

ความต้องการ ผลกระทบ และมาตรการทดแทนจากการยกเลิกขบวนรถไฟ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

NEEDS, IMPACTS, AND COMPENSATION MEASURES FROM TRAIN CANCELLATIONS OF THE STATE RAILWAY OF THAILAND

อรพินท์ บุญสิน¹ ภักระวี แหวนเพชร² และอรรครา ธรรมาธิกุล³
Orapin Bunsin¹ Phakrawee Vanpetch² and Akara Thammathikul³

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

² หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

³ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

¹ Bachelor of Business Administration Program in Human Resource Management, Faculty of
Management Science Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

² Bachelor of Business Administration Program in Business Administration, Faculty of Management
Science, Suan Dusit University

³ Bachelor of Arts Program in Community Development, Faculty of Humanities and Social
Sciences Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

E-mail: orapin_bun@nstru.ac.th

Received:	February 22, 2025
Revised:	October 21, 2025
Accepted:	December 7, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการ และผลกระทบจากการยกเลิกการจัดบริการสาธารณะของการรถไฟแห่งประเทศไทย 2) วิเคราะห์และเปรียบเทียบผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการจากการยกเลิกการจัดบริการสาธารณะ และ 3) วิเคราะห์มาตรการในการจัดบริการสาธารณะอื่นทดแทน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการรถไฟจำนวน 384 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นด้วยเทคนิค Snowball technic การวิจัยเชิงคุณภาพ ประชุมกลุ่มย่อยกับกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 7 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ จำนวน 3 คน และพนักงานสายปฏิบัติการ ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถจำนวน 4 คน เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.80 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.75 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้การรถไฟฯ ศึกษาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ให้บริการทุกครั้งก่อนกำหนดนโยบายการยกเลิกขบวนรถ รองลงมาคือ ต้องการให้ การรถไฟฯ ประชาสัมพันธ์การยกเลิกขบวนรถให้กว้างขวางในทุกช่องทาง ต้องการให้การรถไฟฯ ปรับเปลี่ยนเวลาการเดินทางขบวนรถที่มาทดแทนขบวนรถที่ยกเลิก และต้องการให้การรถไฟฯ จัดขบวนรถที่ยกเลิกโดยมีค่าเฉลี่ย 4.05, 3.93, 3.74, และ 3.69 ตามลำดับ ส่วนผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบระดับปานกลาง ร้อยละ 44.7 ผลกระทบที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ให้บริการการรถไฟฯ นานขึ้น ร้อยละ 20.9 รองลงมาคือ เวลาเดินทางไม่ตรงกับความต้องการที่จะเดินทาง ร้อยละ 20.5 กลุ่มที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดคือ ประชาชนทั่วไป ร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 41.4 ผลกระทบทำให้ผู้ให้บริการเปลี่ยนไปใช้การขนส่งประเภทอื่นในระดับปานกลาง ร้อยละ 41.2 และผลกระทบจากการนำขบวนรถอื่นมาทดแทน ทำให้ไม่สามารถเดินทางได้ตามกำหนดเดิม ร้อยละ 44.9 2) ผู้ใช้บริการในสายการเดินทาง ประเภทขบวนรถ ขบวนรถ และเวลาที่ต่างกัน ได้รับผลกระทบที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังพบว่าประเภทรถที่ต่างกัน ผู้ใช้บริการได้รับผลกระทบต่างกันมากที่สุด จากการพิจารณาค่า Gamma คือ .483 โดยผู้ให้บริการรถท้องถิ่น ได้รับผลกระทบมากกว่าประเภทรถอื่น ๆ 3) แนวทางหรือมาตรการที่การรถไฟฯ นำมาใช้ พบว่า การจัดขบวนรถอื่นทดแทน การกำหนดเวลาเดินทางใหม่ การจัดเวลาหยุดรับส่งผู้โดยสารที่สถานีรายทางใหม่ สามารถช่วยลดผลกระทบของผู้ใช้บริการได้

คำสำคัญ

ความต้องการ ผลกระทบ มาตรการทดแทน ผู้ใช้บริการรถไฟ

ABSTRACT

This research aimed to 1) study the needs and impacts from the cancellation of public services by the State Railway of Thailand, 2) analyze and compare the impacts on service users from the cancellation of public services, and 3) analyze alternative public service measures. A mixed-method research approach was used. Quantitative research involved a sample of 384 train users, selected through non-probability snowball sampling. Qualitative research included focus group discussions with 7 purposively selected participants, consisting of 3 train operation executives and 4 train operation staff. The research instrument was a questionnaire with an IOC ranging from 0.80 to 1.00 and a Cronbach's alpha coefficient of 0.75. Quantitative data were analyzed using descriptive and inferential statistics.

The research findings revealed that 1) service users wanted the SRT to study the potential impacts on users every time before implementing a train cancellation policy ($M = 4.05$), followed by publicizing train cancellations widely across all channels ($\bar{X} = 3.93$), adjusting the schedule of replacement trains ($\bar{X} = 3.74$), and reinstating cancelled trains ($\bar{X} = 3.69$), respectively. As for the impacts of train cancellations, most

service users were moderately affected (44.7%). The impacts included extended travel time (20.9%), train schedules not matching travel needs (20.5%). The groups most affected were the general public (47.0%), followed by students (41.4%). The impacts led service users to switch to other modes of transportation at a moderate level (41.2%), and replacement trains made it impossible for passengers to travel as originally scheduled (44.9%). Moreover, 2) service users on different train lines, train types, and frequencies were affected differently with statistical significance at the .05 level. Different types of trains affected service users differently, with a Gamma value of .483, indicating that local train service users were affected more than users of other train types. In addition, 3) the guidelines or measures that the State Railway of Thailand implemented included arranging alternative trains, setting new operating times, and scheduling new passenger boarding and alighting times at stations along the way, which helped reduce the impacts on service users.

