

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อโปรแกรมการท่องเที่ยวและบริการที่ได้รับจากกิจกรรมท่องเที่ยวทั่วไทยไปกับการรถไฟแห่งประเทศไทย และ 2) ศึกษาพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กับต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อกิจกรรมท่องเที่ยวทั่วไทยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จำนวน 400 คน ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2550 ถึงเดือนธันวาคม 2551 ณ ขบวนรถไฟนำเที่ยวในเส้นทางท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples T-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงคุณภาพ (Chi-square) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ (Correlation) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 264 คน มีอายุในช่วง 15-25 ปี มีสถานภาพโสด 236 คน การศึกษาระดับปริญญาตรี 239 คน มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน 134 คน และมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 138 คน ส่วนพฤติกรรมการท่องเที่ยวพบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้บริการโดยสารรถไฟ 312 คน ไม่เคยใช้บริการท่องเที่ยวโดยรถไฟ 219 คน แต่กลุ่มที่เคยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่เคย 1-2 ครั้ง 133 คน ได้รับข้อมูลจากญาติและเพื่อนมากที่สุด 161 คน เดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน 182 คน มักเดินทางเป็นกลุ่มครอบครัว 180 ประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจกิจกรรมท่องเที่ยวทั่วไทยไปกับการรถไฟแห่งประเทศไทย

ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวคาดหวังการบริการนำเที่ยวโดยรถไฟในด้านสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุด เนื่องจากความมีชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยวที่บอกผ่านเพื่อนหรือญาติมิตรและสื่อต่าง ๆ และเมื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจหลังการให้บริการมาเปรียบเทียบ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ท่องเที่ยวที่น้อยกว่าคาดหวังไม่มากนัก และเมื่อเทียบด้านความคุ้มค่าของบริการโดยรวมที่ได้รับกับมูลค่าเสียไป พบว่า นักท่องเที่ยวประเมินความพึงพอใจในด้านนี้มากกว่าความคาดหวังและส่วนใหญ่เดินทางมาด้วยกัน 2-4 คน จำนวน 201 คน โดยมีความชอบในแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ 296 คน สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า อายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรสต่างก็มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังแตกต่างกัน และระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน สำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและความคาดหวังและความพึงพอใจพบว่าประสบการณ์ใช้บริการโดยสารรถไฟ วัตถุประสงค์หลักที่ตัดสินใจเลือกเดินทางท่องเที่ยวโดยรถไฟและจำนวนผู้ร่วมเดินทางมีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังก่อนใช้บริการ ประเภทแหล่งท่องเที่ยวที่ชื่นชอบประสบการณ์ใช้บริการโดยสารรถไฟ แหล่งข้อมูลที่ได้รับ และจำนวนผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจหลังใช้บริการ ทั้งนี้ ความคาดหวังในแต่ละด้านยังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในแต่ละด้านเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการนำเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทยให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและเป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการนำเที่ยว และขอเสนอแนะให้มีการสำรวจความคาดหวังและพึงพอใจของพนักงานผู้ให้บริการในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการ และการศึกษาแนวทางพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการทั้งด้านบุคลากร อุปกรณ์ให้บริการ ตู้โดยสาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

The purpose of this research are to 1) study Thai tourist's expectation and satisfaction of tour operation service in a day-trip program organized by The State Railway of Thailand (SRT.) and 2) study the relationships between Thai tourist's behavior and expectation as well as satisfaction on service concerning a day-trip program on five aspects (vehicle, tourist guides and staffs, tourist attractions, food and beverage and other services, and value of all services). The study was also focused on Thai tourists traveled by train between November and December 2007. The tourists were classified by gender, age range, marital status, educational level, career, salary range, experiences on traveling by train, experiences on attending tour program by train, sources of information, traveling objectives, types of tour group, number of tour members, and types of tourist attractions they were interested in. The sample of study was 400 Thai tourists who used the service of tour operation organized by SRT. The data were analyzed by means of the convenient random method. The devices used in gathering data included questionnaire and statistical analysis like percentile, means, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance (One-way ANOVA), chi-square and correlation. This study found that the majority of 400 respondents were females aged between 15-25 years, single, with Bachelor's Degree who worked in private companies with the maximum income or 10,000 Baht per month. Most of these tourists took a train

but not for traveling purpose. Some of them took a train 1-2 times for traveling purpose, were informed by friends, cousins, and media, traveled for relaxation purpose with 2-4 members of the family, and were interested in the natural attractions. Salary level and type of tourist attractions the tourists interested in were influential on their expectation and satisfaction. Statistical showed statistical significance at .05 level was showed. It was also found that ages, marital status, career and income which were varied resulted in different expectation on all aspect of tour operation service. The research also showed that salary range resulted in different expectation on tour operation service concerning vehicle. Different educational level affected satisfaction levels. In addition, traveling objectives and number of tour members were related to expectation prior to using tour operation service. The types of tourist attractions they were interested in, sources of received information and number of tour members were related to post-service satisfaction. According to the correlation statistical analysis on tourists' behavior, expectation and satisfaction, the tourists were satisfied with aspects. The suggestions of this research will be beneficial for the improvement of the tour operation service organized by SRT so that it meets tourists expectation. The research results also serve as the information for the organizations and personnel involved in tour operation service. In addition, the research suggests survey on expectation and satisfaction of tour servicing staffs as these factors affect service efficiency and quality. Finally, guidelines of quality improvement in terms of service tools, bogies and other services involved should be set.