

# การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแรต จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## Tourism Logistics Management for Kok Raet, Surat Thani Province

ณรงค์รัตน์ แสนสมพร<sup>1</sup>, จิรายุทธ์ จันทนพันธ์<sup>1</sup>, ชมพูนุท ดั่งจันทร์<sup>1</sup>,  
สิริภัทร์ โชติช่วง<sup>1</sup>, สุภาภรณ์ ชัยอารยะเลิศ<sup>2</sup>

Nongrat Sansompron<sup>1</sup>, Jirayuth Chantanaphant<sup>1</sup>, Chompunoot Duangjan<sup>1</sup>,  
Siripat Chodchuang<sup>1</sup>, Supaporn Chai-Arayalert<sup>2</sup>

Received: 23 February 2023

Revised: 3 May 2023

Accepted: 15 May 2023

### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว 2) ศึกษา  
ระดับความคิดเห็นการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว 3) ศึกษาอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์  
เพื่อการท่องเที่ยวและประสบการณ์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่าง  
คือ นักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนบ้านเกาะแรต จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน  
400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์  
ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ  
ผลการศึกษา พบว่า วัตถุประสงค์หลักของการเดินทางท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแรต คือ เพื่อพักผ่อน  
หย่อนใจ ชมทิวทัศน์รอบเกาะ รับประทานอาหาร และถ่ายภาพ ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับ  
กับครอบครัว สำหรับระดับความคิดเห็นการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่  
ให้ความสำคัญด้านการไหลทางการเงิน ด้านการไหลทางกายภาพ และด้านการไหลของสารสนเทศ  
ตามลำดับ โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การจัดการ  
โลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว การไหลทางการเงิน และด้านการไหลของสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อความ  
พึงพอใจของนักท่องเที่ยว และประสบการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ  
ของนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** การจัดการโลจิสติกส์, การท่องเที่ยว, ชุมชนบ้านเกาะแรต

<sup>1</sup> คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี E-mail: nongrat.s@psu.ac.th

<sup>2</sup> คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

<sup>1</sup> Faculty of Liberal Arts and Management Sciences, Prince of Songkla University, Surat Thani Campus  
E-mail: nongrat.s@psu.ac.th

<sup>2</sup> Faculty of Science and Industrial Technology, Prince of Songkla University, Surat Thani Campus

## Abstract

The purpose of this study was to. - (1) study tourists' tourism behaviours. (2) investigate the level of opinions on tourism logistics management, and (3) examine the influence of the tourism logistics management as well as tourism experiences towards tourists' satisfaction. The sample group consisted of 400 tourists who had visited Koh Raet community, Surat Thani Province. The data collecting tool was a questionnaire while the statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results showed that the main objectives of touring around Koh Raet were relaxation, sightseeing, dining and photography. The visitors mostly travelled with families. As for the level of opinions on tourism logistics management, most respondents respectively focused on financial flow, physical flow and Information flow and the management was at a high level. The hypothesis test results also revealed that the management, financial flow and Information flow had an effect on tourists' satisfaction whereas the tourism experiences simultaneously affected their satisfaction at a statistically significant level of 0.05.

**Keywords:** Logistics management, tourism, Kok Raet

## บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีบทบาทสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นที่มาของรายได้จากเงินตราต่างประเทศที่สำคัญ โดยมีความเจริญก้าวหน้าด้านการคมนาคมเป็นกลไกหลักที่ผลักดันให้การเดินทางท่องเที่ยวขยายวงกว้างมากขึ้น (อุบลรัตน์จันทร์, 2558) ซึ่งการท่องเที่ยวถือเป็นการพักผ่อนที่ช่วยลดความตึงเครียด รวมทั้งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้มาเยือนและเจ้าของท้องถิ่น ผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวได้รับคือบริการในรูปแบบต่างๆ รวมถึงความสะดวกสบายตลอดการเดินทางท่องเที่ยว วัตถุประสงค์หลักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือ ความสวยงามตามธรรมชาติ ศิลปกรรมขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนวิถีชีวิตของประชาชน โดยคาดหวังให้เกิดความพึงพอใจและมุ่งเน้นการเดินทางเข้า

พักผ่อนของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น มีระยะการพักค้างคืนในประเทศที่ยาวนานขึ้น และใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลทางตรงในการกระจายรายได้ไปยังชุมชนผ่านธุรกิจในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และส่งผลทางอ้อมในการฟื้นฟูขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม รวมถึงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และสาธารณูปโภคในท้องถิ่น ยกกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น นำไปสู่การพัฒนาและขยายตัวของการท่องเที่ยวชุมชน (ณัฐพัชร มณีโรจน์, 2560)

การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว เป็นหนึ่งเครื่องมือสำคัญที่นำมาช่วยบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ด้วยการจัดการโลจิสติกส์เป็นกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้า หรือบริการทั้งภาคการผลิตและภาคบริการจากต้นทางไปสู่ปลายทาง การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวจะครอบคลุมตั้งแต่ การขนส่ง

นักท่องเที่ยวและวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแรด (การไหลเวียนทางกายภาพ) การให้และรับข้อมูลข่าวสาร (การไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ) และการรับจ่ายเงิน (การไหลเวียนทางการเงิน) (กมลชนก สุทธิวาหนฤพุฒิ และคณะ, 2547) ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ หรือประทับใจ มีความสะดวก รวดเร็ว และคุ้มค่าคุ้มทุนสำหรับการจัดการโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวที่สมบูรณ์แบบนั้น ต้องให้ความสนใจกับการจัดการการไหลเวียนของนักท่องเที่ยว การไหลเวียนของข้อมูล การท่องเที่ยว และการจัดการไหลเวียนของกระแสการเงินไปพร้อมๆ กัน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งนับว่าจะเป็นส่วนที่เพิ่มและสนับสนุนศักยภาพในการแข่งขันทางการท่องเที่ยว (คณพศ สิริทธิเลิศ, 2554)

ชุมชนบ้านเกาะแรด ตั้งอยู่ในหมู่ที่ 3 ตำบลดอนสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชากรส่วนใหญ่เป็นคนไทยเชื้อสายจีน ประกอบอาชีพประมงพื้นบ้าน มีการวางอวนปู การรณรงค์ และเริ่มมีการท่องเที่ยวเข้าไปในปี พ.ศ. 2552 มีความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยว คือ วัฒนธรรมชาวจีนดั้งเดิม บรรยากาศในการพักผ่อน ฐานทรัพยากรสมบูรณ์ และอาหารทะเลสดใหม่ มีกิจกรรมนันทนาการรองรับนักท่องเที่ยว (พรปวีณ์ ปานสวี และคณะ, 2560) นอกจากนี้ ชุมชนบ้านเกาะแรดเป็น 1 ใน 25 หมู่บ้านของจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นหมู่บ้านท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ที่มีของดีแฝงอยู่ในชุมชนอย่างมากมาย อีกทั้งยังมีธรรมชาติที่สวยงาม ซึ่งโครงการดังกล่าวเป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาเชิงพื้นที่เพื่อสร้างและพัฒนาอาชีพในหมู่บ้านโดยการใช้เสน่ห์วิถีชีวิตและวัฒนธรรมการดำรงชีวิตในชุมชนมาสร้างสรรค์มาพัฒนายกระดับผลิตภัณฑ์ OTOP และผลิตภัณฑ์ชุมชนตลอดจนการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและ

การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวของหมู่บ้านให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ชุมชนบ้านเกาะแรดมีข้อจำกัดในด้านพื้นที่ ทำให้สามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 120 คนต่อวัน กิจกรรมที่ดึงดูดและรองรับนักท่องเที่ยวให้ใช้เวลาบนเกาะนานขึ้น ค่อนข้างน้อย (พรปวีณ์ ปานสวี และคณะ, 2560)

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแรด จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ การท่องเที่ยว และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว นำไปสู่การเพิ่มอุปสงค์ทางการท่องเที่ยว โอกาสทางธุรกิจ และสร้างรายได้ให้ชุมชนเพิ่มขึ้น จากการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะแรด จังหวัดสุราษฎร์ธานีต่อไป

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวชุมชนบ้านเกาะแรด
- 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ประสบการณ์ และความพึงพอใจ
- 3) ศึกษาอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
- 4) ศึกษาอิทธิพลของประสบการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

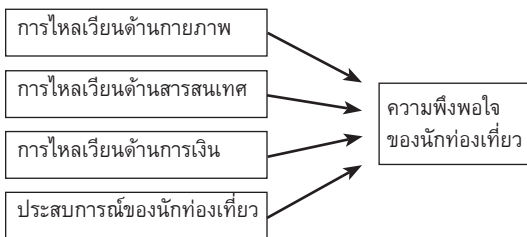
### สมมติฐานการวิจัย

- 1) การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน

2) ประสิทธิภาพการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแตรต จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### การทบทวนวรรณกรรม

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว (tourism behavior) หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลกระทำเพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการ (อดุลย์ จตุรงค์กุล, 2550) สอดคล้องกับ ชวัลนุช อุทยาน (2551) กล่าวว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยว เป็นการกระทำของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะการกระทำนั้นนักท่องเที่ยวจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม และบุคคลอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม เพื่อมุ่งตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่ง โดยพฤติกรรมภายนอกของนักท่องเที่ยว (tourist's overt behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตเห็นได้ โดยอาศัยประสาทสัมผัส ส่วนพฤติกรรมภายในของนักท่องเที่ยว (tourist's covert behavior) เป็นการทำงานของอวัยวะต่างๆ ภายในร่างกาย รวมทั้งความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ที่ถูกควบคุมอยู่ภายในจะมีความสัมพันธ์กัน โดยพฤติกรรมภายในจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอกเป็นส่วนใหญ่

**การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว (tourism logistics)** โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวถือเป็นศาสตร์ใหม่ที่น่าแนวคิดและนำประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จทางด้านการจัดการโลจิสติกส์ในเชิงธุรกิจที่มีการศึกษาอย่างแพร่หลายเพื่อเข้ามาใช้กับแนวคิดด้านการบริการในการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งเกี่ยวข้องกับศาสตร์หลายแขนงทั้งการจัดการการท่องเที่ยว (tourism management) และการจัดการโลจิสติกส์ (logistics management) โดยการพิจารณารูปแบบการจัดการโลจิสติกส์ทางด้านการท่องเที่ยวมีความจำเป็นที่ต้องทำความเข้าใจถึงห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว เนื่องจากแนวคิดและรูปแบบการจัดการโลจิสติกส์เป็นการบริหารจัดการการไหลเวียนภายในห่วงโซ่อุปทานที่ประกอบด้วยการจัดการทางด้านกายภาพ (physical) การเงิน (financial) และสารสนเทศ (information) เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (กสิณ รังสิกรรพุม, 2563)

Augustyn (1998) กล่าวว่า โลจิสติกส์การท่องเที่ยว (tourism logistics) คือ การวางแผนการจัดตารางการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพการประสานงานกันระหว่างที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว รถที่ใช้ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวและให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ให้ได้มากที่สุด โดยเป้าหมายสูงสุดของการจัดการห่วงโซ่อุปทานหรือการจัดการโลจิสติกส์ในการท่องเที่ยว คือการสร้างคามพึงพอใจสูงสุดให้กับนักท่องเที่ยว (Zhang et al., 2009)

ในงานวิจัยของ มนทิวา สังข์ทอง (2556) กล่าวถึง คมสัน สุริยะ (2551) ว่าในแต่ละขั้นตอนของระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวมีการไหลหรือการเคลื่อนที่ (flow) ที่เกี่ยวข้องของการท่องเที่ยวอยู่ 3 ประเภท คือ การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (physical flow) การเคลื่อนที่ของข้อมูล

ข่าวสาร (information flow) และการเคลื่อนที่ด้านการเงิน (financial flow) การเคลื่อนที่ดังกล่าวมุ่งตรงไปยังนักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ การไหลหรือการเคลื่อนที่ (flow) ทั้ง 3 ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. การไหลเวียนทางกายภาพ (physical flows) หมายถึง การดำเนินงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่ต่างๆ เช่น การเดินทางของนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยว การจัดการสัมภาระของนักท่องเที่ยว การจัดการทางด้านที่พัก และโปรแกรมท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยวควรได้รับความสะดวกสบายและปลอดภัยในการดำเนินการจัดการการท่องเที่ยวในทุกด้าน

2. การไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ (information flows) หมายถึง การจัดการด้านข้อมูลข่าวสารตั้งแต่ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยว จนถึงข้อมูลที่ได้รับเมื่อมาถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว ป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำสถานที่ คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติในสถานที่ และคำเตือนให้ระมัดระวัง เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยวควรเข้าถึงข้อมูลทุกด้านได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง

3. การไหลเวียนทางการเงิน (financial flows) หมายถึง การจัดการการอำนวยความสะดวกทางการเงิน เช่น การจ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการท่องเที่ยว การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การใช้บัตรเครดิต เครื่องมืออำนวยความสะดวกทางการเงิน เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยว ควรได้รับความสะดวกในการให้บริการ (รัชชัย จงสุขสันติกุล, 2549) และ (คมสัน สุริยะ, 2551)

**ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว (tourist experiences)** หมายถึง ความสามารถ

ของนักท่องเที่ยวในการจดจำและระลึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวในครั้งนั้นๆ (Kim & Chen, 2019; Kim and Ritchie, 2014) ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีต่อสถานที่ท่องเที่ยว (Vada, et al. 2019) สอดคล้องกับ Sirakaya-Turk et al. (2015) พบว่า ประสบการณ์การท่องเที่ยวในอดีตของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการมาเยือนของนักท่องเที่ยวในอนาคต ซึ่งประสบการณ์การท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวในจุดหมายปลายทางเดิมอีกครั้ง

**ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (tourist satisfaction)** หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกพึงพอใจหรือรู้สึกไม่พอใจ เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ ประโยชน์ คุณค่าที่ได้รับจากการซื้อสินค้าหรือบริการ และเกิดการเชื่อมโยงสู่ความคาดหวังของผู้บริโภค โดยผู้บริโภคแต่ละรายมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยทั่วไปจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์การซื้อที่ผ่านมา ความคิดเห็น รวมไปถึงข้อมูลทางการตลาดและคู่แข่ง (Kotler & Armstrong, 2010) เพียงใจ คงพันธ์ และภัทรารวรรณ วังบุญคง (2563) ให้นิยามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไว้ว่า ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทางด้านจิตใจและร่างกาย ซึ่งมีทั้งในแง่บวกและแง่ลบของนักท่องเที่ยวชาวไทย ด้านบริการและความปลอดภัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว ด้านสถานที่ท่องเที่ยว และด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว สอดคล้องกับ ชลิตา เฉลิมรักชาติ (2560) กล่าวว่าความพึงพอใจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีการเปรียบเทียบกันระหว่างความคาดหวังต่างๆ

กับประสบการณ์ที่ได้รับจากแหล่งท่องเที่ยว ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวมักจะเกิดขึ้นก่อนการเดินทาง และประสบการณ์จากการเดินทางไปเยือน แหล่งท่องเที่ยวจะเป็นผลลัพธ์ที่ทำให้นักท่องเที่ยวประเมินว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เช่น ความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (การคมนาคม ร้านอาหาร ที่พัก ฯลฯ) ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมธรรมชาติ (ความสวยงาม ความเป็นธรรมชาติ ทิวทัศน์ ฯลฯ) หรือความพึงพอใจต่อการบริการต่างๆ เป็นต้น หากนักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่ดีและได้รับการตอบสนองเท่าที่คาดหวังหรือเกินกว่าที่หวังไว้ ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าหากนักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดี ไม่ตอบสนองต่อความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ สิ่งเหล่านี้ล้วน แล้วแต่มีผลกระทบต่อแหล่งท่องเที่ยว ถ้าหากนักท่องเที่ยวเกิดความพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวก็จะทำให้มีการแนะนำบอกต่อนักท่องเที่ยวคนอื่นให้มาเยี่ยมชม แต่ถ้าความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นก็อาจทำให้ไม่มีการบอกต่อหรือกล่าวถึงแหล่งท่องเที่ยวในด้านลบซึ่งนั่นจะส่งผลให้แหล่งท่องเที่ยวเกิดความเสียหายได้

## วิธีการศึกษา

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนบ้านเกาะแตรต จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อขนาดตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ W.G.cochran กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว องค์ประกอบของโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ประสบการณ์การท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

## ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1) ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย 2) สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัยและนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) ต่อผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และนำมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (index of item-objective congruence) อีกทั้งตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือทั้งความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (content validity) รวมทั้งการตรวจสอบการใช้ภาษา แล้วนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ ก่อนจะนำไปทดลองใช้ ผลการทดสอบพบว่า ค่าตามทุกข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 - 1.00 จึงสามารถนำไปใช้ในการตรวจสอบความเชื่อมั่นต่อไป 3) นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้ว คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยการทดลองเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด ซึ่งพบว่าผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.936 ซึ่งค่าที่ได้มากกว่า 0.7 ถือว่าผ่านเกณฑ์ (Nunnally, 1978) 4) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เก็บข้อมูล

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** ดำเนินการฝากลิงก์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ในเพจและกลุ่มสื่อสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และดำเนินการเก็บแบบสอบถามในสถานที่ท่องเที่ยวชุมชนบ้านเกาะแตรต การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

## ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กลุ่ม Gen Y ช่วงอายุระหว่าง 21 - 37 ปี สถานภาพโสด ประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีภูมิลำเนาภายในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวชุมชนบ้านเกาะแรด ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแรดเป็นครั้งแรก โดยใช้ระยะเวลาในการมาท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแรดน้อยกว่า 3 ชั่วโมง แวะเที่ยวในอำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมทั้งชุมชนบ้านเกาะแรด 2 แห่ง ได้รับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านเกาะแรดจากเพื่อน/ญาติ เดินทางมาท่องเที่ยวโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว/เช่า วางแผนค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวต่อครั้งคือ 1,001 - 2,000 บาท มีวัตถุประสงค์หลักของการเดินทางท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแรดคือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มีกิจกรรมที่ทำในชุมชนบ้านเกาะแรดพร้อมกับการท่องเที่ยว คือ ชมทิวทัศน์รอบเกาะ รับประทานอาหาร และถ่ายภาพ ซึ่งมีปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ตัดสินใจมาท่องเที่ยว คือ ความดึงดูดใจของสถานที่ท่องเที่ยว เดินทางมาท่องเที่ยวกับครอบครัว โดยคิดว่าช่วงเวลาที่เหมาะสมในการท่องเที่ยว คือ ช่วงเย็น และมีรูปแบบการท่องเที่ยวแบบไม่พักค้างคืน