Keywords

Needs, Impacts, Compensation Measures, Train Users

ความสำคัญของปัญหา

ระบบการคมนาคมขนส่งมีความสำคัญต่อประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ถ้าประเทศมีระบบการคมนาคมขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความน่าเชื่อถือ และมีต้นทุนที่ประหยัด จะมีส่วนสำคัญในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของประเทศให้สูงขึ้น สามารถเชื่อมโยงฐานการผลิตภายในภูมิภาคได้โดยสะดวก ส่งผลให้เกิดการจ้างงาน เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจภายในประเทศ นอกจากนี้ยังทำให้มีการเดินทางเชื่อมโยงกันระหว่างพื้นที่ เกิดการพัฒนาเมืองและทางสังคมอย่างเป็นระบบ (Parliamentary Budget Bureau, 2019) ปัจจุบันการรถไฟแห่งประเทศไทย มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจ ดังวิสัยทัศน์ของการรถไฟฯ ที่ว่า “มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ในการให้บริการระบบรางที่สะดวก ตรงต่อเวลา และปลอดภัย” อาทิ การปรับปรุง ซ่อมแซมตู้โดยสารให้มีความสะอาดและทันสมัยมากขึ้น การปรับปรุงรางในหลายเส้นทางเพื่อให้การเดินทางมีความปลอดภัย และทำเวลาได้ดีขึ้น (Kalyanamitra, 2016) รวมทั้งลดขบวนรถที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เนื่องจากผู้โดยสารน้อยรายและได้จัดขบวนรถทดแทนขบวนรถที่ยกเลิกเพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ใช้บริการ อีกทั้งการรถไฟฯ เป็นรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในกลุ่มฟื้นฟู ทำให้ต้องเร่งปรับปรุง ผลการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม การรถไฟฯ ได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยมีการประเมินมาตรฐานการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยหน่วยงานภายนอก เพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ (The State Railway of Thailand, 2015) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการมากขึ้น ทำให้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาถึงรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความ

ต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งที่มีอยู่เดิมและพัฒนาหรือสร้างรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ

จากการยุบขบวนรถดังกล่าวส่งผลให้มีการทบทวนมาตรการดังกล่าวตามที่ว่า การรถไฟฯ จะต้องคำนึงถึงการเข้าถึงบริการ และการให้ประชาชนเป็นลำดับแรก โดยจะต้องไม่มีประชาชนที่ตกค้างหรือไม่สามารถเดินทางได้ตามเดิม ดังนั้น เพื่อให้มั่นใจว่าการปรับลดขบวนรถของการรถไฟฯ ไม่เกิดผลกระทบต่อประชาชน เห็นควรให้ การรถไฟฯ สำรวจความพึงพอใจ และความต้องการของประชาชนทุกสถานีตามแนวเส้นทางที่มีการปรับลด/ปรับเปลี่ยนขบวนรถอยู่เสมอ และให้รายงานผลการสำรวจให้กระทรวงคมนาคม (คค.) ทราบเป็นประจำทุกปี พร้อมกับการรายงานผลการดำเนินการตามบันทึกข้อตกลงฯ ทั้งนี้ในอนาคต กรณีการรถไฟฯ จะมีการปรับเปลี่ยนรายละเอียดที่กระทรวงคมนาคมจะต้องพิจารณาและนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การรถไฟฯ นำเสนอ กระทรวงคมนาคมพิจารณาก่อนที่จะดำเนินการ (Bunsin, 2016) จากสาเหตุดังกล่าวจึงเป็นที่มาในการศึกษาความต้องการ ผลกระทบ และมาตรการอันเกี่ยวข้องจากการยกเลิกขบวนรถเพื่อนำสารสนเทศที่ได้เสนอกระทรวงคมนาคมเพื่อพิจารณาในการยกเลิกการจัดบริการสาธารณะดังกล่าว และการรถไฟแห่งประเทศไทย จะได้มีแนวทางในการจัดทำแผนที่เหมาะสมต่อเรื่องดังกล่าวต่อไป

