

การจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการ รถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟ สายมรณะ

Forming Tourism Logistics Service of the State Railway of Thailand: A Case Study of The Special train tour Death Railway route

นฤกฤต คล้ายพยัฒน์¹ ปรีชา วรารัตน์ไชย² และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย และ (2) เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการขบวนรถพิเศษ นำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ จำนวน 400 คน โดยการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตร Cochran (1953) สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ T-Test และ One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ในด้านสถานที่ตั้งของสถานีรถไฟ ขบวนรถพิเศษ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาที่ให้บริการและด้านความปลอดภัยในการให้บริการ โดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเปรียบเทียบกับความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ยกเว้นด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ หัวข้อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และด้านความปลอดภัยในการให้บริการ หัวข้อความปลอดภัยในห้องโดยสาร และหัวข้อมาตรการป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สิน สำหรับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทุกหัวข้อมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สำหรับผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน พบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย แตกต่างกันทุกด้าน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2, 5 และ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ : รูปแบบการบริการโลจิสติกส์; โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว; การรถไฟแห่งประเทศไทย

¹สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ และซัพพลายเชนเชิงยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²อาจารย์ประจำบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

³ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This Quantitative research aimed to (1) evaluate the Forming Tourism Logistics Service of the State Railway of Thailand and (2) study the personal factors aspects opinions of the Forming Tourism Logistics Service of the State Railway of Thailand. The tool was a questionnaire with the sampling group of 400 people by formula Cochran (1953) who used the state railway service. The statistics which used to compile the data were frequency percentage average and standard deviation T-Test and One-way ANOVA.

The research found that overall scores of the train location station staff service and security service were moderate. Each section has a different opinion except the staff serving with a good personality dress modestly and security service in the cabin topics. For personal factors in career found that there had no different aspects. For personal factors in age average income per month and the average cost per month found that there had a different aspects opinions on the Forming Tourism Logistics Service of the State Railway of Thailand. Consistent with the hypothesis no 2, 5 and 6 in the significant .05

Keywords: Transformational Leadership; Transactional Leadership; Policy of 5 S.; Results of the 5 S.

บทนำ

ประเทศไทยมีชื่อเสียงในด้านสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย โดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้สร้างและกระจายรายได้ให้กับประชาชนในระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก ทำให้ภาคการท่องเที่ยวของไทยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงได้จัดทำยุทธศาสตร์การปฏิรูปการท่องเที่ยว พ.ศ.2558 – 2560 เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทยให้เชื่อมต่อกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560 - 2564)

ในส่วนของการรถไฟแห่งประเทศไทยได้เปิดให้บริการจัดเดินขบวนรถพิเศษนำเที่ยวในประเทศ 2 รูปแบบ คือ แบบเข้าไปเย็นกลับและแบบพักค้างคืน

แต่ที่ผ่านมาพบว่ามีปัญหาด้านภาพลักษณ์ การบริการในเชิงลบปรากฏตามสื่อต่าง ๆ อาทิ ด้านความปลอดภัย มารยาทพนักงาน ความสกปรกของขบวนรถไฟ ความไม่ตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ เป็นต้น อีกทั้งยังไม่มีผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดการรูปแบบบริการ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวทางรถไฟมาก่อน อาจทำให้ไม่สามารถตอบสนองการดำเนินการตามแผนฟื้นฟูกิจการการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ.2558 – 2567 ที่กำหนดยุทธศาสตร์ดำเนินการที่ต้องการปรับปรุงการให้บริการและเพิ่มจำนวนผู้โดยสาร

สำหรับแนวคิดการจัดการรูปแบบบริการ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวมีความแตกต่างจากโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมอื่น ๆ ในด้านเวลา ต้นทุน และให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ต้องกระทำเป็นองค์รวมและมีการบูรณาการกลุ่มวิชาชีพ เพื่อสร้างความ

พึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวในขณะที่ท่องเที่ยวและเกิดความประทับใจทำให้ต้องการมาเที่ยวซ้ำในครั้งต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่โดยสารไปกับขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ เพื่อนำผลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาจัดการรูปแบบการบริการ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การปรับปรุงการให้บริการ และเพิ่มจำนวนผู้โดยสารที่สามารถสร้างรายได้ให้กับการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการรูปแบบบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ

2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อความคิดเห็นการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบสถานการณ์การจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ

2. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ

3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการรูปแบบการบริการ

โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในเส้นทางรถไฟสายต่าง ๆ ตลอดจนพัฒนามุมมองของนักท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการกรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บางส่วนของผู้ใช้บริการขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ โดยการสุ่มตัวอย่างอาศัยความสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตร Cochran (1953) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่คำนวณได้เท่ากับ 384 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ขอกำหนดเป็น 400 คน

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้พัฒนาขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ดังนี้

ลักษณะของเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยออกแบบสอบถามและสร้างคำถามโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะประกอบด้วยข้อคำถาม 17 ข้อ รวม 5 ด้าน คือด้านสถานที่ตั้งของสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาที่ให้บริการ และด้านความปลอดภัยในการให้บริการลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การสร้างเครื่องมือวิจัยและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1) กระบวนการสร้างเครื่องมือมีขั้นตอนดังนี้

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1.1) ทำการสำรวจการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทยศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อนำข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2) วิเคราะห์วัตถุประสงค์ เนื้อหา และโครงสร้างของการวิจัย เพื่อกำหนดแนวทางและขอบเขตของการสร้างแบบสอบถาม

1.3) สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.4) นำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาและแก้ไขและให้ผู้เชี่ยวชาญทำการศึกษาและพิจารณาแบบสอบถามจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบ แก้ไข ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตลอดจนตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเข้าใจและการใช้ภาษาพร้อมให้คะแนนผลการตัดสินใจเพื่อกำหนดดัชนีความสอดคล้องของข้อ

คำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

1.5) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ สำหรับใช้ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2) การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและทดสอบความเชื่อมั่น ดังนี้

2.1) การทดสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำไปหาค่า IOC ของประเด็นคำถามหรือขอบเขตของคำถามตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ คือ มีค่าเข้าใกล้ 1 มากที่สุด แต่ไม่ควรต่ำกว่า 0.5 โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับความสอดคล้องของข้อความกับคำนิยามตัวแปรทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 มาใช้เป็นข้อคำถาม พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความชัดเจนและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาผู้ใช้บริการขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

2.2) ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุดและคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.7 เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นเพียงพอ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสำรวจข้อมูลการจัดการรูปแบบการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยขบวนรถพิเศษนำเที่ยวชายทะเลหัวหิน และใช้แบบสอบถามถามผู้ใช้บริการกรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทดสอบ

สมมติฐานและสรุปผลงานวิจัยต่อไป และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยอาศัยการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โปรแกรมนำเที่ยว และประวัติการรถไฟแห่งประเทศไทย

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการคำนวณหาข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการฯ แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็น ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการฯ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) แล้วนำข้อมูลในรูปตารางมาประกอบความเรียงเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{x}$) มาแปลผลแบบสอบถามความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง กับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว โดยใช้สถิติ T-Test และ One Way Anova เพื่อทดสอบสมมติฐานว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบการบรรยาย

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21 - 40 ปีมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท และ

มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 5,001-10,000 บาท

สรุปได้ว่า 1) ด้านสถานที่ตั้งของสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ หัวข้อความสะดวกสบายของสถานี ความสะอาดของที่พักผู้โดยสารในสถานี ความสะอาดของห้องน้ำบริเวณสถานี ความสะอาดของที่นั่งในขบวนรถไฟ และความสะอาดของห้องน้ำในขบวนรถไฟ อยู่ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ รวม เฉลี่ย ($\bar{x}=2.96$, $SD=0.26$) 2) ด้านรูปแบบการให้บริการ หัวข้อการติดป้ายประกาศหรือให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.00$, $SD=0.00$) โดยที่หัวข้อมีการอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารสามารถติดตามข่าวสารได้โดยง่าย ($\bar{x}=4.43$, $SD=0.49$) และมีขั้นตอนในการชำระเงินที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{x}=4.31$, $SD=0.46$) อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ หัวข้อมีความเอาใจใส่ในการให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{x}=2.99$, $SD=0.30$) และมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย สร้างบรรยากาศที่ดีในการเดินทางได้ เป็นต้น ($\bar{x}=3.28$, $SD=0.57$) อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่หัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.37$, $SD=0.57$) 4) ด้านระยะเวลาที่ให้บริการ หัวข้อความเหมาะสมในการรักษาเวลาเดินรถ ($\bar{x}=2.93$, $SD=0.24$) และความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{x}=3.01$, $SD=0.13$) อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับหัวข้อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.47$, $SD=0.49$) และสุดท้าย 5) ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ หัวข้อความปลอดภัยในบริเวณสถานี ความปลอดภัยในห้องโดยสาร และมีมาตรการป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สิน เช่น มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจตราความเรียบร้อยบริเวณสถานีรถไฟและขบวนรถไฟ เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ ($\bar{x}=3.11$, $SD=0.39$)

สำหรับผลการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการจัดการรูปแบบ

การบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ จำแนกตามรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ในด้านสถานที่ตั้งสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาที่ให้บริการ และด้านความปลอดภัยในการให้บริการ สรุปได้ว่าโดยรวมมีความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวแตกต่างกัน หากพิจารณา ระดับการศึกษาอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1) การวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการรูปแบบการบริการฯ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้ทราบมุมมองของผู้ใช้บริการว่าการจัดการรูปแบบการบริการ ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการให้ได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรพล นิมนวล และคณะ (2555) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายมหาชัย - วังเย็นใหญ่ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555) ที่ได้ศึกษาโครงการวิจัยการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอ วังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา พบว่าชุมชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง

2) จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการฯ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ทุกหัวข้อมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการหัวข้อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพดี

แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และด้านความปลอดภัยในการให้บริการ หัวข้อความปลอดภัยในห้องโดยสาร และหัวข้อมาตรการป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สิน เช่น มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจตราความเรียบร้อยบริเวณสถานีรถไฟและขบวนรถไฟ เป็นต้น ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 เนื่องจากมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทุกหัวข้อมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านสถานที่ตั้งของสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ หัวข้อความสะดวกของที่พักผู้โดยสารในสถานี ความสะอาดของที่นั่งในขบวนรถไฟ ความสะอาดของห้องน้ำในขบวนรถไฟ และด้านระยะเวลาที่ให้บริการ หัวข้อความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 3 เนื่องจากมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันทุกหัวข้อมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่ตั้งของสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ หัวข้อความสะดวกของห้องน้ำในขบวนรถไฟ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 4 เนื่องจากมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ทำให้ทราบว่าเมื่อเปรียบเทียบเป็น รายด้านยังมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Geetika & Shefali Nandan (2010) ที่ได้ศึกษาปัจจัยของลูกค้านำมาสู่ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา นโยบายการรถไฟประเทศอินเดีย พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการกำหนดนโยบาย เพื่อสร้างความพึงพอใจคือ การปรับปรุงเครื่องดัดและพฤติกรรมของพนักงาน ผู้ให้บริการ ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Syed Muhammad Irfan, Daisy Mui Hung Kee & Saman Shahbaz (2012) ที่ได้ศึกษาคุณภาพ การให้บริการและการขนส่งทางรถไฟในประเทศปากีสถาน : มุมมองผู้โดยสารพบว่าจากการประเมินคุณภาพบริการ 8 ด้าน ได้แก่ ความเห็นอกเห็นใจ ความเชื่อมั่น รูปแบบการให้บริการ การตรงต่อเวลา การตอบสนอง การให้ข้อมูลข่าวสาร ความสะอาดของอาหาร และความปลอดภัย เห็นว่า

คุณภาพของการบริการส่งมอบยังไม่น่าพึงพอใจ

สำหรับผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านอายุรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน พบว่ามีความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการฯ ที่แตกต่างกันทุกด้าน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2, 5 และ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการที่ส่งมอบแตกต่างกัน เพราะประสบการณ์เดิมตามช่วงวัยที่แตกต่างกันอาจมีการเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้แตกต่างกัน (Kotler, 2000, p. 438)

