

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์
การท่องเที่ยวย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา
Tourist Satisfaction with Tourism Logistics Management
in Old Town, Songkhla Province

ภคมน หงษ์คุ¹ ฐิติมา ชัยพรหมเชียร² ประภาศิริ เกตุสัตบรรณ³
Pakamon Hongku¹ Titima Chaipromkhieo² Praphasiri Ketsattaban³

¹⁻² แผนกวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110
Logistics And Supply Chain Management, Hat Yai Technical College, Songkhla 90110

³ แผนกวิชาการตลาด วิทยาลัยอาชีวศึกษาปัตตานี จังหวัดปัตตานี 94000
Department of Marketing, Pattani Vocational College, Pattani 94000

¹ Corresponding Author : E-mail : hpakamon@htc.ac.th

Received: 21 November 2024; Revised: 19 December 2024; Accepted: 19 December 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการ โลจิสติกส์ การท่องเที่ยวของย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ โลจิสติกส์ การท่องเที่ยวย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การเก็บข้อมูล จากข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา (ถนนนครใน ถนนนครนอก และถนนนางงาม) ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2566 มีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว ANOVA

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี เป็นพนักงานธุรกิจเอกชน ภูมิลำเนา อยู่ภาคใต้ ที่ไม่ใช่จังหวัดสงขลา มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อ การจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยว เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยว ย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา พบว่า เพศ สถานภาพ และภูมิลำเนา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยว โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว โดยภาพรวมแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การจัดการโลจิสติกส์, การท่องเที่ยว, ย่านเมืองเก่า

Abstract

This research aimed to investigate the personal background information of tourists regarding the management of tourism logistics in Songkhla old town and to investigate the satisfaction of tourists towards the management of tourism logistics in Songkhla old town. A questionnaire was used to collect data from Thai tourists visiting Songkhla old town (Nakorn Nai Road, Nakorn Nok Road, and Nang Ngam Road) during February-March 2023 with the sample of 400 people. Data analysis was conducted using the SPSS statistical software employing statistics, i.e., frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-Way ANOVA.

The results showed that the majority of the sample were female, aged 21-30 years, single, with a bachelor's degree, working in private businesses, residing in the southern region (excluding Songkhla), and earning a monthly income of 10,001-20,000 baht. Overall, the Thai tourists expressed a high level of satisfaction with the management of tourism logistics. When comparing the satisfaction of tourists with the management of tourism logistics in Songkhla old town, it was found that there were no significant differences in overall satisfaction based on gender, marital status, or regions of residences. However, there were statistically significant differences on age, education level, occupation, and monthly income. There were also statistically significant differences in overall satisfaction with the management of tourism logistics.

Keywords : satisfaction, logistics management, tourism, old town

1. บทนำ

ปัจจุบันโลจิสติกส์เข้ามามีอิทธิพลในด้านธุรกิจ ด้านอุตสาหกรรม ด้านการบริการและด้านการท่องเที่ยวอย่างมาก ทั้งนี้ การให้บริการที่เป็นปัจจัยรอบด้านของการท่องเที่ยวขึ้น ต้องใช้เรื่องของโลจิสติกส์ที่เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน ด้วยการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปสู่อีกที่หนึ่งเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ การสัมผัสกับแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ การจัดการโลจิสติกส์ที่ดีจึงเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้บริการนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ [1] ดังนั้น หากมีการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวที่ดี ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในการบริหารจัดการ ที่ดีแล้วกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง เป็นการสร้างรายได้ให้เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวและเป็นการเพิ่มสัดส่วนรายได้จากการท่องเที่ยวให้สูงขึ้น พัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน

จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจของภาคใต้ตอนล่าง และมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง เนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวทั้งที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ สถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ มีวัฒนธรรมที่หลากหลาย และสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก ดูได้จากสถิติที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้สำรวจไว้ว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดสงขลา ในปี พ.ศ. 2565 จำนวน 2,921,488 คน และในปี พ.ศ. 2566 จำนวน 5,128,081 คน สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา ในปี พ.ศ. 2566 มีจำนวน 313,437 คน [2] ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ทางเทศบาลนครสงขลา ได้กำหนดแนวทาง