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. ความต้องการและผลกระทบจากการยกเลิกการจัดบริการสาธารณะเป็นอย่างไร
2. มาตรการในการจัดบริการสาธารณะทดแทนมีมาตรการอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาความต้องการ และผลกระทบจากการยกเลิกการจัดบริการสาธารณะของการรถไฟแห่งประเทศไทย
2. วิเคราะห์และเปรียบเทียบผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการจากการยกเลิกการจัดบริการสาธารณะ
3. วิเคราะห์มาตรการในการจัดบริการสาธารณะอื่นทดแทน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้หน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of analysis) ในระดับบุคคล ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือ ผู้ที่เคยใช้บริการขบวนรถที่ยกเลิกขบวนที่ 386, 394, 315, 316, 305, 306, 343, 344, 381, 385, 457, 458 และปัจจุบันใช้ขบวนรถทดแทนขบวนรถที่ยกเลิก (ขบวนทดแทนขบวนที่ 276 301 302 318 313 314 317 383 391 446) โดยไม่ทราบประชากร ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ทราบประชากร (Cochran, 1953) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มแบบ Snowball technic โดยการสอบถามผู้ใช้บริการที่เคยใช้ขบวนรถที่ยกเลิก และปัจจุบันใช้บริการ ขบวนรถที่ทดแทนอยู่ โดยให้ผู้ใช้บริการแสดงตนต่อผู้วิจัย เพื่อตอบแบบสอบถาม แล้วสอบถามจาก กลุ่มตัวอย่างแรกว่า มีผู้โดยสารท่านอื่นที่รู้จัก ที่มีลักษณะเหมือนกับตัวอย่างแรก แนะนำไปเรื่อย ๆ ใน 1 ขบวนรถ ส่วนขบวนรถอื่น ๆ ก็ทำในลักษณะเดียวกัน จนได้จำนวนตัวอย่างครบตามที่ต้องการ

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ผู้ศึกษาวิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกจาก ผู้บริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ จำนวน 7 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ จำนวน 3 คน และพนักงานสายปฏิบัติการ ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ จำนวน 4 คน ที่ปฏิบัติงาน โดยตรงและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการดำเนินงาน รวมถึงการยกเลิกขบวนรถ (Krueger & Casey, 2015)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และตรวจสอบ ความเป็นไปได้ (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) สรุปร้อยค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามทุกข้อ มีค่า IOC มากกว่า 0.5 พบว่า ประเด็นบันทึกใช้ได้ทุกประเด็น โดยมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.80 – 1.00 และ ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค) มีค่าเท่ากับ 0.75

การประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลหาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยการให้รหัสตัวแปรเพื่อการประมวลผล ซึ่งในการประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยได้ยึดตามหลักการทางสถิติ คือ 1) วัตถุประสงค์การวิจัย 2) ระดับการวัดของตัวแปร 3) ข้อตกลงเบื้องต้นในการใช้สถิติ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีความเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample T-test) การทดสอบความแตกต่างของร้อยละ การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) และ วิเคราะห์ความแกร่งของความสัมพันธ์โดยใช้ค่า Gamma และการตีความ

ผลการวิจัย

1. ความต้องการ และผลกระทบจากการยกเลิกการจัดบริการสาธารณะของการรถไฟแห่งประเทศไทย

1.1 ความต้องการของผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถ ผลจากการถามคำถามความต้องการของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการยกเลิกขบวนรถ ดังนี้ เรื่องที่มีความต้องการมากที่สุด คือเรื่อง ต้องการให้การรถไฟฯ ศึกษาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการทุกครั้ง ก่อนกำหนดนโยบายในการยกเลิกขบวนรถ ($\bar{X}$ = 4.05) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) = 0.86 รองลงมาคือ ต้องการให้การรถไฟฯ ประชาสัมพันธ์การยกเลิกขบวนรถให้กว้างขวางในทุกช่องทาง ($\bar{X}$ = 3.93) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) = 0.78 ต้องการให้การรถไฟฯ ปรับเปลี่ยนเวลาการเดินรถขบวนรถที่มาทดแทนขบวนรถที่ยกเลิก

($\bar{X} = 3.74$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) = 0.82 และต้องการให้การรถไฟฟ้า จัดขบวนรถทดแทน ขบวนรถที่ยกเลิก ($\bar{X} = 3.69$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) = 0.85

1.2 ผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย

1.2.1 ระดับผลกระทบที่ได้รับ ผลจากการถามคำถามผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการขบวนรถทดแทนฯ ได้รับผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถในระดับปานกลาง ร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ ได้รับผลกระทบในระดับน้อย ร้อยละ 24.8 ได้รับผลกระทบในระดับมาก ร้อยละ 12.0 ได้รับผลกระทบในระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 9.7 และได้รับผลกระทบมากที่สุด ร้อยละ 8.8

1.2.2 เรื่องที่ได้รับผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการได้รับผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถ ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ เรื่องที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดคือเรื่อง ต้องรอรถไฟฟ้าขึ้นกว่าเดิม ร้อยละ 20.9 รองลงมาคือ เวลาเดินทางไม่ตรงกับความต้องการที่จะเดินทาง ร้อยละ 20.5 ไปเรียนไม่ทัน ร้อยละ 17.1 เสียค่าใช้จ่ายมากขึ้น ร้อยละ 9.4 ไปทำงานไม่ทัน ร้อยละ 7.8 ต่อรถลำบาก ร้อยละ 7.6 พลาดการนัดหมาย ร้อยละ 7.5 คุณภาพชีวิตแย่ลง ร้อยละ 2.4 ซื้อของมาขายไม่ทัน ร้อยละ 1.0 และอื่น ๆ ร้อยละ 5.8 (ไม่ได้รับผลกระทบ ทำให้ตื่นเช้าขึ้น กลับบ้านช้าขึ้น ลดเวลาในการพักผ่อนลง ซื้อของไม่ทัน ไม่แน่ใจ กลับบ้านไม่ทัน ตื่นนอนไม่เพียงพอ คนแออัดมากขึ้น)

