

## บทที่ 5 ผลการวิจัย อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนโดยการจัดการระบบห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

### 5.1 ผลการวิจัย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ และสัญชาติ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ และ 30,000 บาท มีสัญชาติจีน

**ส่วนที่ 2** พฤติกรรมการท่องเที่ยว และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของจังหวัดภูเก็ต ส่วนมากไม่เคยมาท่องเที่ยวแห่งนี้ มาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มาด้วยบริษัทนำเที่ยว ส่วนมากเดินทางมา 2-3 คนเดินทางมากับครอบครัว และมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางจำนวน 20,001 – 30,000 และผลการวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความรู้อยู่ในระดับ 93.13

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการของผู้ให้บริการ (ปัจจัยด้านต้นน้ำ) พบว่า ด้านแห่งทรัพยากร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แหล่งทรัพยากรมีการฟื้นฟู/บำรุงรักษาทรัพยากรอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด จุดเด่นด้านทรัพยากรธรรมชาติ หรือความงามที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว และมีการใช้พลังงานทดแทนทรัพยากรธรรมชาติ ด้านคุณลักษณะขององค์กร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า องค์กรมีความสามัคคีและมีความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านการไหลของข้อมูล พบว่า มีการให้ข้อมูลอย่างรวดเร็ว ด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่า เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้วิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรม ด้วยความยินดี รองลงมาคือมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน ด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ได้รับประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมของชุมชน รองลงมาคือได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และมีการประชุมร่วมกันเพื่อรับฟังความคิดเห็น และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า บุคลากรได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีการแก้ปัญหาในการทำงานตระหนักรู้ได้อย่างชัดเจนว่าจะมีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นต่อไป(และปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ (ปัจจัยด้านกลางน้ำ) ผลการศึกษา พบว่า ด้านที่พัก ความสะอาดของผนัง ผ้าปูที่นอน ปบอกลมอน ผ้าห่ม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านคมนาคม พบว่า มีความสะดวกสบายในการใช้บริการ มีความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว พบว่า ความสวยงามตามธรรมชาติ มี ด้านอาหาร พบว่า รสชาติของอาหารอยู่ในระดับดี มีความสะอาดของอาหาร ด้านสินค้าท้องถิ่น พบว่า ว่าราคาของผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม และด้านวิถีชีวิตชุมชน พบว่า มีการใช้ชีวิตอย่างเรียบง่าย พอเพียง อยู่กับธรรมชาติมีความสุข สบายใจ ปัจจัยปลายน้ำ (ด้านผู้ใช้บริการ) ด้านระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ด้านการกลับมาอีกในอนาคต พบว่า ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยมาก ด้านการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน พบว่า มีการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

**ส่วนที่ 4** การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านต้นน้ำ ปัจจัยทางด้านปลายน้ำ โดยใช้สถิติหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง ( $r_{xy} = .565$ ) และการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านกลางน้ำ และ ปัจจัยทางด้านปลายน้ำ โดยใช้สถิติหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง ( $r_{xy} = .609$  และผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple regressions) พบว่า ปัจจัยทางด้านต้นน้ำ และ ปัจจัยทางด้าน ปลายน้ำมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยทางด้านกลางน้ำ และ ปัจจัยทางด้าน ปลายน้ำมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อตัวแปรปัจจัยทางด้านกลางน้ำ (MED) พบว่า ตัวแปรดังกล่าวได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากปัจจัยทางด้านต้นน้ำ (UPS) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.66 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรปัจจัยทางด้านปลายน้ำ (DOS) พบว่า ตัวแปรดังกล่าวได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากปัจจัยทางด้านกลางน้ำ (MED) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.85 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้พบว่า ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยทางด้านต้นน้ำ (UPS) โดยผ่านปัจจัยทางด้านกลางน้ำ (MED) มีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.56 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ และสัญชาติ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ และ 30,000 บาท มีสัญชาติจีน

