับต้น ๆ ของทุกคนในประเทศและต่างประเทศที่เข้ามาเยี่ยมชมแหล่งโบราณสถานและการสักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์

อย่างไรก็ตามสำหรับการท่องเที่ยวในปัจจุบันนักท่องเที่ยวคำนึงถึงเรื่องต้นทุน และเวลาเป็นอย่างมาก ส่งผลให้จังหวัดต้องสนใจในเรื่องของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวได้เกิดประโยชน์สูงสุดในการท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่เป็นเหตุและผลของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวของอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยสาเหตุซึ่งได้แก่การจัดการโลจิสติกส์เพื่อท่องเที่ยวส่งผลประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเป็นตัวแปรส่งผ่าน

การทบทวนวรรณกรรม

กรอบแนวคิดงานวิจัย

The Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการโลจิสติกส์ เป็นการวางแผน ปรับปรุง และควบคุมการไหลของสินค้า การจัดเก็บสินค้า ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตั้งแต่จุดกำเนิดของสินค้าจนถึงปลายทางถึงคือผู้บริโภคในการดำเนินงานให้ได้มากที่สุด นอกจากการไหลของสินค้าทางกายภาพแล้ว การจัดการโลจิสติกส์ยังเกี่ยวข้องกับการไหลของข้อมูลเพราะเป็นสิ่งสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในกระบวนการด้านโลจิสติกส์ด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการขนส่ง การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดการวัตถุดิบ การบรรจุหีบห่อ (Kasikorn Asset Management, 2017) ทั้งนี้โลจิสติกส์ไม่ได้เป็นเพียงแค่มุมมองในการบริหารจัดการเพียงอย่างเดียว แต่ในปัจจุบันยังมีการนำศาสตร์ด้านโลจิสติกส์เข้ามามีบูรณาการกับอุตสาหกรรมด้านอื่นๆ ด้วย (Banomyong, R, 2016) เรียกอีกลักษณะหนึ่งว่า โลจิสติกส์การท่องเที่ยว (Tourism logistics) ซึ่งหมายถึง ลักษณะการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในระยะเวลาที่กำหนดไว้

อย่างแม่นยำและน่าเชื่อถือด้วยการจัดการโลจิสติกส์ (Augustyn, M., 1998) การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวได้เริ่มต้นจากแนวคิดการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยว (Lumsdon and Page, 2004) จนกระทั่งผสมผสานการบริหารจัดการการขนส่งกับการท่องเที่ยวให้เกิดประสิทธิภาพที่เหมาะสม (Rodríguez et. al., 2012) ทั้งนี้เองได้มีการนำแนวคิดโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ผสมผสานกับการจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยการจัดการห่วงโซ่อุปทานคือการบูรณาการกระบวนการทำงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการเคลื่อนย้ายทรัพยากรไม่ว่าจะเป็น สินค้า สารสนเทศ และเงิน ตั้งแต่จุดเริ่มต้นไปจนถึงจุดปลายให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด (Chaimankong, M. and Chaimankong, C, 2007)

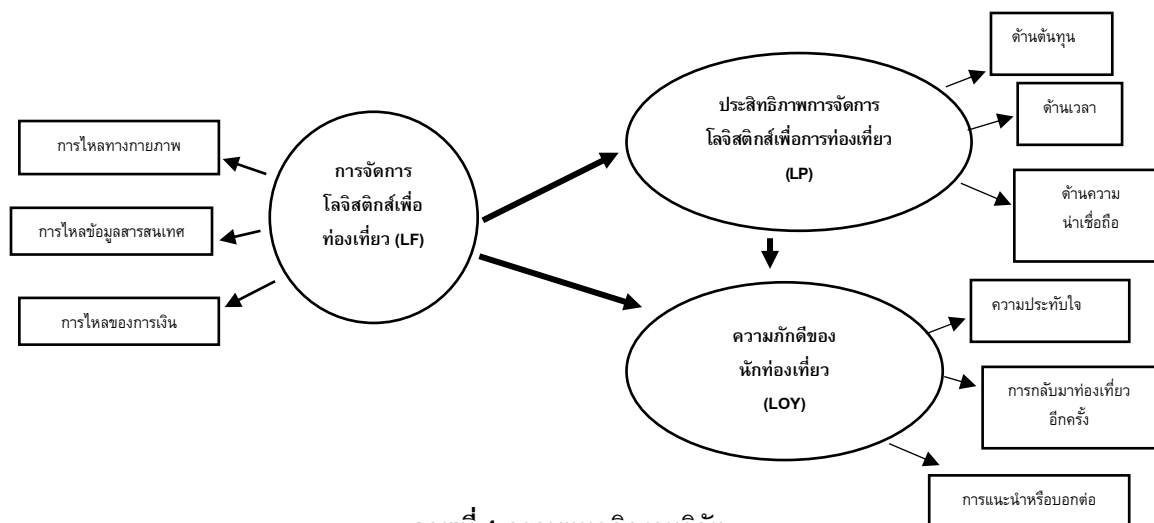
เพื่อให้เกิดการบูรณาการกระบวนการทำงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นผู้จำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน ให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยอาศัยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การไหลทางกายภาพ (Physical flow) การไหลข้อมูลข่าวสาร (Information flow) และการไหลของการเงิน (Financial flow) (Suriya, Komsan, 2008) การไหลทางกายภาพ หมายถึง ความพร้อมและการเชื่อมโยงของโครงสร้างพื้นฐานของการท่องเที่ยว ความเพียงพอของจุดจอดรถตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ความแออัดของการจัดการจราจร และความสม่ำเสมอในการให้บริการการขนส่งสาธารณะภายในจังหวัด การไหลของข้อมูล ข่าวสาร (Information flow) หมายถึง การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลพื้นฐานของจังหวัด ตลอดจนสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร โรงแรมที่พัก บ้าย บายนาทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว อีกทั้งป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในจังหวัด ความถูกต้องของข้อมูลทางประวัติศาสตร์คำแนะนำการปฏิบัติตัวและการแต่งกายอย่างเหมาะสม ตลอดจนความเหมาะสมในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว และการไหลของการเงิน (Financial Flow) หมายถึง ความสะดวกสบายในการ