1.2.3 กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด คือ ประชาชนทั่วไป ร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 41.4 พ่อค้า/แม่ค้า ร้อยละ 3.7 นักท่องเที่ยว ร้อยละ 1.9 พระภิกษุ/สามเณร ร้อยละ 0.5 ผู้สูงอายุ ร้อยละ 0.2 และอื่น ๆ ร้อยละ 5.3 (ทุกคน พนักงานบริษัท/ข้าราชการ คนทำงาน ไม่แน่ใจ ไม่กระทบกับใคร)

1.2.4 ผลกระทบที่เกิดจากการนำขบวนรถอื่นมาทดแทน โดยไม่ผ่านหรือไม่จอดสถานีเดิม ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการได้รับผลกระทบที่เกิดจากการนำขบวนรถอื่นมาทดแทน โดยไม่ผ่านหรือไม่จอดสถานีเดิม อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 49.3 รองลงมาคือ ได้รับผลกระทบในระดับน้อย ร้อยละ 20.8 ได้รับผลกระทบในระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 12.7 ได้รับผลกระทบในระดับมาก ร้อยละ 12.0 และได้รับผลกระทบในระดับมากที่สุด ร้อยละ 5.1

1.2.5 ผู้ใช้บริการไม่สามารถเดินทางได้ตามกำหนดเวลาเดิม ผลการวิจัยพบว่า ขบวนรถที่การรถไฟฟ้า นำมาทดแทนขบวนรถที่ยกเลิก ไม่สามารถเดินทางตามกำหนดเวลาเดิมได้ในระดับปานกลาง ร้อยละ 44.9 รองลงมาคือ ไม่สามารถเดินทางได้ในระดับมาก ร้อยละ 20.6 ระดับน้อย ร้อยละ 17.8 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 10.2 และไม่สามารถเดินทางตามกำหนดเวลาเดิมได้ในระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 6.5

1.2.6 ผู้ใช้บริการต้องเปลี่ยนไปใช้บริการขนส่งประเภทอื่นแทน ผลการวิจัยพบว่า การยกเลิกขบวนรถทำให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนไปใช้บริการการขนส่งประเภทอื่นแทนในระดับปานกลาง ร้อยละ 41.2 รองลงมาคือ เปลี่ยนไปใช้บริการขนส่งประเภทอื่นในระดับมาก ร้อยละ 28.5 ระดับน้อย ร้อยละ 16.2 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 7.6 และน้อยที่สุด ร้อยละ 6.5

2. ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการจากการยกเลิกการจัดบริการสาธารณะ จำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ ผู้วิจัยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square Test) ในการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 1-5

2.1 ผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถ จำแนกตามสายการเดินรถ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการในสายการเดินรถสายใต้ ได้รับผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถ ร้อยละ 63.8 มากกว่าผู้บริการสายตะวันออก สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายเหนือ ร้อยละ 21.2, 14.7, และ 12.7 ซึ่งแตกต่างกันร้อยละ 42.6, 49.1, 51.1 ตามลำดับ ความแตกต่างนี้เมื่อทดสอบด้วย χ^2 - test พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าสายการเดินรถ มีความสัมพันธ์กับการได้รับผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถของผู้ใช้บริการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถ จำแนกตามสายการเดินรถ

ผลกระทบ จากการยกเลิกขบวนรถ	สายการเดินรถ				รวม
	สายเหนือ	สาย ตะวันออก เฉียงเหนือ	สายใต้	สาย ตะวันออก	
น้อยและน้อยที่สุด	42.2	27.9	12.8	33.6	34.5 (149)
ปานกลาง	45.1	57.4	23.4	45.1	44.7 (193)
มากและมากที่สุด	12.7	14.7	63.8	21.2	20.8 (90)
รวม	47.2 (204)	15.7 (68)	10.9 (47)	26.2 (113)	100.0 (432)

χ^2 - test = 67.344, df = 6, p = .000

2.2 ผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถ จำแนกตามประเภทขบวนรถ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริการขบวนรถท้องถิ่น ได้รับผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถ ร้อยละ 63.8 มากกว่าผู้บริการขบวนรถชานเมือง และขบวนรถธรรมดา ร้อยละ 15.8 และ 13.9 ซึ่งแตกต่างกันร้อยละ 48.0, 49.9 ตามลำดับ ความแตกต่างนี้เมื่อทดสอบด้วย χ^2 - test พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ประเภทขบวนรถมีความสัมพันธ์กับการได้รับผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถของผู้บริการ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ร้อยละของผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถ จำแนกตามประเภทขบวนรถ

ผลกระทบ จากการยกเลิกขบวนรถ	ประเภทขบวนรถ			รวม
	รถท้องถิ่น	รถธรรมดา	รถชานเมือง	
น้อยและน้อยที่สุด	12.8	27.8	38.1	34.5 (149)
ปานกลาง	23.4	58.3	46.1	44.7 (193)
มาก-มากที่สุด	63.8	13.9	15.8	20.8 (90)
รวม	10.9 (47)	8.3 (36)	80.8 (349)	100.0 (432)

