

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยว
โดยการรถไฟแห่งประเทศไทย

ปริญญาณิพนธ์
ของ
ณัฐพล ศิลาทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
ตุลาคม 2551

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยว
โดยการรถไฟแห่งประเทศไทย

ปริญญานิพนธ์

ของ

ณัฐพล ศิลาทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ

ตุลาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยว
โดยการรถไฟแห่งประเทศไทย

บทคัดย่อ
ของ
ณัฐพล ศิลาทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
ตุลาคม 2551

ณัฐพล ศิลาทอง. (2551). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยว*
โดยการรถไฟแห่งประเทศไทย. ปรินูญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: อาจารย์จุมพล
ลัมพาทิวัฒน์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวิทย์ พึ่งโพธิ์ทอง.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาว
ไทย ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพกลุ่ม
ตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คนเป็นเพศชาย 137 คน เพศหญิง 263 คนโดยการ
เลือกแบบบังเอิญเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสถิติที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
Deviation) ทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่ง
ประเทศไทยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. นักท่องเที่ยวที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟ
แห่งประเทศไทยโดยรวมไม่แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวที่มี อายุ อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการ
รถไฟแห่งประเทศไทยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

OPINION OF THAI TOURIST TOWARD THE TRIP TRAIN TRAVELLING SERVICE BY THE
STATE RAILWAY OF THAILAND

AN ABSTRACT
BY
NUTTAPOL SILATHONG

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Science degree in Recreation Management
at Srinakharinwirot University

October 2008

Nuttapol Silathong. (2008). *Opinion of Thai Tourist toward The Trip Train Travelling Service by The State Railway of Thailand*. Master thesis, M.S. (Recreation Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Mr.Jumpon Lampapiwat. Asst.Prof. Kanokvadee Puingpothong.

The purpose of this research was to study and compare of Opinions of Thai Tourist toward on The Trip Train Travelling Service by The State Railway of Thailand. Classified by gender, age and occupation of Thai tourists. The number of sample is 400 which 137 males and 263 females by random were the sampling. The research instrument for gathering information are collecting questionnaires percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The results of the research were as follows:

1. Opinions of Thai tourist toward the trip train traveling service by The State Railway of Thailand in total and particular were in medium level.
2. There was no significant difference in gender concerning the opinion of Thai tourist toward the trip train traveling service by The State Railway of Thailand
3. There were significant difference in age and occupation concerning the opinion of Thai tourist toward the trip train traveling service by the State Railway of Thailand were at .05 level.

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์และให้คำแนะนำเป็นอย่างดีจากท่านอาจารย์จุมพล ลัมพาภิวัฒน์ ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวดี พึ่งโพธิ์ทอง กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์เทเวศร์ พิริยะพูนท์ ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรการศึกษานันทนาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.อารมณีนาวาภาญจน์ ที่กรุณาให้เกียรติเป็นกรรมการสอบปากเปล่า รวมถึงคุณจำนงค์ สุนทรโชติ หัวหน้ากองโฆษณาและส่งเสริมการท่องเที่ยว การรถไฟแห่งประเทศไทยที่ได้กรุณาให้ข้อมูลเพิ่มเติมตลอดจนคำแนะนำที่ดีเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยครั้งนี้ รวมถึงเจ้าหน้าที่การรถไฟทุกท่านตลอดจนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการท่องเที่ยวกับการรถไฟที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นที่ 5 ทุกคนที่มีความเอาใจใส่ซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีและสุดท้ายขอขอบพระคุณ คุณพ่อฉลอง - คุณแม่สมศรี ศิลาทอง และพี่ ๆ ทุกคนที่จุดประกายให้ผมเห็นความสำคัญของการศึกษาต่อในครั้งนี้จนการศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงดังปรารถนา

ณัฐพล ศิลาทอง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	4
สมมติฐานในการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	6
แนวความคิดด้านการบริการ.....	10
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนันทนาการการท่องเที่ยว.....	16
แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	18
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	48
งานวิจัยในประเทศไทย.....	49
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	56
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	78
บทย่อ.....	78
สรุปผลการวิจัย.....	80
อภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะ.....	85
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	85
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	91
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	100

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็น นักท่องเที่ยวยชาวไทยที่ใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย.....	61
2	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยชาวไทย ที่มีต่อการใช้บริการ จัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน.....	62
3	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยชาวไทย ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมทาง กายภาพของแหล่งท่องเที่ยว.....	63
4	แสดงจำนวนและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยชาวไทย ที่มีต่อการ ใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความสะดวกและ ความปลอดภัย.....	64
5	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยชาวไทย ชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านบริหารจัดการทั่วไป.....	65
6	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยชาวไทย ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ..	66
7	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวย ชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	67
8	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัด นำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	68
9	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	69
10	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยชาวไทย ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	70

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

11	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ.....	71
12	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	73
13	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	74
14	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดย การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามอาชีพ.....	75

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	5
---------------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมนันทนาการที่สร้างความผ่อนคลายให้กับมนุษย์ถือเป็นกิจกรรมผ่อนคลายความเครียดที่เป็นที่นิยมในเวลาว่างจากการทำงานเมื่อมีคนจำนวนมากมีความต้องการเดินทางท่องเที่ยวจึงทำให้มีธุรกิจต่างๆมากมายมารองรับ เช่น ธุรกิจสถานที่พัก ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจภัตตาคาร ธุรกิจขายของที่ระลึกรวมถึงธุรกิจท่องเที่ยว

ดังนั้นธุรกิจการท่องเที่ยวจึงเป็นธุรกิจที่สามารถทำรายได้เข้าประเทศอันดับหนึ่ง รัฐบาลจึงต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวขึ้นมาซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 - 2549 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย: ม.ป.ป.) นั้นได้มีการคาดการณ์ว่าจะมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยไม่น้อยกว่า 14 ล้านคน อัตราการขยายตัวเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวต่างชาติคาดว่าจะมีถึงร้อยละ 7 ต่อปี ส่วนการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยประเมินว่าจะสูงถึง 59 ล้านคนต่อปี

องค์การท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: WTO) ได้ประมาณอัตราการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวของโลกระหว่างปี 2543-2553 เท่ากับร้อยละ 4.2 และได้คาดการณ์อัตราการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกเท่ากับร้อยละ 7.7 สำหรับประเทศไทย WTO คาดว่าจะมีอัตราการเจริญเติบโตร้อยละ 7.8 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย: 2550)

การท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่สำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ รัฐบาลจึงเล็งเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวโดยมีการประชาสัมพันธ์ประเทศให้เป็นที่รู้จักในตลาดโลกมากขึ้นนอกเหนือจากโครงการต่าง ๆ ที่จัดทำอย่างต่อเนื่อง เช่น Amazing Thailand หรือ Unseen Thailand แล้วยังสนับสนุนด้านการเป็นเจ้าภาพจัดงานระดับโลกต่างๆ

การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) (The State Railway of Thailand) เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม ที่เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่สนับสนุนด้านการท่องเที่ยวไทยจึงได้จัดโครงการนำเที่ยวโดยรถไฟให้แก่นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการในราคาที่ประหยัดเพื่อช่วยส่งเสริมให้คนเดินทางท่องเที่ยวโดยจะมีทั้งลักษณะไปเช้า-เย็น กลับ และแบบค้างคืน ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2519 (การรถไฟแห่งประเทศไทย. 2545) แต่เพิ่งมาเริ่มเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวประมาณปี 2540 เป็นต้นมา เนื่องจากการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมจากภาครัฐ จึงทำให้การบริการท่องเที่ยวทางรถไฟได้รับการตอบรับจากนักท่องเที่ยวซึ่งการรถไฟแห่งประเทศไทยมีการให้บริการเดินรถไฟเพื่อการท่องเที่ยวทุกวัน เสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

มีขบวนรถไฟที่ให้บริการทั้งแบบตู้โดยสารพัดลมและตู้โดยสารปรับอากาศในราคาที่เหมาะสม ตัวโดยสารและค่าบริการไว้พร้อมและการรถไฟแห่งประเทศไทยได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนชาวไทยและชาวต่างชาติได้ทราบถึงกิจกรรมพิเศษท่องเที่ยวทางรถไฟ ซึ่งจะจัดเส้นทางท่องเที่ยวเป็นพิเศษในแต่ละเดือนและตรงกับช่วงเทศกาลด้วย เช่น เดือนเมษายนเที่ยวอยุธยา ช้างกระยานชมมรดกโลก เดือนพฤษภาคมเที่ยวพิษณุโลก เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับจักรยานที่ทุ่งแสลงหลวง เดือนมิถุนายนเที่ยวชัยภูมิ ชมดอกกระเจียวบานที่ป่าหินงาม เป็นต้น อันเป็นการสนับสนุนโครงการ เที่ยวทั่วไทยไปได้ทุกเดือนซึ่งได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก

เนื่องจากผู้วิจัยเองก็เคยได้ใช้บริการจัดนำเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย จึงมีความต้องการที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งผลของการวิจัยจะได้ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อนำข้อมูลไปพิจารณาในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการจัดนำเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางต่าง ๆ ให้เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวตลอดจนเป็นข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าในการทำวิจัยต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ.2550 จำนวน 53,645 คน (การรถไฟแห่งประเทศไทย:2550)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแห่งประเทศไทยโดยการเปรียบเทียบจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan.1970 : 607 – 610) ที่ขนาดประชากรจำนวน 53,645 คน ได้กลุ่ม

ตัวแปรที่จะศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 อาชีพ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้านคือ (1)ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ท่องเที่ยว (2)ด้านความสะดวกและความปลอดภัย (3)ด้านบริหารจัดการทั่วไป และ(4)ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่แท้จริงที่แสดงออกของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทยสามารถวัดได้ 5 ระดับได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

2. การให้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย หมายถึง บริการจัดนำเที่ยวที่การรถไฟแห่งประเทศไทยมีให้บริการนักท่องเที่ยวโดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ท่องเที่ยว หมายถึง สภาพแวดล้อมและบรรยากาศโดยรวมบริเวณสถานที่ท่องเที่ยว ความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยว ตลอดจนความสะดวกสบายบริเวณสถานที่ท่องเที่ยว

2.2 ด้านความสะดวกและความปลอดภัย หมายถึง การจัดเตรียมการดูแลด้านความสะดวกและความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวในเรื่อง การขนส่งสิ่งของสัมภาระ การอำนวยความสะดวกในการซื้อ จอง และคืนตั๋วโดยสาร บริเวณที่นั่ง ห้องน้ำรวมถึงจัดเจ้าหน้าที่มาเดินตรวจดูความเรียบร้อยระหว่างเดินทาง

2.3 ด้านบริหารจัดการทั่วไป หมายถึง การจัดการโดยรวมทุกอย่างให้การเดินทางท่องเที่ยวมีความสำเร็จลุล่วงตั้งแต่การจัดโปรแกรม การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การกำหนดราคา รวมถึงการบริหารเวลาดังแต่การเดินทาง เวลาที่แวะชมสถานที่ จนถึงเดินทางกลับ

2.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการตลอดการเดินทาง ทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ ความมีอัธยาศัยที่ดี ให้คำแนะนำในการท่องเที่ยว มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนเรื่องแต่งกาย

3. นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากที่อยู่อาศัยของตนเองไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ในที่นี้หมายถึงนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย

4. การรถไฟแห่งประเทศไทย หมายถึง องค์การรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคมที่ให้บริการจัดนำเที่ยวแก่ประชาชนทุกวันเสาร์ อาทิตย์ จัดเป็นประเภทไป - กลับ ประเภทค้างคืน และประเภทนำเที่ยวตามเทศกาล

5. อายุ หมายถึง อายุเต็มของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย แบ่งเป็น 4 ช่วงดังนี้

5.1 ต่ำกว่า 20 ปี

5.2 อายุ 20 – 30 ปี

5.3 อายุ 31 – 45 ปี

5.4 อายุ 46 ปีขึ้นไป

6. อาชีพ หมายถึง หน้าที่การงานที่บุคคลต้องทำเพื่อนำมาซึ่งผลตอบแทนซึ่งเป็นเงินเดือนแบ่งได้ดังนี้

6.1 นักเรียน/นักศึกษา

6.2 รับราชการ

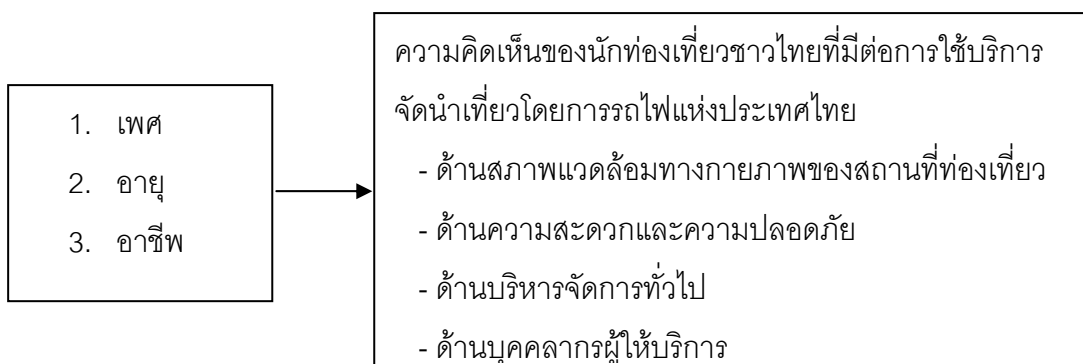
6.3 พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ

6.4 ธุรกิจส่วนตัว

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวความคิดด้านการบริการ
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนันทนาการการท่องเที่ยว
4. แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยในประเทศ

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และได้มีผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านให้ความหมายของความคิดเห็นไว้เป็นที่น่าสนใจ ดังนี้

ลาวัณย์ จักรานวัณณ์ (2540: 9) ได้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกของแต่ละบุคคล ในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูดการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล เป็นส่วนประกอบในการพิจารณา ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงได้ หากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ

เรืองวิทย์ แสงรัตน (2542: 2) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกจากรากันได้ เพราะทัศนคติและความคิดเห็นนั้นมีลักษณะคล้ายคลึงกัน แต่ลักษณะความคิดเห็นจะลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ

ชัชวาลย์ มาอยู่วัง (2547: 6) กล่าวว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้านคำพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิมเกี่ยวกับความต้องการประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลัก ในการแสดงความคิดเห็นเพื่อของการรับการสนับสนุนความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับค่านิยมและทัศนคติ โดยต่างเป็นเรื่องราวทางจิตชุดหนึ่งที่เริ่มจากค่านิยม

ฮิลการ์ด (Hilgard. 1962: 626) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นคือการพิจารณาตัดสินใจ หรือความเชื่อที่จะนำบุคคลไปสู่การคาดคะเน หรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

พจนานุกรมจิตวิทยาและจิตวิเคราะห์ (Harance and AVA. 1967: 358 – 359) อธิบายความหมายของความคิดเห็นไว้ 3 ประการ คือ

1. ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่คนยึดถือ โดยปราศจากการพิจารณาด้วยอารมณ์หรือความต้องการและความสามารถกลับมาทบทวนใหม่หากว่ามีหลักฐานยืนยันน่าเชื่อถือ ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้วยท่าทางตามสภาพแวดล้อมในขณะนั้น มีความเป็นตัวของตัวเองน้อยที่สุด เข้าใจว่าความคิดเห็นได้แยกตัวออกจากทัศนคติ ความคิดเห็นส่วนมากเป็นการแสดงออกของความต้องใช้อนุบุคคลมากกว่าที่จะเชื่อถือของบุคคลทั่วไป แต่ไม่ว่าจะเป็นอิทธิพลของสิ่งเร้าหรือด้วยตนเอง ความคิดเห็นก็เป็นการกล่าวถึงเรื่องราวที่นำไปสู่ความรู้และสามารถวัดเกี่ยวกับความจริงที่ปรากฏ อีกนัยหนึ่งความคิดเห็นเน่สิ่งที่เกิดขึ้นชั่วขณะหนึ่ง
2. ความคิดเห็นมีความหมายในตัวเองเป็นคำพูดทั่วไป อาจจะคำนึงหรือไม่คำนึงถึงความถูกต้องก็ได้
3. ความคิดเห็นมีความหมายเหมือนกับทัศนคติ ความคิดเห็นมักแสดงออกให้เห็นทัศนคติ ความคิดเห็นและทัศนคติมักจะใช้แทนกัน โดยทั่วไปความคิดเห็นใช้กับงานที่ต้องใช้สมอง ทัศนคติใช้เกี่ยวกับการประเมินค่า

ดันแคน (Duncan.1971: 135) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นความเชื่อหรือการพิจารณาตัดสินใจ (judgement) หรือความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

เบสท์ (Best. 1977 : 169) ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความคิดเห็นเอาไว้ ความคิดเห็น คือการแสดงออกทางด้านความเชื่อ และความรู้สึกของแต่ละคนโดยการพูด

ออสแคมป์ (Oskamp. 1977: 12 – 13) กล่าวว่า ความคิดเห็นน่าจะใกล้เคียงกับความเชื่อมากกว่าในด้านความเฉพาะเจาะจงขอบเขตและเนื้อหา และทั้งสองสิ่งนี้มีองค์ประกอบของความรู้ (cognitive) มากกว่าองค์ประกอบความรู้สึก (affective) แต่ทัศนคติจะมีองค์ประกอบของความรู้สึกมากกว่า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับความรู้และความปรารถนาและความต้องการ

จากความหมายของความคิดเห็นของบุคคลต่าง ๆ พอจะสรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมาจากประสบการณ์จริงของตนหรือประสบการณ์ทางอ้อม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ฟอสเตอร์ (Foster. 1972: 119) ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการก่อตัวความคิดเห็นว่าเกิดจากมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ความคิดเห็นเกิดขึ้นกับตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ความคุ้นเคย อันถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยินได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านหนังสือ โดยไม่พบเห็นของจริงจึงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม
2. ระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยม เนื่องมาจากกลุ่มชน แต่ละกลุ่มมีค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน

ออสแคมป์ (Oskamp.1977: 119 – 133) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่มีต่อการเกิดความคิดเห็นดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ได้รับความคิดปกติของอวัยวะ ความบกพร่องของอวัยวะสัมผัสซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นไม่ดีต่อบุคคลภายนอก
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตนเอง การกระทำด้วยตนเอง หรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความความเข้าใจและเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน
3. อิทธิพลต่อผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย
4. ทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิงหรือการอบนมัสการของโรงเรียน หน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ย่อมจะมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย
5. สื่อมวลชน คือ สื่อสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา ดังนั้นสื่อเหล่านี้ ซึ่งได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

ธีระพร อุวรรณโณ (2529 : 51 -54) กล่าวว่า การเกิดความคิดเห็นของบุคคลจะได้รับอิทธิพลตั้งแต่เด็ก จากบุคคลในครอบครัว คือ พ่อ แม่ พี่น้องและญาติ เมื่อเข้าโรงเรียนจะได้อิทธิพลจากครูและเพื่อน รวมทั้งประสบการณ์ตรงที่รับเป็นส่วนตัวและจากสื่อมวลชน ซึ่งได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

ความสำคัญของความคิดเห็น

การศึกษาความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของแต่ละบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งแต่ละคนจะแสดงความเชื่อ และความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น ความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารงาน การกำหนดนโยบาย แผนงานโครงการต่างๆ หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งฝึกหัดทำงานด้วย เพราะจะทำให้แนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ให้เรียบร้อย

เบสท์ (Best. 1977 : 17) กล่าวว่า ในการศึกษาถึงความคิดเห็นต่าง ๆ ส่วนมากจะใช้วิธีแบบวิจัยตลาด ได้แก่ การสอบถาม ชักถาม บันทึกลง และรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ซึ่งเบสท์เสนอแนะว่าวิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะจะสามารถทำตามข้อคิดเห็นนั้นได้ จะทำให้ผู้บริหารเห็นควร หรืออันที่จะดำเนินนโยบายล้มเลิกไป

ประเภทของความคิดเห็น

เรมเมอร์ (Remmer. 1954 : 171) กล่าวว่า ความคิดเห็นมี 2 ประเภทด้วยกันคือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้
 - ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนบูชา
 - ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก
2. ความคิดเห็นจากความรู้ ความเข้าใจการมีความคิดต่อสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

การเกิดความคิดเห็น

ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของบุคคล ออลพอร์ท เสนอความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนเกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข 4 ประการ คือ (คักดี สุนทรเสนี.2531 : 4)

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการ ของการตอบสนองแนวความคิดต่าง ๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนอื่น ๆ
2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคลซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อย ๆ แล้ว ยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตัวเอง ดังนั้นความคิดเห็นบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโตของคนๆ นั้น

3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของบางคนได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนพอใจ เช่น พ่อแม่ ครู พี่น้อง และคนอื่น ๆ

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีความคิดเห็นสอดคล้องกันตามกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อศาสนา สถาบันต่าง ๆ เป็นต้น

วิธีวัดความคิดเห็น

การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย กับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวทางของลิเคิร์ท ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็นปฏิฐาน

(positive) หรือนิเสธ (Negative) (วิเชียร เกตุสิงห์. 2530: 94 – 97)

มอร์แกนและคิง (Morgan; & King.1991 : 536,750) ได้เสนอแนะว่า การที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ควรถามกันต่อหน้าดีกว่าที่จะให้เขาต้องมาอ่านข้อความหรือเขียนข้อความซึ่งแสดงว่าทั้งสองคนเห็นว่าการสัมภาษณ์ หรือการสอบถามจะดีกว่าตอบแบบสอบถาม และถ้าใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด

เบสท์ (Best. 1997 : 171) ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็น คือการแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร

การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปต้องมีสิ่งประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัดสิ่งเร้าและมีการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับต่ำมากน้อย วิธีการวัดความคิดเห็นนั้นโดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่จะตอบคำถามเลือกตอบตามแบบสอบถาม แชนดรอซนีย์ (Zadrozny.1979: 234)

แนวความคิดด้านการบริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น การให้หรือใช้บริการ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (สมิต สัจญกร. 2543 : 13)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546: 431) กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้

คอตเลอร์ ฟิลิป (Kotler Philip.1997 : 608) กล่าวถึงการบริการว่าเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสารและไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรืออาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพก็ได้

คริสโตเฟอร์ เลิฟล็อก โจเชน วิทซ์ แอนด์ ฮีน ทัท เก (Christopher Lovelock, Jochen Wirtz and Hean Tat Keh. 2002: 5, 14 – 16) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าองค์ประกอบทั้งภายในและภายนอกของการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ จึงเป็นการยากที่จะจำกัดความหมายของการบริการได้ อย่างไรก็ตามมีคำจำกัดความสองความหมายที่ตรงกับลักษณะพิเศษนั้น

การบริการ คือ การกระทำหรือการแสดงที่ถูกเสนอโดยบุคคลหนึ่งและการแสดงนั้นไม่สามารถจับต้องได้และไม่มีผลต่อการเป็นเจ้าของของการบริการ

