

**ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ
แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย**

**สารนิพนธ์
ของ
นางสาวจิตติมา วีรภัทรพงศ์**

**เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

338.4791

Q425๑

ร.3

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ
แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวจิตติมา วีรภัทรพงศ์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

พฤษภาคม 2546

๒ ๕๕๖๙๖๑ ร.3

จิตติมา วีรภัทรพงศ์. (2546). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวทางรถไฟ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที (t-Test Independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS For Windows Version 10

ผลการวิจัย พบว่า

1. นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 25 - 34 ปี รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช. ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 6,500 - 11,800 บาท รองลงมา คือ มีรายได้ต่ำกว่า 6,500 บาท และมีรายได้ต่อเดือน 11,801 - 17,100 บาท ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท รองลงมา คือ รับราชการ และประกอบธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมา คือ สมรส และพบว่า เส้นทางท่องเที่ยวที่เลือกเดินทางครั้งนี้ มี 5 เส้นทาง มีนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างเส้นทางละ 80 คน เท่า ๆ กัน โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกมาใช้บริการวันเสาร์ รองลงมาคือ วันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยที่วันอาทิตย์ คือ วันที่นักท่องเที่ยวมาใช้บริการน้อยที่สุด มีครอบครัว / ญาติ เป็นบุคคลที่ร่วมเดินทางมาด้วยมากที่สุด รองลงมาคือ เดินทางร่วมกับ เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนเรียน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับเป็นครั้งแรก โดยมีวัตถุประสงค์คือเพื่อการพักผ่อน รองลงมาคือ เพื่อความสนุกสนาน และเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดีดูใจ

2. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางรถไฟได้มาจากการค้นหาเอง และถามเพื่อน การแต่งกายของพนักงานสะอาด ความสม่ำเสมอในเดินตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างเดินทาง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ ความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวกับรถไฟฯ ถูกกว่าบริษัทนำเที่ยว ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ความสุภาพการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน และความรวดเร็วในการจัดจำหน่ายตั๋ว ตามลำดับ

3. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทาง 6.00 น. ถึง 19.00 น ความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางท่องเที่ยวโดยรถไฟ ความเพียงพอของเวลาที่หยุดให้ชมสถานที่ท่องเที่ยว โปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก การพบเห็นการโฆษณาการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด การยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน ความสะดวกในการซื้อตั๋ว และจองตั๋ว ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ความสะดวกในการขนส่งของ สัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร ความสะอาดของสภาพโดยทั่ว

ไปของตู้โดยสาร ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางรถไฟจากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวโดยรถไฟฯ ถูกกว่ารถยนต์ส่วนบุคคล ความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟฯ ความปลอดภัยของสภาพของตู้โดยสาร ความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง ความปลอดภัยของที่นั่งพักของผู้โดยสาร ความเพียงพอของที่จอดรถที่จัดไว้ให้ ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว ความสะดวกในการขึ้นตัว หรือเปลี่ยนตัว ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง และความสบายของเก้าอี้ที่นั่งของผู้โดยสารบนตู้โดยสาร ตามลำดับ

4. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับ ไม่ดี โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ผ่านทางสื่อผ่านพับมากที่สุด การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด และเวลาที่ใช้ในการจอตริบ – ส่ง ผู้โดยสารตามสถานีต่างๆ ไม่นาน ตามลำดับ

5. นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคลแตกต่างกัน

6. นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน

7. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน

8. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน

9. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และด้านความสามารถในการให้บริการของพนักงานแตกต่างกัน

10. นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

11. นักท่องเที่ยวที่มีท่องเที่ยวที่เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ทุกด้านแตกต่างกัน

12. นักท่องเที่ยวที่มีช่วงเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้น ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร

13. นักท่องเที่ยวที่มีบุคคลที่ร่วมเดินทางแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

14. นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่เดินทางแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านความสะดวก และ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการแตกต่างกัน

15. นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และ ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสารแตกต่างกัน

**THAI TOURISTS' OPINIONS TOWARD ONE – DAY TRIP
TRAIN TRAVELLING SERVICES OF THE STATE RAILWAY OF THAILAND**

**AN ABSTRACT
BY
MISS JITTIMA VERAPATTARAPONG**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Marketing
at Srinakharinwirot University
May 2003**

Jittima Verapattarapong. (2003). *Thai Tourists' Opinions Toward One – Day Trip Train Travelling Services of The State Railway of Thailand*. Master Project, M.B.A. (Marketing). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc. Prof. Sirivan Serirat.

This research is objectives to study the Thai tourists' opinions toward one – day trip train travelling services of the state railway of Thailand. Samples are taken from 400 train service users. Data are collected from questionnaires. Statistical analysis methods are based on percentage, mean, standard deviation, the differentiate comparative used t-test independent , one way analysis of variance and pair comparative by used least significant difference (LSD) with SPSS for windows version 10 program.

The results are as follows :

1. The samples of tourists were female more than male and the most have aged between 25-34 years old and the rest was 35-44 years old. The most was graduate at bachelor degree level, followed by higher bachelor degree level and senior high school or certificate, respectively. The income per month was 6,500-11,800 baht, followed by below 6,500 baht and 11,801-17,100 baht, respectively. The most career was company's staff, followed by the government officer and business owner, respectively. The most tourists was single status and the rest was marriage. And found that the trip way for this tour have 5 ways and in each way have equal was 80 tourists. By the most tourists will select to service on Saturday and holiday was the second . For Sunday have a few tourists to service. The most person to join in trip was the family or cousins, followed by co-worker and friend from school, respectively. The tourists used the train travelling services at the first time. The objectives was to relaxation and the second was to funny and due to the attractive of public relations was rank the third.

2. The Thai tourists' opinions toward one – day trip train travelling services show good level. By arrange in order from most to low are as follows the like to the natural source, the data of the train tour which get by self searching and asking frinds, to dress clean of staff, the regularly to examine around in train container between to travel, favor to ancient town, the appropriate of the tourism place, the expense in train tour service have cheap more than the company tour, the rapidly of service, the polite and suggestion of staff and the rapidly of ticket sell, respectively.

3. The Thai tourists' opinions toward one – day trip train travelling services show moderate level. By arrange in order from most to low are as follows, the time enough for the trip program since 6.00 A.M. to 7.00 P.M., to confident in safety of travel, the time enough for seeing any place, program as type one – day trip train travelling services have to cheap, can searching the information from internet all

the most, to smile and friendly in reception of staff, to convenience for buy and reserve ticket at Hualumpong station, to facilities to take any things go to take the train cabinet, to general clean in train cabinet, the most have get information from staff of the state railway of Thailand, the expense in train tour service have cheap more than by car, on time of travel by train, the safety of the train cabinet's condition, the safety for deposit our bags and any things at Hualumpong station, the importance sequence of the tourism place in program, the safety of the seat for waiting area, the enough space for car in car park, the vary of the tourism place, the convenience to return ticket or change at Hualumpong station, the clean of toilet at Hualumpong station and the convenience of the seat for waiting area, respectively.

4. The Thai tourists' opinions toward one – day trip train travelling services show non-good level. By arrange in order from most to low are as follows, to discover and see advertising and public relations of the one – day trip train travelling services through bouchure by the most, and through the advertising by cut out by the most, and the time to stop for take the passengers in any station not to much, respectively.

5. The female and male toursists showed significant in the different opinion toward one – day trip train travelling services of the state railway of Thailand on the service pricing, and the expense in train tour service have cheap more than by car.

6. Aged different level, the tourists showed significant in the different opinion toward one – day trip train travelling services of the state railway of Thailand on the advertising and public relation of the train service, and the safety for used service.

7. Education different level, the tourists showed significant in the different opinion toward one – day trip train travelling services of the state railway of Thailand on the safety for used service.

8. The income different level, the tourists showed significant in the different opinion toward one – day trip train travelling services of the state railway of Thailand on the tourism place.

9. The different of career, the tourists showed significant in the different opinion toward one – day trip train travelling services of the state railway of Thailand on the tourism place, the service pricing, the advertising and public relations of the train service and the ability to offer service of staff.

10. The different of status, the tourists showed non significant in the different opinion toward one – day trip train travelling services of the state railway of Thailand.

11. The different of the trip selection, the tourists showed significant in the different opinion toward one – day trip train travelling services of the state railway of Thailand by all items.

12. The different of the duration time to used service, the tourists showed significant in the different opinion toward one – day trip train travelling services of the state railway of Thailand by all items, exclude the general condition of service.

13. The different of the joiner to travel, the tourists showed significant in the different opinion toward one – day trip train travelling services of the state railway of Thailand on the advertising and public relations of the train service.

14. The different of the times to service, the tourists showed significant in the different opinion toward one – day trip train travelling services of the state railway of Thailand on the tourism place, the service pricing, the convenience and the safety.

15. The different of the objectives to service, the tourists showed significant in the different opinion toward one – day trip train travelling services of the state railway of Thailand on the tourism place, the advertising and public relations and the general condition of service.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

..... สรณณ 155๖๔
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

..... สรณณ 155๖๔
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... สรณณ 155๖๔ ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... อมร อ. กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

..... ว.น. อ. กรรมการ
(อาจารย์ วรินทร์า ศิริสุทธิกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คนบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ 9 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ตลอดจนการแก้ไข ปรับปรุง ให้สารนิพนธ์มีความสมบูรณ์ จากอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ วรินทรา ศิริสุทธิกุล ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณลอง เหยียนวัน และคุณนันทกา วีรภัทรพงศ์ และบุคคลในครอบครัวของผู้วิจัย ผู้ซึ่งให้ความรัก ความรู้ อบรมสั่งสอน และให้กำลังใจมาโดยตลอด ตลอดจนพี่ น้อง และเพื่อนๆ MBA การตลาด รุ่นที่ 3 ที่ให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามงานวิจัยนี้ทุกท่าน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ และนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการทุกท่าน และบุคคล หรือหน่วยงานอื่นๆ ต่อไป

จิตติมา วีรภัทรพงศ์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
	ความสำคัญของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
	สมมติฐานในการวิจัย.....	10
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
	แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	11
	แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	16
	แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	28
	ลักษณะของตลาดท่องเที่ยว.....	31
	ลักษณะเฉพาะของการบริการการท่องเที่ยว.....	32
	ความสำคัญของการท่องเที่ยว.....	32
	ความสำคัญของการท่องเที่ยวภายในประเทศ.....	34
	ประวัติของการรถไฟแห่งประเทศไทย.....	34
	การริเริ่มโครงการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป- เย็นกลับของการรถไฟ แห่งประเทศไทย.....	37
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	42
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	42
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	43
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	231
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	231
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	235
อภิปรายผล	241
ข้อเสนอแนะ.....	246
บรรณานุกรม	248
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	251
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม.....	260
ภาคผนวก ค หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย	261
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	262

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัตวิสัย และแนวทางแบบวัตถุวิสัย	23
2	แสดงผลการเลือกเส้นทางการท่องเที่ยว และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	43
3	แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง.....	44
4	แสดงการแบ่งช่วงของรายได้ต่อเดือน	44
5	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย.....	53
6	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลพื้นฐานในการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ การท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย.....	57
7	แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยจำแนกตามระดับความคิดเห็นของการให้บริการด้านแหล่งท่องเที่ยว.....	61
8	แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยจำแนกตามระดับความคิดเห็นของการให้บริการด้านราคาค่าโดยสาร.....	62
9	แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยจำแนกตามระดับความคิดเห็นของการให้บริการ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์.....	63
10	แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยจำแนกตามระดับความคิดเห็นของการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ.....	64
11	แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยจำแนกตามระดับความคิดเห็นของการให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ.....	65
12	แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยจำแนกตามระดับความคิดเห็นของการให้บริการ ด้านความสามารถของพนักงาน ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทย.....	66
13	แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยจำแนกตามระดับความคิดเห็นของการให้บริการ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย.....	66

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

14	แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ การท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยจำแนกตาม ระดับความคิดเห็นของการให้บริการ ด้านความคิดเห็นของสภาพทั่วไปของการให้บริการ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย.....	69
15	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ.....	71
16	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสารเป็นรายข้อ จำแนกตามเพศ.....	72
17	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ.....	73
18	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เป็นรายข้อจำแนกตามอายุ.....	75
19	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป- เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันกับการบริการ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในเรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป- เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด.....	77
20	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป- เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันกับการบริการ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในเรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน.....	79
21	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้ บริการเป็นรายข้อ จำแนกตามอายุ.....	80
22	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันกับการบริการ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการในเรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักรถโดยสาร.....	82
23	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันกับ ความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ.....	83

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
24	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	88
25	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยเป็นรายข้อ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	87
26	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป- เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัยในเรื่อง ความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร.....	89
27	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป- เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัยในเรื่อง ความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสาร ระหว่างการเดินทาง.....	90
28	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน.....	92
29	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยวเป็นรายข้อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	94
30	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป- เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีรายได้แตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยวในเรื่อง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก ทุ่งดอกทานตะวัน ถ้ำเขาบิน ฯลฯ.....	95
31	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยว ทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามอาชีพ.....	97
32	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยว ทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ.....	98
33	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป- เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยวในเรื่อง ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรม การเดินทาง.....	100

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

34	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับด้านแหล่งท่องเที่ยวในเรื่อง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้ำเขาบิน ฯลฯ.....	101
35	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับด้านแหล่งท่องเที่ยวในเรื่อง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เชื้อน ปราสาท ฯลฯ.....	102
36	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสารเป็นรายข้อ จำแนกตามอาชีพ.....	104
37	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับมีราคาถูก.....	105
38	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล.....	106
39	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์เป็นรายข้อ จำแนกตามอาชีพ.....	108
40	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับผ่านทางอินเตอร์เน็ตมากที่สุด.....	110
41	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน.....	111

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
42	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	112
43	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน....	114
44	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำ ของพนักงาน.....	115
45	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของ พนักงาน.....	116
46	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสะอาดของเครื่องแต่งกายของ พนักงาน.....	117
47	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพ.....	119
48	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้.....	121
49	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยวเป็นรายชื่อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้.....	123
50	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกัน กับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความสำคัญของลำดับ ของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง.....	124

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

51	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อ แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุ่นดอกทานตะวัน ถ้ำเขามิน ฯลฯ.....	126
52	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อ แหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ แตกต่างกัน.....	127
53	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสารเป็นรายข้อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้.....	128
54	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยว ทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก.....	129
55	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่าย ในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล....	131
56	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่าย ในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว	132
57	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เป็นรายข้อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้.....	134
58	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด.....	135

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

59	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด.....	137
60	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับ จากการค้นหา ด้วยตนเอง และถามเพื่อน.....	138
61	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นรายข้อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้.....	140
62	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกันกับ ด้านความรวดเร็วในการบริการ เรื่องความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟ.....	142
63	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกันกับ ด้านความรวดเร็วในการบริการ เรื่องความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทางระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น.....	143
64	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกันกับ ด้านความรวดเร็วในการบริการ เรื่องเวลาที่ใช้จ่ายรับ-ส่งผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน.....	144
65	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกันกับ ด้านความรวดเร็วในการบริการ เรื่องความเพียงพอของช่วงเวลาที่หยุดให้ชมตามสถานที่ท่องเที่ยว.....	146
66	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้ บริการเป็นรายข้อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้..	147

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

67	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกัน กับ ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการขนส่งของสัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร.....	149
68	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง.....	150
69	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการกิน และเปลี่ยนตัวที่สถานีรถไฟหัวลำโพง.....	152
70	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการให้บริการ เป็นรายข้อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้.....	153
71	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน.....	154
72	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน.....	155
73	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสะดวกของเครื่องแต่งกายของพนักงาน.....	156
74	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยเป็นรายข้อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้.....	158

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
75	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง..... 160
76	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร..... 161
77	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร..... 162
78	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง..... 163
79	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ..... 165
80	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เป็นรายข้อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้..... 166
81	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสบายของเก้าอี้โดยสารบนตู้โดยสาร..... 168
82	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะดวกของห้องน่านอนตู้โดยสาร..... 169

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
83	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะดวกของห้องน้ำที่ให้บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง.....	170
84	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะดวกของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสาร.....	171
85	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามช่วงวันที่มาใช้บริการ...	173
86	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยวเป็นรายข้อ จำแนกตามช่วงวันที่มาใช้บริการ.....	175
87	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว.....	176
88	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรม การเดินทาง	177
89	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้ำเขabin ฯลฯ.....	178
90	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสารเป็นรายข้อ จำแนกตามช่วงวันที่มาใช้บริการ.....	179
91	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ มีราคาถูก.....	180

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

92	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล.....	181
93	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว.....	182
94	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เป็นรายชื่อ จำแนกตามช่วงวันที่มาใช้บริการ.....	182
95	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด.....	184
96	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด.....	185
97	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด.....	186
98	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน.....	187
99	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นรายชื่อ จำแนกช่วงวันที่มาใช้บริการ.....	188
100	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว.....	189

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
101 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับด้านความเร็วในการให้บริการ เรื่องความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟ.....	190
102 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับด้านความเร็วในการให้บริการ เรื่องความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทางระหว่างเวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น.....	191
103 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับด้านความเร็วในการให้บริการ เรื่องเวลาที่ใช้จอดรับ – ส่งผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน.....	191
104 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการเป็นรายข้อ จำแนกตามช่วงวันที่ใช้บริการ.....	192
105 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการขนส่งของ สัมภาระไปยังตู้โดยสาร.....	193
106 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการให้บริการของพนักงานเป็นรายข้อ จำแนกตามช่วงวันที่ใช้บริการ.....	194
107 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสุภาพในการพูดจาให้คำแนะนำของพนักงาน.....	195
108 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน.....	196
109 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยเป็นรายข้อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้.....	196

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
110 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร....	198
111 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร.....	199
112 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ.....	199
113 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามบุคคลที่ร่วมเดินทาง..	200
114 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย การโฆษณาและประชาสัมพันธ์เป็นรายข้อ จำแนกตามบุคคลที่ร่วมเดินทาง.....	202
115 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่บุคคลที่ร่วมเดินทางแตกต่างกันกับด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด.....	204
116 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่บุคคลที่ร่วมเดินทางแตกต่างกันกับด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด.....	205
117 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่บุคคลที่ร่วมเดินทางแตกต่างกันกับด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน.....	206
118 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว.....	207
119 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยวเป็นรายข้อ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว.....	210

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
120	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวแตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว.....	211
121	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสารเป็นรายข้อ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว.....	212
122	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวแตกต่างกันกับ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล.....	213
123	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการเป็นรายข้อ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว.....	214
124	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวแตกต่างกันกับ ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความเพียงพอของที่จอดรถที่จัดให้.....	215
125	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยเป็นรายข้อ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว.....	216
126	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวแตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัย เรื่องความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง.....	217
127	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวแตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัย เรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ.....	218
128	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว.....	219

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
129	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยวเป็นรายชื่อ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว.....	221
130	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว แตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุ่นดอกทานตะวันถ้ำเขามิน ฯลฯ.....	222
131	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีจำนวนครั้งที่เดินทาง มาท่องเที่ยวแตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยว ทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เชื้อน ปราสาท ฯลฯ.....	223
132	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เป็นรายชื่อ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว.....	224
133	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว แตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและ ประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ต มากที่สุด.....	226
134	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว แตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการค้นหาข้อมูลของ การท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน.....	227
135	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เป็นรายชื่อ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว.....	228
136	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว แตกต่างกันกับ สภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะอาดของสภาพโดยทั่วไป ของตู้โดยสาร.....	229

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
137	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลพื้นฐานในการเดินทางที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อการให้บริการ ท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย..... 230

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	9
2 แสดงหลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ.....	11
3 แสดงแสดงสามเหลี่ยมแห่งการบริการ	25
4 แสดงหลักการของสามเหลี่ยมแห่งบริการ และความสัมพันธ์กับทฤษฎี 7 เอส ของ McKensy	26
5 แสดงระบบการท่องเที่ยว.....	30

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันนี้ เป็นที่ทราบกันดีว่า การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นับเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญและมีบทบาทอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ รายได้ของประเทศไทยนั้นได้มาจากภาคการบริการเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวที่สร้างรายได้ให้ประเทศเป็นอันดับหนึ่ง หลังจากที่ประเทศไทยได้มีการปรับปรุง และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมแล้ว ก็ได้ทำการประชาสัมพันธ์เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้มาท่องเที่ยวในประเทศไทย สร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น ซึ่งสิ่งที่สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ก็คือ ความเป็นเอกลักษณ์ สภาพโบราณสถาน โบราณวัตถุ แหล่งสำคัญๆ ทางประวัติศาสตร์ และความงดงามของธรรมชาติ อันเป็นสิ่งที่เป็จุดเด่นของประเทศไทยแทบทั้งสิ้น แต่ในทางตรงกันข้าม ประชาชนชาวไทยด้วยกันเองกลับไม่อดทนคนไทยด้วยกัน แต่กลับนำเงินตราออกไปยังต่างประเทศโดยการไปเที่ยวต่างประเทศ ทำให้ขัดแย้งกับนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงตระหนักว่า ถ้าคนไทยไม่เที่ยวเมืองไทยแล้วจะสร้างรายได้ให้ประเทศได้อย่างไร ดังนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงได้มีการส่งเสริม และประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนคนไทยหันมาสนใจในการท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism) ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – พ.ศ. 2544) โดยมีการจัดเทศกาล งานประเพณีต่างๆ ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละจังหวัด เพื่อดึงดูดให้ประชาชนเที่ยวเมืองไทยมากขึ้น สร้างจิตสำนึกในการรักธรรมชาติและท่องเที่ยวไทย พร้อมกันนี้ก็ได้อำนาจขัญที่ว่า “เที่ยวเมืองไทย ไปได้ทุกเดือน” โดยเน้นการท่องเที่ยวทั้งแบบเข้าไป – เย็นกลับในจังหวัดใกล้เคียง และการท่องเที่ยวแบบค้างคืนกรณีไปเที่ยวในจังหวัดที่อยู่ไกลๆ เพื่อให้คนไทยเที่ยวเมืองไทย และมีการนำเสนอการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน ทักษะศึกษา ทำบุญ ผจญภัย หรือแม้แต่การสมมนาแบบสัจจจรโดยแทรกการท่องเที่ยวเข้าไปด้วย

การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ตอบรับกระแสการส่งเสริมให้คนไทยเที่ยวเมืองไทยด้วยกัน ขานรับนโยบายของภาครัฐ โดยได้จัดให้มีการให้บริการเดินรถไฟท่องเที่ยวทั้งแบบเข้าไป – เย็นกลับ และการเดินทางท่องเที่ยวแบบค้างคืน และเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2519 (การรถไฟแห่งประเทศไทย.2545) แต่เริ่มเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวประมาณ ปี 2540 เป็นต้นมา เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมจากภาครัฐ จึงทำให้การบริการท่องเที่ยวทางรถไฟได้รับการตอบรับจากนักท่องเที่ยว ซึ่งการรถไฟแห่งประเทศไทยมีการให้บริการเดินรถไฟเพื่อการท่องเที่ยวทุกวันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีขบวนรถไฟที่ให้บริการทั้งแบบตู้โดยสารพัดลม และตู้โดยสารแอร์ปรับอากาศ ในราคาโดยรวมค่าตั๋วโดยสารและค่าบริการไว้พร้อม ซึ่งในปัจจุบันมีการเดินรถไฟท่องเที่ยวแบบ เข้าไป – เย็นกลับทั้งหมด 11 เส้นทาง ท่องเที่ยวทางรถไฟแบบค้างคืนอีก 3 เส้นทาง ประกอบด้วย

การท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ

1. เที่ยวหน้าตกไทรโยคน้อย นมัสการพระปฐมเจดีย์ สะพานข้ามแม่น้ำแคว สุสานทหารพันธมิตร
2. เที่ยวหน้าตกเขาพัง นมัสการพระปฐมเจดีย์ สะพานข้ามแม่น้ำแคว สุสานทหารพันธมิตร
3. เที่ยวชายทะเลสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน นมัสการพระปฐมเจดีย์
4. เที่ยวเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี ชมความงามรถไฟลอยน้ำ ระหว่างทางชมทุ่งทานตะวัน

5. เทียวล่องแพเมืองกาญจนบุรี นมัสการพระปฐมเจดีย์ ล่องแพชมลำน้ำแควใหญ่ แควน้อย ฯลฯ
6. เทียน้ำตกเอราวัณ – เชื่อนศรีนครินทร์ นมัสการพระปฐมเจดีย์ ชมสะพานข้ามแม่น้ำแคว ฯลฯ
7. เทียวปราสาทเมืองสิงห์ – สะพานมรณะ นมัสการพระปฐมเจดีย์ สะพานข้ามแม่น้ำแคว

ถ้ากระแซ

8. เทียวเพชรบุรี/เขาวัง/หาดชะอำ/พระที่นั่งมณฑลท้ายวัง นมัสการพระปฐมเจดีย์
9. เทียวราชบุรี/ลงเรือชมตลาดน้ำดำเนินสะดวก/ถ้าเขามิน นมัสการพระปฐมเจดีย์
10. เทียวฉะเชิงเทรา/ล่องลำน้ำบางปะกง นมัสการพระพุทธโสธร เจ้าแม่กวณโณม รับประทานอาหารกลางวันบนเรือ และชมธรรมชาติรอบเกาะลัด สดุดีพระเจ้าตากสินมหาราช ฝูงค้างคาวแสนรู้ ที่วัดโพธิ์บางคล้า
11. เทียวพระนครศรีอยุธยา ล่องเรือชมโบราณสถานที่สำคัญสองฝั่งแม่น้ำ วัดพุทไธสวรรย์ ฯลฯ

การท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบพักค้างคืน

1. เทียวบ้านริมแคว – แพร่มน้ำ จ.กาญจนบุรี(ทุกเสาร์) นมัสการพระปฐมเจดีย์ ไปถ้ากระแซ พักบ้านริมแคว – แพร่มน้ำ สนุกกับการเล่นเกมส พาลงเรือไปถ้าเฉลย
2. เทียวสังขละบุรี – ด่านเจดีย์ 3 องค์ – พม่า เมืองพญาตองซู(ทุกเสาร์) นมัสการพระปฐมเจดีย์ ชมสะพานข้ามแม่น้ำแคว เชื่อนเขาแหลม วัดวังแก้วเกรว เจดีย์พุทธคยา สะพานมอญ
3. เทียวอุบลราชธานี – นครพนม – มุกดาหาร – ศรีสะเกษ(ทุกวันศุกร์) ชมความงามที่ภูผาเทิบ ไป จ.นครพนม นมัสการพระธาตุพนม และไปจ.ศรีสะเกษ ชมผามออีแดง และปราสาทหินชายแดนไทย – กัมพูชา

และการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนคนไทย และชาวต่างชาติได้ทราบถึงกิจกรรมพิเศษท่องเที่ยวทางรถไฟ ซึ่งจะจัดเดินทางท่องเที่ยวเป็นพิเศษในแต่ละเดือนและตรงกับช่วงเทศกาลด้วย อาทิเช่น เดือนเมษายน 2545 เทียวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ขี่จักรยานชมมรดกโลก, เดือนพฤษภาคม 2545 เทียวจังหวัดพิษณุโลก เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับจักรยานที่ทุ่งแสลงหลวง, เดือนมิถุนายน 2545 เทียวจังหวัดชัยภูมิ ชมดอกกระเจียวบานที่ป่าหินงาม เป็นต้น อันเป็นการสนับสนุนโครงการเที่ยวทั่วไทยไปได้ทุกเดือน ซึ่งได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับในเส้นทางเที่ยวหัวหิน และน้ำตกเอราวัณ ที่มีนักท่องเที่ยวแน่นเกือบทุกขบวน มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2543 – 2544 โดยมีจำนวนเพิ่มขึ้นจาก 8,570 คน เป็น 86,580 คน ตามลำดับ (การรถไฟแห่งประเทศไทย.2543 และ 2544) ซึ่งจำนวนนักท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นในระดับที่สูงมากอันเนื่องมาจากการเดินรถไฟท่องเที่ยวเส้นทางเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์เมื่อช่วงต้นปีงบประมาณ 2544 ผู้วิจัยจึงอยากศึกษาถึง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยว่ามีคิดเห็นอย่างไรต่อ การให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟในลักษณะเข้าไป – เย็นกลับ ที่จัดโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อที่จะช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้นำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่างๆ และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น อีกทั้งเป็นข้อมูลสำหรับงานวิจัยอื่น และผู้ที่สนใจต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในด้านของ แหล่งท่องเที่ยวในแต่ละเส้นทาง ราคาค่าโดยสาร การโฆษณาและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย การให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันทางด้าน ประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และสถานภาพสมรส
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย จากความแตกต่างของลักษณะพื้นฐานในการเดินทาง ประกอบด้วย เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทาง ช่วงวันที่มาใช้บริการ บุคคลที่ร่วมเดินทางด้วย จำนวนครั้งที่เดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟ และวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในด้านของ แหล่งท่องเที่ยวในแต่ละเส้นทาง ราคาค่าโดยสาร การโฆษณาและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ และการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และสถานภาพสมรส
2. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ว่านักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ หากเส้นทางที่เลือกท่องเที่ยว ช่วงวันที่มาใช้บริการ บุคคลที่ร่วมเดินทางด้วย จำนวนครั้งที่เดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟ และวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว มีความแตกต่างกัน
3. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นประโยชน์ในการช่วยปรับปรุง และพัฒนางานด้านการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ให้ดียิ่งขึ้น
4. เพื่อเป็นข้อมูลแก่งานวิจัยอื่นๆ เกี่ยวกับ และผู้ที่สนใจในภายหน้า

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้กำหนดคุณสมบัติเฉพาะ คือ เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างจากสัดส่วนประชากร (บุญชม ศรีสะอาด. 2538 : 185-186) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยจะทำการศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เลือกเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวกระจายตามตู้โดยสาร โดยเลือกเส้นทางท่องเที่ยวเพียง 5 เส้นทางที่การรถไฟแห่งประเทศไทยได้เปิดให้บริการ จากเส้นทางทั้งหมด 11 เส้นทาง และเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยเท่านั้น
2. การสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดโควตา (Quota Sampling) กำหนดหาจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละเส้นทาง จากเส้นทางที่การรถไฟแห่งประเทศไทยได้เปิดให้บริการท่องเที่ยว จำนวน 5 เส้นทางที่เลือก ได้กลุ่มตัวอย่างเส้นทางละ 80 คน รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน
3. การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้นำไปเก็บข้อมูลที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)

พื้นที่การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่ใช้บริการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟ ณ บริเวณสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ซึ่งเป็นสถานีต้นทางที่นักท่องเที่ยวจะออกเดินทางท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับ กับ การรถไฟแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่า 15 ปี

1.1.2.2 15 – 24 ปี

1.1.2.3 25 – 34 ปี

1.1.2.4 35 – 44 ปี

1.1.2.5 45 – 54 ปี

1.1.2.6 55 – 64 ปี

1.1.2.7 65 ปีขึ้นไปหรือเท่ากับ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ประถมศึกษา

1.1.3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น

1.1.3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

- 1.1.3.4 อนุปริญญา / ปวส.
 - 1.1.3.5 ปริญญาตรี
 - 1.1.3.6 สูงกว่าปริญญาตรี
 - 1.1.3.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
 - 1.1.4 รายได้ต่อเดือน
 - 1.1.4.1 ต่ำกว่า 6,500 บาท
 - 1.1.4.2 6,500 - 11,800 บาท
 - 1.1.4.3 11,801 – 17,100 บาท
 - 1.1.4.4 17,101 – 22,400 บาท
 - 1.1.4.5 22,401 – 27,700 บาท
 - 1.1.4.6 27,701 – 33,000 บาท
 - 1.1.4.7 สูงกว่า 33,000 บาท
 - 1.1.5 อาชีพ
 - 1.1.5.1 นักเรียน / นักศึกษา
 - 1.1.5.2 ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 - 1.1.5.3 พนักงานบริษัท
 - 1.1.5.4 รับราชการ
 - 1.1.5.5 พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - 1.1.5.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
 - 1.1.6 สถานภาพสมรส
 - 1.1.6.1 โสด
 - 1.1.6.2 สมรส
 - 1.1.6.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
- 1.2 ข้อมูลพื้นฐานในการเดินทาง
 - 1.2.1 เส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้
 - 1.2.1.1 สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน
 - 1.2.1.2 เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี
 - 1.2.1.3 ล่องแพ เมืองกาญจน์
 - 1.2.1.4 ตลาดน้ำ ราชบุรี
 - 1.2.1.5 ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา
 - 1.2.2 ช่วงวันที่มาใช้บริการ
 - 1.2.2.1 วันเสาร์
 - 1.2.2.2 วันอาทิตย์
 - 1.2.2.3 วันหยุดนักขัตฤกษ์

- 1.2.3 บุคคลที่ร่วมเดินทาง
 - 1.2.3.1 เพื่อนเรียน
 - 1.2.3.2 เพื่อนร่วมงาน
 - 1.2.3.3 ครอบครัว /ญาติ
 - 1.2.3.4 อื่นๆ (โปรดระบุ)
- 1.2.4 ความถี่ในการท่องเที่ยว
 - 1.2.4.1 มาครั้งแรก
 - 1.2.4.2 มาครั้งที่ (โปรดระบุ)
- 1.2.5 วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว
 - 1.2.6.1 เพื่อการพักผ่อน
 - 1.2.6.2 เพื่อความสนุกสนาน
 - 1.2.6.3 เนื่องจากการแข่งขันหรือชมกีฬา
 - 1.2.6.4 เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ
 - 1.2.6.5 อื่นๆ (โปรดระบุ)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในด้านของ

- 2.1 สถานที่ท่องเที่ยวในแต่ละเส้นทาง
- 2.2 ราคาค่าโดยสาร
- 2.3 การโฆษณาและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย
- 2.4 การให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย
 - 2.4.1 ความรวดเร็ว
 - 2.4.2 ความสะอาด
 - 2.4.3 ความสามารถของพนักงาน
 - 2.4.4 ความปลอดภัย
 - 2.4.5 สภาพทั่วไปของการโดยสาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความคิดเห็น** หมายถึง การแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก ความเชื่อของบุคคล โดยใช้ภาษาพูดหรือการเขียนที่มีต่อเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ซึ่งในที่นี้คือ ความคิดเห็นที่มีต่อการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย

1.1 **แหล่งท่องเที่ยว** หมายถึง แหล่งธรรมชาติที่ให้ความเพลิดเพลิน เพื่อการพักผ่อน และเปลี่ยนบรรยากาศแก่ผู้ที่เดินทางไปยังสถานที่นั้นๆ เพื่อการท่องเที่ยวอันเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญ

1.2 **ราคาค่าโดยสาร** หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่จ่ายออกไป เพื่อแลกเปลี่ยนกับการเดินทาง หรือ การโดยสาร เพื่อการท่องเที่ยวทางรถไฟ

1.3 **การโฆษณาและประชาสัมพันธ์** หมายถึง ความพยายามในการสื่อสารเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อการท่องเที่ยวทางรถไฟ ทำให้นักท่องเที่ยวได้รู้จัก ชูใจให้เกิดการท่องเที่ยวและสนใจในการให้บริการขององค์กร

1.4 **การให้บริการ** หมายถึง การให้ความสะดวกในการเดินทางด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนถึงการสร้างความพึงพอใจ และประทับใจในการให้บริการ

2. **อายุ** หมายถึง อายุเต็มบริบูรณ์ ในช่วงเวลาตามแบบสอบถาม

3. **ระดับการศึกษา** หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดที่ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้รับจากสถาบันการศึกษา

4. **การท่องเที่ยว** หมายถึง การเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อการเปลี่ยนบรรยากาศ เพลิดเพลิน และพักผ่อน เป็นการเดินทางไปยังสถานที่ธรรมชาติ

5. **นักท่องเที่ยวชาวไทย** หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปยังที่ใดที่หนึ่งเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ เพลิดเพลิน และพักผ่อน เป็นการเดินทางไปยังสถานที่ธรรมชาติ เพื่อการท่องเที่ยว และเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ

6. **การท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ** หมายถึง การเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อการท่องเที่ยว โดยใช้รถไฟเป็นพาหนะการเดินทาง และไปตอนเช้ากลับตอนเย็น

7. **การท่องเที่ยวภายในประเทศ** คือ การเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทย จากจังหวัดหนึ่งไปอีกจังหวัดหนึ่ง โดยวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ไม่ใช่การไปทำงานประจำ เช่น การท่องเที่ยว การทัศนอาจร ฯลฯ

8. **ความรวดเร็ว** หมายถึง การใช้บริการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทยใช้เวลาในการเดินทางน้อยที่สุด และการให้บริการอื่นๆ ตอบสนองได้อย่างทันท่วงที

9. **สภาพทั่วไปของการโดยสาร** หมายถึง สภาพโดยทั่วไป ของบริเวณสถานี ห้องน้ำ อาหารตู้โดยสาร ที่นั่ง ทางเดิน และอื่นๆ ของขบวนรถไฟที่นักท่องเที่ยวใช้โดยสารเพื่อการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับ

10. **ความสะดวก** หมายถึง การบริการที่สะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็น ที่จอดรถของการรถไฟฯ การเดินทาง การขนถ่ายสัมภาระ และอื่นๆ

11. **ความสามารถของพนักงาน** หมายถึง การมีมนุษยสัมพันธ์ การให้ความช่วยเหลือ และการให้บริการที่ดี ช่วยแก้ปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวได้ ของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

12. **ความปลอดภัย** หมายถึง ความปลอดภัยในการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และทรัพย์สิน จากการเดินทางท่องเที่ยว

13. เส้นทางท่องเที่ยว หมายถึง เส้นทางเดินชมวนรดไฟท่องเที่ยว ที่การรถไฟแห่งประเทศไทย เปิดให้บริการ ซึ่งมีถึง 11 เส้นทางด้วยกัน และแต่ละเส้นทางก็มีแหล่งท่องเที่ยวอีกมากมายให้เที่ยวชม เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจของนักท่องเที่ยว

14. ช่วงวันที่มาใช้บริการ หมายถึง วันที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟในครั้งนี้

15. บุคคลที่ร่วมเดินทาง หมายถึง ในการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้ มีใครเดินทางร่วมด้วยหรือไม่ ซึ่งนักท่องเที่ยวอาจเดินทางเพียงลำพังคนเดียว หรืออาจมีเพื่อน คนในครอบครัวร่วมเดินทางด้วยก็ได้

16. ความถี่ในการเดินทาง หมายถึง ในการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟในครั้งนี้ นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเป็นครั้งที่เท่าใด เป็นครั้งแรก หรือหลายครั้งแล้ว