เข้าถึงแหล่งธุรกรรมการเงินไม่ว่าจะเป็นปริมาณตู้ ATM และธนาคารที่เพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว ตลอดจนการชำระเงินค่าผ่าน QR Code หรือแอปพลิเคชันต่างๆ ในสมาร์ทโฟน องค์ประกอบต่างๆ จำเป็นที่จะต้องมีการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถประเมินผลได้ การวัดหรือประเมินประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ จะหมายถึง การประเมินความคุ้มค่าของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านเวลา และด้านความน่าเชื่อถือ (Department of Primary Industries and Mines, 2013) ด้านต้นทุน หมายถึง ความสามารถในการบริหารค่าใช้จ่ายและเวลาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการท่องเที่ยว ทั้งนี้รวมถึงความเหมาะสมของราคาสินค้าและบริการเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เสียไปของนักท่องเที่ยว ด้านเวลา หมายถึง ความสามารถในการบริหารเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ให้ครบตามที่ได้วางแผนไว้ ความรวดเร็วในการเข้าถึงสินค้า อาหารบริการต่างๆ รวมไปถึงข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ใช้ในการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นป้ายบอกทาง ร้านอาหาร ตารางรถ/รถรางขนส่งสาธารณะ นอกจากนี้ยังรวมถึงความน่าเชื่อถือของสินค้าของร้านค้า บริการ ความสะอาดของอาหารและความปลอดภัยในการเดินทาง สิทธิประโยชน์และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว โดยประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์นี้เองจะเป็นปัจจัยในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน (Pimonsompong, C, 1999)

การวางแผน ดำเนินการ และควบคุมการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวด้วยองค์ประกอบการไหลทางกายภาพ การไหลข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ และการไหลของการเงิน จะเป็นส่วนช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังเป็นส่วนช่วยในการสร้างความภักดีให้กับนักท่องเที่ยว (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009) โดยความภักดีดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นความประทับใจในการท่องเที่ยว กล่าวคือ การกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง และการแนะนำหรือบอกต่อ ด้วยเช่นกัน

จากการสังเคราะห์และทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้นำมาสร้างกรอบแนวความคิดและสมมติฐานการจัดการโลจิสติกส์เพื่อท่องเที่ยวประกอบไปด้วยการไหลทางกายภาพ การไหลข้อมูลสารสนเทศ และการไหลของการเงิน

การเงินที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์และความภักดีของนักท่องเที่ยว ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว

สมมติฐานที่ 2 : ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 3 : การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 4 : การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว โดยมีประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเป็นตัวแปรส่งผ่าน

วิธีการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่เป็นเหตุและผลของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal model) โดยใช้กลุ่มจำนวนประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในสถานที่สำคัญ 5 แห่ง ได้แก่ วัดใหญ่ชัยมงคล วัดพนัญเชิงวรวิหาร วัดมงคลบพิตร วัดมหาธาตุ และวัดไชยวัฒนาราม ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมไปถึงเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมและถูกประชาสัมพันธ์จากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อีกทั้งสถานที่ดังกล่าวมีระยะทางใกล้เคียงกัน ทำให้สามารถเก็บข้อมูลสะดวกและไม่เกิดเก็บซ้ำซ้อนของการตอบแบบสอบถามของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยใช้สูตรของ W.G Cochran กำหนดระดับค่าเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (Vanichbuncha, K,

2006) ได้จำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวทั้ง 5 แห่ง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ได้แก่ การสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือการวิจัยคือแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ประกอบไปด้วยข้อมูลในตอนต้นที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์เพื่อท่องเที่ยว จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ การไหลทางกายภาพ จำนวน 5 ข้อ การไหลข้อมูลสารสนเทศ จำนวน 5 ข้อ และการไหลของการเงินจำนวน 3 ข้อ และตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับด้านต้นทุน จำนวน 3 ข้อ ด้านเวลา จำนวน 2 ข้อ และด้านความน่าเชื่อถือจำนวน 5 ข้อ และส่วนที่ 3 ความภักดีของนักท่องเที่ยว จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย ความประทับใจจำนวน 1 ข้อ การกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งจำนวน 1 ข้อ และการแนะนำหรือบอกต่อจำนวน 1 ข้อ โดยทั้งตอนที่ 1, 2 และ 3 เป็นคำถามปลายเปิดซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการหาค่า IOC (Index of Item – Objective Congruence) พบว่า ค่า IOC ของคำถามแต่ละข้อมีค่าเป็น 1 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 แสดงว่าเครื่องมือมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Srisatidnarakul, B, 2011) นอกจากนี้ได้มีการตรวจสอบความเชื่อมั่นโดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) และนำข้อมูลมาหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนนาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 (Vanichbuncha, K, 2006) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนนาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
1. การจัดการโลจิสติกส์เพื่อท่องเที่ยว	13	.892
2. ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว	10	.906
3. ความภักดีของนักท่องเที่ยว	3	.825