χ^2 - test = 61.508, df = 4, p = .000

2.3 ผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถ จำแนกตามขบวนรถ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการขบวนรถที่ 446 (ซึ่งเป็นขบวนรถที่เดินทดแทนขบวนรถที่ถูกยกเลิก 457, 458) ได้รับผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถในระดับมากและมากที่สุด ร้อยละ 63.8 มากกว่าผู้ให้บริการขบวนรถอื่น ๆ ที่ได้รับผลกระทบในระดับเดียวกันนี้ เมื่อทดสอบด้วย χ^2 - test พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ขบวนรถที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการได้รับผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถของผู้ใช้บริการ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ร้อยละของผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถ จำแนกตามขบวนรถ

ผลกระทบ จากการ ยกเลิก ขบวนรถ	ขบวนรถ												รวม
	276	301	302	318	313	314	317	383	391	446	34	34	
											1	2	
น้อยและ น้อยที่สุด	27.8	32.4	50.0	26.5	44.1	47.	52.9	33.3	39.5	12.8	23	32	34.5
						1					.5	.4	(149)
ปานกลาง	58.3	47.1	44.1	52.9	44.1	41.	41.2	35.9	42.1	23.4	67	47	44.7
						2					.6	.1	(193)
มากและ มากที่สุด	13.9	20.6	5.9	20.6	11.8	11.	5.9	30.8	18.4	63.8	8.	20	20.8
						8					8	.6	(90)
รวม	8.3	7.9	7.9	7.9	7.9	7.9	7.9	9.0	8.8	10.9	7.	7.	100.0
	(36)	(34)	(34)	(34)	(34)	(34)	(34)	(39)	(38)	(47)	9	9	(432)
											(3	(3	
											4)	4)	

χ^2 - test = 85.933, df = 22, p = .000

2.4 ผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการของการรถไฟฟ้า ทุกวัน ได้รับผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถในระดับมากและมากที่สุด ร้อยละ 27.2 มากกว่าผู้ใช้บริการที่ใช้บริการของการรถไฟฟ้า ที่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า (สัปดาห์ละ 5 วัน สัปดาห์ละครั้ง 3 เดือนต่อครั้ง ขึ้นไป และเดือนละครั้ง) ร้อยละ 21.3, 19.5, 14.7, 14.0 ซึ่งแตกต่างกันร้อยละ 5.9, 7.7, 12.5, 13.2 ตามลำดับ ความแตกต่างนี้เมื่อทดสอบด้วย χ^2 - test พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ความถี่ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับการได้รับผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถของผู้ใช้บริการดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ร้อยละของผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ผลกระทบ จากการยกเลิก ขบวนรถ	ความถี่ในการใช้บริการ					รวม
	ทุกวัน	สัปดาห์ละ 5 วัน	สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	เดือนละ ครั้ง	3 เดือน ต่อครั้ง ขึ้นไป	
น้อยและน้อยที่สุด	23.7	29.8	37.6	42.1	58.8	34.5 (149)
ปานกลาง	49.1	48.9	42.9	43.9	26.5	44.7 (193)
มากและมากที่สุด	27.2	21.3	19.5	14.0	14.7	20.8 (90)
รวม	26.4 (114)	21.8 (94)	30.8 (133)	13.2 (57)	7.9 (34)	100.0 (432)

χ^2 - test = 19.349, df = 8, p = .013

3. มาตรการในการจัดบริการสาธารณะอื่นทดแทน

ผลการวิจัย พบว่า มาตรการอันเกี่ยวเนื่องที่สามารถช่วยลดผลกระทบของผู้ใช้บริการจากการยกเลิกขบวนรถของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การกำหนดเวลาเดินรถใหม่ให้ใกล้เคียงกับขบวนรถที่ถูกยกเลิก สามารถช่วยลดผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถได้ร้อยละ 34.8 รองลงมาคือ การกำหนดสถานีและระยะเวลาที่รถหยุดรับส่งผู้โดยสารที่สถานีรายทางให้ใกล้เคียงกับขบวนรถที่ถูกยกเลิก สามารถช่วยลดผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถได้ร้อยละ 28.8 และการจัดขบวนรถอื่นทดแทน สามารถลดผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถได้ ร้อยละ 18.0 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 มาตรการอันเกี่ยวเนื่องเพื่อลดผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถของการรถไฟแห่งประเทศไทย

มาตรการอันเกี่ยวเนื่อง	X ² – test	df	p	G
1. การจัดขบวนรถอื่นทดแทน	20.199	8	.010	.180
2. การกำหนดเวลาเดินรถใหม่ให้ใกล้เคียงกับขบวนรถที่ถูกยกเลิก	40.936	8	.000	.348
3. การกำหนดสถานีและระยะเวลาที่รถหยุดรับส่งผู้โดยสารที่สถานีรายทางให้ใกล้เคียงกับขบวนรถที่ถูกยกเลิก	39.328	8	.000	.288

ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณมาตรการอันเกี่ยวเนื่องเพื่อลดผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถของการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้นำข้อมูลดังกล่าวจัดประชุมกลุ่มย่อยผู้บริหารและพนักงานสายปฏิบัติการ ฝ่ายการเดินรถ พบว่า ผู้ใช้บริการสายใต้ได้รับผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถมากกว่าสายอื่น ซึ่งเป็นผลมาจากขบวนรถที่ถูกยกเลิก คือ ขบวนรถที่ 457 นครศรีธรรมราช-พัทลุง และ 458 คือ พัทลุง-นครศรีธรรมราช ซึ่งขบวนรถดังกล่าว การรถไฟแห่งประเทศไทย ไม่สามารถจัดขบวนรถมาทดแทนได้ตามเส้นทางที่ขบวนรถเดิมวิ่งผ่าน โดยการรถไฟนำขบวนรถ 446 ชุมทางหาดใหญ่-ชุมพร มาเป็นขบวนรถทดแทนขบวนรถที่ถูกยกเลิกดังกล่าว ทำให้ผู้ใช้บริการที่สถานีนครศรีธรรมราช โคกคราม บ้านทุ่งหล่อ เป็นต้น ไม่สามารถเดินทางได้ เนื่องจากขบวนรถที่นำมาทดแทนไม่มีเส้นทางมายังสถานีดังกล่าว นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ผู้ใช้บริการขบวนรถท้องถิ่นได้รับผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถมากกว่าขบวนรถอื่น อันเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการขบวนรถท้องถิ่น โดยส่วนใหญ่จะเป็นขบวนรถที่เดินรถในทางภาคใต้ และขบวนรถที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดคือ ขบวนรถที่ 446 อันเนื่องมาจากขบวนรถดังกล่าว ไม่ได้เป็นขบวนรถทดแทนที่แท้จริง เนื่องจากไม่มีเส้นทางเดินรถผ่านมายังสถานีที่ขบวนรถเดิมเคยผ่าน ประกอบกับผู้ใช้บริการบางส่วนเป็นนักเรียนนักศึกษา จึงไม่สามารถเดินทางโดยรถไฟได้เหมือนเคย ผู้ใช้บริการของขบวนรถดังกล่าว จึงได้รับผลกระทบสูงกว่าขบวนรถอื่น ๆ แนวทางการแก้ไขมาตรการอันเกี่ยวเนื่องเพื่อลดผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถ การปรับเปลี่ยนการให้บริการการเดินรถการรถไฟฯ ได้คำนึงถึงความเหมาะสมในการให้บริการแก่ประชาชน โดยพิจารณาขบวนรถเฉพาะเส้นทางที่มีผู้ใช้น้อย หรือเป็นขบวนรถที่มีความจำเป็นไม่มากต่อประชาชนและไม่ได้วิ่งให้บริการในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน โดยการรถไฟฯ ยังมีขบวนรถโดยสารให้บริการรองรับการเดินทางของประชาชนในทุกเส้นทางอย่างครบถ้วน ทำการประชาสัมพันธ์ การยกเลิกขบวนรถไม่ช่วยลดผลกระทบจากการยกเลิกบริการสาธารณะให้ทราบในทุกช่องทาง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้ 1) ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้การรถไฟฯ ศึกษาผลกระทบก่อนยกเลิกบริการทุกครั้ง 2) ผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบระดับปานกลาง ร้อยละ 44.7 ผลกระทบที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้บริการรอรถไฟนานขึ้น ร้อยละ 20.9 กลุ่มที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดคือ ประชาชนทั่วไป ร้อยละ 20.9 ผลกระทบทำให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนไปใช้บริการขนส่งประเภทอื่นในระดับปานกลาง ร้อยละ 41.2 และผลกระทบจาก

การนำขบวนรถอื่นมาทดแทน ทำให้ไม่สามารถเดินทางได้ตามกำหนดเดิม ร้อยละ 44.9 นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการในสายการเดินรถ ประเภทขบวนรถ ขบวนรถ และความถี่ที่ต่างกัน ได้รับผลกระทบที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังพบว่าประเภทรถที่ต่างกัน ผู้ใช้บริการได้รับผลกระทบต่างกันมากที่สุด โดยผู้ให้บริการรถท้องถิ่น ได้รับผลกระทบมากกว่าประเภทรถอื่น ๆ

3) แนวทางหรือมาตรการที่การรถไฟฟ้าฯ นำมาใช้ พบว่า การจัดขบวนรถอื่นทดแทน การกำหนดเวลาเดินรถใหม่ การจัดเวลาหยุดรับส่งผู้โดยสารที่สถานีรายทางใหม่ สามารถช่วยลดผลกระทบของผู้ใช้บริการได้