ระดับความคิดเห็นการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแรด ประกอบด้วย ด้านการไหลทางกายภาพ ด้านการไหลของสารสนเทศ ด้านการไหลของการเงิน มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการไหลทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.61 รองลงมา คือ การเข้าถึงแหล่งอาหารและเครื่องดื่มได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 มีเส้นทางการเดินทางอย่างชัดเจนรอบชุมชนบ้านเกาะแรด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ตามลำดับ ด้านการไหลของสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ คนในพื้นที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.57 รองลงมา คือ ข้อมูลสถานที่พักผ่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ ด้านการไหลของการเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาอาหาร เครื่องดื่ม และของฝากเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.57 รองลงมา คือ มีบริการรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ราคาการเข้าร่วมกิจกรรมเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตามลำดับ ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 1

## ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ในชุมชนบ้านเกาะแสด

| การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว<br>(Tourism Logistics Management)                    | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปลผล      |
|--|-------------|--------------------------|------------|
| <b>ด้านการไหลทางกายภาพ</b>   |             |                          |            |
| การเข้าถึงแหล่งอาหารและเครื่องดื่มได้ง่าย  | 4.46        | 0.66                     | มากที่สุด  |
| ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ   | 4.61        | 0.63                     | มากที่สุด  |
| ความปลอดภัย ณ สถานที่ท่องเที่ยว  | 4.29        | 0.78                     | มากที่สุด  |
| ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว  | 4.08        | 0.78                     | มาก        |
| พื้นที่จอดรถเพียงพอในสถานที่ท่องเที่ยว   | 3.27        | 0.94                     | ปานกลาง    |
| ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ   | 3.70        | 0.94                     | มาก        |
| มีเส้นทางเดินเท้าอย่างชัดเจนรอบชุมชนบ้านเกาะแสด  | 4.40        | 0.71                     | มากที่สุด  |
| การเดินทางในกรณีฉุกเฉิน เช่น อุบัติเหตุ จุดพยาบาล/หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน/<br>การส่งต่อโรงพยาบาล | 3.91        | 0.80                     | มาก        |
| <b>ภาพรวม</b>  | <b>4.08</b> | <b>0.51</b>              | <b>มาก</b> |
| <b>ด้านการไหลของสารสนเทศ</b>   |             |                          |            |
| ข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยว  | 4.35        | 0.69                     | มากที่สุด  |
| ข้อมูลกิจกรรมการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านเกาะแสด  | 4.25        | 0.77                     | มากที่สุด  |
| ข้อมูลสถานที่พักผ่อน   | 4.55        | 0.69                     | มากที่สุด  |
| ข้อมูลการท่องเที่ยวจากเว็บไซต์ของชุมชนบ้านเกาะแสด  | 3.97        | 0.81                     | มาก        |
| ข้อมูลการท่องเที่ยวจากสื่อสังคมออนไลน์ของชุมชนบ้านเกาะแสด                                  | 4.00        | 0.79                     | มาก        |
| ข้อมูลการเดินทาง   | 4.23        | 0.77                     | มากที่สุด  |
| การเดินทางมีป้ายสัญลักษณ์บอกทางชัดเจน  | 3.75        | 0.92                     | มาก        |
| มีผู้รับผิดชอบให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว   | 3.77        | 0.81                     | มาก        |
| คนในพื้นที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน   | 4.57        | 0.64                     | มากที่สุด  |
| มีเอกสารแนะนำการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว  | 3.51        | 0.73                     | มาก        |
| มีป้ายบอกทางบริเวณจุดท่องเที่ยวอย่างชัดเจน   | 3.84        | 0.85                     | มาก        |
| มีผู้รับความคิดเห็น  | 3.40        | 0.78                     | ปานกลาง    |
| มีระบบประเมินผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว   | 3.43        | 0.76                     | มาก        |
| <b>ภาพรวม</b>  | <b>3.96</b> | <b>0.50</b>              | <b>มาก</b> |



**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว  
ในชุมชนบ้านเกาะแรด (ต่อ)

| การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว<br>(Tourism Logistics Management) | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปลผล      |
|---|-------------|--------------------------|------------|
| <b>ด้านการไหลของการเงิน</b>   |             |                          |            |
| มีบริการตู้ ATM   | 3.42        | 1.19                     | มาก        |
| มีบริการรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลาย                                    | 4.33        | 0.81                     | มากที่สุด  |
| ราคาการเข้าร่วมกิจกรรมเหมาะสม   | 4.30        | 0.70                     | มากที่สุด  |
| ราคาอาหาร เครื่องดื่ม และของฝากเหมาะสม                                  | 4.57        | 0.62                     | มากที่สุด  |
| <b>ภาพรวม</b>   | <b>4.15</b> | <b>0.61</b>              | <b>มาก</b> |

