

โลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**Tourism logistics in terms of physical flow affecting the satisfaction
of Thai tourists visiting Hat Yai District, Songkhla Province**

นายชนพัฒน์ นะกะจัด¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ (Physical flow) และศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ (Physical flow) ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวเห็นด้วยกับโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ (Physical flow) ของ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการในโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพของ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีระดับความความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการในโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ ในระดับมาก

โลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่มีให้บริการ ด้านการเข้าถึง ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเวลา ด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย และด้านที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ปรากฏผลการวิจัย คือ ตัวแปรโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ ทั้งหมด 8 ด้าน พบว่า มี 5 ด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถเรียงลำดับตัวแปรด้านที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านความสะดวกสบาย (Beta = 0.258) ด้านความปลอดภัย (Beta = 0.185) ด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว (Beta = 0.155) ด้านข้อมูลข่าวสาร (0.145) และด้านการเข้าถึง (Beta = 0.142) สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 68.4 ($R^2 = 0.684$)

คำสำคัญ: โลจิสติกส์การท่องเที่ยว การไหลทางกายภาพ ความพึงพอใจ

¹เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ส่วนปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานหาดใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ABSTRACT

A study of tourism logistics in terms of physical flow affecting satisfaction of Thai tourists visiting to Hat Yai District, Songkhla Province, was aimed to study the level of opinions on tourism logistics in terms of physical flow of Thai tourists traveling to Hat Yai District, Songkhla Province and study the level of satisfaction towards tourism logistics in terms of physical flow of Thai tourists traveling to Hat Yai District, Songkhla Province.

Opinions on tourism logistics in terms of physical flow of Hat Yai District, Songkhla Province, found that, overall, the sample group agreed with the tourism logistics in terms of Physical flow of Hat Yai District, Songkhla Province.

Satisfaction with service quality in tourism logistics in physical flow of Hat Yai District, Songkhla Province. Overall, the sample group had a high level of satisfaction with the service quality in the physical flow tourism logistics.

Tourism Logistics Physical flow each of the factors affecting the satisfaction of Thai tourists traveling to Hat Yai, Songkhla Province consists of Availability, Accessibility, Information, Time, Tourist care ,Comfort aspect , Safety aspect And environmental friendliness aspects. The research results appear that there were five aspects that affected the satisfaction of Thai tourists traveling in Hat Yai District, Songkhla Province. The most to the lowest are Comfort (Beta = 0.258) Safety (Beta = 0.185), Tourist care (Beta = 0.155), Information (0.145) and Accessibility (Beta = 0.142) can predict the satisfaction of Thai tourists traveling in Hat Yai District, Songkhla Province. Get 68.4 percent ($R^2 = 0.684$)

Keywords : Tourism Logistics , Physical Flow, Satisfaction

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีความสำคัญยิ่งต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งในระดับประเทศ และระดับท้องถิ่น เช่นเดียวกับอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จึงมีความจำเป็นในการศึกษาและพัฒนาโลจิสติกส์การท่องเที่ยว โดยเฉพาะในด้านการขนส่งนักท่องเที่ยวหรือการไหลทางกายภาพ (Physical Flow) เพื่อดึงดูด

นักท่องเที่ยวชาวไทยตามภูมิภาคต่างๆ ของไทยให้มาท่องเที่ยวและเกิดความพึงพอใจ เพราะเมื่อนักท่องเที่ยวได้รับบริการตามที่คาดหวังและเกิดความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวก็จะบอกต่อหรือกลับมาท่องเที่ยวอีกได้ ในอนาคต สอดคล้องกับ Pearce (1988) อังในเถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555) ความพึงพอใจมีผลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวหรือเลือกใช้บริการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ ถ้านักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวอาจกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวที่นั่นหรือแนะนำแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวคนอื่น หรือแสดงออกด้วยคำพูดด้วยการชื่นชมในแหล่งท่องเที่ยวที่นั่น ในทางตรงกันข้ามถ้านักท่องเที่ยวไม่พอใจ นักท่องเที่ยวก็อาจจะไม่กลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวที่นั่นอีก และอาจจะไม่แนะนำให้นักท่องเที่ยวอื่นมาเที่ยว

