



การจัดการองค์ประกอบด้านโหราศาสตร์การท่งที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ของนักท่งเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา นักท่งเที่ยวบริเวณ
วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว)



การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโหราศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2564



**TOURISM LOGISTICS MANAGEMENT THAT AFFECT SATISFACTION OF
THAI TOURISTS A CASE STUDY PHRAKAEW TEMPLE**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE IN MANAGEMENT OF LOGISTICS
GRADUATE SCHOOL**

**RANGSIT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2021**

ใบรับรองการศึกษาค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยรังสิต

เรื่อง การจัดการองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา นักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระศรีรัตนศาสดาราม
(วัดพระแก้ว)

TOURISM LOGISTICS MANAGEMENT THAT AFFECT SATISFACTION OF
THAI TOURISTS A CASE STUDY PHRAKAEW TEMPLE

โดย พิสิฐวงศ์ ไชยสิน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต อนุมัติให้นับวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ ประจำปี
การศึกษา 2564

(ดร. ไชยรัช เมฆแก้ว)

ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์

.....ประธานกรรมการสอบ

ดร.นพปฎล สุวรรณทรัพย์

.....กรรมการ

ดร.ชนะเกียรติ สนามบุตร

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ.ดร.พัฒน์ พิสิษฐเกษม

ลิขสิทธิของหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้เพิ่มพูน ประสบการณ์ทั้งในเชิงวิชาการและการสร้างเสริมลักษณะนิสัยในการเรียนรู้ให้กับผู้วิจัยอย่างมีนัยยะสำคัญทำให้ผู้วิจัยได้รับทั้งความรู้ประสบการณ์และแนวคิดต่างๆที่สามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิตได้อย่างดี

โดยผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผศ.ดร.พัฒน์ พิธิษฐเกษม อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่ช่วยกรุณาดูแลชี้แนะให้แนวทางการคิดและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาการและขั้นตอนในการศึกษาวิจัยตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้คำแนะนำเพิ่มเติมตลอดจนเป็นกำลังใจในการฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหมดตั้งแต่แรกเริ่มจนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้เสร็จโดยสมบูรณ์

รวมถึงอาจารย์ผู้ร่วมสอนทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาองค์ความรู้ต่างๆ ให้ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายของมหาวิทยาลัยรังสิตที่ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัย

พิธิฐวงศ์ ไชยสิน
ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

6105895 : พิสิฐวงศ์ ไชยสิน
 ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ : การจัดการองค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อ
 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา นักท่องเที่ยว
 บริเวณวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว)
 หลักสูตร : วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์
 อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.พัฒน์ พิสิฐเกษม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการองค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์ การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณ วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจองค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว ชาวไทย กรณีศึกษา (วัดพระแก้ว) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์ที่มี ผลต่อความพึงพอใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกรณีศึกษา(วัดพระแก้ว) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของวัดพระแก้วเพื่อให้เกิดการ พัฒนาระบบการจัด โลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคตการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400ราย ทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปSPSSใช้สถิติค่าความถึ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-Way Analysis of Variance (f-test)

จากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลางถึงมากต่อการจัดการ โลจิสติกส์ การท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้วในภาพรวม ในรายด้านส่วนใหญ่เช่นด้านความ สะดวกทางกายภาพ ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร ด้านการให้บริการ ด้านความปลอดภัยต่อบุคคล และทรัพย์สิน และด้านใช้ร่วมและการเงินได้ระดับความพึงพอใจปานกลางและเมื่อวิเคราะห์ นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างต่อความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการ โลจิสติกส์การ ท่องเที่ยวในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดการองค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยว ในภาพรวมทุกด้านในกรณีที่มีช่วงอายุ และสถานภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความเห็นและแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการองค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์ด้าน การท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว เพื่อให้มีการพัฒนาและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งระบบ สนับสนุนและช่วยเหลืออื่นๆเช่น การเดินทาง ร้านอาหารข้อมูลอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน และ ท้ายที่สุดคือการร่วมมือกันระหว่างแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงในอนาคต อาจเพิ่มการจัดทำ แผนที่ เชื่อมโยงเส้นทางท่องเที่ยวไปสู่แหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง เพื่อเพิ่มโอกาสในการกระจายรายได้สู่ ชุมชนมากขึ้น

(การศึกษาค้นคว้าอิสระมีจำนวนทั้งสิ้น 71 หน้า)

คำสำคัญ: การจัดการ, ด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว, วัดพระแก้ว

6105895 : Pisitwong Chaisin
 Independent Study Title : Tourism Logistics Management that Affect Satisfaction of
 Thai Tourists A Case Study Phrakaew Temple
 Program : Master of Science in Management of Logistics
 Independent Study Advisor : Asst. Prof. Phat Pisitkasem, Ph.D.

Abstract

This research aims to study the management of tourism logistics elements towards the satisfaction of Thai tourists. The researcher has selected a case study of tourists around the Emerald Buddha (Wat PhraKaew) to compare demographic characteristics affecting logistics satisfaction elements and the satisfaction of Thai tourists. A case study (Wat PhraKaew) also aims to study the relationship between logistics enterprises that affect tourist satisfaction. The case study (Wat PhraKaew) is also a guideline for the development of tourism logistics of Wat PhraKaew to overcome an efficient tourism logistics management system in the future. This research has 400 samples and processing data analysis by SPSS program using statistics on frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test value, and One-Way Analysis of Variance (f-test).

The research revealed that tourists were satisfied with moderate to high tourism logistics levels at Wat PhraKaew. Besides, many elements, such as the physical convenience of obtaining information service safety of people and property. In addition, expenditure and finance received a moderate level of satisfaction. When analyzed tourists who have different demographic characteristics with overall tourism logistics management, the researcher found that tourists are satisfied with all elements of Tourism Logistics Management. Including the case of age, and the status difference was statistically significant at 0.05.

This research also clarifies opinions and guidelines for developing and improving tourism logistics management for Wat PhraKaew to be more effective and efficient. Including all support and assistance systems such as travel, restaurants, and other related information. Moreover, the cooperation between nearby tourist destinations may adopt Link map Travel routes to nearby attractions for gathering income distribution to the community.

(Total 71 pages)

Keywords: Management, Tourism Logistics Elements, Wat PhraKaew

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูป	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย	5
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
1.6 นิยามศัพท์	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	15
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับวัดพระแก้ว	26
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	36
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
3.3 การทดสอบเครื่องมือ	38
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4 ผลการวิจัย	40
ส่วนที่ 1 สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแจกแจงความถี่ และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบโลจิสติกส์	44
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแจกแจงความถี่ และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ	49
ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน	50
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	57
5.1 สรุปผลการวิจัย	58
5.2 การอภิปรายผล	62
5.3 ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม	67
ประวัติผู้วิจัย	71

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	การวัดระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ วัดพระแก้ว ประกอบด้วยด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบของไลเคิร์ต (Likert's Scale)	39
3.2	ตารางแสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนค่าเฉลี่ย	40
3.3	แสดงเกณฑ์การแปลความหมายระดับสหสัมพันธ์	40
4.1	แสดง จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	41
4.2	แสดง จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	41
4.3	แสดง จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	42
4.4	แสดง จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	42
4.5	แสดง จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	43
4.6	แสดง จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	43
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามด้านความสะดวกทางกายภาพด้านโลจิสติกส์	44
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	45
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามด้านการบริการ	46
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามด้านการใช้จ่ายและการเงิน	47
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามด้านความปลอดภัยต่อบุคคลและทรัพย์สิน	48
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระแก้ว	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวจำแนกตัวแปรตามเพศ ด้วยการวิเคราะห์ T-Test	50
4.14	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว จำแนกตัวแปรตามอายุ ด้วยการวิเคราะห์ F-Test หรือ One – way ANOVA	51
4.15	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของอายุมีผลต่อความพึงพอใจ ต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว	51
4.16	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว จำแนกตัวแปรตาม ระดับการศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ F Test หรือ One – way ANOVA	52
4.17	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว จำแนกตัวแปรตาม ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยการวิเคราะห์ F-Test หรือ One – way ANOVA	53
4.18	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว จำแนกตัวแปรตามระดับ สถานภาพด้วยการวิเคราะห์ F-Test หรือ One – way ANOVA	53
4.19	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว จำแนกตัวแปรตามระดับ อาชีพด้วยการวิเคราะห์ F-Test หรือ One – way ANOVA	54
4.20	ตารางแสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์มี ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา นักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
5.1	ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1	60
5.2	ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2	61



สารบัญรูป

หน้า

รูปที่

1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

6



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ยังสามารถทำเงินเข้าประเทศไทยได้อย่างต่อเนื่องถึงแม้ว่าสภาพเศรษฐกิจของประเทศจะยังไม่กระเตื้องขึ้นก็ตาม เนื่องจากประเทศไทยยังเป็นประเทศที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสนใจมาเยือน และติดอยู่ 1 ใน 10 อันดับที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวมากที่สุดในโลก อีกทั้งยังมีการรณรงค์บวกระแสนิยมที่กระตุ้นให้คนไทยหันมาท่องเที่ยวในประเทศมากยิ่งขึ้น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศจึงยังเป็นธุรกิจที่เป็นรายได้หลักทำเงินเข้าประเทศได้ แต่อย่างไรก็ตามทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน รวมทั้งภาคประชาชน ควรหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวควบคู่ไปกับการอนุรักษ์ธรรมชาติ เพื่อให้สถานที่ท่องเที่ยวเหล่านั้นเป็นสถานที่ที่สวยงามเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างประเทศได้เข้ามาเยี่ยมชมกัน

แนวโน้มตลาดในประเทศปี 2562 พบว่ามีรายได้เติบโตเพิ่มขึ้น เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่วันหยุดยาวต่อเนื่อง ในช่วงครึ่งปีหลัง (กรกฎาคม-ธันวาคม) สถานการณ์ท่องเที่ยวเริ่มอ่อนแรงเป็นผลจากเศรษฐกิจโลกชะลอตัว ซึ่งบั่นทอนความเชื่อมั่นและระมัดระวังการใช้จ่ายมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม รัฐบาลได้ออกมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อจูงใจให้เกิดการใช้จ่าย รวมทั้ง ททท. ร่วมกับผู้ประกอบการด้านท่องเที่ยวได้ผนึกกำลังจัดโปรโมชันด้านราคา แพคเกจท่องเที่ยว เป็นแรงหนุนสำหรับช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้นแต่เนื่องจากผู้คน ยังคงหวั่นวิตกความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจ จึงใช้จ่ายเท่าที่จำเป็นและปรับพฤติกรรมการท่องเที่ยวไปเป็นเดินทางเข้าไปเย็นกลับแทน หรือลดจำนวนวันท่องเที่ยวเหลือเพียง 1-2 วัน นอกจากนี้นักท่องเที่ยวชาวไทยยังคงเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องจากมีแรงหนุนจากปัจจัยแวดล้อมของตลาด อาทิ กลยุทธ์ด้านราคา การขยายเส้นทางการบินไปยังจุดหมายปลายทางท่องเที่ยวใหม่ๆ ทำให้ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ ถูกมองว่าคุ้มค่าเมื่อเทียบกับการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศและจากสถิตินักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางเข้าออก

รายเดือนตั้งแต่เดือนมกราคม-ตุลาคม ปี 2562 ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ตม.) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยจะเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศในช่วงวันหยุดยาวติดต่อกันและปิดภาคเรียน ซึ่งเป็นช่วงเดือนมีนาคม-พฤษภาคม และช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม ส่งผลให้การท่องเที่ยวในปี 2562 มี จำนวน นักท่องเที่ยวอยู่ที่ 171.44 ล้านคน - ครั้ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 4 และมีรายได้ 11.03 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 3

การท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าไทยยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น คาดว่าจะเติบโตในระดับใกล้เคียงกับปีที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจของหลายประเทศที่ยังคงซบเซาต่อเนื่อง ความไม่แน่นอนของการเจรจาซื้อขายของปัญหาสงครามการค้า และ BREXIT การแข็งค่าของเงินบาทที่มีแนวโน้มยังคงแข็งค่าอยู่ในระดับเดียวกับปี 2562 อีกทั้งภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น เมื่อหลายประเทศเริ่มปรับเปลี่ยนนโยบายหันมาเน้นสร้างรายได้เข้าประเทศจากธุรกิจท่องเที่ยว รวมถึงส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้นเพื่อทดแทนรายได้จากภาคการค้าที่ชะลอตัว ตามสถานการณ์การค้าโลก อย่างไรก็ตาม ไทยยังคงได้รับความนิยมจากทั่วโลกจากความสะดวกในการเดินทางด้วยเที่ยวบินจำนวนมาก และมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ ซึ่งเป็นตัวช่วยผลักดันให้สถานการณ์การท่องเที่ยวในปี 63 เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น

เศรษฐกิจภายในและภายนอกที่มีความผันผวนไม่แน่นอน และภาวะการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวที่รุนแรงจากต่างประเทศ โดยเฉพาะในโซนเอเชีย เพื่อแย่งนักท่องเที่ยวชาวไทยเข้าประเทศ ยังคงเป็นปัจจัยท้าทายต่อการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทย แต่ด้วยจุดแข็งของประเทศไทยในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย สามารถเที่ยวได้ตลอดทั้งปี ประกอบกับภาครัฐให้การสนับสนุนนโยบายส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ทั้งในรูปของมาตรการท่องเที่ยวและการสร้างเครือข่ายคมนาคมรองรับการเดินทาง และภาครัฐมีการสานต่อนโยบายด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในทุกๆ ด้านตลอดไตรมาสที่ 4 ปี 2557 ที่ผ่านมา ภาพรวมการท่องเที่ยวภายในประเทศมีแนวโน้มปรับตัวและเติบโตได้ดีซึ่งจะเห็นได้จากนักท่องเที่ยวไทยที่มีการท่องเที่ยวภายในประเทศเป็น จำนวน ถึง 42.47 ล้านคน -ครั้ง เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนหน้าในปีเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 0.54 ในขณะที่การใช้จ่ายใช้สอยในกิจกรรมที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวก็อยู่ในระดับ เดียวกับในช่วงก่อนหน้า คือประมาณ 133,464.08 ล้านบาท จะเห็นว่าการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการสร้างและสามารถกระจายรายได้ให้กับประชาชนในระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมากจึงถือได้ว่าการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมากทำให้ภาคการท่องเที่ยวของไทยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ จำนวน มากโดยเฉพาะจากภาครัฐ โดยในปี 2558 รัฐบาลได้ประกาศ

