



## ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก

กมลศักดิ์ ปัสสา<sup>1</sup> และ ไกล่รุ่ง พรอนันต์<sup>2\*</sup>

(วันที่รับบทความ: 22/02/2567; วันแก้ไขบทความ: 15/06/2567; วันตอบรับบทความ: 20/06/2567)

### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวภายในแหล่งท่องเที่ยวเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลกมากขึ้น และส่งเสริมให้จังหวัดพิษณุโลกมีรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น โดยการศึกษาในครั้งนี้ได้ดำเนินการการทบทวนองค์ประกอบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ได้แก่ ด้านการไหลทางกายภาพ ด้านการไหลของสารสนเทศ ด้านการไหลทางการเงิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความยั่งยืน เพื่อนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 400 ตัวอย่าง และมาทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์ พบว่า องค์ประกอบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการไหลของสารสนเทศ ด้านการไหลทางการเงิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความยั่งยืนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว การวิเคราะห์ถดถอย-เชิงพหุคูณ

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะโลจิสติกส์และดิจิทัลซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยนเรศวร

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำคณะโลจิสติกส์และดิจิทัลซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยนเรศวร

\* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 093-136-6953 อีเมล: klairungp@nu.ac.th



## Tourists' Satisfaction Towards Tourism Logistics Management Influencing Loyalty on Tourists of Phitsanulok Province

Kamonsak Passa<sup>1</sup> and Klairung Ponanan<sup>2\*</sup>

(Received: 22/02/2024; Revised: 15/06/2024; Accepted: 20/06/2024)

### Abstract

This research aims to study components of tourism logistics management influencing loyalty tourists to tourist attractions in Muang District, Phitsanulok Province. Based on the aims of this research, the results of the study can be applied to the development plan for tourism logistics management, which can help to increase the number of tourists in Phitsanulok Province. Additionally, the income of the tourism industry can be increased. In this study, the components of tourism logistics management are investigated as the factors that influence tourists. The factors consist of physical flow, information flow, financial flow, facilitating infrastructure, and sustainability. These factors have been used for data collection with the questionnaire for analyzing the tourists' satisfaction towards tourism logistics management influencing loyalty on tourists of Phitsanulok Province. The data has been collected from the tourists in Muang District, Phitsanulok Province with a sample size of 400 samples. The data was analyzed by using Multiple Regression Analysis. The results show that information flow, financial flow, facilitating infrastructure, and sustainability have a statistically significant influence on loyalty tourists with a significance level of 0.05.

**Keywords:** Tourists' Satisfaction, Tourism Logistics, Multiple Regression Analysis

---

<sup>1</sup> Master student, Faculty of Logistics and Digital Supply Chain, Naresuan University

<sup>2</sup> Lecturer, Faculty of Logistics and Digital Supply Chain, Naresuan University

\* Corresponding Author, Tel. 093-136-6953 e-mail: klairungp@nu.ac.th



## 1. บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจภายในประเทศ (กรมการท่องเที่ยว, 2565; กนก และคณะ, 2561) อีกทั้ง ยังมีผลในการก่อให้เกิดการจ้างงานและสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนภายในแหล่งท่องเที่ยว อันเนื่องมาจากกิจกรรมการบริโภคและซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2566) โดยในปัจจุบันมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างแพร่หลายทั้งระดับประเทศ ภูมิภาค จังหวัด และระดับอำเภอ โดยงานวิจัยนี้มีพื้นที่ศึกษา คือ พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นพื้นที่ในกลุ่มจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่าง 1 จังหวัดพิษณุโลกเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพ ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว และด้านการเป็นศูนย์รวมการบริหารราชการเขตภาคเหนือตอนล่าง 1 (สำนักงานจังหวัดพิษณุโลก, 2563) แม้ว่าจังหวัดพิษณุโลกจะเป็นพื้นที่ศูนย์กลางในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของภูมิภาคดังที่ได้กล่าวไปในข้างต้น แต่เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้มาเยี่ยมเยือนของจังหวัดพิษณุโลกรายปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 – 2565 พบว่า ในปี พ.ศ. 2565 มีจำนวนผู้มาเยี่ยมเยือนของจังหวัดพิษณุโลกเท่ากับ 2,929,164 คน ซึ่งลดลงจากเดิมในปี พ.ศ. 2561 ที่มีจำนวนเท่ากับ 3,304,884 คน (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565) ประกอบกับรายได้จากผู้มาเยี่ยมเยือนของจังหวัดพิษณุโลก (8.20 ล้านบาท) ที่ยังคงเป็นรองจากจังหวัดในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง 1 คือ จังหวัดเพชรบูรณ์ (9.02 ล้านบาท) (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565) นอกจากนี้การพัฒนาจังหวัดพิษณุโลกให้สามารถแข่งขันได้ในด้านการท่องเที่ยวยังมีข้อด้อยและอุปสรรคที่ต้องได้รับการพัฒนา เช่น การจราจรติดขัด และมีข้อจำกัดด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการค้าการลงทุนและการท่องเที่ยว (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565) ด้วยเหตุนี้ การวิเคราะห์หาแนวทางในการจัดการปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวจึงเป็นส่วนหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อระบบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลก จากการทบทวนงานวิจัยที่ทำการศึกษากับการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในปัจจุบันพบการศึกษาส่วนใหญ่พิจารณาองค์ประกอบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเพียง 3 ด้าน ได้แก่ การไหลทางกายภาพ การไหลทางข้อมูลสารสนเทศ และการไหลทางการเงิน ซึ่งยังไม่ครอบคลุม องค์ประกอบทั้ง 5 ด้านของการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว

ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าวิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ประกอบด้วย การไหลทางกายภาพ การไหลของข้อมูลสารสนเทศ การไหลทางการเงิน สิ่งอำนวยความสะดวก และความยั่งยืน (ไพรัช, 2566) เพื่อส่งเสริมการพัฒนาด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลกให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลก และเกิดความประทับใจมีความต้องการกลับมาท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลกอีก สิ่งเหล่านี้จะสามารถนำไปสู่การขยายตัวทางเศรษฐกิจของจังหวัด เกิดการจ้างงาน และสร้างรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้กับจังหวัดพิษณุโลกอย่างยั่งยืน



## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลก

2.2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก

## 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจ คนในชุมชน หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดการดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามายังแหล่งท่องเที่ยวภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

3.2 เพื่อเป็นประโยชน์แก่การเป็นต้นแบบในการพัฒนาพื้นที่อื่นภายในจังหวัด สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาที่เหมาะสมต่อไปในอนาคต

## 4. ทบทวนวรรณกรรม

### 4.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 4.1.1 การท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังสถานที่อื่น เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ แลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ความรู้ หรือภาษา (สิรินรา, 2561) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ และเป็นปัจจัยหลักในการสร้างสมดุลทางเศรษฐกิจในหลายประเทศ (ปวีณา และพยอม, 2564)

#### 4.1.2 องค์ประกอบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว

องค์ประกอบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ประกอบด้วย องค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1) ปัจจัยด้านการไหลทางกายภาพ (Physical Flow) ได้แก่ จุดต้อนรับ จุดพัก เส้นทางการเดินทางภายในแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

2) ปัจจัยด้านการไหลของข้อมูลสารสนเทศ (Information Flow) ได้แก่ ศูนย์บริการภายในสถานที่ท่องเที่ยว แผนที่ ป้ายบอกทาง เป็นต้น

3) ปัจจัยด้านการไหลทางการเงิน (Financial Flow) ได้แก่ ตู้ ATM บริการการชำระผ่านบัตรเครดิต หรือ การชำระสินค้าผ่านระบบคิวอาร์โค้ด เป็นต้น

4) ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating) ได้แก่ ห้องน้ำ สถานพยาบาล สถานีน้ำมันเชื้อเพลิง บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

5) ปัจจัยด้านความยั่งยืน (Sustainability) เช่น จุดทิ้งขยะ การแยกขยะ การใช้วัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การใช้พลังงานทางเลือก ตลอดจนมีระบบการบำบัดขยะ/ของเสีย (ไพรัช, 2566)



โลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกเป็น 2 มุมมอง คือ โลจิสติกส์ของนักท่องเที่ยว และ โลจิสติกส์ของการให้บริการการท่องเที่ยว (อรกิติ์, 2565) การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเป็นการบูรณาการระหว่าง 2 แนวคิดเข้าด้วยกัน ประกอบด้วย แนวคิดการจัดการโลจิสติกส์ และแนวคิดการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากสามารถก่อให้เกิดการไหลเวียนภายในห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว และก่อให้เกิดประสิทธิภาพของระบบที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ดีขึ้นในอนาคต (เถกิงศักดิ์, 2555)

#### 4.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดการโลจิสติกส์และการท่องเที่ยว

ปัจจัยองค์ประกอบการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเป็นโครงสร้างที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงสาเหตุ กล่าวคือ การไหลทางกายภาพ เช่น การจัดการทางระบบการเดินทางมีความสัมพันธ์กันกับการไหลทางด้านสารสนเทศ การมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่จุดหมายปลายทางที่ถูกต้องส่งผลต่อระบบการเดินทางอย่างเป็นระบบ ตลอดจนการมีการจัดการทางการเงิน สิ่งอำนวยความสะดวก และความยั่งยืนในเดินทางที่มีประสิทธิภาพจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการพัฒนาเพื่อช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านการท่องเที่ยว และทำให้เกิดการพัฒนาาระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่ตอบโจทย์ความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างตรงจุด และนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจ ตลอดจนการสร้างควมภักดีของนักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดระบบการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ (ปนิสยา, 2559)

#### 4.1.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คือ ความรู้สึกของบุคคล โดยจะแสดงออกผ่านทัศนคติ จะเกิดการแสดงออกต่อเมื่อมีความต้องการหรือมีความคาดหวัง ซึ่งความพึงพอใจจะเป็นไปได้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ รวมถึงการไม่ปฏิบัติตอบสนอง (เฉยๆ) ทั้งนี้ ค่าความพึงพอใจจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์และค่านิยมของบุคคลนั้นๆ (วรวิญญู, 2564) ดังนั้น ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คือ การแสดงออกทางความรู้สึกของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ หรือ แหล่งท่องเที่ยวทั้งในเชิงบวกและลบ ซึ่งเป็นความรู้สึกส่วนตัวของแต่ละบุคคล โดยสถานที่เดียวกันแต่นักท่องเที่ยวแตกต่างบุคคลกันอาจมีความพึงพอใจในสถานที่ท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน โดยการสะสมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสามารถก่อให้เกิดเป็นความภักดี (ศุภิสรา, 2561) ต่อสถานที่ท่องเที่ยวได้

#### 4.1.5 ความภักดีของนักท่องเที่ยว

ความภักดีของนักท่องเที่ยวเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งเกิดจากความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยวจนเกิดเป็นความผูกพันและอยากกลับมาท่องเที่ยวซ้ำในแหล่งท่องเที่ยวเดิม ทั้งนี้ ความภักดีของนักท่องเที่ยวสามารถแสดงออกได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) การกลับมาเที่ยวซ้ำ 2) การแนะนำและบอกต่อ 3) ความเต็มใจที่จะจ่ายมากขึ้น และ 4) การอนุรักษ์รักษา (วิวัฒน์ และคณะ, 2560)