การพัฒนาและส่งเสริมในด้านการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม เพื่อกระตุ้นและดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยว โดยเริ่มที่ย่านเมืองเก่า ของจังหวัดสงขลา เพราะเป็นสถานที่ที่มีอายุกว่า 200 ปี สังเกตได้จากความเก่าแก่ของอาคารและบ้านเรือน ที่มีลักษณะรูปแบบที่แตกต่างกัน มีทั้งตึกแถวแบบจีนดั้งเดิม อาคารพาณิชย์ แบบจีนผสมแบบตะวันตก หรือเรียกว่า Chino European รวมทั้ง บ้านแบบไทยและแบบมุสลิมผสมผสานกันอยู่ เมื่อก่อนเป็นแหล่งธุรกิจการค้าใจกลางเมืองสงขลา เป็นสถานที่รับเสด็จพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 และพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 มีถนนที่สำคัญ 3 สาย คือ ถนนนครใน ถนนนครนอก และถนนนางงาม [3] จึงทำให้ย่านเมืองเก่าเป็นที่ท่องเที่ยว ทางประวัติศาสตร์ที่สามารถขับเคลื่อนการท่องเที่ยวและการบริการให้มีความเข้มแข็งและเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนได้ อย่างไรก็ตาม ย่านเมืองเก่ายังขาดการประชาสัมพันธ์เรื่องการท่องเที่ยวที่ถูกต้องและทั่วถึง ปัญหาเรื่องการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวไม่สะดวก ที่จอดรถบริเวณสถานท่องเที่ยวมีไม่เพียงพอ ถึงแม้จะมีการแก้ปัญหาโดยการทำลานจอดรถไว้ แต่ลานจอดรถค่อนข้างไกลจากสถานที่ท่องเที่ยว

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลา และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลา เพื่อให้สามารถรับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในอนาคตได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น

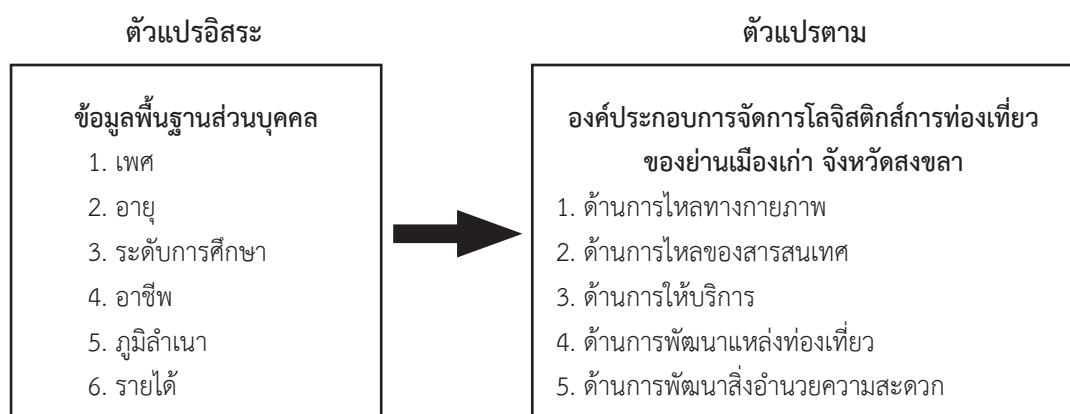
2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา

3. กรอบงานวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา มีกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้



บทความวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) นักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา โดยมีสถานที่การสำรวจ ได้แก่ ถนนนครใน ถนนนครนอก และถนนนางงาม

4.1 ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยว ย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา โดยมีได้มาเพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ ในปี พ.ศ. 2563 จำนวน 344,180 คน [2]

4.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวใน ย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane [4] ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา และรายได้ต่อเดือน เป็นคำถามที่ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions)

2) ส่วนที่ 2 องค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา ดังนี้ 1. ด้านการไหลทางกายภาพ 2. ด้านการไหลของสารสนเทศ 3. ด้านการให้บริการ 4. ด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว 5. ด้านการพัฒนา สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) มีความพึงพอใจ 5 ระดับ โดย 1 หมายถึง ให้ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง ให้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงของข้อคำถามต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าความสอดคล้องหรือดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (IOC) ซึ่งข้อคำถามในแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ค่า IOC มากกว่า 0.70 ทุกข้อโดยมีค่าเฉลี่ย 0.89 ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ การหาค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยใช้สูตร ของซูตริ วงศ์รัตน์ ทดสอบความแตกต่างสถิติทดสอบที (t-test) [5] และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA [6]

