

ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถไฟเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ-นครศรีธรรมราช) Service Users' Safety and Compare Service Users' Safety Level of Southern Railway (Bangkok - Nakhon Si Thammarat)

สมยุทธ์ เรือนงาม¹ ชัชพันธ์ ลีระเต็มพงษ์² พชร สันทัด³

Somyuth Rueanngam, Chatchanan Leeratermpong, Patchara Santad

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการ, ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการและเปรียบเทียบระดับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถไฟเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ-นครศรีธรรมราช) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่เดินทางด้วยรถไฟ จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแตกต่างในสถิติเชิงอนุมาน Independent t-test, One-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า (1) ส่วนใหญ่เดินทางเนื่องจากต้องการท่องเที่ยวในช่วงเช้า (05.00-11.00 น.) มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเดินทาง 501-800 บาท ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างมักจะเดินทางคนเดียว (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถไฟเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการที่มีอายุ สถานภาพ รายได้แตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถไฟเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการ ช่วงเวลาในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเดินทาง จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทาง และกลุ่มบุคคลที่ร่วมเดินทางแตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถไฟเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) แตกต่างกัน

คำสำคัญ (Keywords): แรงจูงใจ; การปฏิบัติงาน; รักษาความปลอดภัยรับอนุญาต

Received: 2022-12-26 Revised: 2023-02-07 Accepted: 2023-02-10

¹ สาขาการจัดการความปลอดภัย คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ Security Management, Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy.

Corresponding Author Author e-mail: somyutsrt1@hotmail.com

² สาขาการจัดการความปลอดภัย คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ Security Management, Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy.
e-mail: kuichai2000@windowslive.com

³ สาขาการจัดการความปลอดภัย คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ Security Management, Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy.
e-mail: tor_9999@hotmail.com

Abstract

The objective of this research was (1) to study service users' travel behaviors, service users' safety and compare service users' safety level of Southern Railway (Bangkok - Nakhon Si Thammarat). The samples consisted of 400 train travelers by collecting data with questionnaire and analyzing data by frequency, percentage, mean and standard deviation; and Independent t-test and One-way ANOVA. The research results found that (1) Most of samples wanted to travel in the morning (05.00-11.00) with average travel expenses about 501-800 baht which they often travelled alone (2) An opinion on service users' safety of Southern Railway (Bangkok - Nakhon Si Thammarat) at high-level overview. (3) Comparison of average service users with different age, status and income had different opinions on service users' safety of Southern Railway (Bangkok - Nakhon Si Thammarat) and passengers who had different purpose of choosing the service, travel period, travel expenses, traveling members and traveling groups had different opinions on service users' safety of Southern Railway (Bangkok - Nakhon Si Thammarat)

Keywords: Motivation; Operation; Security Guard License

บทนำ (Introduction)

ภายใต้การเดินทางโดยรถไฟนั้น ทัวโลกมองว่าเป็นการเดินทางที่ถือว่าปลอดภัยที่สุด แต่เนื่องจากการพัฒนาระบบความปลอดภัยต่าง ๆ ยังมีการบริหารจัดการอย่างไม่เพียงพอ จึงทำให้ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ได้ถูกรายงานและนำเสนอผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก อาทิเช่น อุบัติเหตุในช่วงเทศกาลปีใหม่และสงกรานต์ของทุก ๆ ปี อุบัติเหตุที่เกิดขึ้น กรณีรถไฟตกราง รถไฟชนกับรถยนต์ บริเวณจุดตัดทางข้าม หรือแม้แต่การเกิดอาชญากรรมบนขบวนรถไฟที่ล้นแล้วแต่สร้างความเสียหายต่อชีวิตมนุษย์และทรัพย์สินของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมากมายมหาศาล ส่งผลให้หน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ต่างให้ความสำคัญกับเรื่องของความปลอดภัย โดยการค้นหาสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ (อิทธิปฐพ์ มงคลอภิบาลกุล, 2557) และจากรายงานของสำนักงานตำรวจขนส่งแห่งสหราชอาณาจักร (บีทีพี) ระบุว่าสถิติการก่อเหตุรุนแรงทางเพศ การคุกคามทางเพศ การลวนลาม และการก่ออาชญากรรมทางเพศในรูปแบบต่าง ๆ เกิดขึ้นบนรถไฟหรือในเขตสถานีรถไฟสูงถึง 1,399 กรณี ซึ่งถือเป็นสถิติที่สูงที่สุดเป็นประวัติการณ์ และพบว่าผู้ตกเป็นเหยื่อส่วนใหญ่มากกว่า 98 เปอร์เซ็นต์เป็นผู้หญิง (อีจีโอออนไลน์, 2558)

การรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการการระบบขนส่งทางรางไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก โดยการรถไฟแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญในด้านปฏิบัติการของทุกหน่วย ทั้งพนักงานในการบริการ ตรวจตราดูแลความเรียบร้อยบนขบวนรถไฟและใน

สถานี เพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ พนักงานรักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ตำรวจรถไฟ ประจำตามสถานีที่มีผู้โดยสารใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพื่ออำนวยความสะดวก ปลอดภัยให้ผู้โดยสารบนขบวนรถประสานกับหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อเพิ่มเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครประจำตามจุดตัดถนนเสมอระดับทางรถไฟ โดยเฉพาะทางผ่านที่เห็นว่ามีความเสี่ยง หรือมีสถิติอุบัติเหตุบ่อยครั้ง ตรวจสอบสภาพทางให้มีความปกติมั่นคงปลอดภัยต่อการเดินรถ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการเดินทางของผู้โดยสาร ตามนโยบายของกระทรวงคมนาคม และการรถไฟแห่งประเทศไทย

การรถไฟแห่งประเทศไทย ตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการและผู้ร่วมทางเป็นอย่างยิ่ง โดยจะเห็นได้ว่าจากนโยบายในการป้องกันอาชญากรรมและมาตรการในการรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ อย่างเข้มงวด ทั้งการกวดขันพนักงานขบวนรถ การจัดตั้งหน่วยปฐมพยาบาล เพิ่มตำรวจรถไฟ การติดตั้งกล้อง CCTV และอุปกรณ์ตรวจวัดระยะเบรคเป็นต้น เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารที่รัดกุมยิ่งขึ้น จึงได้กำหนดมาตรการด้านความปลอดภัย 4 ม. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเดินขบวนรถ คือ (1) มาตรการด้านพนักงาน กวดขันพนักงานด้านปฏิบัติการ (Operating) ของทุกฝ่าย (2) มาตรการด้านรถจักร/รถพ่วง ตรวจสอบสภาพรถจักร รถพ่วง อุปกรณ์ล้อเลื่อนต่าง ๆ ให้มีความสมบูรณ์พร้อมใช้งาน (3) มาตรการด้านทาง ซึ่งจัดพนักงานตรวจสอบสภาพทางอย่างน้อยวันละครั้ง (4) มาตรการด้านอาณัติสัญญาณ ตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องอาณัติสัญญาณโทรคมนาคม (ประชาชาติธุรกิจ, 2561)

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2557 การรถไฟแห่งประเทศไทยได้จัดโครงการโพลิศอินเทรน โดยรถไฟทุกขบวนจะมีตำรวจชุดสายสืบ ประจำโบกี้ เพื่อป้องกันเหตุปัญหอาชญากรรมต่าง ๆ ให้กับผู้โดยสาร เนื่องจากรถไฟเป็นหนึ่งในเส้นทางที่กลุ่มมิจฉาชีพมักจะแฝงตัวเดินทาง ซึ่งการจัดกำลังตำรวจบนรถไฟนั้น ยังช่วยสกัดจับการลักลอบขนยาเสพติดได้จำนวนมาก และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของตำรวจอีกด้วย จากสถิติพบว่า บนรถไฟโดยสารนั้น มีสิ่งผิดกฎหมายทุกรูปแบบ ทั้งการขนยาเสพติด การแอบแฝงเดินทางของกลุ่มแรงงานเถื่อน มีบุคคลที่มีหมายจับ และวัตถุต้องสงสัยที่เกี่ยวกับความมั่นคง นอกจากนี้ สายตรวจโพลิศอินเทรนยังได้อำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร ทั้งชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เดินทางมากับขบวนรถไฟ (วอยซ์ทีวี, 2559)

ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการเดินทางด้วยรถไฟได้อย่างปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาการจัดการความปลอดภัยของการรถไฟแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา เส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาด้านความปลอดภัยในระหว่างการเดินทางบนขบวนรถไฟ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถไฟเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช)
2. เพื่อศึกษาระดับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถไฟเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช)

3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) จำแนกตามพฤติกรรมการเดินทาง

