



พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยว
ทางรถไฟ เส้นทาง กรุงเทพ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิดไวรัส
Behavior and Satisfaction of Thai Tourists on the Bangkok-Hua Hin
Railway Travel During the coronavirus situation

พรรณปพร จันทร์ฉาย¹ และ ธนกฤษ สุวรรณ²
Punnapaporn Chanchai and Thanakit Suwan

Received: 20 October 2021; Revised: 29 October 2021; Accepted: 21 November 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิดไวรัส 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิดไวรัส โดยวิธีการวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยเลือกตามความสะดวก (Convenience Sampling) กับนักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณโดยรอบสถานีรถไฟบางซื่อและสถานีหัวหิน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) สถิติที่ใช้คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทดสอบโดยใช้ T-test และ F-test โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 234 คน (ร้อยละ 58.50) เพศชาย จำนวน 166 คน (ร้อยละ 41.50) มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 167 คน (ร้อยละ 41.80) รองลงมาคือ อายุ 30-39 ปี จำนวน 91 คน (ร้อยละ 22.80) การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 208 คน (ร้อยละ 52.00) มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 109 คน (ร้อยละ 27.30) รองลงมาคือ พนักงานของรัฐ จำนวน 81 คน (ร้อยละ 20.30) และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาทจำนวน 126 คน (ร้อยละ 59.00) รองลงมาคือ 10,001- 20,000 บาทจำนวน 119 คน (ร้อยละ 85.00)

¹ อาจารย์ประจำสาขาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี E.Mail : P-Chanchai99@hotmail.com

² อาจารย์คณะศิลปศาสตร์ สาขาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในประเทศพบว่าวัตถุประสงค์ที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางไปอำเภอหัวหินโดยรถไฟ พบว่า เพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อน จำนวน 181 คน (ร้อยละ 45.20) ความถี่ใช้บริการโดยรถไฟ 2-10 ครั้งต่อปี จำนวน 325 คน (ร้อยละ 81.20) บุคคลที่เดินทางไปด้วย คือ เพื่อน จำนวน 201 คน (ร้อยละ 50.20) เวลาที่เลือกใช้ในการเดินทาง ช่วง 8.00-12.00น. จำนวน 188 คน (ร้อยละ 47.00)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิด-19 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ 3.70 (0.43) โดยด้านความปลอดภัย มาเป็นอันดับหนึ่งที่ 3.98 (0.58) รองลงมาคือด้านการบริการอยู่ที่ 3.87 (0.71) รองลงมาคือด้านด้านการนำเสนอลักษณะทางกาย อยู่ที่ 3.66 (0.56) รองลงมาคือด้านคุณลักษณะของสถานี อยู่ที่ 3.60 (0.64) และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจปานกลางอยู่ที่ 3.37 (0.66)

คำสำคัญ : นักท่องเที่ยวชาวไทย, พฤติกรรมนักท่องเที่ยว, ความพึงพอใจ, การท่องเที่ยวทางรถไฟ

Abstract

This research aimed to 1) to study the personal factors of tourists, 2) to study the behavior of Thai tourists on the railway travel route Bangkok - Hua Hin and 3) to study the satisfaction of Thai tourists with railway travel and route Bangkok - Hua Hin during the coronavirus situation. This research method used a tool to collect data in 400 questionnaires selected by convenience sampling with Thai tourists around Bang Sue Railway Station and Hua Hin Railway Station. This research was a survey research. The statistics were used by frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation and testing analysis by using T-test and F-test package program.

The results showed that the majority of respondents were 234 women (58.50%), 166 men (41.50%). Aged 20-29 years was 167 people (41.80%), and followed by aged from 30-39 years is 91 people (22.80%). Education level of most samples (208 people) was bachelor degree (52.00%). Occupation of most samples (109 people) was company employees (27.30%), and followed by 81 government employees (20.30%). Monthly income of most samples was during 20,001-30,000 baht (126 people (59.00%)), and followed by 10,001- 20,000 baht (119 people (85.00%)).