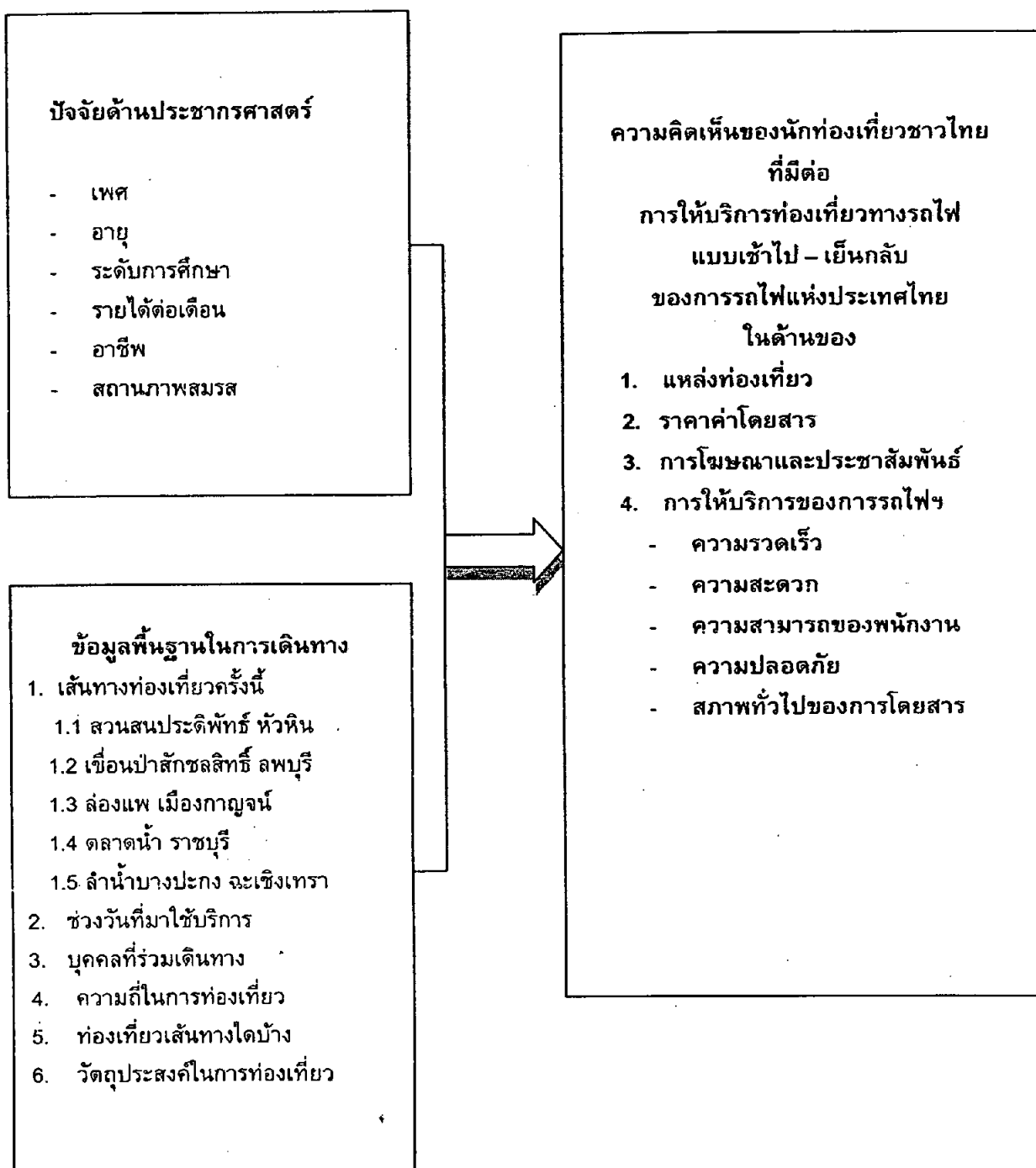
17. วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร เพื่อการพักผ่อน ความสนุกสนาน หรือวัตถุประสงค์อื่นๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย แบ่งออกเป็น

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน
2. ข้อมูลพื้นฐานในการเดินทาง ประกอบด้วย เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ ช่วงวันที่มาใช้บริการ บุคคลที่ร่วมเดินทาง ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
4. ลักษณะของตลาดท่องเที่ยว
5. ลักษณะเฉพาะของการบริการการท่องเที่ยว
6. ความสำคัญของการท่องเที่ยว
7. ความสำคัญของการท่องเที่ยวภายในประเทศ
8. ประวัติของการรถไฟแห่งประเทศไทย
9. การริเริ่มโครงการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นนี้ ได้มีผู้ให้ความคิดเห็นไว้หลายประการ พอที่จะนำเสนอได้ดังนี้ คือ ฮิลการ์ด (Hilgard. 1962 : 626) ได้กล่าวเอาไว้ว่า ความคิดเห็น คือ การพิจารณาตัดสินใจ หรือความเชื่อที่จะนำบุคคลไปสู่การคาดคะเน หรือการแปรผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

โคลาส่า (Kolasa. 1969 : 886) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในการที่จะพิจารณาถึง ข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่อยู่รอบตัว หรือเป็นการตอบสนองของสิ่งเร้าที่ถูกจำกัด และเป็นสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลมาจากความโน้มเอียง

ดันแคน (Duncan. 1971 : 135) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นความเชื่อ หรือการพิจารณาตัดสินใจ (Judgement) หรือความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปรผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น

เวบสเตอร์ (Webster. 1973 : 301) สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น คือ ความเชื่อ ที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริง แต่จะตั้งอยู่ที่จิตใจ ความเห็น และการลงความเห็นของแต่ละบุคคล ที่เห็นว่าน่าจะเป็นจริง หรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

พจนานุกรมเวบสเตอร์ (Guralnik. 1976 : 46) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

1. ความเชื่อ ที่ไม่สามารถที่จะยืนยันได้แน่นอนว่าเป็นความรู้สึกที่แท้จริง แต่ดูเหมือนว่าจะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและมีเหตุผล หรือเป็นความน่าจะเป็นของความคิดเห็นเฉพาะบุคคลในการตัดสินใจ
2. การประเมินผล หรือความรู้สึก หรือการประมาณค่าเกี่ยวกับคุณลักษณะ หรือคุณค่าของบุคคล หรือสิ่งต่างๆ

3. รูปแบบการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาสาระ ซึ่งการให้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นสิ่งที่ต้องการ

เบสท์ (Best. 1977 : 169) ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความคิดเห็นเอาไว้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางด้านความเชื่อ และความรูสึกของแต่ละคนโดยการพูด

หลวงวิเชียร แพทยาคม (2509 : 162-163) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) กับทัศนคติ (Attitude) มักจะถูกใช้สลับกันได้เสมอ ทัศนคติ มักจะหมายถึง ความพยายามที่จะทำซึ่งจะเกี่ยวข้องกับอุปนิสัยและพฤติกรรม ส่วนความคิดเห็นเป็นเพียงคำพูด หรือเครื่องหมาย แต่ทุกคราวที่พูดถึงการทดสอบทัศนคติมักจะเผยถึงความคิดเห็นด้วย

ประสาธ หลักศิลา (2511 : 398-399) สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่า มติ หรือความคิดเห็นต่าง ๆ ของคนเรานั้น เกิดได้จากการปะทะ สังสรรค์ ประจำวันของคนเรา แต่คนเรามีสังคมทางภูมิหลังจำกัอยู่ ซึ่งภูมิหลังทางสังคมของคนเราแต่ละคน ย่อมเป็นผลถึงการที่คนเรากระทำตอบสนองต่อเหตุการณ์ และเกิดความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น

อุทัย หิรัญโต (2519 : 80-81) ให้ความเห็นว่า ความคิดเห็นของคนเรามีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้น เป็นความคิดเห็นที่ลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่ว ๆ ไป ซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคน โดยความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและเป็นการเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่ระยะสั้น เรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้ง่ายแต่สลายตัวเร็ว

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 3) กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงออกทางความคิดเห็นนั้น มักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

สุชา จันทรเอม และสุรางค์ จันทรเอม (2520 : 104) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นที่ยากที่จะแยกออกจากเจตคติได้โดยเด็ดขาด เพราะทั้งความคิดเห็นและเจตคติมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน แต่ลักษณะของความคิดเห็นนั้นจะไม่ลึกซึ้งเหมือนกับเจตคติ

นิตา สุวรรณประเทศ (2523 : 15) ได้สรุปว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็น

เสริม ไชยณรงค์ (2523 : 10) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า (Evaluation Judgement) หรือทัศนะ (Point of View) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

นวลศิริ เปาโรหิต (2529 : 132-133) กล่าวว่า ความคิดเห็นมักใช้ควบคู่ไปกับค่านิยม และความเชื่อ ส่วนใหญ่ความคิดเห็นมักจะใช้กับเรื่องคนหมู่มาก มีความเชื่อ หรือทัศนคติอย่างไร

จารุลักษณ์ ประเสริฐวิรัช (2530 : 12) ได้อธิบายความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการตอบสนองหรือปฏิกิริยาทางด้านความคิดที่มีต่อเหตุการณ์ที่มากกระทบ เป็นความคิดการตัดสินใจและความเชื่อเฉพาะตัวบุคคลที่สนองตอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยไม่ต้องใช้เหตุผลหรือข้อพิสูจน์ใดๆ

พัชรกร การ์นต์ (2533 : 44) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางเจตคติที่ออกมาเป็นคำพูด เป็นการสรุป หรือการลงความเห็นโดยอาศัยพื้นฐานที่ความรู้ที่มีอยู่

อรทิพย์ ลินะพัฒน์ (2535 : 15) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึก หรือความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการ

ประเพณีผลสิ่งนั้น หรือเหตุการณ์นั้นโดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น เป็นพื้นฐาน การแสดงออก ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา การแสดงความคิดเห็น อาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

จิตตินันท์ เดชคุปต์ (2537 : 5) ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อบางอย่างทัศนคติบางอย่าง ค่านิยมบางอย่าง ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งการกระทำ อาจไม่สอดคล้องกับการแสดงออกทางความคิดเห็นต่อสิ่งนั้น

ลาวัญญ์ จักรานุกัณณ์ (2540 : 9) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นความเชื่อ หรือการลงความคิดเห็นที่ไม่ได้เป็นความรู้สึกอันแท้จริง แต่ในบางครั้ง ความคิดเห็นในบางสิ่งบางอย่างอาจเป็นจริงได้

จากความหมายของความคิดเห็นที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกในด้านความรู้สึก เป็นความเชื่อ ค่านิยม การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ที่บุคคลแสดงออกมาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีประสบการณ์ อารมณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นตัวกำหนด ให้มีการพูดหรือเขียนให้สอดคล้องกับความรู้สึกภายในของตนเอง และความคิดเห็นนี้อาจถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อีกทั้งยังเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา

ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็นของบุคคล เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งแต่ละบุคคลจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆ ออกมาเป็นคำพูด หรือการเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ เพราะจะทำให้การดำเนินการต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โครงการพัฒนาใดๆ ก็ตาม ถ้าต้องการที่จะให้เกิดความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้ว ก็ต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน การเผยแพร่โครงการ และการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนที่มีต่อโครงการจึงจะเกิดผลดี คือจะช่วยให้โครงการนั้นๆ สอดคล้อง และเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่น อันเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ใช้ประเมินค่าของโครงการ และทำให้ประชาชนรู้สึกถึงการมีส่วนร่วม ทำให้ไม่เกิดการต่อต้าน ถ้าสาธารณชนมีส่วนร่วมหรือมีสิทธิแสดงความคิดเห็นต่อโครงการใดๆ ที่จะช่วยพัฒนาประเทศ ก็จะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการเป็นเจ้าของ ในการที่จะเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือรักษาไว้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

ฟอสเตอร์ (Foster. 1992 : 88) ได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่ามีมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่างๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ความคุ้นเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือโดยไม่ได้พบเห็นของจริง ซึ่งถือเป็นประสบการณ์ทางอ้อม
2. ระบบค่านิยม และการตัดสินใจอันเนื่องมาจากกลุ่มชน ซึ่งแต่ละกลุ่มมีค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยมที่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน

โรเบิร์ต (Robert. 1996 : 47) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็น ดังนี้ คือ

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อยุ่จะต่างๆ ของบุคคลที่ได้รับความรู้ความคิดปกติของอวัยวะ หรือความบกพร่องของอวัยวะสัมผัส ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อบุคคลภายนอก

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตนเอง การกระทำด้วยตนเอง หรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความพึงใจและเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน

3. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิด และให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อการเกิดพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย

4. ทักษะคิดและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หรือหน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย

5. สื่อมวลชน คือ สื่อต่างๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา ซึ่งสื่อเหล่านี้ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เป็นต้น จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

บุญธรรม คำพอง (2520 : 65) กล่าวว่า ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งคุณสมบัติบางอย่าง เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานและการติดต่อกันระหว่างบุคคล นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคล และกลุ่มมีความคิดเห็นในทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้อันเป็นกระบวนการสังคม กรณีที่ได้รับการศึกษามาเป็นเวลาหลายปี จะเป็นรากฐานในการก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531 : 4) กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นได้จากเงื่อนไข 4 ประการ คือ

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูนและบูรณาการของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนอื่นๆ

2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งนอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้ว ยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตนเอง ดังนั้น ความคิดเห็นบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโตของบุคคลนั้น

3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนเองเกิดความพอใจ หรือเกิดความชอบ เช่น พ่อแม่ ครู พี่น้อง ดารา นักการเมือง และคนอื่นๆ

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนยอมรับความคิดเห็นตามกลุ่มสังคมที่ตนเองได้อาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อกลุ่มศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น

ดังนั้น สรุปได้ว่า สิ่งที่เกิดให้เกิดความคิดเห็น คือ สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด เช่น พันธุกรรม อวัยวะ สิ่งที่เหมาะสมในตัวบุคคล เช่น ความรู้ ประสบการณ์ หรือแม้แต่กลุ่มอ้างอิง เช่น ครอบครัว เพื่อน โรงเรียน และสื่อต่างๆ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลที่เกิดให้เกิดความคิดเห็นในด้านต่างๆ ในด้านใดด้านหนึ่ง

ประเภทความคิดเห็น

เรมเมอร์ (Remmer, 1996 : 47) ได้จำแนกความคิดเห็นออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ซึ่งทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง และทิศทางลบ ได้แก่ ความรังเกียจ โดยความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย เป็นต้น

วิธีวัดความคิดเห็น

วิธีที่ง่ายที่สุดที่จะหาความคิดเห็นหรือทัศนคติของประชาชนกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด คือ การหาจากตารางคะแนนซึ่งได้มาจากแบบสอบถาม โดยวิธีการดังกล่าวเรียกว่า การวัดความคิดเห็น

เบสท์ (Best. 1977 : 171) ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็น คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร

มอร์แกน และ คิงส์ (Morgan and King. 1971 : 536 .750) ได้เสนอแนะว่า การที่จะให้ใครแสดงความคิดเห็น ควรถามกันต่อหน้า (Face to Face) ดีกว่าที่จะให้เขาต้องมาอ่านข้อความหรือเขียนข้อความ ซึ่งแสดงว่าทั้งสองคนเห็นว่า การสัมภาษณ์ หรือการสอบถามจะดีกว่าการตอบแบบสอบถาม และถ้าใช้แบบสอบถามสำหรับการวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด

วิเชียร เกตุสิงห์ (2524 : 94-97) กล่าวว่า การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยตามข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามนี้นิยมสร้างตามแนวของ Likert ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็นปฏิฐาน (Positive) หรือนิเสธ (Negative)

พรเพ็ญ เพชรสุขสิริ (2531 : 3) ได้กล่าวถึงมาตรวัดทัศนคติและความคิดเห็น ที่ใช้กันอยู่แพร่หลาย มี 4 วิธี คือ

1. วิธีของเธอร์สโตน (Thustone's Method) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal – Appearing Intervals)

2. วิธีของกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับสูง – ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบ เอส ดี สเกล (Semantic Differential Scale : S-D Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี-เลว ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

4. วิธีของลิเคิร์ท (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติ และความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชอบหรือความไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5 ,4 ,3 ,2 ,1 หรือ +2 ,+1 ,0 , -1 , -2 ตามลำดับ

2. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการให้บริการของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้

เดนนิส, กิลล์เบิร์ต และ เบอร์กัท (Dennis, Gillbert and Birkhead. 1995 : 1) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) ผ่านช่องทางต่างๆ (Channels) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

เป็นกระบวนการการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดี จะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึง ผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะมีข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เหตุนี้ทำให้เรามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Source)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ
4. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เราจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งที่ให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้น จะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทาง และต้องตรงตามเวลาที่กำหนด ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ จึงต้องประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจของการบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก

2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความเห็นดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ นำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็น หรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

ประยูร กาญจนดุล (2523 : 81) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่ามีหลักสำคัญอยู่ 5 ประการ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไข เปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยบทกฎหมาย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักลง ด้วยประการใดก็ตาม ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน เพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยเสมอหน้ากัน

ปฐม มณีโรจน์ (2529 : 21) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพอใจ

กุลธร ธนาพงศธร (2530 : 303) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดแก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
3. หลักการสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการ หรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างถ้วนหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
6. หลักความสะอาดในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

เทพศักดิ์ บุณยรัตนพันธุ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่า การให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือไม่ เพียงใด และอย่างไร

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ไม่ใช่มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โฉนดนโยบายของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พาราสาเซอร์ราแมน, ซีอิตอมล์ และ เบอริ (Parasuraman, Zeithaml and Berry.1985 : 15) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. เข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใจหรือรับรองบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ
 - 8.2 ความปลอดภัยทางจิตใจ
 - 8.3 ความปลอดภัยทางทรัพย์สิน
9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

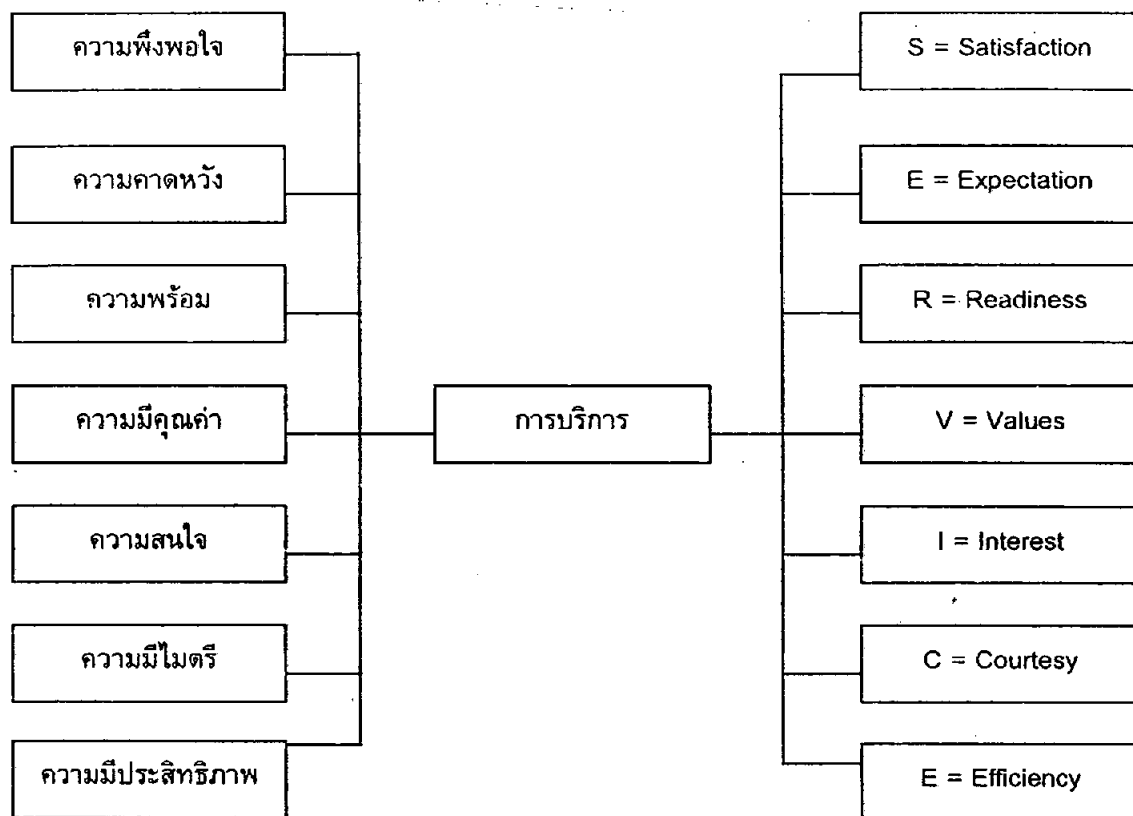
วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2539 : 7-8) ได้ให้คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี ดังนี้

- S = Smiling & Sympathy หมายถึง การยิ้มแย้มแจ่มใส เข้าใจในตัวของลูกค้า และ
การเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า
- E = Early Response หมายถึง การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยที่ลูกค้ามิได้ทันแอ่นปากเรียก
- R = Respectful หมายถึง การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
- V = Voluntariness manner หมายถึง ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และ
เต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้
- I = Image Enhancing หมายถึง การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย
- C = Courtesy หมายถึง กิริยาอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมต่อมตน
- E = Enthusiasm หมายถึง มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะให้บริการ
จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 335-336) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถที่จะมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับการบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความมั่นใจในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นมาบริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขยายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะของความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ กับคำว่า "บริการ (Service)" นำมาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ



ภาพประกอบ 2 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

จากภาพประกอบ 2 การจัดระบบการบริการให้มีคุณภาพต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 7 ประการนี้

1. ความพึงพอใจของผู้บริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้รับบริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารงานบริการและผู้ที่ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับ การวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนั้น สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงามและมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้

บริการแก่ผู้มาใช้บริการรวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้บริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้บริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกิดความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่า ผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุกเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ

การวิจัยตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การสนใจ และเจตคติ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะค้นหาค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริหารหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่ค้ำค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับประทานอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัยไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลังจากจ่ายเงินค่าบริการลูกค้าไม่มีความรู้สึกเสียเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยม เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่น ย่อมทำให้ลูกค้าเหล่านั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไป

ดังนั้น การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา ในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่ใครมาก่อนจะได้รับบริการ

ก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอริยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

จากนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการ เป็นงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ผู้รับบริการได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

การวัดการให้บริการสาธารณะ

สำหรับการวัดการบรรลุเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น Jeffrey L. Brudney and Robert E. England (อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ : 2536) ได้เปรียบเทียบให้เห็นถึงการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัตวิสัย และแนวทางแบบวัตถุวิสัย รายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 แสดงการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัตวิสัย และแนวทางแบบวัตถุวิสัย

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
มุ่งเน้นหน้าที่ของบริการ	- พิจารณาที่ประชาชน	- พิจารณาที่ผู้ให้บริการ
เป้าหมายของบริการ	- พิจารณาที่หน้าที่ทางการเมือง	- พิจารณาที่หน้าที่ทางเศรษฐกิจ
	1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness)	1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency)
	ต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชน	พิจารณาจากผลิตภาพ (Productiveness)
	2. พิจารณาที่ความเสมอภาค (Equity) ในการกระจาย	2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness)

จากตาราง 1 จะเห็นได้ว่าวิธีการวัดการให้บริการสาธารณะในแต่ละด้านมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ การวัดด้านอัตรวิสัยจะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ในขณะที่การวัดด้านวัดอัตรวิสัยจะมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาในแง่ของเป้าหมายของการให้บริการแล้ว ในการวัดด้านอัตรวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ อย่างไร และมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ในขณะที่การวัดด้านวัดอัตรวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ ระบบการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลหรือไม่

กล่าวโดยสรุป จากวิธีการวัดการให้บริการสาธารณะที่นักวิชาการได้กล่าวมาข้างต้น เมื่อพิจารณาแล้วสามารถสรุปได้ 3 ประการ คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการวัดการให้บริการสาธารณะมีอยู่ 2 แนวทาง คือ แนวทางการวัดแบบอัตรวิสัย และแนวทางการวัดแบบวัดอัตรวิสัย โดยแนวทางแรกเน้นการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะที่แนวทางหลังวัดที่ผู้ให้บริการ

2. ในแนวทางการวัดแบบอัตรวิสัย เป็นการเน้นการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ สามารถวัดได้ 6 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- 2.1 ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ หรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 2.2 ความเสมอภาคในการให้บริการ
- 2.3 การให้บริการที่ตรงเวลา
- 2.4 ความต่อเนื่องอย่างเพียงพอ
- 2.5 ความต่อเนื่องในการให้บริการ
- 2.6 ความก้าวหน้าในการให้บริการ

ในแนวทางการวัดแบบอัตรวิสัย มีฐานคติที่ว่าผู้รับบริการมีความสามารถในการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลอาจนำมาใช้ในการประเมินผล

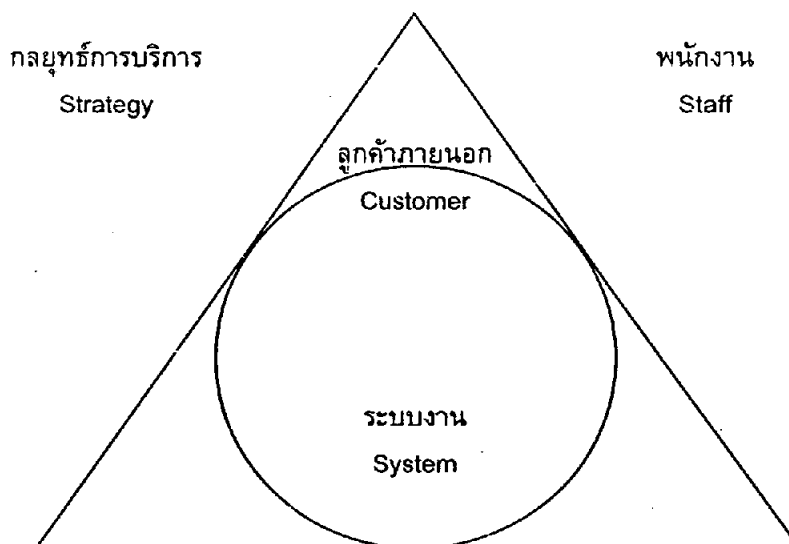
3. ในแนวทางการวัดแบบวัดอัตรวิสัย เป็นการวัดที่การให้บริการสาธารณะของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการสามารถที่จะวัดใน 2 องค์ประกอบสำคัญ คือ

- 3.1 ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าในเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน
- 3.2 ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

จากการพิจารณาเกี่ยวกับวิธีการวัดการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดการให้บริการสาธารณะว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดทัศนคติ ความคิดเห็น ของประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะ เพราะการวัดทัศนคติ ความคิดเห็นของประชาชนเป็นการตอบคำถามอีกระดับหนึ่งของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนว่าทำได้ดีหรือไม่ เพียงใด และอย่างไร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ : สามเหลี่ยมแห่งการบริการ Service Triangle (ST)

(อัลเบิร์ต, 1987) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าว่า ควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) โดยภายในบรรจุวงกลมซึ่งเหมือนลูกค้า หากขาดเสียซึ่งปัจจัยตัวใดตัวหนึ่ง สามเหลี่ยมรูปนั้นก็จะเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือ จะไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ จำเป็นต้องมีปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ให้ครบในสัดส่วนที่เหมาะสมด้วย ดังแสดงในภาพต่อไปนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงสามเหลี่ยมแห่งการบริการ

ที่มา : วีระพงศ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) คุณภาพในการบริการ 1 : 96

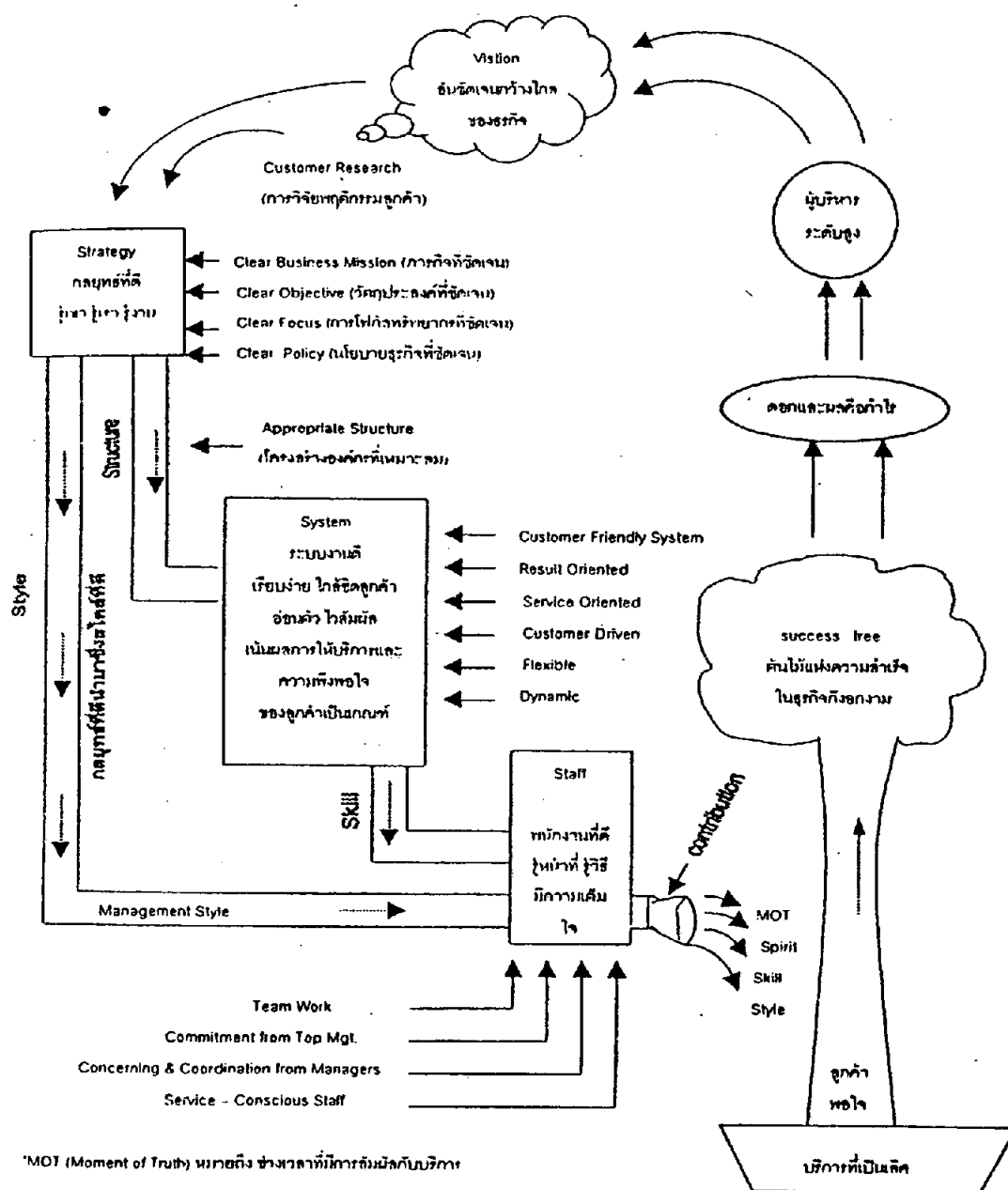
จากภาพประกอบ 3 หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายบริการ คือ การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการก็ต้องจัดการหรือบริหารงาน เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งการบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy or Purpose) กลยุทธ์หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุเป้าหมายในธุรกิจตามที่ได้กำหนดไว้ โดยไม่มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดีกลยุทธ์ด้านการบริการควรจะเป็น Customer driven Strategy หรือกลยุทธ์ที่ยึดบนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจังผู้บริหารขององค์กรต้องมีกลยุทธ์ทางธุรกิจที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้เต็มที่และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ระบบงาน (System or Process) จะต้องทำให้ระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของหน้าที่ที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด เป็นองค์กรที่ลูกค้าเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวสูงและกฎระเบียบต่าง ๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า พนักงาน (Staff or People) บรรดาพนักงานในทุกๆระดับ ความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนสไตล์การทำงานให้มีลักษณะ "Service-Conscious" คือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ : หลักการสามเหลี่ยมแห่งการบริการ และความสัมพันธ์กับทฤษฎี 7 เอส ของ McKensy

ในหลักการของสามเหลี่ยมแห่งการบริการและความสัมพันธ์กับทฤษฎี 7 เอส ของ McKensy ได้กล่าวถึงความสำเร็จแห่งการบริหาร (วีระพงษ์. 2539) ดังแสดงใน ภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 แสดงหลักการของสามเหลี่ยมแห่งการบริการ และความสัมพันธ์กับทฤษฎี 7 เอส ของ McKensy

ที่มา : วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) คู่มือภาพในการบริการ 1 : 108

ภาพประกอบ 4 สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

ปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยแห่งบริการที่ดี คือการมีกลยุทธ์ที่ดี การมีระบบงานที่เอื้ออำนวย และมีบุคลากรที่มีคุณภาพและความสามารถในการให้บริการที่เหมาะสมได้ กลยุทธ์ที่ดีเป็นปัจจัยที่หนึ่งของสามเหลี่ยมแห่งการบริการ เป็นผลมาจากวิสัยทัศน์ (Vision) อันกว้างไกลและแจ่มใสของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งรู้เขา รู้เรา และรู้งาน รู้ว่าเราอยู่บนธุรกิจอะไร และลูกค้าของเราคือใครบ้าง และมีความต้องการอะไรจากเขา รวมทั้งปัจจัยคุณภาพอะไรบ้างที่ลูกค้าได้คาดหวังจากบริการของเรา และด้วยกลยุทธ์ที่ดี สิ่งที่ดีติดตามมาก็คือ องค์กรแห่งนั้น ผู้บริหารระดับสูงจะมี Clear Business Mission หรือมีความแจ่มชัดต่อภารกิจธุรกิจของตน ซึ่งจะทำให้พวกเขากำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน (Clear Objective) ทำให้การวางแผนงานและการอำนวยความสะดวกในโครงการต่างๆ ไม่สับสน นอกจากนี้พวกเขายังมีการมุ่งเน้น (Focus) ทรัพยากรทางการจัดการที่ชัดเจน (Clear Focus) ทำให้มีการใช้สอยทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดไม่ซ้ำซ้อนหรือสิ้นเปลืองเกินจำเป็น ในการกำหนดนโยบายก็มีความชัดเจน (Clear Policy) ทำให้การปฏิบัติงานไม่ขัดแย้งหรือลังเลสงสัย

กลยุทธ์ที่ดีจะนำมาซึ่งผลสำคัญต่อเนื่องอีก 2 ประการคือ

1. ลักษณะเฉพาะตัว (Style)

2. โครงสร้างการจัดการของกิจการ (Structure) ซึ่งตัว Style จะส่งผลเกื้อหนุนต่อพนักงาน (Staff) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ 3 ของสามเหลี่ยมแห่งบริการ ส่วนตัว Structure จะส่งผลเกื้อหนุนต่อระบบการทำงาน (System) อันเป็นปัจจัยตัวที่ 2 ของสามเหลี่ยมแห่งบริการ ระบบงานที่ดี (Good System) คือระบบการปฏิบัติงานซึ่งเป็นมิตรที่ดีกับลูกค้า (Customer Friendly) และเป็นระบบที่เน้นผลการให้บริการ (Result Oriented) ไม่เน้นกฎเกณฑ์ กติกา หรือวิธีการปฏิบัติ ซึ่งมักจะยุ่งยาก และสร้างความรำคาญใจให้ลูกค้าได้เสมอ นอกจากนี้ระบบที่ดียังมีลักษณะ

- เน้นการให้บริการ (Service Oriented)
- ลูกค้าต้องเป็นผู้กำหนดกฎเกณฑ์และรูปลักษณะของระบบ (Customer Driven)
- มีความยืดหยุ่นและปรับตัวได้ง่าย (Flexible)
- เคลื่อนไหวไวสัมผัสตลอดเวลา (Dynamic)

เมื่อระบบที่ดีเกิดขึ้นแล้วก็จะช่วยสร้างทักษะของกิจการ (Skill) ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวเมื่อผนวกรวมกับสไตล์การจัดการที่ดีแล้วจะนำมาซึ่งพนักงานที่ดี (Good Staff) คือปัจจัยที่ 3 ของสามเหลี่ยมแห่งบริการ มีองค์ประกอบสำคัญคือ

- ผู้บริหารระดับสูงเอาใจใส่ต่อการบริการ (Good Concern from Top Management)
- ผู้จัดการระดับต่างๆ มีการประสานงานอย่างดี (Good Coordination Middle Management)
- หัวหน้างานระดับปฏิบัติการ มีการควบคุมงานที่ดี (Good Control by Supervisory Staff)
- พนักงานระดับปฏิบัติการหรือบริการ มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี (Good Service-conscious Staff)

หากมีองค์ประกอบครบทั้ง 4 ประการข้างต้นนี้แล้ว พวกเขาจะช่วยกันผสมผสานผลงานออกมาในรูปของการบริการที่เป็นเลิศ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้ เมื่อลูกค้าพึงพอใจ ต้นไม้ธุรกิจก็จะเจริญงอกงาม ออกดอกออกผล ซึ่งก็คือกำไรกำไรให้แก่กิจการ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงจะสัมผัสได้ และเสริมความมั่นใจในการพัฒนาองค์กรต่อไป เพื่อให้ปัจจัยทั้ง 3 แห่ง สามเหลี่ยมแห่งบริการมั่นคงและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นต่อไปไม่สิ้นสุด

จากแนวคิดของ สามเหลี่ยมแห่งบริการ และหลักการของสามเหลี่ยมแห่งบริการที่มีความสัมพันธ์กับ 7 เอส Model ของ McKency เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการวางแผนกลยุทธ์ของธุรกิจเพื่อให้ธุรกิจบริการมีการ

วางแผนที่ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าได้อย่างเต็มที่ซึ่งเป็นการร่วมมือของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ในธุรกิจบริการนั้น เพื่อให้ธุรกิจมีความเจริญงอกงามต่อไป

3. แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

มล.ตุ้ม 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 การเดินทางออกจากที่หนึ่งไปสู่สถานที่อื่น ๆ เช่น การเดินทางออกจากบ้านตามปกติและการเดินทางเพื่อไปอาศัยที่อื่น

นิคม จารุมณี (2535 : 1) ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่า หมายถึง การเดินทางจากที่หนึ่งที่มีหมายถึงที่อยู่อาศัย ไปยังอีกที่หนึ่งซึ่งถือเป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม โดยมีแรงกระตุ้น (Motivator) จากความต้องการในด้านกายภาพ ด้านวัฒนธรรม ด้านการปฏิสัมพันธ์ และด้านสถานะ หรือ เกียรติคุณ

ประเภทของการท่องเที่ยว

ในการเดินทางท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังที่หนึ่ง ถูกแบ่งประเภทของการท่องเที่ยวแตกต่างกันไป ดังนี้ (ตุ้ม ชุมสาย. 2527 : 60-63)

1. การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง โดยใช้เวลาในวันหยุด เพื่อวัตถุประสงค์ต้องการเปลี่ยนบรรยากาศ ชมวิว ทิวทัศน์ และเพื่อสิ่งอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดความสนุกสนานและความบันเทิง
2. การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน เป็นการท่องเที่ยวที่ใช้วันหยุดจากการทำงานเพื่อการพักผ่อนโดยไม่ต้องทำอะไร เพื่อขจัดความเหนื่อย เมื่อยล้า เรียกพลังในการทำงานกลับคืนมา โดยจะไปพักผ่อนยังสถานที่ใดที่หนึ่งนานที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. การท่องเที่ยวในเชิงวัฒนธรรม เพื่อเรียนรู้ถึงศิลปะ และวัฒนธรรมความเป็นอยู่ของชาติต่างๆ ในแต่ละประเทศ หรือในแต่ละกลุ่มอาศัยที่แตกต่างกันไป
4. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา เป็นการท่องเที่ยวเพื่อชมกีฬาการแข่งขันต่างๆ เช่น กีฬาแหลมทอง การแข่งขันชกมวยชิงแชมป์ และเป็นการท่องเที่ยวเพื่อเล่นกีฬาเองก็ได้ เช่น การเดินทางท่องเที่ยวไปเล่นกีฬาไอซ์สเก็ต แล่นเรือใบ ตกปลา ซิม้า เป็นต้น
5. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ เป็นการเจียดเวลาที่เหลือจากการปฏิบัติธุรกิจประจำวัน เพื่อการท่องเที่ยว หรือแม้แต่การเดินทางไปติดต่อสัมมนาต่างจังหวัด ต่างประเทศ การไปศึกษาดูงาน แล้วถือโอกาสเที่ยวต่อเนื่องก็ถือเป็นการท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ

ประเภทของนักท่องเที่ยว

(วินิจ วีรยางกูร. 2532 : 33-34) ได้แบ่งประเภทของนักท่องเที่ยวตามลักษณะของการท่องเที่ยวในแบบต่างๆ กัน ดังนี้

1. การท่องเที่ยวส่วนบุคคล ได้แก่ การท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวจัดขึ้นสำหรับตนเอง และคนใกล้ชิด เช่น คนในครอบครัว เพื่อนฝูง โดยใช้รถยนต์ หรือเช่ารถบัส เป็นพาหนะในการเดินทาง และกำหนดเองว่าจะเริ่มต้นท่องเที่ยวจากที่ใดบ้าง เดินทางเมื่อใด หยุดพักที่ใด ซึ่งสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงกำหนดการได้ตลอดเวลาตามแต่ที่ตนเองต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น อาหาร ที่พัก ในระหว่างเดินทาง จะจัดหาเอาเอง