พฤติกรรมการท่องเที่ยว และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของ จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของจังหวัดภูเก็ต ส่วนมากไม่เคยมาท่องเที่ยวแห่งนี้ มาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มาด้วยบริษัทนำเที่ยว ส่วนมากเดินทางมา 2-3 ครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยคนเดินทางมากับครอบครัว ของ เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2559) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพกรท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การศึกษาพบว่าพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเคยมาท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แล้ว 2 – 3 ครั้ง และมากับครอบครัวเป็นส่วนใหญ่ และมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางจำนวน 20,001 – 30,000 และผลการวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความรู้อยู่ในระดับ 93.13 และผลการตอบแบบทดสอบความรู้พบว่านักท่องเที่ยวมีความรู้การท่องเที่ยวแบบยั่งยืนเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่มุ่งให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2559) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพกรท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า นักท่องเที่ยวใหญ่มีความเข้าใจถึงลักษณะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแต่ไม่ครบถ้วนโดยเข้าใจว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็น การท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบต่อการใช้ประโยชน์ใน พื้นที่จากการท่องเที่ยวร่วมกันผลการศึกษาพบว่า ด้านต้นน้ำ (ด้านผู้ให้บริการ) ด้านแหล่งทรัพยากร พบว่า แหล่งทรัพยากรมีการฟื้นฟู/บำรุงรักษาทรัพยากรอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้จะเป็นเพราะจังหวัดภูเก็ต เป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคใต้ของประเทศไทย เป็นเกาะขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย อยู่ในทะเลอันดามัน จังหวัดที่ใกล้เคียงทางทิศเหนือ คือ จังหวัดพังงา ทางทิศตะวันออก คือ จังหวัดพังงา และจังหวัดกระบี่ ทั้งเกาะล้อมรอบด้วยมหาสมุทรอินเดีย องค์กรมีความสามัคคีและมีความร่วมมือ ด้านการไหลของข้อมูล มีการให้ข้อมูลอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Chen และ Paulraj (2004) ได้ให้คำจำกัดความของ โซ่อุปทาน หรือห่วงโซ่อุปทาน หรือ เครือข่ายโลจิสติกส์ คือ การใช้ระบบของ

หน่วยงาน คน เทคโนโลยี กิจกรรม ข้อมูลข่าวสาร และทรัพยากร มาประยุกต์เข้าด้วยกัน เพื่อการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการ จากผู้จัดหาไปยังลูกค้า กิจกรรมของห่วงโซ่อุปทานจะแปรสภาพทรัพยากรธรรมชาติ วัตถุดิบ และวัสดุอื่นๆให้กลายเป็นสินค้าสำเร็จ แล้วส่งไปจนถึงลูกค้าคนสุดท้าย (ผู้บริโภค หรือ End Customer) และยังคงคล้องกับงานวิจัยของศรีสมรค์ อินทุจันทร์ยง (2557) ได้ทำการศึกษาห่วงโซ่อุปทานและตัวแบบข้อมูลในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยมีความสำคัญต่อการเติบโตของเศรษฐกิจประเทศไทย จึงมีความจำเป็น ที่จะต้องพัฒนาให้ทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมนี้สามารถที่จะร่วมมือกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาของอุตสาหกรรมที่ยั่งยืน รวมถึงการศึกษาถึงห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในประเทศไทยเพื่อสร้างความเข้าใจในภาพรวมของการประสานงานกันระหว่างผู้ประกอบการ การที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียหลัก และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ประกอบการที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียแต่ละราย ด้านวัฒนธรรมองค์การ เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้วิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรม ด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วน พบว่า ได้รับประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมของชุมชน มีด้านประสบการณ์ในการทำงาน บุคลากรได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสม พฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของจังหวัดภูเก็ตมาส่วนมากมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งสอดคล้องกับ(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ออนไลน์, 2542) ที่กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นการนันทนาการของมนุษย์ที่มีความจำเป็นอย่างสูงในการผ่อนคลายและเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมจากการปฏิบัติงานที่จำเจ ไปสู่สิ่งแวดล้อมที่แปลกใหม่ ทั้งนี้นอกจากจะมีความสำคัญในด้านของการพักผ่อนหย่อนใจแล้ว ยังเป็นการศึกษาหาความรู้ในสภาพสังคมและวัฒนธรรมที่แปลกใหม่ ก่อให้เกิดความเข้าใจและการยอมรับในเพื่อนมนุษย์ที่ต่างสังคมต่างวัฒนธรรมในภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก ด้านระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวพบว่าขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก โมเดลคุณภาพการบริการ SERVQUAL ของ Parasuraman และคณะ จากการศึกษาวิจัยของ Parasuraman, Zethamal และ Berry (1990) ได้มีการ กำหนดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้ชื่อโมเดลคุณภาพการบริการ SERVQUAL โดยแบ่ง การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถที่จะอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงการบริการได้เป็นอย่างดี และมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และแจ้งรายละเอียดของค่าบริการให้ลูกค้าได้รับทราบ และความไว้วางใจได้ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือที่ลูกค้าจะได้รับและความซื่อสัตย์ที่ผู้ให้บริการจะมีต่อลูกค้า และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา จรุงศรีโชติกำจร (2560) ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร ท่องเที่ยวในภาพรวม มีความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ด้าน การบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ด้านการไหลทางสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อเสนอแนะที่ได้พบว่า ควรมีการพัฒนาสภาพเส้นทางการจราจรให้ดีขึ้น พัฒนาการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และป้ายบอกทางให้ชัดเจน รวมถึงการพัฒนาระบบการขนส่งมวลชนที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยว โดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้รับผิดชอบให้การสนับสนุนทั้งด้านสาธารณูปโภคและด้านงบประมาณ

การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านต้นน้ำ ปัจจัยทางด้านปลายน้ำ โดยใช้สถิติหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง ( $r_{xy} = .565$ )

การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านกลางน้ำ และ ปัจจัยทางด้านปลายน้ำ โดยใช้สถิติหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง ( $r_{xy} = .609$ )

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรวรรณ สังขกร และคณะ 2558 ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว สำหรับผู้สูงอายุมี พบว่า การศึกษาห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุและศึกษาการ เชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า ในพื้นที่ภาคเหนือ ตอนบนสามารถสร้างความเชื่อมโยงของห่วงโซ่อุปทาน ได้ตามความ

สนใจของนักท่องเที่ยว โดยแบ่งออกเป็น 9 ด้าน คือ ด้านเกษตร ด้านประวัติศาสตร์ ด้านธรรมชาติ ด้านสุขภาพ ด้านผจญภัย ด้าน ธรรมชาติ ด้านกีฬา บันเทิง นันทนาการ และด้านเรียนรู้สิ่งใหม่และวัฒนธรรม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2556) ได้ทำการศึกษา การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความสัมพันธ์ภายในห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทางด้าน ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ พบว่าปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของโซ่อุปทานการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจนในทุกปัจจัย ผลการศึกษาถึงผลกระทบทางตรงของปัจจัยด้านต้นน้ำ ปัจจัยด้านกลางน้ำ และปัจจัยด้านปลายน้ำ

## บทสรุป

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนโดยการจัดการระบบห่วงโซ่อุปทาน การท่องเที่ยว ในจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว แบบยั่งยืนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัย ทางด้านต้นน้ำ ปัจจัยทางด้านกลางน้ำ และปัจจัยทางด้านปลายน้ำ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบ ยั่งยืนโดยการจัดการระบบห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ในจังหวัดภูเก็ต และ3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิง สาเหตุระหว่างตัวแปร ที่ได้จากการทดสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์ และวิเคราะห์อิทธิพลเชิง สาเหตุโดยใช้โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง SEM เป็นการศึกษาแบบบูรณาการเชิงปริมาณ ( Quantitative Research ) ประชากรคือกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 13,203,284 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตร Taro Yamane ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 ราย ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับวิเคราะห์ แบบสอบถาม เพื่อสำรวจความคิดเห็น เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประชากรกลุ่มตัวอย่าง การ สัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ด้านผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริการการท่องเที่ยว ภายในจังหวัดภูเก็ต การสัมภาษณ์เจาะลึก รวมทั้งสิ้น 10 ราย

ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี มี อาชีพรับจ้างทั่วไป มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ และ30,000 บาท มีสัญชาติจีน พฤติกรรมการ พฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของจังหวัดภูเก็ต ส่วนมากไม่เคยมาท่องเที่ยวแห่งนี้ มาเพื่อพักผ่อนหย่อน ใจ มาด้วยบริษัทนำเที่ยว ส่วนมากเดินทางมา 2-3 คนเดินทางมากับครอบครัว และมีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จำนวน 20,001 – 30,000 นักท่องเที่ยวมีความรู้อยู่ในระดับ 93.13 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการของผู้ ให้บริการ (ปัจจัยด้านต้นน้ำ) ด้านแหล่งทรัพยากรมีการฟื้นฟู/บำรุงรักษาทรัพยากรอย่างต่อเนื่องคุณลักษณะ ขององค์กร องค์กรมีความสามัคคีและมีความร่วมมือ การไหลของข้อมูล มีการให้ข้อมูลอย่างรวดเร็ว ด้าน วัฒนธรรมองค์กร เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้วิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรม ด้วยความยินดี การมีส่วนร่วมของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมของชุมชน และด้านประสบการณ์ในการทำงานบุคลากรได้รับ มอบหมายงานที่เหมาะสม (ปัจจัยด้านกลางน้ำ) ที่พักมี ความสะอาดของผนัง ผ้าปูที่นอน ปอบอกหมอน ผ้าห่ม การคมนาคมมีความสะดวกสบายในการใช้บริการ มีความปลอดภัยในการใช้บริการ สถานที่ท่องเที่ยวมีความ สวยงามตามธรรมชาติ มี อาหารรสชาติของอาหารอยู่ในระดับดี มีความสะอาดของอาหาร ด้านสินค้าท้องถิ่น ราคาของผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม และด้านวิถีชีวิตชุมชน มีการใช้ชีวิตอย่างเรียบง่าย พอเพียง อยู่กับ ธรรมชาติมีความสุข สบายใจ ปัจจัยปลายน้ำ (ด้านผู้ให้บริการ) ด้านระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ ยุ่งยาก มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ให้บริการด้วยความ

สุขภาพ และเป็นกันเอง มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ด้านการกลับมาอีกในอนาคต มีความประทับใจการบริการด้านการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน สสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านต้นน้ำ ปัจจัยทางด้านปลายน้ำ โดยใช้สถิติหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง ( $r_{xy} = .565$ ) และการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านกลางน้ำ และ ปัจจัยทางด้านปลายน้ำ โดยใช้สถิติหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง ( $r_{xy} = .609$ ) และผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple regressions) พบว่า ปัจจัยทางด้านต้นน้ำ และ ปัจจัยทางด้าน ปลายน้ำมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยทางด้านกลางน้ำ และ ปัจจัยทางด้าน ปลายน้ำมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อตัวแปรปัจจัยทางด้านกลางน้ำ (MED) พบว่า ตัวแปรดังกล่าวได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากปัจจัยทางด้านต้นน้ำ (UPS) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.66 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรปัจจัยทางด้านปลายน้ำ (DOS) พบว่า ตัวแปรดังกล่าวได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากปัจจัยทางด้านกลางน้ำ (MED) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.85 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้พบว่า ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยทางด้านต้นน้ำ (UPS) โดยผ่านปัจจัยทางด้านกลางน้ำ (MED) มีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.56 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวเดินทางมากับบริษัทนำเที่ยวดังนั้นทางการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตควรเพื่อเติมของระบบขนส่งสาธารณะให้ชัดเจนมากขึ้นเพื่อเป็นการกระจายรายได้กับกับชุมชนอีกด้วย
2. ด้านความพึงพอใจนักท่องเที่ยวพอใจในการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนที่รวดเร็วไม่ยุ่งยาก แต่เจ้าหน้าที่ยังขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ควรจัดอบรมเกี่ยวกับการให้บริการให้กับเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม
3. ควรเพิ่มการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวตลอดเวลาและระยะเวลาการเปิดให้บริการโดยการ จัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่น่าสนใจพร้อมโปรโมชั่นพิเศษเพื่อเป็นการเชิญชวนนักท่องเที่ยว
4. ควรมีการบูรณาการการทำงานของทุกหน่วยงาน ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวภายในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาให้ การท่องเที่ยวเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสามารถความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มศักยภาพ