การยกเลิกขบวนรถหากพิจารณาแนวคิดคุณภาพการให้บริการ ยังพบอีกว่า 1) การขาดความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า การยกเลิกขบวนรถส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2006) ที่กล่าวว่า การให้บริการขาดความน่าเชื่อถือหากไม่สามารถให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอและไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ แม้การรถไฟฟ้าฯ จะจัดขบวนรถทดแทน แต่หากเส้นทางการเดินรถไม่สอดคล้องกับสถานีที่เคยให้บริการเดิม ย่อมทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถเดินทางได้ตามกำหนด และลดทอนความไว้วางใจในการบริการลงอย่างมีนัยสำคัญ 2) ความไม่สอดคล้องระหว่างบริการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการบริการทดแทนยังไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างสมบูรณ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ (Tanner & DeToro, 1992) ที่ระบุว่าการตัดสินใจว่าบริการใดไม่เป็นที่พึงพอใจนั้นมาจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง การที่ผู้ใช้บริการต้องรอรถไฟนานขึ้นและต้องเปลี่ยนไปใช้การขนส่งประเภทอื่น แสดงให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างบริการที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง 3) ผลกระทบที่ไม่เท่าเทียมกันในกลุ่มผู้ใช้บริการ การวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการในสายใต้ได้รับผลกระทบมากที่สุดเมื่อเทียบกับสายอื่น และผู้ใช้บริการรถท้องถิ่นได้รับผลกระทบมากกว่าประเภทรถอื่น ๆ ผลลัพธ์นี้เน้นย้ำว่าการตัดสินใจยกเลิกบริการสาธารณะส่งผลกระทบต่อประชาชนบางกลุ่มมากกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งเป็นการละเลยหลักการพื้นฐานของการบริการสาธารณะที่ควรจะตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Bunyaratphan, 2006) แม้จะมีมาตรการทดแทน แต่การดำเนินการยังไม่สามารถลดผลกระทบที่ไม่เท่าเทียมกันนี้ได้อย่างแท้จริง 4) ผลการวิจัยที่พบว่าผู้ใช้บริการได้รับผลกระทบจากการยกเลิกขบวนรถไฟฟ้าในระดับปานกลาง และกลุ่มประชาชนทั่วไปกับนักเรียนได้รับผลกระทบมากที่สุด สามารถอธิบายได้ผ่านกรอบแนวคิด Public Value Theory (Moore, 2019; Meynhardt, 2021) ซึ่งชี้ว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องสร้าง “คุณค่าต่อสังคม” และตอบสนองต่อผลประโยชน์ร่วม หากการยกเลิกบริการไม่คำนึงถึงกลุ่มเปราะบาง ย่อมสะท้อนถึงการขาดดุลยภาพด้าน public value และทำให้ประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสะท้อนประเด็น Equity in Public Services (OECD, 2020) ที่เน้นความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการสาธารณะ เนื่องจากผู้โดยสารบางกลุ่มได้รับผลกระทบมากกว่ากลุ่มอื่น จึงเป็นการละเมิดหลักการด้านความเสมอภาคที่บริการสาธารณะควรยึดถือ ขณะเดียวกัน ความต้องการของผู้ใช้บริการที่ให้การรถไฟฟ้าฯ ศึกษาผลกระทบและจัดทำมาตรการรองรับก่อนการยกเลิกขบวนรถ สอดคล้องกับแนวคิด Service-Dominant Logic (Vargo & Lusch, 2020) ซึ่งมองว่าการบริการคือการสร้างคุณค่าร่วม (co-creation of value)

ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ดังนั้น หากการรถไฟเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะช่วยลดช่องว่างระหว่าง “สิ่งที่ได้รับจริง” กับ “ความคาดหวัง” ของผู้โดยสารได้มากขึ้น อีกทั้งผลการวิจัยยังตอกย้ำความจำเป็นในการนำกรอบ Digital Public Service and Smart Mobility (European Commission, 2021; UNDESA, 2022) มาปรับใช้ เช่น ระบบแจ้งเตือนการยกเลิกขบวนรถแบบเรียลไทม์ผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและประสิทธิภาพการสื่อสาร สุดท้าย หากมองผ่านกรอบ Resilience Theory (Boin & Lodge, 2020; OECD, 2021) จะเห็นว่าความสามารถในการฟื้นตัวของระบบรางยังค่อนข้างต่ำ เนื่องจากการยกเลิกขบวนรถทำให้ผู้โดยสารจำนวนมากจำเป็นต้องหันไปใช้การขนส่งรูปแบบอื่น การวางมาตรการทดแทนจึงควรเน้นความยืดหยุ่นและตอบสนองได้ทันทั่วทั้งพื้นที่เพื่อเพิ่มศักยภาพความยั่งยืนของระบบขนส่งสาธารณะ

นอกจากนี้ หากพิจารณาที่แนวคิดการบริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐบาลหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม (Bunyaratphan, 2006) แต่การยกเลิกบริการสาธารณะดังกล่าว ผู้ใช้บริการได้รับผลกระทบเป็นจำนวนมาก และไม่ต้องการให้การรถไฟยกเลิกบริการสาธารณะดังกล่าว และแม้ว่ามีมาตรการอื่นมาทดแทน แต่การดำเนินการนั้นไม่ได้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การรถไฟแห่งประเทศไทยควรดำเนินการศึกษาผลกระทบและจัดทำประชาพิจารณ์ ก่อนการยกเลิกขบวนรถทุกครั้ง เพื่อสะท้อนความคิดเห็นและความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบเชิงสังคมและเพิ่มความน่าเชื่อถือของนโยบาย

1.2 ควรจัดทำมาตรการรองรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อย เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบสูงและอาจไม่สามารถเปลี่ยนไปใช้ระบบขนส่งอื่นได้

2. ข้อเสนอแนะเชิงบริหารจัดการ

2.1 การจัดขบวนรถทดแทนควรพิจารณาให้มีเวลาและเส้นทางใกล้เคียงกับขบวนรถเดิมมากที่สุด เพื่อไม่ให้ผู้โดยสารเสียโอกาสในการเดินทาง โดยเฉพาะเส้นทางสายใต้ที่พบปัญหามากที่สุด

2.2 ควรมีการวางแผนบริหารจัดการผู้โดยสารล่วงหน้า เช่น การจัดสรรจำนวนตู้โดยสารที่เพียงพอ และการปรับตารางเวลาให้เหมาะสมกับความหนาแน่นของผู้โดยสาร