#### 4.1.6 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นที่ทำหน้าที่พยากรณ์ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป กับตัวแปรตาม 1 ตัว เช่น ต้องการพยากรณ์ความภักดีของนักท่องเที่ยว (Y) โดยใช้ตัวพยากรณ์ 2 ตัว ประกอบด้วย ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว ( $X_1$ ) และความสะดวกในการเดินทาง ( $X_2$ ) เป็นต้น (บุญชม, 2543)

#### 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิวัฒน์ จันทร์กิ่งทอง และคณะ, (2564) รายงานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวชุมชน จังหวัดสงขลา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

ฐิตาภา ตันติพันธ์วดี, (2565) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ ใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณผลการศึกษาพบว่า การเต็มใจจ่ายมีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดและการส่งเสริมทางการตลาดและโปรโมชั่นมีผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำมากที่สุด

อดิศักดิ์ วรรณระภูติ และคณะ, (2562) ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยทำการศึกษาอิทธิพลขององค์ประกอบการจัดการโลจิสติกส์ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การไหลทางกายภาพ การไหลของข้อมูลสารสนเทศ และการไหลทางการเงิน ที่มีต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว ผ่านการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis) และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ผลการศึกษา พบว่าการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโดยมีประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว เป็นตัวแปรส่งผ่าน

Ferzanegan, et al. (2021) ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศกับอัตราการเสียชีวิตด้วยโควิด-19 ของประชากร จำนวน 90 ประเทศ ด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบความสัมพันธ์ในทิศทางบวกระหว่างการท่องเที่ยวเกี่ยวกับจำนวนผู้เสียชีวิตจากโควิด-19

Giao, et al. (2021) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในประเทศต่อคุณภาพของบริการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ด้วยเครื่องมือ Survey Data Collected กับการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า การพัฒนาคุณภาพด้านการบริการมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

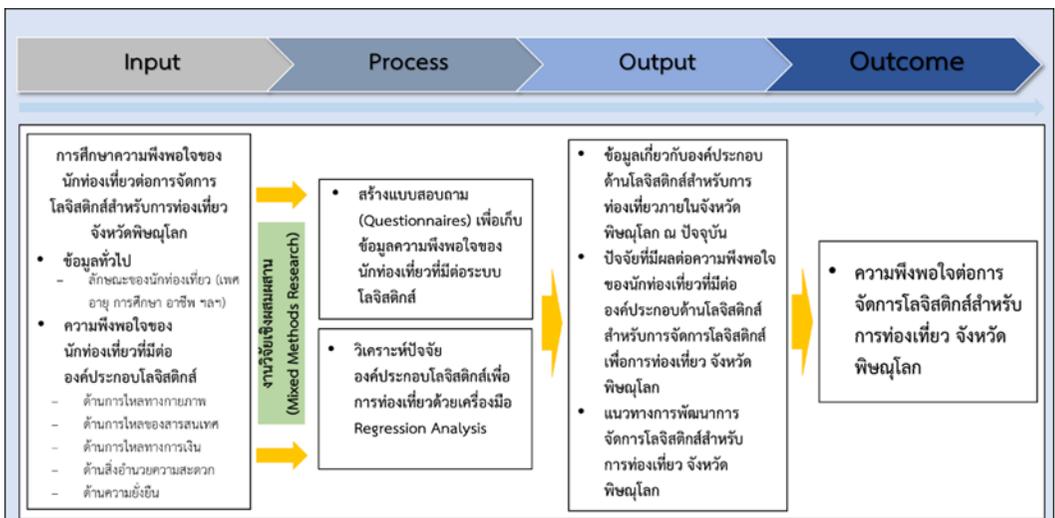
จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยการสืบค้นจากคำสำคัญ เช่น โลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ความภักดีของนักท่องเที่ยว เครื่องมือวิเคราะห์ความถดถอย พบการศึกษาเกี่ยวกับความภักดีและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวภายในประเทศ ทั้งภูมิภาค จังหวัด และอำเภอ เป็นต้น (วิวัฒน์ และคณะ, 2560) แต่ยังไม่พบการศึกษาในลักษณะดังกล่าวในเขตพื้นที่อำเภอเมือง



จังหวัดพิษณุโลก ในส่วนของการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้านของนักท่องเที่ยวยังไม่พบการศึกษาภายในจังหวัดพิษณุโลก พบเพียงการศึกษาในระดับประเทศ (Nopphakate & Aunyawong, 2022) และการศึกษาส่วนใหญ่ที่พบจากการทบทวนงานวิจัยจะทำการศึกษาเพียง 3 องค์ประกอบหลัก คือ การไหลทางกายภาพ การไหลของข้อมูลสารสนเทศ และการไหลทางการเงิน พบงานวิจัยที่ทำการศึกษารอบทั้ง 5 องค์ประกอบเพียงส่วนน้อย (อรกิติ์, 2565; อุดิศัย และคณะ, 2563) (Tiranana & Nuchakorn, 2020) งานวิจัยนี้จึงมีความเหมาะสม เนื่องจาก ทำการศึกษาครบทั้ง 5 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องและงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความภักดีของนักท่องเที่ยวมีการใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ความถดถอย จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา พบว่ามีงานวิจัยที่ใช้เครื่องมือดังกล่าวสำหรับการศึกษาความพึงพอใจ (Bakhtiar & Sunarka, 2020; Farzanegan et al., 2021) และความภักดีของนักท่องเที่ยว (พัทธนันท์, 2560) อย่างแพร่หลาย ซึ่งบ่งบอกถึงความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ จึงเหมาะในการนำการมาใช้ในการงานวิจัยในครั้งนี้