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากร คือ ผู้ที่เดินทางด้วยรถไฟฟ้าเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) จากการแทนค่าสูตรคำนวณของ ของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทาง ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการ ช่วงเวลาในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเดินทาง จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทาง และกลุ่มบุคคลที่ร่วมเดินทาง จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการ ช่วงเวลาในการเดินทาง จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทาง กลุ่มบุคคลที่ร่วมเดินทาง

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) จำนวน 10 ข้อ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นเป็นมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ 5 ระดับ

สำหรับการแบ่งระดับความคิดเห็น สามารถทำได้โดยใช้สูตรการคำนวณหาความกว้างอัตราภาคั่น ดังนี้ (วิโรจน์ ทรงนิรันดร์, 2552, หน้า 36)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอัตราภาคั่น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาจัดระดับของค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนระหว่าง 4.21 - 5.00	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด
คะแนนระหว่าง 3.41 - 4.20	มีความคิดเห็นระดับมาก
คะแนนระหว่าง 2.61 - 3.40	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
คะแนนระหว่าง 1.81 - 2.60	มีความคิดเห็นระดับน้อย
คะแนนระหว่าง 1.00 - 1.80	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม โดยเนื้อหาของแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการประยุกต์และอ้างอิงแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปปรับปรุง

3. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยการนำไปทดลองแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) จะมีค่าอยู่ในช่วง 0 - 1 ควรมีค่าในระดับ 0.70 ขึ้นไป เพื่อบ่งชี้ถึงความเชื่อมั่นของเนื้อหาข้อคำถาม (Sprinthall, 1997) และค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถาม (Corrected Item - Total Correlation) ควรมีค่าในระดับ 0.30 ขึ้นไป หากข้อคำถามใดที่ค่าครอนบาชแอลฟาต่ำกว่า 0.7 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อต่ำกว่า 0.30 ต้องทำการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามนั้น หรืออาจจะตัดข้อคำถามนั้นทิ้งไป ผลปรากฏว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.946 ซึ่งอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistical) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) โดยการทดสอบความแตกต่าง ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม สถิติทดสอบสมมติฐานในสถิติเชิงอนุมาน Independent t - test ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการนำไปวิเคราะห์กับตัวแปรเป็นระดับมาตราอันตรภาค (Interval Scale) หรือมาตร (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันจะวิเคราะห์หาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ 15,001-30,000 บาท

2. พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) พบว่า วัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการเนื่องจากต้องการท่องเที่ยว รองลงมาคือกลับภูมิลำเนา โดยเลือกช่วงเวลาในการเดินทางคือ ในช่วงเช้า (05.00-11.00 น.) รองลงมาคือ ช่วงค่ำ (19.01 น. เป็นต้นไป) มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเดินทาง 501-800 บาท รองลงมาคือ ต่ำกว่า 200 บาท ซึ่งส่วนใหญ่จะเดินทางคนเดียว รองลงมาคือ เดินทาง 2-4 คน และจะเดินทางไปกับเพื่อน

3. ระดับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถไฟเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นระดับมากที่สุดคือ พนักงานผู้ให้บริการต้องสวมใส่หน้ากากอนามัยหรือถุงมือยาง ในการบริการบนขบวนรถ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุดคือ มีรถนอนชั้น 2 เฉพาะผู้หญิง (Lady Car) อย่างน้อยขบวนละ 1 โบกี้ในขบวนรถที่มีการพ่วงรถนอน รองลงมา มีป้ายเตือนสิ่งอันตราย เช่น อย่างยืนตรงประตูระวังศีรษะ อย่างยืนมาออกจากรถ เป็นต้น ถัดมา เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบสัมภาระ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ไม่มีสิ่งกีดขวางระหว่างทางเดินในสถานีรถไฟและบนรถไฟ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ

4. การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ สถานภาพ รายได้แตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถไฟเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถไฟเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) ไม่แตกต่างกัน

4.2 ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการ ช่วงเวลาในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเดินทาง จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทาง และกลุ่มบุคคลที่ร่วมเดินทางแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถไฟเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. พฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้บริการรถไฟเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) ส่วนใหญ่เดินทางเนื่องจากต้องการท่องเที่ยว ในช่วงเช้า (05.00-11.00 น.) มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเดินทาง 501-800 บาท ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างมักจะเดินทางคนเดียว เป็นเพราะการเดินทางโดยรถไฟเป็นรูปแบบการเดินทางที่เน้นการชมทัศนียภาพ เหมาะกับผู้ใช้บริการที่ไม่เร่งรีบ ค่าใช้บริการที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับรูปแบบการเดินทางแบบอื่น อีกทั้งการเดินทางโดยรถไฟมีความปลอดภัยมากที่สุดทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักเดินทางคนเดียวเพราะมั่นใจในระบบความปลอดภัยของการรถไฟแห่งประเทศไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี วรสิทธิ์ และเอก ชุณหัชชา