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการโลจิสติกส์เพื่อท่องเที่ยว ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว และความภักดีของนักท่องเที่ยว พบว่า

1) ผลการศึกษาการจัดการโลจิสติกส์เพื่อท่องเที่ยว มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D.= 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ การไหลข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.18$, S.D.= 0.56) การไหลของการเงิน ($\bar{X} = 4.13$, S.D.= 0.67) และการไหลทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.05$, S.D.= 0.54) ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นการจัดการโลจิสติกส์เพื่อท่องเที่ยว

การจัดการโลจิสติกส์เพื่อท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การไหลทางกายภาพ (LF1)	4.05	0.54	มาก
การไหลข้อมูลสารสนเทศ (LF2)	4.18	0.56	มาก
การไหลของการเงิน (LF3)	4.13	0.67	มาก
รวม	4.12	0.50	มาก

2) ผลการศึกษาประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว มีความคิดเห็นโดยในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.25, S.D.= 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านความคิดเห็นในระดับมาก ตามลำดับ ได้แก่ ด้านต้นทุน ($\bar{X}$ = 4.26, S.D.= 0.62) ด้านเวลา ($\bar{X}$ = 4.26, S.D.= 0.70) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}$ = 4.22, S.D.= 0.59) มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว

ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านต้นทุน (LP1)	4.26	0.62	มาก
ด้านเวลา (LP2)	4.26	0.70	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ (LP3)	4.22	0.59	มาก
รวม	4.25	0.55	มาก

3) ผลการศึกษาความภักดีของนักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.40, S.D.= 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ความประทับใจ ($\bar{X}$ = 4.49, S.D.= 0.65) การกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง ($\bar{X}$ = 4.34, S.D.= 0.72) และการแนะนำหรือบอกต่อ ($\bar{X}$ = 4.38, S.D.= 0.72) มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นความภักดีของนักท่องเที่ยว

ความภักดีของนักท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความประทับใจ (LOY1)	4.49	0.65	มาก
การกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง (LOY2)	4.34	0.72	มาก
การแนะนำหรือบอกต่อ (LOY3)	4.38	0.72	มาก
รวม	4.40	0.60	มาก

ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

การวิเคราะห์รูปแบบสมการเชิงโครงสร้าง (Structural equation modeling: SEM) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบเชิงยืนยัน การวิเคราะห์เส้นทาง เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ระหว่างตัวแปรในโมเดลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป โดยตัวแปรสังเกตที่ได้จากการจัดการโลจิสติกส์เพื่อท่องเที่ยวจำนวน 3 ตัวแปร มีน้ำหนักองค์ประกอบ > 0.4 ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวจำนวน 3 ตัวแปร มีน้ำหนักองค์ประกอบ > 0.4 และความภักดีของนักท่องเที่ยวจำนวน 3 ตัวแปร มีน้ำหนักองค์ประกอบ > 0.4 ซึ่งน้ำหนักองค์ประกอบทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.4 อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม (Hair et al, 2010)

ตอนที่ 2 การตรวจสอบค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และการตรวจสอบการกระจายของทุกตัวแปร พบว่าความเบ้ ความโด่งมีค่าระหว่าง -3.0 ถึง +3.0 ทุกตัวแปรแสดงถึงการแจกแจงข้อมูลเป็นปกติ แสดงถึงการกระจายของข้อมูลแบบปกติ (Kline, 2005:175-176) โดยพิจารณาจากค่าที่สูงต่ำจากในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปร

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	Skewness ค่าความเบ้	Kurtosis ค่าความโด่ง
การไหลทางกายภาพ (LF1)	0.71	0.510	0.059
การไหลข้อมูลสารสนเทศ (LF2)	0.88	-0.992	0.623
การไหลของการเงิน (LF3)	0.71	-0.754	0.110
ด้านต้นทุน (LP1)	0.80	-0.975	0.711
ด้านเวลา (LP2)	0.76	-0.900	0.179
ด้านความน่าเชื่อถือ (LP3)	0.87	-1.194	1.112
ความประทับใจ (LOY1)	0.79	-1.118	1.012
การกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง (LOY2)	0.78	0.932	0.657
การแนะนำหรือบอกต่อ (LOY3)	0.85	-1.120	1.173

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางตรงและทางอ้อมของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อท่องเที่ยว ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว และความภักดีของนักท่องเที่ยว

3.1 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

การทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อท่องเที่ยว

ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว และความภักดีของนักท่องเที่ยว ตามสมมติฐานจากข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติประกอบด้วยค่า P-Value = 0.422, ค่า Chi-Square = 7.066, ค่า df = 7, ค่า GFI = 0.996, AGFI = 0.975, RMSEA = 0.05, TLI = 1.000 และ CFI = 1.000