### 5. วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก ได้ดำเนินงานวิจัยตามกรอบแนวคิดงานวิจัยแสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

#### 5.1 ทบทวนปัจจัยองค์ประกอบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว

ผู้วิจัยทำการทบทวนปัจจัยองค์ประกอบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้าน จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และรวบรวมรายละเอียดปัจจัยทั้ง 5 ด้าน เพื่อใช้ในการออกแบบข้อคำถามสำหรับใช้ในงานวิจัย



### 5.2 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก ตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ทุกประเภท เช่น สถานที่ท่องเที่ยวทางศาสนาและประวัติศาสตร์ สถานที่ท่องเที่ยวประเภทร้านอาหารแบบตั้งขายริมทาง สถานที่ท่องเที่ยวสมัยใหม่ สถาบันเทว ฯลฯ การคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับตอบแบบสอบถาม คำนวณได้จากวิธีของ Taro Yamane ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Specific Sampling) และต้องการให้ความคลาดเคลื่อนของตัวอย่างน้อยกว่าร้อยละ 5 ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สูตรคำนวณตามวิธีของ ยามาเน (Yamane, 1970) คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = ขนาดของประชากร  
 $e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.05)

แทนค่า  $n = \frac{1,161,850}{1 + 1,161,850 (0.05)^2}$   
 $= 400$  คน

### 5.3 สร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นจากการศึกษาข้อมูล เอกสาร หนังสือทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เนื้อหาในแบบสอบถามจะสอดคล้องกับเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและประเด็นหลักของเนื้อหา เมื่อได้รับแบบประเมินความจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ทำการพิจารณาโดยข้อคำถามได้รับการยอมรับจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน โดยมีความเห็นไปในทางเดียวกัน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมิน และผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวจริง ก่อนการเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน ซึ่งรายละเอียดของแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

5.3.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นรูปแบบของรายการ (Checklist)

5.3.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ซึ่งทำการศึกษา 5 ปัจจัย ประกอบด้วย การไหลทางกายภาพ การไหลของสารสนเทศ การบริการ



สิ่งอำนวยความสะดวก และความยั่งยืน ใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนแบบมาตราส่วนค่า (Rating Scale) โดยกำหนดคะแนนตั้งแต่ 1 – 5 (1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด)

#### 5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภายในพื้นที่ศึกษาด้วยการทดลองเก็บข้อมูล (Try Out) จำนวน 30 ชุด ทำการวิเคราะห์ และปรับแก้ไขแบบสอบถามก่อนการเก็บข้อมูลจริงจำนวน 400 ชุด

#### 5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) คำนวณค่าทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

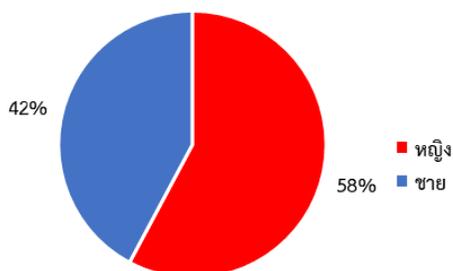
5.1 ลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยว สถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ (Percentage)

5.2 ความรักดีต่อองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว โดยแปรผลจากความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้หลักการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

## 6. ผลการวิจัย

### 6.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว

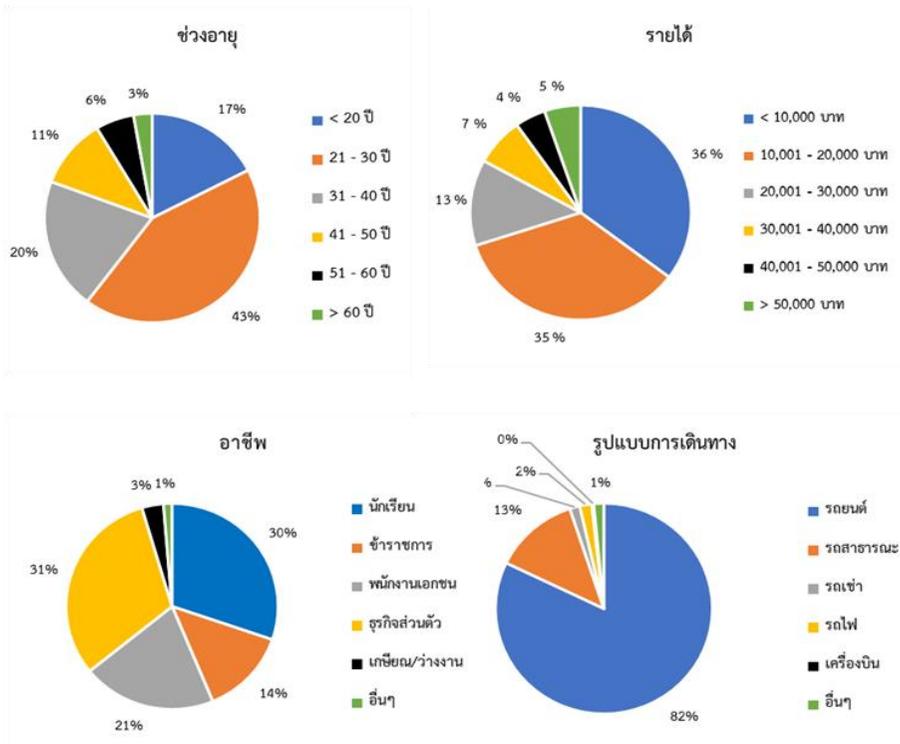
นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามายังแหล่งท่องเที่ยวภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.8 % และเพศชายร้อยละ 42.2 ดังแสดงในภาพที่ 2