การบริการ คือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจซึ่งสร้างคุณค่าและผลประโยชน์ให้แก่ลูกค้าในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และในสถานที่หนึ่ง ๆ เวลาใดเวลาหนึ่ง และสถานที่หนึ่ง ๆ

ความหมายของการบริการจึงสามารถอธิบายได้ดังนี้ คือ สิ่งสามารถซื้อและขายได้แต่ไม่สามารถจับต้องได้

การบริการ อันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้ (สมิต สัทนุกร. 2543:173)

1. **สอดคล้องตรงตามความต้องการผู้รับบริการ** การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่า เป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. **ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ** คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. **ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน** การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดนรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่เกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่า ะมัดระวังไม่ให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่ผู้อื่นๆ ด้วย

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคย และคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

ดังนั้น การบริการจึงเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น นอกจากนี้การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็น การให้บริการ ฉะนั้น การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้นั้นเอง

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือ ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐการและ ภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจ บริการตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้า จะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วย รักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีกและชักนำลูกค้าใหม่ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “ เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความ รับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะต้องเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป ดังนั้นในการพิจารณา ความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่(สมิต สัจญกร. 2543)

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่วิธีคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบความพึงพอใจ (สมิต สัจจกุลกร. 2543) ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ(สมิต สัจจกุลกร. 2543) ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อม อันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ จะเห็นได้ว่า บริการดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การขายที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง จะต้องแข่งขันทางด้านการให้บริการเป็นหลักเพราะหากแข่งขันด้านราคาอย่างเดียวก็เท่ากับเชือดเนื้อเอื้อหนังกินตนเอง บริการบางอย่างต้นทุนต่ำ แต่ให้ผลตอบแทนสูง เช่น การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรี ไม่มีต้นทุนอะไร แต่เป็นคุณภาพของการบริการ ซึ่งลักษณะของการบริการสามารถแยกออกได้ (สมิต สัจจกุลกร. 2543) ดังนี้

1. **พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น** พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะพาของการบริการ

2. การกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจการบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความปรารถนาและค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. สิ่งที่คุณลูกค้าได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการ และต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนร่วมสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

คุณสมบัติของการบริการ

การออกแบบโปรแกรมทางการตลาดนั้น กิจการต้องพิจารณาคุณสมบัติของบริการ 4 ประการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ :2541: 335-336) ดังนี้

1. **ความไม่สามารถจับต้องได้ของบริการ (Service Intangibility)** หมายถึง การบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นชิมรสไม่ได้ รู้สึกไม่ได้ ไม่ได้ยินหรือไม่สามารถดมกลิ่นก่อนที่จะซื้อได้ เช่น ลูกค้าไม่สามารถเห็นผลงานได้ก่อนที่จะซื้อบริการผ่าตัดทำศัลยกรรม ลูกค้าของสายการบินจะยังไม่ได้รับอะไรนอกเหนือจากตั๋ว และสัญญาว่าตัวของลูกค้าพร้อมกับสัมภาระจะไปถึงที่หมายในเส้นทางและเวลาที่ตั้งใจ ด้วยเหตุนี้เพื่อที่จะลดความไม่แน่นอนของผู้ซื้อจึงต้องสังเกตสัญญาณ (Signals) ของคุณภาพการบริการ โดยอาจสรุปได้จากสถานที่ บุคคล ราคา อุปกรณ์ และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นงานของผู้จัดหารบริการ คือ ต้องทำให้บริการจับต้องได้ ในแนวทางใดแนวทางหนึ่งหรือหลายแนวทางในขณะที่นักการตลาดของสินค้าต้องเพิ่มสิ่งที่จับต้องไม่ได้แก่สินค้าที่จับต้องได้ซึ่งเสนอสู่ตลาด นักการตลาดของบริการต้องเพิ่มสิ่งที่จับต้องได้ให้แก่บริการซึ่งจับต้องไม่ได้ ในขณะที่กิจการสามารถผลิตสินค้าทางกายภาพ (สินค้าที่จับต้องได้) แล้วเก็บไว้เพื่อขายในอนาคตได้ และผู้บริโภคก็สามารถบริโภคสินค้าในอนาคตได้ แต่บริการเป็นสิ่งที่ต้องขาย ผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน

2. **ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ของบริการ (Service Inseparability)** หมายความว่าลูกค้าไม่สามารถแยกบริการจากผู้ผลิตไม่ว่าผู้ผลิตจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักรถ้าบุคคลเป็นผู้จัดหารบริการ หมายถึง บุคคลเป็นส่วนหนึ่งของบริการและเนื่องจากลูกค้าจะต้องอยู่ในสถานที่และเวลาที่ผลิตบริการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดหารและลูกค้า (Provider-Customer Interaction) จึงเป็นลักษณะสำคัญของการตลาดบริการ ทำให้ทั้งลูกค้าและผู้ผลิตมีผลผลิตบริการ

3. **ความแตกต่างกันของบริการ (Service Variability)** หมายความว่าคุณภาพของบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับว่า ใครเป็นผู้ให้บริการ ให้บริการเมื่อไร ให้บริการที่ไหนและให้บริการอย่างไร เช่น การกล่าวว่ามีเรือทอ เป็นโรงแรมที่จัดหารบริการที่เหนือกว่าโรงแรมอื่น แต่บางครั้งในโรงแรมแมริออทอาจจะมีการต้อนรับที่ยิ้มแย้มแจ่มใสว่าเรงอยู่ใกล้ ๆ กับพนักงานอีกคนหนึ่ง

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ของบริการ (Service Perishability) หมายความว่า กิจกรรมไม่สามารถเก็บบริการไว้เพื่อขายหรือใช้งานในภายหลังได้ เช่น แพทย์บางคนคิดเงินกับคนไข้ที่ ผิดนัด เนื่องจากคุณค่าของบริการจะคงอยู่เมื่อถึงเวลานัด และหมดไปเมื่อคนไข้ไม่มาตามนัด ความ ไม่สามารถเก็บไว้ได้ของบริการจะไม่ใช่ปัญหา หากความต้องการซื้อของลูกค้าคงที่ แต่เมื่อความต้องการ การซื้อของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงได้ กิจกรรมจะพบกับปัญหา เช่น ธุรกิจการขนส่ง ต้องจัดให้มี ยานพาหนะจำนวนมาก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารจำนวนมากในช่วงเวลาเร่งด่วน แทนที่จะมีความต้องการเฉลี่ยเท่าๆ กันตลอดทั้งวัน ดังนั้นธุรกิจบริการต้องออกแบบกลยุทธ์ที่จะทำให้ เกิดความเหมาะสมระหว่างความต้องการซื้อกับความต้องการขาย เช่น โรงแรมและรีสอร์ท จะลดราคา ในช่วงที่ไม่ค่อยนิยมท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว หรือการที่ร้านอาหารจ้างพนักงานนอกเวลา เพื่อ เสิร์ฟอาหารในช่วงที่คนเข้าร้านมาก

ลักษณะของการบริการที่ดี

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละ สถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะ ทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น ด้วยความตั้งใจและเต็มใจผลของการกระทำก็มักจะ เกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความ ช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมี ความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง การบริการที่ดีต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อเป็นการ สอนตอบสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่า เราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็ เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่ พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยินกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้อง แสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความเชื่อมั่น การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุขซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ลักษณะเด่น ๆ ของการบริการที่ดีตามที่เน้นให้เห็นข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานมีหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่ง ๆ ขึ้นอีก เช่น การแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ความสุภาพน่ารักและความเอาใจใส่ติดตามเรื่อง การช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์สุจริต การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนันทนาการท่องเที่ยว

ความหมายของนันทนาการและการท่องเที่ยว

ซิดจันท์ หังสสูตร (2532:1-2) ได้อธิบายความหมายของ 2 คำนี้ก่อน คือ

นันทนาการ (Recreation) คือ งานบันเทิงหรือการพักผ่อนหย่อนใจทั่วไปจะทำขึ้นโดยเฉพาะในยามว่างเป็นความสนุกสนานเฉพาะส่วนตัวที่สามารถเลือกได้ จึงเป็นกิจกรรมเฉพาะอย่างที่เป็นความพอใจ หรือเกิดความสุขใจ แก่บางคน บางกลุ่ม บางเหล่าเท่านั้น

การเดินทาง (Travel) หมายถึง การเดินทางผ่านหรือการวางแผนเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่งโดยใช้ยานพาหนะไปเป็นระยะทางไกล ๆ หรือสถานที่ต่างประเทศ รวมทั้งการเคลื่อนไหวทุกชนิดโดยไม่สนใจในจุดมุ่งหมายแต่อย่างใด

จะเห็นว่าคนเดินทางหลายแบบหลายวิธีและด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน เพื่อที่จะให้การเดินทางมีความหมายเป็น “การท่องเที่ยว” (Tourism) การเดินทางจะต้องมีเงื่อนไขอย่างน้อย 3 ประการครบถ้วน คือ

1. เดินทางที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เดินทางด้วยความสมัครใจ
3. เดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามแต่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้

นันทนาการท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมนันทนาการประเภทกลางแจ้ง (Outdoor Recreation) ที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะได้รับความรู้ ประสบการณ์ใหม่ ๆ ความสนุกสนานเพลิดเพลินจากการเข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยว มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับนันทนาการท่องเที่ยวไว้หลากหลาย ดังนี้

สมบัติ กาญจนกิจ (2544: 42-45) กล่าวว่า การท่องเที่ยวทัศนศึกษาเป็นกิจกรรมนันทนาการที่บุคคลและชุมชนให้ความสนใจและนิยมเลือกในช่วงเวลาหรือเวลาอิสระมากที่สุด เพราะเป็นกิจกรรมสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตที่มีรูปแบบที่น่าสนใจหรือเรียกว่าสิ่งดึงดูดความสนใจ (Attraction) ที่มีรูปแบบที่หลากหลายซึ่งสรุปได้ 12 ประเภท ดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมที่สร้างขึ้น (The built environment) คือ สิ่งดึงดูดความสนใจที่มนุษย์ได้สร้างขึ้นจากแรงบันดาลใจทั้งในอดีตจนถึงปัจจุบัน
2. กิจกรรมทางวัฒนธรรม (Cultural activities) ประเพณีวัฒนธรรมและกิจกรรมที่ส่งเสริมทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ถ่ายทอดการแสดงออกทางวัฒนธรรมและอารยธรรม
3. สิ่งดึงดูดความสนใจทางศาสนา (Religion attraction)
4. สิ่งดึงดูดความสนใจทางการเมือง (Political attention)
5. สิ่งดึงดูดความสนใจทางวิทยาศาสตร์ (Science attraction)
6. ธรรมชาติทางกายภาพ (Physical nature)
7. ภูมิอากาศ (Climate)
8. ทิวทัศน์ (Scenery)
9. ชีวิตสัตว์ป่า (Wild life)
10. นันทนาการกลางแจ้งและกีฬา (Outdoor recreation and sport)
11. บันเทิง มหรสพ (Entertainment)
12. สุขภาพ อาบน้ำแร่ (Health and spa)

ประโยชน์ของนันทนาการท่องเที่ยว

ประโยชน์ของนันทนาการท่องเที่ยว มีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สมบัติ กาญจนกิจ (2544:48:49) กล่าวว่า กิจกรรมนันทนาการด้านการท่องเที่ยวมีประโยชน์ดังนี้

1. พัฒนาคุณค่าทางร่างกาย (Physical values) เช่นการออกกำลังกาย การพัฒนาระบบแอโรบิค กล้ามเนื้อหัวใจ ปอด ทางเดินหายใจ
2. พัฒนาคุณค่าทางจิตใจ (Mental values) ทำให้มีความมั่นใจในตนเอง เข้าใจผู้อื่น เข้าใจธรรมชาติ
3. พัฒนาคุณค่าทางอารมณ์ (Emotional values) อารมณ์หรือทัศนคติเกี่ยวกับ ตน ผู้อื่นและสังคมตระหนักในความรับผิดชอบ การสงวนรักษา และใช้ทรัพยากรอย่างฉลาด พัฒนาจิตสำนึกและความเข้าใจสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และธรรมชาติพัฒนาความเข้าใจและความซาบซึ้งในบรรพบุรุษที่เกี่ยวกับการใช้ชีวิตนอกเมืองและทักษะเพื่อความอยู่รอด ส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิต พัฒนาความเป็นพลเมืองดีเกี่ยวกับจิตสำนึกที่ดีในด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม พัฒนาแหล่งทรัพยากรและการปรับตัวของเอกัตบุคคล

นอกจากประโยชน์ที่เกิดแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนั้นหนาท่องเที่ยวดังที่กล่าวข้างต้น การท่องเที่ยวยังมีประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ อันจะส่งผลต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติให้มีความเจริญรุ่งเรืองต่อไป

แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

ด้อย ชุมสาย (2527: 42 – 43) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทาง ซึ่งการเดินทางที่นับได้ว่าเป็นการท่องเที่ยวจะต้องมีเงื่อนไขอย่างน้อยครบถ้วน 3 ประการ คือ

1. ต้องเป็นการชั่วคราว
2. ต้องเป็นไปตามความสมัครใจของผู้เดินทาง
3. ต้องไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

วินิจ วีรยางกูร (2532 : 6) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่สถานที่อื่น ๆ เช่น การเดินทางออกจากบ้านตามปกติและเดินทางเพื่อไปอาศัยที่อื่น

นิคม จารุมณี (2535 : 1) ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่า หมายถึง การเดินทางจากที่หนึ่งที่มีจุดหมายที่อยู่อาศัยไปยังอีกที่หนึ่งถือเป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม โดยมีแรงกระตุ้น (motivator) จากความต้องการทางกายภาพ ด้านวัฒนธรรม ด้านการปฏิสัมพันธ์ และด้านสถานะหรือเกียรติคุณ

ความสำคัญของการท่องเที่ยว

วีรณมย์ บวรธีรกุล (2545) กล่าวว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ด้านที่พักและอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว และธุรกิจการค้าของที่ระลึก ธุรกิจเหล่านี้จะขายบริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง และยังมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม เช่น การผลิตสินค้า เกษตรกรรม การผลิตหัตถกรรมพื้นบ้าน เป็นต้น โดยแบ่งความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ได้ดังนี้

1. ความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ ได้แก่

1.1 รายได้จากการท่องเที่ยวจะมีผลทวีคูณในการสร้างรายได้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งจะช่วยให้ผลผลิตส่วนรวมของประเทศมีค่าทวีกว่าสองเท่าตัว

1.2 ก่อให้เกิดการหมุนเวียนและการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาค ก่อให้เกิดการสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆ ในท้องถิ่น เช่น โรงแรม ภัตตาคาร ร้านค้า สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีทุนในหลายรูปแบบทำให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างกว้างขวาง

1.3 กระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำเอาทรัพยากรของประเทศโดยเฉพาะของท้องถิ่น มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในอัตราที่สูง ในรูปของการผลิตสินค้าพื้นเมืองและสินค้าของที่ระลึก ตลอดจน การบริการในท้องถิ่นนั้น ๆ

1.4 เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สิ้นเปลืองวัตถุดิบ ผลผลิตขายได้ตลอดเวลาแล้วแต่ ความเหมาะสมและความสามารถของผู้ขาย

1.5 ทำให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็น การลดการว่างงาน ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้รัฐบาลได้รับรายได้ในรูปแบบภาษีอากร ประเภทต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

2. ความสำคัญต่อสังคม ได้แก่

2.1 มีส่วนร่วมในการส่งเสริมความสัมพันธ์ของมนุษยชาติ ก่อให้เกิดสันติภาพความ เป็นมิตรไมตรีและความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าของบ้านและผู้มาเยือน

2.2 มีบทบาทในการสร้างสรรค์ความเจริญทางสังคมให้เกิดแก่ท้องถิ่น ทำให้มีการ ก่อสร้างสิ่งใหม่ ๆ มีการลงทุนทางด้านการผลิตเพื่อรับรองการบริการแก่ผู้มาเยือน ทำให้ประชาชนมี รายได้จากการมีงานทำ จึงทำให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

2.3 ก่อให้เกิดการอนุรักษ์ฟื้นฟูมรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม เกิดความ ภาคภูมิใจ ความสำนึกและตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนการรักษาเอกลักษณ์ของ ชาติ หวงแหนและรักษาผืนแผ่นดินที่อยู่อาศัยของตน

2.4 ช่วยขจัดปัญหาความแตกต่างระหว่างเมืองกับชนบท ขจัดปัญหาการหลังไหล และเคลื่อนย้ายถิ่นฐานเข้ามาหางานทำหรือเสี่ยงโชคในเมืองของประชาชนในชนบท

2.5 ช่วยให้ชาวชนบทรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ รู้จักใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น มาผลิตและประดิษฐ์สิ่งของเครื่องใช้ในรูปของสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกไว้สำหรับขายผู้มาเยือน เป็นการหารายได้มาจุนเจือครอบครัวเพิ่มขึ้น

3. ความสำคัญต่อการเมือง ได้แก่

3.1 การเดินทางท่องเที่ยวก่อให้เกิดความรู้สึกรักถึงความมั่งคั่งปลอดภัย เพราะการที่ นักท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางไปเยือนที่ใด จะต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ

3.2 เป็นวิถีทางที่มนุษย์ต่างสังคมจะไปพบปะรู้จักทำความเข้าใจ เป็นการสร้าง ความรักความสามัคคีของคนในชาติ ในทำนองเดียวกันการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศจะ เป็นการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เสริมสร้างความเข้าใจอันดีที่จะนำไปสู่ความเป็นเพื่อนร่วมโลกที่จะช่วย สร้างสรรค์สัมพันธไมตรีและความสงบสันติสุขในโลก

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยว

กองวิชาการและฝึกอบรม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย: ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง ผลผลิตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คือ การบริการ ซึ่งลูกค้าจะเลือกซื้อเมื่อเกิดความพึงพอใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบริการ มีดังนี้

ปัจจัยภายใน

1. **ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism Resources)** ประเทศไทยเป็นประเทศที่อุดมไปด้วยทรัพยากรนักท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งดึงดูดใจให้ผู้คนเดินทางมาเยือนท้องถิ่นนั้นๆ อันจะมีทั้งสิ่งที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ และสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น รวมทั้งเทศกาลและงานประเพณีประจำที่มีอยู่ ในท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

1.1 ประเภทธรรมชาติ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามเกิดขึ้นตามธรรมชาติ ได้แก่ ภูเขา น้ำตก ถ้ำน้ำพุร้อน บ่อน้ำร้อน เขตรักษาพันธุ์สัตว์ สวนสัตว์ อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน สวนรุกขชาติ ทะเล หาดทราย หาดหิน ทะเลสาบ เกาะ เขื่อน อ่างเก็บน้ำ แหล่งน้ำจืด (ห้วย หนอง คลอง บึง)

1.2 ประเภทประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุสถาน และศาสนา เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญ ทางประวัติศาสตร์ โบราณคดีหรือศาสนา ได้แก่ วัด โบราณสถาน อุทยานประวัติศาสตร์ ชุมชนโบราณ พิพิธภัณฑสถาน พิพิธภัณฑ์ กำแพงเมือง คูเมือง อนุสาวรีย์ และอนุสรณ์สถาน

1.3 ประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรม เป็นแหล่งท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่งในลักษณะของพิธี งานประเพณี ความเป็นอยู่ วิถีชีวิต (เช่น หมู่บ้านชาวเขา สภาพชีวิตในชนบท) ศูนย์วัฒนธรรม สินค้าพื้นเมือง ไร่/สวน พืช ผัก ผลไม้ และเหมือง

2. **ความปลอดภัย (Security)** ในการตัดสินใจ เลือกจุดหมายการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะคำนึงถึงความปลอดภัย ต่อชีวิตและทรัพย์สินเป็นประการสำคัญ มาตรการรักษาความปลอดภัย จึงต้องมีประสิทธิภาพ และทั่วถึงทุกแหล่งท่องเที่ยว

3. **โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructures)** ประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกหลัก เช่น ถนน สะพาน สนามบิน สถานีรถไฟ สถานีรถโดยสาร ท่าเรือ ไฟฟ้า น้ำประปา ระบบการขนส่งสื่อสารที่ทันสมัย เป็นต้น โดยปกติแล้ว รัฐบาลจะเป็นผู้ลงทุนจัดสร้างโครงสร้าง พื้นฐานเพื่ออำนวยความสะดวกสบายของประชาชนในท้องถิ่น หรือหากเป็นการลงทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ประชาชนในท้องถิ่นก็ยังสามารถได้รับประโยชน์อย่างถาวร

4. **สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)** เป็นสถานที่หรือบริการที่ส่วนใหญ่เอกชนจะเป็นผู้จัดหาให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ในรูปของ การประกอบการทางธุรกิจ แต่ก็มีบริการของรัฐอยู่ในบางส่วนด้วย ดังนี้

4.1 การคมนาคม เมื่อผู้ซื้อเดินทางมาซื้อบริการถึงที่ผลิต การคมนาคมขนส่ง ทั้งจากทางประเทศ และภายในประเทศ จะต้องสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยทั้ง 3 ทาง คือ ทางบกมีถนน ที่พาหนะต่างๆ ผ่านเข้า-ออก ได้สะดวก หรือมีบริการรถไฟ ทางน้ำมีท่าเทียบเรือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆทางอากาศยานทันสมัย มีสายการบินมาลงมาก

4.2 พิธีการเข้าเมืองและบริการชาวสาร มีการผ่อนคลายเป็นระเบียบพิธีการเข้าเมืองให้สะดวกรวดเร็ว มีบริการให้ชาวสาร บริการจองที่พัก บริการขนส่งสู่ที่พัก เป็นต้น

4.3 ที่พัก มีโรงแรมระดับต่างๆให้เลือก มีอัตราค่าที่พัก ที่เหมาะสมกับคุณภาพ สะอาด และมีบริการ ตามมาตรฐานระดับสากล

4.4 ร้านอาหาร นอกจากจะมีอาหารให้เลือกหลายชนิดแล้วจะต้องถูกลักษณะมีบริการที่สุภาพ และมีการกำหนดราคาที่เหมาะสม

4.5 บริการนำเที่ยว มีบริการนำเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ โดยมีมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง มีอภัยภัยไมตรี และมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่

5. **สินค้าของระลึก (Souvenirs)** จะต้องมีการควบคุมคุณภาพ กำหนดราคา รวมทั้งการส่งเสริม การใช้วัสดุพื้นบ้าน การออกแบบสินค้าให้มีเอกลักษณ์ รวมทั้งการบรรจุหีบห่อที่สวยงาม

6. **การโฆษณาเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (Advertising and Public Relation)** เป็นปัจจัยสำคัญต่อการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นกรรมวิธีที่จะทำให้แหล่งท่องเที่ยวของเราเป็นที่รู้จักและสนใจของนักท่องเที่ยวทั้งจากต่างประเทศและภายในประเทศ