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางค่าความผิดพลาดมาตรฐาน และค่า t-value ของโมเดลสมการโครงสร้างสำหรับการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ และความภักดีของนักท่องเที่ยว (n = 400)

Path Diagram	Path Coefficients	Standard Errors	t-values
GAMMA			
LF → LP	0.908**	0.09	13.396
LF → LOY	-0.217	0.49	-0.588
BETA			
LP → LOY	0.896*	0.41	2.489

หมายเหตุ: Path Diagram คือแผนภาพเส้นทาง, Path Coefficients คือสัมประสิทธิ์เส้นทาง

* หมายถึงนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($1.960 \leq t\text{-value} < 2.576$),

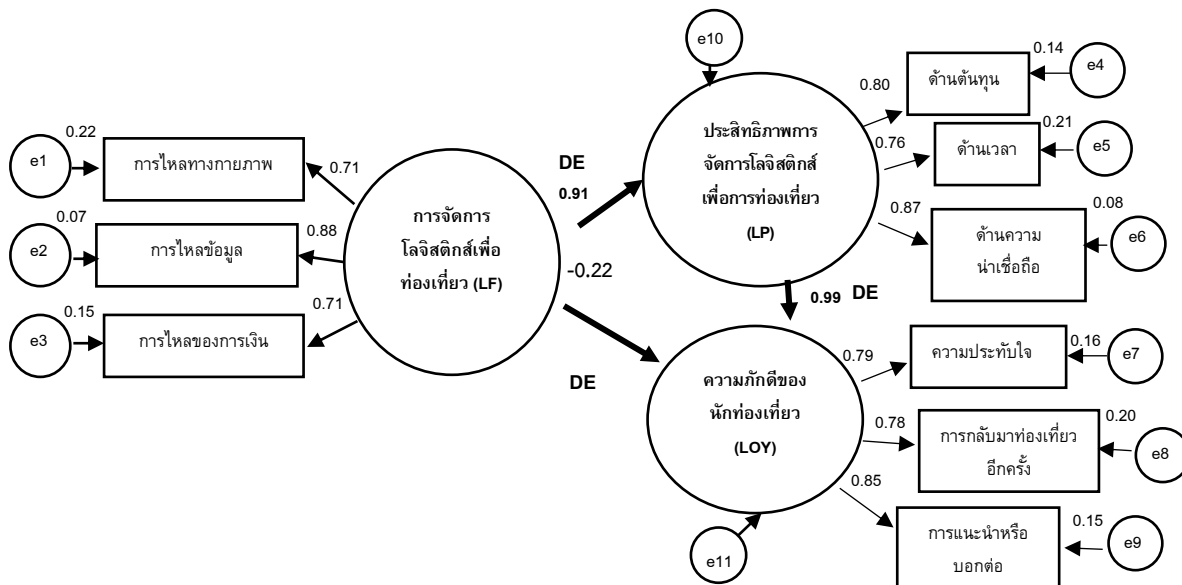
** หมายถึงนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t\text{-value} \geq 2.576$)

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์เส้นทางโมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐานโมเดลรวม

ตัวแปร	LP			LOY		
	TE	DE	IE	TE	DE	IE
LF	0.91** (0.09)	0.91** (0.09)	-	0.68 (0.49)	-0.22 (0.49)	0.87* (0.49)
LP				0.99* (0.41)	0.99* (0.41)	-
ตัวแปรสังเกตได้	LP		LOY			
R ²	0.82		0.63			

$\chi^2 = 7.01$, $df = 7$, $\chi^2/2 = 1.01$, P-value = 0.42, GFI = 0.996, AGFI = 0.975, CFI=1.00, RMSEA = 0.05, TLI=1.00

หมายเหตุ p* < .05 , p** < .01 อิทธิพลรวม (TE) อิทธิพลทางตรง (DE) และอิทธิพลทางอ้อม (IE)



ภาพที่ 2 โมเดลสมการโครงสร้างของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว และความภักดีของนักท่องเที่ยว

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า การจัดการโลจิสติกส์เพื่อท่องเที่ยวประกอบด้วย การไหลทางกายภาพ การไหลข้อมูลสารสนเทศ และการไหลทางการเงิน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ที่ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($P < 0.05$) โดยมีค่าความสัมพันธ์เชิงบวก

ให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = 0.91 ยอมรับสมมติฐานเนื่องจากไม่จำเป็นจะเป็นการไหลข้อมูลสารสนเทศ การไหลทางกายภาพ และการไหลทางการเงิน มีความสำคัญอย่างมากในสังคมยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะข้อมูลที่ไหลไปสู่นักท่องเที่ยวผ่านสื่อโซเชียลมีเดียในปัจจุบันถือได้ว่ามีความสะดวกและสามารถกระจายข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านอินเทอร์เน็ตหรือแพลตฟอร์มใน