ชัย (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพบริการและพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท และมีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่ใช้บริการคนเดียว มีความถี่ในการมาใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน มีระยะทางในการเดินทางมากกว่า 5 สถานี ใช้บริการในวัน จันทร์-ศุกร์ เวลา 15.00-18.00 น. มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง คือ ไปเที่ยว และสอดคล้องกับเอกวัฒน์ พันธาสู (2555) กล่าวว่า พฤติกรรมการเดินทางเกี่ยวข้องกับการเดินทาง ทิศทางในการเดินทาง การเลือกเส้นทางในการเดินทาง ระยะเวลาการเดินทาง ระยะทางในการเดินทาง รูปแบบการเดินทาง พาหนะในการเดินทาง รวมถึงจำนวนผู้เดินทาง เป็นต้น และ Khristy & Lall (1983) กล่าวว่า อัตราค่าโดยสาร ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ความคล่องตัว ความตรงต่อเวลา เป็นปัจจัยสะท้อนการตัดสินใจเลือกใช้ระบบขนส่งสาธารณะเมือง

2. ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) อยู่ในระดับมาก เป็นเพราะการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ โดยเน้นย้ำให้พนักงานต้องสวมใส่หน้ากากอนามัย หรือถุงมือยาง ในการบริการบนขบวนรถตลอดการเดินทางและยังจัดรถนอนชั้น 2 เฉพาะผู้หญิง (Lady Car) อย่างน้อยขบวนละ 1 โบกี้ในขบวนรถที่มีการพ่วงรถนอน แล้วเน้นย้ำพนักงานคอยตรวจตราดูแลความเรียบร้อยบนขบวนรถไฟฟ้า อีกทั้งจากสถานการณ์โควิด-19 ที่กำลังระบาดนั้น การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยจึงมีจุดวางเจลแอลกอฮอล์ให้แก่ผู้มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุวดี วรสิทธิ์ และเอก ชุมพหัชราชัย (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพบริการและพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนภัทร์ พงษ์สถิต (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าโดยสารของสถานีรถไฟอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า สถานีรถไฟอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าโดยสาร รวมทุกด้านพบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความไว้วางใจ เช่น เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบสัมภาระ และสอดคล้องกับการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย (2561) ตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการและผู้ร่วมทางเป็นอย่างยิ่ง โดยจะเห็นได้ว่าจากนโยบายในการป้องกันอาชญากรรมและมาตรการในการรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ อย่างเข้มงวด ทั้งการกวดขันพนักงานขบวนรถ การจัดตั้งหน่วยปฐมพยาบาล เพิ่มตำรวจรถไฟ การติดตั้งกล้อง CCTV และอุปกรณ์ตรวจวัดถูระเบิด เป็นต้น

3. ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุวดี วรสิทธิ์ และเอก ชุมหัชชราชัย (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพบริการและพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ในกรุงเทพมหานคร ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนภัทร์ พงษ์สถิต (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าโดยสารของสถานีรถไฟอยุธยา อำเภพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า สถานีรถไฟอยุธยา อำเภพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าโดยสารสถานีอยุธยา พบว่า ด้านเพศ ด้านอายุ และด้านรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการ ช่วงเวลาในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเดินทาง จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทาง และกลุ่มบุคคลที่ร่วมเดินทางแตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) แตกต่างกัน เป็นเพราะผู้ใช้บริการที่เดินทางคนเดียวเพื่อท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยตลอดการเดินทางเป็นสำคัญ ซึ่งการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยได้เน้นย้ำถึงมาตรการด้านความปลอดภัย อาทิเช่น การจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับวัตถุอันตรายร่างกาย การติดตั้งปุ่มแจ้งเหตุฉุกเฉินภายในที่นอนบนขบวนรถนอนทุกคันและมีตำรวจรถไฟคอยให้ความช่วยเหลือโดยเฉพาะในช่วงการเดินรอบรอบค่ายิ่งให้ความสำคัญอย่างมาก และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้ผู้ใช้บริการคำนึงถึงมาตรการการป้องกันของการรถไฟฟ้าเพื่อให้เป็นไปตามที่ภาครัฐ โดยจะต้องมีการจัดให้มีทรัพยากรและสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนให้เกิดสุขอนามัยส่วนบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี วรสิทธิ์ และเอก ชุมหัชชราชัย (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพบริการและพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ความไว้วางใจ และการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ในกรุงเทพมหานคร ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestion)