7. **ภาพลักษณ์ (Image)** เป็นตัวกำหนดกลุ่มนักท่องเที่ยว หากมีภาพลักษณ์ว่าเป็นดินแดนแห่งความฝันของผู้ชายนักท่องเที่ยวที่สนใจก็จะเป็นกลุ่มชายรักสนุก จึงควรฟื้นฟูภาพลักษณ์ของประเทศไทยในฐานะแหล่งท่องเที่ยวที่อุดมด้วยมรดกทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมเป็นดินแดนแห่งความเพลิดเพลินในการจับจ่ายทั้งสินค้าพื้นเมืองและสินค้าปลอดอากร

ปัจจัยภายนอก

1. **สถานะเศรษฐกิจและการเมืองของโลก** มีส่วนสำคัญในการกำหนดกระแสการเดินทางของนักท่องเที่ยว สถานะเศรษฐกิจตกต่ำจะทำให้การเดินทางท่องเที่ยวอ่อนตัวลง โดยเฉพาะการเดินทางท่องเที่ยวระยะไกล เช่นเดียวกับความเคลื่อนไหวทางการเมืองในบางประเทศ อาจก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความไม่มั่นคงเป็นผลให้การเดินทางออกนอกประเทศชะลอตัวลงในระยเวลานั้น ในทางตรงกันข้าม การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจและสภาพความมั่นคงทางการเมืองจะเป็นตัวกระตุ้นกระแสการเดินทางให้ขยายตัวอย่างกว้างขวาง

2. **ความนิยมในการท่องเที่ยว** ในช่วงเวลาสิบกว่าปีที่ผ่านมา มีองค์ประกอบหลายประการที่ช่วยให้รายได้ของครอบครัวสูงขึ้น ครอบครัวมีขนาดเล็กลง ในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการ

3. **การขยายเส้นทางคมนาคม** โลกยุคใหม่ที่ต้องการคมนาคมขนส่งจะต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดระบบเครือข่ายถนนเชื่อมต่อเพื่อการเดินทางด้วยรถยนต์ที่มีความยืดหยุ่นสูงกว่าตารางเดินรถไฟที่ค่อนข้างจำกัดและตายตัว ระบบการคมนาคมทางอากาศได้รับการพัฒนาทั้งในด้านของท่าอากาศยาน เครื่องบิน และเส้นทางบิน ส่งผลให้การเดินทางท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และประหยัด

4. **การแลกเปลี่ยนนโยบายทางการเมือง** ระบบการคมนาคมขนส่งที่พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ทำให้ดูเหมือนโลกจะหดตัวเล็กลง รัฐบาลของทุกประเทศ ต่างให้ความสนใจขอความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวและการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งเป็นผลให้การแข่งขันกันทั้งในแง่ของการส่งเสริมการตลาด และการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวที่ประกอบกันเป็นแรงจูงใจให้เกิด ความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

แอล อี แฮดแมน (L.E. Hadman :1980) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวจักจะมีมูลเหตุจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวมาจากปัจจัยต่อไปนี้

ปัจจัยผลักดัน (Push Factor) คือ สภาพเงื่อนไข ที่มาแรงกดดันให้มากระตุ้นให้เกิดแรงผลักดันภายในตัวบุคคลให้ตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยว ปัจจัยผลักดันอาจจะมาจากสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้

1. ความอยากรู้อยากเห็น ในสิ่งนี้อาจถือว่าเป็นแรงผลักดันภายในที่เห็นได้ชัด เพราะมนุษย์มีสัญชาตญาณในการอยากรู้อยากเห็นเรื่องต่างๆ ที่ตนเองยังไม่รู้ การเดินทางท่องเที่ยวก็เป็นการสำรวจโลกใหม่ในความคิดและเพิ่มประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับตนเอง

2. ความพึงพอใจ การเดินทางท่องเที่ยวและความประทับใจในสิ่งที่ได้พบเห็นก็ได้สร้างความสุขความพึงพอใจให้กับบุคคล ดังนั้น การท่องเที่ยวก็คือความพยายามที่จะแสวงหาความสุขให้กับตนเองนั่นเอง

ปัจจัยดึงดูด (Pull Factor) คือ สภาพเงื่อนไขภายนอกที่มาดึงดูดใจให้บุคคลได้ออกเดินทางท่องเที่ยว ปัจจัยดึงดูดเหล่านี้ ได้แก่

1. ลักษณะภูมิประเทศ ได้แก่ ลักษณะทางภูมิประเทศของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ หรือทัศนียภาพทางภูมิอากาศ เช่น อากาศสดชื่น อากาศเย็นสบาย ประกอบกันเป็นลักษณะภูมิกายภาพที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

2. สภาพอื่นๆ เป็นเรื่องหรือสิ่งอื่นๆ ที่จัดว่าเป็นสิ่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยว เดินทางมาท่องเที่ยว นอกเหนือไปจากสภาพทางกายภาพ สภาพอื่นๆนี้อาจจะได้แก่การเป็นแหล่งสินค้าที่น่าสนใจ ราคาถูก เป็นต้น

ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาทั้งปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดก็มีความเกี่ยวพันกันในลักษณะตัวเสริมกำลัง (Reinforcement) ของกันและกัน กล่าวคือ ปัจจัยดึงดูดก็เป็นตัวเสริมกำลังที่ทำให้เกิดผลักดัน ในขณะที่เดียวกันปัจจัยผลักดันก็เป็นตัวเสริมกำลังที่ทำให้เกิดปัจจัยดึงดูด

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2542) ปัจจัยผลักดันที่ทำให้ประชาชนเดินทางมากขึ้นและบ่อยขึ้น อันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ได้แก่

1. การเกษียณก่อนกำหนดเวลา
2. การมีชีวิตที่ยืนยาวมากขึ้น
3. ช่วงเวลาทำงานน้อยลง
4. การมีรายได้เพิ่มมากขึ้น
5. การมีสิทธิได้มีวันหยุดโดยได้รับค่าจ้างเต็ม (Paid holiday)
6. ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง การคมนาคม และการติดต่อสื่อสาร
7. ครอบครัวมีขนาดเล็กลง
8. การเปลี่ยนแปลงรูปแบบและพฤติกรรมบริโภค
9. ความพร้อมของอุปทานการท่องเที่ยว โครงสร้างพื้นฐาน
10. นโยบายของรัฐ กฎหมายและระเบียบของประเทศที่เอื้อต่อการเดินทาง และให้ความปลอดภัย

องค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญด้านการท่องเที่ยว มี 4 ประการ (Mill. 1990: 22)

1. สิ่งดึงดูดใจ (Attractions) สิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ชาติพันธุ์ และการให้ความบันเทิง (Mill. 1990: 22)
2. สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเดินทาง เช่น การเดินทาง ที่พัก อาหาร บริการต่างๆ ล้วนเป็นสิ่งจูงใจ ดึงดูดใจทั้งสิ้น มิล (Mill. 1990: 22) กล่าวถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวนั้นมี 4 ประการ คือ ที่พัก ร้านอาหารและเครื่องดื่ม สถานบริการ เช่น ร้านขายของที่ระลึก ร้านซักรีด สถานที่นันทนาการ และปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ
3. การขนส่ง (Transportation) การขนส่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยว การขนส่งที่รวดเร็ว สะดวกสบาย และปลอดภัย ถนนหนทาง ระบบการจราจรที่ดี

4. การต้อนรับ (Hospitality) เป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะนักท่องเที่ยวที่ต้องการกลับไปยังสถานที่เดิม เกิดจากความประทับใจในการต้อนรับของประชาชนหรือพนักงานบริการในพื้นที่มากกว่าธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว

ระบบการท่องเที่ยว

นิศา ชัชกุล (2542 : 43-50) ระบบการท่องเที่ยว (The tourism system) หมายถึง สิ่งต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กันและมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีระเบียบขั้นตอน การท่องเที่ยวที่มีลักษณะซับซ้อนตั้งแต่พฤติกรรมของการเลือกซื้อ กระบวนการรับรู้ของมนุษย์การตัดสินใจซื้อจนกระทั่งถึงระดับการวิเคราะห์วิจัย ปัจจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ระบบการท่องเที่ยวประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 4 ส่วนใหญ่ๆ คือ ตลาด (Market) การท่องเที่ยว (Travel) จุดหมายปลายทาง (Destination) และการตลาด (Marketing)

มูลเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยว

ดูัย ชุมสาย และณิพนันท์ พรหมโยธี (2527 : 29-30) กล่าวถึง เหตุจูงใจที่ทำให้คนท่องเที่ยวไว้ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนาน
2. การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน ได้แก่ พวกที่ใช้วันหยุดในวันพักโดยไม่ทำอะไร ทั้งนี้เพื่อขจัดความเหนื่อยล้าทั้งหลายทั้งปวง ทั้งกายและทางจิตใจที่เกิดขึ้นในคาบเวลาทำงานให้หมดสิ้นไป และเรียกพลกำลังกลับคืนมาสำหรับเริ่มต้นทำงานในคาบใหม่ บางคนก็อาจไปพักผ่อนเพราะป่วยไข้หรือไม่สบายเล็กน้อย นักท่องเที่ยวพวกนี้มักไปพัก ณ ที่ใดที่หนึ่งนานที่สุดเท่าที่จะนานได้ และมักจะเป็นสถานที่ที่มั่นใจได้ว่าสงบจริง ๆ เช่น ชายหาดห่างไกลผู้คน หรือบนเขาบนดอยห่างไกลความจอแจอีกทีก็ใคร่ใคร่

3. การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม นักท่องเที่ยวที่ปรารถนาจะเรียนรู้ศิลปวิทยาที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ ในสถาบันหรือสถานศึกษาที่มีชื่อเสียง หรือในประเทศที่มีวัฒนธรรมเป็นที่น่าสนใจของพวกเขานักท่องเที่ยวก็จะไปท่องเที่ยวในประเทศนั้น ๆ เพื่อพิจารณาชีวิตความเป็นอยู่ ในแง่มนุษยวิทยาและสังคมวิทยา เพื่อชมโบราณสถานที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ เพื่อติดตามความเจริญทางวัตถุ และเทคโนโลยีในปัจจุบัน เพื่อร่วมปฏิบัติในงานมหกรรมและงานฉลอง

4. การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬาแบ่งได้เป็น 2 ชนิด

4.1 การท่องเที่ยวเพื่อการไปชมกีฬาครั้งใหญ่ ๆ

4.2 การท่องเที่ยวเพื่อไปเล่นกีฬายังถิ่นที่มีการเล่นกีฬาชนิดนั้น ๆ

5. การท่องเที่ยวจังหวัดการท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ ที่จริงการท่องเที่ยวเพื่อประกอบธุรกิจ ไม่น่าจะเข้าเป็นการท่องเที่ยว เพราะขาดปัจจัยที่กล่าวว่า การท่องเที่ยวต้องเป็นการกระทำอย่างเสรี และมีความตั้งใจที่จะท่องเที่ยว ถ้าถือเคร่งครัดตามกฎหมายก็น่าจะเป็นเช่นนั้น แต่ที่เป็นข้อเท็จจริง นักท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจทุกคนก็ได้เจียดเวลาและจัดเวลาให้เหลือไว้สำหรับการท่องเที่ยวด้วย

6. การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมสัมมนา ฯลฯ ในปัจจุบัน ซึ่งมีองค์กร คณะกรรมการ สมาคม สหภาพ ฯลฯ ทั้งในประเทศและต่างประเทศมากมาย การเดินทางเพื่อการประชุม สัมมนา ฯลฯ ได้ส่งเสริมให้มีขึ้นมากมาย จนองค์การ IUOTO (International Union of Office Travel Organization) เห็นสมควรที่จะจัดนักท่องเที่ยวเพื่อการประชุมสัมมนา ฯลฯ ไว้ต่างหากอีกพวกหนึ่ง

7. การท่องเที่ยวเพื่อเพศรส (Sex Tour) การท่องเที่ยวที่ไปไหนก็ตามของ นักท่องเที่ยวเพศชาย โดยมีเจตนาแฝงอยู่ในอันที่จะหาความเพลิดเพลินเชิงเพศรสนั้นมีมานานแล้ว นักมนุษยวิทยาสันนิษฐานว่า กิจกรรมโสเภณีมีมาพร้อม ๆ กับอารยธรรมของคน และเกิดในชุมชนที่มี คนเดินผ่านกิจกรรมโสเภณี ซึ่งตรงกับคำว่า Prostitution ในภาษาอังกฤษ หมายถึง การกระทำให้ เพศตรงข้ามได้รับสุขารมณ์ทางเพศรส โดยผู้กระทำได้ค่าตอบแทนเป็นเงินหรือสิ่งของ และโดยฝ่าย ผู้กระทำมิได้มีอารมณ์ใคร่อยู่ด้วย การเดินทางไปตามที่ต่าง ๆ ของคนที่เป็นเหตุแรกที่ทำให้เกิดอาชีพ โสเภณีก็พัฒนาไปในรูปแบบและลักษณะต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติลูกค้า และแล้วกิจการโสเภณีก็กลับ เป็นเหตุจูงใจของนักท่องเที่ยวอีก

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2542) ได้กล่าวถึงเหตุผลของการท่องเที่ยวไว้ว่า ประชาชนมีการ เดินทางไปมาอยู่เสมอด้วยวัตถุประสงค์ต่าง ได้แก่

1. การเข้าร่วมประชุม
2. การเยี่ยมเยียนเพื่อน และญาติพี่น้อง
3. การไปติดต่อธุรกิจ
4. การไปรักษาโรค และรับการส่งเสริมสุขภาพ
5. ความต้องการไปในที่อากาศอบอุ่นกว่าหรือเย็นกว่า
6. การไปพักผ่อนหย่อนใจ หลีกหนีจากความจำเจและความเครียด
7. การเที่ยวชมสวนสนุก นิทรรศการ เหตุการณ์พิเศษ และสถานที่สำคัญทาง

ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม

8. การเข้าชมการแข่งขันกีฬา การประกวด

9. การไปศึกษาต่อ ศึกษาวิถีความเป็นอยู่ของชนชาติอื่น

10. การเข้าร่วมพิธีแต่งงาน งานศพ หรือพิธีทางศาสนา

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2542) ผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยว (Tourism Supplier) นิยมแบ่งวัตถุประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

1. การพักผ่อนเมื่อมีเวลาว่าง (Leisure) อันได้แก่กิจกรรมนันทนาการ (Recreation) วันหยุด (Holiday) เพื่อสุขภาพ (Health Study) ศาสนา (Religion) และการกีฬา (Sport)

2. การติดต่อธุรกิจ (Business) อันได้แก่การประชุม (Meeting) การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (Mission) รสนิยมและความต้องการร่วมตัวของนักท่องเที่ยว เช่น การเดินทาง การพักผ่อน การรับประทานอาหาร การเที่ยว ดูชม การซื้อของที่ระลึก และอื่น ๆ ขึ้นอยู่กับอำนาจในการซื้อของนักท่องเที่ยวมีความพร้อมและเต็มใจที่จะจ่ายเงินตามราคาของสินค้าในขณะนั้น

ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ที่พักอาศัยแบบต่าง ๆ ภัตตาคาร ร้านค้า ธุรกิจการขนส่งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ หรือผู้ประกอบการธุรกิจการจัดนำเที่ยวอื่น ๆ ต่างพยายามจัดหาสินค้า และการบริการ หรืออุปทานทางการท่องเที่ยว (Tourism Supply) เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความพึงพอใจ ดึงดูดใจให้เกิดความต้องการหรืออุปสงค์ทางการท่องเที่ยว (Tourism Demand) เพิ่มมากขึ้น

นโยบายการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว 2540-2546

นโยบายการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ส่งเสริมการท่องเที่ยว ปี 2540-2546 (จุลสารการท่องเที่ยว. 2544) ดังนี้

1. ส่งเสริมอนุรักษ์ พื้นฟูศิลปวัฒนธรรม และทรัพยากรการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน เพื่อให้สามารถรองรับการขยายตัว ของนักท่องเที่ยวในระยะยาว และคงไว้ซึ่งความเป็นเอกลักษณ์และมรดกของชาติสืบไป (จุลสารการท่องเที่ยว. 2544)

2. ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน รวมทั้งประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีบทบาทในการร่วมกันแก้ไขหรือป้องกันปัญหาท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการพัฒนาและบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวให้มีคุณค่า ช่วยดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

3. สนับสนุนการพัฒนาปัจจัยการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความเร็วก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วยโครงข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งภายใน และระหว่างประเทศ

4. ส่งเสริมความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านทั้งในด้านการพัฒนาและส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว รวมทั้งพัฒนาระบบเครือข่ายการคมนาคมขนส่ง และสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการบริการท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของภูมิภาคนี้
5. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในชาติให้เป็นนักท่องเที่ยวที่ดี มีความรักความหวงแหน และช่วยทำนุบำรุงทรัพยากรมรดกทางการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนมีความโอปอ้อมอารีในการต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยน้ำใจไมตรีอันดีงามสืบไป
6. ส่งเสริมการผลิตบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีปริมาณสอดคล้องกับความต้องการของตลาดมีคุณภาพได้มาตรฐานในระดับนานาชาติ เพื่อรองรับนโยบายการเปิดเสรีด้านการค้าบริการ ตลอดจนสนับสนุนให้บุคลากรชาวไทยมีงานทำในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น
7. กำกับดูแลให้นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้รับความคุ้มครองตาม พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 รวมทั้งผลักดันให้มีการกวดขันให้มาตรฐาน ต่าง ๆ ในการคุ้มครองรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวอย่างจริงจังต่อเนื่องตลอดไป
8. ส่งเสริมให้การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและส่งผลดีต่อการพัฒนาสังคมทั้งในระดับครอบครัวชุมชน และสังคมส่วนรวมของประเทศสืบไป
9. ส่งเสริมเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีคุณภาพเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศเพิ่มมากขึ้นพักอยู่นานวันใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น และเดินทางกระจายไปทั่วภูมิภาค โดยคำนึงถึงขีดความสามารถหรือขีดจำกัดในการรองรับได้ของแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง
10. สร้างค่านิยมให้ชาวไทยเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว และใช้จ่ายใช้สอยภายในประเทศกระจายไปทั่วภูมิภาคตลอดปี เพื่อเพิ่มสมดุลการท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น และเป็นการกระจายความเจริญไปสู่ท้องถิ่น อันจะเป็นผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศต่อไป
11. พิจารณาประกอบธุรกิจท่องเที่ยวเท่าที่จำเป็น และเหมาะสมในลักษณะของการลงทุน ร่วมทุนหรือให้การส่งเสริมการสนับสนุนการลงทุนเพื่อประโยชน์โดยส่วนรวมของชาติและองค์กรกิจกรรมนั้นหนาทางการด้านการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย

ประวัติการรถไฟแห่งประเทศไทย (www.railway.co.th & www.thailandrailway.com)

ก่อนที่การรถไฟหลวงจะถือกำเนิดขึ้นนั้น ปรากฏว่าในปีพุทธศักราช 2398 รัฐบาลสหราชอาณาจักรอังกฤษ ให้ เซอร์ จอห์น เบาริง (Ser John Bowring) ผู้สำเร็จราชการเกาะฮ่องกง ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้เป็นอัครราชทูตผู้มีอำนาจเต็ม พร้อมด้วย มิสเตอร์ แฮร์รี่ สมิท ปาร์ค (Mr. Harry Smith

ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 เหตุการณ์ทางด้านการเมือง สืบเนื่องมาจากนโยบายขยายอาณานิคมของอังกฤษและฝรั่งเศส แผ่มาครอบคลุมบริเวณแหลมอินโดจีน พระองค์ท่านทรงตระหนักถึงความสำคัญของการคมนาคมโดยเส้นทางรถไฟ เพราะการใช้แต่ทางเกวียนและแม่น้ำลำคลองเป็นพื้นนั้น ไม่เพียงพอแก่การบำรุงรักษาพระราชอาณาเขตราษฎรที่อยู่ห่างไกลจากเมืองหลวงมีจิตใจโน้มเอียงไปทางประเทศใกล้เคียง สมควรที่จะสร้างทางรถไฟขึ้นในประเทศเพื่อติดต่อกับมณฑลชายแดนก่อนอื่น ทั้งนี้เพื่อสะดวกแก่การปกครองตรวจตราป้องกันการรุกรานเป็นการเปิดภูมิประเทศให้ประชาชนพลเมืองเข้าบุกเบิกพื้นที่รกร้างว่างเปล่าให้เป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจของประเทศ และจะเป็นเส้นทางขนส่งผู้โดยสารและสินค้าไปมาถึงกันได้ง่ายยิ่งขึ้น ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2430 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ เซอร์แอนดรู คลาก และบริษัทบันชาร์ด แมกทักการ์ด โลเธอร์ ดำเนินการสำรวจเพื่อสร้างทางรถไฟจาก กรุงเทพฯ - เชียงใหม่ และมีทางแยกตั้งแต่เมืองสระบุรี - เมืองนครราชสีมาสายหนึ่ง จากเมืองอุดรดิตถ์ - ตำบลท่าเดื่อริมฝั่งแม่น้ำโขงสายหนึ่ง และจากเมืองเชียงใหม่ไปยังเชียงราย เชียงแสนหลวงอีกสายหนึ่ง โดยทำการสำรวจให้แล้วเสร็จเป็นตอน ๆ รวม 8 ตอน ในราคาค่าจ้างโดยเฉลี่ยไม่เกินไมล์ละ 100 ปอนด์ ทั้งสองฝ่ายลงนามในสัญญา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2430 เมื่อได้สำรวจแนวทางต่าง ๆ แล้ว รัฐบาลพิจารณาเห็นว่าจุดแรกที่สมควรจะสร้างทางรถไฟเชื่อมกับเมืองหลวงของไทยก่อนอื่น คือ นครราชสีมา ดังนั้นในเดือนตุลาคม 2433 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ก่อตั้งกรมรถไฟขึ้น สังกัดอยู่ในกระทรวงโยธาธิการมีพระเจ้าน้องยาเธอ เจ้าฟ้ากรมขุนนริศรานุวัดติวงศ์ ทรงเป็นเสนาบดี และนาย เค. เบ็ทเก (K. Bethge) ชาวเยอรมัน เป็นเจ้ากรมรถไฟพร้อมกันนั้นได้เปิดประมูลสร้างทางรถไฟสายกรุงเทพ - นครราชสีมาเป็นสายแรก ณ ที่ทำการรถไฟกรุงเทพ ปรากฏว่า มิสเตอร์ จี มูเร แคมป์เบล แห่งอังกฤษ เป็นผู้คำ