สิ่งที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่นั่น คือ การขนส่งหรือการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว การทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้ามายังแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย การขนส่ง ได้แก่ พาหนะที่ใช้ในการบริการสำหรับรับส่งนักท่องเที่ยวระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เช่น เรือ เครื่องบิน รถไฟ รถประจำทาง รถบัส แท็กซี่ รถยนต์ รถไฟฟ้า รถไฟฟ้าใต้ดิน พาหนะทั้งหลาย ควรมีพนักงานที่พร้อม เป็นมิตร มีความสะดวกสบาย ปลอดภัยได้มาตรฐาน มีโครงข่ายเชื่อมต่อกัน รวมทั้งการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว ควรมีการเตรียมพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวกตามเส้นทางท่องเที่ยว เส้นทางท่องเที่ยวต้องมีความปลอดภัย สภาพถนนดี มีป้ายบอกทาง เป็นต้น

ผู้ศึกษาวิจัยต้องการศึกษาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ (Physical flow) หรือการขนส่งนักท่องเที่ยว เพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อการพัฒนาปรับปรุง โลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการขนส่งนักท่องเที่ยวหรือการไหลทางกายภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ (Physical flow) ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. ศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ (Physical flow) ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สมมติฐานของการวิจัย

โลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ (Physical flow) แต่ละปัจจัยส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาข้อมูลโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ (Physical flow) และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยตัวแปรของงานวิจัยนี้ คือ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ (Physical flow) และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

กำหนดประชากรที่ศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวหรือเคยเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวหรือเคยเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรของ W.G. Cochran (1977) อ้างในธีรวิมล เอกะกุล (2543) วิธีการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยว ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 385 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 385 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ด้านการไหลทางกายภาพ (Physical flow) ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพบริการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง โลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ (Physical flow) มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบ Multiple choice ให้เลือกตอบ 1 คำตอบตามความคิดเห็น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.3 โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.5 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 74.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 94.0 ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 45.3 นักท่องเที่ยวมีถิ่นที่อยู่อาศัยในภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.0 และนักท่องเที่ยวมีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.8

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพของ อำเภอหาดใหญ่ จ.สงขลา

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวเห็นด้วยกับ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ (Physical flow) ของ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวเห็นด้วยกับ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ (Physical flow) ทุกด้าน โดยด้านที่นักท่องเที่ยวเห็นด้วยเป็นอันดับแรก คือ สิ่งที่มีให้บริการ รองลงมา ด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว และความปลอดภัย ตามลำดับ ซึ่งประเด็นในแต่ละด้านที่สำคัญ ได้แก่ ประเภทของยานพาหนะที่ให้บริการมีความหลากหลาย สถานที่แยกกันระหว่างผู้สูบบุหรี่ และมีการเตรียมอุปกรณ์อภัยภัยในห้องโดยสาร

3. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการใน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพของ อำเภอหาดใหญ่ จ.สงขลา

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการใน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจมากกับทุกข้อ โดยสามารถเรียงตามลำดับ ดังนี้ การรู้จักและเข้าใจนักท่องเที่ยว การตอบสนองของนักท่องเที่ยว ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การให้ความเชื่อมั่นสำหรับนักท่องเที่ยว และความเชื่อใจไว้วางใจได้

4. โลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ (Physical flow) แต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

การศึกษาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ (Physical flow) ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่มีให้บริการ ด้านการเข้าถึง ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเวลา ด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย และด้านที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ปรากฏผลการวิจัย คือ ตัวแปรโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ (Physical flow) พบว่า มี 5 ด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถเรียงลำดับตัวแปร

ด้านที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านความสะดวกสบาย (Beta = 0.258) ด้านความปลอดภัย (Beta = 0.185) ด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว (Beta = 0.155) ด้านข้อมูลข่าวสาร (0.145) และด้านการเข้าถึง (Beta = 0.142) สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 68.4 ($R^2 = 0.684$)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า การศึกษาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ (Physical flow) ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการเข้าถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถอภิปรายผลการวิจัยตัวแปรแต่ละด้านได้ ดังนี้