ให้เป็น“ปีท่องเที่ยววิถีไทย” เพื่อกระตุ้นให้เกิดบรรยากาศการท่องเที่ยวและการส่งเสริมการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวเข้าสู่เมืองรอง ภายใต้งานแคมเปญ “เมือง ต้องห้าม...พลาด” รวมถึงมาตรการต่าง ๆ ที่ยังคงมีผลต่อเนื่องตลอดทั้งปีเช่น การลดหย่อนภาษีจากค่าใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อช่วยกระตุ้นและขยายฐานการท่องเที่ยวภายในประเทศไทยทั้งด้าน จำนวน นักท่องเที่ยว และรายได้จากการท่องเที่ยว (ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2558)

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย เมืองที่มีเสน่ห์และประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมอันยาวนาน เป็นศูนย์กลางการค้า การเดินทางและการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ นิยมมาเที่ยวเพื่อชมวิถีชีวิตของคนไทย ในเมืองหลวง เรียนรู้กับศิลปวัฒนธรรมไทยและสักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ที่เป็นที่เคารพบูชาของคนไทย ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ชื่นชอบการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก และสร้างรายได้ให้กับประเทศชาติ ปัจจุบันเกาะรัตนโกสินทร์เป็นแหล่งท่องเที่ยวชมรดกทางวัฒนธรรมอันทรงคุณค่า ซึ่งเป็นที่ตั้งของปราสาทราชวังและวัดอารามที่สำคัญ (กระทรวงวัฒนธรรม กรมการส่งเสริมวัฒนธรรม, 2563)

วัดพระศรีรัตนศาสดาราม หรือพระแก้ว เป็นวัดอารามที่สำคัญและเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงโด่งดังแห่งหนึ่งของประเทศไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวเมืองไทยส่วนใหญ่อยากมาเที่ยวชมวัดพระแก้ว เนื่องจากได้ขึ้นชื่อเสียงจากสื่อประชาสัมพันธ์ทั้งทางเอกสาร วารสาร รวมทั้งด้านประชาสัมพันธ์ผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ก และคำบอกเล่าต่อๆ กันมาถึงความสวยงามด้านทัศนียภาพที่สวยงาม มีเอกลักษณ์ทางศิลปวัฒนธรรมประเพณี รวมถึงด้านสถาปัตยกรรม การตกแต่งภายในและพระพุทธรูปที่ถูกบรรจุสร้างขึ้นอย่างวิจิตรงดงามจากภูมิปัญญาของคน สมัยก่อนสืบเนื่องจนถึงปัจจุบัน ส่งผลให้วัดพระแก้ว เป็นศูนย์รวมนักท่องเที่ยวหลากหลายเชื้อชาติจากทั่วโลกไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวชาวยุโรปหรือแม้กระทั่งนักท่องเที่ยวจากโซนเอเชียเองก็ตาม การจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเป็นการบูรณาการแนวความคิดด้านการจัดการโลจิสติกส์กับแนวคิดด้านการจัดการการท่องเที่ยวเข้าด้วยกันเป็นการประสานงานการจัดการขั้นตอนต่างๆ ระหว่างกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้การไหลของนักท่องเที่ยวจากต้นทางไปยังปลายทางโดยไม่มีข้อผิดพลาด และยังสามารถทำให้ได้รับความพอใจสูงสุด รวมทั้งช่วยในการรองรับ จำนวนนักท่องเที่ยวด้วย

องค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญและเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ทำให้เกิดการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวเชิงบูรณาการให้สามารถขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโลจิสติกส์การท่องเที่ยว (Tourism Logistic) มีความคล้ายคลึงกับการขนส่งการท่องเที่ยว (Tourism and Transport) แต่ครอบคลุมกว้างกว่า โดยครอบคลุมถึง 3 เรื่องใหญ่คือ การไหลทางกายภาพ (Physical Flow) การไหลของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) และการไหลของเงิน (Financial Flow) ในขณะที่การขนส่งการท่องเที่ยวจะครอบคลุมเฉพาะการขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุสิ่งของเท่านั้น (Suriya, 2008) เพราะการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเป็นงานที่ละเอียดอ่อนเนื่องจากนักท่องเที่ยวมีชีวิตจิตใจไม่ใช่สิ่งของ แต่สิ่งที่คล้ายคลึงกันระหว่างโลจิสติกส์การท่องเที่ยวและการขนส่งการท่องเที่ยวคือการทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจสูงสุด (Kaosa-ard, 2007) ทำให้เกิดการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวและเกิดการกลับมาเที่ยวซ้ำก่อให้เกิดการกระจายรายได้สู่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่ได้เช่นชาวบ้านในพื้นที่ได้รับผลตอบแทนจากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว เป็นต้น

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า ปัญหาด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยไม่ได้อยู่ที่แหล่งท่องเที่ยว หากแต่อยู่ที่การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการที่ต้องต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านเวลาต้นทุน และเกิดจากความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งผลการศึกษาชี้ชัดว่าการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจำเป็นต้องกระทำเป็นองค์รวม มีการบูรณาการกลุ่มวิสาหกิจ (Cluster) (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด, 2551, น. 21) และในประเทศไทยยังมีการศึกษาน้อยมาก โดยเฉพาะหากได้มีการศึกษาเป็นกรณีของพื้นที่แตกต่างกัน ผลลัพธ์ที่น่าจะใช้ประโยชน์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ดีขึ้นได้ จากแนวคิดและสถานการณ์ข้างต้น ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการจัดการองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว โดยประเมินจากความพึงพอใจต่อองค์ประกอบการจัดการด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทยในบริเวณวัดพระแก้ว

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา (วัดพระแก้ว)

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างองค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา (วัดพระแก้ว)

1.2.3 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของวัดพระแก้ว เพื่อให้เกิดการพัฒนาระบบการจัด โลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว

1.4 ขอบเขตการวิจัย

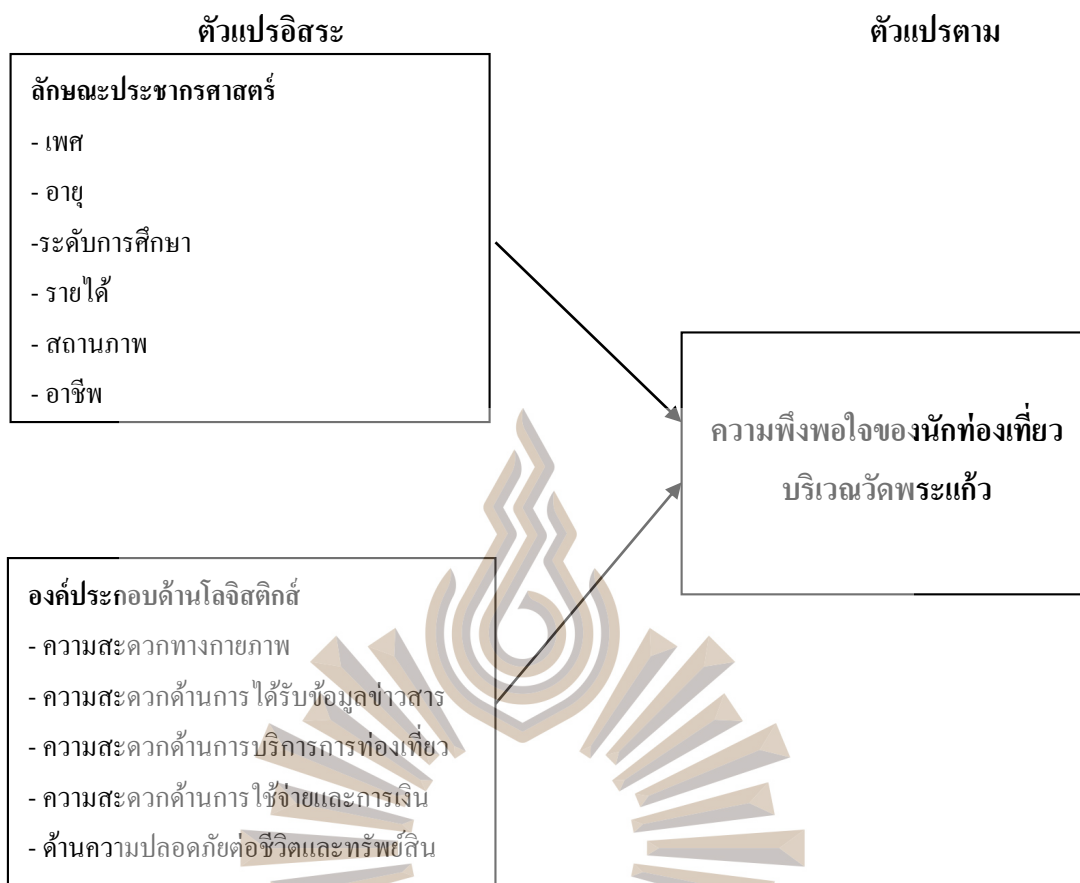
ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยเป็นการศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยววัดพระแก้วโดยไม่เจาะจงรูปแบบการเดินทาง การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการในช่วงเดือนกรกฎาคม-พฤศจิกายน 2563 โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.4.1 ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ อาชีพ

1.4.2 ตัวแปรด้านความพึงพอใจ ได้แก่ ความสะดวกทางด้านกายภาพ ด้านการได้รับข้อมูล ข่าวสารด้านการให้บริการด้านความปลอดภัยต่อบุคคลและทรัพย์สิน และด้านการใช้จ่ายและการเงิน

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาองค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา บริเวณวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) มีกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.6 นิยามศัพท์

โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) หมายถึง การประยุกต์ใช้ศาสตร์ของโลจิสติกส์ สำหรับการขนส่ง เคลื่อนย้ายผู้โดยสารที่เป็นนักท่องเที่ยวได้อย่างครบวงจร ตั้งแต่จุดเริ่มต้นการเดินทางเข้าวัดพระแก้ว จนกระทั่งเดินทางกลับ โดยจะครอบคลุมสามเรื่องหลักๆ คือ การขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุสิ่งของทางกายภาพ (Physical Flow) การให้และรับข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) และการรับจ่ายเงิน (Financial Flow)

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว ติดต่อกัน และวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ได้ ซึ่งประกอบไปด้วยแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก ขนพาหนะ กิจกรรมนันทนาการ หรือบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวที่วัดพระแก้ว

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Tourist Satisfaction) หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ตอบสนองทางบวกต่อสิ่งหนึ่ง ๆ ครอบคลุมทั้งด้านแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก ยานพาหนะ กิจกรรมนันทนาการ หรือบริการอื่น ๆ ที่มาเที่ยววัดพระแก้ว

การไหลเวียนของสารสนเทศ (Information Flow) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวเช่นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว สถานที่ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ที่พักแรม เว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น

ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง สภาพที่ไม่มีภัยอันตราย ไม่อยู่ในสภาพที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ หรือไม่เชื่อโรคโดยจะไม่ก่อให้เกิดเป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

การให้บริการ (Services) หมายถึง การอำนวยความสะดวกสบายให้นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวที่วัดพระแก้ว

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เชิงวิชาการ

1.7.1 ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการส่งเสริมการท่องเที่ยวต่อไป

1.7.2 เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ที่จะศึกษาต่อไป

เชิงปฏิบัติ

1.7.3 ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้วทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วยความสะดวกทางกายภาพ ความสะดวกด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร ความสะดวกด้านการบริการการท่องเที่ยว ความสะดวกด้านการใช้จ่ายและการเงิน และด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน

1.7.4 ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการองค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้วที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาบริเวณวัดพระแก้ว ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางประกอบการศึกษา ประกอบด้วย

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับองค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับวัดพระแก้ว
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demographic) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่อธิบายถึงลักษณะของบุคคลนั้นๆ (กอบกาญจน์, เจริญทอง, 2556) (Demographic) มีรากศัพท์มาจากภาษากรีก จำนวน 2 คำคือ 1) Demos หมายถึง หมู่คน หรือประชากร (People) 2) Graphy หมายถึง การบอกถึงรูปร่างลักษณะ เมื่อนำ 2 คำมารวมกันเป็น Demographic หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับประชากร ที่บรรยายถึงรูปร่าง/ลักษณะของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งปัจจัยดังกล่าว จะบ่งชี้ข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้ สถานภาพ อาชีพ ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติ และวัฏจักรชีวิต ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับสุสา ชัยสุรัตน์ (2537)

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2548, น. 22) ได้กล่าวถึงความหมายของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ (Demographic Factor) หมายถึงลักษณะของประชากร ได้แก่ ขนาดขององค์ประกอบของครอบครัว เพศ อายุการศึกษา ประสบการณ์ระดับ รายได้อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ ซึ่งโดยรวมแล้วจะมีผลต่อรูปแบบของอุปสงค์และปริมาณการซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว

Schiffman and Wisenblit (2015) ได้กล่าวว่าการแบ่งส่วนตลาดประชากรทำได้โดยการแบ่งกลุ่มของผู้บริโภคตามอายุรายได้เชื้อชาติเพศการประกอบอาชีพ สถานภาพ สมรส ประเภทและขนาดของใช้ในครัวเรือน และที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ ตัวแปรเหล่านี้ มีวัตถุประสงค์เชิงประจักษ์และสามารถชักถามหรือการสังเกตได้อย่างง่ายดาย สิ่งเหล่านี้ช่วยให้นักการตลาดได้จำแนกผู้บริโภคแต่ละประเภทตามที่กำหนดไว้ได้อย่างชัดเจน

สุวสา ชัยสุรัตน์ (2537) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ (Demographic) หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นหลักเกณฑ์ในการแบ่งบอกลักษณะทางประชากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ ได้แก่ อายุเพศ ขนาดครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การศึกษาอาชีพ วัฏจักรชีวิต ครอบครัวศาสนา เชื้อชาติสัญชาติและสถานภาพทางสังคม (Socialclass)

การศึกษาและวิเคราะห์เกี่ยวกับประชากร หรือประชาชน ที่เป็นปัจจัยซึ่งส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (Berelson & Steiner, n.d., อ้างอิงใน ชิบ จิตนิยม, 2534, น. 27) กล่าวว่า โดยทั่วไปคน แต่ละคน จะมีแนวโน้มที่จะรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับกรอบอ้างอิงความคิดของตนเองซึ่งกรอบอ้างอิงทางความคิดนี้ รวมถึง เพศ การศึกษา ความสนใจ และความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ สถานภาพทางสังคมและอื่นๆ ที่เป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญของบุคคล โดยกรอบอ้างอิงทางความคิดเหล่านี้ทำให้เกิดความแตกต่างในเรื่องของความรู้ ความเชื่อ ทศนคติของแต่ละบุคคล ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรม

เพศ ผู้หญิงและผู้ชายจะมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ต่างกัน โดยผู้หญิงมักจะมีความละเอียดอ่อนส่วนผู้ชายมักจะมีเชื่อมั่นในตัวเองสูง และมักจะมุ่งที่บางสิ่งบางอย่างที่จะช่วยให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายได้ ดังนั้น นักการตลาดจึงได้นำลักษณะความแตกต่างทางเพศมาประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์บางประเภทซึ่งผลิตภัณฑ์บางชนิดได้มีการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ให้มีลักษณะขาดความเป็นหญิงหรือความเป็นชาย จึงนับได้ว่าเพศเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน

อายุ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความแตกต่างในเรื่อง ความคิด ความรับผิดชอบความสนใจ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความมีเหตุผล และวุฒิภาวะด้านอื่นๆ รวมทั้งความสามารถทางสติปัญญา ซึ่งส่งผลให้มีพฤติกรรมที่ต่างกันอย่างออกไปในแต่ละช่วงอายุ และมีความต้องการที่ต่างกัน

ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อค่านิยม ทศนคติและพฤติกรรม รวมถึงช่องทางการรับรู้ของคนแต่ละคนอีกด้วย หลังจากที่ได้รับข่าวสาร คนที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อนจะตัดสินใจทำอะไรบางอย่างการศึกษายังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อรายได้

และสถานภาพทางสังคมอีกด้วย คนที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสที่จะมีรายได้ที่สูงกว่าคนที่มีการศึกษาที่ต่ำกว่า

สถานภาพทางสังคม ตำแหน่งของบุคคลในกลุ่มสังคมวางไว้ในการสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมแบ่งตามอาชีพ รายได้ หรือแบ่งเป็นชนชั้นทางสังคม ซึ่งจะส่งผลต่อวิถีชีวิตเนื่องจากมีความแตกต่างในด้านความเชื่อ ค่านิยม กิจกรรม และพฤติกรรมต่าง ๆ

อาชีพ เป็นรูปแบบของประสบการณ์ที่สัมพันธ์กับงาน เช่น ตำแหน่งงาน หน้าที่งาน การตัดสินใจ และการแปลความหมายที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับการทำงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลและเป็นผลที่เกิดจากการประกอบกิจกรรมของบุคคลในช่วงระยะเวลาหนึ่งหรือตลอดชีวิต อาชีพจะบ่งบอกถึงเป้าหมายของงาน และเป้าหมายชีวิตของตนเอง คนที่มีอาชีพนั้นจะยอมรับในอาชีพของตนเองและยังควบคุมจัดการสร้างอาชีพและสร้างโอกาสให้ตนเองประสบความสำเร็จในอาชีพอีกด้วย

รายได้เป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงกำลังซื้อของคน แต่ละคน และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการใช้ชีวิตของแต่ละคน โดยรายได้มักจะถูกใช้ในการแบ่งชนชั้นทางสังคม (Social Class) ซึ่งแต่ละชนชั้นทางสังคมก็จะมีลักษณะค่านิยมและพฤติกรรมการบริโภคเฉพาะอย่างที่แตกต่างกันออกไป

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่างๆจะส่งผลต่อลักษณะความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำแนวความคิดนี้มาใช้ประกอบเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากปัจจัยแต่ละปัจจัยของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ถือเป็นพื้นฐานในการศึกษาองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณวัดพระแก้ว ที่แตกต่างกันได้

2.2 แนวแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์

โลจิสติกส์เป็นกระบวนการในการจัดการวางแผนจัดสายงานและควบคุมกิจกรรมทั้งในส่วนที่มีการเคลื่อนย้ายและไม่มีการเคลื่อนย้ายในการอำนวยความสะดวกของกระบวนการไหลของสินค้า ตั้งแต่จุดเริ่มจัดหาวัตถุดิบไปถึงจุดที่มีการบริโภค การประกอบธุรกิจทั่วไปผู้ประกอบการจะคำนึงถึงต้นทุนการผลิตเป็นหลัก และจะหาวิธีลดต้นทุนการผลิตให้ต่ำเพื่อแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นๆ นอกจากต้นทุนวัตถุดิบและแรงงานต่าง ๆ แล้วค่าใช้จ่ายด้านโลจิสติกส์ถือเป็นอีกตัวหนึ่งที่มีสัดส่วนค่อนข้างสูง และมีผลต่อราคาสินค้าและบริการ โลจิสติกส์ประกอบด้วยกิจกรรมสนับสนุน (ค่านาย อภิปรชัญกุล, 2546)

ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์

ห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) หมายถึง เครือข่ายระบบการผลิตหรือบริการประกอบไปด้วย ผู้ผลิตปัจจัยการผลิต ศูนย์กลางการผลิต คลังสินค้า ศูนย์กระจายสินค้า ศูนย์ส่งสินค้า และหน่วยค้าปลีก (อภิชาติ โสภางค์, 2553)

การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) หมายถึง การออกแบบการวางแผน การปฏิบัติการการควบคุมกิจกรรมในห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งจะมุ่งเน้นในการสร้างมูลค่า โดยมีวัตถุประสงค์ในการปรับอุปทานให้สอดคล้องกับอุปสงค์ (Supply and Demand) การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กรรวมถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (อภิชาติ โสภางค์, 2553)

การพิจารณาการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว เป็นการบูรณาการแนวคิดด้านการจัดการโลจิสติกส์กับแนวคิดการจัดการท่องเที่ยวเข้าด้วยกัน ซึ่งในการพิจารณารูปแบบการจัดการโลจิสติกส์ทางด้านการท่องเที่ยว มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำความเข้าใจถึงห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว เนื่องจากแนวคิดและรูปแบบการจัดการโลจิสติกส์เป็นการบริหารจัดการการไหลเวียนภายในห่วงโซ่อุปทาน ที่ประกอบด้วยการจัดการและการบริหารในเรื่องการไหลเวียนทางด้านกายภาพ (Physical) การเงิน (Financial) และสารสนเทศ (Information) เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

กมลสัน สุริยะ (2551) แนวคิดเรื่องโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว คล้ายคลึงกับเรื่องขนส่ง นักท่องเที่ยวแต่ควบคุมกว้างกว่า โลจิสติกส์การท่องเที่ยวจะควบคุมสามเรื่องใหญ่ ๆ คือ การขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของ (Physical Flow) ด้านข้อมูลข่าวสาร (Information) และด้านการเงิน (Financial-flow)

การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) เร่งพัฒนาถนนและเส้นทางที่จะเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้ามาเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย จัดการให้มีระบบขนส่งมวลชนที่มีมาตรฐานสามารถรองรับการท่องเที่ยวได้ทั้งในระดับเชื่อมต่อระหว่างแหล่งท่องเที่ยวและระดับการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวดำเนินการด้านความปลอดภัย ของการท่องเที่ยวอย่างมีแบบแผน การรักษาความปลอดภัย ในเส้นทางท่องเที่ยวในการเดินทาง กรณีฉุกเฉิน

นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางท่องเที่ยวในชนบทได้โดยขนส่งมวลชนได้อย่างมั่นใจในความปลอดภัย และเร่งปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภคด้านโลจิสติกส์ เช่น ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนทางเข้าแหล่งท่องเที่ยว น้ำประปาการเก็บขยะสิ่งปฏิกูล

การเคลื่อนที่ของสารสนเทศ (Information Flow) จัดทำเว็บไซต์ที่สวยงามดึงดูดใจ มีข้อมูลครบถ้วนแจ้งข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านระบบ ข้อมูล Online ให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าสู่ได้ทุกที่ทุกเวลา

มีการประชาสัมพันธ์จุดแวะพักเที่ยวใหม่ ๆ ให้ทราบผ่านสื่อต่าง ๆ พร้อมจัดทำแผนที่เชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวระบุจุดเริ่มต้น และปลายทางอย่างชัดเจน ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจง่ายอย่างรวดเร็ว จัดทำป้ายบอกทางให้ชัดเจนภาษาเข้าใจง่าย รูปแบบมาตรฐาน จำนวนเหมาะสมเพียงพอและจัดวางติดตั้งอย่างสวยงามเป็นระบบ จัดทำแผนที่แสดงถึงเส้นทางการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวและเส้นทางเชื่อมต่อระหว่างแหล่งท่องเที่ยวอย่างชัดเจน เข้าใจง่ายติดตั้งในสถานที่และตำแหน่งที่นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นโดยง่ายเข้าใจง่าย ใช้ประโยชน์ได้รวมทั้งการมีโบว์ชัวร์จัดวางไว้ให้ นักท่องเที่ยวสามารถหยิบไปใช้ได้โดยง่ายตามสถานที่ต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวเดินทางผ่าน จัดตั้งกลุ่มศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวท้องถิ่น เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในแหล่งท่องเที่ยว

การเคลื่อนที่ทางการเงิน (Financial Flow) เพิ่มเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ (ATM) ให้มากขึ้นทั้ง จำนวน และสถานที่ติดตั้ง และสามารถใช้งานได้ตลอดเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการเบิกเงินมาใช้จ่ายใช้สอยได้ตลอดเวลา

องค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ที่ผู้วิจัยได้เพิ่มเติมมา คือ ด้านการบริการและด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการบริการการท่องเที่ยวเป็นการบริการที่รับรองการท่องเที่ยวเป็นอุปทานประเภทหนึ่งซึ่งไม่ได้เป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว แต่เป็นบริการที่รองรับความสะดวกสบายและความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งในบางโอกาสอาจเป็นดึงดูดใจได้เช่นกัน การบริการการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ที่พัก อาหาร แหล่งจำหน่ายสินค้า แหล่งบันเทิง แหล่งกิจกรรมและบริการอื่นๆ ทั้งนี้รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่น ๆ ด้วย

ด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน (World Tourism Organization, 1996) กล่าวว่าความปลอดภัยและมั่นคง เป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว ความสำเร็จของแหล่งท่องเที่ยวในการสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวแบบคุณภาพให้กับนักท่องเที่ยว ต้องมี

รากฐานที่สำคัญจากการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่ดี โดยที่บุคลากรในทุกภาคส่วนจะต้องให้ความร่วมมือในการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้เกิดขึ้นในภาคการท่องเที่ยว

Hall (2003, as cited in Mthembu, 2009) กล่าวว่า รูปแบบของพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและองค์ประกอบต่างๆในแหล่งท่องเที่ยวต่างได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ความปลอดภัย และการจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในพื้นที่นั้นๆ ด้วยเหตุนี้ (Kovari & Zimanyi, 2010) จึงกล่าวว่าแหล่งท่องเที่ยวต้องสร้างความเข้าใจองค์ประกอบต่างๆของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากการท่องเที่ยวในกับภาคส่วนต่างๆและทำการศึกษาถึงปัญหาในด้านนี้เนื่องจากปัจจัยนี้เป็นเงื่อนไขพื้นฐานสำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างไรก็ดีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนเนื่องจากประกอบด้วยองค์ประกอบหลายมิติเช่น ความปลอดภัยทางการเมือง ความปลอดภัยทางสาธารณะความปลอดภัยในด้านสุขอนามัย ความปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนตัว กฎหมายป้องกันนักท่องเที่ยว การป้องกันด้านภัยพิบัติ เป็นต้น

กิจกรรมหลักด้านโลจิสติกส์มีทั้งหมด 12 กิจกรรมด้วยกันโดยสามารถแบ่งได้เป็นสองกลุ่มคือกลุ่มที่เป็นกิจกรรมหลักขององค์กรและกลุ่มที่เป็นกิจกรรมสนับสนุนการทำงานขององค์กร กิจกรรมซึ่งถือเป็นกิจกรรมหลักขององค์กรประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 8 กิจกรรม ส่วนที่เหลืออีก 5 กิจกรรม ถือเป็นกิจกรรมที่สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

การบริการลูกค้า (Customer Service) เป็นกิจกรรมที่องค์กรพยายามตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งจะทำให้ได้ดียิ่งขึ้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของกิจกรรมโลจิสติกส์อื่นๆ เข้ามาประกอบ โดยเฉพาะการส่งมอบสินค้าที่ตรงเวลาและครบตามจำนวน

1) การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า (Order Processing) เป็นกิจกรรมที่จะต้องพยายามดำเนินการให้รวดเร็วที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่มักนำระบบคอมพิวเตอร์และการจัดการธุรกิจเชิงอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

2) การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting) เป็นการคาดการณ์ความต้องการในตัวสินค้าหรือการบริการลูกค้าในอนาคตซึ่งนับเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญในการที่จะสร้างผลกำไรหรือทำให้บริษัทขาดทุนในการดำเนินการการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้าจะช่วยให้บริษัทสามารถกำหนดทิศทางในการดำเนินงานว่าจะผลิตสินค้า จำนวน เท่าไรหรือเตรียมบุคลากรและอุปกรณ์มากน้อยเพียงใดหากการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าผิดพลาด

ก็จะส่งผลกระทบต่อต้นทุนและผลประกอบการของบริษัทจากการที่ไม่มีสินค้าให้ลูกค้าหรือในทางตรงกันข้ามอาจมีสินค้าในคลังสินค้ามากเกินไป

3) การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management) เป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่งเนื่องจากปริมาณสินค้าคงคลังที่มีอยู่ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของเงินทุนองค์กรที่มีระดับปริมาณสินค้าคงคลังที่สูงย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีแต่ในขณะเดียวกันปริมาณสินค้าที่มากเกินไปก็ส่งผลให้องค์กรเกิดค่าเสียโอกาสด้านการนำเงินทุนไปหมุนเวียนเสียค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้า ดังนั้นองค์กรจะต้องคำนึงถึงระดับของสินค้าคงคลังที่เหมาะสมที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เพื่อที่จะสามารถลดต้นทุนต่างๆ

4) กิจกรรมการขนส่ง (Transportation) ครอบคลุมถึงทุกกิจกรรมที่เป็นการเคลื่อนย้ายตัวสินค้าจากจุดกำเนิดไปยังจุดที่มีการบริโภคให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยจะต้องจัดส่งสินค้าถูกต้องครบถ้วน ในสภาพที่สมบูรณ์และตรงเวลาที่กำหนด ทั้งนี้จากกล่าวได้ว่าในมุมมองของคนทั่วไปการขนส่งเป็นกิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีบทบาทชัดเจนที่สุด

5) การบริหารคลังสินค้า (Warehousing and Storage) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการคลังสินค้า อาทิ การจัดเก็บสินค้า การจัดการพื้นที่ในคลังสินค้า อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ที่จำเป็นในการดำเนินกิจกรรมภายในคลังสินค้า ซึ่งในปัจจุบันกิจกรรมการบริหารคลังสินค้านับเป็นกิจกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับตัวสินค้าอีกทางหนึ่งด้วย