ในปี พ.ศ. 2439 การก่อสร้างทางรถไฟสาย กรุงเทพฯ - นครราชสีมา สำเร็จบางส่วนพอที่จะเปิดการเดินรถได้ ดังนั้นในวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2439 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงเสด็จพระราชดำเนินมาทรงประกอบพระราชพิธีเปิดการเดินรถไฟระหว่าง สถานีกรุงเทพ - อยุธยา ระยะทาง 71 กิโลเมตร และเปิดให้ประชาชนเดินทางไปมาระหว่าง กรุงเทพฯ - อยุธยา ได้ตั้งแต่วันที่ 28 มีนาคม พ.ศ.2439 เป็นต้นไป ในระยะแรกเดินขบวนรถขึ้นลงวันละ 4 ขบวน มีสถานีรวม 9 สถานี คือ สถานีกรุงเทพ บางซื่อ หลักสี่ หลักหก คลองรังสิต เชียงราก เชียงรากน้อย บางปะอิน และกรุงเก่า

ซึ่งการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ถือเอาวันที่ 26 มีนาคม เป็นวันสถาปนากิจการรถไฟ สืบมาจนถึงปัจจุบัน ต่อจากนั้นก็เปิดการเดินรถต่อไปอีกเป็นระยะ ๆ จากอยุธยา ถึง แก่งคอย มวกเหล็ก ปากช่อง จนกระทั่งในปี พ.ศ.2443 การสร้างทางรถไฟสายนครราชสีมา ได้เสร็จเรียบร้อยแล้ว พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงได้เสด็จพระราชดำเนินไปทรงเปิดการเดินรถสายนี้ เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ.2443 รวมระยะทางจาก กรุงเทพฯ - นครราชสีมา ทั้งสิ้น 265 กิโลเมตร สิ้นเงินในการก่อสร้างทางรถไฟสายนี้ 17,585,000 บาท

เมื่อการก่อสร้างทางรถไฟสายแรกสำเร็จลงตามพระราชประสงค์แล้ว ก็ทรงพิจารณาสร้างทางรถไฟสายอื่น ๆ ต่อไป จนกระทั่งสิ้นรัชสมัยของพระองค์ พระผู้พระราชทานกำเนิดกิจการรถไฟในประเทศไทย เมื่อวันที่ 23 ตุลาคม พ.ศ.2453 ภายหลังจากที่พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 เสด็จเถลิงถวัลย์ราชสมบัติแทนพระบรมราชชนก ก็ได้ทรง พิจารณาเห็นว่ากิจการของกรมรถไฟสายเหนือและกรมรถไฟสายใต้ ซึ่งแยกกันอยู่ไม่สะดวกแก่การบังคับบัญชาและบริหารงาน ตลอดจนไม่เป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย ดังนั้นเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ.2460 จึงได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้รวมกิจการรถไฟทั้ง 2 กรม เข้าเป็นกรมเดียวกัน เรียกว่า กรมรถไฟหลวงกับได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้พระเจ้าน้องยาเธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ดำรงตำแหน่งผู้บัญชาการกรมรถไฟหลวงพระองค์แรก ในสมัยที่พระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ทรงเป็นผู้บัญชาการกรมรถไฟหลวงอยู่นั้นทรงเล็งเห็นการณ์ไกล และทรงตระหนักดีว่าการใช้รถจักรไอน้ำลากจูงขบวนรถ นอกจากจะไม่สะดวกและประหยัดแล้ว ลูกไฟที่กระจัดกระจายออกมายังเป็น

กิจการรถไฟซึ่งได้เริ่มตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชการที่ 5 นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2439 จนกระทั่งสิ้น รัชสมัยของพระองค์ในปี พ.ศ. 2453 มีทางรถไฟที่เปิดใช้เดินรถ รวมทั้งสิ้น 932 กิโลเมตร และกำลังก่อสร้างยังไม่แล้วเสร็จอีก 690 กิโลเมตร ในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 มีทางรถไฟที่เปิดใช้ทั้งหมด 2,581 กิโลเมตร และอยู่ในระหว่างก่อสร้างอีก 497 กิโลเมตร ส่วนในสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 พระองค์ก็ทรงดำเนินรัฐประศาสนโยบายในการบำรุงการคมนาคมเช่นเดียวกับรัชกาลก่อนๆ แต่เนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยกำลังปั่นป่วน ดังนั้น การก่อสร้างทางรถไฟสมัยนี้จึงเป็นไปได้อย่างล่าช้า โดยมีทางรถไฟเพิ่มขึ้นใหม่อีก 418 กิโลเมตร

กิจการรถไฟในสมัยพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล รัชการที่ 8 ก็เช่นเดียวกันกับรัชการก่อน ประเทศไทยต้องประสบกับสภาวะทางการเงิน และสงครามโลกครั้งที่ 2 ทำให้การก่อสร้างทางรถไฟไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร โดยมีทางรถไฟก่อสร้างเพิ่มอีก 259 กิโลเมตร สำหรับกิจการรถไฟในสมัยพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล รัชกาลที่ 9 ในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการรถไฟประสบภัยสงครามอย่างหนัก ทรัพย์สินทั้งทางอาคาร และรถจักร ล้อเลื่อน ได้รับความเสียหายมาก จำต้องเริ่มบูรณะฟื้นฟูให้กลับสู่สภาพเดิมโดยเร็ว ถ้าจะอาศัยเงินลงทุนจากงบประมาณของรัฐแหล่งเดียวจะไม่ทันการณ์ รัฐบาลจึงต้องขอกู้เงินจากธนาคารโลก มาสมทบ ในระหว่างเจรจาขอกู้เงินนั้น ธนาคารโลกได้เสนอให้รัฐปรับปรุงองค์กรของกรมรถไฟหลวงให้มีอิสระกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารกิจการรถไฟในเชิงธุรกิจ

ในปี พ.ศ. 2494 รัฐบาลสมัย จอมพล.ป.พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้พิจารณาเห็นสมควรจัดตั้งกิจการรถไฟเป็นเอกเทศ จึงได้เสนอร่างพระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494 ต่อรัฐสภา และได้มีพระบรมราชโองการให้ตราเป็นพระราชบัญญัติขึ้นไว้ตามที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับลงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2494 กรมรถไฟหลวงจึงเปลี่ยนฐานะมาเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปการภายใต้ชื่อว่า " การรถไฟแห่งประเทศไทย " ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2494 เป็นต้นมา โดยการดำเนินงานอยู่ภายใต้ พระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทยฉบับ

การให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ภารกิจหลักของการรถไฟแห่งประเทศไทย คือ การให้บริการเดินรถส่งผู้โดยสารและสินค้า โดยแยกการให้บริการ ออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มขบวนรถบริการพาณิชย์ (Commercial Service) และกลุ่มขบวนรถบริการเชิงสังคม (Public Obligation Service : PSO) (www.railway.co.th & www.thailandrailway.com)

1. กลุ่มบริการรถบริการเชิงพาณิชย์ คือ การบริการเดินขบวนที่การรถไฟแห่งประเทศไทยรับภาระในผลการดำเนินงานเอง ประกอบด้วย

- ขบวนรถด่วนพิเศษ
- ขบวนรถด่วน
- ขบวนรถเร็ว
- ขบวนรถวิ่งระหว่างเมืองใหญ่
- ขบวนรถท่องเที่ยว
- ขบวนรถสินค้า

2. กลุ่มขบวนรถบริการเชิงสังคม คือ การบริการซึ่งเป็นพันธกรณีที่การรถไฟแห่งประเทศไทยถูกกำหนดให้ดำเนินการโดยรัฐบาลเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สาธารณะชน ประกอบด้วย

- ขบวนรถธรรมดา
- ขบวนรถชานเมือง
- ขบวนรถท้องถิ่น
- ขบวนรถรวม ปัจจุบันการรถไฟแห่งประเทศไทยได้จัดเดินขบวนรถโดยสารวันละ

283 ขบวนแยกเป็น

- | | |
|-------------------|---------|
| - ขบวนรถด่วนพิเศษ | 8 ขบวน |
| - ขบวนรถด่วน | 8 ขบวน |
| - ขบวนรถเร็ว | 28 ขบวน |

- ขบวนรถวิ่งระหว่างเมืองใหญ่ 24 ขบวน
- ขบวนรถชานเมือง 95 ขบวน
- ขบวนรถท้องถิ่น 64 ขบวน
- ขบวนรถธรรมดา 42 ขบวน
- ขบวนรถรวม 8 ขบวน
- ขบวนรถท่องเที่ยว 6 ขบวน

ประเภทของขบวนรถที่ให้บริการ

การให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยนั้น ได้แบ่งขบวนรถไฟที่ให้บริการไว้ 9 ประเภท ดังนี้
(www.railway.co.th & www.thailandrailway.com)

1. **ขบวนรถด่วนพิเศษ (Special Express)** เป็นขบวนรถที่จัดเดินระยะทางไกลหยุดสถานีที่สำคัญ ๆ เท่านั้น รถพ่วงส่วนใหญ่จะเป็นรถนอนธรรมดา และปรับอากาศ คิดค่าธรรมเนียมขบวนรถคนละ 80 บาท

ชนิดรถที่ให้บริการ

- รถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 1 (บ.น.อ.ป.)
- รถโบกี้ที่นั่งและนอนชั้นที่ 2 (บ.น.ท.)
- รถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 2 (บ.น.ท.ป.)

เส้นทางที่จัดบริการ

ปัจจุบันได้จัดเดินขบวนรถด้วยพิเศษในภาคเหนือ และภาคใต้ ดังนี้

- ขบวนรถด่วนพิเศษ (นครพิงค์) ระหว่างกรุงเทพ – เชียงใหม่ – กรุงเทพ วันละ 2 ขบวนไป - กลับ
- ขบวนรถด่วนพิเศษ ระหว่างกรุงเทพ-เชียงใหม่-กรุงเทพ วันละ 2 ขบวนไป-กลับ
- ขบวนรถด่วนพิเศษ (ระหว่างประเทศ) ระหว่างกรุงเทพ – บัตเตอร์เวิร์ธ – กรุงเทพ วันละ 2 ขบวนไป – กลับ
- ขบวนรถด่วนพิเศษ (ทักษิณ) ระหว่างกรุงเทพ – สุโขทัย – กรุงเทพ วันละ 2 ขบวนไป – กลับ

2. **ขบวนรถด่วน (Express)** ขบวนรถด่วน เป็นขบวนรถที่จัดเดินเฉพาะทางไกลหยุดทุกสถานีที่สำคัญ ๆ เท่านั้น รถพ่วงจะเป็นรถนอนธรรมดาและปรับอากาศ โดยจะมีรถโดยสารชนิดนั่งพ่วงรวมอยู่ด้วยในบางขบวน คิดค่าธรรมเนียมขบวนรถไฟคนละ 60 บาท

ชนิดรถที่ให้บริการ

- รถปรับอากาศนั่งและนอนชั้น 1 (บ.น.อ.ป.)

- รถโปกิ้งนั่งและนอนชั้นที่ 2 (บนท.)
- รถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 2 (บนท.ป.)
- รถปรับอากาศชั้น 2 (บนท.ป.)
- รถโปกิ้งชั้นที่ 2 (บนท.)
- รถโปกิ้งชั้นที่ 3 (บนท.)

เส้นทางที่จัดบริการ

ปัจจุบันได้จัดขบวนรถด่วนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ ดังนี้

- ขบวนรถด่วน ระหว่างกรุงเทพ – อุบลราชธานี – กรุงเทพวันละ 2 ขบวนไป -กลับ
- ขบวนรถด่วน ระหว่างกรุงเทพ – หนองคาย – กรุงเทพวันละ 2 ขบวนไป - กลับ
- ขบวนรถด่วน ระหว่างกรุงเทพ – ตรัง – กรุงเทพวันละ 2 ขบวนไป - กลับ
- ขบวนรถด่วน ระหว่างกรุงเทพ – นครศรีธรรมราช-กรุงเทพวันละ 2 ขบวนไป-กลับ

3. **ขบวนรถเร็ว (Rapid)** เป็นขบวนรถที่จัดเดินระยะทางไกลหยุดเกือบทุกสถานี รถพ่วงส่วนใหญ่จะเป็นรถนั่งชั้น 3 คิดค่าธรรมเนียมขบวนรถ คนละ 40 บาท

ชนิดรถที่ให้บริการ

- รถโปกิ้งนั่งและนอนชั้นที่ 2 (บนท.)
- รถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 2 (บนท.ป.)
- รถโปกิ้งชั้นที่ 2 (บนท.)
- รถโปกิ้งชั้นที่ 3 (บนท.)

เส้นทางที่จัดบริการ

สายเหนือ

- ระหว่างกรุงเทพ – เชียงใหม่ – กรุงเทพ วันละ 6 ขบวนไป- กลับ
- ระหว่างกรุงเทพ – ศิลาอาสน์ – กรุงเทพ วันละ 2 ขบวนไป- กลับ
- ระหว่างกรุงเทพ – เด่นชัย – กรุงเทพ วันละ 2 ขบวนไป- กลับ

สายตะวันออกเฉียงเหนือ

- ระหว่างกรุงเทพ – อุบลราชธานี – กรุงเทพ วันละ 6 ขบวนไป- กลับ
- ระหว่างกรุงเทพ – หนองคาย – กรุงเทพ วันละ 4 ขบวนไป- กลับ

สายใต้

- ระหว่างกรุงเทพ – นครศรีธรรมราช – กรุงเทพ วันละ 2 ขบวนไป- กลับ
- ระหว่างกรุงเทพ – กันตัง – กรุงเทพ วันละ 2 ขบวนไป- กลับ
- ระหว่างกรุงเทพ – สุโขทัย – กรุงเทพ วันละ 2 ขบวนไป- กลับ

- ระหว่างกรุงเทพ – ยะลา – กรุงเทพ วันละ 2 ขบวนไป- กลับ

4. **ขบวนรถวิ่งระหว่างเมืองใหญ่ (Inter City)** เป็นขบวนที่จัดเพื่อรับ – ส่งผู้โดยสารระหว่างเมืองใหญ่ ๆ โดยเฉพาะสถานีสำคัญ ๆ เท่านั้น ขบวนรถจะเป็นรถดีเซลรางชั้น 2 ปรับอากาศทั้งขบวน คิดค่าธรรมเนียมปรับอากาศพร้อมบริการอาหารกล่องและของว่างคนละ 120 บาท

ชนิดรถที่ให้บริการ

- รถกำลังดีเซลรางปรับอากาศไม่มีห้องขับ
- รถกำลังดีเซลรางปรับอากาศมีห้องขับ

เส้นทางที่จัดบริการ

สายเหนือ

- ระหว่างกรุงเทพ – พิษณุโลก – กรุงเทพ วันละ 4 ขบวนไป- กลับ
- ระหว่างกรุงเทพ – สวรรคโลก – กรุงเทพ วันละ 2 ขบวนไป- กลับ
- ระหว่างกรุงเทพ – เชียงใหม่ – กรุงเทพ วันละ 4 ขบวนไป- กลับ

สายตะวันออกเฉียงเหนือ

- ระหว่างกรุงเทพ – อุบลราชธานี – กรุงเทพ วันละ 2 ขบวนไป- กลับ
- ระหว่างกรุงเทพ – ศรีสะเกษ – กรุงเทพ วันละ 4 ขบวนไป- กลับ (ไม่มีบริการอาหาร)
- ระหว่างกรุงเทพ – อุตรดิตถ์ – กรุงเทพ วันละ 4 ขบวนไป- กลับ (ไม่มีบริการอาหาร)

สายใต้

- ระหว่างกรุงเทพ – สุราษฎร์ธานี – กรุงเทพ วันละ 2 ขบวนไป- กลับ
- ระหว่างกรุงเทพ – ยะลา – กรุงเทพ วันละ 2 ขบวนไป- กลับ

5. **ขบวนรถท่องเที่ยว (Excursion)** เป็นขบวนรถที่จัดเดินเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ วันหยุดราชการ โดยเฉพาะสถานีที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเท่านั้น ขบวนรถจะเป็นรถดีเซลรางธรรมดาและปรับอากาศ ค่าโดยสารคิดอัตราพิเศษตามแต่ละรายการ

ชนิดรถที่ให้บริการ

- รถดีเซลรางธรรมดาและรถดีเซลรางปรับอากาศ

เส้นทางที่จัดบริการ

- กรุงเทพ – สวนประติพัทธ์ ไป - กลับ
- กรุงเทพ – น้ำตก (กาญจนบุรี) ไป - กลับ
- กรุงเทพ – เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ไป - กลับ
- กรุงเทพ – บ้านริมแควแพรมน้ำ (กาญจนบุรี) ค้างคืน

6. **ขบวนรถธรรมดา (Ordinary)** เป็นขบวนรถที่จัดเดินเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารจากกรุงเทพไปยังจังหวัดสำคัญ ๆ ในแต่ละภูมิภาค โดยมีระยะทางระหว่าง 151 – 600 กม. และหยุดทุกสถานีและป้ายหยุดรถ

ชนิดรถที่ให้บริการ

- รถโบกี้ชั้นที่ 2 (บขท.)
- รถโบกี้ชั้นที่ 3 (บขส.)

เส้นทางที่จัดบริการ ปัจจุบันมีขบวนรถธรรมดาให้บริการแก่ผู้โดยสารในทุกภาคของประเทศ เช่น

สายเหนือ

- ระหว่างกรุงเทพ – เด่นชัย – กรุงเทพ
- ระหว่างกรุงเทพ – พิษณุโลก – กรุงเทพ
- ระหว่างกรุงเทพ – ตะพานหิน – กรุงเทพ
- ระหว่างกรุงเทพ – นครสวรรค์ – กรุงเทพ
- ระหว่างกรุงเทพ – บ้านตาคลี – กรุงเทพ

สายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- ระหว่างกรุงเทพ – อุบลราชธานี – กรุงเทพ
- ระหว่างกรุงเทพ – นครราชสีมา – กรุงเทพ
- ระหว่างกรุงเทพ – สุรินทร์ – กรุงเทพ

สายตะวันออก

- ระหว่างกรุงเทพ – อรัญประเทศ – กรุงเทพ
- ระหว่างกรุงเทพ – กบินทร์บุรี – กรุงเทพ
- ระหว่างกรุงเทพ – บ้านฉางหลวง – กรุงเทพ

สายใต้

- ระหว่างกรุงเทพ – ประจวบคีรีขันธ์ – ธนบุรี
- ระหว่างกรุงเทพ – หลังสวน – ธนบุรี
- ระหว่างกรุงเทพ – น้ำตก – ธนบุรี

7. **ขบวนรถชานเมือง** เป็นขบวนรถที่จัดเดินเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รัศมีไม่เกิน 150 กม. เพื่อใช้เดินทางไปทำงาน ศึกษาเล่าเรียน และติดต่อค้าขาย หยุดทุกสถานีและป้ายหยุดรถ

ชนิดรถที่ให้บริการ ส่วนใหญ่จะเป็นรถนั่ง ชั้น 3 โดยจะมีรถนั่งชั้น 2 และปรับอากาศ บ้างในขบวน

เส้นทางที่จัดบริการ

- สายเหนือจากกรุงเทพ – ลพบุรี ระยะทาง 133 กม.
- สายตะวันออกเฉียงเหนือจากกรุงเทพ – แก่งคอย ระยะทาง 125 กม.
- สายตะวันออกจากกรุงเทพ – ปราจีนบุรี ระยะทาง 122 กม.
- สายใต้จากกรุงเทพ – ราชบุรี ระยะทาง 117 กม.
- กรุงเทพ – สุพรรณบุรี ระยะทาง 158 กม.

8. **ขบวนรถท้องถิ่น (Rural Commuter)** เป็นขบวนรถที่จัดเดินเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารระหว่างจังหวัดในแต่ละภูมิภาค เช่น ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคเหนือ เป็นต้น ซึ่งขบวนรถท้องถิ่นนี้จะไม่มีการให้บริการเข้ามาในกรุงเทพ โดยหยุดทุกสถานีและป้ายหยุดรถ รถพ่วงจะเป็นรถโดยสารนั่ง 3 ชั้น ตลอดทั้งขบวน

ชนิดรถที่ให้บริการ รถโบกี้ชั้นที่ 3 (บขส.) โดยจะมีรถดีเซลรางชั้น 3 ให้บริการ บ้างบางขบวน

เส้นทางที่จัดบริการ เป็นขบวนรถที่จัดบริการแก่ผู้โดยสารท้องถิ่นให้สามารถเดินทางเชื่อมต่อระหว่างจังหวัดสำคัญ ๆ มีเส้นทางรถไฟผ่าน รวมทั้งทางแยกสายต่าง ๆ ในภาคใต้

9. **ขบวนรถรวม** เป็นขบวนรถที่จัดเดินเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสาร หยุดทุกสถานี และป้ายหยุดรถ รถพ่วงจะเป็นรถโดยสารนั่งชั้น 3 และมีรถสินค้าพ่วงไปด้วยเพื่อรับส่งสินค้า

ชนิดรถที่ให้บริการ

- รถโบกี้ชั้น 3 (บขส.) สำหรับผู้โดยสาร
- รถตู้สินค้า สำหรับบรรทุกสินค้า

เส้นทางที่จัดบริการ ปัจจุบันมีขบวนรถรวมให้บริการในภาคตะวันออก และภาคใต้ รวม 8 ขบวนต่อวัน

โปรแกรมการท่องเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย

โปรแกรมการท่องเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทยแบ่งเป็นประเภทไป - กลับ 7 เส้นทาง ค้างคืน 3 เส้นทาง และประเภทนำเที่ยวตามเทศกาล 4 เส้นทาง ได้แก่

ประเภทไป – กลับ

1. **ชายทะเลหัวหินและสวนสนประดิพัทธ์**

ออกจากกรุงเทพ 06.30 น. ถึงกรุงเทพ 19.25 น.

ค่าโดยสารผู้ใหญ่/เด็ก คนละ 100 บาท

การเดินทาง

- 06.30 น. ขบวนรถนำเที่ยวพิเศษที่ 911 ออกจากสถานีกรุงเทพ
- 06.44 น. ออกจากสถานีสามเสน
- 06.51 น. ออกจากสถานีบางซื่อ 2
- 07.07 น. ออกจากสถานีบางบำหรุ.
- 07.40 น. ถึงสถานีนครปฐม (จอด 40 นาที)
- 08.20 น. ขบวนออกจากสถานีนครปฐม
- 10.46 น. ถึงสถานีหัวหิน
- 10.46 น. ถึงสวนสนประดิพัทธ์ พักผ่อน/เล่นน้ำชายหาดสวนสน
อยู่ห่างสถานีประมาณ 100 เมตร (ให้เวลา 4 ชั่วโมง 40 นาที)
- 15.31 น. ขบวนพิเศษนำเที่ยวที่ 912 ออกจากที่หยุดรถสวนประดิพัทธ์
- 15.37 น. ถึงสถานีหัวหิน
- 15.37 น. ถึงสถานีหัวหิน ออก 15.39 น.
- 15.57 น. ถึงสถานีบ้านชะอำ ออก 15.58 น.
- 16.30 น. ถึงสถานีเพชรบุรี ออก 16.32 น.
- 17.12 น. ถึงสถานีราชบุรี ออก 17.13 น.
- 18.07 น. ถึงสถานีนครปฐม ออก 18.08 น.
- 18.40 น. ถึงสถานีบางบำหรุ
- 18.56 น. ถึงสถานีบางซื่อ 2
- 19.06 น. ถึงสถานีสามเสน
- 19.25 น. ขบวนถึงสถานีกรุงเทพ สิ้นสุดรายการเดินทาง

2. น้ำตกไทรโยคน้อย

ออกจากกรุงเทพ 06.30 น. ถึงกรุงเทพ 19.25 น.