รูปแบบต่างๆ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวสามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูลในสถานที่ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ทั้งนี้ประเทศไทยมีคนใช้โซเชียลมีเดียถึง 51 ล้านคน คิดเป็น 74% โดยเฉพาะสื่อที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและเป็นวงกว้าง เช่น Facebook ซึ่งเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมสูงสุดในการใช้งานถึง 75% การไหลข้อมูลสารสนเทศผ่านโซเชียลมีเดียเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลเกิดประสิทธิภาพในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวขึ้น เพราะเนื่องจากนักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงและค้นหาแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร ได้อย่างสะดวก ทำให้สามารถวางแผนในการเดินทางได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงใจ จิระคุณานันท์ ในงานค้นคว้าอิสระเรื่องอิทธิพลของ Reviewer ในสื่อออนไลน์กับการตัดสินใจเลือกเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดที่เป็นจุดหมายปลายทางในประเทศไทย ที่พบว่านักท่องเที่ยวมีการใช้ช่องทางออนไลน์จากช่องทาง Google, Facebook และ website Pantip ในการเปิดรับข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด (Chwakunanan, 2018) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saejao, V. (2016) ที่ศึกษาอิทธิพลของ ทศนคติและความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตที่มีต่อพฤติกรรมการตัดสินใจวางแผนการท่องเที่ยว พบว่า การรับรู้และการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตมีผลต่อการวางแผนในการท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวใช้สื่อออนไลน์ในการตัดสินใจและวางแผนในการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น การพัฒนาของสื่อออนไลน์ยังสามารถลดต้นทุนจากการจองที่พักและร้านอาหารผ่านสื่อตัวกลางออนไลน์ของนักท่องเที่ยวในการหาข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบราคาที่พักร้านอาหาร และความเร็วในการเดินทาง

สำหรับการไหลของการเงินจำเป็นที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวโดยประเด็นดังกล่าวมีระดับความคิดเห็นรองลงมาจากผลการไหลของข้อมูลสารสนเทศ แสดงให้เห็นถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ต้องการช่องทางการชำระเงินและบริการทางการเงินที่สะดวกสบายในการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะทางสังคมในยุคปัจจุบันที่มีลักษณะ

เป็นสังคมไร้เงินสดส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ถือว่าเป็นช่องทางหนึ่งที่มีความปลอดภัยและความรวดเร็วในการชำระเงิน โดยนักท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องพกเงินสดจำนวนมากในการท่องเที่ยวซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรณพ ดวงมณีและต่อตระกูล อุบลวัต ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อใหม่ และทัศนคติที่มีต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีทัศนคติในเชิงบวกต่อการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด เนื่องจาก เป็นเครื่องมือที่ทำให้ประเทศมีความทันสมัยในเรื่องของระบบการเงิน และความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าและบริการส่งผลให้ร้านค้าหรือบริการตามแหล่งท่องเที่ยวจำเป็นที่จะต้องปรับตัวในการดำเนินงานด้วยเช่นกัน นอกจากนี้การอำนวยความสะดวกในเรื่องของตู้ ATM ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เพิ่มศักยภาพตามแหล่งท่องเที่ยวให้มีมากขึ้นด้วยเช่นกัน (Duangmanee & Ubolwattra, 2018)

ในเรื่องของการไหลทางกายภาพก็เป็นสิ่งหนึ่งในการสร้างประสิทธิภาพและมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน เนื่องจากการมีเส้นทางคมนาคมที่หลากหลายจะช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกช่องทางและแนวทางในการเดินทางได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการท่องเที่ยวได้ในหลายช่องทางการขนส่งไม่ว่าจะเป็นการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว เดินทางด้วยเรือโดยสาร และรถไฟ นำไปสู่การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้มากขึ้น นอกจากนี้การมีโครงสร้างทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่ใกล้เคียงกันยังทำให้นักท่องเที่ยวสามารถวางแผนและเดินทางได้อย่างสะดวกมากขึ้น อย่างไรก็ตามแม้สถานที่ท่องเที่ยวมีระยะห่างไม่มากแต่ก็ต้องอาศัยโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคมที่เชื่อมต่อกันได้เป็นอย่างดีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของศิรินันท์ พงษ์นิรันดร์ และคณะ ที่ศึกษาเรื่องแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการจัดการท่องเที่ยว อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้า

มาเที่ยวในพื้นที่ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วและสะดวก ด้วยระบบคมนาคม และการสัญจรที่ชัดเจน อีกทั้งป้ายบอกทางให้ถูกต้องและติดตั้งเป็นระยะจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและยกระดับประสิทธิภาพในการท่องเที่ยว (Pongnirundorn and et.al., 2017) และสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยวรรณ คงประเสริฐ ที่ศึกษาเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนาแผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าทรัพยากรด้านบริการ ได้แก่ โรงแรมที่พักหรือรีสอร์ทที่ได้มาตรฐาน บริการด้านการคมนาคมขนส่งที่สะดวก การบริการข้อมูลและศูนย์ข้อมูลนักท่องเที่ยวจะเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการท่องเที่ยวให้มากขึ้น (Kongprasert, 2008)