6) Reverse Logistics คือ กระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืน ไม่ว่าจะเป็นสินค้าที่เสียหายหมดอายุการใช้งาน เป็นต้น

7) การจัดซื้อ (Purchasing) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบและบริการทั้งในส่วนของการเลือกผู้จำหน่ายวัตถุดิบกำหนดช่วงเวลา และปริมาณในการสั่งซื้อและสร้างความสัมพันธ์กับผู้จำหน่ายวัตถุดิบ

8) การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่างๆ (Part and Service Support) นับเป็นความรับผิดชอบต่อสินค้าหลังการขาย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบริการหลังการขายที่บริษัทให้กับลูกค้า โดยการจัดหาชิ้นส่วนอะไหล่และเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพแก่ลูกค้า ในกรณีที่สินค้าเกิดความชำรุดความรับผิดชอบต่อสินค้าหลังการขาย เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งจะส่งผลกระทบยาวต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในอนาคตเกิดความรู้สึกที่ดีกับยี่ห้อสินค้า ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่ากิจกรรมนี้ มีส่วนช่วยให้บริษัทสามารถดำรงความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้าไว้ได้

9) การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า (Plant and Warehouse Site Selection) การเลือกที่ตั้งโรงงานของโรงงานและคลังสินค้าจะต้องให้ความสำคัญกับความใกล้ – ไกลของแหล่งวัตถุดิบและลูกค้าเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงและเกี่ยวข้องกับระยะทางการขนส่งรวมถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วย

10) การขนถ่ายวัสดุ (Material Handling) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบและสินค้าคงคลังในระหว่างการผลิตรวมถึงการขนย้ายตัวสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้วภายในโรงงานหรือคลังสินค้าวัตถุประสงค์ของการจัดการ ด้านลดระยะทางการเคลื่อนย้ายให้ได้มากที่สุดลดจำนวน แก๊ว กระบวนการที่เป็นคอขวดให้มีการไหลได้ดีขึ้นลดการขนถ่ายให้มากที่สุดเพื่อการประหยัดแรงงานและค่าใช้จ่ายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังกล่าวองค์กรต้องการพยายามลด จำนวน การเคลื่อนย้ายวัสดุต่างๆให้มากที่สุด เนื่องจากทุกครั้งที่มีการเคลื่อนย้ายจะมีต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการเคลื่อนย้ายวัสดุต่างๆดังนั้นหากสามารถลดค่าใช้จ่ายในด้านนี้ก็จะส่งผลให้ต้นทุนการผลิตต่อชิ้นลดลงด้วย

11) บรรจุภัณฑ์ (Packaging) ในด้านการตลาดนั้นบรรจุภัณฑ์ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงลักษณะภายนอกของสินค้าซึ่งจะต้องสามารถดึงดูดผู้บริโภคให้สนใจในตัวสินค้าแต่ทางด้านโลจิสติกส์บรรจุภัณฑ์จะมีบทบาทสำคัญต่างออกไปจากด้านการตลาดโดยประการแรกบรรจุภัณฑ์จะเป็นสิ่งที่ปกป้องตัวผลิตภัณฑ์ไม่ให้เกิดความเสียหายในขณะที่มีการเคลื่อนย้ายประการที่สอง บรรจุภัณฑ์ที่ดีจะช่วยให้กระบวนการเคลื่อนย้ายและเก็บรักษาสินค้ามีความสะดวกมากขึ้น

12) การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ (Logistics Communications) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร การแลกเปลี่ยนข้อมูลและการตัดสินใจต่างๆสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพขององค์กรควรมีลักษณะดังนี้มีการสื่อสารระหว่างองค์กรซัพพลายเออร์และลูกค้ามีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร โดยเฉพาะฝ่ายการบัญชีการตลาดฝ่ายผลิต มีการสื่อสารระหว่างกิจกรรมโลจิสติกส์ทั้ง 12 กิจกรรม มีการสื่อสารกันภายในหน่วยงานย่อยเช่นฝ่ายขายกับฝ่ายบริการลูกค้าในฝ่ายการตลาดมีการสื่อสารระหว่างสมาชิกในระบบโซ่อุปทานที่ไม่ได้มีการติดต่อกับองค์กรโดยตรง เช่น ซัพพลายเออร์รายแรกสุดในโซ่อุปทาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมรูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของคน ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันในอดีตนุชนิยมการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์เพื่อการแสวงหาที่อยู่อาศัยใหม่ หรือเพื่อการติดต่อซื้อขายเผยแพร่ศาสนา รวมทั้งเดินทางเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ไมตรีระหว่างประเทศ

ปัจจุบันการเดินทางเกิดขึ้นหลายวัตถุประสงค์หากเป็นการเดินทางท่องเที่ยว ต้องการที่จะไปพักผ่อนหย่อนใจเพื่อการคลายเครียดและความเพลิดเพลินใจ

ปรีชา แดงโรจน์ (2544) ได้อ้างถึงคำนิยามการท่องเที่ยวขององค์การสหประชาชาติที่ได้จัดประชุมว่าด้วยเรื่องการเดินทางและการท่องเที่ยว ณ กรุงโรม เมื่อปี พ.ศ. 2506 ไว้ว่า หมายถึงกิจกรรมที่มีเงื่อนไขเกี่ยวข้องกันอยู่ 3 ประการ คือ 1) ต้องมีการเดินทาง 2) ต้องมีสถานที่ปลายทางที่ประสงค์ไปเยือน 3) ต้องมีจุดหมายหมายของการเดินทาง

McIntosh and Goeldner (1986, p. 4) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่าหมายถึงผลของการปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นมาจากปฏิสัมพันธ์ (การกระทำซึ่งกันและกัน) ของนักท่องเที่ยวผู้ประกอบการธุรกิจ รัฐบาลและชุมชนผู้เป็นเจ้าของบ้าน เป็นการดึงดูดใจและต้อนรับนักท่องเที่ยว และผู้มาเยือนอื่นๆ

จริญญา เจริญสุกใส และสุวัฒน์ จูราภรณ์ (2545, น. 72) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยวหมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของบุคคล จากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่เกี่ยวกับการหารายได้ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวก่อให้เกิดปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เดินทาง (นักท่องเที่ยวที่มาเยือน) ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ผลิตสินค้า และการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ภาครัฐที่ดูแลการท่องเที่ยวและชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยว

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว (Components of Tourism)

การท่องเที่ยวจัดเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมใหญ่ที่สุดที่มีองค์ประกอบเป็นอุตสาหกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมและเป็นอุตสาหกรรมหลักในการขับเคลื่อนประเทศชาติด้านเศรษฐกิจ

องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1) นักท่องเที่ยว คือ บุคคลที่มีความสำคัญและมีบทบาททางการท่องเที่ยวมากที่สุด เพราะถ้าไม่มีนักท่องเที่ยวอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ หากแหล่งท่องเที่ยวใดมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามา จำนวน มากก็จะส่งผลให้เกิดกิจกรรมทางการท่องเที่ยวและการบริการทางการท่องเที่ยวเกิดขึ้นหลายธุรกิจ ด้วยเหตุนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว

2) ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นสินค้าทางการท่องเที่ยว และเป็นจุดมุ่งหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งทรัพยากรท่องเที่ยวจะเป็นตัวที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้เกิดความต้องการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทรัพยากรการท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน โดยแบ่งออกเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวส่วนที่เป็นธรรมชาติ และทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น

3) การคมนาคมขนส่ง การคมนาคมขนส่ง จัดว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวไปได้อย่างกว้างขวาง และถือได้ว่าเป็นธุรกิจหนึ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ นอกจากนี้อาจกล่าวได้ว่า การคมนาคมขนส่งเป็นธุรกิจที่มีผลกระทบโดยตรงต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะการเดินทางจะเกิดขึ้นไม่ได้หากปราศจากการเดินทางขนส่งนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

4) ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวและการบริการ ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการให้มี นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นนั้น ตัวการสำคัญคือ จะต้องมีการชักนำให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยว โดยใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้โดยการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวและบริการขึ้นมาเพียงพอต่อการท่องเที่ยว การโฆษณาประชาสัมพันธ์และการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ดีเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวมีข้อมูลความรู้ในการเลือกเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการสร้างความประทับใจต่อนักท่องเที่ยวอย่างหนึ่ง ว่านักท่องเที่ยวเหล่านั้นจะได้รับข้อมูลที่ดีและเป็นประโยชน์ในการเดินทางท่องเที่ยว

5) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว หรือโครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยว เป็นองค์ประกอบที่สนับสนุนให้การท่องเที่ยวสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี ตัวอย่างเช่น การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวต้องใช้เรื่องการคมนาคมขนส่งจึงจำเป็นต้องมีธุรกิจขนส่งเข้ามาเกี่ยวข้อง การต้องการความปลอดภัยจากการเดินทางท่องเที่ยว การต้องการเครื่องใช้สาธารณูปโภคต่าง ๆ การต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว เช่น ร้านค้า ร้านอาหารและที่พัก เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว

อุษณีย์ ศรีภูมิ (2544) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นความต้องการอย่างหนึ่งทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ต่างๆที่แตกต่างกัน ดังนี้

ความอยากรู้อยากเห็นในด้านต่าง ๆ เป็นการท่องเที่ยวเพื่อได้พบเห็นสิ่งแปลกใหม่ด้านวัฒนธรรมประเพณีที่แตกต่างกันออกไป

การพักผ่อนหย่อนใจเพื่อผ่อนคลายความเครียดจากภารกิจประจำวัน เช่นการเล่นกีฬาการเดินทางท่องเที่ยวตามแหล่งบริการทางประวัติศาสตร์

ความสนใจทางด้านศาสนาและประวัติศาสตร์ ได้แก่ การนมัสการศาสนาสถาน การท่องเที่ยวไปตามสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์

อาชีพและธุรกิจ ได้แก่ การเดินทางเพื่อสำรวจ ค้นคว้า การประชุมการสัมมนาการศึกษาเปรียบเสมือนการทัศนศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้

อื่นๆ ได้แก่ การเยี่ยมชมญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง ซึ่งการเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์จะเกิดขึ้นในช่วงวันหยุดเทศกาลต่างๆ สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว คือ ความต้องการที่แตกต่างกันมีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางเพื่อพักผ่อน พบสิ่งแปลกใหม่ศึกษาหาความรู้และเยี่ยมชมญาติพี่น้อง

รูปแบบของการท่องเที่ยว

รูปแบบการท่องเที่ยว ในปัจจุบันรูปแบบของการท่องเที่ยวมีหลากหลายมาก ทำให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ และการเดินทางเพิ่มขึ้น โดยแบ่งรูปแบบของการท่องเที่ยวเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural Based Tourism) ประกอบด้วย

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์ เฉพาะถิ่นและแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศโดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่นเพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางทะเล (Marine Ecotourism) หมายถึง การท่องเที่ยว อย่างมีความรับผิดชอบในแหล่งธรรมชาติทางทะเลที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศทางทะเล โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่นเพื่อมุ่งให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา (Geo-Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่เป็นหินผาลานหินทราย อุโมงค์โพรง ถ้ำน้ำลอด ถ้ำหินงอกหินย้อยเพื่อดูความงามของภูมิทัศน์ที่มีความแปลกของการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่โลกศึกษาธรรมชาติของหิน ดิน แร่ต่างๆ และฟอสซิล ได้

ความรู้ได้มีประสบการณ์ใหม่บนพื้นฐานการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบมีจิตสำนึกต่อการรักษา สภาพแวดล้อม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเชิงเกษตร (Agro Tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังพื้นที่ เกษตรกรรมสวนเกษตรวนเกษตร สวนสมุนไพร ฟาร์มปศุสัตว์และเลี้ยงสัตว์เพื่อชื่นชมความ สวยงาม ความสำเร็จและผลิตผลในสวนเกษตร ได้ความรู้มีประสบการณ์ใหม่บนพื้นฐานความ รับผิดชอบ มีจิตสำนึกต่อการรักษาสภาพแวดล้อมของสถานที่นั้น

การท่องเที่ยวเชิงดาราศาสตร์ (Astrological Tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยว เพื่อการไปชมปรากฏการณ์ทางดาราศาสตร์ที่เกิดขึ้นในแต่ละเหตุการณ์ เช่น สุริยุปราคา ฝนดาวตก จันทรุปราคา และการดูดาวจักราศีที่ปรากฏในท้องฟ้าแต่ละเดือนเพื่อการเรียนรู้ระบบสุริยะจักรวาล มีความรู้ความประทับใจความทรงจำ และประสบการณ์เพิ่มขึ้นบนพื้นฐานการท่องเที่ยวอย่างมีความ รับผิดชอบ มีจิตสำนึกต่อการรักษาสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่น มีส่วนร่วมต่อการจัดการร่วมกันอย่างยั่งยืน

2) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (Cultural Based Tourism) ประกอบด้วย การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (Historical Tourism) หมายถึงการเดินทางท่องเที่ยวไป ยังแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณคดีและประวัติศาสตร์เพื่อชื่นชมและผลิตผลในสถานที่ท่องเที่ยว ได้ความรู้มีความเข้าใจต่อประวัติศาสตร์และโบราณคดีในท้องถิ่นพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อ รับผิดชอบ มีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรมและคุณค่าของสภาพแวดล้อมโดยที่ประชาชนใน ท้องถิ่น มีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวงานชมวัฒนธรรมและประเพณี (Cultural and Traditional Tourism) หมายถึงการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อชมงานประเพณีต่างๆ ที่ชาวบ้านในท้องถิ่นนั้น ๆ จัดขึ้นได้รับความ ผลิตผลชื่นตาชื่นใจในสุนทรียศิลป์ เพื่อศึกษาความเชื่อการยอมรับนับถือการเคารพ พิธีกรรมต่างๆ และได้รับความรู้มีความเข้าใจต่อสภาพสังคมและวัฒนธรรมมีประสบการณ์ใหม่ๆ เพิ่มขึ้นบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อ รับผิดชอบ มีจิตสำนึกต่อการรักษาสภาพแวดล้อมและมรดกทาง วัฒนธรรม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตในชนบท (Rural Tourism/Village Tourism) หมายถึง การ เดินทางท่องเที่ยวในหมู่บ้านชนบทที่มีลักษณะวิถีชีวิต และผลงานสร้างสรรค์ที่มีเอกลักษณ์พิเศษมี ความโดดเด่นเพื่อการผลิตผลได้ความรู้ดูผลงานสร้างสรรค์และภูมิปัญญาพื้นบ้าน มีความเข้าใจ ในวัฒนธรรมท้องถิ่นบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อ รับผิดชอบ มีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทาง วัฒนธรรม และคุณค่าของสภาพแวดล้อม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการ ท่องเที่ยว