ค่าโดยสาร ผู้ใหญ่ 100 บาท เด็ก 60 บาท

การเดินทาง

- 06.30 น. ขบวนรถนำเที่ยวพิเศษที่ 909 ออกจากสถานีกรุงเทพ
- 06.45 น. ออกจากสถานีสามเสน
- 06.51 น. ออกจากสถานีบางซื่อ 2
- 07.07 น. ออกจากสถานีบางบำหรุ.
- 07.40 น. ถึงสถานีนครปฐม (จอด 40 นาที)

- 08.20 น. ขบวนออกจากสถานีนครปฐม
- 09.26 น. ถึงสถานีกาญจนบุรี
- 09.35 น. ถึงสะพานข้ามแม่น้ำแคว หรือสะพานแควใหญ่ (จอด 25 นาที)
- 10.00 น. ออกจากสะพานแควใหญ่
- 11.30 น. ถึงสถานีน้ำตก (ขบวนรถนำเที่ยวนำส่งนักท่องเที่ยวที่บริเวณน้ำตกห่างจาก สถานีน้ำตกประมาณ 500 เมตร
- 14.25 น. ขบวนรถพิเศษนำเที่ยวที่ 910 ออกจากสถานีน้ำตก
- 15.53 น. ขบวนรถหยุดที่สถานีกาญจนบุรี นักท่องเที่ยวไปชมอุทยานทหารพันมิตร แล้วเดินทางกลับสถานีกาญจนบุรี (จอด 60 นาที)
- 16.53 น. ขบวนรถออกจากสถานีกาญจนบุรี
- 18.07 น. ถึงสถานีนครปฐม
- 18.40 น. ถึงสถานีบางบัว
- 18.56 น. ถึงสถานีบางซื่อ 2
- 19.06 น. ถึงสถานีสามเสน
- 19.25 น. ขบวนถึงสถานีกรุงเทพ สิ้นสุดรายการเดินทาง

3. ล่องแพเมืองกาญจน์

ออกจากกรุงเทพ 06.30 น. ถึงสถานีกรุงเทพ 19.25 น.

ค่าโดยสารรวมบริการ ผู้ใหญ่ 600 บาท เด็ก 560 บาท

การเดินทาง

- 06.30 น. ขบวนรถนำเที่ยวพิเศษที่ 909 ออกจากสถานีกรุงเทพ มัคคุเทศก์ของบริษัท ไรเวอร์แควการ์ได้้น จำกัดให้บริการต้อนรับขบวนรถ
- 06.44 น. ออกจากสถานีสามเสน
- 06.51 น. ออกจากสถานีบางซื่อ 2
- 07.07 น. ออกจากสถานีบางบัว
- 07.40 น. ถึงสถานีนครปฐม (จอด 40 นาที)
- 08.20 น. ขบวนออกจากสถานีนครปฐม
- 09.25 น. ถึงสถานีกาญจนบุรี
- 09.35 น. ถึงสะพานข้ามแม่น้ำแควใหญ่ (จอด 25 นาที)
- 10.00 น. นำนักท่องเที่ยวลงแพขนาดใหญ่ (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว) ล่องแพชมชีวิต ชาวแพและธรรมชาติสองฝั่งแม่น้ำแควใหญ่ไปจนถึงหน้าเมืองกาญจนบุรี

- 11.30 น. จัดเลี้ยงอาหารกลางวัน (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
ในเรือนแพต้นแม่น้ำแม่กลอง
- 12.30 น. นำนักท่องเที่ยวลงแพชมแม่น้ำแควน้อย
- 13.00 น. ถึงเขาปูน นำนักท่องเที่ยวชมถ้ำเขาปูนและนมัสการพระพุทธรูปองค์ใหญ่
- 15.30 น. นำนักท่องเที่ยวลงแพชมตามลำน้ำแควน้อย
เดินทางกลับหน้าเมืองกาญจนบุรี
- 16.30 น. นำนักท่องเที่ยวไปชมอุทยานพันมิตร และนำส่งสถานีกาญจนบุรี
- 16.53 น. ขบวนรถพิเศษนำเที่ยวที่ 910 ออกจากสถานีกาญจนบุรี
- 18.07 น. ถึงสถานีนครปฐม
- 18.40 น. ถึงสถานีบางบัว
- 18.56 น. ถึงสถานีบางซื่อ 2
- 19.06 น. ถึงสถานีสามเสน
- 19.25 น. ขบวนถึงสถานีกรุงเทพ สิ้นสุดรายการเดินทาง

4. น้ำตกเอราวัณ

ออกจากกรุงเทพ 06.30 น. ถึงสถานีกรุงเทพ 19.25 น.

ค่าโดยสารรวมบริการ ผู้ใหญ่ 600 บาท เด็ก 560 บาท

การเดินทาง

- 06.30 น. ขบวนรถนำเที่ยวพิเศษที่ 909 ออกจากสถานีกรุงเทพ มัคคุเทศก์ของบริษัท
เวอร์แควการ์ได้้น จำกัดให้บริการต้อนรับขบวนรถ
- 06.44 น. ออกจากสถานีสามเสน
- 06.51 น. ออกจากสถานีบางซื่อ 2
- 07.07 น. ออกจากสถานีบางบัว
- 07.40 น. ถึงสถานีนครปฐม (จอด 40 นาที)
- 08.20 น. ขบวนออกจากสถานีนครปฐม
- 09.25 น. ถึงสถานีกาญจนบุรี
- 09.35 น. ถึงสะพานข้ามแม่น้ำแควใหญ่ (จอด 25 นาที)
- 10.00 น. นำนักท่องเที่ยวเดินทางโดยรถยนต์โดยสาร (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
ไปยังเขื่อนศรีนครินทร์และฟังคำบรรยายจากวิทยากรประจำเขื่อน
- 12.00 น. จัดเลี้ยงอาหารกลางวัน (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
ที่ศาลาอาหารเขื่อนศรีนครินทร์

13.00 น. นำนักท่องเที่ยวดำเนินทางไปยังอุทยานแห่งชาติเอราวัณ
ชมน้ำตกและพักผ่อนตามอัธยาศัย .

15.00 น. นำนักท่องเที่ยวดำเนินทางไปยังสถานีกาญจนบุรี
แล้วชมอุทยานทหารพันธมิตร

16.53 น. ขบวนรถไฟพิเศษนำเที่ยวที่ 910 (น้ำตก – กรุงเทพฯ)
ออกจากสถานีกาญจนบุรี

18.07 น. ถึงสถานีนครปฐม

18.40 น. ถึงสถานีบางบัวใหญ่

18.56 น. ถึงสถานีบางซื่อ 2

19.06 น. ถึงสถานีสามเสน

19.25 น. ขบวนถึงสถานีกรุงเทพ สิ้นสุดรายการเดินทาง

5. ปราสาทเมืองสิงห์

ออกจากกรุงเทพ 06.30 น. ถึงสถานีกรุงเทพ 19.25 น.

ค่าโดยสารรวมบริการ ผู้ใหญ่ 550 บาท เด็ก 510 บาท

การเดินทาง

06.30 น. ขบวนรถนำเที่ยวพิเศษที่ 909 ออกจากสถานีกรุงเทพ มัคคุเทศก์ของบริษัท
เวอร์แควการ์เด้น จำกัดให้การบริการต้อนรับขบวนรถ

06.44 น. ออกจากสถานีสามเสน

06.51 น. ออกจากสถานีบางซื่อ 2

07.07 น. ออกจากสถานีบางบัวใหญ่

07.40 น. ถึงสถานีนครปฐม (จอด 40 นาที)

08.20 น. ขบวนออกจากสถานีนครปฐม

09.26 น. ถึงสถานีกาญจนบุรี

09.35 น. ถึงสะพานข้ามแม่น้ำแควใหญ่ หรือสะพานแควใหญ่ (จอด 25 นาที)

10.41 น. ถึงสถานีท่ากิเลน นำนักท่องเที่ยวก่อนไปชมปราสาทเมืองสิงห์

โดยรถยนต์โดยสาร (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)

11.30 น. นำนักท่องเที่ยวกลับสถานีท่ากิเลน เพื่อเดินทางไปกับขบวนรถธรรมดา
ที่ 257 (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว) ไปหยุดรถสะพานถ้ำกระแซ

11.47 น. ขบวนรถธรรมดาที่ 257 (ธนบุรี – น้ำตก) ออกจากสถานีท่ากิเลน

- 12.02 น. ถึงสถานีรถสะพานถ้ากระแซ นำนักท่องเที่ยวลงจากขบวนรถ เพื่อข้ามแม่น้ำแควน้อย ไปยังบ้านริมแคว – แพร่มน้ำ
- 12.30 น. จัดเลี้ยงอาหารกลางวันที่บ้านพักรับรอง บ้านริมแคว – แพร่มน้ำ (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว) จากนั้นให้นักท่องเที่ยวพักผ่อนตามอัธยาศัย
- 14.53 น. ขบวนรถพิเศษนำเที่ยวที่ 910 (น้ำตก – กรุงเทพฯ)
ออกจากที่หยุดรถสะพานถ้ากระแซ
- 15.53 น. ถึงสถานีกาญจนบุรี นำนักท่องเที่ยวไปชมอุทยานท้าวพันมิตร
- 16.53 น. ขบวนรถพิเศษนำเที่ยวที่ 910 ออกจากสถานีกาญจนบุรี
- 18.40 น. ถึงสถานีบางบำหรุ
- 18.56 น. ถึงสถานีบางซื่อ 2
- 19.06 น. ถึงสถานีสามเสน
- 19.25 น. ขบวนถึงสถานีกรุงเทพ สิ้นสุดรายการเดินทาง

6. เพชรบุรี ชายหาดชะอำ พระราชวังบ้านปืน

ออกจากกรุงเทพ 06.30 น. ถึงสถานีกรุงเทพ 19.25 น.

ค่าโดยสารรวมบริการ ผู้ใหญ่/เด็ก คนละ 600 บาท

การเดินทาง

- 06.30 น. ขบวนรถนำเที่ยวพิเศษที่ 911 ออกจากสถานีกรุงเทพ มัคคุเทศก์ของบริษัท
ท่องเที่ยวทางรถไฟ จำกัดให้การบริการต้อนรับขบวนรถ
- 06.44 น. ออกจากสถานีสามเสน
- 06.51 น. ออกจากสถานีบางซื่อ 2
- 07.07 น. ออกจากสถานีบางบำหรุ.
- 07.40 น. ถึงสถานีนครปฐม (จอด 25 นาที)
- 08.20 น. ขบวนออกจากสถานีนครปฐม
- 09.38 น. ถึงสถานีเพชรบุรี นำนักท่องเที่ยวเดินทางโดยรถยนต์โดยสาร
ไปชมอุทยานประวัติศาสตร์พระนครคีรีซึ่งเป็นราชินีเวศน์
ในสมัยรัชกาลที่ 5 โดยขึ้นรถกระเช้าไฟฟ้า (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
- 11.15 น. ลงจากพระนครคีรี แวะซื้อของฝากจากเมืองเพชรบุรี
และพักผ่อนตามอัธยาศัย
- 11.30 น. ออกเดินทางไปพระราชวังบ้านปืน
- 12.30 น. จัดเลี้ยงอาหารกลางวัน (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)

- 13.30 น. พักผ่อนริมชายหาดชะอำ
- 15.58 น. ขบวนรถพิเศษนำเที่ยวที่ 912 ออกจากสถานีชะอำ
- 18.40 น. ถึงสถานีบางบำหรุ
- 18.56 น. ถึงสถานีบางซื่อ 2
- 19.06 น. ถึงสถานีสามเสน
- 19.25 น. ขบวนถึงสถานีกรุงเทพ สิ้นสุดรายการเดินทาง

7. ราชบุรี ตลาดน้ำดำเนินสะดวก

ออกจากกรุงเทพ 06.30 น. ถึงสถานีกรุงเทพ 19.25 น.

ค่าโดยสารรวมบริการ ผู้ใหญ่/เด็ก คนละ 600 บาท

การเดินทาง

- 06.30 น. ขบวนรถนำเที่ยวพิเศษที่ 911 ออกจากสถานีกรุงเทพ มัคคุเทศก์ของบริษัท
ท่องเที่ยวทางรถไฟ จำกัดให้การบริการต้อนรับขบวนรถ
- 06.44 น. ออกจากสถานีสามเสน
- 06.51 น. ออกจากสถานีบางซื่อ 2
- 07.07 น. ออกจากสถานีบางบำหรุ.
- 07.40 น. ถึงสถานีนครปฐม (จอด 25 นาที)
- 08.20 น. ขบวนออกจากสถานีนครปฐม
- 08.54 น. ถึงสถานีราชบุรี นำนักท่องเที่ยวเดินทางโดยรถยนต์โดยสาร
ไปตลาดน้ำดำเนินสะดวก (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
- 10.15 น. ถึงตลาดน้ำดำเนินสะดวก
- 11.30 น. จัดเลี้ยงอาหารกลางวัน (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
- 12.30 น. ออกเดินทางจากดำเนินสะดวกโดยสารรถยนต์โดยสาร เข้าชมโรงงานปั้นโอ่ง
อันลือชื่อของจังหวัดราชบุรี (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
- 14.00 น. ออกเดินทางไปถ้ำเขาบิน
- 14.30 น. ถึงถ้ำเขาบินชมความงามตามธรรมชาติ
- 15.30 น. ออกเดินทางจากถ้ำเขาบินไปอุทยานแห่งชาติเขาสูง
เพื่อนมัสการเจ้าแม่กวนอิม บนนยอดเขาหนองหอย
- 16.30 น. กราบลาเจ้าแม่กวนอิม เดินทางกลับราชบุรี
- 17.13 น. ขบวนรถพิเศษนำเที่ยวที่ 912 ออกจากสถานีราชบุรี
- 18.40 น. ถึงสถานีบางบำหรุ

- 18.56 น. ถึงสถานีบางซื่อ 2
 19.06 น. ถึงสถานีสามเสน
 19.25 น. ขบวนถึงสถานีกรุงเทพ สิ้นสุดรายการเดินทาง

ประเภทค้างคืน

1. บ้านริมแคว – แพริน้ำ จังหวัดกาญจนบุรี (ทุกวันเสาร์)

ออกจากกรุงเทพ 06.30 น. ถึงสถานีธนบุรี วันอาทิตย์ 17.35 น.

ค่าโดยสารรวมค่าบริการ ผู้ใหญ่ 1,115 บาท เด็ก 880 บาท

การเดินทางวันแรก

- 06.30 น. ขบวนรถนำเที่ยวพิเศษที่ 909 ออกจากสถานีกรุงเทพ มัคคุเทศก์ของบริษัท
 เวอร์แควการ์เด็น จำกัดให้การบริการต้อนรับขบวนรถ
- 06.44 น. ออกจากสถานีสามเสน
- 06.51 น. ออกจากสถานีบางซื่อ 2
- 07.07 น. ออกจากสถานีบางบำหรุ.
- 07.40 น. ถึงสถานีนครปฐม (จอด 40 นาที)
- 08.20 น. ขบวนออกจากสถานีนครปฐม
- 09.26 น. ถึงสถานีกาญจนบุรี
- 09.35 น. ถึงสะพานข้ามแม่น้ำแควใหญ่ หรือสะพานแควใหญ่ (จอด 25 นาที)
- 11.35 น. ถึงสถานีน้ำตก นำนักท่องเที่ยวชมน้ำตกไทรโยคน้อย
 จากนั้นให้นักท่องเที่ยวพักผ่อนและรับประทานอาหารกลางวันตามอัธยาศัย
- 14.25 น. ขบวนรถนำเที่ยวที่ 910 ออกจากสถานีน้ำตก
- 14.52 น. ถึงที่หยุดรถสะพานถ้ำกระแซ นำนักท่องเที่ยวลงจากขบวนรถเพื่อข้ามแม่น้ำ
 แควน้อยไปยังบ้านริมแคว – แพริน้ำ จากนั้นจัดให้นักท่องเที่ยวล่องแพ
 เล่นน้ำ พักผ่อนตามอัธยาศัย (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
- 18.30 น. จัดเลี้ยงอาหารเย็น (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
- 20.00 น. จัดให้นักท่องเที่ยวเล่นแคมป์ไฟและเกมส์ต่าง ๆ
- 22.00 น. จัดเลี้ยงข้าวต้มหรืออาหารว่าง (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
 จากนั้นจัดให้นักท่องเที่ยวเข้าพักผ่อนที่แพ ตามอัธยาศัย

การเดินทางวันที่สอง

- 07.30 น. จัดเลี้ยงอาหารเช้าแก่นักท่องเที่ยว (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
- 09.00 น. นำนักท่องเที่ยวไปชมถ้ำเขลย

- 12.00 น. จัดเลี้ยงอาหารกลางวัน (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว) นำนักท่องเที่ยวข้ามแม่น้ำแควน้อยไปยังฝั้งสะพานถ้ำกระแซ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับโดยขบวนรถธรรมดาที่ 258
- 13.27 น. ขบวนรถธรรมดาที่ 258 (น้ำตก – ธนบุรี) ออกจากที่หยุดรถสะพานถ้ำกระแซ
- 14.42 น. ถึงสถานีกาญจนบุรี
- 17.03 น. ถึงสถานีศาลายา
- 17.22 น. ถึงสถานีชุมทางตลิ่งชัน
- 17.32 น. ถึงป้ายหยุดรถจรัสสนิทวงศ์
- 17.35 น. ถึงสถานีธนบุรี

4 จังหวัดชายแดนภาคอีสาน

อัตราค่าบริการ : คน (ไม่รวมค่าโดยสารรถไฟ) ผู้ใหญ่ 3,890 บาท เด็ก 3,690 บาท

การเดินทางวันแรก

- 20.30 น. ขบวนรถด่วนที่ 67 (กรุงเทพฯ – อุบลราชธานี) ออกจากสถานีกรุงเทพ หลังจากนั้นค้างคืนบนขบวนรถนอนปรับอากาศ (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
- 20.42 น. ออกจากสถานีสามเสน
- 20.48 น. ออกจากสถานีบางซื่อ
- 20.57 น. ออกจากสถานีบางเขน
- 21.09 น. ออกจากสถานีดอนเมือง

การเดินทางวันที่ 2

- 07.40 น. ถึงสถานีอุบลราชธานี นำนักท่องเที่ยวเดินทางไปที่พัก (โรงแรมชั้นหนึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี) เพื่อทำธุระกิจส่วนตัวและรับประทานอาหารเช้าที่โรงแรม (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
- 08.35 น. เดินทางจากโรงแรมไปภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร
- 10.00 น. ถึงภูผาเทิบ ชมธรรมชาติงดงามด้วยก้อนหินใหญ่ น้อยที่เกยซ้อนกันในลักษณะต่าง ๆ สวยงามอย่างประหลาด มีลานหินกว้างสุดสายตา
- 10.30 น. ออกเดินทางจากภูผาเทิบไปยังพระธาตุพนม จังหวัดนครพนม
- 11.30 น. ถึงพระธาตุพนม พานมัสการพระธาตุ ณ วัดพระธาตุพนม
- 12.00 น. ออกเดินทางจากวัดพระธาตุพนมไปยังจังหวัดมุกดาหาร

- 13.00 น. จัดเลี้ยงอาหารกลางวัน ที่ร้านอาหารริมโขงในจังหวัดมุกดาหาร
- 14.00 น. นำนักท่องเที่ยวซื้อของที่ระลึกตามร้านริมแม่น้ำโขงตามอัธยาศัย
- 16.00 น. ออกเดินทางจากจังหวัดมุกดาหาร เพื่อเดินทางกลับจังหวัดอุบลราชธานี
- 18.30 น. ถึงจังหวัดอุบลราชธานี รับประทานอาหารเย็น(รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
- 20.00 น. นำนักท่องเที่ยวเข้าพักที่โรงแรม (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
- พักผ่อนตามอัธยาศัย

การเดินทางวันที่สาม

- 07.00 น. รับประทานอาหารเช้า (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
- 08.00 น. ออกเดินทางไปอำเภอกันทรลักษณ์ (จังหวัดศรีสะเกษ)
- 10.00 น. ถึงอำเภอกันทรลักษณ์ พานักท่องเที่ยวไปชมมออีแดง
เพื่อชมปราสาทหิน เขาพระวิหาร ที่อยู่ชายแดนไทย - กัมพูชา
- 12.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
- ที่ร้านอาหารในอำเภอกันทรลักษณ์
- 13.00 น. ออกเดินทางไปจังหวัดศรีสะเกษ
- 14.00 น. - นำนักท่องเที่ยวชมตึกขุนอำเภอไพฑูริย์ หลังจากนั้นนำไปนมัสการ
พระพุทธรูปใหญ่ คู่มือหลวงพ่อโตวัดมหาพุทธาราม
- นำนักท่องเที่ยวไปชมเลือกซื้อของที่ระลึกอันเป็นศิลปะหัตถกรรมพื้นเมืองอัน
ลือชื่อ เช่น ครุฑน้อย เกวียนน้อย เป็นต้น
 - นำนักท่องเที่ยวไปนมัสการศาลเจ้าพ่อหลักเมืองอันศักดิ์สิทธิ์
 - เดินทางต่อไปตามเส้นทางจังหวัดศรีสะเกษ – อุทุมพรพิสัย
ถึงวัดสระกำแพงใหญ่
 - นำชมปราสาทหินสระกำแพง และนำไปนมัสการหลวงปู่เครื่องแล้วเดินทาง
กลับจังหวัดศรีสะเกษ
 - นำชมสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์
 - รับประทานอาหารเย็น (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว) ที่จังหวัดศรีสะเกษ
แบบพาแลง พร้อมชมการแสดงศิลปะพื้นเมือง
- 19.30 น. ส่งขึ้นขบวนรถด่วนที่ 68 (อุบลราชธานี – กรุงเทพ) ที่สถานีรถไฟ
ศรีสะเกษ ค้างคืนบนขบวนรถนอนปรับอากาศ

การเดินทางวันสุดท้าย

- 04.49 น. ถึงสถานีดอนเมือง

- 05.08 น. ถึงสถานีบางเขน
- 05.21 น. ถึงสถานีบางซื่อ
- 05.32 น. ถึงสถานีสามเสน
- 05.50 น. ขบวนรถถึงสถานีกรุงเทพ (หัวลำโพง) โดยสวัสดิภาพ

3. ชายแดนไทย – พม่า สังขละบุรี ด้านเจดีย์ 3 องค์

ออกทุกวันเสาร์ จากกรุงเทพเวลา 06.30 น. ถึงสถานีกรุงเทพ วันอาทิตย์เวลา 21.00 น.
ค่าโดยสารรวมค่าบริการ ผู้ใหญ่ 2,500 บาท เด็ก 2,360 บาท (รวมที่พักและอาหาร)