The behavior of Thai tourists traveling in the country was found that the objectives for tourists to travel to Hua Hin District for tourism/ leisure: 181 people (45.20%). Frequently use by train 2-10 times per year, 325 people (81.20%). The person whom travels with, is friend (201 samples = 50.20%). Period of time traveling is between 8.00 AM -12.00 PM (188 people (47.00%)).

Satisfaction of Thai tourists with rail travel and route Bangkok - Hua Hin during the coronavirus situation, the overall satisfaction of tourists was 3.70 (0.43). Security came first at 3.98 (0.58), followed by service at 3.87 (0.71), followed by the presentation of physical appearance at 3.66 (0.56), followed by the characteristics of the station at 3.60 (0.64), and about staffs: there was moderate satisfaction at 3.37 (0.66).

Keywords: Thai Tourists, Tourist Behavior, Satisfaction, Rail Tourism

บทนำ

การเดินทางโดยรถไฟสำหรับชาวไทยมีมาตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน โดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระราชทานพระบรมราชานุมัติให้กระทรวงโยธาธิการว่าจ้าง มิสเตอร์ จี. มูเร แคมป์เบลล์ สร้างทางรถไฟหลวงจากกรุงเทพถึงนครราชสีมา เป็นสายแรก และได้เสด็จพระราชดำเนินประกอบพระราชพิธีกระทำพระฤกษ์ เริ่มการสร้างทางรถไฟ ณ บริเวณย่านสถานีกรุงเทพ เมื่อวันที่ 09 มีนาคม พ.ศ.2434 ต่อมาในปี พ.ศ.2439 การก่อสร้างทางรถไฟสาย กรุงเทพฯ - นครราชสีมา สำเร็จบางส่วนพอที่จะเปิดการเดินทางได้ ดังนั้นในวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ.2439 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงเสด็จพระราชดำเนินมาทรงประกอบพระราชพิธีเปิดการเดินทางไฟระหว่าง สถานีกรุงเทพ - ออยุธยา ระยะทาง 71 กิโลเมตร และเปิดให้ประชาชนเดินทางไปมาระหว่าง กรุงเทพ - ออยุธยา ได้ตั้งแต่วันที่ 28 มีนาคม พ.ศ.2439 ซึ่งในระยะแรกเดินขบวนรถขึ้นลงวันละ 4 ขบวน มีสถานีรวม 9 สถานี คือ สถานีกรุงเทพ บางซื่อ หลักสี่ หลักหก คลองรังสิต เชียงราก เชียงรากน้อย บางปะอิน และกรุงเก่า ซึ่งการรถไฟฯ ได้ถือเอา " วันที่ 26 มีนาคม " เป็นวันสถาปนากิจการรถไฟ สืบมาจนถึงปัจจุบัน ต่อจากนั้นก็เปิดการเดินทางต่อไปอีกเป็นระยะ ๆ จากอยุธยา ถึง แก่งคอย มวกเหล็ก ปากช่อง จนกระทั่งในปี พ.ศ.2443 การสร้างทางรถไฟสายนครราชสีมา ได้เสร็จเรียบร้อย และพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงได้เสด็จพระราชดำเนินไปทรงเปิดการเดินทางสายนี้ เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ.2443 รวมระยะทางจาก กรุงเทพ - นครราชสีมา ทั้งสิ้น 265 กิโลเมตร ใช้เงินในการก่อสร้างทางรถไฟสายนี้ 17,585,000 บาท เมื่อการก่อสร้างทางรถไฟสาย