3) เป็นรูปแบบการท่องเที่ยว ที่ขึ้นอยู่กับความชอบของบุคคล ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษา การท่องเที่ยวเพื่อศึกษากลุ่มชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมกลุ่มน้อย การท่องเที่ยวเชิงกีฬา การท่องเที่ยวแบบผจญภัย การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์และฟาร์มสเตย์ การท่องเที่ยวพักผ่อนระยะยาว การท่องเที่ยวแบบให้รางวัล การท่องเที่ยวแบบประชุม การท่องเที่ยวแบบผสมผสาน

สรุปได้ว่ารูปแบบการท่องเที่ยวในประเทศไทย มีหลากหลายประเภท เนื่องด้วยทรัพยากรทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยมี จำนวน มาก เช่น 1) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศธรณีวิทยา การท่องเที่ยวเชิงเกษตร การท่องเที่ยวเชิงดาราศาสตร์ 2) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ การท่องเที่ยวชมวัฒนธรรมและประเพณี การท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตในชนบท 3) รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษา การท่องเที่ยวเพื่อศึกษากลุ่มชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมกลุ่มน้อย การท่องเที่ยวเชิงกีฬา การท่องเที่ยวแบบผจญภัย การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์และฟาร์มสเตย์ การท่องเที่ยวพักผ่อนระยะยาว การท่องเที่ยวแบบให้รางวัล การท่องเที่ยวแบบประชุม การท่องเที่ยวแบบผสมผสาน

สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว (2552) กล่าวว่า การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง การเดินทางไปเยือนยังสถานที่ต่างถิ่น ซึ่งมีใช้เป็นการอาศัยประจำของบุคคลนั้น และเป็นการเยือนชั่วคราวโดยไม่ใช้เพื่อเป็นการประกอบอาชีพ หมายถึง องค์กรสหประชาชาติ (United Nation) ในคราวประชุมว่าด้วยการเดินทางและการท่องเที่ยว ณ กรุงโรม เมื่อ พ.ศ.2506 ได้ให้คำนิยามของการท่องเที่ยวไว้ว่าหมายถึง กิจกรรมที่มีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการ คือ

1) การเดินทาง (Travel) หมายถึง การเดินทางที่ไม่ได้ถูกบังคับหรือเพื่อสินจ้าง โดยมีการวางแผนเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง และใช้ยานพาหนะไปเป็นระยะทางไกล หรือระยะทางไกลก็ได้

2) จุดหมายปลายทาง (Destination) หมายถึง มีจุดหมายปลายทางที่จะไปอยู่เป็นการชั่วคราวแล้วต้องเดินทางกลับที่อยู่เดิมหรือภูมิลำเนาเดิม โดยเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางไปเยือนและใช้ช่วงเวลาหนึ่งอยู่ ณ ที่นั้น ซึ่ง ณ ที่นั้นมีสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เพียงพอสำหรับความต้องการและความพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเยือน

3) ความมุ่งหมาย (Purpose) หมายถึง มีความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการเดินทางใดก็ได้ที่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้โดยมีความมุ่งหมายในการเดินทางมากกว่าหนึ่งอย่างก็ได้

อาทิตย์ ศิริธร (2541) กล่าวว่า โดยทั่วไปการท่องเที่ยว หมายถึง การที่ผู้คน หรือประชาชนได้ไปเยี่ยมเยือนยังสถานที่หนึ่งเพื่อการเที่ยวชมเมือง เพื่อเยี่ยมญาติและเพื่อน ไปพักผ่อนวันหยุด รวมไปถึงบุคคลที่เดินทางไปร่วมประชุมทางวิชาการ ทางการเมืองหรือการประชุมทางธุรกิจ หรือเข้าร่วมกิจกรรมอื่นๆ ทางธุรกิจ ตลอดจนการเดินทางไปศึกษาจากผู้เชี่ยวชาญหรือไปทำการศึกษาวิจัย โดยผู้ที่มาเยือนสามารถใช้การคมนาคมขนส่งทุกรูปแบบ

จากการศึกษาพบว่า ความหมายการท่องเที่ยว มีผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและนักวิชาการได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องธุรกิจหรือกิจกรรมเพื่อความเพลิดเพลินของมนุษย์ การให้ความหมายจึงขึ้นอยู่กับพื้นฐานดังกล่าวที่มีต่อการท่องเที่ยวอย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า การท่องเที่ยวหมายถึง การที่คน เดินทางออกจากที่ใดที่หนึ่งไปยังสถานที่อื่นๆ ในระยะเวลาสั้นๆ และจะทำกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างพักอาศัยชั่วคราวในการที่คน เดินทางออกจากที่พัก หรือที่ทำงานไปยังสถานที่อื่น ๆ ในระยะเวลาสั้น ๆ และคนเหล่านี้จะทำกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างพักอาศัยชั่วคราวในสถานที่ท่องเที่ยววัตถุประสงค์ในการเดินทางต้องการไปเยี่ยมญาติมิตรหรือท่องเที่ยว

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, น. 111) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งการคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่คนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, น.42 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, น.17) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐของเขาว่า ระดับผลที่ได้จากการ

พบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด และสร้างความภูมิใจเพียงใด

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, น. 18 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, น. 17) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการนอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ที่ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึง จำนวน ผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ราณี เขาวนปรีชา (2538, น.18 อ้างถึงใน วุทธิ สารฤทธิคาม, 2548, น. 31) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

อรรถพร คำคม (2546, น. 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

วุทธิ สารฤทธิคาม (2548,น. 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551, น.6) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา

วัดภา ชายหาต (2532 อ้างถึงใน ประชากร พัฒนกุล และคณะ, 2550, น. 22) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

Shelli (1995, p. 9 อ้างถึงใน ปรภากร กองแก้ว, 2546, น. 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าหรือระหว่างการเรียนรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการคาดหวังของลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งความคาดหวังดังกล่าว นั้นเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคลอาจมาจากเพื่อนจากนักการตลาด หรือจากข้อมูลคู่แข่งเป็นต้น ฉะนั้นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จก็คือการเสนอบริการที่มีผลประโยชน์สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการโดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากการบริการเกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าส่วนผลประโยชน์จากการบริการเกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยการสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ ของผู้ให้บริการโดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวมเกิดจากการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันของการบริการโดยให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งและความแตกต่างต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ซึ่งอาจเป็นความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ด้านบริการ ด้านบุคลากรและด้านภาพลักษณ์ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า

ธีรกิต นวรัตน ณ อยุธยา (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าว่าความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้ใช้บริการความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องจากคุณภาพของสินค้าที่เป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลงแต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และสถานการณ์ต่างๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจจะมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปความต้องการที่ต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

- 1) ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง
- 2) ผู้ให้บริการความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ความสามารถความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการรวมถึงความเต็มใจในการให้บริการให้บริการของพนักงาน
- 3) สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศแสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจาก จำนวน ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน มากของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่ยากใช้บริการสบหรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้นลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติสิ่งที่ทำได้คือต้องจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปความพึงพอใจ คือ การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่พอใจประทับใจตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้การให้บริการต้องมีระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้องสัมพันธ์กันทุกฝ่าย และต้องมีใจรักในการให้บริการด้านสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อมารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆมีดังนี้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2545)

- 1) สถานที่บริการการเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการข้อมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มักจะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว เป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติ บริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสนัการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการเป็นต้น

5) กระบวนการบริการมีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองความต้องการของประชาชนได้

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่ในบางหนึ่งหากสิ่งทีคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดนอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังว่าส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับวัดพระแก้ว

วัดพระศรีรัตนศาสดาราม หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า วัดพระแก้ว เป็นวัดที่พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราชโปรดเกล้าฯ ให้สร้างขึ้นใน พ.ศ. 2325 เป็นวัดในพระบรมมหาราชวัง เช่นเดียวกับวัดพระศรีสรรเพชญ์ ซึ่งเป็นวัดในพระราชวังหลวงในสมัยอยุธยา และมีพระราชประสงค์ให้วัดพระศรีรัตนศาสดาราม เป็นที่ประดิษฐานพระพุทธรูปมหาณิรัตนปฏิมากร หรือพระแก้วมรกต ที่นำมาจากกรุงเวียงจันทน์ แต่แท้ที่จริงแล้วพบเจอวัดพระแก้วจังหวัดเชียงราย และเป็นสถานที่ทรงบำเพ็ญพระราชกุศล วัดพระศรีรัตนศาสดารามเป็นวัดที่ไม่มีพระสงฆ์จำพรรษาอยู่ เพราะมีแต่ส่วนพุทธาวาสไม่มีส่วนสังฆาวาส

วัดพระศรีรัตนศาสดารามได้รับการบูรณปฏิสังขรณ์มาโดยตลอด การบูรณะครั้งใหญ่ทั้งพระอารามมีขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว และในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวโปรดเกล้าฯ ให้มีการเฉลิมฉลองกรุงรัตนโกสินทร์ครบ 100 ปี ใน พ.ศ. 2425 ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว โปรดเกล้าฯ ให้มีการบูรณปฏิสังขรณ์ทั้งพระอารามในโอกาสที่มีพระราชพิธีฉลองพระนครครบ 150 ปี ในรัชกาลปัจจุบันโปรดเกล้าฯ ให้บูรณปฏิสังขรณ์ทั้งพระอารามอีกครั้งใน พ.ศ. 2525 เมื่อมีการสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี โดยมีสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีทรงเป็นองค์ประธานในการบูรณะวัดพระศรีรัตนศาสดารามเป็นงานที่สำคัญและเป็นที่เชิดหน้าชูตาของบ้านเมือง ตลอดจนเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยอยู่ภายในวัดพระแก้ว

เนื่องจากภายในวัดพระศรีรัตนศาสดารามมีอาคารสำคัญและอาคารประกอบเป็น จำนวนมากจึงแบ่งกลุ่มอาคารออกเป็น 3 กลุ่ม ตามตำแหน่งและความสำคัญ ดังนี้

1) พระอุโบสถ

พระอุโบสถ ตั้งอยู่ส่วนใต้ของวัดพระศรีรัตนศาสดาราม มีกำแพงแก้วล้อมรอบ มีซุ้มประดิษฐานเสมารวม 8 ซุ้ม พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราชโปรดเกล้าฯ ให้สร้างขึ้นใน พ.ศ. 2325 แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2327 เพื่อประดิษฐานพระพุทธรูปมหาณิรัตนปฏิมากร (แก้วมรกต) ที่พระองค์ทรงอัญเชิญมาจากเวียงจันทน์พระอุโบสถมีขนาดใหญ่ หลังคาลด 4 ระดับ 3 ชั้น มีช่อฟ้า 3 ชั้น ปิดทองประดับกระจกตัวพระอุโบสถมีระเบียงเดินได้โดยรอบ มีหลังคาเป็นพาไลคลุมรับด้วยเสานางรายปิดทองประดับกระจกทั้งคันทันพนักระเบียงรับเสานางราย ทำเป็นลูกฟักประดับด้วย

2) กลุ่มฐานไฟที

กลุ่มอาคารบริเวณฐานไฟที มีอาคารหลักสามหลัง คือ ปราสาทพระเทพบิดร พระมณฑปพระศรีรัตนเจดีย์และวัดอุประดัดตักแต่งอื่น ๆ เช่น รูปปั้นสัตว์หิมพานต์ บุษบกพระราชลัญจกร นครวัดจำลอง พระสุวรรณเจดีย์และพนมหมาก

3) กลุ่มอาคารประกอบ

เป็นกลุ่มอาคารและสิ่งประดับอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากกลุ่มอาคารทั้งสองกลุ่ม ประกอบด้วย หอพระนาถพระเศวตภูคารวิหารยอด หอมณเฑียรธรรม พระอัฐมมหาเจดีย์ ยักษ์ทวารบาล และจิตรกรรมฝาผนังที่พระระเบียง ซึ่งมีภาพวาดจิตรกรรมฝาผนัง จำนวน 178 ห้อง เรียงต่อกันยาวตลอดฝาผนังทั้ง 4 ทิศ มีเนื้อหา จาการวรรณคดีเรื่องรามเกียรติ์

เวลาเปิด-ปิด และค่าบริการต่าง ๆ

วัดพระศรีรัตนศาสดาราม หรือ วัดพระแก้ว เปิดให้เข้าชมทุกวัน (ยกเว้นแต่วันที่มีพระราชพิธีต่าง ๆ) ตั้งแต่เวลา 08.30-15.30 น. โดยคนไทย ไม่เสียค่าใช้จ่าย สามารถแสดงบัตรประชาชนได้ที่ทางเข้า

สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ค่าบัตรเข้าชม 500 บาท สามารถเข้าชมพระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ซึ่งทั้งหมดตั้งอยู่ในบริเวณพระบรมมหาราชวัง

การแต่งกายเข้าวัดพระแก้ว

การเข้ามาชมไปวัดพระแก้ว ซึ่งเป็นเขตพระราชฐานทั้งยังเป็นสถานที่สำคัญยิ่งของชาติ จึงต้องแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย เพื่อแสดงความเคารพต่อสถานที่ อีกทั้งควรปฏิบัติตามกฎระเบียบของวัด ได้แก่ ห้ามสวมเสื้อแขนอวด สายเดี่ยว หรือเสื้อที่เปิดไหล่ทุกชนิด, ห้ามสวมใส่กางเกงขาสั้น กางเกงสามส่วน กางเกงยีนส์ขาดส่วนกระโปรงก็ไม่สามารถสั้นจนเกินไป ทางที่ดีควรเลยหัวเข่าลงมา ส่วนรองเท้าก็ควรเป็นรองเท้าสุภาพ

ทั้งนี้หากเครื่องแต่งกายของคุณไม่เหมาะสมหรือถูกต้อง ทางสำนักพระราชวังได้จัดเตรียมเสื้อผ้าให้ยืมฟรีโดยมีค่ามัดจำชิ้นละ 200 บาท (ไม่อนุญาตให้ใช้ผ้าคลุมไหล่ ผ้าพันคอในการปกปิดเสื้อแขนอวด) กับบัตรประชาชนเอาไว้ และเมื่อเอาชุดมาคืนทางเจ้าหน้าที่ก็จะคืนทุกอย่าง

ข้อควรระวัง

1) ไม่ควรใช้แฟลชในการถ่ายภาพจิตรกรรมฝาผนังที่พระระเบียง เพราะจะทำให้เกิดความเสียหายกับภาพจิตรกรรม

2) ภายในอาคารอื่นทั้งหมดโดยเฉพาะพระอุโบสถ ห้ามถ่ายภาพอย่างเด็ดขาด ฝ่าฝืนมีโทษปรับและยึดสื่อบันทึก

