

การประชุมวิชาการระดับชาติ “นอร์ทเทิร์นวิจัย” ครั้งที่ 7 Northern Research

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟ เส้นทาง กรุงเทพฯ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิด-19 Behavior and Satisfaction of Thai Tourists on the Bangkok-Hua Hin Railway Travel During the coronavirus situation

พรรณปพร จันทร์ฉาย และ ธนกฤษ สุวรรณ
Punnaporn Chanchai and Thanakit Suwan

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพฯ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิด-19 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพฯ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยวิธีการวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยเลือกตามความสะดวก (Convenience Sampling) กับนักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณโดยรอบสถานีรถไฟบางซื่อและสถานีหัวหิน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) สถิติที่ใช้คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทดสอบโดยใช้ T-test และ F-test โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

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

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

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

คำสำคัญ : นักท่องเที่ยวชาวไทย, พฤติกรรมนักท่องเที่ยว, ความพึงพอใจ, การท่องเที่ยวทางรถไฟ, หัวหิน

Abstracts

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

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

The behavior of Thai tourists traveling in the country was found that the objectives for tourists to travel to Hua Hin District for tourism/ leisure: 181 people (45.20%). Frequently use by train 2-10 times per year, 325 people (81.20%). The person whom travels with, is friend (201 samples = 50.20%). Period of time traveling is between 8.00 AM -12.00 PM (188 people (47.00%)) Satisfaction of Thai tourists with rail travel and route Bangkok - Hua Hin during the coronavirus situation, the overall satisfaction of tourists was 3.70 (0.43). Security came first at 3.98 (0.58), followed by service at 3.87 (0.71), followed by the presentation of physical appearance at 3.66 (0.56), followed by the characteristics of the station at 3.60 (0.64), and about staffs: there was moderate satisfaction at 3.37 (0.66).

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

บทนำ

การเดินทางโดยรถไฟสำหรับชาวไทยมีมาตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน โดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระราชทานพระบรมราชานุญาตให้กระทรวงโยธาธิการว่าจ้าง มิสเตอร์ จี. มูเรอ แคมป์เบลล์ สร้างทางรถไฟหลวงจากกรุงเทพฯถึงนครราชสีมา เป็นสายแรก และเมื่อการก่อสร้างทางรถไฟสายแรกสำเร็จลงตามพระราชประสงค์แล้วก็ทรงพิจารณาสร้างทางรถไฟสายอื่น ๆ ต่อไป โดยการรถไฟแห่งประเทศไทยได้ถือเอา " วันที่ 26 มีนาคม " เป็นวันสถาปนากิจการรถไฟ สืบมาจนถึงปัจจุบัน

การรถไฟแห่งประเทศไทยได้มีการจัดรถท่องเที่ยวในช่วงพิเศษ ซึ่งเส้นทางท่องเที่ยวทางรถไฟกรุงเทพฯ-หัวหิน ก็เป็นเส้นทางท่องเที่ยวทางรถไฟอีกเส้นทางหนึ่งที่คนไทยนิยมใช้ท่องเที่ยวด้วยปัจจัยหลาย ๆ อย่าง เช่น ราคาตั๋วโดยสารที่ไม่แพงมากนัก และความงดงามของสถานีรถไฟที่นักท่องเที่ยวนิยมไปถ่ายรูป ทั้งนี้ในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ไวรัสโคโรนา (Covid 19) ทำให้การรถไฟแห่งประเทศไทยหยุดเดินรถตามคำสั่งของภาครัฐเพื่อความปลอดภัย และได้กลับมาเปิดให้บริการอย่างเต็มรูปแบบอีกครั้งโดยปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยของรัฐ

สถานีรถไฟหัวหินถือว่าเป็นสถานีรถไฟที่สวยงามที่สุดในประเทศไทย ซึ่งมีสิ่งที่เป็นเอกลักษณ์ของสถานีรถไฟแห่งนี้คือ พลับพลาพระมงกุฎเกล้าฯ เป็นพลับพลาจตุรมุขสร้างขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เดิมมีชื่อว่า พลับพลาสนามจันทร์ ตั้งอยู่ในบริเวณพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม หลังจากสิ้นรัชสมัยของพระองค์ การรถไฟแห่งประเทศไทยจึงได้รื้อถอนมาเก็บไว้ เพื่อเป็นการรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณของพระองค์ ทำให้นักท่องเที่ยวหลายคนนิยมนั่งรถไฟเพื่อไปชมความงามและถ่ายรูปเป็นที่ระลึก (E-magazine,2560)

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพฯ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิด-19 เพื่อนำเสนอความคิดเห็นของประชาชนโดยทั่วไปและเพื่อการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้กับการท่องเที่ยวและการรถไฟแห่งประเทศไทยและเพื่อนำสิ่งที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย
- 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพฯ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิด-19
- 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพฯ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิด-19

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณสถานีรถไฟหัวหิน ซึ่งมีจำนวนประชากรไม่แน่นอน ผู้วิจัยจึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenient Sampling) โดยอาศัยตารางความน่าจะเป็นของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1970) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดไม่เกิน 5% เท่ากับ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามโดยไม่เฉพาะเจาะจง ขอบเขตแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของแบบสอบถามได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะเลือกตอบจำนวน 4 ข้อ
- ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพฯ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิด-19 ให้เลือกตามจำนวน 4 ข้อ
- ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพฯ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิด-19

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) การศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ การศึกษาจากเอกสาร ได้แก่ บทความทางวิชาการ รายงานแนวความคิด วิทยุ วิทยานิพนธ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งปรับปรุง และดัดแปลง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการศึกษา
- 2) กำหนดขอบเขตในส่วนของเนื้อหาในคำถามที่ใช้ เพื่อครอบคลุมตัวแปรต่าง ๆ ที่ได้นำมาใช้ในการศึกษา
- 3) สร้างแบบสอบถามและให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป
- 4) วิธีการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาบริเวณสถานีรถไฟบางซื่อและสถานีรถไฟหัวหินโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล
- 5) นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

ผลการวิจัย

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

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

คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวทางรถไฟเส้นทาง กรุงเทพฯ-หัวหิน ช่วงสถานการณ์โควิด-19 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ 3.70 (0.43) โดยด้านความปลอดภัย มาเป็นอันดับหนึ่งที่ 3.98 (0.58) รองลงมาคือด้านบริการอยู่ที่ 3.87 (0.71) รองลงมาคือด้านความสะอาดของรถอยู่ที่ 3.66 (0.56) รองลงมาคือด้านคุณลักษณะของสถานี อยู่ที่ 3.60 (0.64) และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจปานกลางอยู่ที่ 3.37 (0.66)