2. การท่องเที่ยวแบบทัวร์หรือแบบนำเที่ยว ได้แก่ การท่องเที่ยวที่ต้องเสียเงินในการเดินทางตามหมายกำหนดการให้กับบริษัทนำเที่ยว เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดหาพาหนะ ที่พัก อาหาร และบริการอื่นๆ ให้ ซึ่งอาจจะเป็นการท่องเที่ยวของคนหนึ่งคนหรือหลายคนก็ได้ แต่มีได้นัดหมายกัน และกำหนดการของการท่องเที่ยวจะถูกกำหนดไว้แน่นอนตามรายการเท่านั้น ทำให้นักท่องเที่ยวขาดอิสระเสรี ในการที่จะไปเที่ยวยังสถานที่ที่ตนชื่นชอบ แต่ไม่อยู่ในกำหนดการ โดยการท่องเที่ยวประเภทนี้ เรียกว่า Group Tour

3. การท่องเที่ยวแบบมีระยะเวลาการท่องเที่ยว หรือคาบเวลาการท่องเที่ยว ได้แก่ การท่องเที่ยวแบบคาบเวลายาว การท่องเที่ยวแบบคาบเวลาสั้น และการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับ ซึ่ง WTO หรือ องค์การการท่องเที่ยวแห่งโลก (World Tourism Organization) เรียกว่า Excursion หรือทัศนจาร

3.1 การท่องเที่ยวแบบคาบเวลายาว เป็นการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา หรือเพื่อเก็บเกี่ยววัฒนธรรม หมายถึง การท่องเที่ยวโดยการพักอยู่ ณ ที่ใดที่หนึ่ง และใช้ระยะเวลานานๆ เป็นสัปดาห์ หรือเป็นเดือน แต่หากเป็นการท่องเที่ยวเพื่อความสนุกในช่วงระยะเวลาที่ยาวนาน อาจมีการเปลี่ยนสถานที่ท่องเที่ยวไปเรื่อยๆ ก็ได้

3.2 การท่องเที่ยวแบบคาบเวลาสั้น เป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวขึ้นชอบเป็นจำนวนมาก ใช้เวลาในการท่องเที่ยว 2 – 3 วัน ถึงประมาณ 10 วัน

3.3 การท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับ หรือการท่องเที่ยวแบบทัศนจาร (Excursion) เป็นการท่องเที่ยวที่ใช้เวลาในการท่องเที่ยวไม่เกิน 24 ชั่วโมง และไม่มีการพักค้างคืนเหมาะสำหรับการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้ๆ พรมแดน หรือภายในประเทศของตนซึ่งการท่องเที่ยวประเภทนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการท่องเที่ยวภายในประเทศ

4. การท่องเที่ยวจัดแบ่งตามพาหนะที่ใช้ในการท่องเที่ยว เป็นการท่องเที่ยวที่ดูจากพาหนะที่ใช้ในการเดินทางเป็นสำคัญ เช่นการท่องเที่ยวโดยเครื่องบิน เรือ รถไฟ รถยนต์ส่วนบุคคล และรถยนต์โดยสาร

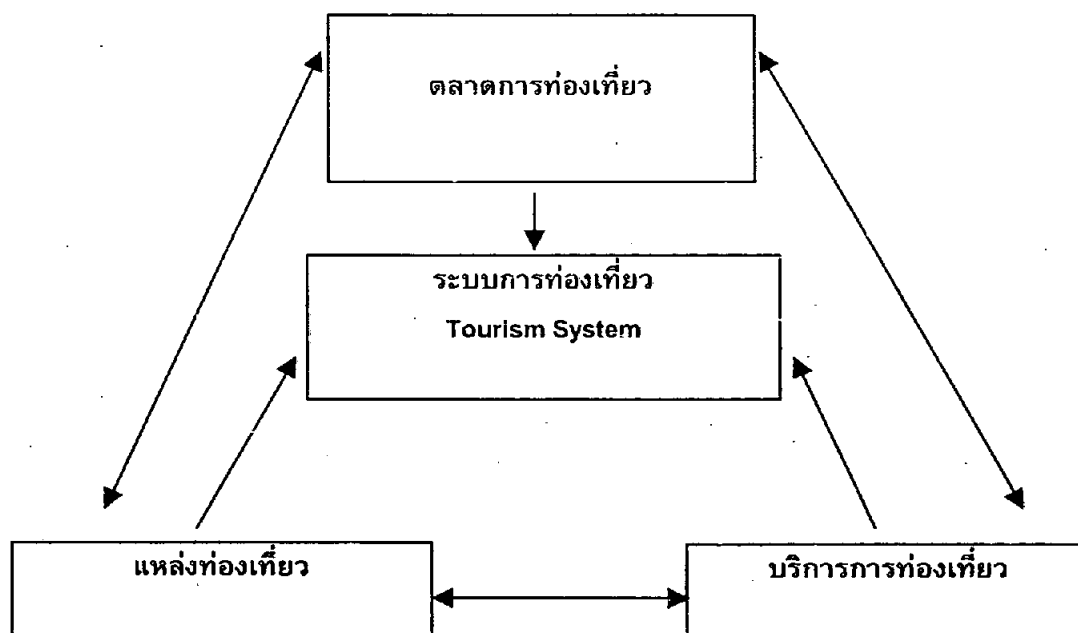
5. การท่องเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Package Tour) โดยนักท่องเที่ยวจ่ายเงินจำนวนหนึ่ง ให้กับบริษัทนำเที่ยว สำหรับค่าเดินทาง อาหาร ที่พักแรม รวมถึงค่าใช้จ่ายในการติดต่อเพื่อเข้าไปชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ด้วย ซึ่งจะคิดค่าใช้จ่ายเป็นรายบุคคล หรือคิดเป็นคู่ สำหรับนักท่องเที่ยวที่มามากกว่าหนึ่ง โดยค่าใช้จ่ายอาจคิดในอัตราที่ต่ำลงได้อีก

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว ถือเป็นกระบวนการทางสังคมและเศรษฐกิจ ที่มีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือ

1. ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว (Tourism Resource)
2. บริการการท่องเที่ยว (Tourism Service)
3. ตลาดการท่องเที่ยว (Tourism Market of Tourist)

องค์ประกอบทั้ง 3 อย่าง จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ นักท่องเที่ยวได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอันเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเกิดนันทนาการ หรือเพื่อการศึกษา โดยอาจมีการจัดการด้านการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น และมีคำตอบแทนจากการให้บริการดังกล่าว ก่อให้เกิดตลาดการท่องเที่ยวซึ่งสามารถสร้างรายได้ให้ประเทศได้อีกทางหนึ่ง กลายเป็นรูปแบบของระบบการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ดังภาพ



ภาพประกอบ 5 แสดงระบบการท่องเที่ยว (Tourism System)

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว 3 ด้าน มีดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยว เป็นแหล่งทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีความสำคัญ โดยถือเป็นส่วนที่ใช้ในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว หรือเป็นอุปทานของการท่องเที่ยวนั่นเอง ซึ่ง Peter (1969) ได้แบ่งประเภทของแหล่งท่องเที่ยว ดังนี้ คือ

1.1 แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มีลักษณะที่เด่น สวยงาม และแปลกตา มีคุณค่าในการเข้าไปท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อแสวงหาความรู้ โดยสามารถแบ่งประเภทของแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติได้ 2 ประเภท คือ

1.1.1 ทรัพยากรที่เสริมสร้างขึ้นมาได้ตามกระบวนการทางธรรมชาติ (Renewable)

โดยทรัพยากรเหล่านี้ เมื่อถูกใช้ไปแล้วก็สามารถที่จะสร้างเสริมขึ้นมาใหม่ได้ โดยการคืนรูปตามกระบวนการทางธรรมชาติ แต่ก็อาจสูญสิ้นได้เช่นกัน อาทิเช่น ป่าไม้ สัตว์ป่า น้ำตก หาดทราย เกาะ ฯลฯ

1.1.2 ทรัพยากรที่สามารถที่จะเสริมสร้างขึ้นมาใหม่ได้ โดยไม่มีการสูญสิ้น หรือหมดไป เช่น แสงแดด อากาศ น้ำ ฯลฯ

1.2 แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์เป็นผู้สร้างขึ้นมา มนุษย์สร้างขึ้นมาจากเหตุผลต่างๆ กัน เช่น เพื่อการศึกษา การพักผ่อน รักษาสุขภาพ ศาสนสถาน เพื่อระลึกถึงเหตุการณ์ในประวัติศาสตร์ หรือเป็นศิลปวัฒนธรรมประจำชาติ โดยแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- 1.2.1 แหล่งท่องเที่ยวทางด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี อันเป็นแบบอย่างของการดำรงชีวิตของชุมชนนั้นๆ เช่น ประเพณีลอยกระทง ประเพณีสงกรานต์ พิธีกรรมต่างๆ ที่เกิดจากความเชื่อของบุคคลภายในชุมชน
- 1.2.2 แหล่งท่องเที่ยวทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ โบราณสถานและศาสนสถาน แสดงถึงความเป็นมาในอดีต โดยดูจากสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อระลึกถึงเหตุการณ์ในอดีตของสังคมมนุษย์ในสมัยนั้นๆ แหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวได้แก่ วัด เจดีย์ เมืองโบราณ อนุสาวรีย์ สถานที่ทางประวัติศาสตร์ ฯลฯ

2. บริการการท่องเที่ยว เป็นการให้บริการทางการท่องเที่ยวซึ่งถือเป็นอุปทานประเภทหนึ่ง แต่ไม่ได้เป็นเป้าหมายหลักของนักท่องเที่ยว แต่เป็นการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกสบาย และความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยว และในบางโอกาสการให้บริการก็กลายเป็นจุดที่ใช้ดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวได้เช่นกัน บริการการท่องเที่ยวที่สำคัญๆ ได้แก่ อาหาร ที่พัก สินค้าประเภทของฝาก แหล่งบันเทิง แหล่งกิจกรรม และบริการอื่นๆ รวมถึงการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ด้วย

3. ตลาดการท่องเที่ยว เป็นการแสดงออกของตลาดอุปสงค์ (Tourism Demand) ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อพักผ่อนหย่อนใจหรือเพื่อการอื่นๆ ซึ่งก่อให้เกิดกระบวนการจัดการด้านการขาย และเกิดรายได้ตามมา

4. ลักษณะของตลาดท่องเที่ยว

ตลาดการท่องเที่ยวที่ประกอบด้วยผู้ซื้อ ผู้ขาย และสินค้า/บริการ เป็นตลาดบริการที่ลูกค้ามีอิสระมากที่สุดในการเลือกที่จะบริโภคสินค้าและบริการ โดยองค์ประกอบของตลาดท่องเที่ยว มีดังนี้

1. ผู้ซื้อ ได้แก่ นักท่องเที่ยว นักทัศนาจร ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นผู้ที่กำหนดความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยว โดยความต้องการท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงสูงมากและมีความยืดหยุ่นสูงเช่นกัน เนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น การให้บริการ ราคาการท่องเที่ยว เศรษฐกิจ สังคม ฤดูกาล และอื่นๆ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ควบคุมได้ และควบคุมไม่ได้ อันมีผลกระทบอะไรบางอย่างกับตลาดการท่องเที่ยว ก็อาจทำให้ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจหรือไม่ก็ได้

2. ผู้ขาย ได้แก่ ผู้ประกอบกิจการในการจัดหาสินค้าและบริการการท่องเที่ยว (Travel Supplies) ทำการผลิตวัตถุดิบในลักษณะของการแปรรูปสินค้าและบริการ เช่น รูปแบบที่พัก ลักษณะของการเดินทาง ประเภทของอาหารและเครื่องดื่ม โดยต้องออกแบบสินค้าและบริการท่องเที่ยวให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวและกลุ่มเป้าหมาย

3. สินค้าและบริการ สินค้าที่อยู่ในตลาดการท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.1 สินค้าที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ได้แก่ ทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติต่างๆ เช่น ภูเขา น้ำตก ถ้ำ ทะเล สัตว์ป่า ฯลฯ

3.2 สินค้าที่มนุษย์สร้างขึ้นมา ประกอบด้วย

3.2.1 สิ่งก่อสร้างที่สำคัญๆ เช่น อนุสาวรีย์ทางประวัติศาสตร์ วัด โบสถ์ สถานที่สำคัญทางศาสนา ศิลปะ สถาปัตยกรรม พิพิธภัณฑ์ สวนสาธารณะ สวนสนุก ท่าเรือ โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกทางการคมนาคมขนส่ง ฯลฯ

3.2.2 สิ่งดึงดูดใจทางวัฒนธรรมและสังคม ทั้งรูปแบบและนามธรรม เช่น ศาสนา เทศกาล ประเพณี ศิลปหัตถกรรม สิ่งบันเทิงต่างๆ วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคม อาหาร การแต่งกาย ทัศนคติ ความเชื่อ ฯลฯ

3.2.3 สินค้าและบริการที่เอื้ออำนวยความสะดวกสบายแก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ ที่พักแรม สายการบิน อาหาร เครื่องดื่ม การจมน้ำเที่ยว สินค้าของที่ระลึก กิจกรรมท่องเที่ยว ฯลฯ

5. ลักษณะเฉพาะของการบริการการท่องเที่ยว

การบริการการท่องเที่ยวมีลักษณะเฉพาะที่สามารถแยกแยะการให้บริการท่องเที่ยวออกจากบริการอื่นๆ โดยกำหนดได้ดังนี้

1. เป็นการให้บริการแบบใกล้ชิด หรือแบบตัวต่อตัว เช่น การต้อนรับบนเครื่องบิน การประชาสัมพันธ์โรงแรม มัคคุเทศก์ โดยการให้บริการลักษณะนี้ จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้ทันทีในขณะที่รับบริการ การบริการที่ดี มีคุณภาพ และถูกใจนักท่องเที่ยวเป็นไปได้อย่าง เพราะขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการจึงไม่สามารถที่จะควบคุมคุณภาพให้เป็นมาตรฐานได้เสมอไป

2. การบริการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีการเตรียมการไว้ก่อนล่วงหน้าเป็นเวลานาน และพร้อมเสมอที่จะให้บริการทันทีเมื่อนักท่องเที่ยวมาถึง เช่น ห้องพักในโรงแรม ซึ่งต้องสร้างและตกแต่งรอเอาไว้เพื่อต้อนรับแขกที่จะเข้ามาพัก แต่การบริการที่เตรียมไว้ก็ไม่สามารถสร้างเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิมได้มากนักในกรณีที่มีความต้องการเกิดขึ้นอย่างเร่งด่วน

3. การพัฒนารูปแบบการให้บริการ จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และประสิทธิภาพของการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

4. ใช้แรงคนในการให้บริการ ไม่สามารถที่จะเอาเครื่องจักรมาทดแทนได้ ก่อให้เกิดปัญหาแรงงานอยู่เสมอ เช่น เรื่องของคุณสมบัติของพนักงาน คุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ ค่าตอบแทน เครื่องมือที่ใช้เพื่อก่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น

6. ความสำคัญของการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) ประกอบด้วยธุรกิจหลากหลายประเภทธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านที่พักและอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว และธุรกิจการค้าของที่ระลึก ซึ่งธุรกิจเหล่านี้จะขายบริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง และยังมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม เช่น การผลิตสินค้าเกษตรกรรม การผลิตหัตถกรรมพื้นบ้าน เกษตรแปรรูป เป็นต้น โดยสามารถแบ่งความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ได้ดังต่อไปนี้ (ททท.2529 : 3-4)

1. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจของประเทศ มีดังนี้

1.1 การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้ให้แก่ประเทศเป็นจำนวนมาก สร้างรายได้เป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับรายได้จากสินค้าอื่นๆ

1.2 รายได้จากการท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลบทวิคุณ ในการสร้างรายได้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น

1.3 การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการหมุนเวียนและการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาค ทำให้เกิด - การสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างกว้างขวาง เป็นการสร้างรายได้สู่ประชาชนอย่างแท้จริง

1.4 การท่องเที่ยวกระตุ้นให้เกิดการผลิต นำเอาทรัพยากรที่มีในแต่ละท้องถิ่นมาใช้ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด มีการแปรรูป ผลิตภัณฑ์พื้นเมืองและสินค้าของที่ระลึก ตลอดจนการบริการในท้องถิ่นนั้นๆ

1.5 การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สิ้นเปลืองวัตถุดิบ สามารถที่จะขายผลผลิตที่มีอยู่ ได้ทุกเวลา โดยขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความสามารถของผู้ขาย

1.6 การท่องเที่ยวช่วยกระตุ้น และก่อให้เกิดการผลิตเป็นวงจรหมุนเวียนภายในประเทศ เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ช่วยลดการว่างงาน และทำให้ประชากรมี รายได้เพิ่มขึ้น

2. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อสังคม มีดังนี้

2.1 การท่องเที่ยว ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ของมนุษย์ ก่อให้เกิดความเป็นมิตรไมตรี และความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าบ้านและผู้มาเยือน

2.2 การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการอนุรักษ์ และฟื้นฟู มรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม เกิดความภาคภูมิใจ จิตสำนึกที่ดี และทำให้ประชาชนตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมไทย มีความรู้สึก ห่วงแหนและรักแผ่นดินที่อยู่อาศัยของตน

2.3 การท่องเที่ยวมีบทบาทในการสร้างความเจริญเติบโตให้แก่ท้องถิ่น การลงทุน การก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อรองรับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้มาเยือน

2.4 การท่องเที่ยวช่วยขจัดปัญหาความแตกต่างระหว่างเมืองกับชนบท ขจัดปัญหาการ เคลื่อนย้ายแรงงานเข้าสู่เมืองใหญ่

2.5 การท่องเที่ยวช่วยให้ประชาชนในชนบท รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และรู้จัก ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่มาผลิต และประดิษฐ์สิ่งของ เครื่องใช้ในรูปของสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก เพื่อจำหน่าย ให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเยือน

3. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อการเมือง มีดังนี้

3.1 การเดินทางท่องเที่ยวก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย เพราะการที่นักท่องเที่ยว เลือกที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวอยู่ที่ใด นั้นหมายถึงที่นั้นต้องมีความปลอดภัยที่เพียงพอ

3.2 การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางที่ทำให้มนุษย์ต่างสังคมรู้จัก พบปะ และทำความเข้าใจ กัน การเดินทางไปมาหาสู่ภายในประเทศทำให้เกิดความคุ้นเคย รัฐบาล มีการพึ่งพาอาศัยกัน และสร้างความ สามัคคีให้กับคนในชาติ ในส่วนของการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เสริมสร้างความเข้าใจอันดี และมีความสงบสันติสุขในโลก

7. ความสำคัญของการท่องเที่ยวภายในประเทศ

เกี่ยวกับกระแสการส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวภายในประเทศ ก็เพื่อที่จะมุ่งหวังว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยจะเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวภายในประเทศ เพื่อก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่สร้างรายได้ให้ แก่ประเทศอย่างสูงสุด และช่วยกระตุ้นให้เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น จากข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นคิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศเป็นจำนวนร้อยละ 78.25 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด หากมีการส่งเสริม และประชาสัมพันธ์ ที่ดี ก็จะมีผลกระทบที่ดีในด้านอื่นๆ ตามมาด้วย อาทิเช่น เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ สร้างอาชีพ และมี

ความเจริญก้าวหน้าของชนบทตามมา ซึ่งเกิดจากการเข้าไปลงทุนเพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้น ถือเป็นการพัฒนาท้องถิ่นในทางอ้อมด้วย (ททท.2529 : 2)

8. ประวัติของการรถไฟแห่งประเทศไทย

เริ่มต้นเมื่อปีรัตนโกสินทรศก 105 ตรงกับปี พ.ศ. 2429 กิจการรถไฟได้ถือกำเนิดเป็นครั้งแรก (ข้อมูลจาก www.srot.go.th) โดยรัฐบาลในขณะนั้นได้อนุมัติสัมปทานให้กับบริษัทชาวเดนมาร์ก ให้สร้างทางรถไฟจากกรุงเทพฯ ถึงสมุทรปราการ ระยะทาง 21 กิโลเมตร หลังจากนั้นในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2433 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งกรมรถไฟหลวงขึ้น สังกัดกระทรวงโยธาธิการ

จนกระทั่งเมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2439 พระองค์จึงเสด็จทรงประกอบพระราชพิธีเปิดการเดินทางรถไฟระหว่างกรุงเทพฯ – อยุธยา ระยะทาง 71 กิโลเมตร ซึ่งทางการได้ถือเอาวันนี้เป็นวันสถาปนากิจการรถไฟหลวง โดยความกว้างของรางเมื่อครั้งแรกที่สร้างทางฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยานั้น เป็นรางกว้าง 1.435 เมตร ระยะทางทั้งหมด 1,076 กิโลเมตร ส่วนทางฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเป็นรางกว้าง 1.00 เมตร ที่สร้างเป็นรางขนาด 1.00 เมตร ก็เพื่อให้มีขนาดรางเท่ากับของประเทศเพื่อนบ้านทั้งหลาย คือ พม่า มาเลเซีย เขมร ต่อจากนั้น พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงทรงให้เปลี่ยนรางขนาด 1.435 เมตร ทางฝั่งตะวันออกที่สร้างเสร็จไปแล้วทั้งหมด ให้เป็นขนาด 1.00 เมตร โดยใช้เวลากว่า 10 ปี จึงแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2469 และต่อมาปี พ.ศ. 2504 ได้ริเริ่มโครงการ Dieselization โดยทยอยจัดหาเครื่องจักรดีเซลมาใช้แทนรถจักรไอน้ำซึ่งใช้เวลา 14 ปี จึงแล้วเสร็จ ในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการรถไฟประสบปัญหาภัยสงคราม ทำให้ทรัพย์สินทั้งอาคาร และเครื่องจักร ล้อเลื่อน ได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องมีการเร่งบูรณะ ฟื้นฟู ให้กลับสู่สภาพเดิมโดยเร็ว แต่ถ้าจะอาศัยเงินลงทุนจากรัฐเพียงแห่งเดียวก็คงไม่ทันการณ์ รัฐบาลจึงได้ขอกู้เงินจากธนาคารโลกมาสนับสนุน โดยธนาคารโลกได้เสนอให้รัฐปรับปรุงองค์กรของกรมรถไฟหลวงให้มีอิสระกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารกิจการในเชิงธุรกิจ กรมรถไฟหลวงจึงเปลี่ยนฐานะมาเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปการ ภายใต้ชื่อว่า การรถไฟแห่งประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2494 เป็นต้นมา โดยดำเนินการอยู่ภายใต้ พ.ร.บ.การรถไฟฯ ฉบับ พ.ศ. 2494 ซึ่งในหลักการ รัฐเป็นผู้คุมการแต่งตั้งและปลดผู้บริหาร คุมอัตราเงินเดือนของพนักงาน คุมอัตราค่าโดยสาร และค่าระวาง คุมการปิด – เปิดเส้นทาง และการบริการ และคุมการลงทุนทั้งหมด แต่หากดำเนินงานขาดทุนรัฐจะชดเชยให้เท่ากับจำนวนที่ขาด

การให้บริการ

ภารกิจหลักของการรถไฟแห่งประเทศไทย คือ การให้บริการเดินรถขนส่งผู้โดยสารและสินค้า โดยแยกการให้บริการออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มขบวนรถเชิงพาณิชย์ (Commercial Service) และกลุ่มขบวนรถบริการเชิงสังคม (Public Obligation Service : PSO)

1. กลุ่มขบวนรถบริการเชิงพาณิชย์ คือ การบริการเดินขบวนรถที่การรถไฟแห่งประเทศไทยรับภาระในผลการดำเนินงานเอง ประกอบด้วย

- ขบวนรถด่วนพิเศษ
- ขบวนรถด่วน
- ขบวนรถเร็ว
- ขบวนรถวิ่งระหว่างเมืองใหญ่

- ขบวนรถท่องเที่ยว
- ขบวนรถสินค้า

2. กลุ่มขบวนรถบริการเชิงสังคม คือ การบริการซึ่งเป็นพันธะการโดยรัฐบาล เพื่ออำนวยความสะดวก และประโยชน์ให้แก่ประชาชน ประกอบด้วย

- ขบวนรถธรรมดา
- ขบวนรถชานเมือง
- ขบวนรถท้องถิ่น
- ขบวนรถรวม

ปัจจุบันการรถไฟแห่งประเทศไทยได้จัดเดินขบวนรถโดยสารและสินค้าวันละ 373 ขบวน(รวมสายสมุทรสาคร) แยกเป็น

ขบวนรถโดยสาร 287 ขบวน

- ขบวนรถด่วนพิเศษ	8	ขบวน
- ขบวนรถด่วน	8	ขบวน
- ขบวนรถเร็ว	28	ขบวน
- ขบวนรถวิ่งระหว่างเมืองใหญ่	24	ขบวน
- ขบวนรถชานเมือง	99	ขบวน
- ขบวนรถท้องถิ่น	64	ขบวน
- ขบวนรถธรรมดา	42	ขบวน
- ขบวนรถรวม	8	ขบวน
- ขบวนรถท่องเที่ยว	6	ขบวน

ขบวนรถสินค้า 90 ขบวน

- ขบวนรถคอนเทนเนอร์	22	ขบวน
- ขบวนรถน้ำมันสำเร็จรูป	18	ขบวน
- ขบวนรถน้ำมันดิบ	8	ขบวน
- ขบวนรถก๊าซ แอล พีจี	4	ขบวน
- ขบวนรถปูนซีเมนต์ผง	12	ขบวน
- ขบวนรถสินค้าทั่วไป	26	ขบวน

นโยบายและเป้าหมายในการดำเนินกิจการรถไฟ

ตามพระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494 มาตรา 6 ให้จัดตั้งการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรับโอนกิจการของรถไฟจากกรมรถไฟ และให้ดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการรถไฟ เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน และดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวกับการขนส่งของรถไฟและธุรกิจอื่นซึ่งเป็นประโยชน์แก่กิจการรถไฟ และมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ให้การรถไฟแห่งประเทศไทยที่อำนาจหน้าที่ในการกระทำต่างๆ ภายใต้วัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น หมายความว่า

1. สร้าง ชื่อ จัดหา จำหน่าย เช่า ถือกรรมสิทธิ์ ครอบครอง จำหน่าย หรือดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพย์สินใดๆ
2. ชื่อ จัดหา เช่า ให้เช่า ถือกรรมสิทธิ์ ครอบครอง จำหน่าย หรือดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพย์สินใดๆ

3. กำหนดอัตราค่าภาระการใช้รถไฟ บริการ และความสะดวกต่างๆ ของกิจการรถไฟ และจัดระเบียบเกี่ยวกับวิธีชำระค่าภาระดังกล่าว

4. จัดระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้รถไฟ บริการและความสะดวกต่างๆ ของกิจการรถไฟ

5. กู้ยืมเงิน

6. รับส่งเงินทางรถไฟ

7. รับขนส่งคนโดยสาร สินค้า พัสดุภัณฑ์ และของอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับกิจการรถไฟ

8. ดำเนินกิจการโรงแรม และภัตตาคาร รวมตลอดถึงกิจการอื่นอันเป็นอุปกรณ์แก่กิจการโรงแรมหรือภัตตาคาร

ประเภทกิจกรรมของการรถไฟแห่งประเทศไทย

การรถไฟแห่งประเทศไทย จัดเป็นการคมนาคมทางบกที่มีความสำคัญของประเทศชาติทางหนึ่ง เป็นกิจการสาธารณูปโภคที่มุ่งให้บริการด้านการขนส่งแก่ประชาชน แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ การขนส่งผู้โดยสาร และการขนส่งสินค้า ในแต่ละบริการสามารถแบ่งย่อยๆ ออกไปอีก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กิจกรรมหลัก ประกอบด้วยบริการต่างๆ คือ

1. การขนส่งผู้โดยสาร ได้แก่ รถชนิดต่างๆ ที่ทางการรถไฟแห่งประเทศไทยจัดไว้สำหรับรับส่งผู้โดยสารและบรรทุกสัมภาระของผู้โดยสารไปด้วย สำหรับการบริการการรถไฟแห่งประเทศไทยได้จัดบริการไว้ 3 ชั้นด้วยกัน คือ ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 และชั้นที่ 3 การเดินรถจะจัดเป็นรูปขบวนและวิ่งตามกำหนดเวลาว่างไว้ และในขบวนจะประกอบด้วยรถชนิดต่างๆ หลายชนิดด้วยกัน นำมาพ่วงเข้าด้วยกัน ซึ่งในปัจจุบัน มีรถที่ให้บริการดังนี้

ชนิดรถชื่อย่อ

หมายถึง

บนอ.ป.	รถนั่ง/นอน ชั้น 1 ปรับอากาศ
บนท.ป.	รถนั่ง/นอน ชั้น 2 ปรับอากาศ
บขท.ป.	รถนั่ง ชั้น 2 ปรับอากาศ
บนท.	รถนั่ง/นอน ชั้น 2 ธรรมดา
บขบ.	รถนั่ง ชั้น 2 ธรรมดา
บขส.	รถนั่ง ชั้น 3
บกข.	รถนั่ง ชั้น 3 ดีเซลราง
บลข.	รถเสบียง

2. การขนส่งสินค้า โดยจัดเดินทุกวันตามกำหนดเวลา และอาจจัดเดินตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตามความเหมาะสม สินค้าที่ขนส่งทางรถไฟนั้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ สินค้าประเภทเหมาหลัง (Carload) และสินค้าประเภทหีบห่อวัตถุ (Less-than Carload)

3. การขนส่งรถรวม หมายถึง ขบวนรถที่ประกอบด้วยรถโดยสารและตู้รถสินค้าทั้งสองชนิดรวมกัน สำหรับรถโดยสารจะจัดไว้เฉพาะรถชั้น 3 เท่านั้น และสินค้าที่ส่งมักจะเป็นประเภทหีบห่อวัตถุ (Less-than Carload)

4. ขบวนรถนำเที่ยว หมายถึง ขบวนรถที่การรถไฟแห่งประเทศไทยจัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์จะทำรายได้เสริมให้กับกิจการของตน โดยการใช้ล้อเลื่อนที่พอมิเหลือว่างอยู่

5. โรงแรมรถไฟ มีทั้งหมด 3 แห่งด้วยกัน คือ

- โรงแรมเชียงใหม่
- โรงแรมหาดใหญ่
- โรงแรมหัวหิน

กิจกรรมที่สนับสนุนบริการหลัก ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ คือ

1. รถเสบียง เป็นลักษณะการจัดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มทุกประเภทบนรถไฟ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบนรถไฟ
2. การบำรุงทางและสิ่งปลูกสร้าง เป็นกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับเส้นทางในการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า เช่น การสร้างทางชั่วคราว การบำรุงรักษาความสะอาดลำคู ถมดิน การตัด กวาด เอาต้นไม้ ออกจากทางเดิน รวมทั้งการทำความสะอาดที่สถานีรถไฟ และการทำความสะอาดถนนที่ใช้เป็นทางรถไฟ การรักษาความปลอดภัย การสร้างและบำรุงรักษารางเหล็ก สถานีที่ทำการ ฯลฯ

9. การริเริ่มโครงการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย

รถไฟ น่าจะเป็นพาหนะชนิดแรกที่น่าพาคนไทยให้เดินทางท่องเที่ยว นับแต่ได้มีการสร้างทางรถไฟไปถึงจังหวัดอยุธยาขึ้นเป็นสายแรกในสมัยสมเด็จพระพุทธเจ้าหลวง ราวประมาณปี พ.ศ. 2434 ได้เปิดการเดินทางรถไฟสายแรกในราชอาณาจักร กรุงเทพฯ - อยุธยา เมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2439 และในวันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2454 ได้เปิดการเดินทางรถไฟสายใต้ จากสถานีธนบุรี(บางกอกน้อย) - เพชรบุรี และวันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2454 ก็เปิดการเดินทางจากสถานีเพชรบุรี - บ้านชะอำ และเปิดเส้นทางอื่นๆ ตามมา ก่อให้เกิดการให้บริการโรงแรมรถไฟอันมีชื่อเสียงเมื่อครั้งอดีต เช่น โรงแรมรถไฟหัวหิน โรงแรมราชธานีที่สถานีหัวลำโพง แต่ปัจจุบันโรงแรมรถไฟหลายแห่งได้ถูกรื้อถอนไปแล้ว ยังมีเหลืออยู่แค่โรงแรมรถไฟหัวหินและยังถือเป็นโรงแรมชั้นหนึ่งเนื่องจากโรงแรมชั้นนี้รับเข้าไปดำเนินกิจการแทน (วารสารส่งเสริมการลงทุน 2544 : 34 - 39)

ข้อมูลที่บ่งชี้ว่ารถไฟไทยน่าจะเป็นพาหนะอย่างแรกๆ ที่ก่อให้เกิดการท่องเที่ยว ก็คือ การที่พระบรมวงศ์เธอ กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ขณะที่ดำรงตำแหน่งผู้บัญชาการรถไฟ ได้ส่งเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศสยามไปเผยแพร่ในสหรัฐอเมริกาให้เข้ามาท่องเที่ยวยังประเทศไทย ประมาณปี พ.ศ. 2467 โดยได้จัดตั้งแผนกโฆษณาของการรถไฟขึ้นเพื่อทำหน้าที่รับรองและให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และเมื่อพระองค์ทรงย้ายไปดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม ก็ได้ย้ายงานด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวไปด้วย แต่ยังคงประสานงานร่วมกับกรมรถไฟ โดยการจัดท่องเที่ยวทางรถไฟนั้น จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการหารายได้เสริม จากการใช้ล้อเลื่อนที่ว่างอยู่นามาใช้ให้เกิดประโยชน์ รถไฟเพื่อการท่องเที่ยวมีมานานแล้วตั้งแต่ปี 2509 มีการจัดนำเที่ยวโดยจัดเป็นระบบเหมาจ่ายรวมค่าพาหนะ ที่พัก อาหาร และค่าบริการอื่นๆ ในการท่องเที่ยวทั้งหมด ต่อมาได้ยกเลิกเพราะไม่มีรถเพียงพอที่จะสนองตอบต่อความต้องการได้ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2519 การรถไฟแห่งประเทศไทยได้จัดนำเที่ยวทางรถไฟขึ้นอีกครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์ คือ (การรถไฟแห่งประเทศไทย : 2545)

- ชักจูงคนที่ไม่เคยเดินทางโดยรถไฟ ให้สนใจการเดินทางประเภทนี้มากขึ้น และให้
- เยาวชนรุ่นหลังได้รู้จักรถไฟบ้าง
- สนับสนุนนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐบาล
- ให้ประชาชนระดับล่าง – ระดับกลาง ได้ท่องเที่ยวในราคาที่ไมแพงจนเกินไป

โดยอาศัยการท่องเที่ยวเป็นสื่อ และจัดให้มีการนำเที่ยวเฉพาะวันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ขบวนรถไฟท่องเที่ยวในปัจจุบันจึงมีหลากหลายเส้นทางมากขึ้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ใช้เวลาเดินทางเพื่อการพักผ่อนในสถานที่ต่าง ๆ ได้ตามความต้องการ โดยมีการจัดเดินรถไฟเพื่อการท่องเที่ยวทั้งแบบเข้าไป – เย็นกลับ จำนวน 11 เส้นทาง และแบบพักค้างคืน จำนวน 3 เส้นทาง อีกทั้งมีการจัดท่องเที่ยวให้ตรงกับเทศกาลของแต่ละจังหวัดด้วย เช่น การท่องเที่ยวชมทุ่งดอกกระเจียวบาน จังหวัดชัยภูมิ ในเดือนมิถุนายน 2545 และชมงานประเพณีแห่เทียนพรรษา จังหวัดอุบลราชธานี เดือนกรกฎาคม 2545 เป็นต้น

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุนิภา งามสันติกุล (2543 : 111) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบรถไฟฟ้ามหานคร” ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร พบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครแตกต่างกัน เนื่องจากจากเพศชายชอบลงสิ่งแปลกใหม่หรือสิ่งที่ท้าทาย จึงมีความคิดเห็นด้วยต่อโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครมากกว่าเพศหญิง รวมถึงด้านอายุ และการศึกษาที่แตกต่างกัน ก็ทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันด้วย เพราะคนที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์มากกว่า และสำหรับคนที่มีการศึกษาสูง ก็จะเข้าใจถึงสิ่งต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังยอมรับสิ่งใหม่ๆ ได้ง่าย ถ้ามีเหตุผลเพียงพอและกล้าตัดสินใจ ในด้านของอาชีพและรายได้ของประชาชน กลุ่มที่มีความเห็นว่าเห็นด้วยกับโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร คือกลุ่มที่เป็นพนักงาน ลูกจ้าง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับรายได้ที่อยู่ในเกณฑ์สูงกว่า 5,000 บาทต่อเดือน สำหรับการศึกษาถึงการใช้อย่างเหมาะสมที่แตกต่างกัน กลุ่มผู้ที่เดินเท้า โดยสารรถประจำทางและโดยสารรถผู้อื่น จะเห็นด้วยกับโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครมากกว่าผู้ที่ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลและผู้ที่ว่างงาน เนื่องจากได้รับผลกระทบจากปัญหาการจราจรติดขัดและระบบขนส่งมวลชนด้วยประสิทธิภาพ ในเรื่องของ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร กลุ่มประชากรที่ได้รับข่าวสารของรถไฟฟ้า BTS เพียงอย่างเดียว ส่วนมากไม่เห็นด้วยต่อโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร เนื่องจากไม่เคยได้รับข่าวสารของโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครมาก่อน จึงเกิดความไม่มั่นใจหรือยอมรับโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร และกลุ่มที่เห็นด้วยนั้นต้องการที่จะใช้บริการของโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร และเห็นว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาการจราจรในกรุงเทพฯ ได้ แต่กลุ่มที่ไม่เห็นด้วยหรือกลุ่มที่ไม่ต้องการใช้บริการของโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครเห็นว่า การแก้ไขปัญหาการจราจรคือควรเพิ่มจำนวนรถประจำทาง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบรถไฟฟ้ามหานครส่งมวลชน : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร” ซึ่งเป็นความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ อันเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม เพื่อใช้แนวคิดต่างๆ มาประกอบกับการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ ซึ่งเป็นการให้บริการสาธารณะเช่นกัน

เบญจวรรณ นพบรรจบสุข (2543 : 87) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือ : กรณีศึกษารถด่วนพิเศษนครพิงค์” พบว่า การรับรู้ข่าวสารของผู้ใช้บริการและประสบการณ์ในการใช้บริการ ทำให้มีความคิดเห็นว่า การให้บริการในด้านต่างๆ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบนรถไฟ ด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวรถรถไฟ ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ ด้านตัวรถโดยสาร ด้านตัวรถไฟ ด้านตัวสถานี และด้านตัวรถเสบียง แต่การให้บริการที่อยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง คือ ความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นว่า การส่งเสริมการตลาดของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีอยู่ในระดับปานกลาง และการบริการที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวังในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ส่วนภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย คือ มีความปลอดภัย สะดวกสบาย แต่มักล่าช้าอยู่เสมอ โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เดินทางเส้นทางนี้เพื่อไปหรือกลับจากทำงานเป็นส่วนใหญ่ และใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยเนื่องจากราคาถูก และปลอดภัยมากที่สุด

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเรื่องของ การวัดความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือ ในด้านของการให้บริการมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัย เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการให้บริการของการรถไฟเช่นกัน ซึ่งการให้บริการดังกล่าวจะถูกแบ่งออกเป็น แหล่งท่องเที่ยวที่ให้บริการ ราคาค่าโดยสาร การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการรถไฟฯ และการให้บริการของการรถไฟฯ โดยในส่วนของบริการ จะแบ่งย่อยออกเป็น ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวก ความสามารถของพนักงาน ความปลอดภัย และสภาพทั่วไปของการโดยสาร