ระดับความคิดเห็นด้านประสบการณ์  
ของนักท่องเที่ยว ภาพรวมระดับความคิดเห็นของ  
นักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณา  
เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีโอกาส  
สัมผัสวัฒนธรรมท้องถิ่นในชุมชนอย่างใกล้ชิด  
มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.67 รองลงมา คือ ท่าน

มีความสุขกับการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแรด  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ท่านรู้สึกตัดสินใจถูกต้อง  
สำหรับ การท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแรด  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ตามลำดับ ดังแสดงข้อมูล  
ในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแรด

| ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว  | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปลผล            |
|---|-------------|--------------------------|------------------|
| ท่านมีความสุขกับการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแรด                                 | 4.41        | 0.59                     | มากที่สุด        |
| ท่านรู้สึกตัดสินใจถูกต้องในการท่องเที่ยวชุมชนบ้านเกาะแรด                        | 4.37        | 0.62                     | มากที่สุด        |
| ท่านสนุกกับประสบการณ์การท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแรด                            | 4.27        | 0.63                     | มากที่สุด        |
| ท่านเรียนรู้บางอย่างเกี่ยวกับตัวเองจากประสบการณ์การท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแรด | 4.28        | 0.66                     | มากที่สุด        |
| ท่านมีโอกาสสัมผัสวัฒนธรรมท้องถิ่นในชุมชนอย่างใกล้ชิด                            | 4.67        | 0.55                     | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>   | <b>4.54</b> | <b>0.48</b>              | <b>มากที่สุด</b> |

ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของ  
นักท่องเที่ยว ภาพรวมระดับความคิดเห็นของ  
นักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณา  
เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ  
อาหารในชุมชนบ้านเกาะแรด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
เท่ากับ 4.63

รองลงมา คือ ท่านพึงพอใจการท่องเที่ยว  
ในชุมชนบ้านเกาะแรด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33  
ท่านรู้สึกชื่นชอบกับการเดินทางท่องเที่ยวใน  
ชุมชนบ้านเกาะแรด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30  
ตามลำดับ แสดงข้อมูลในตารางที่ 3

### ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแตร

| ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว                                 | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล            |
|---|-------------|----------------------|------------------|
| ท่านพึงพอใจการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแตร                  | 4.33        | 0.60                 | มากที่สุด        |
| ท่านพึงพอใจในกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแตร         | 4.15        | 0.65                 | มาก              |
| ท่านพึงพอใจอาหารในชุมชนบ้านเกาะแตร                          | 4.63        | 0.57                 | มากที่สุด        |
| ท่านรู้สึกสนุกสนานกับการเดินทางท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแตร | 4.21        | 0.66                 | มากที่สุด        |
| ท่านรู้สึกชื่นชอบกับการเดินทางท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแตร  | 4.30        | 0.61                 | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>   | <b>4.31</b> | <b>0.51</b>          | <b>มากที่สุด</b> |

ผลการทดสอบสมมติฐาน การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า การไหลทางกายภาพ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อ ในขณะที่เดียวกัน การไหลของสารสนเทศ และการไหลของการเงิน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ร้อยละ 33.2 ( $R^2 = .332$ ) จากการตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ Variance

Inflation Factor (VIF) ซึ่งควรมีค่าไม่เกิน 10 (กัลยา วาณิชย์บัญชา และ จิตา วาณิชย์บัญชา, 2564 พบว่า VIF มีค่า 1.605 ซึ่งไม่เกิน 10 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังแสดงในตารางที่ 4 และสามารถนำมาเขียนเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังต่อไปนี้

$$TL = 2.169 + .334(IF) + .199(FF)$$

### ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว

| ตัวพยากรณ์        | B     | S.E. | $\beta$ | t      | sig. | VIF   |
|-------------------|-------|------|---------|--------|------|-------|
| ค่าคงที่          | 2.169 | .155 |         | 14.009 |      |       |
| การไหลทางกายภาพ   | .021  | .060 | .023    | .341   | .733 | 2.705 |
| การไหลของสารสนเทศ | .334  | .047 | .371    | 7.140  | .000 | 1.605 |
| การไหลของการเงิน  | .199  | .039 | .268    | 5.167  | .000 | 1.605 |

$R^2 = .332$  F = 98.704 P- Value 0.000 \*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว (experience; E) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ร้อยละ 49.3 ( $R^2 = .493$ ) ดังแสดงในตารางที่ 5 และสามารถนำมาเขียนเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังต่อไปนี้

$$TE = .879 + .760(E)$$

**ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ประสิทธิภาพของนักท่องเที่ยวที่มีอิทธิพล  
ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว**

| ตัวพยากรณ์                  | B    | S.E. | $\beta$ | t      | sig.  | VIF   |
|-----------------------------|------|------|---------|--------|-------|-------|
| ค่าคงที่                    | .862 | .176 |         | 4.902  | .000  |       |
| ประสิทธิภาพของนักท่องเที่ยว | .796 | .040 | .702    | 19.657 | .000* | 1.000 |