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุทธาสินี วิทยาภรณ์ (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวของชาวเมียนมาร์ที่เข้ามาประกอบอาชีพในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาครเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์การท่องเที่ยวเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวของชาวเมียนมาร์ที่เข้ามาประกอบอาชีพในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 คน พบว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวของชาวเมียนมาร์ด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านราคา ค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านผลิตภัณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านบุคลากรค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านแรงจูงใจและสิ่งกระตุ้น ค่าเฉลี่ย 3.91 และด้านสังคม ค่าเฉลี่ย 3.90 โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวของชาวเมียนมาร์ในระดับสูง

สุคนธ์ธรร สุระเดชพิภพ (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่เพื่อศึกษาถึงสภาพประวัติความเป็นมาทางเศรษฐกิจและสังคมของนักท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่โดยการออกแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.75 มีอายุเฉลี่ย 21-40 ปี ร้อยละ 53.50 สถานภาพโสด ร้อยละ 53.25 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีร้อยละ 47 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานของบริษัทเอกชน ร้อยละ 28.75 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มาท่องเที่ยวเกี่ยวกับครอบครัวร้อยละ 48.25 และมาเป็นครั้งแรก ร้อยละ 55.25 ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากคำบอกเล่าปากต่อปาก ร้อยละ 29.75 เดินทางมาท่องเที่ยวเนื่องจากเพื่อนและครอบครัวชักชวน ร้อยละ 37.25 ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย 2-4 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวัน 500 บาท และนักท่องเที่ยวเห็นด้วยว่าฤดูกาลมีผลต่อการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่มากถึงร้อยละ 75.50

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับร้อยละ 0.1 ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านความปลอดภัยด้านการบริการ ด้านของที่ระลึก และด้านบทบาทของภาครัฐ ส่วนปัจจัยที่มีนัยสำคัญที่ระดับร้อยละ 5 ได้แก่ ด้านราคาสินค้า และบริการและปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับร้อยละ 10 ได้แก่ รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วงระหว่าง 5,001-10,000 บาท ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และปัจจัยด้านโบราณสถาน และสภาพแวดล้อม ซึ่งไม่มีผลต่อโอกาส

ความน่าจะเป็นสูงสุด ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์ เชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

รัชดาพรรณ สุวรรณมาโจ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกาม อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกาม อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.70 เป็นผู้มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.70 ผู้มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.70 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.30 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 28.30 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.70 ปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสความน่าจะเป็นสูงสุด ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับร้อยละ 5 ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านบทบาทของภาครัฐ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ปัจจัยด้านโบราณสถาน และสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านราคาสินค้าและบริการ ปัจจัยด้านของที่ระลึก ซึ่งไม่มีผลต่อโอกาสความน่าจะเป็นสูงสุด ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกาม อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ปณัสนา สิริรุ่งโรจน์กนก (2559) ศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษา ตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงคราม การศึกษาค้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ของตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ของตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จำนวน 73 คน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เพศหญิง อายุระหว่าง 20-24 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่มาเป็นคนครั้งแรกเดินทางมาท่องเที่ยวโดยการขนส่งสาธารณะ การใช้จ่ายต่อครั้งในการท่องเที่ยวอยู่ที่ 2,001-5,000 บาท ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวกับเพื่อน และแหล่งข้อมูลในการมาท่องเที่ยวมาจากสื่อต่าง ๆ (อินเทอร์เน็ต/วิทยุ) นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษา ตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามด้านความ

สะดวกทางกายภาพ ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร ด้านการให้บริการ ด้านความปลอดภัยต่อบุคคล และทรัพย์สิน และด้านการใช้จ่ายและการเงิน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุรดี ชิดชอบ (2548) ศึกษาถึงทัศนคติและความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว ณ เกาะช้าง จังหวัดตราดในด้านแหล่งท่องเที่ยว เพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด จำนวน 200 คน พบว่า ด้านความพึงพอใจแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.09 ด้านการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.92 ด้านที่พักมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.08 ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 2.73 โดยในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ยกเว้นเรื่องแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก ส่วนการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านที่พักและการให้บริการทั่วไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สัญญา ชั่งแท่ง (2561) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวในเขตท่องเที่ยวอันดามัน กรณีศึกษา จังหวัดตรังและจังหวัดสตูล เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบระบบการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวกรณีศึกษาจังหวัดตรัง และจังหวัดสตูล จำนวน 300 คน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบระบบการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทั้ง 9 ด้านมากที่สุด คือ ด้านการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 4.13 ด้านการคมนาคมและการเดินทางค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านบริการข่าวสารการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านสถานที่พักผ่อน ค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านบริการนำเที่ยว ค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านสินค้าและของที่ระลึกค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.97 และด้านความสามารถทางการเงินค่าเฉลี่ย 3.91 มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.94 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปิยะ หนูนิล (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการให้บริการในอุทยานแห่งชาติศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่องิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการให้บริการในอุทยานแห่งชาติศรีสัชนาลัย และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการให้บริการในอุทยานแห่งชาติศรีสัชนาลัย จำนวน 394 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการ

ให้บริการด้านประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวร้อยละ 84.3 ด้านความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ร้อยละ 89.9 ด้านความเต็มใจในการจ่ายค่าธรรมเนียม และ/หรือค่าบริการร้อยละ 89.75 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 87.8 และด้านการสื่อความหมายธรรมชาติร้อยละ 88.3 ความแตกต่างของเพรระดับการศึกษาภูมิปัญญาความรู้สิ่งอำนวยความสะดวก และการสื่อความหมายธรรมชาติมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่แตกต่างกันส่วนนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันของเพศ สิ่งอำนวยความสะดวก และการสื่อความหมายธรรมชาติมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มาทฐรา สวนศรี (2559) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวและการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา จำนวน 400 คน พบว่า นักท่องเที่ยวแบ่งเป็นชาย 200 คน หญิง 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 อายุระหว่าง 15 – 25 ปี ร้อยละ 28.50 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 40.80 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.07 เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน อายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุภาพ ประภาสวัศ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวแบบวันเดียว ณ หาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของประชากรเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่าทัศนคติของนักท่องเที่ยวเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อหาดบางแสน ในเรื่องสะดวกสบายในการเดินทางมากที่สุด และการพัฒนาการของหาดบางแสนมีการพัฒนาเพียงบางด้าน มีช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนมีชื่อเสียงมายาวนาน มีกิจกรรมต่างๆ ที่มีความน่าสนใจเกิดความรู้สึกผ่อนคลายสนุกสนาน ความพึงพอใจในทุกปัจจัยการตลาด 7 Ps นั่นคือ ด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการ ด้านราคา ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและด้านบุคลากร โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 และในแต่ละด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ชนากร ชมโลกกรวด, ปฎิมา ประโยชน์อุดมกิจ, และภูษิตย์ วงษ์เล็ก (2561) คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้าจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษาคุณภาพบริการโลจิสติกส์ของศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการ และเพื่อศึกษาคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 375 คน คุณภาพบริการโลจิสติกส์ของศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 10 ด้านอยู่ในระดับมากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการ ร้อยละ 66.90 คุณภาพบริการโลจิสติกส์ทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปฐิพัฒน์ ธนาพันธ์ศิริ (2559) การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตเพื่อศึกษาวิเคราะห์การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต จำนวน 140 คน โดยใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็น พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .83 โดย ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ การสร้างตำรวจท่องเที่ยวให้เป็นตำรวจมืออาชีพ และด้านการบริการด้วยหัวใจ

กมลพร พุ่มอยู่ (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานะภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันโดยรวมพบว่าลูกค้าที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ

ต่อห้างเทสโก้ โลตัส สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

นภัก เพชรวิสัย (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ หาดทรายดำ อำเภอลำปาง จังหวัดตราด เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว จำนวน 400 คน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 201 คน ร้อยละ 50.2 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 213 คน ร้อยละ 53.3 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 108 คน ร้อยละ 27.0 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 - 30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 230 ราย ร้อยละ 57.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 270 คน ร้อยละ 67.5 สถานภาพโสด จำนวน 97 คน ร้อยละ 24.3 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ณัฐฐา เสวกวิหรี (2560) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 400 ชุด พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการช่วงอายุ 20-40 ปี มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านอาชีพ พบว่า อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ด้านรายได้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ และสถานภาพไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

ดวงกมล บุญทวีทรัพย์ (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติพุเตย จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อสำรวจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติพุเตย จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 381 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จากสมมติฐานด้านข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ สถานภาพ และ

อาชีพมีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติพิเศษ ไม่แตกต่างกันในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มี อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติพิเศษแตกต่างกัน



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การจัดการองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกรณีศึกษา นักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) เป็นการวิจัยที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาวิธีการดำเนินงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีแจกแบบสอบถาม โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเก็บแบบสอบถาม โดยคำนึงถึงความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรนักท่องเที่ยวชาวไทย ประจำปี พ.ศ (2562) จำนวน 3,669,549 คน (ข้อมูลประชากร มกราคม 2562 กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา) เป็นฐานข้อมูลในการกำหนด จำนวน ประชากร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่	n	คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	ขนาดของประชากร
	e	คือ	ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนดไว้เท่ากับ 0.5)

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{3,669,549}{1+(3,669,549) 0.052}$$

$$n = 366.96 \text{ คน}$$

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างคือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวบริเวณวัดพระแก้วประกอบด้วยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

- 1) เพศ เพศที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน
- 2) อายุ อายุที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน
- 3) ระดับการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน
- 4) รายได้ รายได้ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน
- 5) สถานภาพ สถานภาพที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน
- 6) อาชีพ อาชีพที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) โดยกำหนดกรอบเนื้อหาครอบคลุมประเด็นที่ศึกษา องค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว 5 ประเด็น ได้แก่

- 1) ด้านการไหลทางกายภาพ
- 2) ด้านการไหลไหลทางข้อมูลข่าวสาร
- 3) ด้านการไหลทางการเงิน

4) ด้านการให้บริการ

5) ด้านความปลอดภัยต่อบุคคลและทรัพย์สิน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระแก้ว ประกอบด้วย ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

3.3 การทดสอบเครื่องมือ

3.3.1 การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย เป็นขั้นตอนในการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามนั้นมีความสอดคล้อง ถูกต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใจได้ตรงกันทุกคน

3.3.2 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) ดังนี้

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่จะใช้ในการวิจัย และได้นำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจทาน เพื่อความถูกต้องของเนื้อหาที่จะต้องตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และได้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และเมื่อได้คำยืนยันจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยจึงสามารถนำแบบสอบถามไปแจกได้

3.3.3 การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test)

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยจะทดสอบในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หรือ โปรแกรม SPSS แล้วนำมาตรวจสอบให้คะแนนเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น พบว่า แบบสอบถามฉบับนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ .979 ถือว่าอยู่ในระดับดีมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น อยู่ในช่วง .979 ขึ้นไปถือว่ามีความน่าเชื่อถือได้อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งหมายความว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

3.4.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว จำนวน 400 ราย

3.4.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร อินเทอร์เน็ต รายงานการวิจัย และเอกสารต่างที่เกี่ยวข้อง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางการบรรยาย ในการวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว บริเวณวัดพระแก้ว จำแนกตามองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้าน ใช้มาตราวัดแบบอัตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นเกณฑ์การให้คะแนน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ (วิชิต อุอิน, 2550, น. 267) ดังนี้

ตารางที่ 3.1 การวัดระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระแก้ว ประกอบด้วยด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้วิจัยได้ใช้มาตราวัดแบบของไลเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

เกณฑ์		ระดับความพึงพอใจ
ระดับ 5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนค่าเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	ลำดับความสำคัญ
4.21-5.00	ระดับมากที่สุด
3.41-4.20	ระดับมาก
2.61-3.40	ระดับปานกลาง
1.81-2.60	ระดับน้อย
1.00-1.80	ระดับน้อยมาก

สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยการหาค่าสถิติทดสอบ t- test ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจำแนกตามเพศและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One- Way ANOVA ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยจำแนกเป็นตัวแปรอิสระที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพรายได้ต่อเดือน สถานภาพ และอาชีพ สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนเมื่อพบความแตกต่างด้วยวิธีการของ Scheffe โดยกำหนดการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3.3 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายระดับสหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.90 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.70 - .90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.50 - .70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.30 - .50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.00 - .30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ข้อมูลในแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน ในการทดสอบสมมติฐานการจัดการองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัด วัดพระแก้ว

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาเรื่องการจัดการระบบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา นักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระแก้ว จำนวน 400 คน มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติ การศึกษาในครั้งนี้มีการดำเนินงานตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแจกแจงความถี่ และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านระบบโลจิสติกส์

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแจกแจงความถี่ และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจ

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N แทน จำนวน นักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณวัดพระแก้ว

X แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Sig. แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

T แทน ค่าสถิติ-t-deiddependent เพื่อใช้พิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัย

ส่วนบุคคลในด้านเพศ

df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
P	แทน ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดง จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ชาย	247	61.8
หญิง	153	38.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 จำแนกเพศตามเพศ พบว่าเพศชาย จำนวน 247 คน ร้อยละ 61.8 และเพศหญิง จำนวน 153 คน ร้อยละ 38.3

ตารางที่ 4.2 แสดง จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	81	20.3
20 – 30	208	52.0
31 – 40	86	21.5
41 - 50	25	6.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 จำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 20-30ปีมากที่สุด จำนวน 208คน ร้อยละ 52.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-41ปี จำนวน 86คน ร้อยละ 21.5 และอายุต่ำกว่า 20ปี จำนวน 81 คน ร้อยละ 20.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดง จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ระดับการศึกษา	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	130	32.5
ปริญญาตรี	234	58.5
ปริญญาโท	33	8.3
ปริญญาเอก	3	.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.3 จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 234 คน ร้อยละ 58.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 130 คน ร้อยละ 32.5 และปริญญาโท จำนวน 33 คน ร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดง จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 12,000 บาท	99	24.8
12,000 – 15,000 บาท	143	35.8
15,001 – 18,000 บาท	101	25.3
18,001 – 25,000 บาท	35	8.8
25,001 – 30,000 บาท	20	5.0
อื่น ๆ	2	.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,000-15,000 บาทมากที่สุด จำนวน 143 คน ร้อยละ 35.8 รองลงมาคือ 15,001-18,000 บาท จำนวน 101คน ร้อยละ 25.3 และต่ำกว่า 12,000 บาท จำนวน 99 คน ร้อยละ 24.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดง จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
โสด	296	74.0
สมรส/อยู่ด้วยกัน	95	23.8
หย่าร้าง/อยู่ด้วยกัน	9	2.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 296 คน ร้อยละ 74.0 รองลงมาคือสมรส จำนวน 95คน ร้อยละ 23.8และหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 9 คน ร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดง จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน ตัวอย่าง (คน.)	ร้อยละ
เกษตรกร	19	4.8
รับจ้าง	76	19.0
หน่วยงานราชการ	59	14.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	6.8
พนักงานเอกชน	53	13.3
ธุรกิจส่วนตัว	60	15.0
นักศึกษา	170	26.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพนักศึกษามากที่สุด จำนวน 170 คน ร้อยละ 26.8 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง จำนวน 76 คน ร้อยละ 19.0 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 60 คน ร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแจกแจงความถี่ และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านระบบโลจิสติกส์