การเดินทางวันแรก

- 06.30 น. ขบวนรถนำเที่ยวพิเศษที่ 909 ออกจากสถานีกรุงเทพ
- 06.42 น. ออกจากสถานีสามเสน
- 06.49 น. ออกจากสถานีบางซื่อ 2
- 07.08 น. ออกจากสถานีบางบำหรุ.
- 07.45 น. ถึงสถานีนครปฐม (จอด 40 นาที)
- 08.25 น. ขบวนออกจากสถานีนครปฐม
- 09.27 น. ถึงสถานีกาญจนบุรี
- 09.35 น. ถึงสะพานข้ามแม่น้ำแคว หรือสะพานแควใหญ่ (จอด 25 นาที)
- 10.00 น. ออกจากสะพานแควใหญ่
- 10.57 น. ถึงที่หยุดรถสะพานถ้ำกระแซ นักท่องเที่ยวลงจากขบวนรถข้ามฝั่ง
ไปยังรีสอร์ท บ้านริมแคว – แพร่มน้ำ จัดเลี้ยงอาหารกลางวัน (รวมอยู่ใน
ค่าบริการแล้ว) และพักผ่อนตามอัธยาศัย
- 13.00 น. นำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังอำเภอทองผาภูมิโดยรถตู้ VIP ของบริษัท
(รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
- 14.15 น. ถึงเขื่อนเขาแหลม ชมเขื่อนและอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่
- 15.00 น. ออกจากเขื่อนเขาแหลมเดินทางต่อไปยังอำเภอสังขละบุรี
- 16.30 น. ถึงอำเภอสังขละบุรี เข้านมัสการหลวงพ่อดุตตะมะ ที่วัดวังวิเวการาม
ชมศิลปะมอญเจดีย์พุทธคยาจำลอง และพระพุทธรูปหินอ่อนที่ใหญ่ที่สุดใน
ภาคตะวันตก
- 17.00 น. ออกจากวัดวิเวการาม ไปสู่ชายแดนไทย – พม่า ที่ด่านเจดีย์สามองค์
- 17.30 น. เข้าสู่ที่พัก ทรีฟายโกด้า รีสอร์ท (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)
- 18.30 น. จัดเลี้ยงอาหารเย็น ชมการแสดงระบำพื้นเมือง มอญ พม่า

21.00 น. พักผ่อนตามอัธยาศัย

การเดินทางวันที่สอง

07.00 น. จัดเลี้ยงอาหารเช้า (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)

08.00 น. นำนักท่องเที่ยวเดินทางด่านเจดีย์สามองค์ ผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองไทย – พม่า เข้าสู่ประเทศพม่าที่เมืองพญาตองซู ชม/ซื้อ เครื่องไม้ต่าง ๆ และสินค้าพื้นเมืองของพม่าตามอัธยาศัย

11.30 น. เดินทางกลับประเทศไทย เข้าที่พักเก็บสัมภาระเพื่อเดินทางกลับ

12.00 น. จัดเลี้ยงอาหารกลางวัน (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)

13.00 น. เดินทางกลับสู่เมืองกาญจนบุรี

17.30 น. ถึงเมืองกาญจนบุรี จัดเลี้ยงอาหารเย็น (รวมอยู่ในค่าบริการแล้ว)

19.00 น. เดินทางโดยรถยนต์ออกจากเมืองกาญจนบุรีสู่กรุงเทพมหานคร

21.00 น. ขบวนรถถึงสถานีกรุงเทพ สิ้นสุดรายการเดินทาง

ประเภทนำเที่ยวตามเทศกาล

1. ท่องกระเจียว และป่าหินงาม ประมาณเดือนมิถุนายน – สิงหาคมของทุกปี

ขบวนรถออกจากกรุงเทพเวลา 06.25 น. สัมผัสความงามของรถไฟลอยน้ำกลางเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ แล้วเลยไปสถานีเทพสถิต (บ้านวะตะแบก) เพื่อเตรียมชมอุทยานแห่งชาติหินผางามของเทือกเขาพังเหย เทียวกลับออกจากสถานีเทพสถิตเวลา 16.10 น. ถึงกรุงเทพเวลา 20.55 น

2. เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ชมทุ่งทานตะวัน ประมาณเดือนพฤศจิกายน- มกราคมของทุกปี

ออกจากสถานีกรุงเทพประมาณ 06.40 น. ถึงจุดชมทุ่งทานตะวันเวลาประมาณ 10.00 น. ถึงจุดชมวิวรถไฟลอยน้ำประมาณ 11.00 น. กลับมาเที่ยวเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ซื้อของฝาก เทียวกลับออกจากเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ เวลา 14.30 น. ถึงกรุงเทพ เวลา 17.45 น.

3. รถจักรไอน้ำกรุงเทพ – ออยุธยา การรถไฟจัดเดินขบวนพิเศษ รถจักรไอน้ำ กรุงเทพ – ออยุธยา ปีละ 3 ครั้ง คือวันคล้ายวันสถาปนากิจการรถไฟฯ วันที่ 26 มีนาคม, วันปิยมหาราช วันที่ 23 ตุลาคม และวันเฉลิมพระชนมพรรษา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว วันที่ 5 ธันวาคม

ขบวนรถจักรไอน้ำ ออกจากสถานีกรุงเทพ เวลา 08.00 น. ถึงอยุธยาแล้วมีรถยนต์มารับชมสถานที่สำคัญของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เช่น วัดมงคลบพิตร วัดหน้าพระเมรุ วัดใหญ่ชัยมงคล ฯลฯ

4. **บังกะโลขุนตาล** สถานที่พักผ่อนปรับอากาศของการรถไฟแห่งประเทศไทย ตั้งอยู่ที่ 1 ยอดดอยขุนตาน จังหวัดลำปาง ซึ่งอยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเล 900 เมตร นักท่องเที่ยวสามารถนั่งรถไฟสายเหนือ กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ ลงที่สถานีขุนตาน แล้วเดินทางไปถึงที่พัก ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 3 หลัง (การรถไฟแห่งประเทศไทย. 2550)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

โบธา (Botha. 1981: 783 – 784A) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง การบริหารงานอุทยานและนันทนาการสำหรับชุมชนในแอฟริกาใต้ โดยสอบถามนักท่องเที่ยวในวนอุทยานในแอฟริกาใต้ โดยถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 440 คน พบว่า การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกมีปัญหาในด้านของงบประมาณ มีจำกัดในแต่ละอุทยาน และถ้าอุทยานใดมีงบประมาณน้อยก็จะส่งผลให้อุทยานแห่งนี้มีคุณภาพต่ำไปด้วย ดังนั้นการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวควรมีมาตรการแก้ไขตามความเหมาะสม เช่น การจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวให้พอเหมาะกับปริมาณของสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ การเพิ่มค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงดูแลรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก และการส่งเสริมการลงทุนของเอกชน

อีไลน์ (Ealine.1984: 30 -40) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อนันทนาการ และสวนสาธารณะของเอกชนในนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสำรวจประชาชนที่มาท่องเที่ยวจำนวน 980 คน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการบริการ การนันทนาการและสภาพสวนสาธารณะ พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้หญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.82 ความพึงพอใจในด้านการจัดโปรแกรมกิจกรรมนันทนาการอยู่ในระดับมากทั้งเพศชายและเพศหญิง ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 50 สำหรับอาชีพส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งด้านสภาพพื้นที่และการนันทนาการ รองลงมา ข้าราชการ นักเรียน นักศึกษา

เซบาลอส ลาสคูเรน (Ceballos Lascrain. 1998: 111 – 112) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บริเวณอ่าวรอคซ์ เมืองซิดนีย์ ประเทศออสเตรเลีย การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที่ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยที่มีผล คือ ความรู้ เชิงอนุรักษ์ การได้และการให้คุณค่าธรรมชาติ มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (Ministry of Tourism, Republic of Maldives. 2004 online) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวประจำปี 2004 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางท่องเที่ยวที่มัลดีฟส์ และศึกษาแบบแผนการท่องเที่ยวและการใช้จ่ายในระหว่างท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก ซึ่งผลการสำรวจพบว่า นักท่องเที่ยวเลือกมัลดีฟส์เป็นจุดหมายปลายทางโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อท่องเที่ยวทางทะเลเป็นหลัก ทั้งนี้ร้อยละ 30 ของกลุ่มที่มีวัตถุประสงค์นี้เป็นกลุ่มที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการพักผ่อน นอกจากนี้กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล สปาและกิจกรรมเพื่อสุขภาพเป็นปัจจัยที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวที่กำลังได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจในปี 1999 ส่วนผลการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวพบว่า การให้บริการของสนามบินอยู่ในระดับดี มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในเมือง Male ซึ่งเป็นเมืองหลวงของมัลดีฟส์และมีความเห็นว่า บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับเงินที่เสียไป โดยร้อยละ 95 จะแนะนำให้คนรู้จักเดินทางมาเที่ยวมัลดีฟส์

เจดริชแซ็ค และคณะ (Jedrzejczak; et al. 2004: online) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง การเชื่อมโยงความหลากหลายทางชีวภาพและนักท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาหาดทรายอย่างยั่งยืน โดยทำศึกษานักท่องเที่ยวบริเวณชีวภาพและนักท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาหาดทรายที่มองเห็นได้ชัดเจน คือ สิ่งมีชีวิตและสภาพภูมิศาสตร์มีความหลากหลาย แต่มีนักท่องเที่ยวเพียงส่วนน้อยที่ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวส่วนนักท่องเที่ยวร้อยละ 80 ไม่สนใจเรื่องดังกล่าว ส่วนนักท่องเที่ยวร้อยละ 90 ที่เลือกพักอยู่ในระยะที่ไม่เกิน 200 เมตร จากลานจอดรถให้ความสำคัญกับความปลอดภัย โดยไม่ได้สนใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพของหาดทรายมากนัก ผลการศึกษาดังกล่าวทำให้ทราบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่สนใจความยั่งยืนของชายหาดมากนัก และไม่ได้ให้ความสำคัญกับความหลากหลายทางชีวภาพแต่อย่างใด หากต้องการเพียงแค่ได้สัมผัสกับหาดทรายยาว มีนกกและเกลียวคลื่น โดยไม่รบกวนจากผู้ใดเท่านั้นซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวไม่ได้ใส่ใจหรือเห็นความสำคัญของการร่วมพัฒนาชายหาดให้มีความหลากหลายทางชีวภาพเพื่อความยั่งยืนของชายหาดในระยะยาว

งานวิจัยในประเทศไทย

ไพศาล รุ่งรัชช (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของผู้บริหารหน่วยงานในจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้แบบสอบถามกับผู้บริหารหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจ จำนวน 110 คน พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ความปลอดภัย ห้องพัก การเดินทาง ไปมาสะดวก พนักงานต้อนรับ ราคาห้องพัก ห้องประชุมสัมมนา ชื่อเสียงโรงแรม ห้องอาหาร พนักงานขายของโรงแรม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

กัลยา สมมาตย์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวชายทะเลในเขตจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวเป็นเพศชาย ร้อยละ 49.6 และเพศหญิงร้อยละ 50.4 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 15 – 19 ปี สถานภาพโสด การศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนมาก รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 35,000 บาท อาชีพ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และภูมิลำเนาในภาคกลาง พฤติกรรมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาเพื่อการพักผ่อน/พักผ่อน ใช้เวลาพักเฉลี่ย 1 – 2 คืน ในการมาแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายด้านที่พัก ค่าเดินทาง 500 – 1,499 บาทต่อครั้ง ส่วนค่าใช้จ่ายในการซื้อของฝากต่ำกว่า 500 บาท การเดินทางมักไปด้วยตนเองหรือกลุ่มคนเฉพาะครอบครัวโดยใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นยานพาหนะ ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด ส่วนสื่อที่มีผลต่อการท่องเที่ยวมากที่สุด คือ สื่อบุคคลในการมาเที่ยวจะพักโรงแรมที่บังกะโล รับประทานอาหารร้านอาหาร ส่วนใหญ่เคยมาเที่ยวเพชรบุรีแล้วประทับใจจึงกลับมาเที่ยวอีก นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวด้านชายทะเลมากที่สุด รองลงมา คือ การคมนาคมขนส่ง

สุริพร ภัทราพรนันท์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในเรื่องทัศนคติของนักท่องเที่ยว ไปท่องเที่ยวบริเวณด้านช่องจอม อำเภอทาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ พบว่า สิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยว เดินทางไปมากที่สุด คือ สีนํ้าราคาถุก กลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไปเที่ยวบริเวณด้านช่องจอมเป็นครั้งแรก นอกจากนี้ยังพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจในความมีมิตรไมตรีของบุคคลในท้องถิ่น ที่จอดรถเพียงพอ ห้องนํ้าสะอาดพอใช้ ความสะอาดในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม นักท่องเที่ยว ส่วนมากเห็นว่ามีความปลอดภัย เมื่อไปท่องเที่ยวบริเวณด้านช่องจอม

บรรจบพร สุมนรัตนกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในเรื่องเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 – 35 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดนส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน / ลูกจ้าง และมีรายได้ไม่น้อยกว่า 10,000 บาท / เดือน
2. ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยว 4 ด้านคือ ด้านบรรยากาศด้านกายภาพ ด้านบรรยากาศด้านจิตใจ ด้านบรรยากาศ ประกอบอื่น ๆ และด้านส่วนผสมทางการตลาด พบว่า

ด้านบรรยากาศด้านกายภาพ ประเภทที่พักแรมที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ แพพัก งานประเพณีและวัฒนธรรมของจังหวัดกาญจนบุรี ที่นักท่องเที่ยวสนใจ คือ งาน สืบหาห้สะพานข้ามแม่น้ำแคว พาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี

ด้านบรรยากาศด้านจิตใจ พบว่า มูลเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว จังหวัดกาญจนบุรีมากที่สุด คือความตั้งใจเดินทางมาท่องเที่ยว ส่วนในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ความสะดวกสบายในการเดินทาง

ด้านบรรยากาศประกอบอื่น ๆ พบว่า แหล่งข้อมูลของจังหวัดกาญจนบุรี ที่นักท่องเที่ยวได้รับ คือ ประสบการณ์จากที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยว สินค้าของที่ระลึก / ของฝาก ที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เลือกรซื้อ คือ ประเภทอาหาร และนักท่องเที่ยวคิดว่า ราคาสินค้าของที่ระลึก / ของฝาก มีความเหมาะสม ส่วนในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจในระดับมาก คือ เล่นน้ำตก

ด้านส่วนผสมทางการตลาด พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นระดับมาก ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ชื่อเสียงและความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว

3. ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว, จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่า ไม่มีความสอดคล้องกัน

อุษณีย์ ศรีภูมิ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวทัศนศึกษาในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้งในระดับดีมาก ในเรื่องของความสะดวกในการเดินทาง ความสะดวกในการผ่านเข้าออก ความสวยงามของสภาพแวดล้อม การรักษาความสะอาดและการรักษาความปลอดภัยในระดับค่อนข้างดี ในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ และการจัดจำหน่ายของที่ระลึก ความคิดเห็นในเชิงบวกดังนี้ การเยี่ยมชมศูนย์อนุรักษ์เต่าทะเล กิจกรรมค่ายพักแรม อาคารพิพิธภัณฑ์ทหารนาวิกโยธิน การเยี่ยมชมเรือรบหลวง ศูนย์อนุรักษ์และฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางทะเล การทัศนศึกษาบริเวณอ่าวสัตหีบและกิจกรรมสโมสรวัดเรือใบ สำหรับผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าปัจจัยด้านอายุ และระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จิตติมา วีระภักดิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า

1. นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 25 – 34 ปี รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 35–44 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 6,500 – 11,800 บาท รองลงมา คือ รายได้ต่ำกว่า 6,500 บาท และมีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท รองลงมา คือ รับราชการ และประกอบธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมา คือ สมรส และพบว่าเส้นทางท่องเที่ยวที่เลือกเดินทางครั้งนี้ มี 5 เส้นทาง มีนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างเส้นทางละ 80 คนเท่าๆ กัน โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกมาใช้บริการวันเสาร์ รองลงมา คือ วันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยที่วันอาทิตย์ คือ วันที่นักท่องเที่ยวมาใช้บริการน้อยที่สุด มีครอบครัว/ญาติ เป็นบุคคลที่ร่วมเดินทางมาด้วยมากที่สุด รองลงมา คือ เดินทางร่วมกับ เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนเรียน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับเป็นครั้งแรก โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อการพักผ่อน รองลงมา คือ เพื่อความสนุกสนาน และเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ

2. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับดี โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางรถไฟได้มาจากการค้นหาเอง และถามเพื่อนการแต่งกายของพนักงานสะอาด ความสม่ำเสมอในเดินตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างเดินทางความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ

3. ความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวกับรถไฟฯ ถูกกว่าบริษัทนำเที่ยว ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ความสุภาพการพูดจาให้คำแนะนำของพนักงาน และความรวดเร็วในการจัดจำหน่ายตั๋ว ตามลำดับ

4. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทาง 6.00 น. ถึง 19.00 น. ความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางท่องเที่ยวโดยรถไฟ ความเพียงพอของเวลาที่หยุดให้ชมสถานที่ท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ทางอินเตอร์เน็ตมากที่สุด การยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน ความสะดวกในการซื้อตั๋ว และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ความสะดวกในการขนส่งของ สัมภาระไปยังตู้โดยสาร ความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสาร ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางรถไฟจากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ ถูกกว่ารถยนต์ส่วนบุคคล ความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟ ความปลอดภัยของสภาพของตู้โดยสาร ความปลอดภัยใน

5. การรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง ความปลอดภัยของที่นั่งพักของผู้โดยสารความเพียงพอของที่จอดรถที่จัดไว้ให้ ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว ความสะดวกในการขึ้นตัว หรือเปลี่ยนตัว ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง และความสบายของเก้าอี้ที่นั่งของผู้โดยสาร ตามลำดับ

6. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับไม่ดี โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางสื่อแผ่นพับมากที่สุด การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด และเวลาที่ใช้ในการจองรถ – ส่ง ผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน ตามลำดับ

7. นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคลแตกต่างกัน

8. นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน

9. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน

10. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน

11. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และด้านความสามารถในการให้บริการของพนักงานแตกต่างกัน

12. นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

13. นักท่องเที่ยวที่เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

14. นักท่องเที่ยวที่มีช่วงเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร

15. นักท่องเที่ยวที่มีบุคคลที่ร่วมเดินทางแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

16. นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่เดินทางแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านความสะดวก และด้านความปลอดภัยในการให้บริการแตกต่างกัน

17. นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และด้านสภาพทั่วไปของการโดยสารแตกต่างกัน

เพ็ญลักษณ์ เกตุทัต (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ด พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ดทุกด้านโดยรวมไม่แตกต่างกัน อาชีพของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ดทุกด้านแตกต่างกัน

ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรสของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ด ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขายแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ด ในข้อจำนวนผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยว และจำนวนครั้งในการเดินทางมาท่องเที่ยวแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ทัศนคติด้านความปลอดภัย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ด ส่วนทัศนคติด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขายของนักท่องเที่ยวชาวไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ด

สรุปแล้วจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยฉบับนี้ เนื่องจากได้รับทราบข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยทั้งในเรื่องของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ เช่น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวความคิดด้านบริการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนันทนาการการท่องเที่ยว แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว รวมถึงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย

นอกจากนี้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและงานวิจัยต่างประเทศที่ได้ศึกษาทำให้ได้ทราบผลของงานวิจัยเหล่านั้นที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันและสามารถสนับสนุนให้งานวิจัยฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Search) เพื่อสำรวจ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการท่องเที่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ.2550 จำนวน 53,645 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็น นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการท่องเที่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทยโดยการเปรียบเทียบจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครสซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan.1970 : 607 – 610) ที่ขนาดประชากรจำนวน 53,645 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน แต่ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างไว้มากกว่าที่กำหนดไว้จากตาราง คือ 400 คน โดยวิธีเลือกแบบบังเอิญ (Accidental random sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือประกอบการวิจัย คือ แบบสอบถาม ในแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะข้อคำถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจคำตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ด้านความสะดวกและความปลอดภัย ด้านบริหารจัดการทั่วไป และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย

เกณฑ์การให้คะแนน

สำหรับข้อคำถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อวัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามคิดเป็นคะแนนและกำหนดน้ำหนักเพื่อแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9) ดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
มาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

การแปลความหมาย

การแปลความหมายของคะแนน เพื่อจัดระดับความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินผลโดยอิงเกณฑ์ (Criteria Reference) หาค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์แปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 9) คือ

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
3.67 – 5.00	มาก
2.34 – 3.66	ปานกลาง
1.00 – 2.33	น้อย

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open ended) เกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามเป็นรายข้อให้ครอบคลุมถึง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัด

2. ขอคำปรึกษาจากคณะกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทและผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและนันทนาการเพื่อนำข้อคิดมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) มี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแล้ว ให้คณะกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทแก้ไข ภาษา สำนวน ความครอบคลุมเนื้อหา ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามที่คณะกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทแนะนำแล้วนำไปหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการดำเนินการดังนี้

5.1 หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ช่วยพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องตามวัตถุประสงค์เนื้อหา โดยดำเนินการพิจารณา ดังนี้

ถ้าข้อความแน่ใจว่าสอดคล้องตามจุดมุ่งหมายและหัวข้อเรื่อง มีคะแนน +1

ถ้าข้อความไม่แน่ใจว่าสอดคล้องตามจุดมุ่งหมายและหัวข้อเรื่อง มีคะแนน 0

ถ้าข้อความแน่ใจว่าไม่สอดคล้องตามจุดมุ่งหมายและหัวข้อเรื่อง มีคะแนน -1

จากนั้นนำคะแนนทั้งหมดมาคำนวณหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่กำหนดไว้โดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (IC) ระหว่างข้อความกับสิ่งที่ต้องการวัด แล้วเลือกข้อความที่มีค่า IC เท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ขึ้นไป

5.2 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน เพื่อนำผลไปวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .90

6. นำแบบสอบถามจากการดำเนินการข้างต้นไปปรึกษาผู้ควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง แล้วนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เตรียมไว้ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อติดต่อขอหนังสืออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำหนังสืออนุญาตไปยื่นต่อการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อขอความร่วมมือในการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยเก็บได้ 100 เปอร์เซ็นต์เต็ม