R<sup>2</sup> = .493 F = 386.388 P- Value 0.000 \* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**อภิปรายผล**

องค์ประกอบการจัดการด้านการไหลของสารสนเทศ และด้านการไหลของการเงิน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิศา มณีรัตน์รุ่งโรจน์ และคณะ (2562) พบว่า องค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวด้านการไหลทางกายภาพ การไหลของข้อมูล และการให้บริการมีผลบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และสอดคล้องกับผลการวิจัยของเถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555) พบว่า องค์ประกอบของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในคุณค่าการได้รับจากการจัดการด้านการไหลของสารสนเทศ ในประเด็น (1) ข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยว (2) ข้อมูลด้านอาหารและเครื่องดื่ม (3) ข้อมูล ณ สถานที่พักแรม (4) ข้อมูลด้านที่พัก (5) ข้อมูลจากเว็บไซต์อย่างเป็นทางการ (6) ข้อมูล ณ สถานที่ท่องเที่ยว (7) ข้อมูล ณ สำนักงานการท่องเที่ยวนครราชสีมา และ (8) ข้อมูลการเดินทาง และด้านค่าใช้จ่ายในประเด็น (1) ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวเหมาะสม (ยกเว้นค่าเดินทาง) และ (2) การเก็บค่าธรรมเนียมการเข้าชมมีความเหมาะสม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ผลทดสอบสมมุติฐานพบว่า องค์ประกอบการจัดการด้านการไหลทางกายภาพ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ของนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัย เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555) พบว่า องค์ประกอบการจัดการด้านการไหลทางกายภาพ ประกอบด้วย (1) การเข้าถึงแหล่งอาหารและเครื่องดื่มได้ง่าย (2) ความพร้อมของบริษัททัวร์/แพ็คเกจทัวร์ (3) ความปลอดภัยในสถานที่พักแรม (4) ความปลอดภัย ณ สนามบิน/สถานีขนส่ง (5) ความปลอดภัย ณ สถานที่ท่องเที่ยว (6) การลงทะเบียนเข้าพัก/เข้าเยี่ยมชมสถานที่ (7) ความปลอดภัยในเขตเมือง (8) ความปลอดภัยในบริเวณชุมชนแออัด (9) การเดินทางท่องเที่ยวในชนบทโดยขนส่งมวลชน (10) ระบบขนส่งมวลชน และ (11) การเดินทางในกรณีฉุกเฉิน จำแนกตามสถานภาพ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ประสิทธิภาพของนักท่องเที่ยว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของกนก บุญศักดิ์ และคณะ (2562) พบว่า ภาพลักษณ์การท่องเที่ยว คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการท่องเที่ยว มีอิทธิพลต่อคุณค่าที่ได้รับจากการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Rajan (2015) ที่พบว่า ประสิทธิภาพของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งประสิทธิภาพของนักท่องเที่ยวมีผลต่อความ

พึงพอใจที่นักท่องเที่ยวได้รับ ประสบการณ์ที่ดีของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่มีให้บริการทางการท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะเกิดความพึงพอใจจากประสบการณ์ที่ดีที่นักท่องเที่ยวได้รับจากแหล่งท่องเที่ยว

### ข้อเสนอแนะ

**ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์** หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะแรดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว รวมถึงจำนวนร้านอาหาร อาหารและเครื่องดื่มที่จัดจำหน่ายในชุมชนเกาะแรด ให้บริการอย่างเพียงพอ พร้อมทั้งพิจารณาถึง ราคาของอาหาร เครื่องดื่ม และของ

ฝากให้มีความเหมาะสม ในขณะเดียวกัน ควรมีการเตรียมความพร้อมและพัฒนาคนคนในชุมชนในการให้ข้อมูลคำแนะนำหรือตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ และเมื่อนักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจจะทำให้นักท่องเที่ยวมีความรักดีต่อชุมชน เกิดการเดินทางกลับมาเที่ยวซ้ำ สร้างรายได้ให้กับชุมชนและนำไปสู่การพัฒนาพื้นที่ชุมชนต่อไป

**ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป** ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม และดำเนินการศึกษาเปรียบเทียบกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทใกล้เคียงในจังหวัดอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่อไป อีกทั้งควรศึกษาแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชนบ้านเกาะแรด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กนก บุญศักดิ์ สิทธิชัย พรหมสุวรรณ เสรี วงษ์มณฑา และวาสนา กิรติจำเริญ. (2562). อิทธิพลของปัจจัยที่มีต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวบนฐานชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างของประเทศไทย. *วารสารชุมชนวิจัย*, 12(1), 10-28.
- กมลชนก สุทธิวาหนฤพุฒิ, ศลิษา ภมรสติถย์ และ จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา. (2547). *การจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์*. สำนักพิมพ์ท็อป.
- กสิณ รังสิกรรพุม(2563), การวิเคราะห์เส้นทางและปัจจัยที่ส่งผลต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี (An examination for routing and factors impacting tourism logistics in Ubonratchathani Province), *วารสารวิศวกรรมศาสตร์ ม. เชียงใหม่*, 27(2), 52-65.
- คณพศ สิทธิเลิศ. (2554). โลจิสติกส์กับการท่องเที่ยวยุคปัจจุบัน. *ศิลปศาสตร์ปริทัศน์*, 6(11), 1-14.
- คมสัน สุริยะ. (2551). *กรอบแนวคิดโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว*. <http://www.tourismlogistics.com>
- ชนิศา มณีรัตนรุ่งโรจน์ พัชรี ทองคำ กนกวรรณ มัติโก พงศกร ไพโรโต พิชามณูษ์ ชูพุดชา และศศิครันย์ ฉัตรคำภู. (2562). โลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. *วารสารสหศาสตร์*, 18(2), 184-209.
- ชลิตา เฉลิมรักชาติ. (2560). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออัตรารองชุมชน จังหวัดเชียงราย* [การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชวัลนุช อุทยาน. (2551). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. <https://touristbehaviour.wordpress.com/1/>

- ณัฐพัชร์ มณีโรจน์. (2560). การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทย นานาชาติ*, 13(2), 25-46.
- เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ. (2555). การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียวจังหวัด นครราชสีมา. *วารสารเทคโนโลยีสุรนารี (สังคมศาสตร์)*, 6(2), 17-33.
- ธวัชชัย จงสุขสันติกุล, (2549). การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการติดตาม กำกับกับการปฏิบัติราชการ กรณีศึกษารวมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข [การค้นคว้าแบบ อิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย]. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พรปวีณ์ ปานสี, มณฑาทิพย์ กังวานสุระ และเบญจมาศ ณ แก้วทอง. (2560). การศึกษาผลกระทบ ทางการท่องเที่ยวด้านสังคมจิตวิทยา ชุมชนเกาะแรด อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *การประชุมวิชาการระดับชาติ การประชุม Liberal Arts and Management Sciences National Conference & Exhibition* (pp. 249-258).
- เพียงใจ คงพันธ์ และ ภัทราวรรณ วังบุญคง. (2563). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการ ท่องเที่ยวเขาสุณีย์. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 12(1), 15-29.
- มนทิรา สังข์ทอง. (2556). โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชน ในจังหวัด นครศรีธรรมราช (รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- อดุลย์ จตุรงค์กุล. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 3). โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุบลรัตน์ จันทร์รังษ์, กัมพล พรพัฒน์ไพศาลกุล, รัตติยากร ลิ้มณตชัย และปภัสสร แสงสุขสันต์. (2558). *ทำอย่างไรให้ภาคการท่องเที่ยวขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยได้อย่างยั่งยืน?*. [www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/AAA/Paper\\_TourismEngineGrowth.pdf](http://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/AAA/Paper_TourismEngineGrowth.pdf)
- Augustyn, M. (1998). National strategies for rural tourism development and sustainability: The Polish experience. *Journal of Sustainable Tourism*, 6(3), 191-209.
- Kim, H., & Chen, J.S. (2019). The memorable travel experience and its reminiscence functions. *Journal of Travel Research*, 58(4), 637-649.
- Kim, J.-H., & Ritchie, J.B. (2014). Cross-cultural validation of a memorable tourism experience scale (MTES). *Journal of Travel Research*, 53(3), 323-335.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of marketing*. Pearson education.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric theory*. McGraw-Hill Book.
- Rajan, V. (2015). Factors affecting tourist destination loyalty a case study of munnar, India as a tourism destination. *International Conference on Business, Economics and Management (ICBEM'15)*. Thailand.
- Sirakaya-Turk, E., Ekinci, Y., & Martine, D. (2015). The efficacy of shopping value in predicting destination loyalty. *Journal of Business Research*, 68(9), 1878-1885.
- Vada, S., Prentice, C., & Hsiao, A. (2019). The influence of tourism experience and well-being on place attachment. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47, 322-330.

Zhang, Y, Moqtaderi, Z, Rattner, B.P., Euskirchen, G., Snyder, M., Kadonaga, J.T., Liu, X.S., Struhl, K. (2009). Intrinsic histone-DNA interactions are not the major determinant of nucleosome positions in vivo. *Nature Structural & Molecular Biology*, 16(8), 847-852.