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสะดวกทางกายภาพด้าน โลจิสติกส์

ความสะดวกทางกายภาพ ด้านโลจิสติกส์	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความสะดวกต่อระบบขนส่ง สาธารณะ	4.22	0.782	มากที่สุด
2. มีการจัดสถานที่เพื่อใช้พักผ่อน บริเวณ แหล่งท่องเที่ยว เพียงพอและเหมาะสม	4.21	0.736	มากที่สุด
3. ความสะดวกในการเดินทาง ท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยว ใกล้เคียง	4.21	0.734	มากที่สุด
4. มีป้ายให้ข้อมูลเกี่ยวกับ โบราณสถาน และโบราณวัตถุ	4.32	0.699	มากที่สุด
รวม	4.23	0.572	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความสะดวกทางกายภาพด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.23 สามารถจำแนกเป็นรายชื่อได้ ดังนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีป้ายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณสถาน และโบราณวัตถุที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมา ความสะดวกต่อระบบขนส่งสาธารณะที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.22 มีการจัดสถานที่เพื่อใช้พักผ่อนบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

เพียงพอและเหมาะสมความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ข้อมูลข่าวสารแหล่งท่องเที่ยวและข้อมูลในการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระแก้วมีหลากหลายช่องทาง	4.31	0.678	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัดพระแก้วผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง	4.14	0.780	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแหล่งท่องเที่ยวของวัดพระแก้ว เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทั้งถึง และเป็นปัจจุบัน	4.15	0.763	มาก
4. การประชาสัมพันธ์แบบบอกต่อ (เล่าให้ฟัง)	4.04	0.835	มาก
รวม	4.16	0.610	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.6สามารถจำแนกเป็นรายชื่อได้ ดังนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารแหล่งท่องเที่ยว และข้อมูลในการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระแก้วมีหลากหลายช่องทาง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.31รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแหล่งท่องเที่ยวของวัดพระแก้วเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทั้งถึง และเป็นปัจจุบันที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมามีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัดพระแก้วผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.14 และการประชาสัมพันธ์แบบบอกต่อระดับค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการบริการ

ด้านการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	4.14	0.729	มาก
2. สะดวกสบายของแหล่งท่องเที่ยว	4.21	0.710	มากที่สุด
3. สะดวกสบายของแหล่งอาหารและเครื่องดื่ม	4.20	0.741	มาก
4. สถานที่จอดรถเพียงพอเหมาะสม	4.93	0.913	มากที่สุด
รวม	4.11	0.574	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.11 สามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ ดังนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่จอดรถเพียงพอเหมาะสมที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.93 รองลงมาคือ ด้านความสะดวก / ความสะดวกสบายของแหล่งท่องเที่ยว ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมา สะดวกสบายของแหล่งอาหารและเครื่องดื่ม ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.20 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการใช้จ่ายและการเงิน

การใช้จ่ายและการเงิน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการต่อระบบขนส่งสาธารณะ	4.15	0.729	มาก
2. ความสะดวกในการถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) และการใช้บัตรเครดิต / เดบิต	3.88	0.843	มาก
3. ความสะดวกในการซื้อของที่ระลึก	4.11	0.708	มาก
4. ความสะดวกซื้ออาหารและเครื่องดื่ม	4.28	0.701	มากที่สุด
รวม	4.10	0.561	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านการใช้จ่ายและการเงินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.10 สามารถจำแนกเป็นรายชื่อได้ ดังนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกซื้ออาหารและเครื่องดื่ม ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการต่อระบบขนส่งสาธารณะที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมา ความสะดวกในการซื้อของที่ระลึกที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.11 และความสะดวกในการถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) และการใช้บัตรเครดิต / เดบิตที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความปลอดภัยส่วนบุคคลและทรัพย์สิน

ด้านความปลอดภัยส่วนบุคคลและทรัพย์สิน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความปลอดภัยด้านสถานที่ท่องเที่ยวโดยรอบวัดพระแก้ว	4.20	0.714	มาก
2. ความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยว	4.27	0.677	มากที่สุด
3. ความปลอดภัยในการเดินทางในการเดินทางด้วยรถสาธารณะ	4.11	0.736	มาก
4.การเดินทางในกรณีฉุกเฉิน เช่น อุบัติเหตุ	4.97	0.803	มากที่สุด
รวม	4.13	0.571	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านความปลอดภัยส่วนบุคคลและทรัพย์สินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.13 สามารถจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ การเดินทางในกรณีฉุกเฉิน เช่น อุบัติเหตุที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.97 รองลงมาคือ ความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาความปลอดภัยด้านสถานที่ท่องเที่ยวโดยรอบวัดพระแก้วที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.20 และความปลอดภัยในการเดินทางในการเดินทางด้วยรถสาธารณะที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.11ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแจกแจงความถี่ และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระแก้ว ประกอบด้วย ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวภายในวัดพระแก้ว	4.29	0.650	มากที่สุด
2. ท่านมีความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว	4.25	0.727	มากที่สุด
3. ท่านมีความพึงพอใจด้านโบราณสถาน และ โบราณวัตถุ	4.35	0.675	มากที่สุด
4. ท่านมีความพึงพอใจด้านการเปิด - ปิด สถานที่ท่องเที่ยว	4.32	0.658	มากที่สุด
5. ท่านมีความพึงพอใจด้านทัศนียภาพความสวยงามบริเวณวัดพระแก้ว	4.39	0.696	มากที่สุด
6. ท่านมีความพึงพอใจด้านสุขอนามัย เช่น ความสะอาดของห้องสุขา เจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือ เป็นต้น	4.10	0.830	มาก
รวม	4.284	0.504	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.28 สามารถจำแนกเป็นรายชื่อได้ ดังนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจด้านทัศนียภาพความ

สวยงามบริเวณวัดพระแก้วที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านโบราณสถาน และโบราณวัตถุที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาความพึงพอใจด้านการเปิด - ปิด สถานที่ท่องเที่ยวที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมา ความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวภายในวัดพระแก้วที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.29 และความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวระดับค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณวัดพระแก้วที่ต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานย่อยทางสถิติ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้วที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจำแนกตัวแปรตามเพศ ด้วยการวิเคราะห์ T-Test

H_0 เพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว

H_1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	T	Sig
ชาย	247	4.303	0.492	0.960	0.860
หญิง	153	4.253	0.522		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.13 จำแนกตัวแปรตามเพศ ด้วยวิธีการ Independent Simple T-Test พบว่าค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.860 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น เพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์ การท่องเที่ยวกรณีสักยานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีสักยานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว จำแนกตัวแปรตามอายุ ด้วยการ วิเคราะห์ F-Test หรือ One – way ANOVA

ระดับความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.163	1.054	4.127	0.006*
	ภายในกลุ่ม	396	98.303	0.248		
	รวม	399	101.466			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.14 จำแนกตัวแปรตามอายุ ด้วยวิธีการ F-Test หรือ One – way ANOVA พบว่าค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.006 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีสักยานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้วต่างกัน เพื่อให้ทราบอายุใดแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้การวิเคราะห์ Post Hoc แบบ LSD

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของอายุมีผลต่อความพึงพอใจต่อ องค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยว

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
ต่ำกว่า 20 ปี	-	0.11*	0.15	0.27*
20 – 30 ปี		-	0.16	0.29
31 – 40 ปี			-	0.12*
41 – 50 ปี				-

* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยค่าสถิติ LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 20 – 30 ปี อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 41 – 50 ปี อายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 31 – 40 ปี อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 41 – 50 ปี

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว จำแนกตัวแปรตามระดับการศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ F Test หรือ One – way ANOVA

ระดับความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.792	0.264	1.039	0.375
	ภายในกลุ่ม	396	100.674	0.254		
	รวม	399	101.466			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.16 จำแนกตัวแปรตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการ F-Test หรือ One – way ANOVA พบว่าค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.375 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว

สมมติฐานที่ 1.4 รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว
กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว จำแนกตัวแปรตามระดับรายได้
เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยการวิเคราะห์ F-Test หรือ One – way ANOVA

ระดับความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.801	0.405	1.810	0.126
	ภายในกลุ่ม	393	97.803	0.249		
	รวม	379	99.605			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.17 จำแนกตัวแปรตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนด้วยวิธีการ F-Test หรือ One – way ANOVA พบว่าค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.126 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว

สมมติฐานที่ 1.5 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว
กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว จำแนกตัวแปรตามระดับ
สถานภาพด้วยการวิเคราะห์ F-Test หรือ One – way ANOVA

ระดับความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.580	0.790	3.140	0.044*
	ภายในกลุ่ม	393	99.886	0.252		
	รวม	399	101.466			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.18 จำแนกตัวแปรตามสถานภาพด้วยวิธีการ F-Test หรือ One – way ANOVA พบว่าค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.044 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น สถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว ต่างกัน เพื่อให้ทราบว่าสถานภาพคู่ใดแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้การวิเคราะห์ Post Hoc แบบ LSD

สถานภาพ	โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หย่าร้าง/แยกกันอยู่
โสด	-	0.14*	0.47
สมรส/อยู่ด้วยกัน		-	0.19
หย่าร้าง/แยกกันอยู่			-

*หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยค่าสถิติ LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวมากกว่า สถานภาพสมรส สถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวมากกว่า สถานภาพหย่าร้าง/แยกกัน อยู่สถานภาพสมรสมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวมากกว่า สถานภาพหย่าร้าง/แยกกัน

สมมติฐานที่ 1.6 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว จำแนกตัวแปรตามระดับอาชีพด้วยการวิเคราะห์ F-Test หรือ One – way ANOVA

ระดับความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	6	2.933	0.486	1.950	0.072
	ภายในกลุ่ม	393	98.533	0.251		
	รวม	399	101.466			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.19 จำแนกตัวแปรตามสถานภาพ ด้วยวิธีการ F-Test หรือ One-way ANOVA พบว่าค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.072 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น อาชีพที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา นักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว

ตารางที่ 4.20 ตารางแสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์มี

ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา นักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว

องค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์การ ท่องเที่ยว	ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทย		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

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านองค์ประกอบด้าน โลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา นักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว ดังนี้

1) ความสะดวกทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้วมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าด้านความสะดวกทางกายภาพมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้วอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า

2) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้วมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้วอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.511 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

3) ด้านการบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย
กรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้วมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า
0.05 แสดงว่าด้านการบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา
นักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้วอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.608 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปาน
กลาง

4) ด้านการใช้จ่ายและการเงินมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าด้านการใช้จ่ายและการเงินมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.652 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

5) ด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยกรณีนักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยกรณีนักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.675 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการจัดการองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกรณีศึกษาวัดพระแก้วมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ

- 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกรณีศึกษาวัดพระแก้ว
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาวัดพระแก้ว

การวิจัยเรื่องการจัดการองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกรณีศึกษาวัดพระแก้ว ได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวกรณีศึกษาบริเวณวัดพระแก้ว และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มาท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ และอาชีพ ประชากรที่ทำการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว จำนวน 400 คน โดยได้ศึกษาถึงความพึงพอใจขององค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ได้แก่ ความสะดวกทางกายภาพ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการบริการด้าน การใช้เงินและค่าธรรมเนียมความปลอดภัยส่วนบุคคลและทรัพย์สินซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในโปรแกรมสำเร็จรูป โปรแกรม SPSS เพื่อใช้ในการคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ Percentage คะแนนค่าเฉลี่ย Mean ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach Alpha) โดยการทดสอบความสัมพันธ์แต่ละตัวแปร Independent Sample T-Test , F-Test One – Way ANOVA Pearson Correlation

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยเรื่องการจัดการองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาวัดพระแก้วผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 247 ราย ร้อยละ 61.8 และเพศหญิง จำนวน 153 คน ร้อยละ 38.2 ด้านอายุส่วนใหญ่ระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 208 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมา ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 รองลงมา อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 234 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมา ศึกษาจบระดับปริญญาโท จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.3 ระดับปริญญาเอก จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.8 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 12000 – 15000 บาท จำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15001 – 18000 บาท จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 12000 บาท จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.8 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 18001 – 25000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.8 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25001 – 30000 บาท จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 5 ด้านสถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมา สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมา หย่าร้าง/อยู่ด้วยกัน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมา อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 รองลงมา อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5 รองลงมา อาชีพหน่วยงานราชการ จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.8 รองลงมา อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.3 รองลงมา อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.8 รองลงมา อาชีพเกษตรกร จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการจัดการองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว

1) ด้านความสะดวกทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านมีป้ายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณสถาน และ โบราณวัตถุที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมา ความสะดวกต่อระบบขนส่งสาธารณะ ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมา มีการจัดสถานที่

เพื่อใช้พักผ่อนบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เพียงพอและเหมาะสมและความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 เท่ากัน

2) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสารแหล่งท่องเที่ยว และข้อมูลในการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระแก้ว มีหลากหลายช่องทางที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแหล่งท่องเที่ยวของวัดพระแก้ว เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทัวถึง และเป็นปัจจุบันที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัดพระแก้วผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่องที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาด้านการประชาสัมพันธ์แบบบอกต่อ (เล่าให้ฟัง) ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.04

3) ด้านความสะดวกด้านการบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สถานที่จอดรถเพียงพอเหมาะสมที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.93 รองลงมา ด้านความสะดวก / ความสะดวกสบายของแหล่งท่องเที่ยวที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมา สะดวกสบายของแหล่งอาหารและเครื่องดื่มที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.14

4) ด้านการใช้จ่ายและการเงินพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกซื้ออาหารและเครื่องดื่มที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมา ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการต่อระบบขนส่งสาธารณะที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาความสะดวกในการซื้อของที่ระลึกที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาความสะดวกในการถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) และการใช้บัตรเครดิต / เดบิตที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.88