มังกร เขียวชา (2540 : 34) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร” พบว่า ประชาชนมีภาพรวมของระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง โดยการให้บริการของรถจักรยานยนต์รับจ้างทำให้ไปถึงที่หมายได้รวดเร็ว เนื่องจากผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างมีความชำนาญเส้นทาง สามารถลดระยะเวลาในการเดินทางได้มาก แต่ในด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ มีการแสดงออกทางวาจาที่ไม่เหมาะสม และมักจะเรียกเก็บค่าโดยสารเพิ่มขึ้นจากเดิมที่เคยตกลงไว้ และเห็นว่าควรมีการตกลงราคาก่อนใช้บริการให้มีราคาที่เหมาะสม และเป็นธรรมแก่ทั้งสองฝ่าย และผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า การใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างมีความปลอดภัยในระดับสูง จากการที่กฎหมายสั่งให้ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างต้องสวมหมวกนิรภัย รวมถึงการใส่เสื้อที่บอกถึงสถานที่ตั้งของจุดรับส่งผู้โดยสารตามปากซอยต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความปลอดภัยได้ในระดับหนึ่ง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเรื่องของ การวัดความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง มาใช้ประกอบในการศึกษา เพื่อดูถึงปัจจัยที่ประชาชนคำนึงถึงเป็นหลักในการใช้บริการของสาธารณะ เช่น ความปลอดภัย ความรวดเร็ว และค่าโดยสารของผู้ให้บริการ

เฉลิมศรี ดวงชาตม (2543 : 60) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง : ศึกษาเฉพาะกรณีรถด่วนของบริษัท โกสุมขนส่ง จำกัด” พบว่า ผู้ใช้บริการรถด่วนของบริษัท โกสุมขนส่ง จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวม ระบุว่า ไม่แน่ใจต่อการให้บริการของบริษัทฯ ในด้านของความปลอดภัย ความสะดวก ความสะอาด มารยาทในการให้บริการของพนักงาน ด้านสภาพความพร้อมของยานพาหนะ และด้านความสบาย แต่ผู้โดยสารมีความคิดเห็นว่าเห็นด้วยในด้านความรวดเร็ว และความตรงต่อเวลาของการให้บริการรถด่วนของบริษัท โกสุมขนส่ง จำกัด เนื่องมาจากเส้นทางเดินรถของบริษัทฯ นั้น เป็นเส้นทางที่วิ่งระยะใกล้และสะดวกในเรื่องของถนนหนทาง เพราะเป็นถนนสายหลักที่เชื่อมต่อระหว่างจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดมหาสารคาม อีกทั้งนโยบายในการเดินรถด่วนของบริษัทฯ จะไม่มีการจอดรับผู้โดยสารตามรายทางหมู่บ้าน

ทำให้การให้บริการเดินรถด่วนสามารถตอบสนองในด้านการให้บริการที่รวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี
 --และมีรถด่วนให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จึงส่งผลให้รถด่วนสามารถตอบสนองในด้านความตรงต่อเวลาด้วย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเรื่องของแนวความคิดของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง เพื่อใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการใช้ท่องเที่ยวทางรถไฟ อันเป็นการให้บริการบริการสาธารณะ
 จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภค หรือประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ สรุปได้ ดังนี้

1. การให้บริการที่ดีจะต้องคำนึงถึงคุณภาพในการให้บริการด้วย เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยคุณภาพที่กล่าวถึงประกอบด้วย

- 1.1 การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 1.2 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
- 1.3 มีความเสมอภาคสำหรับบริการที่จัดให้ อย่างเท่าเทียมกัน
- 1.4 ค่าใช้จ่ายต้องไม่สูงจนเกินไป
- 1.5 มีความสะอาด สะดวก สบาย

2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับภาคบริการ เพราะความคิดเห็นจะเป็นตัวบ่งบอกถึง การแสดงออก ความรู้สึก และความเชื่อของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ว่ามีความพอใจหรือไม่ เพียงใด อีกทั้งยังเป็นข้อมูลแก่องค์กรภาคบริการในการปรับปรุงงานด้านบริการของตนให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

3. การท่องเที่ยว เกิดจากความต้องการการพักผ่อน ต้องการความสนุกสนาน หรืออาจจะเกิดจากเหตุผลอื่นๆ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคต้องเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ซึ่งการท่องเที่ยวจะเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการถือเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวอีกทางหนึ่งเช่นกัน เช่น การให้บริการด้านรถโดยสาร ที่พัก อาหาร เครื่องดื่ม เป็นต้น

ดังนั้น ความคิดเห็นของผู้ที่มาใช้บริการ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการที่ให้บริการ เพราะจะได้ศึกษา เรียนรู้ และนำไปปรับปรุง แก้ไขกิจการของตนต่อไป ซึ่งการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้จะใช้แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น การให้บริการสาธารณะ การท่องเที่ยว จากหลายๆ แนวความคิดมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ทั้งในด้านของแหล่งท่องเที่ยว ราคาค่าโดยสาร การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้

ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟจากเส้นทางที่การรถไฟแห่งประเทศไทยได้เปิดให้บริการจำนวน 11 เส้นทาง

กลุ่มตัวอย่าง

จากเส้นทางท่องเที่ยวที่การรถไฟแห่งประเทศไทยได้เปิดให้บริการ ประกอบด้วย

1. เทียนน้ำตกไทรโยคน้อย นมัสการพระปฐมเจดีย์ สะพานข้ามแม่น้ำแคว สุสานทหารพันธมิตร
2. เทียนน้ำตกเขาพัง นมัสการพระปฐมเจดีย์ สะพานข้ามแม่น้ำแคว สุสานทหารพันธมิตร
3. เทียนชายทะเลสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน นมัสการพระปฐมเจดีย์
4. เทียนเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี ชมความงามรถไฟลอยน้ำ ระหว่างทางชมทุ่งทานตะวัน
5. เทียนล่องแพเมืองกาญจน์บุรี นมัสการพระปฐมเจดีย์ ล่องแพ ชมลำน้ำแควใหญ่ แควน้อย
6. เทียนน้ำตกเอราวัณ – เขื่อนศรีนครินทร์ นมัสการพระปฐมเจดีย์ ชมสะพานข้ามแม่น้ำแคว
7. เทียนปราสาทเมืองสิงห์ – สะพานมรณะ นมัสการพระปฐมเจดีย์ สะพานข้ามแม่น้ำแคว ถ้ำกระแซ
8. เทียนเพชรบุรี/เขาวิ้ง/หาดชะอำ/พระที่นั่งมณฑลพายัพ นมัสการพระปฐมเจดีย์
9. เทียนราชบุรี/ลงเรือชมตลาดน้ำดำเนินสะดวก/ถ้ำเขาวิน นมัสการพระปฐมเจดีย์
10. เทียนฉะเชิงเทรา/ล่องลำน้ำบางปะกง นมัสการพระพุทธโสธร เจ้าแม่กวนอิม รับประทานอาหารกลางวันบนเรือ และชมธรรมชาติรอบเกาะลัด สดุดีพระเจ้าตากสินมหาราช ฝูงค้างคาวแสนรู้ที่ วัดโพธิ์บางคล้า
11. เทียนพระนครศรีอยุธยา ล่องเรือชมโบราณสถานที่สำคัญสองฝั่งแม่น้ำ วัดพุทไธศวรรย์ ฯลฯ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของนักท่องเที่ยว (บุญชม ศรีสะอาด, 2538 : 185-186) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

โดยกำหนดให้

n = จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

Z = 1.96 สำหรับระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % (ระดับ 0.05)

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม โดยกำหนดสัดส่วนของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ มีค่าเท่ากับ 0.5

E = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ มีค่าเท่ากับ 0.05

แทนค่าในสูตร ดังนั้นจะได้

$$\begin{aligned} n &= (0.5)(1-0.5)(1.96)^2 / (0.05)^2 \\ &= 384.16 = 385 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

จากสูตรคำนวณข้างต้นกำหนดขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ตัวอย่าง และสำรองไว้ 15 ตัวอย่าง รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) เลือกเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวกระจายตามตู้โดยสาร โดยเลือกเส้นทางท่องเที่ยวเพียง 5 เส้นทางที่การรถไฟแห่งประเทศไทยได้เปิดให้บริการ ซึ่งเป็นเส้นทางที่มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการมากที่สุด (การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2545) จากเส้นทางทั้งหมด 11 เส้นทาง
2. การสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดโควตา (Quota Sampling) คำนวณหาจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละเส้นทาง จากเส้นทางที่การรถไฟแห่งประเทศไทยได้เปิดให้บริการท่องเที่ยวจำนวน 5 เส้นทางที่เลือก ได้กลุ่มตัวอย่างเส้นทางละ 80 คน จากการหารเฉลี่ยเท่าๆ กัน รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน
3. การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้นำไปเก็บข้อมูลที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาใช้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตาราง 2 สรุปผลการเลือกเส้นทางการท่องเที่ยว และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละเส้นทาง

เส้นทางท่องเที่ยว	จำนวนตัวอย่าง(คน)
1. สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	80
2. เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	80
3. ล่องแพ เมืองกาญจน์	80
4. ตลาดน้ำ ราชบุรี	80
5. ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา	80
รวม	400

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือและขั้นตอนที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ และการจัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีการดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษา ค้นคว้า หาความรู้เกี่ยวกับการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จากเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับแนวความคิด ทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามสำหรับสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบ
2. รวบรวมสาระ และเนื้อหาที่ได้จากเอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์ นำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย
3. สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วนด้วยกัน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะของแบบสอบถามปลายปิด ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง โดยการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ คือ ระดับการวัดของข้อมูลประเภทที่มีการจัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งช่วงอายุออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

ตาราง 3 แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในแบบสอบถาม ในส่วนที่ 1

ช่วงอายุ
1. ต่ำกว่า 15 ปี
2. 15 - 24 ปี
3. 25 - 34 ปี
4. 35 - 44 ปี
5. 45 - 54 ปี
6. 55 - 64 ปี
7. 65 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ใช้การวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

1. ประถมศึกษา
2. มัธยมศึกษาตอนต้น
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
4. อนุปริญญา / ปวส.
- 5.ปริญญาตรี
6. สูงกว่าปริญญาตรี
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ข้อที่ 4 รายได้ต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งช่วงของรายได้ ดังนี้

ตาราง 4 แสดงการแบ่งช่วงของรายได้ต่อเดือน เพื่อใช้ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

ช่วงรายได้ต่อเดือน
1. ต่ำกว่า 6,500 บาท
2. 6,500 - 11,800 บาท
3. 11,801 - 17,100 บาท
4. 17,101 - 22,400 บาท
5. 22,401 - 27,700 บาท
6. 27,701 - 33,000 บาท
7. สูงกว่า 33,000 บาท

ข้อที่ 5 อาชีพ ใช้ระดับของการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

1. นักเรียน / นักศึกษา
2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
3. พนักงานบริษัท
4. รับราชการ
5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ข้อที่ 6 สถานภาพสมรส ระดับของการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ประกอบด้วย โสด ,สมรส และหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย เป็นลักษณะของแบบสอบถามแบบปลายปิด ได้แก่

1. เส้นทางท่องเที่ยวที่แตกต่างกันจำนวน 5 เส้นทาง ใช้ระดับของการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ประกอบด้วย

- 1.1 สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน
- 1.2 เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี
- 1.3 ล่องแพ เมืองกาญจน์
- 1.4 ตลาดน้ำ ราชบุรี
- 1.5 ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา

2. ช่วงวันที่มาใช้บริการ ใช้ระดับของการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ประกอบด้วย

- 2.1 วันเสาร์
- 2.2 วันอาทิตย์
- 2.3 วันหยุดนักขัตฤกษ์

3. บุคคลที่ร่วมเดินทาง ใช้ระดับของการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ประกอบด้วย

- 3.1 คนเดียว
- 3.2 เพื่อนเรียน
- 3.3 เพื่อนร่วมงาน
- 3.4 ครอบครัว /ญาติ
- 3.5 อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ความถี่ในการเดินทาง ใช้ระดับของการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ประกอบด้วย

- 4.1 มาครั้งแรก
- 4.2 มาครั้งที่ (โปรดระบุ)

สำหรับระดับการให้คะแนน กำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด เช่น แหล่งท่องเที่ยวหลากหลายมากที่สุด จะมีตัวเลขเป็น 5 และ 1 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางลบที่สุด เช่น ราคาค่าโดยสารของการท่องเที่ยวทางรถไฟแพงมากที่สุด หากพิจารณาตามตัวอย่างแล้ว คะแนนในแต่ละคุณลักษณะที่นักท่องเที่ยวตอบจะเป็นดังนี้

- ราคาแพงที่สุด 1
- หลากหลายมากที่สุด 5
- ค่อนข้างสะอาด 4

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุปัญหาที่พบจากการใช้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย

4. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบ เพื่อแก้ไขให้ถูกต้องอีกครั้ง
6. ปรับปรุงแบบสอบถามให้ถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ก่อนที่จะนำไปทดลองใช้
7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยทดลองใช้แบบสอบถามจำนวน 30 คน โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 449.) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ .8181

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ นั้น ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจาก 2 แหล่งด้วยกัน คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการสอบถาม และขอข้อมูลจากผู้อำนวยการกองพาณิชย์โดยสาร การรถไฟแห่งประเทศไทย นายภักดี ฆะอบแสง และได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้
 - ขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือไปยังการรถไฟแห่งประเทศไทย ในการเข้าใช้สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - ดำเนินการเก็บข้อมูล ณ สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้จากการค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ดังนี้
 - หนังสือพิมพ์ และวารสารต่างๆ เกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยวทางรถไฟ
 - เอกสารเผยแพร่ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

6. เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ - การทดสอบค่าที (t - test) และระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least significant difference)
7. แบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบเจอจากการใช้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม นำมาจำแนกหาคำความถึ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน หรือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่
 - 1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้แปรผลข้อมูลในแบบสอบถาม ข้อที่ 1 – 6 ในส่วนที่ 1 ข้อ 1 – 5 ในส่วนที่ 2 และข้อ 1 – 2 ในส่วนที่ 4
 - 1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40) ใช้แปรผลข้อมูลในแบบสอบถาม ข้อ 1 – 35 ในส่วนที่ 3

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ x แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

- 1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65) ใช้แปรผลข้อมูลในแบบสอบถาม ข้อ 1 – 35 ในส่วนที่ 3

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 x แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่าง
 $n-1$ แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Croanbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 449)

$$\alpha = \frac{k \text{ covariance / variance}}{1+(k-1) \text{ covariance / variance}}$$

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน หรือสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช. 2542 : 360) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในเรื่องของเพศที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยว ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

3.2 ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2542 : 393) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และ 2 ยกเว้นในเรื่องของเพศที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยว เนื่องจากมีความแตกต่างกันแค่ 2 กลุ่มเท่านั้น

$$F = \frac{MS(B)}{MS(W)}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
	MS(B)	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
	MS(W)	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นราย

- คู่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% และ 99% ตามลำดับ โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 333)

$$LSD = t_{\alpha/2; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$
 $r = n - k$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ i และ j
 MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
 k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
 n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
 α แทน ค่าความเชื่อมั่น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในการวิเคราะห์และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F - Distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (Probability)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่

1. ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย
2. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานในการเดินทาง
3. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

2. ข้อมูลพื้นฐานในการเดินทางที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และสถานภาพ โดยแจกแจงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	157	39.20
หญิง	243	60.80
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 15 ปี	13	3.30
15 - 24 ปี	91	22.80
25 - 34 ปี	140	35.00
35 - 44 ปี	98	24.50
45 - 54 ปี	36	9.00
55 - 64 ปี	20	5.00
65 ปีขึ้นไป	2	0.40
รวม	400	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	25	6.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	26	6.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	47	11.80
อนุปริญญา / ปวส.	30	7.50
ปริญญาตรี	206	51.50
สูงกว่าปริญญาตรี	66	16.40
รวม	400	100.00
4. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 6,500 บาท	72	18.00
6,500 - 11,800 บาท	119	29.80
11,801 - 17,100 บาท	63	15.80
17,101 - 22,400 บาท	45	11.30
22,401 - 27,700 บาท	26	6.40
27,701 - 33,000 บาท	24	6.00
มากกว่า 33,000 บาท	51	12.70
รวม	400	100.00
5. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	65	16.30
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	76	19.00
พนักงานบริษัท	145	36.30
รับราชการ	77	19.30
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	6.40
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน เกษียณ	11	2.80
รวม	400	100.00
6. สถานภาพ		
โสด	237	59.30
สมรส	152	38.00
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	11	2.70
รวม	400	100.00

จากตาราง 5 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช่าไป - -เย็นกลับของกรรรถไฟแห่งประเทศไทยที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช่าไป - -เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ -- จำนวน -400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 และเพศหญิง มีจำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 โดยนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีอายุต่ำกว่า 15 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ การท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 15 - 24 ปี มีจำนวน 91 คน คิด เป็นร้อยละ 22.80 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีอายุ 25 - 34 ปี มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้า ไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 35 - 44 ปี มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 นัก ท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 45 - 54 ปี มี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการ รถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 55 - 64 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และพบว่านักท่องเที่ยวที่ใช้ บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 โดยนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่ง ประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 25 - 34 ปี รองลงมา คือ มีอายุ 35 - 44 ปี และ มีอายุ 15 - 24 ปี ตามลำดับ

ระดับการศึกษา นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช. มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 และนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 โดยนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และมีการศึกษาระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีรายได้ต่อเดือน 6,500 - 11,800 บาท มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 - 17,100 บาท มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีรายได้ต่อเดือน 17,101 - 22,400 บาท มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 - 27,700 บาท มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีรายได้ต่อเดือน 27,701 - 33,000 บาท มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 33,000 บาท มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 โดยนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 6,500 - 11,800 บาท รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 6,500 บาท และมีรายได้ต่อเดือน 11,801 - 17,100 บาท ตามลำดับ

อาชีพ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามเป็นนักเรียน / นักศึกษา มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ที่เป็นพนักงานบริษัท มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 ที่รับราชการ มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 ที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 และนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน เกษียณ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 โดยนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท รองลงมา คือ รับราชการ และประกอบธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ

สถานภาพ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด มีจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 และมีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 โดยนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีสถานภาพโสด มากกว่า สมรส และ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

2. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานในการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช่าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้แก่ เส้นทางที่เลือกเดินทาง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ผู้ที่ร่วมเดินทางด้วย เดินทางเป็นครั้งที่เท่าใด และวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว โดยแจกแจงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลพื้นฐานในการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช่าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ข้อมูลพื้นฐานในการเดินทางของนักท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
1. เส้นทางท่องเที่ยวที่ท่านเลือกเดินทางในครั้งนี้		
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	80	20.00
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	80	20.00
ล่องแพ เมืองกาญจน์	80	20.00
ตลาดน้ำ ราชบุรี	80	20.00
ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา	80	20.00
รวม	400	100.00
2. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ		
วันเสาร์	150	37.40
วันอาทิตย์	109	27.30
วันหยุดนักขัตฤกษ์	141	35.30
รวม	400	100.00
3. เดินทางท่องเที่ยวร่วมกับใคร		
คนเดียว	8	2.00
เพื่อนเรียน	65	16.30
เพื่อนร่วมงาน	135	33.70
ครอบครัว / ญาติ	190	47.50
อื่น ๆ เพื่อน	2	0.50
รวม	400	100.00

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานในการเดินทางของนักท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
4. เดินทางท่องเที่ยวเป็นครั้งที่เท่าใด (รวมครั้งนี้ด้วย)		
ครั้งแรก	333	83.25
ครั้งที่ 2	42	10.50
ครั้งที่ 3	14	3.50
ครั้งที่ 4	7	1.75
ครั้งที่ 5	3	0.75
ครั้งที่ 12	1	0.25
รวม	400	100.00
5. วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว		
เพื่อการพักผ่อน	258	64.40
เพื่อความสนุกสนาน	115	28.80
เนื่องจากการแข่งขันหรือชมกีฬา	0	0.00
เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ	20	5.00
อื่นๆ ได้แก่ ไหว้พระ สัมมนา	7	1.80
รวม	400	100.00

จากตาราง 6 ข้อมูลด้านข้อมูลพื้นฐานในการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เส้นทางท่องเที่ยวที่เลือกเดินทางในครั้งนี้นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามที่เลือก สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ที่เลือก ล่องแพ เมืองกาญจน์ มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และที่เลือกลำน้ำบางปะกง จะเข้เกรา มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 โดยผู้วิจัยได้แบ่งเส้นทางการเดินทางเป็น 5 เส้นทาง

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถาม มาใช้บริการวันเสาร์มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันอาทิตย์ มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30

โดยนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันเสาร์-รองลงมา คือ วันอาทิตย์ และ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามลำดับ

เดินทางท่องเที่ยวพร้อมกับใคร นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามเดินทางคนเดียว มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เดินทางร่วมกับเพื่อนเรียน มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เดินทางกับเพื่อนร่วมงาน มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เดินทางร่วมกับครอบครัว / ญาติ มีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เดินทางร่วมกับบุคคลอื่น ๆ เช่น เพื่อน มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 โดยนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเดินทางร่วมกับครอบครัว / ญาติ รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนเรียน ตามลำดับ

จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามที่มาเป็นครั้งแรก มีจำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 83.25 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเป็นครั้งที่ 2 มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเป็นครั้งที่ 3 มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเป็นครั้งที่ 4 มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเป็นครั้งที่ 5 มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเป็นครั้งที่ 12 มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 โดยนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางเป็นครั้งแรก

สำหรับการทดสอบสมมติฐานของจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว ผู้วิจัยจะทำการแบ่งกลุ่มของจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มที่ 1. ผู้ที่เดินทางครั้งแรก	จำนวน 333 คน	ร้อยละ 83.25
- กลุ่มที่ 2. ผู้ที่เดินทางครั้งที่ 2	จำนวน 42 คน	ร้อยละ 10.50
- กลุ่มที่ 3. ผู้ที่เดินทางมากกว่า 2 ครั้ง	จำนวน 25 คน	ร้อยละ 6.25

- วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับ
- ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน มีจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.40 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อความสนุกสนานมีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ เช่น การไหว้พระ การสัมมนา มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 และไม่มีนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์เนื่องจากการแข่งขันหรือชมกีฬา โดยนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนรองลงมา คือ เพื่อความสนุกสนาน

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้แก่ การให้บริการด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ด้านความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง และ สภาพโดยทั่วไปของการโดยสาร โดยแจกแจงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 7 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ระดับความคิดเห็นของการให้บริการด้านแหล่งท่องเที่ยว

ด้านแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					X	S.D.	แปลผล
	ดี อย่าง ยิ่ง	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี อย่าง ยิ่ง			
1. ความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว (เหมาะสม → ไม่เหมาะสม)	98	147	81	53	21	3.62	1.14	ดี
2. ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว (หลากหลาย → ไม่หลากหลาย)	37	116	112	79	56	3.00	1.19	ปานกลาง
3. ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง (สำคัญ → ไม่สำคัญ)	60	94	114	69	63	3.05	1.28	ปานกลาง
4. ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก ทุ่งดอกทานตะวัน ถ้ำเขabin ฯลฯ (ชอบ → ไม่ชอบ)	140	180	57	19	4	4.08	0.88	ดี
5. ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ (ชอบ → ไม่ชอบ)	112	139	79	53	17	3.69	1.14	ดี

จากตาราง 7 แสดงระดับความคิดเห็นด้านแหล่งท่องเที่ยว พบว่า ความคิดเห็นที่นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับความคิดเห็น ดี คือ ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก ห้วยดอกทานตะวัน ถ้ำเขายืน ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือ ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ และ ความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และ 3.62 ตามลำดับ และความคิดเห็นที่นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความคิดเห็นระดับปานกลาง คือ ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง รองลงมาคือ ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และ 3.00 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับความคิดเห็นของการให้บริการด้านราคาค่าโดยสาร

ด้านราคาค่าโดยสาร	ระดับความคิดเห็น					— X	S.D.	แปลผล
	ดี อย่าง ยิ่ง	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี อย่าง ยิ่ง			
6. โปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบ เข้าไป – เย็นกลับมีราคาถูก (ถูก —————> แพง)	73	133	73	80	41	3.29	1.26	ปาน กลาง
7. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว เกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทาง โดยรถยนต์ส่วนบุคคล (รถไฟถูกกว่า —> รถไฟแพงกว่า)	58	121	74	103	44	3.12	1.25	ปาน กลาง
8. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว เกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทาง ทางกับบริษัทนำเที่ยว (รถไฟถูกกว่า —> รถไฟแพงกว่า)	101	134	81	66	18	3.59	1.16	ดี

จากตาราง 8 แสดงระดับความคิดเห็นด้านราคาค่าโดยสาร พบว่า ด้านราคาที่นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความเห็นในระดับ ดี คือ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ด้านราคาค่าโดยสารระดับความคิดเห็น ปานกลาง คือ โปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ เข้าไป – เย็นกลับมีราคาถูก และ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และ 3.12 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป- เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับความคิดเห็นของการให้บริการ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์

ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	ดี อย่าง ยิ่ง	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี อย่างยิ่ง			
9. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านสื่อแผ่นพับมากที่สุด (มากที่สุด → น้อยที่สุด)	14	91	99	99	97	2.57	1.18	ไม่ดี
10. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด (มากที่สุด → น้อยที่สุด)	103	84	68	88	52	3.27	1.40	ปาน กลาง
11. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด (มากที่สุด → น้อยที่สุด)	9	74	121	127	69	2.57	1.05	ไม่ดี
12. ได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับจากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด (มากที่สุด → น้อยที่สุด)	53	117	113	90	27	3.20	1.13	ปาน กลาง
13. ค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับจากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน (มากที่สุด → น้อยที่สุด)	179	117	56	39	9	4.05	1.09	ดี

จากตาราง 9 แสดงความคิดเห็นต่อสื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย พบว่า - การพบเห็นสื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็น กลับของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ดี คือ การค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง และถามจากเพื่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 การพบเห็นสื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็น กลับของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยมีความคิดเห็นระดับ ปานกลาง คือ การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และ ได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และ 3.20 ส่วนการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็น กลับของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยมีความเห็นระดับ ไม่ดี คือ การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านสื่อผ่านพับมากที่สุด และ การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ เข้าไป - เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือ 2.57

ตาราง 10 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ระดับความคิดเห็นของการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ความรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ	ระดับความคิดเห็น						S.D.	แปลผล
	ดี อย่าง ยิ่ง	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี อย่างยิ่ง	X		
14. ความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว (รวดเร็ว → ล่าช้า)	65	150	83	86	16	3.41	1.11	ดี
15. ความตรงต่อเวลาของการเดิน รถไฟ (ตรงเวลา → มาสาย)	65	101	82	117	35	3.11	1.24	ปาน กลาง
16. ความเพียงพอของโปรแกรม การเดินทางระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น. (เพียงพอ → ไม่เพียงพอ)	86	144	63	58	49	3.40	1.30	ปาน กลาง
17. เวลาที่ใช้จอดรับ - ส่งผู้โดยสาร ตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน (ไม่นาน → นาน)	20	69	84	120	107	2.44	1.20	ไม่ดี

ตาราง 10 (ต่อ)

ความเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่การรถไฟฟ้า	ระดับความคิดเห็น						— X	S.D.	แปลผล
	ดี อย่าง ยิ่ง	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี อย่างยิ่ง				
18. ความเพียงพอของช่วงเวลา หยุดให้ชมตามสถานที่ท่องเที่ยว (เพียงพอ → ไม่เพียงพอ)	66	122	107	87	18	3.33	1.12		ปาน กลาง

จากตาราง 10 แสดงความคิดเห็นด้านความเร็วของการให้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย พบว่า ความเร็วของการให้บริการในระดับความคิดเห็น ดี คือ ความเร็วในการจำหน่ายตั๋ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ความเร็วของการให้บริการในระดับความคิดเห็น ปานกลาง คือ ความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทาง ระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น. ความเพียงพอของช่วงเวลาที่หยุดให้ชมตามสถานที่ท่องเที่ยว และความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40, 3.33 และ 3.11 ส่วนความเร็วของการให้บริการในระดับความคิดเห็น ไม่ดี คือ เวลาที่ใช้ในการจอดรถรับ – ส่ง ผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44

ตาราง 11 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ระดับความคิดเห็นของการให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ

ด้านความสะดวกในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น						— X	S.D.	แปลผล
	ดี อย่าง ยิ่ง	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี อย่างยิ่ง				
19. ความสะดวกในการขนส่งของ สัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร (สะดวก → ไม่สะดวก)	63	133	86	74	44	3.24	1.24		ปาน กลาง
20. ความเพียงพอของที่จอดรถ ที่จัดให้ (เพียงพอ → ไม่เพียงพอ)	63	87	107	78	65	3.01	1.30		ปาน กลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ด้านความสะดวกในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	ดี อย่าง ยิ่ง	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี อย่างยิ่ง			
21. ความสะดวกในการซื้อ และจอง ตั๋วที่สถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง (สะดวก → ไม่สะดวก)	43	162	78	89	28	3.26	1.13	ปาน กลาง
22. ความสะดวกในการขึ้น และ เปลี่ยนตัวที่สถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง (สะดวก → ไม่สะดวก)	22	117	97	111	53	2.86	1.14	ปาน กลาง

จากตาราง 11 แสดงความคิดเห็นด้านความสะดวกในการให้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย พบว่า ความสะดวกของการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง คือ ความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพง ความสะดวกในการขึ้นลงของ สัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร ความเพียงพอของ ที่จอดรถที่จัดให้ และ ความสะดวกในการขึ้นและเปลี่ยนตัวที่สถานีรถไฟฟ้าหัวลำโพงโดย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26, 3.24, 3.01 และ 2.86 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ระดับความคิดเห็นของการให้บริการ ด้านความสามารถของพนักงาน ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย

ความสามารถในการให้บริการของ พนักงาน การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	ดี อย่าง ยิ่ง	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี อย่างยิ่ง			
23. ความรวดเร็วในการให้บริการ ของพนักงาน (รวดเร็ว → ลำช้า)	62	177	72	73	16	3.49	1.08	ดี
24. ความสุภาพในการพูดจา ให้คำ แนะนำของพนักงาน (สุภาพ → ไม่สุภาพ)	54	157	118	66	5	3.47	0.96	ดี

ตาราง 12 (ต่อ)

ความสามารถในการให้บริการของ พนักงาน การรถไฟแห่งประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	ดี อย่าง ยิ่ง	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี อย่างยิ่ง			
25. การยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน (ยิ้มแย้ม แจ่มใส → หน้าบึ้งตึง)	55	130	101	97	17	3.27	1.10	ปาน กลาง
26. ความสะอาดของเครื่องแต่งกาย ของพนักงาน (สะอาด → สกปรก)	119	169	89	20	3	3.95	0.89	ดี

จากตาราง 12 แสดงความคิดเห็นด้านความสามารถของการให้บริการของเจ้าหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ความสามารถในการให้บริการในระดับความคิดเห็น ดี คือ ความสะอาดของเครื่องแต่งกายของพนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน และ ความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95, 3.49 และ 3.47 ตามลำดับ ส่วนความสามารถของการให้บริการในระดับความคิดเห็น ปานกลาง คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

ตาราง 13 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ระดับความคิดเห็นของการให้บริการ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	ดี อย่าง ยิ่ง	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี อย่างยิ่ง			
27. ความปลอดภัยในการรับฝาก กระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัว ลำโพง (ปลอดภัย → ไม่ปลอดภัย)	45	122	93	97	43	3.07	1.19	ปาน กลาง
28. ความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้ โดยสาร (ปลอดภัย → ไม่ปลอดภัย)	34	109	129	94	34	3.04	1.09	ปาน กลาง

ตาราง 13 (ต่อ)

ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น					X	S.D.	แปล ผล
	ดี อย่างยิ่ง	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี อย่างยิ่ง			
29. ความปลอดภัยของสภาพตู้ โดยสาร (ปลอดภัย → ไม่ปลอดภัย)	40	134	80	120	26	3.11	1.13	ปาน กลาง
30. ความสม่ำเสมอในการตรวจดู ความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่าง การเดินทาง (สม่ำเสมอ → ไม่สม่ำเสมอ)	105	163	76	44	12	3.76	1.05	ดี
31. ความมั่นใจในความปลอดภัย ของการเดินทางโดยรถไฟ (ปลอดภัย → ไม่ปลอดภัย)	40	144	137	71	8	3.34	0.95	ปาน กลาง

จากตาราง 13 แสดงความคิดเห็นด้านความปลอดภัยในการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ความปลอดภัยของการให้บริการในระดับความคิดเห็น ดี คือ ความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วน ความปลอดภัยของการให้บริการในระดับความคิดเห็น ปานกลาง คือ ความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ ความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร ความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง และ ความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34, 3.11, 3.07 และ 3.04 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ระดับความคิดเห็นของการให้บริการ ด้านความคิดเห็นของสภาพทั่วไปของการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ด้านของสภาพทั่วไปของการ โดยสาร ในการให้บริการของ การรถไฟ แห่งประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น							แปลผล
	ดี อย่าง ยิ่ง	ดี	ปาน กลาง	ไม่ดี	ไม่ดี อย่างยิ่ง	— X	S.D.	
32. ความสบายของเก้าอี้โดยสารบน ตู้โดยสาร (สบาย → ไม่สบาย)	21	104	91	115	69	2.73	1.17	ปานกลาง
33. ความสะอาดของห้องน้ำบนตู้ โดยสาร (สะอาด → สกปรก)	6	43	124	147	80	2.37	0.97	ปาน กลาง
34. ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้ บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง (สะอาด → สกปรก)	7	100	151	89	53	2.80	1.02	ปาน กลาง
35. ความสะอาดของสภาพโดยทั่วไป ของตู้โดยสาร (สะอาด → สกปรก)	27	149	131	74	19	3.23	0.98	ปาน กลาง

จากตาราง 14 แสดงความคิดเห็นด้านสภาพทั่วไปของการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ความคิดเห็นในทุกด้านของสภาพทั่วไปของการให้บริการมีระดับความคิดเห็น ปานกลาง คือ ความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสาร ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ความสบายของเก้าอี้โดยสารบนตู้โดยสาร และ ความสะอาดของห้องน้ำบนตู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23, 2.80, 2.73 และ 2.37 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน อาชีพ และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกันสามารถแบ่งเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

ในการทดสอบสมมติฐาน ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย

1. ด้านแหล่งท่องเที่ยว
2. ด้านราคาค่าโดยสาร
3. ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์
4. ด้านการบริการ สามารถแบ่งย่อยได้ดังนี้

4.1. ความรวดเร็ว

4.2. ความสะดวก

4.3. ความสามารถของพนักงาน

4.4. ความปลอดภัย

4.5. สภาพโดยทั่วไปของการโดยสาร

1.1 เพศที่ต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่ต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และ 99% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ต่างกัน จะนำมาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ
แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยว ทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	เพศ	t-test for Equality of Means				
		X	S.D.	t	df	p
ด้านแหล่งท่องเที่ยว	ชาย	3.444	.602	-1.134	398	.257
	หญิง	3.515	.612			
ด้านราคาค่าโดยสาร	ชาย	3.227	.772	-2.087*	398	.038
	หญิง	3.397	.814			
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์	ชาย	3.159	.649	.696	398	.487
	หญิง	3.109	.727			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ชาย	3.112	.655	-.550	398	.583
	หญิง	3.151	.725			
ด้านความสะดวกในการให้บริการ	ชาย	3.084	.710	-.202	398	.840
	หญิง	3.098	.684			
ด้านความสามารถของพนักงานใน การให้บริการ	ชาย	3.555	.709	.205	398	.838
	หญิง	3.541	.686			
ด้านความปลอดภัย	ชาย	3.259	.657	-.097	398	.922
	หญิง	3.266	.695			
สภาพโดยทั่วไปของการโดยสาร	ชาย	2.818	.684	.847	398	.397
	หญิง	2.758	.700			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบ
เข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับ ความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ
Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านราคาค่าโดยสาร มี

ค่า Probability (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านราคาค่าโดยสารแตกต่างกัน แต่พบว่าเพศที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวนำเข้า – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ในด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสารเป็นรายข้อ จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ด้านราคาค่าโดยสาร						
6. โปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ มีราคาถูก	ชาย	3.21	1.26	-1.049	398	.295
	หญิง	3.35	1.26			
7. ค่าใช้จ่ายการเดินทางทางรถไฟถูกกว่าการเดินทางรถยนต์ส่วนบุคคล	ชาย	2.92	1.30	-2.555*	398	.011
	หญิง	3.24	1.21			
8. ค่าใช้จ่ายการเดินทางทางรถไฟถูกกว่าเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว	ชาย	3.55	1.15	-.426	398	.670
	หญิง	3.60	1.17			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวนำเข้า – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับ ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านราคาค่าโดยสารในการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านราคาค่าโดยสารในเรื่องค่าใช้จ่ายการเดินทางทางรถไฟถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล มีค่า Probability (p) เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านราคาค่าโดยสารในเรื่องค่าใช้จ่ายการเดินทางทางรถไฟถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคลแตกต่างกัน แต่พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านราคาค่าโดยสารในเรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ มีราคาถูก และเรื่องค่าใช้จ่ายการเดินทางทางรถไฟถูกกว่าเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว มีค่า Probability (p) เท่ากับ .295 และ .670 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านราคาค่าโดยสารในเรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ มีราคาถูก และ เรื่องค่าใช้จ่ายการเดินทางทางรถไฟถูกกว่าเดินทางกับบริษัทนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน

1.2 อายุที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และ 99% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำมาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	6	1.925	.321	.865	.521
	ภายในกลุ่ม	393	145.852	.371		
	รวม	399	147.777			
ด้านราคาค่าโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	6	2.423	.404	.625	.711
	ภายในกลุ่ม	393	254.130	.647		
	รวม	399	256.553			
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	6	6.499	1.083	2.268*	.037
	ภายในกลุ่ม	393	187.725	.478		
	รวม	399	194.224			
ด้านความเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	3.674	.612	1.261	.274
	ภายในกลุ่ม	393	190.768	.485		
	รวม	399	194.442			

ตาราง 17 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทาง รถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F- -Prob.
ด้านความสะดวกในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	2.098	.350	.724	.631
	ภายในกลุ่ม	393	189.871	.483		
	รวม	399	191.969			
ด้านความสามารถของพนักงานใน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	3.395	.566	1.175	.318
	ภายในกลุ่ม	393	189.164	.481		
	รวม	399	192.559			
ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	7.563	1.260	2.802*	.011
	ภายในกลุ่ม	393	176.799	.450		
	รวม	399	184.362			
สภาพโดยทั่วไปของการโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	6	2.065	.344	.711	.641
	ภายในกลุ่ม	393	190.216	.484		
	รวม	399	192.281			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .037 และ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการแตกต่างกัน แต่พบว่าอายุของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับ ความคิดเห็นต่อการให้บริการ ในด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ
เข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์เป็นรายข้อ
จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยว ทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F- Prob.
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์						
9. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ เข้าไป – เย็นกลับผ่านสื่อแผ่นพับมากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	6	12.098	2.016	1.451	.194
	ภายในกลุ่ม	393	546.212	1.390		
	รวม	399	558.310			
10. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ เข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	6	7.655	1.276	.647	.693
	ภายในกลุ่ม	393	775.185	1.972		
	รวม	399	782.840			
11. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ เข้าไป – เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	6	9.039	1.507	1.380	.221
	ภายในกลุ่ม	393	429.138	1.092		
	รวม	399	438.177			
12. ได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทาง รถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้า หน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	6	38.724	6.454	5.366**	.000
	ภายในกลุ่ม	393	472.673	1.203		
	รวม	399	511.397			
13. ค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทาง รถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้น หาด้วยตนเอง และถามเพื่อน	ระหว่างกลุ่ม	6	18.139	3.023	2.622*	.017
	ภายในกลุ่ม	393	453.051	1.153		
	รวม	399	471.190			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการ

ให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด และการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อนมีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 และ .017 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ในเรื่อง การได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด และการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อนแตกต่างกัน แต่พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ในเรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านสื่อแผ่นพับมากที่สุด การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และการพบเห็นการโฆษณาของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุดไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ .05 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันกับการบริการด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในเรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด

อายุ		ต่ำกว่า 15 ปี	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55-64 ปี	65 ปีขึ้นไป
	X	3.85	3.24	2.86	3.24	3.86	3.45	3.50
ต่ำกว่า 15 ปี	3.85		.61 (.064)	.99** (.002)	.61 (.064)	.01 (.966)	.40 (.311)	.35 (.678)
15-24 ปี	3.24			.38* (.011)	.00 (.984)	.62** (.004)	.21 (.442)	.26 (.742)
25-34 ปี	2.86				.38** (.009)	1.00** (.000)	.59* (.026)	.64 (.416)
35-44 ปี	3.24					.62** (.004)	.21 (.446)	.26 (.745)
45-54 ปี	3.86						.41 (.180)	.36 (.651)
55-64 ปี	3.45							.05 (.951)
65 ปีขึ้นไป	3.50							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 19 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี กับอายุ 25 - 34 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 25 - 34 ปี กับการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .99