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. นำข้อมูลตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) ตามตัวแปรเพศ อายุ อาชีพ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
3. นำข้อมูลตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รายด้านและรายข้อ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
4. เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างโดยการทดสอบค่า t (t-test) เพื่อ ทดสอบสมมติฐานสำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ทดสอบค่าเอฟ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป อายุ อาชีพ และวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยว ทดสอบค่า เอฟ (F – test) ถ้าพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 นำไปทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้สถิติของเชฟเฟ (Sheffe) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
5. นำแบบสอบถามในตอนที่ 3 คือความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open ended)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยว โดยการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ได้ใช้สัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การแจกแจงแบบที (t – distribution)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การแจกแจงแบบเอฟ (F – distribution)

df แทน ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of freedom)

SS แทน ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสองแต่ละตัว (Sum of Squares)

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสองแต่ละตัว
(Mean of Squares)

p แทน ความน่าจะเป็น (Probability)

* แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ด้านความสะดวกและความปลอดภัย ด้านบริหารจัดการทั่วไป และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยว โดยการรถไฟแห่งประเทศไทย รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ด้านความสะดวกและความปลอดภัย ด้านบริหารจัดการทั่วไป และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมและแต่ละด้าน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ

ตอนที่ 4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ด้านความสะดวกและความปลอดภัย ด้านบริหารจัดการทั่วไป และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย (n=400)

ข้อมูลทั่วไป	n (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	137	34.25
หญิง	263	65.75
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	65	16.25
20 – 30 ปี	152	38.00
31 – 45 ปี	101	25.25
46 ปี ขึ้นไป	82	20.50
รวม	400	100.00
3. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	112	28.00
ข้าราชการ	37	9.25
พนักงานบริษัท, รัฐวิสาหกิจ	153	38.25
ธุรกิจส่วนตัว	98	24.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นเพศหญิง จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 และ เพศชาย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25

อายุ มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ อายุ 31 – 45 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 และอายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50

อาชีพ มีอาชีพพนักงานบริษัท, รัฐวิสาหกิจ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และธุรกิจส่วนตัว จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ด้านความสะอาดและความปลอดภัย ด้านบริหารจัดการทั่วไป และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการ จัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน (n=400)

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว	3.48	0.52	ปานกลาง
2. ด้านความสะอาดและความปลอดภัย	3.46	0.54	ปานกลาง
3. ด้านบริหารจัดการทั่วไป	3.30	0.65	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.45	0.65	ปานกลาง
รวม	3.42	0.51	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.42$, S.D.=0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.48$, S.D.=0.52) ด้านความสะอาดและความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$, S.D.=0.54) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.45$, S.D. = 0.65) ด้านบริหารจัดการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.30$, S.D. = 0.65)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการ
จัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว
(n=400)

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. แหล่งท่องเที่ยวมีความหลากหลายเหมาะแก่การท่องเที่ยว	3.36	0.72	ปานกลาง
2. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด เหมาะแก่การท่องเที่ยว	3.38	0.70	ปานกลาง
3. สภาพแวดล้อมมีบรรยากาศดี เหมาะแก่การท่องเที่ยว	3.77	0.75	มาก
4. จำนวนสถานที่ท่องเที่ยวของโปรแกรมการท่องเที่ยวมีจำนวนเพียงพอ	3.15	0.86	ปานกลาง
5. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงามตามธรรมชาติ	3.79	0.76	มาก
6. สถานที่ท่องเที่ยวมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์	3.56	0.90	ปานกลาง
7. สามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยว	3.62	0.69	ปานกลาง
8. อากาศบริสุทธิ์ ปลอดภัย	3.99	0.81	มาก
9. สถานที่ท่องเที่ยวมีกิจกรรมต่างๆที่สามารถเลือกทำได้หลากหลายรูปแบบ	2.99	0.87	ปานกลาง
10. อาคารสถานที่บริเวณต่างๆมีการตกแต่งเป็นระเบียบและดูกลมกลืนกับธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยว	3.27	0.73	ปานกลาง
รวม	3.48	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 8 อากาศบริสุทธิ์ ปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.81), ข้อ 5 สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงามตามธรรมชาติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.76) และข้อ 3 สภาพแวดล้อมมีบรรยากาศดี เหมาะแก่การท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.75)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการ
ใช้บริการจ้ดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกและความปลอดภัย (n=400)

ด้านความสะดวกและความปลอดภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความสะดวกในการขนส่งสิ่งของ สัมภาระไปยังตู้โดยสาร	3.51	0.79	ปานกลาง
2. การรถไฟแห่งประเทศไทยมีบริการที่จอดรถของนักท่องเที่ยวเพียงพอ	3.32	0.80	ปานกลาง
3. มีความสะดวกในการซื้อตั๋วและจองตั๋ว	3.73	0.84	มาก
4. มีความสะดวกในการคืนตั๋วและเปลี่ยนตั๋ว	3.48	0.78	ปานกลาง
5. การบริการรับฝากกระเป๋าสัมภาระที่สถานีมีความปลอดภัย	3.43	0.75	ปานกลาง
6. บริเวณที่นั่งพักของผู้โดยสารในสถานรถไฟมีความปลอดภัย	3.44	0.71	ปานกลาง
7. สภาพของรถตู้โดยสารมีความแข็งแรงและปลอดภัย	3.46	0.79	ปานกลาง
8. นายตรวจประจำขบวนรถไฟเดินตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสาร ระหว่างทางอย่างสม่ำเสมอ	3.49	0.90	ปานกลาง
9. มีความมั่นใจด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวโดยการรถไฟ แห่งประเทศไทย	3.76	0.77	มาก
10. มีห้องน้ำบริการอย่างทั่วถึงและถูกสุขลักษณะ	3.01	0.88	ปานกลาง
รวม	3.46	0.54	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจ้ดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกและความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$, S.D = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 9 มีความมั่นใจด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ($\bar{X} = 3.76$, S.D = 0.77) และข้อ 3 มีความสะดวกในการซื้อตั๋วและจองตั๋ว ($\bar{X} = 3.73$, S.D = 0.84) นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากส่วนข้ออื่น ๆ นั้น นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการ
ใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านบริหารจัดการทั่วไป (n=400)

ด้านบริหารจัดการทั่วไป	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. โปรแกรมการท่องเที่ยวทางรถไฟมีราคาเหมาะสม	3.96	0.82	มาก
2. การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความเหมาะสมและเสมอภาค	3.75	0.80	มาก
3. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร สามารถรับรู้และเข้าถึงได้ง่าย	3.14	0.92	ปานกลาง
4. มีข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดการท่องเที่ยวโดยรถไฟให้ทราบอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ	3.08	0.98	ปานกลาง
5. การจัดรายการกิจกรรมต่างๆในสถานที่ท่องเที่ยว นั้น มีความเหมาะสม	3.22	0.79	ปานกลาง
6. มีคำแนะนำเกี่ยวกับโปรแกรมการท่องเที่ยวในแต่ละสถานที่	2.98	0.88	ปานกลาง
7. ด้านอาหารหรือของว่างมีความเหมาะสม	2.83	0.89	ปานกลาง
8. การเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟมีกำหนดเวลาที่แน่นอนตรงต่อเวลาทั้งไปและกลับ	3.43	1.06	ปานกลาง
9. ช่วงเวลาที่หยุดชมและพักผ่อนในแต่ละสถานที่ต่างๆมีความเหมาะสม	3.40	0.91	ปานกลาง
รวม	3.30	0.65	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านบริหารจัดการทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D=0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. โปรแกรมการท่องเที่ยวทางรถไฟมีราคาเหมาะสม ($\bar{X} = 3.96$, S.D=0.82) และข้อ 2. การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความเหมาะสมและเสมอภาค ($\bar{X} = 3.75$, S.D = 0.80) นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (n=400)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการนักท่องเที่ยวเพียงพอ	3.13	0.79	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อนักท่องเที่ยว	3.79	0.78	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	3.43	0.72	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการท่องเที่ยว การปฏิบัติระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม	3.29	0.82	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	3.47	0.75	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการบริการ	3.36	0.79	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพียงพอและมีคุณภาพ	3.46	0.82	ปานกลาง
8. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเหมาะสมในการให้บริการ	3.73	0.77	มาก
9. มีเจ้าหน้าที่จัดนำให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวทุกสถานที่ท่องเที่ยว	3.10	0.90	ปานกลาง
10. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่น่าประทับใจ	3.51	0.90	ปานกลาง
11. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพเรียบร้อย	3.77	0.83	มาก
รวม	3.45	0.65	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.45$, S.D= 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อนักท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.78) ข้อ 11 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพเรียบร้อย ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.83) และข้อ 8 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเหมาะสมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.73$, S.D.=0.77) นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจันทน์เที่ยว โดยการรถไฟแห่งประเทศไทย รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ด้านความสะดวกและความปลอดภัย ด้านบริหารจัดการทั่วไป และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมและแต่ละด้าน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจันทน์เที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ดังปรากฏผลในตาราง 7-8

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจันทน์เที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ (n=400)

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว	ชาย (n=137)			หญิง (n=263)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว	3.59	0.46	ปานกลาง	3.43	0.54	ปานกลาง
2. ด้านความสะดวกและความปลอดภัย	3.60	0.57	ปานกลาง	3.39	0.52	ปานกลาง
3. ด้านบริหารจัดการทั่วไป	3.39	0.73	ปานกลาง	3.26	0.60	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.54	0.70	ปานกลาง	3.41	0.62	ปานกลาง
รวม	3.53	0.53	ปานกลาง	3.37	0.50	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจันทน์เที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย เพศชาย มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.53$, S.D.=0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ (n=400)

ความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยว	เพศ						t	p
	ชาย (n=137)			หญิง (n=263)				
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว	3.59	0.46	ปานกลาง	3.43	0.54	ปานกลาง	3.00	0.280
2. ด้านความสะดวกและความปลอดภัย	3.60	0.57	ปานกลาง	3.39	0.52	ปานกลาง	3.68	0.390
3. ด้านบริหารจัดการทั่วไป	3.39	0.73	ปานกลาง	3.26	0.60	ปานกลาง	1.74*	0.000
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.54	0.70	ปานกลาง	3.41	0.62	ปานกลาง	1.91*	0.050
รวม	3.53	0.53	ปานกลาง	3.37	0.50	ปานกลาง	2.95	0.390

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 แสดงว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการบริหารจัดการทั่วไป และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ดังปรากฏผลในตาราง 9-11

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ชาวไทยที่มีต่อการ
ใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ (n=400)

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว	อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสภาพแวดล้อม ทางกายภาพ ของแหล่งท่องเที่ยว	ต่ำกว่า 20 ปี	65	3.57	0.58	ปานกลาง
	20 – 30 ปี	152	3.58	0.53	ปานกลาง
	31 – 45 ปี	101	3.35	0.49	ปานกลาง
	46 ปี ขึ้นไป	82	3.41	0.44	ปานกลาง
	รวม	400	3.48	0.52	ปานกลาง
2. ด้านความสะดวกและ ความปลอดภัย	ต่ำกว่า 20 ปี	65	3.58	0.51	ปานกลาง
	20 – 30 ปี	152	3.54	0.49	ปานกลาง
	31 – 45 ปี	101	3.34	0.59	ปานกลาง
	46 ปี ขึ้นไป	82	3.36	0.56	ปานกลาง
	รวม	400	3.46	0.54	ปานกลาง
3. ด้านบริหารจัดการทั่วไป	ต่ำกว่า 20 ปี	65	3.50	0.74	ปานกลาง
	20 – 30 ปี	152	3.33	0.64	ปานกลาง
	31 – 45 ปี	101	3.23	0.63	ปานกลาง
	46 ปี ขึ้นไป	82	3.20	0.61	ปานกลาง
	รวม	400	3.30	0.65	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ต่ำกว่า 20 ปี	65	3.57	0.68	ปานกลาง
	20 – 30 ปี	152	3.56	0.60	ปานกลาง
	31 – 45 ปี	101	3.27	0.72	ปานกลาง
	46 ปี ขึ้นไป	82	3.39	0.60	ปานกลาง
	รวม	400	3.45	0.65	ปานกลาง
โดยรวม	ต่ำกว่า 20 ปี	65	3.56	0.56	ปานกลาง
	20 – 30 ปี	152	3.50	0.48	ปานกลาง
	31 – 45 ปี	101	3.30	0.53	ปานกลาง
	46 ปี ขึ้นไป	82	3.34	0.45	ปานกลาง
	รวม	400	3.42	0.51	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจ้ดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทยโดยรวมทุกช่วงอายุอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42, S.D.=0.51$) แต่เมื่อจำแนกตามช่วงอายุพบว่าทุกช่วงอายุอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจ้ดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ(n=400)

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	3	4.035	1.345	5.04*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	105.593	0.267		
	รวม	399	109.628			
2. ด้านความสะดวกและความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	4.261	1.405	4.82*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	115.349	0.291		
	รวม	399	119.564			
3. ด้านบริหารจัดการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	3	4.211	1.404	3.30*	0.020
	ภายในกลุ่ม	396	168.403	0.425		
	รวม	399	172.614			
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.413	2.138	5.08*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	166.567	0.421		
	รวม	399	172.980			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	4.267	1.422	5.47*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	102.799	0.260		
	รวม	399	107.066			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจ้ดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว
ชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ (n=400)

ความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยว	อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-45 ปี	46 ปีขึ้นไป
			3.57	3.58	3.35	3.41
1.ด้านสภาพ	ต่ำกว่า 20 ปี	3.57	-	0.0069*	0.2189*	0.1608
แวดล้อม	20 – 30 ปี	3.58		-	0.2258*	0.1676*
ทางกายภาพ	31 – 45 ปี	3.35			-	-0.0582
	46 ปี ขึ้นไป	3.41				-
		$\bar{X}$	3.58	3.54	3.34	3.36
2. ด้านความสะดวก	ต่ำกว่า 20 ปี	3.58	-	0.0370	0.2385*	0.2197*
และความปลอดภัย	20 – 30 ปี	3.54		-	0.2015*	0.1826*
	31 – 45 ปี	3.34			-	-0.0189
	46 ปี ขึ้นไป	3.36				-
		$\bar{X}$	3.50	3.33	3.23	3.20
3. ด้านบริหาร	ต่ำกว่า 20 ปี	3.50	-	0.1790	0.2784*	0.3061*
จัดการทั่วไป	20 – 30 ปี	3.33		-	0.0994	0.1272
	31 – 45 ปี	3.23			-	0.0278
	46 ปี ขึ้นไป	3.20				-
		$\bar{X}$	3.57	3.56	3.27	3.39
4. ด้านบุคลากร	ต่ำกว่า 20 ปี	3.57	-	0.0174	0.3081*	0.1810
ผู้ให้บริการ	20 – 30 ปี	3.56		-	0.2907*	0.1636
	31 – 45 ปี	3.27			-	-0.1271
	46 ปี ขึ้นไป	3.39				-
		$\bar{X}$	3.56	3.50	3.30	3.34
โดยรวม	ต่ำกว่า 20 ปี	3.56	-	0.0566	0.2610*	0.2169
	20 – 30 ปี	3.50		-	0.2043*	0.1602*
	31 – 45 ปี	3.30			-	-0.0441
	46 ปี ขึ้นไป	3.34				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทยจำแนกตามอายุ โดยรวม นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับอายุ 31 – 45 ปี และอายุ 20 – 30 ปี กับอายุ 31 – 45 ปี, อายุ 46 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับอายุ 20 – 30 ปี, อายุ 31 – 45 ปี และอายุ 20 – 30 ปี กับอายุ 31 – 45 ปีและอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความสะดวกและความปลอดภัย นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับอายุ 31 – 45 ปี, อายุ 46 ปีขึ้นไป และอายุ 20 – 30 ปี กับอายุ 31 – 45 ปี, อายุ 46 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านบริหารจัดการทั่วไป นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับอายุ 31 – 45 ปี, อายุ 46 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับอายุ 31 – 45 ปี และอายุ 20 – 30 ปี กับอายุ 31 – 45 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ดังปรากฏผลในตาราง 12-14

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการ
บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านจำแนกตามอาชีพ (n=400)

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว	อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสภาพแวดล้อมทาง กายภาพของแหล่งท่องเที่ยว	นักเรียน/นักศึกษา	112	3.61	0.54	ปานกลาง
	รับราชการ	37	3.48	0.51	ปานกลาง
	พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ	153	3.48	0.44	ปานกลาง
	ธุรกิจส่วนตัว	98	3.34	0.58	ปานกลาง
	รวม	400	3.48	0.52	ปานกลาง
2. ด้านความสะดวก และ ความปลอดภัย	นักเรียน/นักศึกษา	112	3.58	0.50	ปานกลาง
	รับราชการ	37	3.33	0.74	ปานกลาง
	พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ	153	3.49	0.52	ปานกลาง
	ธุรกิจส่วนตัว	98	3.33	0.52	ปานกลาง
	รวม	400	3.46	0.54	ปานกลาง
3. ด้านบริหารจัดการทั่วไป	นักเรียน/นักศึกษา	112	3.46	0.71	ปานกลาง
	รับราชการ	37	3.27	0.78	ปานกลาง
	พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ	153	3.35	0.55	ปานกลาง
	ธุรกิจส่วนตัว	98	3.06	0.61	ปานกลาง
	รวม	400	3.30	0.65	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	นักเรียน/นักศึกษา	112	3.63	0.64	ปานกลาง
	รับราชการ	37	3.45	0.78	ปานกลาง
	พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ	153	3.45	0.60	ปานกลาง
	ธุรกิจส่วนตัว	98	3.26	0.65	ปานกลาง
	รวม	400	3.45	0.65	ปานกลาง
โดยรวม	นักเรียน/นักศึกษา	112	3.57	0.53	ปานกลาง
	รับราชการ	37	3.38	0.61	ปานกลาง
	พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ	153	3.44	0.44	ปานกลาง
	ธุรกิจส่วนตัว	98	3.25	0.51	ปานกลาง
	รวม	400	3.42	0.51	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ทุกอาชีพมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42, S.D.=0.51$) แต่เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าทุกอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ(n=400)

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	3	3.808	1.269	4.75*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	105.820	0.267		
	รวม	399	109.628			
2. ด้านความสะดวกและความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	4.026	1.342	4.60*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	115.538	0.292		
	รวม	399	119.564			
3. ด้านบริหารจัดการ ทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	3	9.157	3.052	7.39*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	163.457	0.413		
	รวม	399	172.614			
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.879	2.293	5.46*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	166.101	0.419		
	รวม	399	172.980			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.527	1.842	7.18*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	101.539	0.256		
	รวม	399	107.066			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามอาชีพ (n=400)

ความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยว		อาชีพ		1	2	3	4
			$\bar{X}$	3.61	3.48	3.48	3.34
1.ด้านสภาพ	1. นักเรียน/นักศึกษา		3.61	-	0.1323	0.1325*	0.2698*
แวดล้อมทาง	2. รับราชการ		3.48		-	0.0002	0.1375
กายภาพ	3. พนง.บริษัท/รัฐวิสาหกิจ		3.48			-	0.1375*
	4. ธุรกิจส่วนตัว		3.34				-
			$\bar{X}$	3.58	3.33	3.49	3.33
2. ด้านความ	1. นักเรียน/นักศึกษา		3.58	-	0.2510*	0.0931	0.2503*
สะดวกและความ	2. รับราชการ		3.33		-	-0.1584	-0.0012
ปลอดภัย	3. พนง.บริษัท/รัฐวิสาหกิจ		3.49			-	0.1572*
	4. ธุรกิจส่วนตัว		3.33				-
			$\bar{X}$	3.46	3.27	3.35	3.06
3. ด้านบริหาร	1. นักเรียน/นักศึกษา		3.46	-	0.1930	0.1075	0.4039*
จัดการทั่วไป	2. รับราชการ		3.27		-	-0.0855	0.2109
	3. พนง.บริษัท/รัฐวิสาหกิจ		3.35			-	0.2964*
	4. ธุรกิจส่วนตัว		3.06				-
			$\bar{X}$	3.63	3.45	3.45	3.26
4. ด้าน	1. นักเรียน/นักศึกษา		3.63	-	0.1761	0.1779*	0.3626*
บุคลากรผู้	2. รับราชการ		3.45		-	0.0018	0.1865
ให้บริการ	3. พนง.บริษัท/รัฐวิสาหกิจ		3.45			-	0.1847*
	4. ธุรกิจส่วนตัว		3.26				-
			$\bar{X}$	3.57	3.38	3.44	3.25
โดยรวม	1. นักเรียน/นักศึกษา		3.57	-	0.1882	0.1277*	0.3216*
	2. รับราชการ		3.38		-	-0.0605	0.1334
	3. พนง.บริษัท/รัฐวิสาหกิจ		3.44			-	0.1939*
	4. ธุรกิจส่วนตัว		3.25				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามอาชีพ โดยรวม นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา กับอาชีพพนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ,นักเรียน/นักศึกษา กับอาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจกับอาชีพธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา กับอาชีพพนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ, อาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจกับอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความสะดวกและความปลอดภัย นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา กับอาชีพราชการ, อาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจกับอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านบริหารจัดการทั่วไป นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา กับอาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจกับอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา กับอาชีพพนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ, อาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจกับอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ด้านความสะดวกและความปลอดภัย ด้านบริหารจัดการทั่วไป และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และอื่นๆ

1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว

- แหล่งท่องเที่ยวอยู่ในสภาพสมบูรณ์มีความเป็นธรรมชาติ
- แหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกไม่ค่อยมีน้ำ
- แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลไม่ค่อยมีกิจกรรมให้ทำ
- บริเวณแหล่งท่องเที่ยวมีที่ทิ้งขยะไม่เพียงพอ

2. ด้านความสะดวกและความปลอดภัย

- ไม่ค่อยสะดวกเท่าที่ควรในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่
- ความรู้สึกปลอดภัยยังมีน้อยอาจเพราะเจ้าหน้าที่มาดูแลไม่ทั่วถึง
- การเดินทางค่อนข้างช้าทำให้เวลาเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวน้อยลง

3. ด้านบริหารจัดการทั่วไป

- ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาดและมีกลิ่น
- อาหารของฝากไม่ค่อยหลากหลาย
- ไม่สามารถควบคุมเวลาเดินทางได้ทำให้บางโปรแกรมต้องยกเลิกไป
- ควรมีการแจกเอกสารแผ่นพับอย่างทั่วถึง

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- บุคลากรน้อย ดูแลไม่ทั่วถึง
- การให้คำแนะนำไม่ชัดเจน
- เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีต่อนักท่องเที่ยว

5. อื่นๆ

- ควรมีมัคคุเทศก์บรรยายในระหว่างการเดินทาง
- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงเพราะบางคนยังไม่ทราบเวลาที่กำหนดให้