5. ผลการวิจัย

5.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลและความพึงพอใจ

ผลการศึกษาด้านการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว กรณีศึกษาย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยสามารถแสดงผลการศึกษา ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ที่	สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	เพศหญิง	264	66.00
2	อายุ 21 – 30 ปี	164	41.00
3	สถานภาพ โสด	212	53.00
4	การศึกษา ระดับปริญญาตรี	207	51.80
5	อาชีพ พนักงานธุรกิจเอกชน	94	23.50
6	ภูมิลำเนา อยู่ใน ภาคใต้ ที่ไม่ใช่จังหวัดสงขลา	241	60.30
7	รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท	159	39.80

จากตารางที่ 1 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอายุ 21 - 30 ปี มากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีสถานภาพโสด มากที่สุด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 อาชีพเป็นพนักงานธุรกิจเอกชน มากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 มีภูมิลำเนาอยู่ภาคใต้ ที่ไม่ใช่จังหวัดสงขลา มากที่สุด จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์ ย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา ในภาพรวม

	องค์ประกอบโลจิสติกส์การท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านการไหลทางกายภาพ	4.20	0.24	มากที่สุด
2	ด้านการไหลของสารสนเทศ	3.90	0.20	มาก
3	ด้านการให้บริการ	4.03	0.27	มาก
4	ด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	4.36	0.26	มากที่สุด
5	ด้านการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก	3.78	0.20	มาก
	รวม	4.05	0.16	มาก

บทความวิจัย

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากด้านที่มีคะแนนมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมา คือ ด้านการไหลทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ด้านการไหลของสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และด้านการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

5.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว	จำแนกตามเพศ		จำแนกตามอายุ		จำแนกตามสถานภาพ		จำแนกตามระดับการศึกษา		จำแนกตามอาชีพ		จำแนกตามภูมิลำเนา		จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
	t	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
ด้านการไหลทางกายภาพ	0.82	0.40	1.91	0.09	0.83	0.43	0.70	0.49	1.71	0.13	3.14	0.00*	5.31	0.00*
ด้านการไหลของสารสนเทศ	2.78	0.00*	2.27	0.04*	1.78	0.16	3.68	0.02*	1.01	0.40	1.10	0.35	1.93	0.12
ด้านการให้บริการ	2.32	0.02*	2.32	0.04*	0.05	0.95	0.66	0.51	1.94	0.08	1.33	0.24	2.90	0.03*
ด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	0.68	0.49	3.47	0.00*	3.38	0.03*	4.06	0.01*	9.61	0.00*	2.93	0.01*	7.54	0.00*
ด้านการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก	0.33	0.73	2.09	0.06	1.65	0.19	8.55	0.00*	1.81	0.10	0.71	0.61	7.18	0.00*
ภาพรวม	0.25	0.80	3.48	0.00*	1.04	0.35	3.78	0.02*	3.31	0.00*	2.05	0.07	8.70	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการไหลของสารสนเทศ และด้านการให้บริการ นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวแตกต่างกัน 5 ด้าน ได้แก่ ภาพรวม ด้านการไหลของสารสนเทศ ด้านการให้บริการ ด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและด้านภาพรวม นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวแตกต่างกัน 4 ด้าน ได้แก่ ภาพรวม ด้านการไหลของสารสนเทศ ด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และด้านพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ภาพรวม และด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจ

ต่อการจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยว แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการไหลทางกายภาพ และด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า .05 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว แตกต่างกัน 5 ด้าน ได้แก่ ภาพรวม ด้านการไหลทางกายภาพ ด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับต่ำกว่า .05

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ ต้องการให้ปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและมีจำนวนมากขึ้น รองลงมา ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องการกำจัดขยะ เพิ่มจำนวนถังขยะให้มากขึ้น และต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยวผ่านทางสื่อโซเชียลให้มากขึ้น

6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวการจัดการด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษาย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวการจัดการด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษาย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ [7] ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีระดับความพึงพอใจต่อระบบการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวทั้ง 9 ด้าน ในระดับมาก ได้แก่ ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเดินทาง ด้านการบริการข่าวสาร ด้านสถานที่พักผ่อน ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านการนำเที่ยว ด้านสินค้าและของที่ระลึก ด้านสาธารณสุขและความปลอดภัย และด้านความสะดวกทางการเงิน และสอดคล้องกับ [8] ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ กรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