สมมติฐานที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($P < 0.05$) โดยมีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = 0.87 ยอมรับสมมติฐานเนื่องจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นจังหวัดที่มีแหล่งโบราณสถานอารยธรรม รวมไปถึงแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งมรดกโลกที่สำคัญแห่งหนึ่ง จึงทำให้แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ในเรื่องของการเดินทางก็ใช้ระยะเวลาอันสั้นส่งผลให้การใช้จ่ายในการเดินทางไม่สูง ราคาสินค้า ผลิตภัณฑ์ อาหาร ของฝากรวมไปถึงบริการต่างๆ ยังมีมาตรฐานที่เหมาะสมกับราคาที่นักท่องเที่ยวยอมรับได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของของเขียนเหวิน หลีเรื่องการรับรู้คุณค่าด้านราคาและการรับรู้คุณค่าจากการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีในการท่องเที่ยวประเทศจีนของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่พบว่า การรับรู้คุณค่าด้านราคา และการรับรู้คุณค่าในท่องเที่ยวส่งผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวประเทศจีนของนักท่องเที่ยวชาวไทย อีกทั้งยังพบว่าความพึงพอใจดังกล่าวส่งผลต่อจงรักภักดีในการ

ท่องเที่ยวประเทศจีนของนักท่องเที่ยวชาวไทยอีกด้วย (Li, 2016)

ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยเป็นปัจจัยในเรื่องของคุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานที่สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ควรมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการใช้บริการของนักท่องเที่ยว การมีข้อมูลที่น่าเชื่อถือไม่ว่าจะเป็นข้อมูลการท่องเที่ยว ป้ายบอกทางร้านอาหาร และตารางขนส่งสาธารณะ มีความถูกต้องแม่นยำ เป็นปัจจุบัน และน่าเชื่อถือ จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพพร โอทกานนท์และเยาวภา ปฐมศิริกุล ในงานวิจัยเรื่องรูปแบบคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยว และความพึงพอใจ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม การท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวของ ชาวยุโรปและอเมริกัน ที่พบว่าองค์ประกอบสำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวของชาวอเมริกัน คือ ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมแหล่งท่องเที่ยว และคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือได้ (Otakanon & Pathomsirikul, 2013)

สมมติฐานที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า การจัดการโลจิสติกส์เพื่อท่องเที่ยวไม่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = -0.22 จึงปฏิเสธสมมติฐาน เนื่องจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นจังหวัดที่ใกล้กับกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้การกลับมาเที่ยวซ้ำไม่ได้มีอิทธิพลมาจากการจัดการโลจิสติกส์เพื่อท่องเที่ยว การใช้ระยะเวลาในการเดินทางไม่นานทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้ามาเที่ยวได้บ่อยครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรัชย์ จันทรจรัสและอาร์ม นาคกรธรพ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาการกลับมาเที่ยวซ้ำเชียงคานของนักท่องเที่ยว พบว่า ยิ่งสถานที่ที่มีระยะทางในการเดินทางสั้นจะส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำที่เพิ่มขึ้น (Chancharat & Nakornthab, 2013) นอกจากนี้การท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่เป็นการท่องเที่ยวที่มีจุดประสงค์หลักคือ การตามรอยละคร การไหวพระเป็นต้น โดยเฉพาะการทำบุญไหวพระถือเป็นค่านิยมที่

ได้รับการบอกต่อและถูกปลูกฝังมากับวิถีชีวิตคนไทยมาอย่างช้านาน ส่งผลให้การท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเกิดจากการรับรู้ต่อความเลื่อมใสศรัทธาในพุทธศาสนา รวมไปถึงแรงจูงใจทางด้านจิตวิญญาณ เช่น การทำจิตใจให้สงบ การสะเดาะเคราะห์ทำบุญ เพื่อเป็นสิริมงคลกับตัวนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวมากกว่าการคำนึงถึงการจัดการโลจิสติกส์เพื่อท่องเที่ยว โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณวีร์ บุญคุ้ม ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการมาเยือนวัดสำคัญในจังหวัดเพชรบุรีและการรับรู้การที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย (Boonkoom, 2012)

สมมติฐานที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโดยมีประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว เป็นตัวแปรส่งผ่านระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($P < 0.05$) โดยมีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = 0.88 การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพทั้งความน่าเชื่อถือและรวดเร็วและใช้ค่าใช้จ่ายที่ต่ำ ส่งผลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการไหลของข้อมูลสารสนเทศในการท่องเที่ยวเป็นไปได้ง่ายและสะดวกผ่านสมาร์ตโฟนและแอปพลิเคชัน ปัจจุบันแอปพลิเคชันด้านการท่องเที่ยวมีการแนะนำและนำเสนอคะแนนประเมินรวมถึงการแบ่งปันความคิดเห็นหลังจากที่ไปท่องเที่ยวให้กับเครือข่ายได้ทราบ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีข้อมูลที่เชื่อถือผ่านประสบการณ์จากผู้ที่เคยเข้ามาท่องเที่ยวก่อนหน้านี้ด้วยเช่นกัน ข้อมูลที่น่าเชื่อถือจะเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้องและเป็นประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ข้อมูลยังเป็นองค์ประกอบสนับสนุนการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวสามารถวางแผนในการเดินทางและลดค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในหลายสถานที่ท่องเที่ยวเสนอแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยเน้นไปที่การพัฒนาในเรื่องข้อมูลสารสนเทศ รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานด้านกายภาพ และแหล่งกักเงินสดให้กับนักท่องเที่ยวและเสริมสร้างความพึงพอใจและประทับใจ