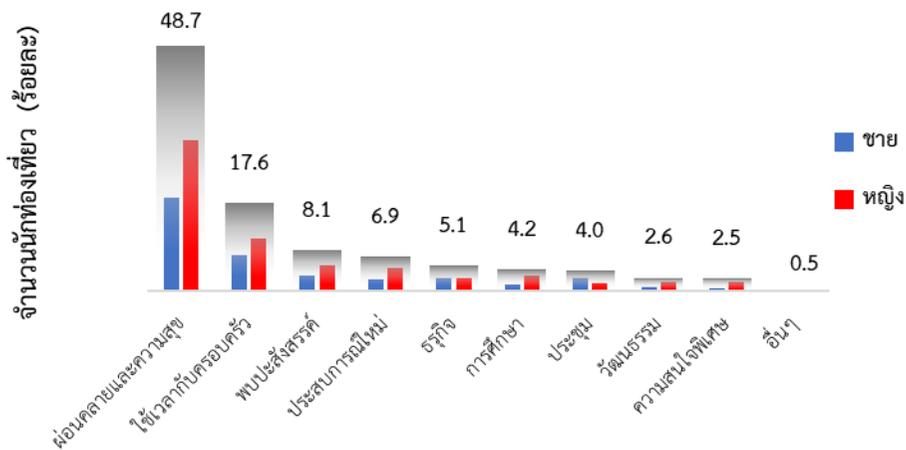
ภาพที่ 2 สัดส่วนเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21 – 30 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ในน้อยกว่า 10,000 บาท รองลงมา ได้แก่ 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท และ 40,001 – 50,000 บาท ตามลำดับ ในส่วนของอาชีพกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว โดยคิดเป็นร้อยละ 31.3

รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 30.3 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกใช้การเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคล มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.3 รองลงมา คือ การเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 12.8 ดังรายละเอียดแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 สัดส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 4 สัดส่วนวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว



กราฟที่แสดงในภาพที่ 4 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก เพื่อการพักผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานและความสุขเป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาคือเพื่อใช้เวลากับครอบครัว โดยคิดเป็นร้อยละ 17.6

#### 6.2 อิทธิพลขององค์ประกอบด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว

ผลการศึกษาองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวภายในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยย่อยที่ได้จากการศึกษาและทบทวนจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยในการวิเคราะห์ในงานวิจัยครั้งนี้แปรผลมาจากความพึงพอใจต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลกของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความภักดีของนักท่องเที่ยวต่อองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์สำหรับนักท่องเที่ยว

องค์ประกอบด้านโลจิสติกส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. การไหลทางกายภาพ</b>	3.72	0.63	มาก
1.1 รูปแบบการเดินทาง ระบบจราจร	3.98	0.75	มาก
1.2 จุดแวะพักระหว่างทาง	3.84	0.75	มาก
1.3 เส้นทางมีความปลอดภัย เข้าถึงได้สะดวก	3.78	0.86	มาก
1.4 ระบบขนส่งสาธารณะมีปริมาณเพียงพอ	3.71	0.87	มาก
1.5 สถานที่จอดรถเพียงพอ เข้าถึงได้ง่าย	3.70	0.83	มาก
1.6 สภาพการจราจรไม่ติดขัด	3.61	0.84	มาก
1.7 คุณภาพของถนนไม่ขรุขระ	3.46	0.92	ปานกลาง
<b>2. การไหลของสารสนเทศ</b>	3.75	0.63	มาก
2.1 เจ้าหน้าที่ จุดบริการนักท่องเที่ยว	3.64	0.86	มาก
2.2 ศูนย์บริการเข้าถึงได้สะดวก	3.71	0.86	มาก
2.3 แผนที่ ป้ายบอกทางมีความถูกต้อง ชัดเจน	3.74	0.85	มาก
2.4 Application นำทางพร้อมให้บริการ	3.79	0.87	มาก
2.5 ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงปัจจุบัน	3.78	0.77	มาก
2.6 มีช่องทางให้บริการข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว	3.94	0.79	มาก
2.7 มีเบอร์ติดต่อฉุกเฉิน	3.72	0.86	มาก
2.8 มีตารางการเดินทางโดยสาธารณะ	3.67	0.88	มาก
<b>3. การไหลทางการเงิน</b>	3.75	0.65	มาก
3.1 ค่าธรรมเนียม มีความเหมาะสม	3.61	0.79	มาก
3.2 ช่องทางการชำระเงินสะดวก รวดเร็ว	3.98	0.83	มาก