6.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา

จากการศึกษาการจัดการด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษาย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา พบว่า ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ภาพรวม ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว แตกต่างกัน สอดคล้องกับ [8] ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ กรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการท่องเที่ยว องค์ประกอบโลจิสติกส์ มีผลต่อความพึงพอใจด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ [9] ได้ศึกษาการจัดการเพื่อการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล ผลการศึกษา โดยเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบและการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว เกาะหลีเป๊ะที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อองค์ประกอบและการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ แตกต่างกัน

7. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล

จากศึกษาการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษาย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา พบว่า มีความแตกต่างในคะแนนเฉลี่ยภาพรวมในแต่ละด้าน จึงควรนำมาเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้บริการท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวมากขึ้น ดังต่อไปนี้ 1) ด้านการไหลทางกายภาพ พบว่า การจัดการโลจิสติกส์ที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ป้ายบอกเส้นทางในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ดังนั้น ผู้เกี่ยวข้อง จึงควรจัดทำป้ายบอกเส้นทางในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว 2) ด้านการไหลทางสารสนเทศ พบว่า การจัดการโลจิสติกส์ที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยว ดังนั้น ควรมีแผนที่ชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจสำหรับนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่คนในพื้นที่ หรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 3) ด้าน การให้บริการ พบว่า การจัดการโลจิสติกส์ที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วและพูดจาไพเราะ จึงควรเน้นย้ำผู้ประกอบการให้อบรมและดูแลพนักงาน เรื่องงานบริการแก่นักท่องเที่ยว สำหรับการจัดการโลจิสติกส์ที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ร้านอาหาร ที่มีความสะอาด ตกแต่งร้านสวยงาม และมีบรรยากาศที่ดี แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในด้านนี้มาก ผู้ประกอบการ จึงควรช่วยกันรักษาความสะอาด และช่วยกันตกแต่งร้านค้าให้ดูดีอยู่เสมอ 4) ด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว พบว่า การจัดการโลจิสติกส์ที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การถ่ายรูปคู่กับสตรีทอาร์ต ในย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา โดยไม่มีสิ่งกีดขวางบดบังรูปภาพ ดังนั้น จึงควรช่วยกันดูแลไม่ให้นักท่องเที่ยว หรือผู้ที่อยู่อาศัยในย่านนั้น จอดรถ หรือนำสิ่งกีดขวางมาบดบังภาพวาดต่าง ๆ ที่อยู่ในบริเวณย่านเมืองเก่า 5) ด้านการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า การจัดการโลจิสติกส์ที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีจุดแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ภายในแหล่งท่องเที่ยวที่เห็นง่ายและชัดเจน ดังนั้น ทางผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจึงควรเพิ่มจุดแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ภายในแหล่งท่องเที่ยวที่เห็นง่ายและชัดเจน เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีต่อการให้บริการด้านโลจิสติกส์ เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงให้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว สำหรับรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ
2. ควรมีการเก็บข้อมูลงานวิจัยในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ทราบถึงความต้องการในปัจจุบันด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

8. เอกสารอ้างอิง

- [1] นิตยา มณีวงศ์. (2562). โลจิสติกส์กับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม*, 18(2), 1-11.
- [2] กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (18 มีนาคม 2567). *สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทย รายจังหวัด ปี 2566*.
<https://www.mots.go.th/news/category/705>
- [3] สุนิสา มุณีเมธี และเก็ตถา บุญปรากฏ. (2556). *พื้นที่ย่านเมืองเก่าสงขลา: การทำสถาปัตยกรรมให้กลายเป็นสินค้า ภายใต้บริบทการท่องเที่ยว*. ใน การประชุมมหาดไทยวิชาการ ครั้งที่ 4 เรื่อง “การวิจัยเพื่อพัฒนาสังคมไทย” วันที่ 10 พฤษภาคม 2556. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.
- [4] Taro Yamane. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York : Harper & Row.
- [5] ชุศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7). ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [6] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [7] สัญชัย ลี้แก่กุล. (2562). ความพึงพอใจด้านการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอันดามัน: กรณีศึกษาจังหวัดตรังและจังหวัดสตูล. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์*, 11(1), 31-39.
- [8] กิ่งกาญจน์ ดอกพุ่มซ้อน. (2564). *การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา* [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรังสิต. <https://rsuir-library.rsu.ac.th/handle/123456789/1611>
- [9] ปิยวรรณ มานะ, อรพรรณ จันทร์อินทร์ และกิตติยา อินทกาญจน์. (2561). *รายงานวิจัย เรื่อง การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวเกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.