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าการจัดการรูปแบบบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรธุรกิจบริการท่องเที่ยวในการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทุกด้านให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌีโฌ ทิพย์ศรี, ขจีโฉม เจียรตระกูล และคณะ (2558) ที่ได้ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย พบว่าธุรกิจนำเที่ยวที่มีลักษณะของธุรกิจ พุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานในธุรกิจต่างกัน มีการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้

1) ข้อเสนอแนะเชิงการศึกษา

1.1) ควรมีการจัดตั้งหรือมอบหมายให้หน่วยงานในการรถไฟแห่งประเทศไทยกำกับดูแลบริหารจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ตลอดจน จัดวาง กลยุทธ์ ติดตามและประเมินสถานการณ์ให้ครอบคลุมทุกด้าน

1.2) ควรมีความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนในการบูรณาการวางแผน พยากรณ์ร่วมกันและการเติมเต็ม (Collaborative

Planning Forecasting and Replenishment : CPFR) ในการวางแผนโซ่อุปทาน รวมถึงนำพัฒนาโมเดลโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวแต่ละท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์นาฏ ศรีวิหค และคณะ (2556) ที่ได้ศึกษาโครงการการพัฒนาโมเดลโลจิสติกส์การท่องเที่ยว พบว่าคุณลักษณะส่วนตัวและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเดินทางแตกต่างกันไปในแต่ละทวีปที่อาศัยอยู่

1.3) ควรส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนอย่างต่อเนื่อง

2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวไม่เหมือนกัน ในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ตั้งของสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ หัวข้อความสะดวกสบายของที่พักรถโดยสาร ในสถานี ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ หัวข้อความปลอดภัยในห้องโดยสาร และหัวข้อมีมาตรการป้องกัน การโจรกรรมทรัพย์สิน เช่น มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจตราความเรียบร้อยบริเวณสถานีรถไฟและขบวนรถไฟ เป็นต้น และหัวข้อความสะดวกสบายของที่พักรถโดยสารในสถานี ความสะดวกสบายของที่นั่งในขบวนรถไฟ ความสะดวกสบายของห้องน้ำในขบวนรถไฟ อีกทั้งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าหลายหัวข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลางถึงมาก ย่อมแสดงให้เห็นว่า รฟท. ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้มากที่สุด เพราะยังมีช่องว่างของมาตรฐานการให้บริการ จึงควรนำเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL มาสร้างแบบจำลองช่องว่างเพื่อใช้ในการวัดคุณภาพบริการ

ตามแนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1985, pp. 33-46) เพื่อให้ทราบช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการ (GAP 5) ที่แท้จริง และสามารถนำผลที่ได้มาสร้างปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดความพึงพอใจของผู้โดยสารในรถไฟตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kumuthadevi (2012) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการทางภาคใต้ของการรถไฟประเทศอินเดีย ศึกษาปัจจัยความพึงพอใจของผู้โดยสารใน Trains. Sheeba พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดการกำหนดความพึงพอใจของผู้โดยสารในรถไฟตามลำดับ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน สุขอนามัย ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยการจัดเลี้ยงบริการการดูแลสุขภาพ ความตรงต่อเวลา และพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้โดยสาร

2.2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ในด้านรูปแบบการให้บริการ หัวข้อมีการอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารสามารถติดตามข่าวสารได้โดยง่าย ($\bar{x}=4.43$, $SD=0.49$) และมีขั้นตอนในการชำระเงินที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{x}=4.31$, $SD=0.46$) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ หัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.37$, $SD=0.57$) จึงควรนำจุดแข็งดังกล่าวมาใช้สำหรับเป็นต้นแบบการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบไปเช้า-กลับเย็น ปรับรูปแบบการให้บริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวทางรถไฟในเส้นทางสายอื่น ให้มีมาตรฐานการให้บริการในทุกมิติได้อย่างดีเยี่ยม ซึ่งไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเข้าไปใช้บริการในช่วงเวลาใดก็ตาม การบริการก็ยังคงเป็นมาตรฐานเดียวกัน อันจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร นำไปสู่คุณค่าที่รับรู้จากประสบการณ์ที่ดี และเกิดการสื่อสารแบบปากต่อ (Gronroos, 1990) รวมถึงการสร้างค่านิยมด้านการท่องเที่ยวทางรถไฟในเชิงรุกให้เข้าถึงผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่องและขยายตลาดไปยังกลุ่มอื่น ๆ อาทิเช่น

การประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวทางรถไฟร่วมกับ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คัดเลือกแบรนด์แอมบาสเดอร์เพื่อประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวทางรถไฟ ทำให้มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเพิ่มมากขึ้น และให้เกิดการกลับมาเที่ยวซ้ำอีกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสิตา เปาวีมาน (2555) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์มาพักผ่อนแบบไปเช้า-กลับเย็น โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวคือ มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ การประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว ความปลอดภัย อธิปไตยเป็นมิตร วิถีชีวิต ธรรมชาติและวัฒนธรรม และจะมาเที่ยวซ้ำอีกครั้ง

2.3) จากข้อเสนอแนะอื่นๆ ควรมีปรับปรุงการบริหารจัดการความสะอาดภายในบริเวณสถานีและบนขบวนรถ ป้ายเตือนภัยไว้ในที่สามารถมองเห็นได้ง่าย ออกแบบตู้เก็บสัมภาระ และจัดหาเครื่องมือสื่อสารในกรณีฉุกเฉินพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานโลจิสติกส์ (E-logistics)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายธุรกิจนำเที่ยวในการจัดการระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวทางรถไฟ

2) ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายอื่นกับคู่แข่งรายอื่น

3) ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของพนักงานที่มีความสามารถในการให้บริการที่โดดเด่น (Talent Worker) เพื่อหาสมรรถนะที่มีอยู่ในตัวบุคคล นำมาถ่ายทอดออกเป็นความรู้ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ (Explicit Knowledge)

เอกสารอ้างอิง

- นิสิตา เปาวิมาน. (2555). พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี. ค้นเมื่อ สิงหาคม 1, 2559, จาก http://library.cmu.ac.th/faculty/econ/Exer751409/2555/Exer2555_no126.
- เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ. (2555). การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ณภัทร ทิพย์ศรี, ขจีโณม เจียตระกูล และคณะ. (2558). การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย. มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์เชียงราย. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 10(2), 60-70.
- อนงค์นาฏ ศรีวิหค, ประสงค์ ปรานีตพลกรัง และอรุณี อินทรไพโรจน์. (2556). การพัฒนาโมเดลโลจิสติกส์การท่องเที่ยวโดยวิธีการวิเคราะห์คุณลักษณะของนักท่องเที่ยวโดยใช้เทคนิคของเหมืองข้อมูล. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- Cochran (1953). **Sampling Techniques**, (1st ed.), John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing**. (5th ed.). New York: Harper & Row.
- Gronroos, C. (1990). **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**. Lexington: Lexington Books.
- Geetika & Shefali Nandan. (2010). Determinants of Customer Satisfaction on Service Quality : A Study of Railway Platforms in India., Motilal Nehru National Institute Of Technology. **Journal of Public Transportation**, 13(1), 97-113.
- Kumuthadevi. (2013). Service Quality of South Indian Railway - Determinants of Passenger Satisfaction in Trains. Sheeba. Karpagam University, Coimbat. **International Journal of Business and Management Invention**, 2(2), 49-54.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. The Millennium ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Syed Muhammad Irfan, Daisy Mui Hung Kee & Saman Shahbaz. (2012). Service Quality and Rail Transport in Pakistan : A Passenger Perspective. Pakistan University Sains Malaysia., **World Applied Sciences Journal**, 18(3), 361-369.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, & Berry, L. L. (1985). Problem and Strategic in Service Marketing. **Journal of Marketing**, 49(2), 33-46.