องค์ประกอบด้านโลจิสติกส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3.3 ตู้ ATM เพียงพอ เข้าถึงสะดวก	3.64	0.99	มาก
3.4 ค่าใช้จ่าย ราคาสินค้ามีความเหมาะสม	3.73	0.81	มาก
3.5 ค่าบริการ เช่น รถโดยสาร ห้องน้ำ มีความเหมาะสม	3.82	0.91	มาก
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	3.67	0.65	มาก
4.1 ห้องน้ำภายในแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาด	3.48	0.94	ปานกลาง
4.2 แหล่งจ่ายไฟฟ้ามีปริมาณเพียงพอ	3.22	0.97	ปานกลาง
4.3 สัญญาณโทรศัพท์ เครือข่าย Internet พร้อมให้บริการ	3.65	1.00	มาก
4.4 มีจุดช่วยเหลือ ส่งต่อโรงพยาบาล กรณีฉุกเฉิน	3.59	0.88	มาก
4.5 มีไฟส่องสว่างข้างทางตลอดเส้นทาง	3.97	0.79	มาก
4.6 สัญลักษณ์เตือน แนะนำความพร้อมในการให้บริการ	3.87	0.77	มาก
4.7 สัญญาณไฟจราจรมีความเพียงพอและเหมาะสม	3.88	0.74	มาก
4.8 สถานที่จอดรถ สะอาด ปลอดภัย และมีที่นั่งเพียงพอ	3.91	0.81	มาก
<b>5. ความยั่งยืน</b>	3.54	0.75	มาก
5.1 ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว	3.85	0.75	มาก
5.2 ความสะอาดในแหล่งท่องเที่ยว	3.74	0.85	มาก
5.3 การใช้วัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	3.53	0.94	มาก
5.4 จุดทิ้งขยะมีปริมาณเพียงพอ	3.57	1.03	มาก
5.5 จุดแยกขยะมีสัญลักษณ์ที่ชัดเจน	3.18	1.09	ปานกลาง
5.6 ชาวท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ภายในแหล่งท่องเที่ยวอริยาศยิตี	3.20	1.09	ปานกลาง
5.7 อาหารภายในแหล่งท่องเที่ยวถูกสุขลักษณะ สะอาด	3.70	0.92	มาก

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์ที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

องค์ประกอบ โลจิสติกส์	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.425	0.153		2.772	.006	
การไหลทางกายภาพ	0.078	0.055	0.069	1.417	0.157	2.390
การไหล ของสารสนเทศ	0.187	0.060	0.166	3.114	0.002	2.874



องค์ประกอบ โลจิสติกส์	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	VIF
การไหลทางการเงิน	0.187	0.054	0.171	3.458	0.001	2.465
สิ่งอำนวยความสะดวก	0.200	0.063	0.182	3.196	0.002	3.295
ความยั่งยืน	0.291	0.051	0.307	5.675	0.000	2.967

Note: P-value = 0.05

Adjust R Square = 0.606

R Square = 0.611

R = 0.782

Durbin-Watson = 1.773

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ตัวแปรด้วยการใช้สถิติถดถอยเชิงพหุคูณแบบ Enter (Enter Multiple Regression Analysis) คือ การนำตัวแปรอิสระเข้าทั้งหมด เพื่อวิเคราะห์ว่าตัวแปรที่ใดสามารถนำไปสร้างสมการเพื่อร่วมทำนายตัวแปรตามได้บ้าง ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ พบว่า มีตัวแปรทำนาย 4 ตัว ที่สามารถนำไปสร้างสมการทำนายได้ คือ การไหลของสารสนเทศ การไหลทางการเงิน สิ่งอำนวยความสะดวก และความยั่งยืน มีเพียงตัวแปรด้านการไหลทางกายภาพ ( $X_1$ ) ที่ไม่สามารถนำมาใช้ในการสร้างสมการในการทำนาย เนื่องจาก ผลการวิเคราะห์แสดงถึงค่าสังเกตของการไหลทางกายภาพมีไม่เพียงพอในระดับที่จะสรุปได้ว่าตัวแปรด้านการไหลทางกายภาพนี้มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงหรือมีอิทธิพลกับความภักดีของนักท่องเที่ยวซึ่งพิจารณาจากค่า Sig  $\geq 0.05$  และจากการวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับตัวแปรตัวอื่นว่าเกิด Multicollinearity กันระหว่างตัวแปรแต่ละตัวหรือไม่ โดยหากมีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรจะส่งผลต่อความแปรปรวนที่บ่งบอกถึงความแม่นยำของการทดสอบ จากตารางที่ 2 พบว่าค่า VIF ระหว่างตัวแปรของตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาทั้ง 5 องค์ประกอบมีความเป็นอิสระต่อกัน ซึ่งพิจารณาจากค่า VIF ในช่วง 2 - 10 (Chaiyadecha, 2022) ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงสามารถสร้างสมการพยากรณ์ความภักดีของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกได้จากตัวแปรทั้งหมด 4 ตัว ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยตัวแปรที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ความยั่งยืน และในส่วนของตัวแปรการไหลทางการเงิน และการไหลของสารสนเทศ มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในระดับที่เท่ากับ โดยพิจารณาได้จากค่า Unstandardized B ค่าของตัวแปรต้นใดมีค่าสูงสุด แสดงว่ามีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากค่า R-square พบว่า องค์ประกอบโลจิสติกส์มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวถึงร้อยละ 61.1 จากผลการศึกษา สามารถเขียนสมการการทำนายได้ดังสมการที่ (2)



$$Y = 0.425 + 0.187(X_2) + 0.187(X_3) + 0.200(X_4) + 0.291(X_5) \quad (2)$$

เมื่อ

Y	=	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
X <sub>2</sub>	=	การไหลของสารสนเทศ
X <sub>3</sub>	=	การไหลทางการเงิน
X <sub>4</sub>	=	สิ่งอำนวยความสะดวก
X <sub>5</sub>	=	ความยั่งยืน