แรกสำเร็จลงตามพระราชประสงค์แล้วก็ทรงพิจารณาสร้างทางรถไฟสายอื่น ๆ ต่อไป จนกระทั่งสิ้นรัชสมัยของพระองค์ พระผู้พระราชทานกำเนิดกิจการรถไฟในประเทศไทย เมื่อวันที่ 23 ตุลาคม พ.ศ. 2453 (การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2561) ซึ่งปัจจุบันการรถไฟแห่งประเทศไทยได้มีการจัดรถท่องเที่ยวในช่วงพิเศษ เช่น กรุงเทพ-อยุธยา ในวันที่ 23 ตุลาคม ซึ่งตรงกับวันปิยมหาราช หรือรถไฟสายกรุงเทพ-ลพบุรี ซึ่งจะเดินรถในกรณีพิเศษนอกเหนือจากเส้นทางในเที่ยวปกติทั้งสายเหนือและสายใต้เส้นทางท่องเที่ยวทางรถไฟกรุงเทพ-หัวหิน ก็เป็นเส้นทางท่องเที่ยวทางรถไฟอีกเส้นทางหนึ่งที่คนไทยนิยมใช้ท่องเที่ยวด้วยปัจจัยหลายอย่าง เช่นราคาค่าโดยสารที่ไม่แพงมากนัก และความงดงามของสถานีรถไฟที่นักท่องเที่ยวนิยมไปถ่ายรูป ทั้งนี้ในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ไวรัสโคโรนา (Covid 19) ทำให้การรถไฟแห่งประเทศไทยหยุดเดินรถตามคำสั่งของภาครัฐเพื่อความปลอดภัย และได้กลับมาเปิดให้บริการอย่างเต็มรูปแบบอีกครั้งโดยปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยของรัฐ

สถานีรถไฟหัวหินถือว่าเป็นสถานีรถไฟที่สวยงามที่สุดในประเทศไทย ซึ่งมีสิ่งที่เป็นเอกลักษณ์ของสถานีรถไฟแห่งนี้คือ พลับพลาพระมงกุฎเกล้าฯเป็นพลับพลาจตุรมุขสร้างขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เดิมมีชื่อว่า พลับพลาสนามจันทร์ ตั้งอยู่ในบริเวณพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม พลับพลานี้มีไว้ในการที่พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าฯ เสด็จประทับทอดพระเนตร กองเสือป่าและลูกเสือทั่วประเทศทำการฝึกซ้อมยุทธวิธีเป็นประจำทุกปี หลังจากสิ้นรัชสมัยของพระองค์ การรถไฟแห่งประเทศไทยจึงได้รื้อถอนมาเก็บไว้ เพื่อเป็นการรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณของพระองค์ ทำให้นักท่องเที่ยวหลายคนนิยมนั่งรถไฟเพื่อไปชมความงามละถ่ายรูปเป็นที่ระลึก (E-magazine,2560)

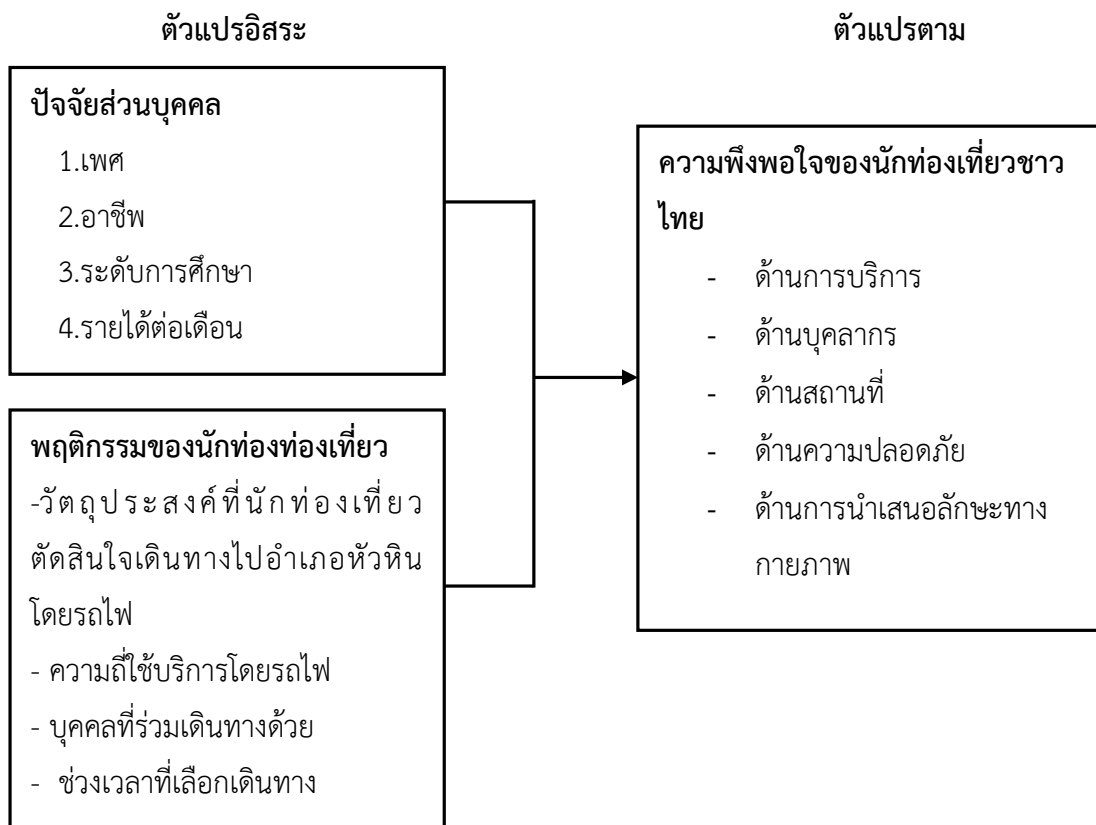
ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ทิศคตินักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิดไวรัส เพื่อนำเสนอความคิดเห็นของประชาชนโดยทั่วไปและเพื่อการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้กับการท่องเที่ยวและการรถไฟแห่งประเทศไทย และเพื่อนำสิ่งที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิดไวรัส
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิดไวรัส

กรอบแนวคิดการวิจัย

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว 2) เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพฯ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิด-19 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพฯ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิด-19 ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณสถานีรถไฟหัวหิน ซึ่งมีจำนวนประชากรไม่แน่นอน ผู้วิจัย จึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenient Sampling) โดยอาศัยตารางคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดไม่เกิน 5% เท่ากับ 400 คน โดยเป็นการแจกแบบสอบถามโดยไม่เฉพาะเจาะจง ขอบเขตแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของแบบสอบถามได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน ลักษณะเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิด-19 ให้เลือกตามจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิด-19

ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้ ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด, 4 หมายถึง พึงพอใจมาก, 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง, 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย และ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ การศึกษาจากเอกสารได้แก่ บทความทางวิชาการ รายงาน แนวความคิด ทฤษฎี วิทยานิพนธ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งปรับปรุง และดัดแปลง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการศึกษา
2. กำหนดขอบเขตในส่วนเนื้อหาของเนื้อหาในคำถามที่เลือกใช้ เพื่อครอบคลุมตัวแปรต่างๆ ที่ได้นำมาใช้ในการศึกษา
3. สร้างแบบสอบถามและให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป
4. วิธีการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาบริเวณสถานีรถไฟบางซื่อและสถานีรถไฟหัวหินโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล
5. นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 234 คน (ร้อยละ 58.50) เพศชาย จำนวน 166 คน (ร้อยละ 41.50) มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 167 คน (ร้อยละ 41.80) รองลงมาคือ อายุ 30-39 ปี จำนวน 91 คน (ร้อยละ 22.80) การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 208 คน (ร้อยละ 52.00) มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 109 คน (ร้อยละ 27.30) รองลงมาคือ พนักงานของรัฐ จำนวน 81 คน (ร้อยละ 20.30) และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง

20,001-30,000 บาทจำนวน 126 คน (ร้อยละ 59.00) รองลงมาคือ 10,001-20,000 บาทจำนวน 119 คน (ร้อยละ 85.00)

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในประเทศพบว่าวัตถุประสงค์ที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางไปอำเภอหัวหินโดยรถไฟ พบว่า เพื่อการท่องเที่ยว / พักผ่อน จำนวน 181คน (ร้อยละ 45.20) ความถี่ใช้บริการโดยรถไฟ 2-10 ครั้งต่อปี จำนวน 325 คน (ร้อยละ 81.20) บุคคลที่เดินทางไปด้วย คือ เพื่อน จำนวน 201 คน (ร้อยละ 50.20) เวลาที่เลือกใช้ในการเดินทาง ช่วง 8.00-12.00น. จำนวน 188 คน (ร้อยละ 47.00)

คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟ เส้นทาง กรุงเทพ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิด-19 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ที่ 3.70 (0.43) โดยด้านความปลอดภัย มาเป็นอันดับหนึ่งที่ 3.98 (0.58) รองลงมาคือด้านการบริการอยู่ที่ 3.87 (0.71) รองลงมาคือด้านด้านการนำเสนอลักษณะทางกาย อยู่ที่ 3.66 (0.56) รองลงมาคือด้านคุณลักษณะของสถานี อยู่ที่ 3.60 (0.64) และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจปานกลางอยู่ที่ 3.37 (0.66)

อภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 234 คน เพศชายจำนวน 166 คน มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 167 คน รองลงมาคือ อายุ 30-39 ปี จำนวน 91 คน การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 208 คน มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทจำนวน 109 คน รองลงมาคือ พนักงานของรัฐ จำนวน 81 คน และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาทจำนวน 126 คน รองลงมาคือ 10,001- 20,000 บาทจำนวน 119 คน

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในประเทศพบว่าวัตถุประสงค์ที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางไปอำเภอหัวหินโดยรถไฟ พบว่า เพื่อการท่องเที่ยว / พักผ่อน จำนวน 181คน ความถี่ใช้บริการโดยรถไฟ 2-10 ครั้งต่อปี จำนวน 325 คน บุคคลที่เดินทางไปด้วย คือ เพื่อนจำนวน 201 คน เวลาที่เลือกใช้ในการเดินทาง ช่วง 8.00-12.00น. จำนวน 188 คน

คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟ เส้นทาง กรุงเทพ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิด-19 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ที่ 3.70 โดยสรุปเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านความปลอดภัย พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง มาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือสภาพรถมีความแข็งแรงทั้งภายในและภายนอก รองลงมาคือรถไฟมีราวจับอย่างแน่นหนาและที่นั่งมีความแข็งแรง รองลงมาคือการขับรถของคนขับมีความปลอดภัย และการทำตามมาตรการป้องกัน COVID – 19 ของกระทรวงสาธารณสุขช่วงไวรัสโควิด-19 มาเป็น

อันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรัต พิริยะพัฒน์ (2543 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางและการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบกึ่งรถในกรุงเทพมหานครฯ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลและมีส่วนทำให้การบริการมีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือต้องประกอบด้วย ยานพาหนะ อุปกรณ์ภายในและภายนอกตัวรถ รวมทั้งเครื่องมือที่เกี่ยวข้องต้องได้รับการบำรุงให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ และซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ นาเมือง (2555 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ : สายใต้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในเรื่องความปลอดภัยจากการ ขับขี่ของพนักงานขับรถขณะให้บริการเป็นอันดับแรก ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังรา สมประชา และปรีชา วรรัตน์ไชย ซึ่งทำงานวิจัยเรื่อง การให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณี เส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ-หัวหิน) พบว่า ด้านปลอดภัยในบริเวณสถานี และ ความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง ทั้งหมดมีความพึงพอใจปานกลาง

ด้านการบริการ พบว่า มีที่นั่ง ที่วางของเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว ระยะเวลาในการรอเวลา มีความเหมาะสม ห้องน้ำบนรถไฟมีความสะอาด ความสะอาดของห้องโดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ สะหุณิล และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2543 : บทคัดย่อ) ทำงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร พบว่า ในด้านความสะอาดสบาย นอกจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แล้วยังรวมไปถึงความปลอดภัยและความสะอาดในห้องโดยสารของขบวนรถไฟฟ้ามหานคร และสถานี ซึ่งบริษัทฯ ไม่ควรมองข้าม และงานวิจัยของของ นฤกฤต คล้ายพยัฆ และ ดร.จิตพงษ์ อัยสานนท์ (2559 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการวิจัยเรื่องการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ พบว่า ความสะอาดของที่นั่งในขบวนรถไฟ และความสะอาดของห้องน้ำในขบวนรถไฟ อยู่ในระดับปานกลาง ทุกหัวข้อ

ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า มีป้ายบอกเวลาในการเดินทางที่ชัดเจน รองลงมาคือ รองลงมาคือ ช่องจำหน่ายบัตรโดยสารแสดงอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน และป้ายบอกทางระหว่างสถานีมีความชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤกฤต คล้ายพยัฆ และ ดร.จิตพงษ์ อัยสานนท์ (2559 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการวิจัยเรื่องการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ พบว่า ด้านรูปแบบการให้บริการ หัวข้อการ ติดป้ายประกาศหรือให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของ ยุวดี วรสิทธิ์ และเอก ชุนหัชชราชัย (2559 : บทคัดย่อ) เรื่องปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่มียุทธศาสตร์ต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร พบว่า ทางผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามหานครควรจะมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในสถานีและขบวนรถให้สะอาด สวยงาม และทันสมัย มีการ

ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ลิฟท์ บันได ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ พบว่า ช่องจำหน่ายบัตรโดยสาร สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา

ด้านคุณลักษณะของสถานี พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีที่พักรอให้นั่งรอเพียงพอ ห้องน้ำของสถานีมีความสะอาด ร้านค้ามีความสะอาดและเพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤกฤต คล้ายพยัคฆ์ และ ดร.ชิตพงษ์ อัยสานนท์ (2559 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง การจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ พบว่า ด้านสถานที่ตั้งของสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ หัวข้อความสะดวกสบายของสถานี ความสะอาดของที่พักรอโดยสารในสถานี ความสะอาดของห้องน้ำในบริเวณสถานี อยู่ในระดับปานกลาง ทุกหัวข้อ

ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรให้การบริการดีมาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ บุคลากรแต่งกายอย่างสุภาพ รองลงมาคือบุคลากรมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นต่อการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤกฤต คล้ายพยัคฆ์ และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์ (2559 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง การจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ หัวข้อมีความเอาใจใส่ในการให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัยสร้างบรรยากาศที่ดีในการเดินทางได้เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่หัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ข้อเสนอแนะที่ได้คือการพัฒนาคุณภาพการบริการทางรถไฟ ซึ่งยังเป็นสิ่งที่คู่กับคนไทยทั้งเรื่องการใช้ชีวิตประจำวัน หรือเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว ดังนั้นภาครัฐและภาคเอกชนที่มีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจึงควรเร่งพัฒนาและรักษาคุณภาพการบริการรวมถึงการรักษามาตรฐานด้านการเดินรถไฟ ความปลอดภัยสำหรับการเดินทางทางรถไฟ และสิ่งอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาด้านความพึงพอใจ หรือด้านความปลอดภัยในการเดินทางด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางบก ทางอากาศ ทางน้ำ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนหรือนักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

การรถไฟแห่งประเทศไทย. (2561). ประวัติความเป็นมาของรถไฟไทย.

<http://www.railway.co.th/Home/Index> . สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2563

ชรัส พิริยะพัฒน์ .(2543). ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางและการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบกึ่งหัวน้ำในกรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วริศรา เจริญศร. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส.การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยุวดี วรสิทธิ์ และ เอก ชุนหัชชาชัย. (2559). ปัจจัยทางด้านคุณภาพบริการที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ในกรุงเทพมหานคร และพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ในกรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร.ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 (มิถุนายน- กรกฎาคม2559).

ศิริรัตน์ สะหุณิล และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2543). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปี ที่ 3 ฉบับที่ 4 E-magazine.(2560).สถานีรถไฟหัวหิน สถานีรถไฟที่สวยงามที่สุดในประเทศไทย .ที่มา <https://www.emagtravel.com/archive/railstation-huahin.html>. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2563.

Yamane, T. (1973). **Statistics : an introductory analysis**. New York: New York Harper and Row.