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเดินทางเพื่อท่องเที่ยวในช่วงเช้า ดังนั้นการรถไฟแห่งประเทศไทยควรกำหนดรอบการเดินรถให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือเพิ่มจำนวนรอบเดินรถให้มากขึ้นโดยเฉพาะช่วงเช้าที่ผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก

1.2 เพื่อสร้างความมั่นใจในการด้านความปลอดภัยจากการเดินทางในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ดังนั้นการรถไฟแห่งประเทศไทยควรติดตั้งเครื่องจ่ายแอลกอฮอล์เจลล้างมือที่มีแอลกอฮอล์อย่างน้อย 70% ขึ้นไปในทุกขบวนรถไฟเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการรวมถึงพนักงานของการรถไฟ ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายเชื้อระหว่างบุคคลได้

1.3 จากผลการวิจัยพบว่าให้ความสำคัญต่อการจัดการความปลอดภัยของการรถไฟแห่งประเทศไทย เส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ - นครศรีธรรมราช) ดังนั้นควรจัดพื้นที่ให้มีการเว้นระยะห่างเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัยเมื่อเดินทางบนขบวนรถไฟสายใต้

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ ซึ่งบอกถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีนัยสำคัญต่าง ๆ โดยทั่วไป แต่ไม่ทราบสาเหตุและความสัมพันธ์ในเชิงลึก ดังนั้น จึงควรทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกเฉพาะกลุ่มเป้าหมายจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมที่แท้จริงของผู้ใช้บริการได้อย่างลึกซึ้ง รวมทั้งได้รับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค และผู้ประกอบการ

2.2 ควรทำการศึกษาอย่างต่อเนื่องในเรื่องการจัดการความปลอดภัยของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกเส้นทางการเดินรถไฟของการรถไฟแห่งประเทศไทย

2.3 เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 อาจจะมีผลกระทบรุนแรงมากขึ้นหรือลดลง ดังนั้นควรศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยของการรถไฟแห่งประเทศไทยเพื่อปรับปรุงการจัดการด้านความปลอดภัยให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง (References)

การรถไฟแห่งประเทศไทย. (2561). *มาตรการด้านความปลอดภัยของการรถไฟแห่งประเทศไทย*.

สืบค้น 26 พฤษภาคม 2563, จาก <http://www.railway.co.th/>

ธนภัทร์ พงษ์สถิตย์. (2563). *คุณภาพการให้บริการรถไฟโดยสารของสถานีรถไฟอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

ประชาชาติธุรกิจ. (2561). *รถไฟเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยรับคนเดินทาง*. สืบค้น 20 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.prachachat.net/property/news-143771>

- ยุวดี วรสิทธิ์ และ เอก ชุนหัชชาชัย. (2559). ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- วอยซ์ทีวี. (2559). ระดมกำลังตำรวจเฝ้าระวังอาชญากรรมบนรถไฟฟ้า. สืบค้น 15 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.voicetv.co.th/read/312726>
- วิโรจน์ ทรงนิรันดร์. (2552). ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ ออยุธยา จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ศศิธร เลิศล้ำ. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอนโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อิทธิปัฐ มงคลอภิบาลกุล. (2557). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่นำไปสู่ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยขององค์กรในประเทศไทย กรณีศึกษา: ผู้ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การบินของสนามบิน. การจัดการสุขบัญญัติ วิทยาลัยด้านการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อีจีอาร์ออนไลน์. (2558). ข้อมูลชี้ สถิติคดีอาชญากรรมทางเพศในรถไฟ-สถานีรถไฟหัวเมืองผู้ดี. สืบค้น 20 พฤษภาคม 2563, จาก <https://mgronline.com/around/detail/9580000094432> ฟังสูงเป็นประวัติการณ์
- เอกวัฒน์ พันธาส. (2555). พฤติกรรมการเดินทางในเมืองหลักของภูมิภาค : กรณีศึกษา เมืองเชียงใหม่. วารสารวิชาการคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10(4), 74-91.
- Sprinthall. (1997). *Basic Statistical Analysis*. Needham Heights, Mass.: Allyn & Bacon
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rdEd. New York: Harper and Row Publications.