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 15 -24 ปี กับอายุ 25 - 34 ปี และ อายุระหว่าง 45 - 54 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .011 และ .004 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว

เที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุระหว่าง 15 - 24 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 25 - 34 ปี และ อายุ 45 - 54 ปี กับการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ-จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .38 และ .62 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 25 - 34 ปี กับ อายุ 35 - 44 ปี , อายุ 45 - 54 และ อายุระหว่าง 55 - 64 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009, .000 และ .026 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 35 - 44 ปี , อายุ 45 - 54 และ อายุระหว่าง 55 - 64 ปี ตามลำดับ กับการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .38, 1.00 และ .59 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 35 - 44 ปี กับอายุ 45 - 54 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 35 - 44 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 45 - 54 ปี กับการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .62

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป- เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันกับการบริการด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในเรื่องการค้นหาคำข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาดด้วยตนเอง และถามเพื่อน

อายุ		ต่ำกว่า 15 ปี	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55-64 ปี	65 ปีขึ้นไป
	X	4.54	4.07	3.79	4.17	4.22	4.45	4.00
ต่ำกว่า 15 ปี	4.54		.47 (.139)	.75* (.017)	.37 (.250)	.32 (.363)	.09 (.817)	.54 (.509)
15-24 ปี	4.07			.28 (.060)	.10 (.492)	.15 (.460)	.38 (.148)	.07 (.932)
25-34 ปี	3.79				.38** (.007)	.43* (.033)	.66* (.011)	.21 (.787)
35-44 ปี	4.17					.05 (.816)	.28 (.295)	.17 (.821)
45-54 ปี	4.22						.23 (.447)	.22 (.776)
55-64 ปี	4.45							.45 (.572)
65 ปีขึ้นไป	4.00							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 20 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี กับอายุ 25 - 34 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 25 - 34 ปี จากการค้นหาคำข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ด้วยตนเองมากที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .75

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 25 - 34 ปี กับอายุ 35 - 44 ปี, อายุ 45 - 54 ปี และอายุ 55 - 64 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .007, .033 และ .011 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้

บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 25 - 34 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 25 - 34 ปี กับอายุ 35 - 44 ปี, อายุ 45 - 54 ปี และอายุ 55 - 64 ปี การค้นหาข้อมูลของนักท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ด้วยตนเองมากที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .38, .43 และ .66 ตามลำดับ

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้บริการเป็นรายข้อ จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ						
27. ความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋าสัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง	ระหว่างกลุ่ม	6	11.497	1.916	1.351	.233
	ภายในกลุ่ม	393	557.401	1.418		
	รวม	399	568.897			
28. ความปลอดภัยของที่นั่งพัสดุโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	6	15.869	2.645	2.267*	.037
	ภายในกลุ่ม	393	458.569	1.167		
	รวม	399	474.438			
29. ความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	6	15.797	2.633	2.079	.055
	ภายในกลุ่ม	393	497.793	1.267		
	รวม	399	513.590			
30. ความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	6	9.593	1.599	1.452	.194
	ภายในกลุ่ม	393	432.844	1.101		
	รวม	399	442.438			
31. ความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ	ระหว่างกลุ่ม	6	13.475	2.246	2.547*	.020
	ภายในกลุ่ม	393	346.602	.882		
	รวม	399	360.078			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักรถโดยสาร และ ความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .037 และ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความปลอดภัยในการให้บริการ ในเรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักรถโดยสาร และ ความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟแตกต่างกัน แต่พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความปลอดภัยในการให้บริการ ในเรื่องความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋าสัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร และ ความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทางไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันกับการบริการด้านความปลอดภัยในการให้บริการในเรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร

อายุ		ต่ำกว่า 15 ปี	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55-64 ปี	65 ปีขึ้นไป
	X	2.77	3.10	3.06	2.97	3.25	2.55	5.00
ต่ำกว่า 15 ปี	2.77		.33 (.304)	.29 (.359)	.20 (.531)	.48 (.170)	.22 (.569)	2.23** (.007)
15-24 ปี	3.10			.04 (.774)	.13 (.411)	.15 (.478)	.55* (.040)	1.90* (.014)
25-34 ปี	3.06				.09 (.538)	.19 (.340)	.51 (.051)	1.94* (.012)
35-44 ปี	2.97					.28 (.183)	.42 (.114)	2.03** (.009)
45-54 ปี	3.25						.70* (.021)	1.75* (.026)
55-64 ปี	2.55							2.45** (.002)
65 ปีขึ้นไป	5.00							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 22 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป กับ อายุต่ำกว่า 15 ปี และอายุ 35 – 44 ปี และอายุ 55 – 64 ปี ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มี อายุต่ำกว่า 15 ปี และอายุ 35 – 44 ปี และอายุ 55 – 64 ปี ตามลำดับในเรื่อง ความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23, 2.03 และ 2.45 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 55 - 64 ปี กับอายุ 15 - 24 ปี และ อายุ 45 – 54 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .040 และ .021 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 55 – 64 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยว

แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 15 - 24 ปี และ อายุ 45 - 54 ปี ในเรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .55 และ .70 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป กับอายุ 15 - 24 ปี อายุ 25 - 34 ปี และ อายุ 45 - 54 ปี ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .014, .012 และ .026 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 15 - 24 ปี อายุ 25 - 34 ปี และ อายุ 45 - 54 ปี ตามลำดับ ในเรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90, 1.94 และ 1.75 ตามลำดับ

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันกับ ความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ

อายุ		ต่ำกว่า 15 ปี	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55-64 ปี	65 ปีขึ้นไป
	X	2.85	3.47	3.41	3.20	3.44	2.95	4.50
ต่ำกว่า 15 ปี	2.85		.62* (.025)	.56* (.038)	.35 (.197)	.59* (.050)	.10 (.756)	1.65* (.021)
15-24 ปี	3.47			.06 (.645)	.27 (.051)	.03 (.879)	.52* (.025)	1.03 (.127)
25-34 ปี	3.41				.21 (.090)	.03 (.864)	.46* (.039)	1.09 (.105)
35-44 ปี	3.20					.24 (.190)	.25 (.271)	1.30 (.054)
45-54 ปี	3.44						.49 (.060)	1.06 (.123)
55-64 ปี	2.95							1.55* (.027)
65 ปีขึ้นไป	4.50							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 23 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของ -- การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี กับอายุ 15 - 24 ปี อายุ 25 - 34 ปี อายุ 45 - 54 ปี และ อายุ 65 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .025, .038, .050 และ .021 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 15 - 24 ปี อายุ 25 - 34 ปี อายุ 45 - 54 ปี และ อายุ 65 ปี ขึ้นไป ในเรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .62, .56, .59 และ 1.65 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 55 - 64 ปี กับอายุ 15 - 24 ปี อายุ 25 - 34 ปี และ อายุ 65 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .025, .039 และ .027 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 55 - 64 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 15 - 24 ปี อายุ 25 - 34 ปี และ อายุ 65 ปีขึ้นไป ในเรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .52, .46 และ 1.55 ตามลำดับ

1.3 การศึกษาที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การศึกษาที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : การศึกษาที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และ 99% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำมาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	5	1.439	.288	.775	.568
	ภายในกลุ่ม	394	146.339	.371		
	รวม	399	147.778			
ด้านราคาค่าโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	5	2.176	.435	.674	.643
	ภายในกลุ่ม	394	254.377	.646		
	รวม	399	256.553			
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	5	4.620	.924	1.920	.090
	ภายในกลุ่ม	394	189.603	.481		
	รวม	399	194.223			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	2.681	.536	1.102	.359
	ภายในกลุ่ม	394	191.760	.487		
	รวม	399	194.441			

ตาราง 24 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทาง รถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F- Prob.
ด้านความสะดวกในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	4.963	.993	2.091	.066
	ภายในกลุ่ม	394	187.005	.475		
	รวม	399	191.968			
ด้านความสามารถของพนักงานใน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	4.308	.862	1.803	.111
	ภายในกลุ่ม	394	188.250	.478		
	รวม	399	192.558			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	5	5.668	1.134	2.499*	.030
	ภายในกลุ่ม	394	178.694	.454		
	รวม	399	184.362			
สภาพโดยทั่วไปของการโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	5	4.649	.930	1.952	.085
	ภายในกลุ่ม	394	187.632	.476		
	รวม	399	192.281			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านความปลอดภัย มีค่า Probability (p) เท่ากับ .030 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความปลอดภัยในการให้บริการแตกต่างกัน แต่พบว่า ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับ ความคิดเห็นต่อการให้บริการ ในด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยเป็นรายข้อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ						
27. ความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง	ระหว่างกลุ่ม	5	.869	.174	.121	.988
	ภายในกลุ่ม	394	568.028	1.442		
	รวม	399	568.897			
28. ความปลอดภัยของที่นั่งพัสดุโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	5	6.149	1.230	1.035	.397
	ภายในกลุ่ม	394	468.288	1.189		
	รวม	399	474.437			
29. ความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	5	16.992	3.398	2.696*	.021
	ภายในกลุ่ม	394	496.598	1.260		
	รวม	399	513.590			
30. ความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	5	38.108	7.622	7.427**	.000
	ภายในกลุ่ม	394	404.330	1.026		
	รวม	399	442.438			
31. ความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ	ระหว่างกลุ่ม	5	2.685	.537	.592	.706
	ภายในกลุ่ม	394	357.392	.907		
	รวม	399	360.077			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร และ ความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง มีค่า F-Prob. เท่ากับ .021 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01

ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของสภาพผู้โดยสาร และ ความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทางแตกต่างกัน

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ ในเรื่องอื่น มีค่า F-Prob. มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความปลอดภัยในการให้บริการ ในเรื่องความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร และ ความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยจึงได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวยที่ให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป- เย็น กลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัยในเรื่อง ความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร

ระดับการศึกษา	— X	ประณมศึกษา 3.08	มัธยม				สูงกว่าปริญญาตรี 3.05
			มัธยมศึกษาตอนต้น 3.62	ศึกษาตอนปลาย / ปวช. 3.36	อนุปริญญา / ปวส. 3.40	ปริญญาตรี 2.96	
ประณมศึกษา	3.08		.54 (.089)	.28 (.311)	.32 (.293)	.12 (.618)	.03 (.896)
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.62			.26 (.356)	.22 (.474)	.66** (.005)	.57* (.029)
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.36				.04 (.884)	.40* (.028)	.31 (.141)
อนุปริญญา / ปวส.	3.40					.44* (.046)	.35 (.152)
ปริญญาตรี	2.96						.09 (.596)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.05						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 26 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. และระดับการศึกษานอนปริญญา / ปวส. จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005, .028, และ .046 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. และระดับการศึกษานอนปริญญา / ปวส. ในเรื่องความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสารที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .65, .40, และ .44 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี กับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .029 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ในเรื่องความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสารที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .57

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป- เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัยในเรื่อง ความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง

ระดับการศึกษา	— X	ประถม ศึกษา 4.12	มัธยม ศึกษาตอน ต้น 4.19	มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช. 4.26	อนุปริญญา / ปวส. 3.17	ปริญญา ตรี 3.59	สูงกว่า ปริญญาตรี 3.92
ประถม ศึกษา	4.12		.07 (.799)	.14 (.590)	.95** (.001)	.53* (.013)	.20 (.411)
มัธยมศึกษา ตอนต้น	4.19			.07 (.799)	1.02** (.000)	.60** (.004)	.27 (.254)
มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช.	4.26				1.09** (.000)	.67** (.000)	.34 (.088)
อนุปริญญา / ปวส.	3.17					.42* (.034)	.75** (.001)
ปริญญาตรี	3.59						.33* (.019)
สูงกว่า ปริญญาตรี	3.92						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 27 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา กับระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการ

รถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับอนุปริญา / ปวส. แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ การท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ในด้านความปลอดภัยในเรื่อง ความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทางที่ระดับนัยสำคัญ .01 - โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .95, 1.02 และ 1.09 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004, และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ในด้านความปลอดภัยในเรื่อง ความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทางที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .60 และ .67 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับ ระดับการศึกษาประถมศึกษา การศึกษาระดับอนุปริญา / ปวส. และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ระดับการศึกษาประถมศึกษา การศึกษาระดับอนุปริญา / ปวส. และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ด้านความปลอดภัยในเรื่อง ความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .53, .42 และ .33 ตามลำดับ

1.4 รายได้ที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้ที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และ 99% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำมาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ตาราง 28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทาง รถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F- Prob.
ด้านแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	6	6.987	1.164	3.250**	.004
	ภายในกลุ่ม	393	140.791	.358		
	รวม	399	147.778			
ด้านราคาค่าโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	6	6.088	1.015	1.592	.148
	ภายในกลุ่ม	393	250.465	.637		
	รวม	399	256.553			
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	6	4.971	.829	1.720	.115
	ภายในกลุ่ม	393	189.253	.482		
	รวม	399	194.224			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	5.426	.904	1.880	.083
	ภายในกลุ่ม	393	189.016	.481		
	รวม	399	194.442			

ตาราง 28 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทาง รถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F- Prob.
ด้านความสะดวกในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	1.703	.284	.586	.741
	ภายในกลุ่ม	393	190.266	.484		
	รวม	399	191.969			
ด้านความสามารถของพนักงานใน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	4.347	.725	1.513	.172
	ภายในกลุ่ม	393	188.212	.479		
	รวม	399	192.559			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	6	1.348	.225	.482	.821
	ภายในกลุ่ม	393	183.014	.466		
	รวม	399	184.362			
สภาพโดยทั่วไปของการโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	6	2.498	.416	.862	.523
	ภายในกลุ่ม	393	189.783	.483		
	รวม	399	192.281			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านแหล่งท่องเที่ยว มีค่า Probability (p) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน แต่พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 29 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยวเป็นรายชื่อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
<u>ด้านแหล่งท่องเที่ยว</u>						
1. ความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	6	11.458	1.910	1.469	.187
	ภายในกลุ่ม	393	510.782	1.300		
	รวม	399	522.240			
2. ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	6	10.995	1.832	1.295	.258
	ภายในกลุ่ม	393	556.003	1.415		
	รวม	399	566.997			
3. ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	6	14.075	2.346	1.440	.198
	ภายในกลุ่ม	393	640.022	1.629		
	รวม	399	654.098			
4. ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้ำเขabin ฯลฯ	ระหว่างกลุ่ม	6	15.954	2.659	3.599**	.002
	ภายในกลุ่ม	393	290.323	.739		
	รวม	399	306.278			
5. ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ	ระหว่างกลุ่ม	6	10.385	1.731	1.341	.238
	ภายในกลุ่ม	393	507.175	1.291		
	รวม	399	517.560			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้ำเขabin ฯลฯ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น

น้ำตก หุ่นดอกทานตะวัน ถ้ำเขามิน ฯลฯ แตกต่างกัน แต่พบว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านแหล่งท่องเที่ยวเรื่องอื่นไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยจึงได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป

ไป- เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีรายได้แตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยวในเรื่อง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุ่นดอกทานตะวัน ถ้ำเขามิน ฯลฯ

รายได้ต่อเดือน		ต่ำ กว่า 6,500 บาท	6,500 – 11,800 บาท	11,801 – 17,100 บาท	17,101 – 22,400 บาท	22,401 – 27,700 บาท	27,701 – 33,000 บาท	สูงกว่า 33,000 บาท
X	4.22	4.22	4.27	3.70	4.00	3.96	3.96	4.12
ต่ำกว่า 6,500 บาท	4.22		.05 (.716)	.52** (.000)	.22 (.174)	.26 (.186)	.26 (.193)	.10 (.507)
6,500 – 11,800 บาท	4.27			.57** (.000)	.27 (.075)	.31 (.099)	.31 (.107)	.15 (.294)
11,801 – 17,100 บาท	3.70				.30 (.073)	.26 (.190)	.26 (.208)	.42* (.010)
17,101 – 22,400 บาท	4.00					.04 (.856)	.04 (.848)	.12 (.504)
22,401 – 27,700 บาท	3.96						.00 (.989)	.16 (.451)
27,701 – 33,000 บาท	3.96							.16 (.454)
สูงกว่า 33,000 บาท	4.12							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 30 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีรายได้ 11,801 – 17,100 บาท กับผู้ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 6,500 บาท ผู้ที่มีรายได้ 6,500 – 11,800 บาท และผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 33,000 บาทขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig.

เท่ากับ .000, .000 และ .010 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช่าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีรายได้ 11,801 – 17,100 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช่าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีรายได้ต่ำกว่า 6,500 บาท ผู้ที่มีรายได้ 6,500 – 11,800 บาท และผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 33,000 บาทขึ้นไป ด้านแหล่งท่องเที่ยวในเรื่อง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้าเขาบิน ฯลฯ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .52, .57, และ .42 ตามลำดับ

1.5 อาชีพที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเช่าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเช่าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเช่าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และ 99% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำมาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ

ตาราง 31 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ
เข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทาง รถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F- Prob.
ด้านแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	5	6.974	1.395	3.903**	.002
	ภายในกลุ่ม	394	140.804	.357		
	รวม	399	147.778			
ด้านราคาค่าโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	5	10.602	2.120	3.397**	.005
	ภายในกลุ่ม	394	245.952	.624		
	รวม	399	256.554			
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	5	7.405	1.481	3.123**	.009
	ภายในกลุ่ม	394	186.819	.474		
	รวม	399	194.224			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	5.036	1.007	2.095	.065
	ภายในกลุ่ม	394	189.406	.481		
	รวม	399	194.442			
ด้านความสะดวกในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	2.152	.430	.893	.485
	ภายในกลุ่ม	394	189.817	.482		
	รวม	399	191.969			
ด้านความสามารถของพนักงานใน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	9.211	1.842	3.959**	.002
	ภายในกลุ่ม	394	183.347	.465		
	รวม	399	192.558			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	5	4.293	.859	1.879	.097
	ภายในกลุ่ม	394	180.068	.457		
	รวม	399	184.361			
สภาพโดยทั่วไปของการโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	5	3.762	.752	1.573	.167
	ภายในกลุ่ม	394	188.519	.478		
	รวม	399	192.281			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคา ค่าโดยสาร ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และด้านความสามารถของพนักงานในการให้บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .002, .005, .009 และ .002 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคา ค่าโดยสาร ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และด้านความสามารถของพนักงานในการให้บริการแตกต่างกัน แต่พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 32 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
<u>ด้านแหล่งท่องเที่ยว</u>						
1. ความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	5	5.440	1.088	.829	.529
	ภายในกลุ่ม	394	516.800	1.312		
	รวม	399	522.240			
2. ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	5	5.875	1.175	.825	.532
	ภายในกลุ่ม	394	561.122	1.424		
	รวม	399	566.997			
3. ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	5	18.204	3.641	2.256*	.048
	ภายในกลุ่ม	394	635.893	1.614		
	รวม	399	654.097			
4. ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้ำเขาบิน ฯลฯ	ระหว่างกลุ่ม	5	11.035	2.207	2.945*	.013
	ภายในกลุ่ม	394	295.243	.749		
	รวม	399	306.278			
5. ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัดเขื่อน ปราสาท ฯลฯ	ระหว่างกลุ่ม	5	20.041	4.008	3.174**	.008
	ภายในกลุ่ม	394	497.519	1.263		
	รวม	399	517.560			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก พืชดอกทานตะวัน ถ้ำเขามิน ฯลฯ และ ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เชื้อน ปราสาท ฯลฯ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .048, .013 และ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก พืชดอกทานตะวัน ถ้ำเขามิน ฯลฯ และ ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เชื้อน ปราสาท ฯลฯ แตกต่างกัน แต่พบว่า ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว และ ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว มีค่า F-Prob. เท่ากับ .529 และ .532 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว และ ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยจึงได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป- เย็น กลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยวในเรื่อง ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง

อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	รับราชการ	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	อื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ
	X	3.02	2.83	3.03	3.43	2.69	3.09
นักเรียน / นักศึกษา	3.02		.19 (.386)	.01 (.920)	.41 (.054)	.33 (.274)	.07 (.855)
ประกอบ ธุรกิจส่วน ตัว	2.83			.20 (.254)	.60** (.004)	.14 (.636)	.26 (.523)
พนักงาน บริษัท	3.03				.40* (.028)	.34 (.207)	.06 (.887)
รับราชการ	3.43					.74* (.011)	.34 (.410)
พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	2.69						.40 (.384)
อื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ	3.09						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 33 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพรับราชการ กับอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004, .028 และ .011 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพรับราชการ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ด้านแหล่งท่องเที่ยวในเรื่อง ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .60 .40, และ .74 ตามลำดับ

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยวในเรื่อง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้ำเขabin ฯลฯ

อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	รับราชการ	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	อื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ
	X	4.17	4.12	3.92	4.26	3.88	4.64
นักเรียน / นักศึกษา	4.17		.05 (.728)	.25 (.059)	.09 (.535)	.29 (.157)	.47 (.099)
ประกอบ ธุรกิจส่วน ตัว	4.12			.20 (.114)	.14 (.313)	.24 (.235)	.52 (.064)
พนักงาน บริษัท	3.92				.34** (.006)	.04 (.830)	.72** (.009)
รับราชการ	4.26					.38 (.057)	.38 (.178)
พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	3.88						.76* (.016)
อื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ	4.64						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 34 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพรับราชการ กับอาชีพพนักงานบริษัท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพรับราชการ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพ พนักงานบริษัท ด้านแหล่งท่องเที่ยวในเรื่อง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้ำเขabin ฯลฯ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .34

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ ฯลฯ กับอาชีพพนักงานบริษัท และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009 และ .016 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยว

เที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ ฯลฯ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพพนักงานบริษัท และ พนักงานรัฐวิสาหกิจด้านแหล่งท่องเที่ยวในเรื่อง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุ่นดอกทานตะวัน ถ้ำเขามิน ฯลฯ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .72 และ .76 ตามลำดับ

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยวในเรื่อง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ

อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	รับราชการ	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	อื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ
	X	3.58	3.61	3.66	3.95	3.23	4.55
นักเรียน / นักศึกษา	3.58		.03 (.913)	.08 (.645)	.37 (.056)	.35 (.176)	.97** (.009)
ประกอบ ธุรกิจส่วน ตัว	3.61			.05 (.721)	.34 (.060)	.38 (.143)	.94* (.010)
พนักงาน บริษัท	3.66				.29 (.072)	.43 (.072)	.89* (.012)
รับราชการ	3.95					.72** (.005)	.60 (.100)
พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	3.23						1.32** (.001)
อื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ	4.55						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 35 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพรับราชการ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพรับราชการ ด้านแหล่งท่องเที่ยว

เที่ยวในเรื่อง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .72

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน, เกษียณ กับอาชีพนักเรียน / นักศึกษา และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน / เกษียณ ฯลฯ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ด้านแหล่งท่องเที่ยวในเรื่อง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .97 และ 1.32 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน, เกษียณ กับอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพนักงานบริษัท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .010 และ .012 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน / เกษียณ ฯลฯ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพนักงานบริษัท ด้านแหล่งท่องเที่ยวในเรื่อง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .94 และ .89 ตามลำดับ

ตาราง 36 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสารเป็นรายข้อ จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านราคาค่าโดยสาร						
1. โปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก	ระหว่างกลุ่ม	5	19.700	3.940	2.524*	.029
	ภายในกลุ่ม	394	615.078	1.561		
	รวม	399	634.778			
2. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	5	24.686	4.937	3.231**	.007
	ภายในกลุ่ม	394	602.024	1.528		
	รวม	399	626.710			
3. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	5	8.576	1.715	1.274	.274
	ภายในกลุ่ม	394	530.534	1.347		
	รวม	399	539.110			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสาร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก และ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล มีค่า F-Prob. เท่ากับ .029 และ .007 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก และ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคลแตกต่างกัน แต่พบว่า ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว มีค่า F-Prob. เท่ากับ .274 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้า

ไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยจึงได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก

อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	รับราชการ	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	อื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ
	X	3.17	3.46	3.13	3.60	2.92	3.73
นักเรียน / นักศึกษา	3.17		.29 (.168)	.04 (.838)	.43* (.043)	.25 (.396)	.56 (.171)
ประกอบ ธุรกิจส่วน ตัว	3.46			.33 (.063)	.14 (.498)	.54 (.059)	.27 (.508)
พนักงาน บริษัท	3.13				.47** (.008)	.21 (.435)	.60 (.128)
รับราชการ	3.60					.68* (.018)	.13 (.747)
พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	2.92						.81 (.074)
อื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ	3.73						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 37 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพรับราชการ กับอาชีพนักเรียน / นักศึกษา และ พนักงานบริษัท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .043 และ .008 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีรับราชการแตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ไทยที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา และ พนักงานบริษัท ด้านราคาค่าโดยสารในเรื่อง เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .43 และ .47 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพรับราชการ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพรับราชการ ด้านราคาค่าโดยสารในเรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .68

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล

อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	รับราชการ	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	อื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ
	$\bar{X}$	3.31	2.84	3.16	3.29	2.46	3.64
นักเรียน / นัก ศึกษา	3.31		.47* (.026)	.15 (.420)	.02 (.916)	.85** (.003)	.33 (.415)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	2.84			.32 (.071)	.45* (.027)	.38 (.176)	.80* (.047)
พนักงาน บริษัท	3.16				.13 (.466)	.70** (.008)	.48 (.217)
รับราชการ	3.29					.83** (.003)	.35 (.379)
พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	2.46						1.18** (.009)
อื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ	3.64						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 38 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว กับอาชีพนักเรียน / นักศึกษา และ อาชีพรับราชการ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .026 และ .027 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพประกอบ

ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา และ รับราชการ ด้านราคาค่าโดยสารในเรื่อง เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .47 และ .45 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพนักเรียน / นักศึกษา พนักงานบริษัท และ อาชีพรับราชการ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003, .008 และ .003 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา พนักงานบริษัท และ รับราชการ ด้านราคาค่าโดยสารในเรื่อง เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .85, .70 และ .83 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน / เกษียณ กับอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .047 และ .009 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน / เกษียณ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ด้านราคาค่าโดยสารในเรื่อง เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .80 และ 1.18 ตามลำดับ

ตาราง 39 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์เป็นรายข้อ จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์						
9. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านสื่อผ่านพบมากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	5	6.457	1.291	.922	.467
	ภายในกลุ่ม	394	551.853	1.401		
	รวม	399	558.310			
10. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	5	28.967	5.793	3.028*	.011
	ภายในกลุ่ม	394	753.873	1.913		
	รวม	399	782.840			
11. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	5	4.101	.820	.744	.591
	ภายในกลุ่ม	394	434.077	1.102		
	รวม	399	438.178			
12. ได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	5	13.779	2.756	2.182	.055
	ภายในกลุ่ม	394	497.619	1.263		
	รวม	399	511.398			
13. ค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน	ระหว่างกลุ่ม	5	23.045	4.609	4.052**	.001
	ภายในกลุ่ม	394	448.145	1.137		
	รวม	399	471.190			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและ

ประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็น กลับผ่านทางอินเตอร์เน็ตมากที่สุด และการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็น กลับจากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .011 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเตอร์เน็ตมากที่สุด และการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อนแตกต่างกัน แต่พบว่า ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์เรื่องอื่น มีค่า F-Prob. มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านสื่อผ่านพับมากที่สุด การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณาที่สุด และ ได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟมากที่สุด ไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยจึงได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	รับราชการ	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	อื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ
	X	3.26	3.61	2.99	3.34	3.81	2.91
นักเรียน / นักศึกษา	3.26		.35 (.142)	.27 (.194)	.08 (.744)	.55 (.090)	.35 (.435)
ประกอบ ธุรกิจส่วน ตัว	3.61			.62** (.002)	.27 (.232)	.20 (.520)	.70 (.120)
พนักงาน บริษัท	2.99				.35 (.078)	.82** (.006)	.08 (.846)
รับราชการ	3.34					.47 (.135)	.43 (.337)
พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	3.81						.90 (.072)
อื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ	2.91						

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 40 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว กับอาชีพพนักงานบริษัท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .62

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพพนักงานบริษัท กับอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ประเทศไทยที่มีพนักงานบริษัท แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทาง อินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .82

ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่อง ค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน

อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ประกอบ ธุรกิจส่วน ตัว	พนักงาน บริษัท	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ แม่ บ้าน, เกษียณ
	X	4.11	4.43	3.79	3.99	4.31	4.09
นักเรียน / นักศึกษา	4.11		.32 (.071)	.32* (.049)	.12 (.502)	.20 (.419)	.02 (.962)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	4.43			.64** (.000)	.44* (.010)	.12 (.602)	.34 (.319)
พนักงาน บริษัท	3.79				.20 (.198)	.52* (.024)	.30 (.372)
รับราชการ	3.99					.32 (.186)	.10 (.763)
พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	4.31						.22 (.572)
อื่น ๆ แม่ บ้าน, เกษียณ	4.09						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 41 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท กับอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา และอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .049 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา และ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่อง ค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .32 และ .64 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มี อาชีพรับราชการ กับอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพรับราชการ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .44

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มี อาชีพเป็นพนักงานบริษัท กับอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .52

ตาราง 42 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านความสามารถของพนักงาน						
14. ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	14.246	2.849	2.485*	.031
	ภายในกลุ่ม	394	451.714	1.146		
	รวม	399	465.960			
24. ความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	13.542	2.708	2.996*	.011
	ภายในกลุ่ม	394	356.156	.904		
	รวม	399	369.698			
25. การยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	19.346	3.869	3.272**	.007
	ภายในกลุ่ม	394	465.951	1.183		
	รวม	399	485.297			

ตาราง 42 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านความสามารถของพนักงาน						
26. ความสะอาดของเครื่องแต่งกายของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	10.316	2.063	2.676*	.022
	ภายในกลุ่ม	394	303.782	.771		
	รวม	399	314.098			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงานแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของ และความสะอาดของเครื่องแต่งกายของพนักงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .031, .011 และ .022 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความสามารถในการให้บริการเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของ และความสะอาดของเครื่องแต่งกายของพนักงานแตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยจึงได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน

อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ประกอบ ธุรกิจส่วน ตัว	พนักงาน บริษัท	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ แม่ บ้าน, เกษียณ
	X	3.74	3.70	3.41	3.23	3.38	3.73
นักเรียน / นักศึกษา	3.74		.04 (.820)	.33* (.039)	.51** (.005)	.36 (.155)	.01 (.974)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	3.70			.29 (.056)	.47** (.008)	.32 (.199)	.03 (.931)
พนักงาน บริษัท	3.41				.18 (.252)	.03 (.922)	.32 (.339)
รับราชการ	3.23					.15 (.535)	.50 (.154)
พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	3.38						.35 (.374)
อื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ	3.73						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 43 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา กับอาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพรับราชการ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .039, และ .005 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพรับราชการ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .33 และ .51 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว กับอาชีพรับราชการ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป -

เป็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพรับราชการ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .47

ตาราง 44 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เป็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน

อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ประกอบ ธุรกิจส่วน ตัว	พนักงาน บริษัท	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ แม่ บ้าน, เกษียณ
	X	3.60	3.46	3.48	3.32	3.19	4.36
นักเรียน / นักศึกษา	3.60		.14 (.386)	.12 (.409)	.28 (.086)	.41 (.065)	.76* (.014)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	3.46			.02 (.869)	.14 (.377)	.27 (.215)	.90** (.003)
พนักงาน บริษัท	3.48				.16 (.239)	.29 (.152)	.88** (.003)
รับราชการ	3.32					.13 (.540)	1.04** (.001)
พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	3.19						1.17** (.001)
อื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ	4.36						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 44 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เป็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน, เกษียณ กับอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัท รับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เป็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน, เกษียณ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เป็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัท รับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .90, .88, 1.04 และ 1.17 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เป็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน, เกษียณ กับ นักเรียน / นักศึกษา จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .014

ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช่าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน, เกษียณ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช่าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เป็นนักเรียน / นัก ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .76

ตาราง 45 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช่าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ แม่ บ้าน, เกษียณ
X	3.45	3.08	3.32	3.18	2.96	4.27
นักเรียน / นักศึกษา	3.45	.37* (.046)	.13 (.453)	.27 (.150)	.49 (.056)	.82* (.020)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	3.08		.24 (.112)	.10 (.559)	.12 (.635)	1.19** (.001)
พนักงาน บริษัท	3.32			.14 (.354)	.36 (.118)	.95** (.006)
รับราชการ	3.18				.22 (.372)	1.09** (.002)
พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	2.96					1.31** (.001)
อื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ	4.27					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 45 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช่าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน, เกษียณ กับอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัท รับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช่าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน, เกษียณ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช่าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัท รับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.19, .95, 1.09 และ 1.31 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวยที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา กับอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .046 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวยที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวยที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .37

นักท่องเที่ยวยที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน, เกษียณ กับนักเรียน / นักศึกษา จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวยที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน, เกษียณ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวยที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .82

ตาราง 46 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวยที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสะอาดของเครื่องแต่งกายของพนักงาน

อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ประกอบ ธุรกิจส่วน ตัว	พนักงาน บริษัท	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ แม่บ้าน, เกษียณ
	X	3.95	4.13	3.83	3.87	4.04	4.64
นักเรียน / นักศึกษา	3.95		.18 (.232)	.12 (.363)	.08 (.572)	.09 (.678)	.69* (.018)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	4.13			.30* (.017)	.26 (.066)	.09 (.641)	.51 (.076)
พนักงาน บริษัท	3.83				.04 (.774)	.21 (.276)	.81** (.004)
รับราชการ	3.87					.17 (.399)	.77** (.007)
พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	4.04						.60 (.059)
อื่นๆ แม่บ้าน, เกษียณ	4.64						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 46 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท กับอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสะดวกของเครื่องแต่งกายของพนักงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .30

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน, เกษียณ กับอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา อาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพรับราชการ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .018, .004 และ .007 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน, เกษียณ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา อาชีพพนักงานบริษัท และรับราชการ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสะดวกของเครื่องแต่งกายของพนักงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .69, .81 และ .77 ตามลำดับ

1.6 สถานภาพที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และ 99% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำมาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ

ตาราง 47 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทาง รถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F- Prob.
ด้านแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	.100	.049	.133	.875
	ภายในกลุ่ม	397	147.678	.372		
	รวม	399	147.778			
ด้านราคาค่าโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	.377	.188	.292	.747
	ภายในกลุ่ม	397	256.176	.645		
	รวม	399	256.553			
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.110	.555	1.141	.320
	ภายในกลุ่ม	397	193.113	.486		
	รวม	399	194.224			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.727	.864	1.779	.170
	ภายในกลุ่ม	397	192.714	.485		
	รวม	399	194.442			
ด้านความสะดวกในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.649	.325	.674	.510
	ภายในกลุ่ม	397	191.319	.482		
	รวม	399	191.969			
ด้านความสามารถของพนักงานใน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.389	.194	.402	.670
	ภายในกลุ่ม	397	192.170	.484		
	รวม	399	192.559			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	.283	.142	.306	.737
	ภายในกลุ่ม	397	184.078	.464		
	รวม	399	184.362			
สภาพโดยทั่วไปของการโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.175	1.087	2.271	.105
	ภายในกลุ่ม	397	190.106	.479		
	รวม	399	192.281			

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความสามารถของพนักงานในการให้บริการ และสภาพทั่วไปของการโดยสาร มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความสามารถของพนักงานในการให้บริการ และสภาพทั่วไปของการโดยสารไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานในการเดินทาง ประกอบด้วย เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ บุคคลที่ร่วมเดินทาง ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกันสามารถแบ่งเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

2.1 เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และ 99% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำมาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ

ตาราง 48 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทาง รถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	4	15.278	3.820	11.387**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	132.499	.335		
	รวม	399	147.777			
ด้านราคาค่าโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	50.449	12.612	24.172**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	206.104	.522		
	รวม	399	256.553			
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4	21.090	5.273	12.029**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	173.133	.438		
	รวม	399	194.223			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	18.867	4.717	10.612**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	175.574	.444		
	รวม	399	194.441			
ด้านความสะดวกในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	13.675	3.419	7.574**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	178.294	.451		
	รวม	399	191.969			
ด้านความสามารถของพนักงานใน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	11.163	2.791	6.077**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	181.396	.459		
	รวม	399	192.559			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	18.250	4.563	10.849**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	166.111	.421		
	รวม	399	184.361			

ตาราง 48 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทาง รถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
สภาพโดยทั่วไปของการโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	12.800	3.200	7.043**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	179.481	.454		
	รวม	399	192.281			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ทุกด้าน มีค่า Probability (p) น้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความสามารถของพนักงานในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และสภาพทั่วไปของการโดยสารแตกต่างกัน

ตาราง 49 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยวเป็นรายชื่อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านแหล่งท่องเที่ยว						
1. ความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	4	9.972	2.493	1.922	.106
	ภายในกลุ่ม	395	512.268	1.297		
	รวม	399	522.240			
2. ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	4	11.713	2.928	2.083	.082
	ภายในกลุ่ม	395	555.285	1.406		
	รวม	399	566.998			
3. ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	4	51.282	12.820	8.401**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	602.816	1.526		
	รวม	399	654.098			
4. ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก ทุ่งดอกทานตะวัน ถ้ำเขabin ฯลฯ	ระหว่างกลุ่ม	4	10.601	2.650	3.541**	.007
	ภายในกลุ่ม	395	295.677	.749		
	รวม	399	306.278			
5. ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ	ระหว่างกลุ่ม	4	24.075	6.019	4.818**	.001
	ภายในกลุ่ม	395	493.485	1.249		
	รวม	399	517.560			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว, One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก ทุ่งดอกทานตะวัน ถ้ำเขabin ฯลฯ และ ความชอบต่อแหล่ง

ท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000, .007 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตกทุ่งดอกทานตะวัน ถ้ำเขabin ฯลฯ และ ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 50 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกัน กับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้	ส่วนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา
X	3.60	2.95	3.15	2.49	3.02
ส่วนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.60	.65** (.001)	.45* (.019)	1.11** (.000)	.58** (.003)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	2.95		.20 (.309)	.46* (.020)	.07 (.700)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.15			.66** (.001)	.13 (.525)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	2.49				.53** (.006)
ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา	3.02				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 50 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกส่วนสนประดิพัทธ์ หัวหินเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือก และ ล่องแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 และ .019 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ หมายความว่า

ความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหินเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และ เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .65 และ .45 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรีเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ และ เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000, .001 และ .020 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรีเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ และ เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.11, .66 และ .46 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทราเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน และ เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 และ .006 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทราเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหินและ เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .58 และ .53 ตามลำดับ

ตาราง 51 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุ่นดอกทานตะวัน ถ้ำเขาบิน ฯลฯ

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง จะเข้เกร
X	4.26	4.23	3.81	4.00	4.11
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	4.26	.03 (.819)	.45** (.001)	.26 (.060)	.15 (.277)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	4.23		.42** (.003)	.23 (.100)	.12 (.394)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.81			.19 (.178)	.30* (.030)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	4.00				.11 (.419)
ลำน้ำบางปะกง จะเข้เกร	4.11				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 51 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกสวนสนประดิพัทธ์ เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือกลำน้ำบางปะกง จะเข้เกรเป็นเส้นทางท่องเที่ยวจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001, .003 และ .030 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือกลำน้ำบางปะกง จะเข้เกร ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุ่นดอกทานตะวัน ถ้ำเขาบิน ฯลฯ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .45, .42 และ .30 ตามลำดับ

ตาราง 52 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เชื้อน ปราสาท ฯลฯ แตกต่างกัน

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้	—	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา
	X	3.95	3.65	3.72	3.24	3.88
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.95		.30 (.085)	.23 (.182)	.71** (.000)	.07 (.673)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.65			.07 (.690)	.41* (.025)	.23 (.192)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.72				.48** (.008)	.16 (.361)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	3.24					.64** (.000)
ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา	3.88					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 52 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรีเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์และเลือกลำน้ำบางปะกงเป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000, .008 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรีเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ และเลือกลำน้ำบางปะกง ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เชื้อน ปราสาท ฯลฯ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .71, .48 และ .64 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรีเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรีเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้

แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขียนปัสทูลสิทธิ์ ลพบุรี ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .41

ตาราง 53 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสารเป็นรายข้อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านราคาค่าโดยสาร						
1. โปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก	ระหว่างกลุ่ม	5	84.338	21.085	15.130**	.000
	ภายในกลุ่ม	394	550.439	1.394		
	รวม	399	634.777			
2. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	5	131.955	32.989	26.337**	.000
	ภายในกลุ่ม	394	494.755	1.253		
	รวม	399	626.710			
3. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	5	20.408	5.102	3.885**	.004
	ภายในกลุ่ม	394	518.702	1.313		
	รวม	399	539.110			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสาร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ทุกเรื่องของราคาค่าโดยสาร มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล และ เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยวแตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยจึงได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 54 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้	—	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเตรา
	X	3.75	3.70	3.22	2.46	3.31
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.75		.05 (.761)	.53** (.004)	1.29** (.000)	.44* (.017)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.70			.48* (.011)	1.24** (.000)	.39* (.039)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.22				.76** (.000)	.09 (.642)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	2.46					.85** (.000)
ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเตรา	3.31					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 54 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน และเลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004 และ .011 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน และเลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .53 และ .48 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรีเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อน

ป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือกสองแพ เมืองกาญจน์เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือก ตลาดน้ำราชบุรีเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือกสองแพ เมืองกาญจน์ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับมีราคาถูก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.29, 1.24 และ .76 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือก ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทราเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และตลาดน้ำ ราชบุรีเป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .017, .039 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทราเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และตลาดน้ำ ราชบุรี ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับมีราคาถูก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .44, .39 และ .85 ตามลำดับ

ตาราง 55 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกันกับ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา
X	3.52	3.46	3.51	2.00	3.06
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.52	.06 (.723)	.01 (.944)	1.52** (.000)	.46* (.010)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.46		.05 (.776)	1.46** (.000)	.40* (.027)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.51			1.51** (.000)	.45* (.012)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	2.00				1.06** (.000)
ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา	3.06				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 55 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำราชบุรีเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือกล่องแพ เมืองกาญจน์เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากัน คือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.52, 1.46 และ 1.51 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทราเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรีเป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทราเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบ

เข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ . 1.06

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเตตราเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .010, .027 และ .012 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเตตราเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .46, .40, .45 ตามลำดับ

ตาราง 56 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกันกับ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเตตรา
X	3.99	3.52	3.31	3.62	3.49
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.99	.47 (.010)	.68** (.000)	.37* (.041)	.50** (.006)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.52		.21 (.246)	.10 (.598)	.03 (.890)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.31			.31 (.092)	.18 (.304)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	3.62				.13 (.504)
ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเตตรา	3.49				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 56 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกช่องแพ เมืองกาญจน์ และ เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทราเป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 และ .006 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกช่องแพ เมืองกาญจน์ และ เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .68 และ .50 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกช่องแพ เมืองกาญจน์ และ เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทราเป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .010 และ .041 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกช่องแพ เมืองกาญจน์ และ เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .68 และ .50 ตามลำดับ

ตาราง 57 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์เป็นรายข้อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์						
9. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านสื่อแผ่นพับมากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	4	3.408	.852	.606	.658
	ภายในกลุ่ม	395	554.902	1.405		
	รวม	399	558.310			
10. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	4	62.482	15.621	8.565**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	720.358	1.824		
	รวม	399	782.840			
11. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	4	7.871	1.968	1.806	.127
	ภายในกลุ่ม	395	430.307	1.089		
	รวม	399	438.178			
12. ได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	4	60.152	15.038	13.164**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	451.245	1.142		
	รวม	399	511.397			
13. ค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน	ระหว่างกลุ่ม	4	43.897	10.974	10.145**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	427.293	1.082		
	รวม	399	471.190			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 57 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟ

แห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเตอร์เน็ตมากที่สุด การได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด และ การค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน มากมีค่า F-Prob. เท่ากับ .000, .000 และ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ในเรื่อง การพบเห็นการโฆษณาของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเตอร์เน็ตมากที่สุด การได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด และ ค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อนแตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 58 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเตอร์เน็ตมากที่สุด

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเตรา
X	2.94	3.10	2.88	3.92	3.53
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	2.94	.16 (.446)	.06 (.771)	.98** (.000)	.59** (.005)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.10		.22 (.293)	.82** (.000)	.43* (.045)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	2.88			1.04** (.000)	.65** (.002)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	3.92				.39 (.068)
ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเตรา	3.53				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 58 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือก ล่องแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากัน คือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือก ล่องแพ เมืองกาญจน์ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .98, .82 และ 1.04 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือก ลำน้ำบางปะกง จะเขิงเตรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน และเลือก ล่องแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005 และ .002 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง จะเขิงเตรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน และเลือก ล่องแพ เมืองกาญจน์ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .59 และ .65 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือก ลำน้ำบางปะกง จะเขิงเตรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .045 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง จะเขิงเตรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .43

ตาราง 59 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้	— X	สวนสน ประดิพัทธ์ หัวหิน 2.81	เขื่อนป่าสัก ชลสิทธิ์ ลพบุรี 3.13	ล่องแพ เมือง กาญจน์ 2.99	ตลาดน้ำ ราชบุรี 3.95	ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา 3.14
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	2.81		.32 (.066)	.18 (.304)	1.14** (.000)	.33 (.057)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.13			.14 (.412)	.82** (.000)	.01 (.957)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	2.99				.96** (.000)	.15 (.378)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	3.95					.81** (.000)
ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา	3.14					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 59 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากัน คือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.14, .82 และ .96 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทราเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทราเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำราชบุรี ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องได้รับ

ข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .81

ตาราง 60 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้	— X	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน 3.79	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี 3.94	ล่องแพ เมืองกาญจน์ 3.69	ตลาดน้ำ ราชบุรี 4.62	ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา 4.21
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.79		.15 (.373)	.10 (.546)	.83** (.000)	.42* (.011)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.94			.25 (.137)	.68** (.000)	.27 (.098)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.69				.93** (.000)	.52** (.002)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	4.62					.41* (.014)
ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา	4.21					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 60 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือก ล่องแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือก ล่องแพ เมืองกาญจน์ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .83, .68 และ .93 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทราเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือก ล่องแพ เมืองกาญจน์ และเลือก

ตาราง 61 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความรวดเร็วในการให้บริการเป็นรายข้อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ						
14. ความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว	ระหว่างกลุ่ม	4	3.520	.880	.708	.587
	ภายในกลุ่ม	395	490.870	1.243		
	รวม	399	494.390			
15. ความตรงต่อเวลาของการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	4	19.159	4.790	3.185*	.014
	ภายในกลุ่ม	395	594.001	1.504		
	รวม	399	613.160			
16. ความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทางระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น.	ระหว่างกลุ่ม	4	21.545	5.386	3.241*	.012
	ภายในกลุ่ม	395	656.455	1.662		
	รวม	399	678.000			
17. เวลาที่ใช้จอดรับ - ส่งผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน	ระหว่างกลุ่ม	4	83.149	20.787	16.850**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	487.289	1.234		
	รวม	399	570.438			
18. ความเพียงพอของช่วงเวลาที่หยุดให้ชมตามสถานที่ท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	4	20.010	5.002	4.099**	.003
	ภายในกลุ่ม	395	482.088	1.220		
	รวม	399	502.098			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 61 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟ

แห่งประเทศไทย ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องเวลาที่ใช้จอดรับ – ส่งผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน และ ความเพียงพอของช่วงเวลาที่ยืดให้ชมตามสถานที่ท่องเที่ยว มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 และ .003 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องเวลาที่ใช้จอดรับ – ส่งผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน และ ความเพียงพอของช่วงเวลาที่ยืดให้ชมตามสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องความตรงต่อเวลาของการเดินทางรถไฟ และเรื่องความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทางระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น. มีค่า F-Prob. เท่ากับ .014 และ .012 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องความตรงต่อเวลาของการเดินทางรถไฟ และเรื่องความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทางระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น. แตกต่างกัน แต่พบว่า เรื่องความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว มีค่า F-Prob. เท่ากับ .587 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย เรื่องความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์หามาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 62 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านความรวดเร็วในการบริการ เรื่องความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟ

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้	—	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา
	X	3.46	2.95	3.04	2.85	3.25
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.46		.51** (.009)	.42* (.030)	.61** (.002)	.21 (.277)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	2.95			.09 (.651)	.10 (.598)	.30 (.126)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.04				.19 (.327)	.21 (.277)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	2.85					.40* (.040)
ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา	3.25					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 62 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยว เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009 และ .002 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือกตลาดน้ำ ราชบุรี ด้านความรวดเร็วในการบริการ เรื่องความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .51 และ .61 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยว เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .030 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือก ล่องแพ เมืองกาญจน์ ด้านความรวดเร็วในการบริการ เรื่องความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .42

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยว เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทราเป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .040 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา ด้านความรวดเร็วในการบริการ เรื่องความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .40

ตาราง 63 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกัน ด้านความรวดเร็วในการบริการ เรื่องความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทางระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น.

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้	— X	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมือง กาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา
		3.74	3.13	3.58	3.19	3.35
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.74		.61** (.003)	.16 (.429)	.55** (.008)	.39 (.052)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.13			.45* (.027)	.06 (.750)	.22 (.283)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.58				.39 (.059)	.23 (.248)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	3.19					.16 (.454)
ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา	3.35					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 63 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยว เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 และ .008 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือกตลาดน้ำ ราชบุรี ด้านความรวดเร็วใน

การบริการ เรื่องความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทางระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .61 และ .55 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยว เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์เดินทางในครั้งนี้ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ ด้านความรวดเร็วในการบริการ เรื่องความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทางระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .45

ตาราง 64 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกันกับ ด้านความรวดเร็วในการบริการ เรื่องเวลาที่ใช้จอดรับ – ส่งผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้	ส่วนส่นประติพัทธ์หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา
X	3.10	2.58	2.48	1.68	2.32
ส่วนส่นประติพัทธ์ หัวหิน	3.10	.52** (.003)	.62** (.000)	1.42** (.000)	.78** (.000)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	2.58		.10 (.566)	.90** (.000)	.26 (.138)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	2.48			.80** (.000)	.16 (.358)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	1.68				.64** (.000)
ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา	2.32				

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 64 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกส่วนส่นประติพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยว เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และเลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกส่วนส่นประติพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ และตลาดน้ำ ราชบุรี ด้านความรวดเร็วในการบริการ เรื่องเวลาที่ใช้จอดรับ-ส่งผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .52, .62, 1.42 และ .78 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ และเลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเตตราเป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากัน คือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ และเลือกลำน้ำบางปะกง ด้านความรวดเร็วในการบริการ เรื่องเวลาที่ใช้จอดรับ - ส่งผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.42, .90, .80 และ .64 ตามลำดับ

ตาราง 65 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกัน กับ ด้านความรวดเร็วในการบริการ เรื่องความเพียงพอของช่วงเวลาที่หยุดให้ชมตามสถานที่ท่องเที่ยว

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้	— X	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน 3.65	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี 3.48	ล่องแพ เมืองกาญจน์ 3.14	ตลาดน้ำ ราชบุรี 3.04	ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา 3.32
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.65		.17 (.322)	.51** (.003)	.61** (.000)	.33 (.056)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.48			.34* (.049)	.44* (.012)	.16 (.360)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.14				.10 (.579)	.18 (.287)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	3.04					.28 (.108)
ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา	3.32					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 65 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ และ ตลาดน้ำราชบุรีเป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ และเลือกตลาดน้ำราชบุรี ด้านความรวดเร็วในการบริการ เรื่องความเพียงพอของช่วงเวลาที่หยุดให้ชมตามสถานที่ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .51 และ .61 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ และ ตลาดน้ำราชบุรีเป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .049 และ .012 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกล่องแพ เมือง

กาญจน์ และเลือกตลาดน้ำราชบุรี ด้านความรวดเร็วในการบริการ เรื่องความเพียงพอของช่วงเวลาที่ยืดให้ชมตามสถานที่ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .34 และ .44 ตามลำดับ

ตาราง 66 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการเป็นรายข้อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านความสะดวกในการให้บริการ						
19. ความสะดวกในการขนส่งของสัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	16.885	4.221	2.804*	.026
	ภายในกลุ่ม	395	594.592	1.505		
	รวม	399	611.477			
20. ความเพียงพอของที่จอดรถที่จัดให้	ระหว่างกลุ่ม	4	9.492	2.373	1.404	.232
	ภายในกลุ่ม	395	667.445	1.690		
	รวม	399	676.937			
21. ความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง	ระหว่างกลุ่ม	4	33.300	8.325	6.920**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	475.177	1.203		
	รวม	399	508.477			
22. ความสะดวกในการขึ้น และเปลี่ยนตัวที่สถานีรถไฟหัวลำโพง	ระหว่างกลุ่ม	4	15.644	3.911	3.062*	.017
	ภายในกลุ่ม	395	504.516	1.277		
	รวม	399	520.160			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 66 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ที่แตกต่างกันมี

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพงแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการขนส่งของ สัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร และความสะดวกในการขึ้น และเปลี่ยนตัวที่สถานีรถไฟหัวลำโพงมีค่า F-Prob. เท่ากับ .026 และ .017 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการขนส่งของ สัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร และความสะดวกในการขึ้น และเปลี่ยนตัวที่สถานีรถไฟหัวลำโพงแตกต่างกัน แต่พบว่า ด้านความสะดวกในเรื่องความเพียงพอของที่จอดรถที่จัดให้ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .232 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความเพียงพอของที่จอดรถที่จัดให้ไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์หามาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 67 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกัน กับ ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการขนส่งของสัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง จะเข้เกรา
$\bar{X}$	3.62	3.19	3.27	3.04	3.09
สวนสนประติพัทธ์ หัวหิน	3.62	.43* (.028)	.35 (.074)	.58** (.003)	.53** (.006)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.19		.08 (.674)	.15 (.440)	.10 (.594)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.27			.23 (.232)	.18 (.337)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	3.04				.05 (.805)
ลำน้ำบางปะกง จะเข้เกรา	3.09				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 67 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และ เลือกลำน้ำบางปะกงเป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 และ .006 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และ เลือกลำน้ำบางปะกง ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .58 และ .53 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป

– เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเชื่อมปาสักชลสิทธิ์ ลพบุรี ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .43

ตาราง 68 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกัน ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้	— X	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เชื่อมปาสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา
		3.65	3.19	3.27	3.40	2.78
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.65		.46** (.008)	.38* (.027)	.25 (.141)	.87** (.000)
เชื่อมปาสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.19			.08 (.638)	.21 (.237)	.41* (.018)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.27				.13 (.470)	.49** (.004)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	3.40					.62** (.000)
ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา	2.78					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 68 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกเชื่อมปาสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และ เลือกลำน้ำบางปะกงเป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเชื่อมปาสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และ เลือกลำน้ำบางปะกง ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .46 และ .87 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ และ ตลาดน้ำ ราชบุรีเป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004 และ .000 ตามลำดับ

ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสองแคว เมืองกาญจน์ และ ตลาดน้ำ ราชบุรี ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .49 และ .62 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยว เลือกสองแคว เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสองแคว เมืองกาญจน์ ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .38

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .41

ตาราง 69 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกันกับ ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการกิน และเปลี่ยนตัวที่สถานีรถไฟหัวลำโพง

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา
$\bar{X}$	3.23	2.86	2.74	2.78	2.68
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.23	.37* (.037)	.49** (.006)	.45* (.012)	.55** (.002)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	2.86		.12 (.502)	.08 (.663)	.18 (.310)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	2.74			.04 (.818)	.06 (.728)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	2.78				.10 (.566)
ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา	2.68				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 69 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ และ เลือกลำน้ำบางปะกงเป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .006 และ .002 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ และ เลือกลำน้ำบางปะกง เรื่องความสะดวกในการกิน และเปลี่ยนตัวที่สถานีรถไฟหัวลำโพง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .49 และ .55 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .037 และ .012 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสัก

ชลสิทธิ์ ลพบุรี และ เลือกลาดน้ำ ราชบุรี เรื่องความสะดวกในการคืน และเปลี่ยนตัวที่สถานีรถไฟหัวลำโพง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .37 และ .45 ตามลำดับ

ตาราง 70 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการให้บริการ เป็นรายชื่อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านความสามารถของพนักงาน						
23. ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.432	1.108	.948	.436
	ภายในกลุ่ม	395	461.528	1.168		
	รวม	399	465.960			
24. ความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	23.757	5.939	6.782**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	345.940	.876		
	รวม	399	369.697			
25. การยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	64.690	16.173	15.188**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	420.607	1.065		
	รวม	399	485.297			
26. ความสะอาดของเครื่องแต่งกายของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	27.195	6.799	9.360**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	286.903	.726		
	รวม	399	314.098			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 70 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่อง ความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน การยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน และความสะอาดของเครื่องแต่งกายของพนักงาน มีค่า F-Prob. เท่ากันคือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ที่แตกต่างกันมี

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน การยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน และความสะอาดของเครื่องแต่งกายของพนักงานแตกต่างกัน แต่พบความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน มีค่า F-Prob. เท่ากันคือ .436 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 71 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้	—	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเตรา
	X	3.93	3.38	3.49	3.32	3.23
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.93		.55** (.000)	.44** (.003)	.61** (.000)	.70** (.000)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.38			.11 (.441)	.06 (.692)	.15 (.327)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.49				.17 (.244)	.26 (.079)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	3.32					.09 (.563)
ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเตรา	3.23					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 71 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวเลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และ เลือกลำน้ำบางปะกง

เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000, .003, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และ เลือกลำน้ำบางปะกง ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .55, .44, .61 และ .70 ตามลำดับ

ตาราง 72 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกันกับ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง จะเข้เกรา
X	3.95	3.20	3.35	2.71	3.14
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.95	.75** (.000)	.60** (.000)	1.24** (.000)	.81** (.000)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.20		.15 (.381)	.49** (.003)	.06 (.683)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.35			.64** (.000)	.21 (.196)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	2.71				.43** (.009)
ลำน้ำบางปะกง จะเข้เกรา	3.14				

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 72 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และ เลือกลำน้ำบางปะกง จะเข้เกรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากัน คือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และ เลือกลำน้ำบางปะกง จะเข้เกรา ด้านความสามารถในการ

ให้บริการ เรื่องการยืมแถมแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .75, .60, 1.24 และ .81 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยว เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ และ เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003, .000 และ .009 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ และ เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องการยืมแถมแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .49, .64 และ .43 ตามลำดับ

ตาราง 73 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกันกับ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสะอาดของเครื่องแต่งกายของพนักงาน

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา
X	3.94	3.72	3.65	4.38	4.07
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.94	.22 (.109)	.29* (.035)	.44** (.001)	.13 (.311)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.72		.07 (.618)	.66** (.000)	.35** (.009)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.65			.73** (.000)	.42** (.002)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	4.38				.31* (.022)
ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา	4.07				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 74 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยเป็นรายข้อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ						
27. ความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง	ระหว่างกลุ่ม	4	17.301	4.325	3.097*	.016
	ภายในกลุ่ม	395	551.597	1.396		
	รวม	399	568.898			
28. ความปลอดภัยของที่นั่งพัสดุโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	20.441	5.110	4.446**	.002
	ภายในกลุ่ม	395	453.997	1.149		
	รวม	399	474.438			
29. ความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	32.299	8.075	6.627**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	481.291	1.218		
	รวม	399	513.590			
30. ความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	4	18.841	4.710	4.392**	.002
	ภายในกลุ่ม	395	423.596	1.072		
	รวม	399	442.437			
31. ความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ	ระหว่างกลุ่ม	4	30.586	7.646	9.167**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	329.492	.834		
	รวม	399	360.078			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 74 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ความปลอดภัยของที่นั่งพัสดุโดยสาร ความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร ความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง และความมั่นใจในความปลอดภัยของ

การเดินทางโดยรถไฟมีค่า F-Prob. เท่ากับ .002, .000, .002 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร ความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร ความสม่ำเสมอในการตรวจสอบความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง และความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระที่สถานีรถไฟหัวลำโพง มีค่า F-Prob. เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพงแตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 75 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้	—	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา
	X	3.21	3.24	3.27	2.82	2.81
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.21		.03 (.870)	.06 (.740)	.39* (.038)	.40* (.034)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.24			.03 (.868)	.42* (.027)	.43* (.023)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.27				.45* (.017)	.46* (.014)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	2.82					.01 (.976)
ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา	2.81					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 75 แสดงว่านักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยวจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .038, .027 และ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ และเลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระที่สถานีรถไฟหัวลำโพง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .39, .42 และ .45 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .034, .023 และ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟ

แห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี และเลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .40, .43, และ .46 ตามลำดับ

ตาราง 76 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้บางปะกง ฉะเชิงเทรา
X	3.31	3.22	3.06	2.94	2.67
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.31	.10 (.582)	.25 (.144)	.37* (.029)	.64** (.000)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.22		.16 (.366)	.28 (.103)	.55** (.001)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.06			.12 (.460)	.39* (.020)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	2.94				.27 (.114)
ลำน้บางปะกง ฉะเชิงเทรา	2.67				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 76 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือก ตลาดน้ำ ราชบุรี และเลือกลำน้บางปะกง ฉะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .029 และ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และ เลือกลำน้บางปะกง ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .37 และ .64 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้บางปะกง ฉะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือก สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ และเลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000, .001 และ .020 ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้

บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ และเลือกลองแพ เมืองกาญจน์ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .64, .55 และ .39 ตามลำดับ

ตาราง 77 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกัน ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้	—	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ลองแพ เมือง กาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	สำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา
	X	3.52	3.01	3.33	2.74	2.90
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.52		.51** (.004)	.19 (.286)	.78** (.000)	.62** (.000)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.01			.32 (.067)	.27 (.128)	.11 (.524)
ลองแพ เมืองกาญจน์	3.33				.59** (.001)	.43* (.013)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	2.74					.16 (.369)
สำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา	2.90					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 77 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และเลือกสำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และเลือกสำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .51, .78 และ .62 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือก ล่องแพ เมืองกาญจน์เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และเลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 และ .013 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือก ล่องแพ เมืองกาญจน์เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และเลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .59 และ .43 ตามลำดับ

ตาราง 78 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง

เส้นทางที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางในครั้งนี้	—	สวนสน ประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสัก ชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมือง กาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา
	X	3.99	3.58	3.93	3.88	3.43
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.99		.41* (.014)	.06 (.705)	.11 (.531)	.56** (.001)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.58			.35* (.036)	.30 (.068)	.15 (.360)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.93				.05 (.802)	.50** (.003)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	3.88					.45** (.006)
ลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา	3.43					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 78 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกส่วนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ และเลือก ตลาดน้ำ ราชบุรีเป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001, .003 และ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลำน้ำ

บางปะกง จะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกลองแพ เมืองกาญจน์ และเลือก ตลาดน้ำ ราชบุรี ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .56, .50 และ .45 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือก เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .41

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรีเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกลองแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .036 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลองแพ เมืองกาญจน์ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .35

ตาราง 79 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกัน ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้	— X	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมือง กาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา
		3.77	3.22	3.56	3.13	3.04
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.77		.55** (.000)	.21 (.144)	.64** (.000)	.73** (.000)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.22			.34* (.019)	.09 (.551)	.18 (.218)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.56				.43** (.003)	.52** (.000)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	3.13					.09 (.530)
ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา	3.04					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 79 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และเลือกลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และเลือกลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .55, .64 และ .73 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือก เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ

ท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลองแพ เมืองกาญจน์ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .34

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลองแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และเลือกสำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003, และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกลองแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และเลือกสำน้ำบางปะกง จะเชิงเทรา ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .43 และ .52 ตามลำดับ

ตาราง 80 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เป็นรายข้อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร						
32. ความสบายของเก้าอี้โดยสารบนตู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	18.703	4.676	3.474**	.008
	ภายในกลุ่ม	395	531.675	1.346		
	รวม	399	550.378			
33. ความสะอาดของห้องน้ำบนตู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	9.215	2.304	2.486*	.043
	ภายในกลุ่ม	395	366.025	.927		
	รวม	399	375.240			
34. ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง	ระหว่างกลุ่ม	4	16.347	4.087	4.074**	.003
	ภายในกลุ่ม	395	396.250	1.003		
	รวม	399	412.597			
35. ความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	36.660	9.165	10.354**	.000
	ภายในกลุ่ม	395	349.638	.885		
	รวม	399	386.298			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 80 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสบายของเก้าอี้โดยสารบนตู้โดยสาร ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง และ ความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสาร มีค่า F-Prob. เท่ากับ .008, .003 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสบายของเก้าอี้โดยสารบนตู้โดยสาร ความสะอาดของห้องน้ำบนตู้โดยสาร ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง และ ความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสารแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะอาดของห้องน้ำบนตู้โดยสาร มีค่า F-Prob. เท่ากับ .043 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะอาดของห้องน้ำบนตู้โดยสารแตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ .05 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 81 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสบายของเก้าอี้โดยสารบนตู้โดยสาร

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้	—	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา
	X	2.93	2.71	3.00	2.40	2.62
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	2.93		.22 (.237)	.07 (.685)	.53** (.004)	.31 (.091)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	2.71			.29 (.113)	.31 (.093)	.09 (.618)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.00				.60** (.001)	.38* (.036)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	2.40					.22 (.233)
ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา	2.62					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 81 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสบายของเก้าอี้โดยสารบนตู้โดยสาร โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .53

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือก ล่องแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และเลือกลำน้ำบางปะกงเป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001, และ .036 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือก ล่องแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือก

ตลาดน้ำ ราชบุรี และเลือกสำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสบายของเก้าอี้โดยสารบนตู้โดยสาร โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .60 และ .38 ตามลำดับ

ตาราง 82 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะอาดของห้องน้ำบนตู้โดยสาร

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้	—	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	สำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา
	X	2.62	2.37	2.43	2.19	2.23
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	2.62		.25 (.101)	.19 (.222)	.43** (.006)	.39* (.012)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	2.37			.06 (.670)	.018 (.256)	.14 (.384)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	2.43				.24 (.117)	.20 (.192)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	2.19					.04 (.782)
สำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา	2.23					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 82 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และเลือกสำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับคือ .006 และ .012 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และเลือกสำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะอาดของห้องน้ำบนตู้โดยสาร โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .43 และ .39 ตามลำดับ

ตาราง 83 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้แตกต่างกันกับ ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้	—	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมือง กาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา
	X	3.07	2.71	2.98	2.71	2.52
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.07		.36* (.022)	.09 (.531)	.36* (.021)	.55** (.000)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	2.71			.27 (.093)	.00 (.981)	.19 (.230)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	2.98				.27 (.090)	.46** (.004)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	2.71					.19 (.241)
ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา	2.52					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 83 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และเลือกลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .022, .021 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี และเลือกลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .36, .36 และ .55 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือก ล่องแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือก ล่องแพ เมืองกาญจน์ เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป -

ไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .46

ตาราง 84 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้แตกต่างกันกับ ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสาร

เส้นทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้นี้	—	สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	ล่องแพ เมืองกาญจน์	ตลาดน้ำ ราชบุรี	สำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา
	X	3.49	3.04	3.32	3.55	2.74
สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน	3.49		.45** (.002)	.17 (.243)	.06 (.700)	.75** (.000)
เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี	3.04			.28 (.058)	.51** (.001)	.30* (.046)
ล่องแพ เมืองกาญจน์	3.32				.23 (.124)	.58** (.000)
ตลาดน้ำ ราชบุรี	3.55					.81** (.000)
สำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา	2.74					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 84 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ และเลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากัน คือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เลือกล่องแพ เมืองกาญจน์ และเลือกตลาดน้ำ ราชบุรี ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสาร โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .75, .58 และ .81 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากัน .046 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยว

เที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสาร โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .30

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกตลาดน้ำ ราชบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เลือกท่องเที่ยว เมืองกาญจน์ ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสาร โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .51

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ กับ นักท่องเที่ยวที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกสวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่เลือกเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสาร โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .45

2.2 ช่วงวันที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเห็นแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ช่วงวันที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ช่วงวันที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และ 99% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำมาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ

ตาราง 85 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามช่วงวันที่มาใช้บริการ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทาง รถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F- Prob.
ด้านแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	3.361	1.680	.462*	.010
	ภายในกลุ่ม	397	144.417	.364		
	รวม	399	147.778			
ด้านราคาค่าโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	42.372	21.186	39.270**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	214.181	.539		
	รวม	399	256.553			
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	26.832	13.416	31.819**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	167.391	.422		
	รวม	399	194.223			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	29.551	14.776	35.575**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	164.890	.415		
	รวม	399	194.441			
ด้านความสะดวกในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.384	1.692	3.562*	.029
	ภายในกลุ่ม	397	188.584	.475		
	รวม	399	191.968			
ด้านความสามารถในการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	9.051	4.526	9.791**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	183.507	.462		
	รวม	399	192.558			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	9.288	4.644	10.531**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	175.074	.441		
	รวม	399	184.362			

ตาราง 85 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทาง รถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F- Prob.
สภาพโดยทั่วไปของการโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.492	1.246	2.606	.075
	ภายในกลุ่ม	397	189.789	.478		
	รวม	399	192.281			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 85 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบช่วงวันที่มาใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านราคาค่าโดยสาร ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสามารถในการให้บริการของพนักงาน และด้านความปลอดภัย มีค่า Probability (p) น้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ช่วงวันที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสามารถในการให้บริการของพนักงาน และด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบช่วงวันที่มาใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านแหล่งท่องเที่ยว และด้านความสะดวกในการให้บริการ มีค่า Probability (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ช่วงวันที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว และด้านความสะดวกในการให้บริการแตกต่างกัน

ยกเว้น ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร มีค่า Probability (p) เท่ากับ .075 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ช่วงวันที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 86 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยวเป็นรายชื่อ จำแนกตามช่วงวันที่มาใช้บริการ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านแหล่งท่องเที่ยว						
1. ความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	5.083	2.542	1.951	.143
	ภายในกลุ่ม	397	517.157	1.303		
	รวม	399	522.240			
2. ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	20.069	10.034	7.284**	.001
	ภายในกลุ่ม	397	546.929	1.378		
	รวม	399	566.997			
3. ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2	38.420	19.210	12.387**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	615.677	1.551		
	รวม	399	654.097			
4. ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก ทุ่งดอกทานตะวัน ถ้ำเขามิน ฯลฯ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.400	2.700	3.562*	.029
	ภายในกลุ่ม	397	300.878	.758		
	รวม	399	306.278			
5. ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.998	1.499	1.157	.316
	ภายในกลุ่ม	397	514.562	1.296		
	รวม	399	517.560			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 86 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบช่วงวันที่มาใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง และความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก ทุ่งดอกทานตะวัน ถ้ำเขามิน ฯลฯ มีค่า

F-Prob. เท่ากับ .001, .000 และ .029 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ช่วงวันที่มาใช้บริการที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง และความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตกทุ่งดอกทานตะวัน ถ้ำเขabin ฯลฯ แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ .05 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 87 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
		3.29	2.83	2.82
วันเสาร์	3.29		.46** (.002)	.47** (.001)
วันอาทิตย์	2.83			.01 (.984)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	2.82			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 87 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .002 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .46 และ .47 ตามลำดับ

ตาราง 88 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
		3.39	3.06	2.67
วันเสาร์	3.39		.33*	.72**
			(.036)	(.000)
วันอาทิตย์	3.06			.39*
				(.013)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	2.67			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 88 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .036 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .33 และ .72 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันอาทิตย์กับ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการวันหยุดนักขัตฤกษ์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันอาทิตย์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .39

ตาราง 89 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุ่นดอกทานตะวัน ถ้ำเขามิน ฯลฯ

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์ 3.94	วันอาทิตย์ 4.22	วันหยุดนักขัตฤกษ์ 4.13
วันเสาร์	3.94		.28* (.011)	.19 (.067)
วันอาทิตย์	4.22			.09 (.405)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.13			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 89 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการวันอาทิตย์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุ่นดอกทานตะวัน ถ้ำเขามิน ฯลฯ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .28

ตาราง 90 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสารเป็นรายข้อ จำแนกตามช่วงวันที่มาใช้บริการ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านราคาค่าโดยสาร						
1. โปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก	ระหว่างกลุ่ม	2	10.636	5.318	3.383*	.035
	ภายในกลุ่ม	397	624.142	1.572		
	รวม	399	634.777			
2. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	104.893	52.446	39.901**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	521.817	1.314		
	รวม	399	626.710			
3. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	42.683	21.342	17.067**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	496.427	1.250		
	รวม	399	539.110			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 90 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบช่วงวันที่มาใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสาร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล และ เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยวของราคาค่าโดยสาร มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ช่วงวันที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล และ เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยวแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบช่วงวันที่มาใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสาร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเช้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ช่วงวันที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเช้าไป - เย็นกลับมีราคาถูกแตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 91 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเช้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
		3.50	3.13	3.20
วันเสาร์	3.50		.37* (.019)	.30* (.041)
วันอาทิตย์	3.13			.07 (.661)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	3.20			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 91 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับคือ .019 และ .041 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ราคาค่าโดยสารเรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเช้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .37 และ .30 ตามลำดับ

ตาราง 92 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
		3.73	3.03	2.53
วันเสาร์	3.73		.70** (.000)	1.20** (.000)
วันอาทิตย์	3.03			.50** (.001)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	2.53			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 92 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีมาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่มีมาใช้บริการวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีมาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีมาใช้บริการในวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .70 และ 1.20 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีมาใช้บริการวันอาทิตย์ กับนักท่องเที่ยวที่มีมาใช้บริการวันหยุดนักขัตฤกษ์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับคือ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีมาใช้บริการวันอาทิตย์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีมาใช้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .50

ตาราง 93 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
		4.01	3.34	3.33
วันเสาร์	4.01		.67** (.000)	.68** (.000)
วันอาทิตย์	3.34			.01 (.926)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	3.33			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 93 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ด้านราคาค่าโดยสาร ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .67 และ .68 ตามลำดับ

ตาราง 94 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย การโฆษณาและประชาสัมพันธ์เป็นรายข้อ จำแนกตามช่วงวันที่มาใช้บริการ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์						
9. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านสื่อแผ่นพับมากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	2	.077	.037	.027	.973
	ภายในกลุ่ม	397	558.233	1.406		
	รวม	399	558.310			
10. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	2	118.726	59.363	35.486**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	664.114	1.673		
	รวม	399	782.840			

ตาราง 94 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์						
11. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	2	8.497	4.249	3.925*	.021
	ภายในกลุ่ม	397	429.680	1.082		
	รวม	399	438.177			
12. ได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	2	50.167	25.083	21.590**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	461.231	1.162		
	รวม	399	511.398			
13. ค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน	ระหว่างกลุ่ม	2	31.693	15.847	14.314**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	439.497	1.107		
	รวม	399	471.190			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 94 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบช่วงวันที่มาใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด และ การค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000, .001 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ช่วงวันที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ในเรื่อง การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด การได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด และ ค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อนแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบช่วงวันที่มาใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุดมีค่า F-Prob. เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ช่วงวันที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ในเรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุดแตกต่างกัน

แต่พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านสื่อแผ่นพับมากที่สุดมีค่า F-Prob. เท่ากับ .973 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า ช่วงวันที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ในเรื่องการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านสื่อแผ่นพับมากที่สุดไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ .05 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 95 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเตอร์เน็ตมากที่สุด

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
		2.57	3.69	3.70
วันเสาร์	2.57		1.12** (.000)	1.13** (.000)
วันอาทิตย์	3.69			.01 (.966)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	3.70			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 95 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการวันอาทิตย์ และวันหยุด

นักชัตตฤกษ์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ และวันหยุดนักชัตตฤกษ์ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.12 และ 1.13 ตามลำดับ

ตาราง 96 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักชัตตฤกษ์
		2.39	2.73	2.63
วันเสาร์	2.39		.34** (.008)	.24* (.046)
วันอาทิตย์	2.73			.10 (.439)
วันหยุดนักชัตตฤกษ์	2.63			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 96 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการวันอาทิตย์ และวันหยุดนักชัตตฤกษ์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .008 และ .046 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ และวันหยุดนักชัตตฤกษ์ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .34 และ .24 ตามลำดับ

ตาราง 97 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์ 2.79	วันอาทิตย์ 3.20	วันหยุดนักขัตฤกษ์ 3.62
วันเสาร์	2.79		.41** (.003)	.83** (.000)
วันอาทิตย์	3.20			.42** (.002)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	3.62			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 97 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับคือ .003 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .41 และ .83 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันอาทิตย์กับ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีค่า Sig. เท่ากับคือ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันอาทิตย์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .42

ตาราง 98 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
		3.69	4.19	4.31
วันเสาร์	3.69		.51** (.000)	.63** (.000)
วันอาทิตย์	4.19			.12 (.374)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.31			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 98 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .51 และ .63 ตามลำดับ

ตาราง 99 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความรวดเร็วในการให้บริการเป็นรายข้อ จำแนกช่วงวันที่ มาใช้บริการ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ						
14. ความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว	ระหว่างกลุ่ม	2	9.219	4.610	3.772*	.024
	ภายในกลุ่ม	397	485.171	1.222		
	รวม	399	494.390			
15. ความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟ	ระหว่างกลุ่ม	2	29.556	14.778	10.053**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	583.604	1.470		
	รวม	399	613.160			
16. ความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทางระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น.	ระหว่างกลุ่ม	2	33.473	16.737	10.309**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	644.527	1.623		
	รวม	399	678.000			
17. เวลาที่ใช้จอดรับ - ส่งผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน	ระหว่างกลุ่ม	2	108.808	54.404	46.787**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	481.629	1.163		
	รวม	399	570.438			
18. ความเพียงพอของช่วงเวลาที่หยุดให้ชมตามสถานที่ท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	7.250	3.625	2.908	.056
	ภายในกลุ่ม	397	494.847	1.246		
	รวม	399	502.097			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 99 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบช่วงวันที่ใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว เรื่องความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟ ความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทางระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น. และเรื่องเวลาที่ใช้จอดรับ - ส่งผู้โดยสาร

ตามสถานี่ต่าง ๆ ไม่นาน มีค่า F-Prob. เท่ากัน คือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ช่วงวันที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความรวดเร็วในการให้บริการเรื่องความตรงต่อเวลาของการเดินทางรถไฟ ความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทางระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น. และเรื่องเวลาที่ใช้จ่อรับ – ส่งผู้โดยสารตามสถานี่ต่าง ๆ ไม่นานแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบช่วงวันที่ใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว มีค่า F-Prob. เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ช่วงวันที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วแตกต่างกัน

แต่พบว่า เรื่องความเพียงพอของช่วงเวลาที่หยุดให้ชมตามสถานที่ท่องเที่ยวมีค่า F-Prob. เท่ากับ .056 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ช่วงวันที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย เรื่องความเพียงพอของช่วงเวลาที่หยุดให้ชมตามสถานที่ท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยจึงได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 100 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
		3.60	3.27	3.30
วันเสาร์	3.60		.33*	.30*
			(.017)	(.023)
วันอาทิตย์	3.27			.00
				(.783)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	3.30			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 100 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .017 และ .023 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .33 และ .30 ตามลำดับ

ตาราง 101 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟ

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
		3.45	3.02	2.82
วันเสาร์	3.45		.43** (.005)	.63** (.000)
วันอาทิตย์	3.02			.20 (.207)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	2.82			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 101 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเช้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .43 และ .63 ตามลำดับ

ตาราง 102 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทางระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น.