ให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อหวังจะให้กลับมาท่องเที่ยวซ้ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริเพ็ญ ดาบเพชร เรื่องการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวครั้งแรกและนักท่องเที่ยวซ้ำ พบว่าการคมนาคมเป็นองค์ประกอบต่อการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวและการกลับมาเที่ยวซ้ำ แต่ถ้าหากแหล่งท่องเที่ยวไม่มีการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์ประกอบด้านโลจิสติกส์ในการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวประทับใจน้อยลง (Dabpet, 2014) สอดคล้องกับงานวิจัยของเถกิงศักดิ์ ชัยชาญ เรื่องการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียวจังหวัดนครราชสีมา ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจของการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียวจังหวัดนครราชสีมา การจัดการโลจิสติกส์เพื่อท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการจัดการโลจิสติกส์เพื่อท่องเที่ยว มีการจัดการแนวการพัฒนาองค์ประกอบโลจิสติกส์ให้มีให้นักท่องเที่ยวเข้ามาในแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย จะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น (Chaichan, 2012)

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การศึกษาเรื่องการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์และความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย ไว้ดังนี้

1. ในเรื่องของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1) การไหลของข้อมูลสารสนเทศ ควรมีการสร้างแอปพลิเคชันในการให้บริการนักท่องเที่ยวที่เป็นมาตรฐานเพื่ออำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการท่องเที่ยว ทั้งยังเป็นส่วนช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวและตลาดสินค้าในจังหวัดได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ทั้งหน่วยงานรัฐ เอกชน หรือชุมชน ควรมีส่วนร่วมและเพิ่ม

ช่องทางในการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ ในชุมชน เพื่อลดความแออัดของนักท่องเที่ยวในสถานที่ที่สำคัญ

2) การไหลของการเงินควรเพิ่มช่องทางในการชำระเงินของนักท่องเที่ยวเพื่อรองรับสังคมไร้เงินสดในอนาคต การเพิ่มระบบการชำระเงินด้วย QR code ของร้านค้าไม่ว่าจะเป็นร้านอาหาร ร้านค้าปลีก รวมไปถึงร้านค้าในวิสาหกิจชุมชน เพื่อความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า

3) การไหลทางกายภาพ ควรมีการศึกษาเส้นทางจากการวัดสัดส่วนของถนนเพื่อประเมินถึงการขยายเส้นทางบางเส้นทางเพื่อให้การสัญจรมีการไหลได้อย่างสะดวกมากขึ้น และสามารถรองรับปริมาณนักท่องเที่ยวในช่วงเวลาเร่งด่วนและช่วงเทศกาลท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลักดันให้มีการใช้การท่องเที่ยวโดยรถสาธารณะให้เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการกระจายแหล่งท่องเที่ยวไปสู่ชุมชน เพื่อลดความแออัดและยังเป็นการกระจายรายได้ด้านการท่องเที่ยวอีกด้วย

2. สำหรับประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวถือเป็นปัจจัยสำคัญรูปแบบหนึ่งของการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1) ด้านต้นทุน ควรมีการจัดการไหลข้อมูลสารสนเทศให้กับนักท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ การใช้สื่อออนไลน์ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ ที่พักโรงแรม ร้านอาหาร ผ่านแอปพลิเคชัน จะทำให้นักท่องเที่ยวสามารถวางแผนในการเดินทาง วางแผนในการเลือกที่พักและร้านอาหาร ภายใต้งบประมาณในการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ด้านความน่าเชื่อถือ ควรปรับปรุงความน่าเชื่อถือของข้อมูลให้กับนักท่องเที่ยว เนื่องจากในปัจจุบันข้อมูลต่างๆ ยังไม่มีหน่วยงานในการเข้ามาช่วยพัฒนาและปรับปรุงทำให้บางครั้งนักท่องเที่ยวเกิดความสับสน นอกจากนี้ในเรื่องของการเดินรถสาธารณะและการโดยสารทางรถไฟพบที่ยังพบว่ายังขาดความน่าเชื่อถือในเรื่องของเวลาเดินรถเป็นอย่างมากส่งผลให้การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

3) ด้านเวลา ควรมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความเชื่อมโยงกัน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นจะต้องมีต้นแบบจำลองในการท่องเที่ยวใน 1 วัน อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ตามเส้นทางต่างๆ โดยแต่ละเส้นทางจะต้องมีเอกลักษณ์ เช่น เส้นทางไหว้พระ 9 วัด เป็นต้น เพื่อเป็นทางเลือกให้นักท่องเที่ยวเข้ามาที่ท่องเที่ยวได้อย่างหลากหลายมากขึ้น

References

- Augustyn, M., Ho, S. (1998). Service Quality and Tourism, *Journal of Travel Research*, 37(1), 71-76
- Ayutthaya Statistical Office. (2018). Tourism. Retrieve from http://ayuttaya.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=category&id=120&Itemid=507 [In Thai]
- Ballou, R. (2004). *Business Logistics Management*. Prentice-Hall: The United States of America.
- Banomyong, R. (2016). Measuring Logistics and Supply Chain Performance Textbook. Bangkok: ITL Trade Media. [In Thai]
- Boonkum, W. (2012). *Motivation of Thai Tourists in Visiting Important Temples in Phetchaburi and their perceptions Affecting the Revisitation*. (Master's Thesis). Dhurakit Pundit University, Bangkok. [In Thai]
- Chancharat, S., Nakornthab, A. (2013). Factors Affecting Length of Time that Tourists Will Return to Chiangkhan. *Journal of Mekong Societies*, 9(3), 145-166. [In Thai]