1.) ด้านความสะดวกสบาย ในงานวิจัยชิ้นนี้ พบว่า เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสะดวกสบายที่นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องโดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับ Pizam (1987) กล่าวว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวนั้นจะมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจในการได้รับการอำนวยความสะดวก ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างการเดินทางจะเป็นความพึงพอใจต่อการกระทำที่เมื่อได้รับความสะดวกสบายแล้วนั้นจะส่งผลต่อด้านจิตวิทยา เช่น ความเสียสละ ความมีน้ำใจ เพราะนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการ มีความคาดหวัง และได้รับความรู้สึกที่เป็นไปในทางบวก ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านการท่องเที่ยว ซึ่งพบว่า ความสะดวกสบายในโลจิสติกส์การท่องเที่ยวนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยฤทธิ์ ทองรอด (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม จังหวัดนครปฐม พบว่า ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก

2) ความปลอดภัยในงานวิจัยชิ้นนี้ พบว่า เป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยความปลอดภัยที่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีการเตรียมอุปกรณ์อัคคีภัยในห้องโดยสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครพงษ์ อันทอง (2550) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์กับความจงรักภักดีต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การที่นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจนั้นมาจากสิ่งดึงดูดใจด้านความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และการให้บริการที่ดีจากสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้เดินทางไปเยือน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌภัทร ทิพย์ศรี และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษา

การจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย พบว่า ในภาพรวมพบว่าธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายมีกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ดีมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ การขนส่งนักท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตามในงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นไปยังบริบทการขนส่งของนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวมากกว่า เพราะเป็นกระบวนการที่สำคัญในระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีความสำคัญอย่างมากที่ควรได้รับประสบการณ์การเดินทางที่ประทับใจ

3.) ด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว พบว่าเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวนั้นให้ความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีสถานที่แยกกันระหว่างผู้สูบบุหรี่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุดา สุวรรณภิรมย์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นการเดินทางมาพักผ่อน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปณิชา ต้นสูติชล (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องได้ศึกษาการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในเกาะเต่า จังหวัด สุราษฎร์ธานี พบว่า นักท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์ท่องเที่ยวเพื่อความเพลิดเพลิน / พักผ่อนหย่อนใจ ชอบการเดินทางท่องเที่ยว เพราะ การท่องเที่ยว ถือไว้เป็นการพักผ่อน มีความเพลิดเพลิน และสุนทรีย์ภาพ เพราะนั้นแหล่งท่องเที่ยวจึงจะต้องมีจิตสำนึกต่อการรักษาสีเขียวเพื่อให้นักท่องเที่ยวที่ได้ไปเยือนแล้วเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

4.) ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่าเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยด้านข้อมูลข่าวสารที่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวนั้นให้ความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยว อาหาร และที่พัก ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ Les Lumsdon and Stephen J. Page (2004:15) กล่าวว่า การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว เพื่อให้นักท่องเที่ยว สามารถใช้ข้อมูลและข่าวสารการเดินทางในการวางแผนล่วงหน้าได้ เพราะการที่นักท่องเที่ยวจะไปสถานที่ท่องเที่ยวใดท่องเที่ยวหนึ่งนั้น จะต้องเกิดจากความตั้งใจเป็นอันดับแรกในการตัดสินใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยว และยังมิงงานวิจัยของสดาวรรณ สว่างอารมณ์ (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี พบว่า คุณค่าจากการไหลเวียนด้านข้อมูลข่าวสารนั้น ให้ความสำคัญกับการค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวด้วยตนเอง สิ่งเหล่านี้จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ ในการมาเยือนซ้ำ และรวมถึงมีการบอกต่อปากต่อปาก ถือได้ว่าการให้ข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้องและแม่นยำ สามารถทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อมั่นในสถานที่ท่องเที่ยวแห่งนั้น

5. ด้านการเข้าถึง พบว่าเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยด้านการเข้าถึงที่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวนั้นให้ความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีสถานที่จำหน่ายตั๋ว หรือแพคเกจทัวร์ เพราะสภาวะการณ์

การแข่งขันกันของ ธุรกิจจำเป็นต้องมีวิธีการใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพที่จะเน้นคุณภาพการบริการที่ดี ส่งมอบสิ่งที่มีคุณค่าแก่ลูกค้า เพราะ ภาคธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่เน้นการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวและทำหน้าที่การนำเที่ยว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุดเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว (Zineldin, 2004) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชาน จินากักดี (2555) ที่ได้กล่าวว่า ผู้ให้บริการมีบทบาทสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หากผู้ให้บริการคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบของการวิจัย โลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ (Physical Flow) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ดังนั้นหากผู้ประกอบการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่พอใจต่อสถานที่ท่องเที่ยว ในแต่ละด้านมีดังนี้