5) ด้านความปลอดภัยต่อบุคคลและทรัพย์สินพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การเดินทางในกรณีฉุกเฉิน เช่น อุบัติเหตุที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.97 รองลงมาความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาความปลอดภัยด้านสถานที่ท่องเที่ยวโดยรอบวัดพระแก้วที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาความปลอดภัยในการเดินทางในการเดินทางด้วยรถสาธารณะที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.11

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระแก้ว

ประกอบด้วย ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านทัศนียภาพความสวยงามบริเวณวัดพระแก้วมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมา ความพึงพอใจด้านโบราณสถาน

และโบราณวัตถุที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมา ความพึงพอใจด้านการเปิด - ปิด สถานที่ท่องเที่ยวที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมา ท่านมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวภายในวัดพระแก้วที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมา ท่านมีความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาท่านมีความพึงพอใจด้านสุขอนามัย เช่น ความสะอาดของห้องสุขา เจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือ เป็นต้นที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.10

ส่วนที่ 4 ผลการสมมติฐาน พบว่า

ตารางที่ 5.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณวัดพระแก้ว ต่างกัน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณวัดพระแก้วต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณวัดพระแก้ว ต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณวัดพระแก้ว ต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.4 รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณวัดพระแก้ว ต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.5 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณวัดพระแก้ว ที่แตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.6 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณวัดพระแก้ว ต่างกัน	ปฏิเสธ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่คือการยอมรับ มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณวัดพระแก้ว ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การกรณีสักยานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้ว ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณวัดพระแก้ว ต่างกัน

ตารางที่ 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา นักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว ต่างกัน		ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.1	ด้านความสะอาดทางกายภาพ	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2.2	ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2.3	ความสะอาดด้านการบริการ	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2.4	ด้านการใช้จ่ายและการเงิน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2.5	ด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน	ยอมรับ

ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

1) ความสะอาดทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้วมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ด้านความสะอาดทางกายภาพมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้วอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน(r) เท่ากับ 0.556 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

2) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้วมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่ง

น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้วอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน r เท่ากับ 0.511 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

3) ความสะดวกด้านการบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้วมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าความสะดวกด้านการบริการการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้วอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.608 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

4) ด้านการใช้จ่ายและการเงินมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าด้านการใช้จ่ายและการเงินมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.652 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

5) ด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยกรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยกรณีศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.675 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่องการจัดการองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาวัดพระแก้วสามารถอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน 2 ส่วน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณวัดพระแก้ว จากการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณวัดพระแก้วต่างกันซึ่งค่า sig. มีค่าเท่ากับ 0.006 ซึ่งมีความน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐฐา เสวกวิหาร (2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติพบว่าปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกันในทางตรงกันข้าม ปัจจัยด้าน เพศ และสถานภาพ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ และยังมีผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลพร พุ่มอยู่ (2560) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกพบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาพิษณุโลก

ในขณะที่ด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาพิษณุโลกและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณภัท เพชรวิสัย (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ หาดทรายดำ อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราดพบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ หาดทรายดำ อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด ต่างกัน ส่วน ด้าน เพศ อายุอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา ไม่มีผลต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ หาดทรายดำ อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราดและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงกมล บุญทวีทรัพย์ (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติพุเตย จังหวัดสุพรรณบุรีพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ สถานภาพ และอาชีพ มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติพุเตย ไม่แตกต่างกันในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มี อายุ การศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติพุเตยแตกต่างกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมาตุรา สวนศรี (2559) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีอายุต่างและการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา นักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้วองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา

นักท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามลำดับด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการใช้จ่ายและการเงิน ด้านความสะดวกการให้บริการ ด้านความสะดวกทางกายภาพ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ (เรียงตามระดับความสำคัญมากที่สุด)

1) ด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณัสยา สิริรุ่งโรจน์กนก (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษา ตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงครามร้อยตำรวจเอก ปุริมพัฒน์ธนาพันธ์ศิริ (2559) การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตพบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

2) ด้านการใช้จ่ายและการเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณัสยา สิริรุ่งโรจน์กนก (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษาตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงครามพบว่า ปัจจัยด้านด้านการใช้จ่ายและการเงินอยู่ในระดับปานกลาง

3) ด้านความสะดวกการให้บริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมลธิณรต์ ศรีบัวนา (2559) ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในวัดศรีสุพรรณ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณัสยา สิริรุ่งโรจน์กนก (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษา ตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงครามพบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

4) ด้านความสะดวกทางกายภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพพร บัวอินทร์และณฐา เสวตนรากุล (2562) กรณีศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพองค์ประกอบของโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณัสยา สิริรุ่งโรจน์กนก (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษา ตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงครามพบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง

5) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของเถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555) ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียวจังหวัดนครราชสีมาพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณัสยา สิริรุ่งโรจน์กนก (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อ

การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษา ตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงครามพบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยข้างต้น การจัดการองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษา ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา (วัดพระแก้ว) จำแนกตามองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสะดวกทางกายภาพ 2) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร 3) ความสะดวกด้านการบริการ 4) ด้านการใช้จ่ายและการเงิน 5) ด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินมีรายละเอียดดังนี้

1) การไหลทางกายภาพ ในเรื่องของระบบการขนส่งนักท่องเที่ยวในปัจจุบันยังถือว่าล่าช้า ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าการมีระบบขนส่งสาธารณะที่ทันสมัยจะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ ให้มีความน่าสนใจแปลกใหม่และสะดวกสบายต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยว เช่น การขนส่งนักท่องเที่ยวด้วยการใช้รถรางที่ทันสมัยให้เข้ากับยุคปัจจุบัน

2) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ด้านเส้นทางในการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระแก้วยังขาดการต่อเนื่องในด้านนี้ เพราะส่วนใหญ่จะเจาะจงเฉพาะตัววัดพระแก้ว การประชาสัมพันธ์เรื่องเส้นทางในการทางให้หลากหลายช่องทางมากกว่านี้ เช่น การทำแผนที่แหล่งท่องเที่ยววัดพระแก้ว และสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียงทั้งทุกช่องทางด้านการประชาสัมพันธ์ และควรเพิ่มเติมเรื่องภาษา ให้เกิดความหลากหลายของการประชาสัมพันธ์เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ก็เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น จีน และ ชาวยุโรป เป็นหลัก

3) ด้านการให้บริการ การจัดทำแผนการขอยกเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น การท่องเที่ยวแบบย้อนยุค มีการละเล่นพื้นบ้าน เพื่อเป็นการตอบแทนนักท่องเที่ยวให้มีกิจกรรมได้นันทนาการ ผ่อนคลาย และรื่นเริงอีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้เยาวชน คน ไทย มีส่วนร่วมในกิจกรรม และหันมาเข้าวัดทำบุญเพิ่มขึ้น

4) ด้านการใช้จ่ายและการเงิน ควรมีตู้ ATM สำหรับบริการนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น และสามารถเลือกช่องทางการกดเงินได้สะดวกขึ้น รวมไปถึงการมีบริการตู้แลกเปลี่ยนอัตราเงินต่างประเทศ เพื่อความสะดวกสบายต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วย

5) ด้านความปลอดภัยต่อบุคคลและทรัพย์สินอยากให้หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องได้ตรวจสอบกล้องวงจรปิดบริเวณวัดพระแก้ว ว่ายังสามารถใช้งานได้ปกติหรือจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกิดความเสียหาย เพื่อจะได้ตรวจสอบที่มาที่ไปได้ หากเกิดเหตุที่ไม่พึง

ประสงค์ต่าง ๆ โดยรอบบริเวณวัดพระแก้วและสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียงและเพิ่ม จำนวน หน่วย รักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้หากเกิดเหตุฉุกเฉินรวมทั้ง ระบบสนับสนุนและช่วยเหลืออื่น ๆ เช่น การเดินทาง ร้านอาหารข้อมูลอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกัน และท้ายที่สุดคือการร่วมมือกันระหว่างแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงในอนาคต อาจเพิ่มการจัดทำแผนที่ เชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวไปสู่แหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง เพื่อเพิ่มโอกาสในการกระจายรายได้สู่ ชุมชนมากขึ้น



บรรณานุกรม

- กระทรวงวัฒนธรรม กรมการส่งเสริมวัฒนธรรม. (2563). *การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของประเทศไทย*. สืบค้นจาก http://www.culture.go.th/culture_th/main.php?filename=index
- กมลพร พุ่มอยู่. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาพิษณุโลก* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, กาญจนบุรี.
- กอบกาญจน์ เหริญทอง. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม* (Independent Study). สืบค้นจาก <https://e-research.siam.edu/kb/factors-affecting-tourist-behavior-at-amphawa/>
- กาญจนา กันภัย และคณะ. (2552). *ศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว กรณีศึกษาตลาดน้ำอัมพวา* (Unpublished Independent Study). มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, กรุงเทพฯ.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563ก). *ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2558*. กรุงเทพฯ: สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563ข). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: กองวิชาการและฝึกอบรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- เกศินี บุญรอด. (2562). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ผ่านช่องทางออนไลน์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. ใน การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาตินักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2 วันที่ 19 มกราคม 2562 ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา* (น. 655-664). สืบค้นจาก <http://hs.ssru.ac.th/useruploads/files/20190306/ad99fd526c9ca34797bcd6e190b1061ecf76ee20.pdf>
- คมสัน สุริยะ. (2551). *แบบจำลองโลจิสติกส์ : ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ในการวิจัยทางเศรษฐศาสตร์*. เชียงใหม่: ศูนย์การวิเคราะห์เชิงปริมาณ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ก้านาย อภิปรัชญาสกุล. (2550). *โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน กลยุทธ์สำหรับลดต้นทุนและเพิ่มกำไร*. กรุงเทพฯ: บริษัท ไฟกัสมิเดียแอนด์ พับลิชชิง จำกัด.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2548). *การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐชัย บุรณะวิมลวรรณ. (2561). *บริบทโลจิสติกส์: การไหลทางกายภาพบนเส้นทางตาก-แม่สลด*. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12(2)(เดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2561), 80-96.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณัฐฐา เสวกวิหารี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบดี* (Unpublished Independent Study). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.
- ดวงกมล บุญทวีทรัพย์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติพุเตย จังหวัดสุพรรณบุรี* (Master's thesis). สืบค้นจาก <http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/144673.pdf>
- เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ. (2555). การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารเทคโนโลยีสุรนารี*, 6(2)(กรกฎาคม-ธันวาคม 2555), 17-33. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/sjss/article/view/20366/17684>
- ชนากร ชมโคกกรวด, ปฐิมา ประโยชน์อุดมกิจ, และภูษิตย์ วงษ์เล็ก. (2561). คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า. *วารสารวิชาการเซาธ์อีสต์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 4(1)(มกราคม-มิถุนายน 2561), 33-50. สืบค้นจาก https://so05.tci-thaijo.org/index.php/SB_Journal/article/view/114452/88722
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). *การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภัท เพชรวิสัย. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ หาดทรายคำ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดตราด* (Independent Study). สืบค้นจาก https://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/2474/BUS_61_47.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ปณัสยา สิริรุ่งโรจน์กนก. (2559). *ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษา ตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงคราม* (Independent Study). สืบค้นจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/56920256.pdf
- ปิยะ หนูนิล. (2547). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องานบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการให้บริการในอุทยานแห่งชาติศรีสัชนาลัย* (Master's thesis). สืบค้นจาก สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปริมพัฒน์ ธนาพันธ์ศิริ. (2559). การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 12(1)(มกราคม - มิถุนายน 2559), 123-150. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pkrujo/article/view/243163/165064>
- ภาวิณี น้ำพระทัย. (2560, 1 พฤษภาคม). องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 2560 [Web log message]. สืบค้นจาก <https://tourismybac.Blogspot.com>
- มาทรา สวนศรี. (2559). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 11(1)(มกราคม – มิถุนายน 2559), 69-79. สืบค้นจาก <file:///C:/Users/RSUX64/Downloads/58917-Article%20Text-137544-1-10-20160615.pdf>
- รัชดาพรรณ สุวรรณมาโจ. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกาม อำเภอสารภีจังหวัดเชียงใหม่ (Independent Study). สืบค้นจาก <http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/10670>
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน (Master's thesis). สืบค้นจาก <http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/31410>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- สัณชัย ลั้งแท้กุล. (2562). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวในเขตท่องเที่ยวอันดามัน กรณีศึกษา จังหวัดตรังและจังหวัดสตูล. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, 11(1)(มกราคม-เมษายน 2562), 31-39. สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/nakboot/article/view/167569/129808>
- สุคนธ์ธาร สุระเดชพิภพ. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย (Independent Study). สืบค้นจาก <http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/10792>
- สุทธิ ชิดชอบ. (2548). *ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว ณ เกาะช้าง จังหวัดตราด* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุทธาสินี วิทยาภรณ์. (2558). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวของชาวเมียนมาร์ที่เข้ามา ประกอบอาชีพในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร. ใน การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ “สร้างสรรค์และพัฒนา เพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน” ครั้งที่ 2 18-19 มิถุนายน 2558 ณ วิทยาลัยนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา (น. 191-201). สืบค้นจาก http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2558Vol3No1_6.pdf
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ (Master's thesis). สืบค้นจาก สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.).
- สุวภาพ ประภาสวัสดิ์. (2554). ทศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวแบบวันเดียว ณ หาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของประชากรเขตกรุงเทพมหานคร (การศึกษาเฉพาะบุคคล). สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/554/1/suwapap_prap.pdf
- Kovari, I., & Zimanyi, K. (2010). Safety and Security in the Age of Global Tourism (The changing role and conception of Safety and Security in Tourism). *Applied Studies in Agribusiness and Commerce*, 5(3-4), 59-61.
- McIntosh, R. W., & Goeldner, C. R. (1986). *Tourism Principles, Practices, Philosophies*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Shelly, D. F. (1995). Tackling family member compensation. *American Printer*, 215, 2.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	พิสิฐวงศ์ ไชยสิน
วัน เดือน ปีเกิด	13 ธันวาคม 2540
สถานที่เกิด	จังหวัดสุรินทร์ ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยเกริก ปริญญาโทศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์, 2562 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์, 2564
ที่อยู่ปัจจุบัน	ชนาทิพย์เพลส เลขที่ 8 วิภาวดี 16/24 ดินแดง เขตดินแดง