- Chaichan, T. (2012). Tourism Logistics Management for Wang Nam Khiew district in Nakhon Ratchasima Province. *Suranaree Journal of Social Science*, 6(2), 17-33. [In Thai]
- Chaimankong, M. and Chaimankong, C. (2007). *Logistics and Supply Chain strategy completing in the global market*. Nonthaburi: Vision Prepress. [In Thai]
- Chiwakunanan, D. (2018). *Influence of Reviewer in Online Media and The Decision to Travel in Thailand*. (Master's Thesis). Thammasat University. Bangkok. [In Thai]
- Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP). (2012). The Glossary of Terms. Retrieved. 2018, January 25, From <http://cscmp.org/sites/default/files/user/uploads/resources/downloads/glossary.pdf>
- Dabpet, S. (2014). Destination Choice Between First-Time and Repeat Tourists. *Journal of Business, Economics and Communications*, 9(2), 39-59.
- Department of Primary Industries and Mines. (2013). Performance Evaluation of Logistics. Retrieved From <http://www.logistics.go.th/attachments/article/1835/LPI2557.pdf>
- Douglas M., James R. and Lisa M. (1998). *Fundamentals of Logistics Management*. McGraw-Hill International.
- Duangmanee, A., Ubolwattra, T. (2018). New Media Usage Behavior and Attitude toward Cashless Society of People in Bangkok. *Siam Communication Review*, 17(22), 150-162. [In Thai]
- Hair, J., Black, W., Babin, B. & Anderson, R., (2006). *Multivariate data analysis (6th ed.)*. Uppersaddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.
- Kasikorn Asset Management. (2017). Annual Report Gold Property Fund (Lease Hold) Since 1 January 2018 – 31 December 2018. Retrieve from <https://goldpf.listedcompany.com/misc/AR/20180502-goldpf-ar2017-th.pdf> [In Thai]
- Kline, R. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling (3rd ed.)*. New York: The Guilford Press.
- Klomjit, P. (2013). *Logistics-Supply Chain: introduction to design and management*. Bangkok: SE-EDUCATION Public Company Limited. [In Thai]
- Kongprasert, P. (2008). *Integrated Ecotourism Planning for Sustainable Tourism Development on Pha-ngan Island*. Surattthani Province. (Master's Thesis). Srinakarinwirot University, Bangkok. [In Thai]
- Li, Q. (2016). *Perceived Price and Travel Value Affecting Satisfaction and Loyalty of Thailand' Tourists toward Travel to China*. (Master's Thesis). Bangkok University. Bangkok. [In Thai]
- Lumsdon, L., Page, S. (2004) *Tourism and Transport: Issues and Agenda for the New Millennium*. London: Elsevier.
- Ministry of Tourism and Sports. (2019). Information for Tourism Thailand. Retrieve from <https://thai.portal.tourismthailand.org/home> [In Thai]

- Ministry of Tourism and Sports. (2015). Satisfactions for Improving and Developing the Tourism in Thailand 2015. Retrieve from https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/policy/article_attach/1InnerFinalReportAttitude2015.pdf [In Thai]
- Ministry of Tourism and Sports. (2017). Tourism Statistics 2017. Retrieve from https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=1588. [In Thai]
- National Statistical Office. (2013). Tourism. Retrieve from <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries23.html>. [In Thai]
- Otakanon, P., Pathomsirikul, Y. (2013). The Model of Service Quality, Destination Image, and Satisfaction Influencing Behavioral Intention of European and American Visitors in Long Stay Tourism, *Thammasat Journal*, 32(1). 35-56. [In Thai]
- Pimonsompong, C. (1999). Tourism Planning and Marketing Development. Bangkok: Kasetsart University Press. [In Thai]
- Pongnirundorn, S., Buatham, O., Yodsuwan, C. (2017). Guidelines for Effective Development in Tourism Management of Wang Nam Khiao District, Nakhon ratchasima Province. *MBA-KKU Journal*, 9(1), 234-259. [In Thai]
- Rodríguez, B. Molina, J., Pérez F., Caballero, R. (2012), Interactive Design of Personalised Tourism Routes, *Tourism Management*, 33, 926-940.
- Saejao, V. (2016). *The Influence of Attitudes on and Satisfaction of Media Exposure in Tourism Public Relations Media via the Internet on Decision-Making Behavior in Travel Planning*. (Master's Thesis). Bangkok University. Bangkok. [In Thai]
- Srisatidnarakul, B. (2011). The Methodology in Nursing Research. Bangkok: U&I Inter Media Co.,Ltd. [In Thai]
- Suriya, Komsan. (2008). Conceptual Framework of Tourism Logistics. Retrieved From <http://www.tourismlogistics.com>.
- Vanichbuncha, K. (2006). Statistics for Research (2nd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. [In Thai]
- We Are Social & Hootsuite's Digital (2018). *Digital in 2018 in Southeast Asia*. Retrieve from <https://www.slideshare.net/wearesocial/digital-in-2018-in-southeast-asia-part-2-southeast-86866464>.
- Zeithaml, V., Bitner, M., Gremler, D. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (5th ed.)*. Boston: McGraw-Hill Irwin.