เยี่ยมชมสถานที่และเวลาที่ต้องมาขึ้นรถที่แน่นอน

- ควรให้มีเวลาเที่ยวมากกว่านี้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยมีสังเขปที่มาในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อนำข้อมูลไปพิจารณาในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการจัดนำเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางต่าง ๆ ให้เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวตลอดจนเป็นข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าในการทำวิจัยต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ.2550 จำนวน 53,645 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็น นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทยโดยการเปรียบเทียบจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครสซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan.1970 : 607 – 610) ที่ขนาดประชากรจำนวน 53,645 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คนแต่ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างไว้มากกว่าที่กำหนดไว้จากตาราง คือ 400 คน และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือประกอบการวิจัย คือ แบบสอบถาม ในแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะข้อคำถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจคำตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ด้านความสะดวกและความปลอดภัย ด้านบริหารจัดการทั่วไป และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบปลายเปิด (Open ended) เกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อติดต่อขอหนังสืออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำหนังสืออนุญาตไปยื่นต่อการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อขอความร่วมมือในการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. นำข้อมูลตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ตามตัวแปรเพศ อายุ อาชีพ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
3. นำข้อมูลตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รายด้านและรายข้อ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างโดยการทดสอบค่า t (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานสำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ทดสอบค่าเอฟ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป อายุ อาชีพ และวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยว ทดสอบค่าเอฟ (F – test) ถ้าพบว่ามีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นำไปทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้สถิติของเชฟเฟ (Scheffe's) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
5. นำข้อมูลในตอนที 3 คือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open ended) นำมาสรุปในรูปแบบความเรียง

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทยเป็น

เพศหญิง จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 และเพศชาย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ อายุ 31 – 45 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 และอายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50

อาชีพ ส่วนใหญ่อาชีพพนักงานบริษัท, รัฐวิสาหกิจ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และธุรกิจส่วนตัว จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50

2. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ท่องเที่ยว ด้านความสะดวกและความปลอดภัย ด้านบริหารจัดการทั่วไปและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ สรุปผลดังนี้

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42, S.D.=0.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48, S.D. = 0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 8อากาศบริสุทธิ์ ปลอดโปร่ง ($\bar{X} = 3.99, S.D.=0.81$) ข้อ 5สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงามตามธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.79, S.D.=0.76$) และข้อ 3

$\bar{X}$

ด้านความสะดวกและความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$, S.D = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 9 มีความมั่นใจด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ($\bar{X} = 3.76$, S.D = 0.77) และข้อ 3 มีความสะดวกในการซื้อตั๋วและจองตั๋ว ($\bar{X} = 3.73$, S.D = 0.84) นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ด้านบริหารจัดการทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. โปรแกรมการท่องเที่ยวทางรถไฟมีราคาเหมาะสม ($\bar{X} = 3.96$, S.D= 0.82) และข้อ 2. การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความเหมาะสมและสมอบภาค ($\bar{X} = 3.75$, S.D = 0.80) นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, S.D= 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.79$, S.D.=0.78), ข้อ 11 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.77$, S.D.=0.83) และข้อ 8 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเหมาะสมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.73$, S.D.=0.77) นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

- แหล่งท่องเที่ยวอยู่ในสภาพสมบูรณ์มีความเป็นธรรมชาติ
- เนื่องจากไม่ใช่ฤดูฝนทำให้น้ำน้อย
- แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลไม่ค่อยมีกิจกรรมให้ทำ
- บริเวณแหล่งท่องเที่ยวมีที่ทิ้งขยะไม่เพียงพอ

3.2 ด้านความสะดวกและความปลอดภัย นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

- ไม่ค่อยสะดวกเท่าที่ควรในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่
- ความรู้สื่อปลอดภัยยังมีน้อยอาจเพราะเจ้าหน้าที่มาดูแลไม่ทั่วถึง
- การเดินทางค่อนข้างช้าทำให้เวลาเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวน้อยลง

3.3 ด้านบริหารจัดการทั่วไป นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

- ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาดและมีกลิ่น
- อาหารของฝากไม่ค่อยหลากหลาย
- ไม่สามารถควบคุมเวลาของขบวนรถไฟได้ทำให้บางโปรแกรมต้องยกเลิก
- ควรมีการแจกเอกสารแผ่นพับอย่างทั่วถึง

3.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

- บุคลากรน้อย ดูแลไม่ทั่วถึง
- การให้คำแนะนำไม่ชัดเจน
- เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีต่อนักท่องเที่ยว

3.5 อื่นๆ นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

- ควรมีมัคคุเทศก์บรรยายในระหว่างการเดินทาง
- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงเพราะบางคนยังไม่ทราบเวลาที่กำหนดให้เยี่ยมชมสถานที่และเวลาที่ต้องมาขึ้นรถที่แน่นอน
- ควรให้มีเวลาเที่ยวมากกว่านี้

อภิปรายผล

จากที่ได้สรุปผลมาข้างต้น ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42, S.D.=0.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48, S.D. = 0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 8 อากาศบริสุทธิ์ ปลอดโปร่ง ($\bar{X} = 3.99, S.D.=0.81$) ข้อ 5 สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงามตามธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.79, S.D.=0.76$) และข้อ 3 สภาพแวดล้อมมีบรรยากาศดี เหมาะแก่การท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.75$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานที่ท่องเที่ยวนั้นถูกจำกัดเฉพาะเส้นทางที่รถไฟผ่าน และนักท่องเที่ยวอาจจะนำไปเปรียบเทียบกับสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆที่เคยไปมาแต่ถึงอย่างไรก็ตามความสวยงามตามธรรมชาติและสภาพแวดล้อมที่มีบรรยากาศดีนี้นักท่องเที่ยวก็มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก

ด้านความสะดวกและความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46, S.D = 0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 9 มีความมั่นใจด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ($\bar{X} = 3.76, S.D = 0.77$) และข้อ 3 มีความสะดวกในการซื้อ

$\bar{X}$

ด้านการบริหารจัดการทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30, S.D = 0.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1. โปรแกรมการท่องเที่ยวทางรถไฟมีราคาเหมาะสม ($\bar{X} = 3.96, S.D = 0.82$) และข้อ 2. การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความเหมาะสมและเสมอภาค ($\bar{X} = 3.75, S.D = 0.80$) นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการเดินทางโดยรถไฟนั้นมีข้อจำกัดเรื่องเวลาและต้องบริหารจัดการเรื่องเวลาในการเดินทางไปกลับอาจไม่มีการยืดหยุ่นเรื่องเวลาที่แวะชมสถานที่ท่องเที่ยวและบางโปรแกรมอาจยกเลิกหากการเดินทางล่าช้าแต่เรื่องราคาที่เหมาะสมและความเสมอภาคนี้นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มาก

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45, S.D = 0.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.79, S.D.=0.78$) ข้อ 11 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.77, S.D.=0.83$) และข้อ 8 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเหมาะสมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.73, S.D.=0.77$) นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่มีน้อยมาดูแลไม่ทั่วถึงและไม่มีมัคคุเทศก์มาบรรยายระหว่างเดินทางแต่ถึงเจ้าหน้าที่จะมีน้อยแต่เรื่องของอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพสุภาพเรียบร้อย และการแต่งกายนั้นนักท่องเที่ยวยังมีความคิดเห็นในระดับที่มาก

2. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจันทน์เที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆที่การรถไฟจัดไปเที่ยวนั้นนักท่องเที่ยวทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความรู้จักสถานที่ท่องเที่ยวแห่งนั้นอยู่แล้วและมีความคาดหวังที่จะสัมผัสความสวยงามของธรรมชาติทั้งทะเล น้ำตกและประวัติศาสตร์ที่เหมือนกัน รวมถึงสภาพสังคมปัจจุบันที่เพศชายและเพศหญิงมีความเท่าเทียมกันในทุกด้านจึงทำให้เพศไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจันทน์เที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยนั้นมีความแตกต่างกันแต่อย่างใด

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานะ มหัทธพงษ์ (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง จังหวัดปราจีนบุรี พบว่านักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤทัยรัตน์ รุ่งสว่าง (2551: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว

3. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวในแต่ละช่วงอายุมีความตั้งใจและมีจุดมุ่งหมายรวมถึงพฤติกรรม การเดินทางท่องเที่ยวโดยทางรถไฟที่ต่างกัน กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีจะเป็นช่วง วัยรุ่นที่เดินทางมาเป็นกลุ่มที่ต้องการท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานไม่ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการ หรือความสะดวกสบายมากนักแตกต่างกับนักท่องเที่ยววัย 46 ปีขึ้นไปซึ่งเป็นวัยสูงอายุต้องการที่จะได้รับ ความสะดวกสบายและการจัดการที่ดีมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สลักฤทัย เตียวตระกูล (2539: บทคัดย่อ) พบว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุมากพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพของชายหาดบาง แสงต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยกว่า และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณศรี นาคะวิสุทธิ (2543: 94) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอ่าวพระนาง อำเภอมะนัง จังหวัดกระบี่ซึ่งผลการวิจัยพบว่าอายุที่แตกต่างกันทำให้ความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยว เชิงนิเวศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริจิตรา ฤกษ์บ้าย (2550: บทคัดย่อ) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะ เกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุและอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการ ท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอาชีพแต่ละอาชีพนั้นมีความแตกต่างกันในด้านการดำเนินงานในแต่ละวันทำให้ ความคิดเห็นต่างกันไปกล่าวคือ อาชีพนักเรียนนักศึกษานั้นวิถีชีวิตประจำวันคือเรียนหนังสือทำให้มี ความคิดเห็นต่อการมาท่องเที่ยวแตกต่างจากอาชีพรับราชการที่ลักษณะงานต้องมีความจริงจัง รอบคอบเป็นระบบและต่างจากอาชีพพนักงานบริษัท, รัฐวิสาหกิจที่ต้องกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลาที่จะ หาความก้าวหน้าให้ตนเองและทำผลประโยชน์และผลกำไรให้บริษัทรวมถึงอาชีพธุรกิจส่วนตัวที่ต้อง เป็นคนที่บริหารจัดการได้เป็นอย่างดี ดังนั้น เมื่อแต่ละอาชีพมีลักษณะงานที่แตกต่างกัน ความคิดเห็น ต่อการมาใช้บริการก็ย่อมมีความต่างกันในเรื่องความคาดหวังด้านต่างๆและความสนใจในเส้นทาง ท่องเที่ยวมีทั้งเกี่ยวกับธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ที่ต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา วีรภัทรพงศ์ (2546: บทคัดย่อ) ที่ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการ ใช้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเช้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่าอาชีพที่

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มความสะอาดบริเวณที่นั่งโดยสารและบริเวณห้องน้ำตลอดจนมีที่ทิ้งขยะที่เพียงพอ
2. ควรมีการแจกเอกสารแผ่นพับอย่างทั่วถึง
3. ควรบริหารเวลาให้มีความเหมาะสมทั้งเวลาในการเดินทางและเวลาเยี่ยมชมสถานที่
4. เจ้าหน้าที่มีน้อยควรมีมัคคุเทศก์บรรยายในระหว่างการเดินทางถึงแม้จำนวนบุคคลากรจะน้อยแต่ควรมีโครงการที่ส่งเสริมให้นักศึกษาภาควิชาการท่องเที่ยวจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ได้เข้ามาทดลองฝึกงานไปด้วยหรือรับมาทำงานพิเศษเพราะจัดช่วงวันเสาร์ อาทิตย์ที่เป็นวันหยุดเรียนพอดี

ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีหัวข้อที่ควรนำไปศึกษาวิจัยคือ

1. ศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่การรถไฟแห่งประเทศไทยได้จัด
2. ศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆให้เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวและเป็นการสร้างรายได้ให้ชุมชน ต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป). *อุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ ม.ป.พ.
- การรถไฟแห่งประเทศไทย. (2550). *จุลสารการรถไฟแห่งประเทศไทย*.
- กัลยา สมมาตย์. (2541). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลในเขตจังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จิตติมา วีรภัทรพงศ์. (2546). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยว ทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จุลสารการท่องเที่ยว. (2544). *นโยบายการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว*.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2542). *การวางแผนและการพัฒนาตลาดท่องเที่ยว*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัชวาลย์ มาอยู่วัง (2547). *ความคิดเห็นของนักเรียนช่วงชั้นที่ 4 ที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาพลศึกษาเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2547*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชิดจันทร์ หังสสุต. (2532). *หลักและการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. พิมพ์ครั้งที่ 6. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดุษฎี ชุมสาย , มล. และนิพนธ์ พรหมโยธี. (2527). *ปฐมบทแห่งวิชาการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีระพร อุวรรณโน. (2529). *จิตวิทยาสังคม โครงการตำราและเอกสารทางวิชาการ*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิคม จารุมณี. (2535). *การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. (เอกสารประกอบคำสอน). กรุงเทพฯ:หน่วยนิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- นิตา ชัชกุล. (2542). *อุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- บรรจบพร สุมนรัตนกุล (2544). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- เพ็ญลักษณ์ เกตุทัต (2546). *ทัศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพศาล ธีรพงษ์. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของผู้บริหารหน่วยงานในจังหวัดพิษณุโลก*. พิษณุโลก: สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.
- มานะ มหัทธพงษ์. (2548). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งจังหวัดปราจีนบุรี*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รีนรมย์ บวรธีรกุล. (2545). *พฤติกรรมและความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการท่องเที่ยวภายในประเทศ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ลาวัลย์ จักรานุกุล (2540). *ความคิดเห็นของนิสิตปริญญาโท ภาคพิเศษ สาขาบริหารธุรกิจ (M.B.A). สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตกรุงเทพมหานครต่อการจัดการศึกษาภาคพิเศษ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ฤทัยรัตน์ รุ่งสว่าง. (2551). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า เกาะเสม็ด จ.ระยอง*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เรืองวิทย์ แสงวัฒนา (2542). *การฝึกอบรมแบบมีส่วนร่วม: อีกมิติหนึ่งของรูปแบบการฝึกอบรม*. *เพิ่มผลผลิต*. 37(7). Na.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2530). *หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือในการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เรือนอักษร.
- วินิจ วีรยางกูร. (2532). *การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศักดิ์ สุนทรเสนี. (2531). *เจตคติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546). *การบริหารตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมิต สัจฉกร. (2543). *การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ*. พิมพ์ที่ 2. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สิริจิตรา ฤกษ์ปาย (2550). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สุริพร ภัทพรนันท์. (2541). *ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติในจังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์. ศษ.ม. (สิ่งแวดล้อมศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สลักฤทัย เตียวตระกูล (2539). *ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว: ศึกษากรณีท่องเที่ยวเมืองพัทยา*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (นโยบายและการวางแผนวิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). *นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. สำนักวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : บริษัท ทำมาดี จำกัด.
- อรุณศรี นาคะวิสุทธิ. (2543). *ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ: กรณีศึกษาอ่าวพระนาง อ.เมือง จ.กระบี่*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ก. (สาขาสังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อารณีย์ วิวัฒน์ภรณ์ (2546). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดราชบุรี*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุษณีย์ ศรีภูมิ. (2544). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวทัศนศึกษาในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education*. 3rd ed. Englewood cliff, New Jersey: Prentice Hall.
- Best, John W. (1997). *Research in Education*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Botha. (1981, October). Park and Recreation Administration for Municipalities of South Africa : A Study of a Group Municipal Authorities. *Dissertation Abstracts International*. 783-784 A.
- Ceballos Laseurain, H. (1998). Propriators Opinion on Ecotourism : A Case of The Roxz Bua, Sydney Australia. *Journal of Ecotourism Research*.
- Chistopher Lovelock, Jochen Wirtz and Hean Tat Keh (2002; 5, 14-16).
- Duncan. (1971). *A New Dictionary of Sociology*. New ed. London : Roulledge & Keygan Paul.
- Ealine ,Ruth. (1984, April). Satisfaction of tourist in Private Park and Recreation in New York. *Dissertation Abstracts international* .44(10): 1120-1128A.
- Foster, C.R. (1972). *Psychology for Life Adjustment*. Chicago: American Technical Society. Harance and AVA: 1967:358-359

- Hilgard, Ernest. (1962). *Introduction to Psychology*. 3rd ed. New York: Harcourt, Brance and World.
- Jedrzejczak, Marcin et al. (2004). *Bridging biodiversity and tourism towards sustainable development of sandy beaches*. Retrieved September 5,2005, from <http://www.abstracts.co.allenpress.com/pweb/esa 2005/document/?ID=46815>
- Kotler Philip (1997). *Marketing Management : Analysis Planning Implementation and Control*.9th ed. New Jersey : Prentice-Itall. Inc.
- Kerjcie, R,V.& Morgan, D,M. (1970,October). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Phychogical Measurement*. 30 (3): 608.
- Ministry of Tourism, Republic of Maldiver. (2004). *Tourism Attitude Surver 2004*. Retrieved September 2, 2005. from <http://www.Scotexchange.net.tas 2004.pdf>.
- Morgan Clifford T.; and King Richard A. (1991). *Introduction to Psychology*. Tokyo: International Student Mcgraw-Hill Kogakussha, Ltd.
- Oskamp, S. (1977). *Attitude and Opinion*. Englewood Cliff : Prentice Hall.
- Remmer. (1996). *Introduction to Psychology*. New York: McGraw-Hill.
- World Tourism Organization. (1997). *Tourism 2020 Vision*.Madrid : WTO.
- Website www.railway.co.th.
- Website www.thailandrailway.com.
- Zadrozny, John Thomas. (1979). *Dictionary of Soience*. Washington D.C. : Public Affair Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง
ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยว
โดยการรถไฟแห่งประเทศไทย

คำชี้แจงเกี่ยวกับคำถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการบริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาวิชานันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามจะไม่มีผลใด ๆ ต่อท่าน ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อเพราะข้อความจะมีความสัมพันธ์กันและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนตัวโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย แบ่งเป็น 4 ด้าน

1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว
2. ด้านความสะดวกและความปลอดภัย
3. ด้านบริหารจัดการทั่วไป
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบปลายเปิด

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ณัฐพล ศีลาทอง

ผู้วิจัย

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามชุดนี้ได้จัดทำขึ้นประกอบการทำวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย “
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ผู้วิจัยของความกรุณาจากท่านได้โปรดพิจารณาตอบแบบสอบถามทั้งหมดตามความเป็นจริงหรือตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 20 ปี
- ☐ อายุ 20 – 30 ปี
- ☐ อายุ 31 – 45 ปี
- ☐ อายุ 46 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

- ☐ นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ รับราชการ
- ☐ พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ ธุรกิจส่วนตัว

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ท่องเที่ยว</u>					
1. แหล่งท่องเที่ยวมีความหลากหลายเหมาะแก่การท่องเที่ยว					
2. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด เหมาะสมแก่การท่องเที่ยว					
3. สภาพแวดล้อมมีบรรยากาศดี เหมาะสมแก่การท่องเที่ยว					
4. จำนวนสถานที่ท่องเที่ยวของโปรแกรมการท่องเที่ยวมีจำนวนเพียงพอ					
5. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงามตามธรรมชาติ					
6. สถานที่ท่องเที่ยวมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์					
7. มีความประทับใจที่ได้รับจากการเดินทางมาท่องเที่ยว					
8. สภาพแวดล้อมในสถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาดไม่มีมลพิษและขยะ					
9. สถานที่ท่องเที่ยวมีให้เลือกทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้หลากหลายรูปแบบ					
10. การจัดตกแต่งอาคารสถานที่บริเวณต่าง ๆ ดูกลมกลืนกับธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว					
<u>ด้านความสะดวกและความปลอดภัย</u>					
1. มีความสะดวกในการขนส่งสิ่งของ สัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร					
2. การรถไฟแห่งประเทศไทยมีที่จอดรถเพียงพอ					
3. มีความสะดวกในการซื้อตั๋วและจองตั๋ว					
4. มีความสะดวกในการคืนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋ว					
5. การบริการรับฝากกระเป๋าสัมภาระที่สถานีมีความปลอดภัย					
6. ที่นั่งพักของผู้โดยสารมีความปลอดภัย					
7. สภาพของผู้โดยสารมีความปลอดภัย					
8. นายตรวจมีความสม่ำเสมอในการเดินตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างทาง					
9. มีความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางท่องเที่ยวโดยการรถไฟ					
10. มีห้องน้ำบริการอย่างทั่วถึงและถูกสุขลักษณะ					

ข้อคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านบริหารจัดการทั่วไป</u>					
1. ราคาของโปรแกรมการท่องเที่ยวทางรถไฟมีความเหมาะสม					
2. การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความเหมาะสมและเสมอภาค					
3. กาท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีประชาสัมพันธ์และข่าวสาร สามารถรับรู้และเข้าถึงได้ง่าย					
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การจัดโปรแกรมท่องเที่ยวอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ					
5. การจัดโปรแกรมของสถานที่ท่องเที่ยว มีความเหมาะสม					
6. มีคำแนะนำเกี่ยวกับโปรแกรมการท่องเที่ยวในแต่ละสถานที่					
7. การจัดจำหน่ายตั๋วมีความรวดเร็ว					
8. การเดินรถไฟมีความตรงต่อเวลา					
9. โปรแกรมการเดินทางท่องเที่ยวมีความเพียงพอ					
10. ช่วงเวลาที่หยุดชมและพักผ่อนในแต่ละสถานที่ต่าง ๆ มีความเหมาะสม					
<u>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</u>					
1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการนักท่องเที่ยวเพียงพอ					
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อนักท่องเที่ยว					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการท่องเที่ยว การปฏิบัติตนระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม					
5. เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี					
6. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
7. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพียงพอและมีคุณภาพ					
8. บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเหมาะสมในการให้บริการ					
9. ควรมีเจ้าหน้าที่จัดนำให้ความรู้กับนักท่องเที่ยวทุกสถานที่ท่องเที่ยว					
10. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่น่าประทับใจ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้บริการจัดนำเที่ยวโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ท่องเที่ยว

.....

.....

.....

2. ด้านความสะดวกและความปลอดภัย

.....

.....

.....

3. ด้านบริหารจัดการทั่วไป

.....

.....

.....

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ชื่อ นายเทเวศร์ พิริยะพจน์ท์
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาพลศึกษา คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ชื่อ นายพนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ชื่อ นายชัยโรจน์ สายพันธุ์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. ชื่อ ดร.ชาญวิทย์ เทียมบุญประเสริฐ
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. ชื่อ นายจำนงค์ สุนทรโชติ
ตำแหน่ง หัวหน้ากองโฆษณาและส่งเสริมการท่องเที่ยว
สถานที่ทำงาน การรถไฟแห่งประเทศไทย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายณัฐพล ศิลาทอง
วัน เดือน ปีเกิด	23 พฤศจิกายน 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดกาญจนบุรี
สถานที่ทำงาน	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาศูนย์การค้าเสรีเซ็นเตอร์ ถนนศรีนครินทร์ แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250.
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	518 หมู่บ้าน เดอะ ควีน เฟลส 3 ซอย อ่อนนุช 44 ถนนสุขุมวิท 77 แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250.

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2544	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช 3). สาขาพาณิชยกรรม วิชาเอกธุรกิจโรงแรม จากวิทยาลัยอาชีวศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี
พ.ศ. 2548	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
พ.ศ. 2551	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม.) สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