## 7. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

### 7.1 สรุปผลและอภิปรายผล

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลกที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยองค์ประกอบโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย 4 ปัจจัย จากปัจจัยทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความยั่งยืน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการไหลของสารสนเทศ และด้านการไหลทางการเงิน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความภักดีของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวภายในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ และคณะ (2563) ที่รายงานว่าการเดินทางท่องเที่ยวสูงกว่าเพศชาย โดยนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 21 – 30 ปี ประกอบอาชีพอิสระ ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว 3 อันดับแรก คือ เพื่อผ่อนคลาย ความสุข สนุกสนาน เพื่อใช้เวลากับครอบครัว และเพื่อการพบปะสังสรรค์ โดยนิยมเดินทางแบบไป-กลับ มีค่าใช้จ่ายระหว่างการเดินทางต่อครั้งน้อยกว่า 1,000 บาท และมีรูปแบบการเดินทางส่วนใหญ่เป็นรถยนต์ส่วนบุคคล ในด้านของความภักดีของนักท่องเที่ยวต่อองค์ประกอบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก โดยองค์ประกอบโลจิสติกส์ที่นักท่องเที่ยวให้คะแนนสูงที่สุด คือ ด้านการไหลของสารสนเทศ และการไหลทางการเงินอยู่ในระดับที่เท่ากัน คือ มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 เนื่องจากข้อมูลสารสนเทศมีความสำคัญในการช่วยให้การเดินทางของนักท่องเที่ยวสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ดังนั้น หากมีระบบข้อมูลสารสนเทศ ข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในระดับดีย่อมส่งผลต่อคะแนนความภักดีของนักท่องเที่ยวได้ ส่วนองค์ประกอบโลจิสติกส์ที่นักท่องเที่ยวให้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความยั่งยืน มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 เนื่องจากปัจจุบันประชากรทั่วโลกกำลังให้ความสนใจกับระบบที่ยั่งยืนเพื่อรักษาทรัพยากรธรรมชาติไว้ให้คงอยู่อย่างยาวนาน จากข้อมูล พบว่า การพัฒนา ด้านองค์ประกอบโลจิสติกส์ที่ต้องพิจารณาเป็นอันดับแรก คือ ความยั่งยืน สุธาสิณี (2564) รายงานว่า



ความยั่งยืนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว และระบบการท่องเที่ยวที่ดีมีผลต่อความภักดีและการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว (พลธนธรณ์, 2563)

## 7.2 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีต่อการความภักดีของนักท่องเที่ยว ซึ่งสามารถช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพิษณุโลก องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เป็นต้น พิจารณากำหนดทิศทางของแผนพัฒนาด้านการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลกได้ตรงต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว เนื่องจากการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในองค์ประกอบด้านความยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด ด้านการไหลของสารสนเทศ และด้านการไหลทางการเงิน มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยว ดังนั้น การกำหนดนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว จึงจำเป็นต้องมีการคำนึงถึงข้อมูลดังกล่าวเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในดำเนินงานวิจัยในอนาคตสามารถเพิ่มเติมการวิเคราะห์ปัจจัยด้านที่อื่น ๆ ที่จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว เพื่อให้ครอบคลุมทุกด้านของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งนี้งานวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวเฉพาะในจังหวัดพิษณุโลก จึงไม่สามารถนำผลการวิเคราะห์ไปใช้กับพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ ได้ แต่สามารถนำไปเป็นต้นแบบในการดำเนินการวิจัยสำหรับพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ ได้



## เอกสารอ้างอิง

- Bakhtiar, M. R., & Sunarka, P.S., (2020). *The Factors of Tourist Satisfaction Enhancement in Double-Decker Tour Bus*. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 7(1), 82-93.
- Chaiyadecha, S. (2022). *Scatter matrix, Correlation matrix and Variance Inflation Factor (VIF)*. (3 November 2023), Retrieved: <https://lengyi.medium.com/multicollinearity-test-python-608b090106f3>
- Farzanegan, M. R., Gholipour, H. F., Feizi, M., Nunkoo, R., & Andargoli, A. E. (2021). *International Tourism and Outbreak of Coronavirus (COVID-19): A Cross-Country Analysis*. *Journal of Travel Research*, 60(3), 687–692. <https://doi.org/10.1177/0047287520931593>
- Giao, H.N.K., Vuong, B.N., Phuong, N.N.D., & DAT, N.T. (2021). *A Model of Factors Affecting Domestic Satisfaction on Eco-tourism Service Quality in the Mekong Delta, Vietnam*. *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 36(2), 663–671. <https://doi.org/10.30892/gtg.362spl14-696>
- Nopphakate, K., & Aunyawong, W. (2022). *The relationship of tourism logistics management and destination brand loyalty: The mediating role of Thailand tourist satisfaction*. *International Journal of Health Sciences*, 6(S5), 356–366. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6nS5.7833>
- Tiranana, W., & Nuchakorn, K. (2020). *The Potential of Logistics Management for Supporting Tourists: A Case Study on Khao Soon in Chawang District Nakhon Si Thammarat Province*. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(4), 1237 – 1243.
- Yamane, T. (1970). *Statistics: An Introductory Analysis*. (2d ed.). Tokyo: John Weatherhill, Inc.
- กนก บุญศักดิ์, สิทธิชัย พรหมสุวรรณ, เสรี วงษมณฑา และวาสนา กীরติจำเริญ. (2561). *อิทธิพลของปัจจัยที่มีต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวบนฐานชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างของประเทศ*. *วารสารชุมชนวิจัย*. 12(1), 10–28.
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2565, 10 มิถุนายน). *รายจังหวัดสถิติด้านการท่องเที่ยว ปี 2566 (Tourism Statistics 2023)*. [https://www.mots.go.th/more\\_news\\_new.php?cid=411](https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=411)
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2565, 10 มิถุนายน). *จำนวนและรายได้นักท่องเที่ยวต่างชาติ รายเดือน ปี 2561-2565R*. <https://www.mots.go.th/news/category/585>
- กรมการท่องเที่ยว. (2565). *แผนพัฒนาบริการท่องเที่ยว พ.ศ. 2566 – 2570*. สืบค้นวันที่ 10 มิถุนายน 2567 จาก <https://www.dot.go.th/storage/%E0%B8%81%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%92%E0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3/%E0%B9%81%E0%B8%9C%E0%B8%99%E>