2.3 การประสานงานกับหน่วยงานท้องถิ่นหรือภาคเอกชนควรได้รับการพิจารณาเพื่อลดภาระการเดินทางของประชาชนในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงบริการ

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

3.1 ศึกษาเชิงเปรียบเทียบในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบผลกระทบหลังจากการยกเลิกบริการสาธารณะของระบบขนส่งประเภทอื่น เช่น การยกเลิกบริการรถเมล์ปาร์ตี้ของกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นกรณีศึกษาและหาแนวทางที่เป็นประโยชน์

3.2 มุ่งเน้นความน่าเชื่อถือของการบริการ ควรเน้นศึกษาปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของการบริการตามแนวคิดของ Zeithaml, Bitner, Gremler (2006) เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม แทนที่จะเน้นเพียงการประชาสัมพันธ์เพียงอย่างเดียว

3.3 พิจารณาความต้องการที่แท้จริง ควรมีการศึกษาความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการอย่างละเอียด เพื่อให้แน่ใจว่ามาตรการทดแทนที่จะนำมาใช้ในอนาคตนั้นตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

4. ข้อเสนอแนะเชิงการสื่อสารและบริการสาธารณะ

4.1 การรถไฟฯ ควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น การแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชันและสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการยกเลิกและการจัดขบวนรถทดแทนเข้าถึงผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและครอบคลุม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระบบขนส่งสาธารณะประเภทอื่น (เช่น รถโดยสารด่วนพิเศษ BRT หรือระบบรถไฟฟ้า) ที่มีการยกเลิกหรือปรับลดการให้บริการ เพื่อหาบทเรียนเชิงนโยบายที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการรถไฟแห่งประเทศไทย

2. ควรดำเนินการวิจัยแบบติดตามผล (Follow-up Study) เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของมาตรการทดแทนในระยะยาว ว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างยั่งยืนหรือไม่

3. ควรเน้นการศึกษาปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและคุณภาพการให้บริการ (Service Quality and Reliability) เพื่อต่อยอดในการกำหนดกลยุทธ์พัฒนาการให้บริการของการรถไฟฯ

4. ควรพิจารณาใช้ วิธีการวิจัยเชิงพื้นที่ (Area-based Research) เพื่อเปรียบเทียบผลกระทบในแต่ละภูมิภาค ซึ่งอาจสะท้อนความแตกต่างของกลุ่มผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน

5. ควรมีการศึกษาเชิงลึกในด้าน เทคโนโลยีและนวัตกรรมการสื่อสาร ว่าสามารถช่วยลดผลกระทบและเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างไร

References

- Boin, A. & Lodge, M. (2020). Responding to the COVID - sipkao crisis: a policy capacity perspective. **Public Administration Review**. 80(5), 763-769.
- Bunyaratphan, T. (2006). ānphatthanā khunnaphāp kānbōrīhān čhatkān phāk rat: nāēokhit mai khōng kānčhatkān phāk rat [Developing the quality of public administration: a new concept of public administration]. **Modern Management Journal**. 4(1), 15-27.
- Bunsin, O. (2016). rāīngān kānwīchāi khwāmphungphōčchai khōng phūchai bōrīkān læ phāēnkān phatthanā bōrīkān khōng kān rotfaī hāēng prathēt Thai [Research report on satisfaction of service users and plans to improve the services of the State Railway of Thailand]. Songkhla: Thaksin University.
- Cochran, W. G. (1953). **Sampling Techniques**. New York: John Wiley & Sons. Inc.

- European Commission. (2021). **Smart and Sustainable Mobility Strategy**. Brussels: European Union.
- Kalyanamitra, W. (2016). **rotfai Thai** [Thai Railway]. All way. 1 (April) pp. 4-5.
- Krueger, R. A. & Casey, M. A. (2015). **Focus Group Interviewing**. A chapter in The Handbook of Practical Program Evaluation, 4rd edition. Edited by: J. Wholey, H. Hattry, and K. Newcomer. Josey-Bass: San Francisco.
- Meynhardt, T. (2021). Public value: Value creation in the eyes of society. **Public Money & Management**. 41(1), 3–6.
- Moore, M. H. (2019). **Creating public value: Strategic management in government**. (Updated ed.). Harvard University Press.
- OECD. (2020). **Government at a Glance 2020**. OECD Publishing.
- OECD. (2021). **Building Resilient Public Services**. Paris: OECD Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., A. & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**. 64, 1(Spring), 41-50.
- Parliamentary Budget Bureau. (2019). **næothāng kānphatthanā rabop khonsong khōng prathēt** [Guidelines for the development of the country's transportation system]. Bangkok: Printing Office.
- Tenner, A. R. & Detoro, I. J. (1992). **Total Quality Management: There Step to Continuous Improvement**. Massachusetts: Addison-Wesley.
- The State Railway of Thailand. (2015). nungroṣipkāo pī kān rotfai hæng prathēt Thai [119 years of the State Railway of Thailand]. **Railway Samphan Journal**. 1, 1-35.
- UNDESA. (2022). **E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government**. United Nations.
- Vargo, S. L. & Lusch, R. F. (2020). Service - dominant logic 2020. **Journal of Service Research**. 23(4), 455–472.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. (2006). **Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm** (4th ed.). New York: McGraw-Hill.