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
		3.77	3.17	3.18
วันเสาร์	3.77		.60** (.000)	.59** (.000)
วันอาทิตย์	3.17			.01 (.906)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	3.18			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 102 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากัน คือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทางระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .60 และ .59 ตามลำดับ

ตาราง 103 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องเวลาที่ใช้จอดรับ - ส่งผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
		3.11	2.12	1.97
วันเสาร์	3.11		.99** (.000)	1.14** (.000)
วันอาทิตย์	2.12			.15 (.284)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	1.97			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 103 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการวันอาทิตย์ และวันหยุด

นักชัตตฤกษ์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากัน คือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ และวันหยุดนักชัตตฤกษ์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องเวลาที่ใช้จอดรับ – ส่ง ผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .99 และ 1.14 ตามลำดับ

ตาราง 104 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการเป็นรายข้อ จำแนกตามช่วงวันที่ใช้บริการ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านความสะดวกในการให้บริการ						
19. ความสะดวกในการขนส่งของสัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	14.512	7.256	4.825**	.009
	ภายในกลุ่ม	397	596.966	1.504		
	รวม	399	611.478			
20. ความเพียงพอของที่จอดรถที่จัดให้	ระหว่างกลุ่ม	2	9.455	4.727	2.812	.061
	ภายในกลุ่ม	397	667.483	1.681		
	รวม	399	676.938			
21. ความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง	ระหว่างกลุ่ม	2	2.889	1.444	1.134	.323
	ภายในกลุ่ม	397	505.589	1.274		
	รวม	399	508.477			
22. ความสะดวกในการขึ้น และเปลี่ยนตัวที่สถานีรถไฟหัวลำโพง	ระหว่างกลุ่ม	2	3.757	1.879	1.444	.237
	ภายในกลุ่ม	397	516.403	1.301		
	รวม	399	520.160			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 104 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบช่วงวันที่ใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการขนส่งของ สัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร มีค่า F-Prob. เท่ากับ .009 ซึ่ง

น้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ช่วงวันที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการขนส่งของ สัมภาระ ไปยังตู้โดยสารแตกต่างกัน แต่พบว่า ความสะดวกในเรื่องความเพียงพอของที่จอดรถที่จัดให้ ความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง และความสะดวกในการกิน และเปลี่ยนตัวที่สถานีรถไฟหัวลำโพง มีค่า F-Prob. มากกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ช่วงวันที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความสะดวกในเรื่องความเพียงพอของที่จอดรถที่จัดให้ ความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง และความสะดวกในการกิน และเปลี่ยนตัวที่สถานีรถไฟหัวลำโพงไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 105 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการขนส่งของ สัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
		3.49	3.13	3.07
วันเสาร์	3.49		.36*	.42**
			(.021)	(.004)
วันอาทิตย์	3.13			.06
				(.713)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	3.07			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 105 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .021 และ .004 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการขนส่งของ สัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .36 และ .42 ตามลำดับ

ตาราง 106 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการให้บริการของพนักงานเป็นรายข้อ จำแนกตามช่วงวันที่ใช้บริการ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านความสามารถของพนักงาน						
14. ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.401	2.700	2.328	.099
	ภายในกลุ่ม	397	460.559	1.160		
	รวม	399	465.960			
24. ความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	21.368	10.684	12.177**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	348.329	.877		
	รวม	399	369.697			
25. การยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	36.128	18.064	15.966**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	449.169	1.131		
	รวม	399	485.297			
26. ความสะอาดของเครื่องแต่งกายของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.039	.519	.659	.518
	ภายในกลุ่ม	397	313.059	.789		
	รวม	399	314.098			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 106 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบช่วงวันที่ใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน และ การยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน มีค่า F-Prob. เท่ากันคือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ช่วงวันที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน และ การยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน แตกต่างกัน แต่พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน

และ ความสะอาดของเครื่องแต่งกายของพนักงานมีค่า F-Prob. เท่ากับ .099 และ .518 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ช่วงวันที่ให้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความสามารถในการให้บริการเรื่องความเร็วในการให้บริการของพนักงาน และความสะอาดของเครื่องแต่งกายของพนักงานไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 107 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
		3.76	3.21	3.37
วันเสาร์	3.76		.55** (.000)	.39** (.000)
วันอาทิตย์	3.21			.16 (.187)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	3.37			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 107 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการวันอาทิตย์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .55 และ .39 ตามลำดับ

ตาราง 108 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
		3.66	3.02	3.06
วันเสาร์	3.66		.64** (.000)	.60** (.000)
วันอาทิตย์	3.02			.04 (.777)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	3.06			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 108 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการวันอาทิตย์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .64 และ .60 ตามลำดับ

ตาราง 109 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยเป็นรายข้อ จำแนกตามเส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ						
27. ความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง	ระหว่างกลุ่ม	2	6.197	3.098	2.186	.114
	ภายในกลุ่ม	397	562.701	1.417		
	รวม	399	568.898			
28. ความปลอดภัยของที่นั่งพัสดุโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	10.319	5.160	4.414*	.013
	ภายในกลุ่ม	397	464.118	1.169		
	รวม	399	474.437			

ตาราง 109 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ						
29. ความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	19.104	9.552	7.669**	.001
	ภายในกลุ่ม	397	494.486	1.246		
	รวม	399	513.590			
30. ความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2	3.052	1.526	1.379	.253
	ภายในกลุ่ม	397	439.385	1.107		
	รวม	399	442.437			
31. ความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ	ระหว่างกลุ่ม	2	38.575	19.287	23.816**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	321.503	.810		
	รวม	399	360.078			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 109 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบช่วงวันที่ใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร และความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟมีค่า F-Prob. เท่ากับ .001 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ช่วงวันที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร และความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบช่วงวันที่ใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพัสดุโดยสาร มีค่า F-Prob. เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ช่วงวันที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมี

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสารแตกต่างกัน

แต่พบว่าความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง และความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง มีค่า F-Prob. เท่ากับ .114 และ .253 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ช่วงวันที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง และความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทางไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 110 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
		3.23	2.84	2.98
วันเสาร์	3.23		.39** (.004)	.25* (.045)
วันอาทิตย์	2.84			.14 (.329)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	2.98			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 110 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการวันอาทิตย์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004 และ .045 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .39 และ .25 ตามลำดับ

ตาราง 111 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
		3.39	2.95	2.92
วันเสาร์	3.39		.44** (.002)	.47** (.000)
วันอาทิตย์	2.95			.03 (.821)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	2.92			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 111 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการวันอาทิตย์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .44 และ .47 ตามลำดับ

ตาราง 112 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการแตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	$\bar{X}$	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
		3.74	3.05	3.15
วันเสาร์	3.74		.69** (.000)	.59** (.000)
วันอาทิตย์	3.05			.10 (.370)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	3.15			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 112 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ กับ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการวันอาทิตย์ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการในวันอาทิตย์ ด้านความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .69 และ .59 ตามลำดับ

เที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการวันเสาร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาใช้บริการในวันอาทิตย์ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .69 และ .59 ตามลำดับ

2.3 บุคคลที่ร่วมเดินทางที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บุคคลที่ร่วมเดินทางที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคคลที่ร่วมเดินทางที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และ 99% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำมาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ

ตาราง 113 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามบุคคลที่ร่วมเดินทาง

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทาง รถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F- Prob.
ด้านแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	4	.877	.219	.590	.670
	ภายในกลุ่ม	395	146.900	.372		
	รวม	399	147.777			
ด้านราคาค่าโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	1.969	.492	.764	.549
	ภายในกลุ่ม	395	254.584	.645		
	รวม	399	256.553			

ตาราง 113 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทาง รถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F- Prob.
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4	9.214	2.304	4.918**	.001
	ภายในกลุ่ม	395	185.009	.468		
	รวม	399	194.223			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.669	.417	.855	.491
	ภายในกลุ่ม	395	192.772	.488		
	รวม	399	194.441			
ด้านความสะดวกในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.076	1.019	2.142	.075
	ภายในกลุ่ม	395	187.893	.476		
	รวม	399	191.969			
ด้านความสามารถในการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.931	.733	1.526	.194
	ภายในกลุ่ม	395	189.628	.480		
	รวม	399	192.559			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	2.016	.504	1.092	.360
	ภายในกลุ่ม	395	182.346	.462		
	รวม	399	184.362			
สภาพโดยทั่วไปของการโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	2.242	.561	1.165	.326
	ภายในกลุ่ม	395	190.039	.481		
	รวม	399	192.281			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 113 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบบุคคลที่ร่วมเดินทางของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยว

ทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .001 – ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคคลที่ร่วมเดินทางที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวยุคเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน แต่พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านอื่น ๆ มีค่า Probability (p) มากกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคคลที่ร่วมเดินทางที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวยุคเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ด้านความปลอดภัย และด้านสภาพทั่วไปของการโดยสารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 114 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย การโฆษณาและประชาสัมพันธ์เป็นรายข้อ จำแนกตามบุคคลที่ร่วมเดินทาง

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์						
9. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านสื่อผ่านพิมพ์มากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	4	5.894	1.473	1.054	.379
	ภายในกลุ่ม	395	552.416	1.399		
	รวม	399	558.310			
10. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	4	32.543	8.136	4.283**	.002
	ภายในกลุ่ม	395	750.297	1.899		
	รวม	399	782.840			
11. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	4	.687	.217	.196	.941
	ภายในกลุ่ม	395	437.311	1.107		
	รวม	399	438.178			
12. ได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	4	15.923	3.981	3.174*	.014
	ภายในกลุ่ม	395	495.474	1.254		
	รวม	399	511.397			

ตาราง 114 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์						
13. ค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน	ระหว่างกลุ่ม	4	19.791	4.948	4.330**	.002
	ภายในกลุ่ม	395	451.399	1.143		
	รวม	399	471.190			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 114 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบบุคคลที่ร่วมเดินทางของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และ การค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .002 และ .002 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคคลที่ร่วมเดินทางที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ในเรื่อง การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และ การค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบบุคคลที่ร่วมเดินทางของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด มีค่า F-Prob. เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคคลที่ร่วมเดินทางที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ในเรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด แตกต่างกัน

แต่พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านสื่อแผ่นพับมากที่สุด และ การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด มีค่า F-Prob. เท่ากับ .379 และ .941 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า บุคคลที่ร่วมเดินทางที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ในเรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านสื่อแผ่นพับมากที่สุด และ การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด ไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์หามาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ .05 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 115 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่บุคคลที่ร่วมเดินทางแตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

บุคคลที่ร่วมเดินทาง	คนเดียว	เพื่อนเรียน	เพื่อนร่วมงาน	ครอบครัว / ญาติ	อื่น ๆ แพน, เพื่อนบ้าน
$\bar{X}$	2.63	3.51	2.91	3.46	4.00
คนเดียว	2.63	.88 (.088)	.28 (.569)	.83 (.093)	1.37 (.208)
เพื่อนเรียน	3.51		.60** (.004)	.05 (.822)	.49 (.619)
เพื่อนร่วมงาน	2.91			.55** (.000)	1.09 (.268)
ครอบครัว / ญาติ	3.46				.54 (.584)
อื่น ๆ แพน, เพื่อนบ้าน	4.00				

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 115 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่ร่วมเดินทาง กับ นักท่องเที่ยวที่มีเพื่อนเรียน และ ครอบครัว / ญาติ ร่วมเดินทางด้วย จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ประเทศไทยมีเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่ร่วมเดินทาง แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่มีเพื่อนเรียน และ ครอบครัว / ญาติ ร่วมเดินทางด้วย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและ ประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .60 และ .55 ตามลำดับ

ตาราง 116 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป- เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่บุคคลที่ร่วมเดินทางแตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด

บุคคลที่ร่วมเดินทาง		คนเดียว	เพื่อนเรียน	เพื่อนร่วมงาน	ครอบครัว / ญาติ	อื่น ๆ แฟน, เพื่อนบ้าน
	$\bar{X}$	2.88	3.38	2.96	3.30	4.50
คนเดียว	2.88		.50 (.225)	.08 (.829)	.42 (.294)	1.62 (.067)
เพื่อนเรียน	3.38			.42* (.013)	.08 (.599)	1.12 (.166)
เพื่อนร่วมงาน	2.96				.34** (.008)	1.54 (.055)
ครอบครัว / ญาติ	3.30					1.20 (.133)
อื่น ๆ แฟน, เพื่อนบ้าน	4.50					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 116 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่ร่วมเดินทาง กับ นักท่องเที่ยวที่มีเพื่อนเรียน และ ครอบครัว / ญาติ ตามลำดับ ร่วมเดินทางด้วย จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .013 และ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่ร่วมเดินทาง แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่มีเพื่อนเรียน ร่วมเดินทางด้วย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .42 และ .34 ตามลำดับ

ตาราง 117 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่บุคคลที่ร่วมเดินทางแตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน

บุคคลที่ร่วมเดินทาง		คนเดียว	เพื่อนเรียน	เพื่อนร่วมงาน	ครอบครัว / ญาติ	อื่น ๆ แฟน, เพื่อนบ้าน
	$\bar{X}$	3.75	4.25	3.75	4.20	4.00
คนเดียว	3.75		.50 (.216)	.00 (.996)	.45 (.244)	.25 (.768)
เพื่อนเรียน	4.25			.50** (.002)	.05 (.764)	.25 (.749)
เพื่อนร่วมงาน	3.75				.45** (.000)	.25 (.741)
ครอบครัว / ญาติ	4.20					.20 (.793)
อื่น ๆ แฟน, เพื่อนบ้าน	4.00					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 117 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่ร่วมเดินทาง กับ นักท่องเที่ยวที่มีเพื่อนเรียน และครอบครัว / ญาติ ร่วมเดินทางด้วย จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่ร่วมเดินทาง แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่มีเพื่อนเรียน และนักท่องเที่ยวที่มีครอบครัว / ญาติ ร่วมเดินทางด้วย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .50 และ .45 ตามลำดับ

2.4 จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สามารถแบ่งจำนวนครั้งที่เดินทางของนักท่องเที่ยวได้เป็นกลุ่มดังนี้

กลุ่มของจำนวนครั้งที่เดินทางของนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มที่ 1. ผู้ที่เดินทางครั้งแรก	333	83.25
กลุ่มที่ 2. ผู้ที่เดินทางครั้งที่สอง	42	10.50
กลุ่มที่ 3. ผู้ที่เดินทางมากกว่า 2 ครั้ง	25	6.25
จำนวนรวม	400	100.00

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และ 99% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำมาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ

ตาราง 118 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทาง รถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F- Prob.
ด้านแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	2.535	1.268	3.465*	.032
	ภายในกลุ่ม	397	145.242	.366		
	รวม	399	147.777			

ตาราง 118 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทาง รถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F- Prob.
ด้านราคาค่าโดยสาร						
	ระหว่างกลุ่ม	2	5.383	2.691	4.254*	.015
	ภายในกลุ่ม	397	251.170	.633		
	รวม	399	256.553			
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์						
	ระหว่างกลุ่ม	2	2.264	1.132	2.341	.098
	ภายในกลุ่ม	397	191.959	.484		
	รวม	399	194.223			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ						
	ระหว่างกลุ่ม	2	.808	.404	.828	.437
	ภายในกลุ่ม	397	193.633	.488		
	รวม	399	194.441			
ด้านความสะดวกในการให้บริการ						
	ระหว่างกลุ่ม	2	4.779	2.389	5.067**	.007
	ภายในกลุ่ม	397	187.190	.472		
	รวม	399	191.969			
ด้านความสามารถในการให้บริการของ พนักงาน						
	ระหว่างกลุ่ม	2	1.551	.775	1.612	.201
	ภายในกลุ่ม	397	191.008	.481		
	รวม	399	192.559			
ด้านความปลอดภัย						
	ระหว่างกลุ่ม	2	2.844	1.422	3.110*	.046
	ภายในกลุ่ม	397	181.517	.457		
	รวม	399	184.361			
สภาพโดยทั่วไปของการโดยสาร						
	ระหว่างกลุ่ม	2	2.304	1.152	2.407	.091
	ภายในกลุ่ม	397	189.977	.479		
	รวม	399	192.281			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 118 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคาค่าโดยสาร และด้านความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .032, .015 และ .046 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคาค่าโดยสาร และด้านความปลอดภัยในการให้บริการแตกต่างกัน

แต่พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสามารถในการให้บริการ และสภาพทั่วไปของการโดยสาร มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสามารถในการให้บริการ และสภาพทั่วไปของการโดยสาร ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 119 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป- เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยวเป็นรายข้อ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านแหล่งท่องเที่ยว						
1. ความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	4	.630	.315	.240	.787
	ภายในกลุ่ม	395	521.610	1.314		
	รวม	399	522.240			
2. ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	4	11.585	5.793	4.140*	.017
	ภายในกลุ่ม	395	555.412	1.399		
	รวม	399	566.997			
3. ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	4	5.075	2.537	1.552	.213
	ภายในกลุ่ม	395	649.023	1.635		
	รวม	399	654.098			
4. ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก ทุ่งดอกทานตะวัน ถ้ำเขามิน ฯลฯ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.319	2.159	2.839	.060
	ภายในกลุ่ม	395	301.959	.761		
	รวม	399	306.278			
5. ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.688	1.344	1.036	.356
	ภายในกลุ่ม	395	514.872	1.297		
	รวม	399	517.560			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 119 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว มีค่า F-Prob. เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ไทยด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวการเดินทางแตกต่างกัน แต่พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องอื่นมีค่า F-Prob. มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก ทุ่งดอกทานตะวัน ถ้าเขาบิน ฯลฯ และ ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เชื้อน ปราสาท ฯลฯ ไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 120 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวแตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว

จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว	$\bar{X}$	มาครั้งแรก	มาครั้งที่ 2	มามากกว่า 2 ครั้ง
		2.96	3.45	2.68
มาครั้งแรก	2.96		.49*	.28
			(.012)	(.248)
มาครั้งที่ 2	3.45			.77*
				(.010)
มามากกว่า 2 ครั้ง	2.68			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 120 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก กับ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเป็นครั้งที่ 2 จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเป็นครั้งแรก แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเป็นครั้งที่ 2 ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .49 และพบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาท่องเที่ยวเป็นครั้งที่สอง กับ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมากกว่า 2 ครั้ง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเป็นครั้งที่สอง แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาท่องเที่ยวมากกว่า 2 ครั้ง ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .77

ตาราง 121 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ
เข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสารเป็นรายข้อ จำแนกตามจำนวนครั้ง
ที่เดินทางมาท่องเที่ยว

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยว ทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F- Prob.
ด้านราคาค่าโดยสาร						
1. โปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ เข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก	ระหว่างกลุ่ม	2	8.907	4.453	2.825	.061
	ภายในกลุ่ม	397	625.871	1.577		
	รวม	399	634.778			
2. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับ การรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถ ยนต์ส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	14.285	7.142	4.630*	.010
	ภายในกลุ่ม	397	612.425	1.543		
	รวม	399	626.710			
3. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับ การรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับ บริษัทนำเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2	1.261	.631	.465	.628
	ภายในกลุ่ม	397	537.849	1.355		
	รวม	399	539.110			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 121 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ใช้
บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้
บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสาร โดยใช้
สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็น
ต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่า
โดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล มีค่า
F-Prob. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)
หมายความว่า จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทาง
รถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดิน
ทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคลแตกต่างกัน แต่พบว่า ด้านราคาค่า
โดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก และเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
ท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว มีค่า F-Prob. เท่ากับ .061 และ .628 ตาม
ลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า
จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้า
ไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้า

ไป – เย็นกลับมีราคาถูก และเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 122 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวแตกต่างกันกับ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล

จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว	$\bar{X}$	มาครั้งแรก	มาครั้งที่ 2	มามากกว่า 2 ครั้ง
		3.05	3.67	3.04
มาครั้งแรก	3.05		.62** (.003)	.01 (.966)
มาครั้งที่ 2	3.67			.63* (.046)
มามากกว่า 2 ครั้ง	3.04			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 122 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก กับ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเป็นครั้งที่ 2 จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเป็นครั้งแรก แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเป็นครั้งที่ 2 ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .62 และพบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาท่องเที่ยวเป็นครั้งที่สอง กับ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมากกว่า 2 ครั้ง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .046 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเป็นครั้งที่สอง แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาท่องเที่ยวมากกว่า 2 ครั้ง ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .63

ตาราง 123 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ
เข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการเป็นรายข้อ จำแนก
ตามจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยว ทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F- Prob.
ด้านความสะดวกในการให้บริการ						
19. ความสะดวกในการขนส่งของ สัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	5.226	2.613	1.711	.182
	ภายในกลุ่ม	397	606.251	1.527		
	รวม	399	611.477			
20. ความเพียงพอของที่จอดรถที่จัดให้	ระหว่างกลุ่ม	2	11.048	5.524	3.293*	.038
	ภายในกลุ่ม	397	665.889	1.677		
	รวม	399	676.937			
21. ความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่ สถานีรถไฟหัวลำโพง	ระหว่างกลุ่ม	2	3.821	1.910	1.503	.224
	ภายในกลุ่ม	397	504.657	1.271		
	รวม	399	508.478			
22. ความสะดวกในการขึ้น และเปลี่ยน ตัวที่สถานีรถไฟหัวลำโพง	ระหว่างกลุ่ม	2	4.048	2.024	1.557	.212
	ภายในกลุ่ม	397	516.112	1.300		
	รวม	399	520.160			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 123 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ใช้
บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้
บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้
บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบ
ว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย
ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความเพียงพอของที่จอดรถที่จัดให้ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .038 ซึ่ง
น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า จำนวนครั้งที่
เดินทางมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับ
ของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความเพียงพอของที่จอดรถที่จัดให้
แตกต่างกัน แต่พบว่า ด้านความสะดวกในเรื่องอื่น มีค่า F-Prob. มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน
หลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความ
คิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความ

สะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการขนส่งของ สัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร ความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ความสะดวกในการคืน และเปลี่ยนตั๋วที่สถานีรถไฟหัวไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 124 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวแตกต่างกันกับ ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความเพียงพอของที่จอดรถที่จัดให้

จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว	$\bar{X}$	มาครั้งแรก	มาครั้งที่ 2	มามากกว่า 2 ครั้ง
		3.07	2.90	2.40
มาครั้งแรก	3.07		.17 (.431)	.67* (.013)
มาครั้งที่ 2	2.90			.50 (.124)
มามากกว่า 2 ครั้ง	2.40			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 124 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก กับ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมากกว่า 2 ครั้ง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเป็นครั้งแรก แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาท่องเที่ยวมากกว่า 2 ครั้ง ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความเพียงพอของที่จอดรถที่จัดให้ โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .67

ตาราง 125 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยเป็นรายข้อ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ						
27. ความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง	ระหว่างกลุ่ม	2	6.279	3.140	2.215	.110
	ภายในกลุ่ม	397	562.618	1.417		
	รวม	399	568.897			
28. ความปลอดภัยของที่นั่งพักรู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	7.013	3.507	2.978	.052
	ภายในกลุ่ม	397	467.424	1.177		
	รวม	399	474.437			
29. ความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	5.657	2.829	2.211	.111
	ภายในกลุ่ม	397	507.933	1.279		
	รวม	399	513.590			
30. ความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2	14.757	7.378	6.849**	.001
	ภายในกลุ่ม	397	427.681	1.077		
	รวม	399	442.438			
31. ความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ	ระหว่างกลุ่ม	2	8.540	4.270	4.822**	.009
	ภายในกลุ่ม	397	351.538	.885		
	รวม	399	360.078			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 125 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบจำนวนครั้งที่เดินทางของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทางและความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .001 และ .009 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า จำนวน

ครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง และความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟแตกต่างกัน แต่พบว่าความปลอดภัยเรื่องอื่น มีค่า F-Prob. เท่ากับ .110, .052 และ .111 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋าสัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ความปลอดภัยของที่นั่งพักรู้โดยสาร และความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสารไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 126 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวแตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัย เรื่องความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง

จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว	$\bar{X}$	มาครั้งแรก	มาครั้งที่ 2	มามากกว่า 2 ครั้ง
		3.84	3.52	3.12
มาครั้งแรก	3.84		.32 (.063)	.72** (.001)
มาครั้งที่ 2	3.52			.40 (.124)
มามากกว่า 2 ครั้ง	3.12			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 126 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก กับ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมากกว่า 2 ครั้ง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเป็นครั้งแรก แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาท่องเที่ยวมากกว่า 2 ครั้ง ด้านความปลอดภัย เรื่องความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .72

ตาราง 127 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวแตกต่างกันกับ ด้านความปลอดภัย เรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ

จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว	$\bar{X}$	มาครั้งแรก	มาครั้งที่ 2	มามากกว่า 2 ครั้ง
		3.35	3.57	2.84
มาครั้งแรก	3.35		.22 (.154)	.51** (.009)
มาครั้งที่ 2	3.57			.73** (.002)
มามากกว่า 2 ครั้ง	2.84			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 127 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก กับนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมากกว่า 2 ครั้ง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเป็นครั้งแรก แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาท่องเที่ยวมากกว่า 2 ครั้ง ด้านความปลอดภัย เรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .51 และ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาท่องเที่ยวเป็นครั้งที่สอง กับนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมากกว่า 2 ครั้ง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเป็นครั้งที่สอง แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาท่องเที่ยวมากกว่า 2 ครั้ง ด้านความปลอดภัย เรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .73

2.5 วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และ 99% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ต่างกัน จะนำมาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 ตามลำดับ

ตาราง 128 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	3	7.072	2.357	6.634**	.000
	ภายในกลุ่ม	396	140.706	.355		
	รวม	399	147.778			
ด้านราคาค่าโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	3.694	1.231	1.929	.124
	ภายในกลุ่ม	396	252.859	.639		
	รวม	399	256.553			
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	6.510	2.170	4.578**	.004
	ภายในกลุ่ม	396	187.714	.474		
	รวม	399	194.224			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.800	.600	1.233	.297
	ภายในกลุ่ม	396	192.642	.486		
	รวม	399	194.442			

ตาราง 128 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทาง รถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของ การรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F- Prob.
ด้านความสะดวกในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.307	.436	.905	.439
	ภายในกลุ่ม	396	190.662	.481		
	รวม	399	191.968			
ด้านความสามารถในการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.791	.930	1.941	.122
	ภายในกลุ่ม	396	189.768	.479		
	รวม	399	192.559			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	1.107	.369	.798	.496
	ภายในกลุ่ม	396	183.254	.463		
	รวม	399	184.361			
สภาพโดยทั่วไปของการโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	5.550	1.850	3.923**	.009
	ภายในกลุ่ม	396	186.731	.472		
	รวม	399	192.281			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 128 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และสภาพทั่วไปของการโดยสาร มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000, .004 และ .009 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และสภาพทั่วไปของการโดยสารแตกต่างกัน แต่พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านอื่น มีค่า Probability (p) มากกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้าน

ราคาค่าโดยสาร ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

ตาราง 129 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยวเป็นรายข้อ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านแหล่งท่องเที่ยว						
1. ความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	3	9.293	3.098	2.391	.068
	ภายในกลุ่ม	396	512.947	1.295		
	รวม	399	522.240			
2. ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	3	5.965	1.988	1.404	.241
	ภายในกลุ่ม	396	561.032	1.417		
	รวม	399	566.997			
3. ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	3	7.248	2.416	1.479	.220
	ภายในกลุ่ม	396	646.850	1.633		
	รวม	399	654.098			
4. ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้ำเขามิน ฯลฯ	ระหว่างกลุ่ม	3	11.190	3.730	5.006**	.002
	ภายในกลุ่ม	396	295.087	.745		
	รวม	399	306.277			
5. ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ	ระหว่างกลุ่ม	3	11.128	3.709	2.900*	.035
	ภายในกลุ่ม	396	506.432	1.279		
	รวม	399	517.560			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 129 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็น

ต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้ำเขabin ฯลฯ และเรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .002 และ .035 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า วัดอุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้ำเขabin ฯลฯ และเรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ แตกต่างกัน แต่พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องอื่นมีค่า F-Prob. มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า วัดอุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว และความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง ไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ .05 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 130 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัดอุประสงค์ในการท่องเที่ยวแตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวันถ้ำเขabin ฯลฯ

วัดอุประสงค์ในการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	เพื่อการพักผ่อน	เพื่อความสนุกสนาน	เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ	อื่น ๆ เช่น ไหว้พระ, สัมมนา
		4.09	4.11	4.25	2.86
เพื่อการพักผ่อน	4.09		.02 (.805)	.16 (.423)	1.23** (.000)
เพื่อความสนุกสนาน	4.11			.14 (.513)	1.25** (.000)
เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ	4.25				1.39** (.000)
อื่น ๆ เช่น ไหว้พระ, สัมมนา	2.86				

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 130 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัดอุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ไหว้พระ, สัมมนา กับ นักท่องเที่ยวที่มาเพื่อวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน เพื่อความสนุกสนาน และเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ จากการวิเคราะห์

พบว่า ค่า Sig. เท่ากันคือ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ไหว้พระ, สัมมนา แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเพื่อการพักผ่อน เพื่อความสนุกสนาน และเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้าเขาบิน ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 1.23, 1.25 และ 1.39 ตามลำดับ

ตาราง 131 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวแตกต่างกันกับ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ

วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	เพื่อการพักผ่อน	เพื่อความสนุกสนาน	เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ	อื่น ๆ เช่น ไหว้พระ, สัมมนา
		3.71	3.60	4.20	2.86
เพื่อการพักผ่อน	3.71		.11 (.373)	.49 (.064)	.85* (.049)
เพื่อความสนุกสนาน	3.60			.60* (.029)	.74 (.092)
เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ	4.20				1.34** (.007)
อื่น ๆ เช่น ไหว้พระ, สัมมนา	2.86				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 131 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ไหว้พระ, สัมมนา กับ นักท่องเที่ยวที่มาเพื่อวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน และเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .049 และ .007 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 และ .01 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ไหว้พระ, สัมมนา แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเพื่อการพักผ่อน และเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .85 และ 1.34 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ กับ นักท่องเที่ยวที่มาเพื่อวัตถุประสงค์เพื่อความสนุกสนาน จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับคือ .029 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ

การท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเพื่อความสุขสนาน ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เชื้อน ปราสาท ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .60

ตาราง 132 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์เป็นรายข้อ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์						
9. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านสื่อแผ่นพับมากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	3	3.107	1.036	.739	.529
	ภายในกลุ่ม	396	555.203	1.402		
	รวม	399	558.310			
10. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	3	26.596	8.865	4.642**	.003
	ภายในกลุ่ม	396	756.244	1.910		
	รวม	399	782.840			
11. พบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	3	3.384	1.128	1.027	.380
	ภายในกลุ่ม	396	434.793	1.098		
	รวม	399	438.177			
12. ได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด	ระหว่างกลุ่ม	3	5.153	1.718	1.344	.260
	ภายในกลุ่ม	396	506.244	1.278		
	รวม	399	511.397			
13. ค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน	ระหว่างกลุ่ม	3	14.140	4.713	4.084**	.007
	ภายในกลุ่ม	396	457.050	1.154		
	รวม	399	471.190			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 132 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้

บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .003 และ .007 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ในเรื่อง การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน แตกต่างกัน แต่พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์เรื่องอื่น มีค่า F-Prob. มากกว่า .01 หมายความว่า วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านสื่อแผ่นพับมากที่สุด การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด และการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด ไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 133 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวแตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	เพื่อการพักผ่อน	เพื่อความสนุกสนาน	เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ	อื่น ๆ เช่น ไหว้พระ, สัมมนา
		3.16	3.52	3.75	2.00
เพื่อการพักผ่อน	3.16		.36* (.018)	.59 (.064)	1.16* (.030)
เพื่อความสนุกสนาน	3.52			.23 (.496)	1.52** (.005)
เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ	3.75				1.75** (.004)
อื่น ๆ เช่น ไหว้พระ, สัมมนา	2.00				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 133 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ไหว้พระ, สัมมนา กับ นักท่องเที่ยวที่มาเพื่อวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน เพื่อความสนุกสนาน และเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005 และ .004 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ไหว้พระ, สัมมนา แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเพื่อความสนุกสนาน และเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 1.52 และ 1.75 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ไหว้พระ, สัมมนา กับ นักท่องเที่ยวที่มาเพื่อวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .030 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ไหว้พระ, สัมมนา แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยมาเพื่อการพักผ่อน ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 1.16

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน กับ นักท่องเที่ยวที่มาเพื่อวัตถุประสงค์เพื่อความสนุกสนาน จากการวิเคราะห์พบว่า

ค่า Sig. เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเพื่อความสนุกสนาน ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ .36

ตาราง 134 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวแตกต่างกันกับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน

วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	เพื่อการพักผ่อน	เพื่อความสนุกสนาน	เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ	อื่น ๆ เช่น ไหว้พระ, สัมมนา
		4.03	4.17	4.05	2.71
เพื่อการพักผ่อน	4.03		.14 (.252)	.02 (.927)	1.31** (.002)
เพื่อความสนุกสนาน	4.17			.12 (.658)	1.46** (.001)
เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ	4.05				1.34** (.005)
อื่น ๆ เช่น ไหว้พระ, สัมมนา	2.71				

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 134 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ไหว้พระ, สัมมนา กับ นักท่องเที่ยวที่มาเพื่อวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน เพื่อความสนุกสนาน และเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002, .001 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ไหว้พระ, สัมมนา แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยมาเพื่อการพักผ่อน เพื่อความสนุกสนาน และเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับจากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 1.31, 1.46 และ 1.34 ตามลำดับ

ตาราง 135 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสารเป็นรายข้อ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว

ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร						
32. ความสบายของเก้าอี้โดยสารบนตู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	4.031	1.344	.974	.405
	ภายในกลุ่ม	396	546.347	1.380		
	รวม	399	550.378			
33. ความสะอาดของห้องน้ำบนตู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	6.191	2.064	2.214	.086
	ภายในกลุ่ม	396	369.049	.932		
	รวม	399	375.240			
34. ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง	ระหว่างกลุ่ม	3	7.207	2.402	2.347	.072
	ภายในกลุ่ม	396	405.390	1.024		
	รวม	399	412.597			
35. ความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	10.955	3.652	3.853*	.010
	ภายในกลุ่ม	396	375.342	.948		
	รวม	399	386.297			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 135 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสาร มีค่า F-Prob. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสารแตกต่างกัน แต่พบว่า วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านสภาพทั่วไปของการ

โดยสาร เรื่องอื่น มีค่า F-Prob. มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสบายของเก้าอี้โดยสารบนตู้โดยสาร ความสะอาดของห้องน้ำบนตู้โดยสาร และความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพงไม่แตกต่างกัน

สำหรับเรื่องที่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำผลมาวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 136 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวแตกต่างกันกับ สภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสาร

วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	เพื่อการพักผ่อน	เพื่อความสนุกสนาน	เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ	อื่น ๆ เช่น ไหว้พระ, สัมมนา
		3.23	3.28	3.30	2.00
เพื่อการพักผ่อน	3.23		.05 (.676)	.07 (.766)	1.23** (.001)
เพื่อความสนุกสนาน	3.28			.02 (.927)	1.28** (.001)
เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ	3.30				1.30** (.003)
อื่น ๆ เช่น ไหว้พระ, สัมมนา	2.00				

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 136 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ไหว้พระ, สัมมนา กับ นักท่องเที่ยวที่มาเพื่อวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน เพื่อความสนุกสนาน และเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001, .001 และ .003 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้แก่ ไหว้พระ, สัมมนา แตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มาเพื่อการพักผ่อน เพื่อความสนุกสนาน และเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 1.23, 1.28 และ 1.30 ตามลำดับ

ตาราง 137 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลพื้นฐานในการเดินทางที่มีผลต่อความถี่เห็นต่อการให้บริการ
 ท่องเที่ยวทางรถไฟแบบขบวน – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม							
	ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้า-ไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยในด้านต่าง ๆ							
	แหล่งท่องเที่ยว	ราคาค่าโดยสาร	การโฆษณาประชาสัมพันธ์	การให้บริการ				สภาพทั่วไปของการโดยสาร
ความเร็ว				ความสะดวก	ความสามารถของพนักงาน	ความปลอดภัย		
<u>ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์</u> เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ สถานภาพ <u>ข้อมูลพื้นฐานในการเดินทาง</u> เส้นทางท่องเที่ยวครั้งนี้ ช่วงวันที่มาใช้บริการ บุคคลที่ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่เดินทาง วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว		◆	◆			◆	◆	
	◆	◆	◆		◆			
	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
	◆	◆	◆		◆			
	◆	◆	◆					◆

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ระดับการศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในด้านแหล่งท่องเที่ยวในแต่ละเส้นทาง ราคาค่าโดยสาร การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อจะได้เป็นข้อมูลพื้นฐานด้านรูปแบบ ในการวางแผน การวางนโยบาย และการปรับปรุงแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อสามารถตอบสนองให้เป็นไปตามความต้องการแก่นักท่องเที่ยวมากที่สุด ตลอดจนเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการบริการด้านการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการพัฒนาการท่องเที่ยวซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศ เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศเป็นจำนวนมากมายมหาศาลในแต่ละปี

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในด้านของ แหล่งท่องเที่ยวในแต่ละเส้นทาง ราคาค่าโดยสาร การโฆษณาและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย และการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันทางด้าน ประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และสถานภาพสมรส
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย จากความแตกต่างของลักษณะพื้นฐานในการเดินทาง ประกอบด้วย เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทาง ช่วงวันที่มาใช้บริการ บุคคลที่ร่วมเดินทางด้วย จำนวนครั้งที่เดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟ และวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน
2. ข้อมูลพื้นฐานในการเดินทาง ประกอบด้วย เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ ช่วงวันที่มาใช้บริการ บุคคลที่ร่วมเดินทาง ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว

ที่ต่างกันแตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการระดับระดับระดับการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ที่ใช้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณ (บุญชม ศรีสะอาด, 2538 : 185-186) กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน และสำรองไว้จำนวน 15 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 400 คน

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เลือกเก็บข้อมูลจาก นักท่องเที่ยวกระจายตามตู้โดยสาร โดยเลือกเส้นทางท่องเที่ยวเพียง 5 เส้นทางที่การรถไฟแห่งประเทศไทยได้เปิดให้บริการ จากเส้นทางทั้งหมด 11 เส้นทาง และเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยเท่านั้น

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดโควตา (Quota Sampling) คำนวณหาจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละเส้นทาง จากเส้นทางที่การรถไฟแห่งประเทศไทยได้เปิดให้บริการท่องเที่ยวจำนวน 5 เส้นทางที่เลือก ได้กลุ่มตัวอย่างเส้นทางละ 80 คน รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

ขั้นที่ 3 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้นำไปเก็บข้อมูลที่สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)

เครื่องมือที่ใช้ในระดับระดับระดับการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และสถานภาพสมรส ซึ่งลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานในการเดินทาง ได้แก่ เส้นทางท่องเที่ยวที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเดินทางในครั้งนี้ ช่วงวันที่มาใช้บริการ บุคคลที่ร่วมเดินทางด้วย จำนวนครั้งในการเดินทางมาท่องเที่ยว และวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) เป็นสเกลการจัดประเภท (Category Scale) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ เข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) เป็นสเกลการจัดประเภท (Semantic Differential Scale) เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในลักษณะของการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับ เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวจะต้องให้คะแนนกับสิ่งที่ตนกำลังวัดอยู่ตามระดับคะแนนที่กำหนดให้โดยแสดงความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ สอบถามถึงความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวในด้านของแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคา ค่าโดยสาร ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และด้านการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งแบ่งรายละเอียดของด้านการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความรวดเร็ว ความสะดวก ความสามารถของพนักงาน ความปลอดภัย และ สภาพโดยทั่วไปของการโดยสาร

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุปัญหาที่พบจากการใช้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจาก 2 แหล่งด้วยกัน คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการสอบถาม และขอข้อมูลจากผู้อำนวยการกองพาณิชย์โดยสาร การรถไฟแห่งประเทศไทย นายภักดี ฝะอบแสง และได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

- ขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือไปยังการรถไฟแห่งประเทศไทย ในการเข้าใช้สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ดำเนินการเก็บข้อมูล ณ สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้จากการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ดังนี้