0%B8%81%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%AF/QtftdpYXKOCrXLds1f5xJfseslXaXcpgu3q3oDnM.pdf

- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2566). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566 – 2570)*. สืบค้นวันที่ 10 มิถุนายน 2567 จาก <https://planning.dusit.ac.th/main/wp-content/uploads/2023/06/%E0%B9%81%E0%B8%9C%E0%B8%99%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%92%E0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%97%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%A7%E0%B9%81%E0%B8%AB%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%95%E0%B8%B4-%E0%B8%89%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88-3-%E0%B8%9E.pdf>
- ฐิตาภา ตันติพันธ์วดี. (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความตั้งใจกลับไปเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวที่เลือกเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ช่วงการระบาดโควิด – 19* (ปริญาญการจัการกรมหำบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล). จาก <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/4652>
- เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ. (2555). *การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอรังน้ำเขียวจังหวัดนครราชสีมา*. วารสารเทคโนโลยีสุรนารี. 6(2), 17–33.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุริยาสาน์การพิมพ์.
- ปณัสยา สิริรุ่งโรจน์กนก. (2559). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษา ตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม* (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา). จาก [http://61.7.151.244/moodle/pluginfile.php/36078/mod\\_resource/content/1/%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B8%B5%E0%B8%A8%E0%B8%B6%E0%B8%81%E0%B8%A9%E0%B8%B2%201.pdf](http://61.7.151.244/moodle/pluginfile.php/36078/mod_resource/content/1/%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B8%B5%E0%B8%A8%E0%B8%B6%E0%B8%81%E0%B8%A9%E0%B8%B2%201.pdf)
- ปวีณา ขำพัด และพะยอม ธรรมบุตร. (2564). *แนวทางเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนของจังหวัดพิษณุโลก ประเทศไทย*. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา. 11(1), 187–199.
- พัทธนันท์ ศรีทองคำ. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญาญมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา). จาก [https://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57750141.pdf](https://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57750141.pdf)
- ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์. (2566, 22 กันยายน). *องค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ของแหล่งท่องเที่ยว (PIFFS Analysis) The Five Core Components of Logistics of Tourist Attractions*. <https://pairach.com/piffs/>
- พลธนธรรณ ประดิษฐเวทย์. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวที่มีต่อชุมชนท่องเที่ยว ธ.ก.ส. ในเขตพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย* (ปริญาญมหาบัณฑิตวิทยาลัยการจัการ, มหาวิทยาลัยมหิดล). จาก <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/3662>



- วรวิญญู แก้วไพรินทร์. (2564). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในตำบลคลองสระบัว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา* (ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ). จาก [http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/4978/1/vorarat\\_kaeo.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/4978/1/vorarat_kaeo.pdf)
- วิวัฒน์ จันท์กิ่งทอง, กอแก้ว จันท์กิ่งทอง, ชูติมา หวังเบ็ญหมัด, ดวงฤดี อุทัยหอม และนิศาชล สกกุลชาณณรงค์. (2564). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวชุมชน จังหวัดสงขลา*. รายงานสืบเนื่องการประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 11 ประจำปี 2563, วันที่ 17 กรกฎาคม 2563 ณ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, 1782–1797.
- วิวัฒน์ จันท์กิ่งทอง, ยรรยง คชรัตน์, ประภาศ ปานเจียง, ภัททิรา กลิ่นเลขา, ธิดารัตน์ น้อยสุวรรณ และสิริรัตน์ หลุยยะพันธ์. (2560). *ความภักดีของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. รายงานสืบเนื่องการประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ และนานาชาติครั้งที่ 8 ประจำปี 2560, วันที่ 22 มิถุนายน 2560 ณ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, 860–870.
- ศุภิสรา โตศิริวัฒนานนท์. (2561). *อิทธิพลของคุณภาพบริการและการรับรู้คุณค่าต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าต่อสายการบินภายในประเทศไทย* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ). สืบค้นจาก <http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3142/1/supisara.tosi.pdf>
- สิรินรา ชัยคำดี. (2561). *รูปแบบการท่องเที่ยวที่ตรงใจผู้สูงอายุในยุค Aging Society* (ปริญญามหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล). สืบค้นจาก <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/3293>
- สุธาณี อัมพิลาศรีย. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของหมู่บ้านท่องเที่ยวเมืองรองในประเทศไทย* (ปริญญาโทศึกษานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์). สืบค้นจาก <https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Suthasinee.Amp.pdf>
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566, 24 กันยายน). *สถิตินักท่องเที่ยว*. [https://www.mots.go.th/more\\_news\\_new.php?cid=411](https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=411)
- สำนักงานจังหวัดพิษณุโลก. (2566, 22 กันยายน). *ที่ตั้งและอาณาเขตของจังหวัดพิษณุโลก*. <https://www.phitsanulok.go.th/data.html>
- อดิศักดิ์ วรรณชนะภูติ, จันทนา แสนสุข, จันทิมา บุญอนันต์วงศ์ และอัจฉราพร โชตน์วรกาญจน์. (2563). *การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์และความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*. 18(2), 15–29.
- อรกิติ แวดคล้ายหงษ์. (2565). *การจัดการการท่องเที่ยวและโลจิสติกส์การท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขันในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย* (ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์). สืบค้นจาก <https://repository.nida.ac.th/handle/662723737/6180>