1. ด้านสิ่งที่ให้บริการ นักท่องเที่ยวกังวลว่าสิ่งที่ให้บริการนั้น อาจจะไม่มีการเสริมเฉพาะสำหรับ กลุ่มคนพิเศษ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ คนพิการ คุณแม่ตั้งครรภ์ หรือเด็กเล็ก เพื่อยืนยันให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจในการเดินทาง และมีความปลอดภัยมากขึ้น โดยอาจจะมีการเสริมที่เข้ามาควบคุมในเรื่องความปลอดภัยที่ทุกเพศ ทุกวัยเข้าถึงการท่องเที่ยวได้โดยไม่มีข้อจำกัด

2. ด้านการเข้าถึง นักท่องเที่ยวกังวลว่าความสามารถของนักท่องเที่ยวในการเข้าถึงผู้ให้บริการในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ดังนั้นผู้ประกอบการควรประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารับรู้ถึงวันเวลาที่แน่ชัด รายละเอียดในการให้บริการ ให้ผู้ประกอบการในพื้นที่รับทราบโดยทั่วกัน เช่น การไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และการไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ เป็นต้น การประชาสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะทำให้ นักท่องเที่ยวได้วางแผนการเดินทางมาเที่ยวล่วงหน้าได้

3. ด้านข้อมูลข่าวสาร นักท่องเที่ยวอาจจะกังวลว่าข้อมูลที่ได้รับรู้นั้น เป็นข้อมูลที่ยังไม่แน่นอนหรือไม่สามารถสร้างความมั่นใจได้ ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีระบบของข้อมูลที่มีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน มีความน่าเชื่อถือ

4. ด้านเวลา นักท่องเที่ยวอาจจะกังวลว่าอาจใช้เวลาในการเดินทาง หรือ ตารางเดินรถที่ไม่แน่นอน ดังนั้นควรพัฒนาระบบขนส่ง การคมนาคมทุกรูปแบบ ให้มีความชัดเจนทั้งเรื่องของเวลาในการเดินทาง เวลาที่จะถึงจุดหมายปลายทาง การเปลี่ยนจุดเดินทาง โดยนักท่องเที่ยวไม่น่าจำเป็นต้องมีประสบการณ์ในการมาเที่ยว ก็สามารถมาท่องเที่ยวได้อย่างมีความสุข

5. ด้านเอาใจใส่นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวกังวลว่าหากมาท่องเที่ยวแล้ว เมื่อต้องการความช่วยเหลือจะทำให้เกิดความผิดหวัง ดังนั้นควรจัดเตรียมอบรมเจ้าหน้าที่ทุกคนให้มีความรู้ความเข้าใจในการรักษาความปลอดภัย และสามารถที่จะตอบคำถาม ขอสงสัย ให้ความช่วยเหลือหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวได้

6. ด้านความสะดวกสบาย นักท่องเที่ยวกังวลว่าการออกแบบระบบขนส่งมวลชนนั้นอาจจะไม่มีความเหมาะสมกับสตรีระ อาจไม่ตอบสนองความต้องการของตนเองมากที่สุด ดังนั้นควรพัฒนาออกแบบเพื่อตอบ โจทย์ลูกค้ากลุ่มที่ต้องได้รับความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น ทางขึ้น-ลงรถ ที่นั่งสำหรับคนกลุ่มนี้โดยเฉพาะ

7. ความปลอดภัย นักท่องเที่ยวกังวลว่า กรณีฉุกเฉิน ไม่มีอุปกรณ์ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เมื่อต้องเผชิญกับการสูญเสียในระหว่างการเดินทาง ดังนั้นควรประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าเกิดความตระหนักว่าการเดินทางจะเกิดการเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด หรือไม่เกิดความผิดพลาดขึ้นเลย เช่น การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ที่เหมาะสมเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในระบบรักษาความปลอดภัย

8. ด้านความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม นักท่องเที่ยวกังวลว่าเมื่อไรรถเป็นยานพาหนะในการเดินทางมาท่องเที่ยวนั้น ยานพาหนะมีการใช้พลังงานทดแทนในการขับเคลื่อนยานพาหนะ คนรอบข้าง ดังนั้นควรมีการตรวจเช็คความปลอดภัยอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านกายภาพ (Physical Flow) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดขึ้น ควรมีการศึกษาในเชิงวิจัยคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นที่การศึกษาเชิงปริมาณไม่สามารถอธิบายได้

2. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรเป็นเรื่องที่มีความสอดคล้องกับการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว โดยอาจปรับปรุงรูปแบบการวิจัยให้เหมาะสมขึ้น ใช้สถิติระดับสูงเพื่อสามารถอธิบายผลลัพธ์ได้เฉพาะเจาะจง และเลือกพื้นที่ท่องเที่ยวแหล่งอื่น ๆ หรือจังหวัดอื่น ๆ ที่มีบริบทการท่องเที่ยวต่างออกไป เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาเก็บข้อมูลจากประสบการณ์จริงของนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวต่างชาติ และทำการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึกระหว่างใช้บริการ ปัญหาการใช้บริการ และข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว เพื่อนำไปปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Lumsdon, Les and Stephen Page. (2004). Progress in Transport and Tourism Research: Reformulating the Transport-Tourism Interface and Future Research Agendas. สืบค้นเมื่อพฤศจิกายน 20, 2563 จาก <https://textbooks.elsevier.com/manualsprotectedtextbooks/9781856176026/Static/Chapter5/ch01.pdf>
- สมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย. (2563). กลุ่มงานวิจัย ชัยรัชช ทองอินทร์ (2549) กระบวนทัศน์ของการจัดการ โลจิสติกส์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 20, 2563. จาก http://www.thailog.org/index.php?option=com_booklibrary&task=view&id=244&catid=52&Itemid=484
- มิ่งขวัญ เสืองามเอี่ยม. (2551). การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เดกิงศักดิ์ ชัยชาญ และคณะ. (2555). การจัดการ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียวจังหวัด นครราชสีมา. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- อิสวัต อยู่วิวัฒน์. (2553). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของ กลุ่มเป้าหมายในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อารีย์ วรรณชนกุล. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัด นครปฐม. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัยฤทธิ์ ทองรอด. (2559). การจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม จังหวัดนครปฐม. วารสารคุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ (ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2559 หน้า 124-134), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เศรษฐวิสต์ พรหมสิทธิ์. (2558). ยุทธศาสตร์การจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- พัลลภ เพ็ญจำรัส, วลัยกมล คงยัง, โสภิตา ส่งแสง. (2554). รายงานการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนา โลจิสติกส์ สำหรับการท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา. โครงการวิจัยภาคีวิชาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จิรัชญา แก้วจ้อน. (2553). แนวทางการพัฒนา โลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมใจ อินทานนท์, ทำนอง ชิดชอบ และกิตติศักดิ์ ร่วมพัฒนา (2553). รายงานวิจัยเรื่องระบบโลจิสติกส์และโซ่
อุปทานของการท่องเที่ยววิถีชุมชน โดยเชื่อมแนวทางการจัดการตลาดผลิตภัณฑ์หัตถกรรมชุมชน. คณะ
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

พระศรีสังคม ชยานุวาทโธ (ชนาวงษ์). (2562). คุยฎินิพนธ์เรื่องการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา : รูปแบบและ
เครือข่ายการจัดการท่องเที่ยวของวัดในสังคมไทย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ภควดี ทองชมพู และ พัชรินทร์ ลาภานันท์. (2560). “บ้าน” และความสัมพันธ์กับมาตุภูมิในประเทศ
พม่าของชาวมอญวังกะ กาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วราวุธ ยอดจันทร์. (2558). การจัดการโลจิสติกส์ผลิตภัณฑ์ของตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง ตำบลบางน้ำผึ้ง
อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

สุบรรณ ศรีจันทร์รัตน์. (2555). ปัจจัยด้านโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อจำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัด
อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของจีเนท โมบาย
เซอวิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อิงอร ยิ้มมุก. (2559). ความคาดหวังและการรับรู้ประสบการณ์จริงของนักท่องเที่ยวในด้านท่องเที่ยว
เชิงอนุรักษ์ หมู่บ้านคีรีวง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.