- หนังสือพิมพ์ และวารสารต่างๆ เกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยวทางรถไฟ
- เอกสารเผยแพร่ของการรถไฟแห่งประเทศไทย
- หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และรายงานต่างๆ
- แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวทางรถไฟ
- ข้อมูลจากเว็บไซต์ การรถไฟแห่งประเทศไทย และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ระดับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดกระทำข้อมูล โดยรวบรวมและนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ จากนั้นนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 10 ตามขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็น ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และสถานภาพ และ ข้อมูลพื้นฐานในการเดินทาง ได้แก่ เส้นทางท่องเที่ยวที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเดินทางในครั้งนี้ ช่วงวันที่มาใช้บริการ บุคคลที่ร่วมเดินทางด้วย จำนวนครั้งในการเดินทางมาท่องเที่ยว และ วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามใน ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน

2.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ใช้สถิติ t-test Independent ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (เฉพาะตัวแปร - เพศ) โดยใช้แบบสอบถามข้อที่ 1 (ส่วนที่ 1) กับข้อที่ 1 – 35 ของแบบสอบถามส่วนที่ 3

2.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติ F-Test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (ยกเว้นตัวแปร - เพศ) โดยใช้แบบสอบถามข้อที่ 2 - 6 (ส่วนที่ 1) กับข้อที่ 1 – 35 ของแบบสอบถามส่วนที่ 3

2.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติ F-Test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยใช้แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 1 - 5 กับ ข้อที่ 1 – 35 ของแบบสอบถามส่วนที่ 3

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.80 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.20 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 25 - 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ มีอายุ 35 - 44 ปี และ มีอายุ 15 - 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.50 และคิดเป็นร้อยละ 22.80 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 16.40 และคิดเป็นร้อยละ 11.80 ตามลำดับ

ในส่วนของรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 6,500 - 11,800 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมา รายได้ต่ำกว่า 6,500 บาท และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 11,801 - 17,100 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.00 และ 15.80 ตามลำดับ ส่วนของอาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมา คือ รับราชการ และประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 19.30 และ 19.00 ตามลำดับ สถานภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 59.30 รองลงมา คือ สมรส และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 38.00 และ 2.70 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานในการเดินทาง

2.1 เส้นทางท่องเที่ยวที่เลือกเดินทางครั้งนี้ มี 5 เส้นทางซึ่งนักท่องเที่ยวเลือกเดินทางเส้นทางละ 80 คน เท่าๆ กัน

2.2 ช่วงวันที่มาใช้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวเลือกส่วนมากมาใช้บริการวันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมาคือ วันหยุดนักขัตฤกษ์ คิดเป็นร้อยละ 35.30 และวันอาทิตย์ คือ วันที่นักท่องเที่ยวมาใช้บริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.30

2.3 บุคคลที่ร่วมเดินทางท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางร่วมกับครอบครัว / ญาติ คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาคือ เดินทางร่วมกับ เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนเรียน คิดเป็นร้อยละ 33.70 และ 16.30 ตามลำดับ

2.4 จำนวนครั้งในการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 83.30 รองลงมาคือ มาเป็นครั้งที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 10.50 และผู้ที่เดินทางมามากกว่า 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.20

2.5 วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางเพื่อการพักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 64.40 รองลงมาคือ เพื่อความสนุกสนาน และเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ คิดเป็นร้อยละ 28.80 และ 5.00 ตามลำดับ และวัตถุประสงค์อื่น ได้แก่ ไหว้พระ และ สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 1.80 ส่วนวัตถุประสงค์เนื่องจากการแข่งขันหรือชมกีฬา ไม่มีผู้ตอบเลย

3. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านแหล่งท่องเที่ยว พบว่า แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็น ดี คือ ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้ำเขabin ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือ ความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ และความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และ 3.62 ตามลำดับ และความคิดเห็นที่นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความคิดเห็นระดับปานกลาง คือ ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง รองลงมาคือ ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และ 3.00 ตามลำดับ

3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านราคาค่าโดยสาร พบว่า ราคาที่นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความเห็นในระดับ ดี คือ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ด้านราคาค่าโดยสารระดับความคิดเห็น ปานกลาง คือ โปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ เข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก และ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และ 3.12 ตามลำดับ

3.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ พบว่า การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีระดับความคิดเห็น ดี คือ การ

ค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง และถามจากเพื่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 การพบเห็นสื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ที่นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความคิดเห็น ระดับ ปานกลาง คือ การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และ ได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และ 3.20 ส่วนการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความเห็นระดับ ไม่ดี คือ การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านสื่อแผ่นพับมากที่สุด และ การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57

3.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านการบริการ โดยแบ่ง ด้านของการบริการเป็น 5 ด้านได้แก่ ความรวดเร็ว ความสะดวก ความสามารถของพนักงาน ความปลอดภัย และ สภาพทั่วไปของการโดยสาร พบว่า

ความรวดเร็วของการให้บริการในระดับความคิดเห็น ดี คือ ความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ความรวดเร็วของการให้บริการในระดับความคิดเห็น ปานกลาง คือ ความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทาง ระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น. ความเพียงพอของช่วงเวลาที่หยุดให้ชมตามสถานที่ท่องเที่ยว และความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40, 3.33 และ 3.11 ส่วนความรวดเร็วของการให้บริการในระดับความคิดเห็น ไม่ดี คือ เวลาที่ใช้ในการจองตั๋ว – ส่ง ผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44

ความสะดวกในการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ความสะดวกของการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับความคิดเห็น ไม่แน่ใจ คือ ความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ความสะดวกในการขึ้นลงของ สัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร ความเพียงพอของที่จอดรถที่จัดให้ และ ความสะดวกในการขึ้นและเปลี่ยนตัวที่สถานีรถไฟหัวลำโพงโดย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26, 3.24, 3.01 และ 2.86 ตามลำดับ

ความสามารถของการให้บริการของเจ้าหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ความสามารถในการให้บริการในระดับความคิดเห็น ดี คือ ความสะอาดของเครื่องแต่งกายของพนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน และ ความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95, 3.49 และ 3.47 ส่วน ความสามารถในการให้บริการในระดับความคิดเห็น ไม่แน่ใจ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

ความปลอดภัยด้านต่าง ๆ ระหว่างการเดินทางของการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ความปลอดภัยของการให้บริการในระดับความคิดเห็น ดี คือ ความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสาร ระหว่างการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วน ความปลอดภัยของการให้บริการในระดับความคิดเห็น ปานกลาง คือ ความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ ความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร ความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง และ ความปลอดภัยของที่นั่งพัก ผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34, 3.11, 3.07 และ 3.04 ตามลำดับ

สภาพทั่วไปของการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ความคิดเห็นในทุกด้านของสภาพทั่วไปของการให้บริการมีระดับความคิดเห็น ปานกลาง คือ ความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสาร ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ความสบายของเก้าอี้โดยสารบนตู้โดยสาร และ ความสะอาดของห้องน้ำบนตู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23, 2.80, 2.73 และ 2.37 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวไทยที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นแตกต่างกันต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

สามารถสรุปตามสมมติฐานย่อยดังนี้

เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่แตกต่างกัน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่อง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านอื่นไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มาก และเรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ด้วยตนเองมาก และด้านความปลอดภัย เรื่อง ความปลอดภัยของที่นั่งพักรถโดยสาร และเรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านอื่นไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้าน ความปลอดภัย เรื่องความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร และเรื่องความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทางแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ

ท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านอื่นไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตกทุ่งดอกทานตะวัน ถ้ำเขabin ฯลฯ แตกต่างกันในที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านอื่น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่อง ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก ทุ่งดอกทานตะวัน ถ้ำเขabin ฯลฯ และเรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ เข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก และเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และเรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน และด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน และเรื่องความสะดวกของเครื่องแต่งกายของพนักงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้านความรวดเร็ว ความสะดวก ความปลอดภัยในการให้บริการ และสภาพทั่วไปของการโดยสารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานในการเดินทาง ประกอบด้วย เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ ช่วงวันที่มาใช้บริการ บุคคลที่ร่วมเดินทาง ความถี่(จำนวนครั้ง)ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในครั้งนี้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน พบว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกเส้นทางท่องเที่ยวที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่อง ความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอก ทานตะวัน ถ้ำเขามิน ฯลฯ และเรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัดเขื่อน ปราสาท ฯลฯ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ เข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล และเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด และเรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟ เรื่องความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทางระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น. เรื่องเวลาที่ใช้จอดรับ - ส่งผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน และเรื่องความเพียงพอของช่วงเวลาที่ยืดให้ชมตามสถานที่ท่องเที่ยว ด้านความสะดวกในการให้บริการของพนักงาน เรื่องความสะดวกในการขนส่งสิ่งของ สัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร เรื่องความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง และเรื่องความสะดวกในการขึ้น และเปลี่ยนตัวที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ด้านความสามารถของพนักงาน เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน และเรื่องความสะอาดของเครื่องแต่งกายของพนักงาน ด้านความปลอดภัย เรื่องความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง เรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร เรื่องความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร เรื่องความสม่ำเสมอในการตรวจสอบความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง และเรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ และสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสบายของเก้าอี้โดยสารบนตู้โดยสาร เรื่องความสะอาดของห้องน้ำบนตู้โดยสาร เรื่องความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง และเรื่องความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสารแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ช่วงวันที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง และเรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น

น้ำตก หุ่นดอกทานตะวัน ถ้าเขาบิน ฯลฯ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ เข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล และเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด เรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด และเรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว เรื่องความตรงต่อเวลาของการเดินทางรถไฟ เรื่องความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทางระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น. และเรื่องเวลาที่ใช้จองตั๋ว - ส่งผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน ด้านความสามารถของพนักงาน เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน และเรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน ด้านความปลอดภัย เรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร เรื่องความปลอดภัยของสภาพตู้ และเรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วน ด้านความสะดวกในการให้บริการของพนักงาน เรื่องความสะดวกในการขนส่งของ สัมภาระไปยังตู้โดยสารแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บุคคลที่ร่วมเดินทางที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ เข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน พบว่า บุคคลที่ร่วมเดินทางที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด และเรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความถี่(จำนวนครั้ง)ในการเดินทางที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน พบว่า จำนวนครั้งในการเดินทางที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล และด้านความสะดวกในการให้บริการของพนักงาน เรื่องความเพียงพอของที่นั่งรถไฟที่จัดให้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัย เรื่องความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง และเรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน พบว่า วัตถุประสงค์ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้าเขาบิน ฯลฯ และเรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และเรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน และสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะดวกสบายของสภาพโดยทั่วไปของผู้โดยสารแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านของการรถไฟแห่งประเทศไทย ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี รองลงมาคืออายุ 35 - 44 ปี และ อายุ 15 - 24 ปี ตามลำดับ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 6,500 - 11,800 บาท รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 6,500 บาท สำหรับอาชีพส่วนใหญ่ คือ พนักงานบริษัท รองลงมา คือ รับราชการ และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมาคือ สมรสแล้ว

ข้อมูลพื้นฐานในการเดินทาง เส้นทางท่องเที่ยวถูกแบ่งเป็น 5 เส้นทาง โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกเดินทางมาใช้บริการวันเสาร์ โดยมากับครอบครัว / ญาติ และเดินทางมาเป็นครั้งแรก และมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ ทศน์วรรณ วิบุรุษมานนท์ (2545 บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องพฤติกรรมการท่องเที่ยวและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยวชายหาดบางแสนของผู้เยี่ยมเยือน พบว่า การเดินทางมาท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านแหล่งท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ชอบเดินทางท่องเที่ยวตามแหล่งธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้าเขาบิน ฯลฯ มากที่สุด รองลงมา คือ ชอบท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ โดยเห็นว่าค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยวทางรถไฟถูกกว่าท่องเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยว การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวทางรถไฟด้วยตนเอง และถามจากเพื่อน และส่วนใหญ่เห็นด้วยกับความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว และความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ด้านความสามารถในการบริการของเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เห็นว่า เจ้าหน้าที่ของการรถไฟฯ มีเครื่องแต่งกายสะอาด ด้านความปลอดภัย นักท่องเที่ยวเห็นว่า เจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มี

ความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง สอดคล้องกับ ทฤษฎีของ เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2536 : 13) กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ เรื่องการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก และยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ Parasurman Zeithal และ Barry (อ้างอิงใน สุนัน เกิดชัย : 2537 : 15) กล่าวว่า ความสม่ำเสมอเป็นหนึ่งในคุณสมบัติของการบริการที่ประสบความสำเร็จ และเห็นว่าสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสารสะอาด

2. ผลจากการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และสถานภาพที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

เพศที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่อง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล

อายุที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รื่นรัมย์ บวรธีรกุล (บทคัดย่อ : 2545) พบว่า นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวภายในประเทศ ด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกัน เรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด โดยอายุต่ำกว่า 15 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ อายุ 25 – 34 ปี และอายุ 45 – 54 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ อายุ 15 – 24 ปี, อายุ 25 – 34 ปี, อายุ 35 – 44 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ พบว่า อายุ 15 – 24 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ อายุ 25 – 34 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในเรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับด้วยจากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน มีความแตกต่างของอายุ คือ อายุ 25 – 34 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ อายุ 35 – 44 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และพบว่า อายุต่ำกว่า 15 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ อายุ 25 – 34 ปี และอายุ 25 – 34 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับอายุ 45 – 54 ปี และ อายุ 55 – 64 ปี ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร พบว่า อายุ 65 ปีขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับทุกช่วงอายุที่ต่ำกว่า และ อายุ 55 – 64 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ อายุ 15 – 24 ปีและ อายุ 45 – 54 ปี ตามลำดับ ในเรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ พบว่า อายุต่ำกว่า 15 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ อายุ 15 – 24 ปี, อายุ 25 – 34 ปี, อายุ 45 – 54 ปี และอายุ 65 ปีขึ้นไป ตามลำดับ และอายุ 55 – 64 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับ อายุ 15 – 24 ปี, อายุ 25 – 34 ปี ตามลำดับ

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ เรื่อง ความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับระดับการศึกษา, มัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.และอนุปริญญา / ปวส. ตามลำดับ และระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น แตกต่างเป็นรายคู่กับ ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ในเรื่องความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง พบว่า ระดับการศึกษานุปริญญา / ปวส. แตกต่างเป็นรายคู่กับ ระดับการศึกษา ประถมศึกษา, มัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลาย /

ปวช. ตามลำดับ และ ระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ ระดับการศึกษา ประถมศึกษา, มัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.และอนุปริญญา / ปวส. ตามลำดับ และ ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ ระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. และระดับปริญญาตรี ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยว ทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ด้านแหล่งท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของ รื่นรมย์ บวรธีรกุล (บทคัดย่อ : 2545) พบว่า นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวภายในประเทศ ด้านสถานที่ แตกต่างกัน เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยว ตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้าเขาบิน ฯลฯ พบว่า รายได้ 11,801 – 17,100 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับ รายได้ ต่ำกว่า 6,500 บาท และ รายได้ 6,500 – 11,800 บาท ตามลำดับ และ รายได้สูงกว่า 33,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับ รายได้ 11,801 – 17,100 บาท

อาชีพที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง พบว่า อาชีพรับราชการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัท และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้าเขาบิน ฯลฯ พบว่า อาชีพพนักงานบริษัท แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอาชีพ รับราชการ อาชีพ อื่น ๆ แม่บ้าน,เกษียณ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เชื้อน ปราสาท ฯลฯ พบว่า อาชีพ อื่น ๆ แม่บ้าน,เกษียณ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอาชีพเป็น นักเรียน / นักศึกษา อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัท และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ และ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ ด้านราคา ค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับมีราคาถูก พบว่า อาชีพรับราชการ แตกต่างเป็นรายคู่กับอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา อาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล พบว่า อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา และอาชีพรับราชการ ตามลำดับ และอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างเป็นรายคู่กับอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา อาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพ รับราชการ ตามลำดับ และอาชีพอื่น ๆ แม่บ้าน,เกษียณ แตกต่างเป็นรายคู่กับ อาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่อง การพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเตอร์เน็ตมากที่สุด พบว่า อาชีพ พนักงานบริษัท แตกต่างเป็นรายคู่กับอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ เรื่อง การค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับด้วยตนเอง พบว่า อาชีพพนักงานบริษัท แตกต่างเป็นรายคู่กับ อาชีพนักเรียน / นักศึกษา และ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ และอาชีพรับราชการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ อาชีพพนักงานบริษัท ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน พบว่า อาชีพนักเรียน / นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับ อาชีพพนักงานบริษัท และ อาชีพรับราชการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ อาชีพนักเรียน / นักศึกษา และอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน พบว่า อาชีพ

อื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ทุกอาชีพ เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน พบว่า อาชีพนักเรียน / นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ทุกอาชีพ เรื่องความสะอาดของเครื่องแต่งกายของพนักงาน พบว่า อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับ อาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพอื่น ๆ แม่บ้าน, เกษียณ แตกต่างเป็นรายคู่กับ อาชีพนักเรียน / นักศึกษา อาชีพพนักงานบริษัท และ อาชีพรับราชการ ตามลำดับ

สภาพภาพที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

3. ผลจากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานในการเดินทาง ประกอบด้วย เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทาง ช่วงวันที่มาใช้บริการ บุคคลที่ร่วมเดินทางด้วย จำนวนครั้งที่เดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟ และ วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

เส้นทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้าเขาบิน ฯลฯ และเรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ เข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล และเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเตอร์เน็ตมากที่สุด เรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด และเรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องความตรงต่อเวลาของการเดินทางรถไฟ เรื่องความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทางระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น. เรื่องเวลาที่ใช้จ่ายรับ - ส่งผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน และเรื่องความเพียงพอของช่วงเวลาที่ยืดให้ชมตามสถานที่ท่องเที่ยว ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการขนส่งของสัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร เรื่องความสะดวกในการซื้อ และจองตั๋วที่สถานีรถไฟหัวลำโพง และเรื่องความสะดวกในการขึ้น และเปลี่ยนตัวที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน และเรื่องความสะอาดของเครื่องแต่งกายของพนักงาน ด้านความปลอดภัย เรื่องความปลอดภัยในการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง เรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร เรื่องความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร เรื่องความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง และเรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสบายของเก้าอี้โดยสารบนตู้โดยสาร เรื่องความสะอาดของห้องน้ำตู้โดยสาร เรื่องความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง และเรื่องความสะอาดของสภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสาร

ช่วงวันที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความสำคัญของลำดับของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมการเดินทาง และเรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้าเขาบิน ฯลฯ ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ เข้าไป - เย็นกลับมีราคาถูก เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล และเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านป้ายโฆษณามากที่สุด เรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด และเรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว เรื่องความตรงต่อเวลาของการเดินทางรถไฟ เรื่องความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทางระหว่าง เวลา 6.00 น. ถึง 19.00 น. และเรื่องเวลาที่ใช้จอดรับ - ส่งผู้โดยสารตามสถานีต่าง ๆ ไม่นาน ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการขึ้นลงของ สัมภาระ ไปยังตู้ ด้านความสามารถในการให้บริการ เรื่องความสุภาพในการพูดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน และเรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับของพนักงาน ด้านความปลอดภัย เรื่องความปลอดภัยของที่นั่งพักผู้โดยสาร เรื่องความปลอดภัยของสภาพตู้โดยสาร และเรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ

บุคคลที่ร่วมเดินทางด้วยที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เรื่องการได้รับข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ มากที่สุด และเรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน

จำนวนครั้งที่เดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคาค่าโดยสาร เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับการรถไฟฯ ถูกกว่าการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรื่องความเพียงพอของที่นั่งจอดรถที่จัดให้ ด้านความปลอดภัย เรื่องความสม่ำเสมอในการตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างการเดินทาง และเรื่องความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ

วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ด้านแหล่งท่องเที่ยว เรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก หุบดอกทานตะวัน ถ้าเขาบิน ฯลฯ และเรื่องความชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด เขื่อน ปราสาท ฯลฯ ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เรื่องการพบเห็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวทางรถไฟ

แบบเข้าไป – เย็นกลับผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และเรื่องการค้นหาข้อมูลของการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ จากการค้นหาด้วยตนเอง และถามเพื่อน ด้านสภาพทั่วไปของการโดยสาร เรื่องความสะดวกของสภาพโดยทั่วไปของผู้โดยสาร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะซึ่งบางส่วนได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับดีต่อความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว ความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว ความสุภาพของพนักงาน และราคาค่าโดยสารที่ถูกกว่าบริษัทนำเที่ยว การรถไฟแห่งประเทศไทยควรรักษาระดับของการให้บริการ และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

2. นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟ ความเพียงพอของโปรแกรมการเดินทาง ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว ความปลอดภัยของผู้โดยสาร ความสะดวกของห้องน้ำ ความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางโดยรถไฟ การได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวทางรถไฟจากเจ้าหน้าที่ฯ และราคาค่าโดยสารว่าถูกจริงหรือไม่ ดังนั้น การรถไฟแห่งประเทศไทยควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้ทราบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางรถไฟมากกว่านี้เพิ่มเส้นทางท่องเที่ยว และสถานที่ท่องเที่ยวให้คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวเสียไป

3. นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับไม่ดีต่อการพบเห็นข่าวสารการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยทางสื่อแผ่นพับ ทางป้ายโฆษณา และเวลาที่ใช้ในการจองตั๋ว – ส่งผู้โดยสารตามสถานีต่างๆ ซึ่งใช้เวลานานเกินไป ดังนั้น การรถไฟแห่งประเทศไทยควรส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางรถไฟให้มากกว่านี้ อาจจะมีการโฆษณาถึงโปรแกรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น หนังสือแจกเส้นทางท่องเที่ยว การชมภาพยนตร์โฆษณาเส้นทางท่องเที่ยวเส้นทางอื่น ๆ ตลอดจนการเล่าถึงประวัติความเป็นมาของสถานที่นั้น ๆ ให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบภายในขบวนรถไฟ เพื่อเป็นข้อมูลให้นักท่องเที่ยวใช้ในการตัดสินใจท่องเที่ยวครั้งต่อไป และเพื่อสืบสานตำนานให้ลูกหลานต่อไป อีกทั้งควรปรับปรุง เพิ่มรางรถไฟให้สามารถวิ่งรถไฟได้หลายขบวนมากขึ้น เพื่อจะได้ไม่ต้องจอดรอสับรางซึ่งใช้เวลานานเกินไป

4. การรถไฟแห่งประเทศไทย ควรให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟตามโปรแกรมที่ได้กำหนดขึ้น และตรงเวลาตามโปรแกรม เพื่อนักท่องเที่ยวจะได้รับความเพลิดเพลินตามสถานที่ต่าง ๆ ที่การรถไฟฯ ได้กำหนดขึ้น

5. ในการเดินทางเป็นหมู่คณะ การรถไฟแห่งประเทศไทย ควรจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว โดยให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกเที่ยวชม และจัดโปรแกรมให้เป็นที่ต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มตามจังหวัดต่าง ๆ ได้มากกว่านี้

6. ระหว่างการเดินทางควรจัดให้มี กิจกรรมร่วมกันระหว่างการเดินทาง เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสนุกสนานมากขึ้น เช่น การเล่นเกมส์ การแจกของที่ระลึก เป็นต้น

7. ควรจัดให้มีการลดราคา หรือมีการส่งเสริมการขาย สำหรับนักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางกับการรถไฟฯ มาบ้างแล้ว เพื่อเป็นการคืนกำไรให้กับนักท่องเที่ยว

8. ควรจัดให้มีกฎระเบียบระหว่างการเดินทาง ข้อปฏิบัติและข้อห้ามต่าง ๆ เพื่อการสร้างความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งหลายที่ต้องเดินทางร่วมกัน

9. ควรเพิ่มอุปกรณ์สำหรับการรับประทานอาหารระหว่างการเดินทาง เพื่อความสะดวกสบายของนักท่องเที่ยว

10.. ควรดูแลรักษาความสะอาดโดยรวม ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ ทางเดิน ตู้โดยสาร ให้มีความสะอาดมากกว่านี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ควรศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย และควรศึกษาส่วนประสมการตลาดในเรื่องอื่นๆ เช่น การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่มีความสำคัญต่อการให้รายละเอียดและข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวแหล่งต่างๆ เพื่อเป็นการเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวหันมาท่องเที่ยวทางรถไฟกันมากขึ้น ไม่ใช่เป็นเพียงพาหนะรับ-ส่งเท่านั้น อันจะก่อให้เกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชน และเป็นการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวให้ยั่งยืนสู่ลูกหลานต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2529). คำศัพท์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : บริษัท ศรีเอท มายด์ จำกัด.
- กุลธร ธนาพงศธร. (2530). การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 6 – 16 สาขาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กองประชาสัมพันธ์. (2543). รายงานประจำปี 2543. กรุงเทพฯ : การรถไฟแห่งประเทศไทย.
- _____. (2544). รายงานประจำปี 2544. กรุงเทพฯ : การรถไฟแห่งประเทศไทย.
- _____. (2544). สถิติการโดยสาร. กรุงเทพฯ : การรถไฟแห่งประเทศไทย.
- _____. (2545). สถิติการโดยสาร. กรุงเทพฯ : การรถไฟแห่งประเทศไทย.
- จารุลักษณ์ ประเสริฐวณิช. (2530). ความรู้และความคิดเห็นของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับมลพิษทางสภาวะแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (สิ่งแวดล้อมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2537). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ. หน่วย 8. สาขาคุณธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เฉลิมศรี ดวงชาทม. (2543). การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง : ศึกษาเฉพาะกรณีรถด่วนของบริษัท โกสัมพณสง จำกัด. การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เทพนิมิต.
- ดุษฎี ชุมสาย,มล. (2527). ปฐมบทวิชาการการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การบริหารการพัฒนา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิคม จารุมณี. (2535). การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. ตำรา – เอกสารวิชาการ ฉบับที่ 53 ภาคพัฒนาตำราและเอกสารวิชาการ หน่วยวิเทศก กรมการฝึกหัดครู.
- นิตา สุวรรณประเทศ. (2523). ความคิดเห็นของครูผู้สอนเกี่ยวกับเนื้อหาประชากรศึกษา ตามหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้น พ.ศ. 2521. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (พัฒนาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2529). จิตวิทยาสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม คำพอ. (2520). ความแตกต่างระหว่างผู้ยอมรับและไม่ยอมรับวิทยาการเกษตรแผนใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตโครงการมูลนิธิบูรณะชนบท. วิทยานิพนธ์ วท.ม (วิทยาศาสตร์เกษตร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เบญจวรรณ นพบรรจบสุข. (2543). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยเส้นทางสายเหนือ : กรณีศึกษาขบวนพิเศษนครพิงค์. การค้นคว้าแบบอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ : การจัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ประยูร กาญจนดุล. (2523). *กฎหมายปกครองพระนคร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประสาธน์ หลักศิลา. (2511). *สังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ก้าวหน้า.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัท ฟิงเกอร์ปรีนแอนด์มีเดีย จำกัด.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2531). *การวัดทัศนคติ*. (เอกสารเย็บเล่ม). กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พัชรกร การันต์. (2533). *ความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อการย้ายถิ่นที่ตั้งสถานที่ทำงานอันเนื่องมาจากผลกระทบการอนุรักษ์พื้นที่กรุงรัตนโกสินทร์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์เกษตร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1 – 8*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 9 – 15*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มังกร เขียวขำ. (2540). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- ลาวัลย์ จักรานุวัฒน์. (2540). *ความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษาปริญญาโทภาคพิเศษ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (M.B.A). สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตกรุงเทพมหานครต่อการจัดการศึกษาภาคพิเศษ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วารสารส่งเสริมการลงทุน. (2544). เล่มที่ 10 ประจำปี 2544. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2524). *หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย*. กรุงเทพฯ : เรืองอักษร.
- วินิจ วีรยางกูร. (2532). *การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในการบริการ 1*. กรุงเทพฯ : บริษัท ประชาชน จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ศักดิ์ สุนทรเสณี. (2531). *เจตคติ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์รุ่งวัฒนา.
- สุชา จันทรเฒ และสุรางค์ จันทรเฒ. (2520). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : แพรวพิทยา.
- สุนิภา งามสันติกุล. (2543). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการรถไฟฟ้ามหานคร*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เสริม ไชยณรงค์. (2523). *ความคิดเห็นของคณะกรรมการสภาตำบลที่มีต่อโครงการเตรียมชุมชนเพื่อรับบริการขั้นพื้นฐานในจังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- หลวงวิเชียร แพทยาคม. (2509). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุทัย หิรัญโต. (2519). *หลักสังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

อรทิพย์ ลีนะพัฒน์. (2535). *ความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนประจำต่องานสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียน : ศึกษาเฉพาะโรงเรียนประจำสังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

Best, J.W. (1977). *Research in Education*. 3rd ed. Englewood cliff, New Jersey : Prentice Hall.

Duncan, Geoffrey Michell. (1971). *A new Dictionary of Sociology*. London : Roulle & Kegan Pual.

Foster, R. Charles. (1992). *Psychology for Life Adjustment*. Chicago : American Technical Society.

Guralnik, D.B. (1976). *Webster's New World Dictionary of American Language*. Ohio : willam Collins and world Publishing Company, Inc.

Hilgard, Ernest. (1962). *Introduction to Psychology*. 3rd ed. New York : Harcourt, Brance and World.

Kolasa, B.J. *Introduction to Behavior Science for Business*. New York : John Wiley & Sons.

Lucy, Gillbert., Dennis W.H., and Birkhead, G. (1995). *Equity in Local Service Distribution*. Public Abministration Review.

Morgan, Chifford t., and King, Richard, A. (1971). *Intriduction to Psychology*. Tokyo : McGraw – Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. Journal of Marketing.

Remmer, V.P. (1996). *Introduction to Psychology*. New York : McGraw – Hill.

Robert, M.G. (1996). *Longman Dictionary of Psychology and Poychitry*. New York : Longman, Inc.

Webster. (1973). *Werster's New World Dictionary*. New York : Compact School the World Publishing.

Yamane, Taro. (1967). *Statistic, An Introductory Analysis*. 2nd ed. New York : Harper and Row.

Website

www.srot.go.th

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคิดเห็นของนักทอ้งเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการทอ้งเที่ยวทางรถไฟ

แบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักทอ้งเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการทอ้งเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ให้ตอบสนองความต้องการของนักทอ้งเที่ยวได้มากขึ้น ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านช่วยกรอกแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานในการเดินทาง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของนักทอ้งเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการทอ้งเที่ยวทางรถไฟ
แบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการทอ้งเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็น
กลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ใช้เพื่อการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด และการเสนอผลการวิจัยเป็นภาพโดยรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถาม
โครงการวิจัย เรื่อง
ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ
แบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องวงเล็บ () หน้าข้อที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() 1.1 ชาย

() 1.2 หญิง

2. อายุ

() 2.1 ต่ำกว่า 15 ปี

() 2.2 15 – 24 ปี

() 2.3 25 – 34 ปี

() 2.4 35 – 44 ปี

() 2.5 45 – 54 ปี

() 2.6 55 – 64 ปี

() 2.7 65 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

() 3.1 ประถมศึกษา

() 3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น

() 3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

() 3.4 อนุปริญญา / ปวส.

() 3.5ปริญญาตรี

() 3.6 สูงกว่าปริญญาตรี

() 3.7 อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. รายได้ต่อเดือน

() 4.1 ต่ำกว่า 6,500 บาท

() 4.2 6,500 – 11,800 บาท

() 4.3 11,801 – 17,100 บาท

() 4.4 17,101 – 22,400 บาท

() 4.5 22,401 – 27,700 บาท

() 4.6 27,701 – 33,000 บาท

() 4.7 สูงกว่า 33,000 บาท

5. อาชีพ

() 5.1 นักเรียน / นักศึกษา

() 5.2 ประกอบธุรกิจส่วนตัว

() 5.3 พนักงานบริษัท

() 5.4 รับราชการ

() 5.5 พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 5.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. สถานภาพสมรส

() 6.1 โสด

() 6.2 สมรส

() 6.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกอยู่

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องวงเล็บ () หน้าข้อที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานในการเดินทาง

1. เส้นทางท่องเที่ยวที่ท่านเลือกเดินทางในครั้งนี้

- () 1.1 สวนสนประดิพัทธ์ หัวหิน
- () 1.2 เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ลพบุรี
- () 1.3 ล่องแพ เมืองกาญจน์
- () 1.4 ตลาดน้ำ ราชบุรี
- () 1.5 ลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา

2. ช่วงวันที่มาใช้บริการ

- () 2.1 วันเสาร์
- () 2.2 วันอาทิตย์
- () 2.3 วันหยุดนักขัตฤกษ์

3. เดินทางท่องเที่ยวพร้อมกับใคร

- () 3.1 คนเดียว
- () 3.2 เพื่อนเรียน
- () 3.3 เพื่อนร่วมงาน
- () 3.4 ครอบครัว /ญาติ
- () 3.5 อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. เดินทางท่องเที่ยวเป็นครั้งที่เท่าใด (รวมครั้งนี้ด้วย)

- () 4.1 มาครั้งแรก
- () 4.2 มาครั้งที่

5. วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว

- () 5.1 เพื่อการพักผ่อน
- () 5.2 เพื่อความสนุกสนาน
- () 5.3 เนื่องจากการแข่งขันหรือชมกีฬา
- () 5.4 เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ
- () 5.5 อื่นๆ (โปรดระบุ)

ด้านของราคาค่าโดยสารระดับความคิดเห็น

6. ราคาของโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟแบบ เข้าไป – เย็นกลับ ;

ถูก : : : : แพง
5 4 3 2 1

7. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนบุคคลเปรียบเทียบกับการเดินทางท่องเที่ยวโดยรถไฟ ;

รถไฟถูกกว่า : : : : รถไฟแพงกว่า
5 4 3 2 1

8. ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริษัทนำเที่ยวเปรียบเทียบกับการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย ;

รถไฟถูกกว่า : : : : รถไฟแพงกว่า
5 4 3 2 1

ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ระดับความคิดเห็น

9. ท่านพบเห็นการโฆษณาการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ผ่านสื่อแผ่นพับ ;

มากที่สุด : : : : น้อยที่สุด
5 4 3 2 1

10. ท่านพบเห็นการโฆษณาการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป – เย็นกลับ ทางอินเทอร์เน็ต ;

มากที่สุด : : : : น้อยที่สุด
5 4 3 2 1

11. ท่านพบเห็นป้ายโฆษณาเชิญชวนให้ท่องเที่ยวทางรถไฟของการรถไฟแห่งประเทศไทย ;

มากที่สุด : : : : น้อยที่สุด
5 4 3 2 1

12. ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางรถไฟ ที่ท่านได้รับมาจากเจ้าหน้าที่การรถไฟฯ ;

มากที่สุด : : : : น้อยที่สุด
5 4 3 2 1

13. ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางรถไฟ ที่ท่านได้รับมาจากการค้นหาเอง และถามเพื่อน ;

มากที่สุด : : : : น้อยที่สุด
5 4 3 2 1

ด้านการให้บริการระดับความคิดเห็น- ความรวดเร็ว

14. การจัดจำหน่ายตัว ;

รวดเร็ว	 : : : :	ล่าช้า
	5 4 3 2 1	

15. ความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟ ;

ตรงเวลา	 : : : :	มาสาย
	5 4 3 2 1	

16. โปรแกรมการเดินทาง 6.00 น. ถึง 19.00 น. ;

เพียงพอ	 : : : :	ไม่เพียงพอ
(เวลา)	5 4 3 2 1	(เวลา)

17. เวลาที่ใช้ในการจองตั๋ว – ส่ง ผู้โดยสารตามสถานีต่างๆ ;

ไม่นาน	 : : : :	นาน
	5 4 3 2 1	

18. ช่วงเวลาที่หยุดให้ชม และพักผ่อนในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยว เช่น นมัสการหลวงพ่อโสธร 30 นาที , เล่นน้ำที่หาดสวนสน 4 ชั่วโมง หยุดที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว 25 นาที ฯลฯ ;

เพียงพอ	 : : : :	ไม่เพียงพอ
	5 4 3 2 1	

- ความสะดวก

19. การขนส่งของ สัมภาระ ไปยังตู้โดยสาร ;

สะดวก	 : : : :	ไม่สะดวก
	5 4 3 2 1	

20. ที่จอดรถที่การรถไฟแห่งประเทศไทยจัดไว้ให้ ;

เพียงพอ	 : : : :	ไม่เพียงพอ
	5 4 3 2 1	

21. การซื้อตัว และจองตัว ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ;

สะดวก	 : : : :	ไม่สะดวก
	5 4 3 2 1	

22. การคืนตัว หรือเปลี่ยนตัว ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ;

สะดวก	 : : : :	ไม่สะดวก
	5 4 3 2 1	

- ความสามารถของพนักงาน

23. การให้บริการของพนักงาน ;

รวดเร็ว	 : : : :	ล่าช้า
	5 4 3 2 1	

24. การพุดจา ให้คำแนะนำของพนักงาน ;

สุภาพ	 : : : :	ไม่สุภาพ
	5 4 3 2 1	

25. มารยาทในการต้อนรับของพนักงาน ;

ยิ้มแย้ม แจ่มใส	 : : : :	หน้าบึ้งตึง
	5 4 3 2 1	

26. การแต่งกายของพนักงาน ;

สะอาด	 : : : :	สกปรก
	5 4 3 2 1	

- ความปลอดภัย

27. การบริการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ;

ปลอดภัย	 : : : :	ไม่ปลอดภัย
	5 4 3 2 1	

28. ที่นั่งพักของผู้โดยสาร ;

ปลอดภัย	 : : : :	ไม่ปลอดภัย
	5 4 3 2 1	

29. สภาพของตู้โดยสาร ;

ปลอดภัย	 : : : :	ไม่ปลอดภัย
	5 4 3 2 1	

30. นายตรวจเดินตรวจดูความเรียบร้อยในตู้โดยสารระหว่างเดินทาง ;

สม่ำเสมอ	 : : : :	ไม่สม่ำเสมอ
	5 4 3 2 1	

31. ความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางท่องเที่ยวโดยรถไฟ ;

ปลอดภัย	 : : : :	ไม่ปลอดภัย
	5 4 3 2 1	

- สภาพทั่วไปของการโดยสาร

32. แก้วที่น้ำของผู้โดยสารบนตู้โดยสาร ;

สบาย	 : : : :	ไม่สบาย
	5 4 3 2 1	

33. ห้องน้ำที่ให้บริการบนตู้โดยสาร ;

สะอาด	 : : : :	สกปรก
	5 4 3 2 1	

34. ห้องน้ำที่ให้บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ;

สะอาด	 : : : :	สกปรก
	5 4 3 2 1	

35. สภาพโดยทั่วไปของตู้โดยสาร ;

สะอาด	 : : : :	สกปรก
	5 4 3 2 1	

**ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ
แบบเข้าไป – เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย**

1. ปัญหาที่ท่านพบจากการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบเข้าไป - เย็นกลับ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา	รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์วรินทร์พร ศิริสุทธิกุล	คณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

ที่ ทม 1012/ 2150



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการกองพาณิชย์โดยสาร การรถไฟแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจิตติมา วีรภัทรพงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย” โดยมีรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยขอให้นักท่องเที่ยวชาวไทยที่โดยสารขบวนรถไฟ จำนวน 400 คน ที่จะไปเที่ยวสวนสนบึงพิทักษ์หัวหิน เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ล่องแพเมืองกาญจน์ ตลาดน้ำราชบุรี และลำน้ำบางปะกง ฉะเชิงเทรา ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวทางรถไฟ แบบเข้าไป - เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวจิตติมา วีรภัทรพงศ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นายแพทย์ หะวานนท์)

กณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานกณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2729327 มือถือ 09-1883308

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นางสาวจิตติมา วีรภัทรพงศ์
วันเดือนปีเกิด	24 ธันวาคม 2518
สถานที่เกิด	หนองคาย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	80/163 ซอยรามทาวน์เฮาส์ ถนนรามคำแหง 24 แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 3
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี 5 สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนชุมพลโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดหนองคาย
พ.ศ. 2541	บช.บ. (สาขาการสอบบัญชี) จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2546	บธ.ม. (การตลาด) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