



ศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราช
Potential of Logistics Effect on the Development of Railway Transportation
Nakhon Sri Thammarat Province

ธีรนนท์ วัฒนโยธิน* และนุชากร คงยะฤทธิ์
Tiranan Wattanayotin* and Nuchakorn Kongyarit

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110
Faculty of Management Technology, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Thungsong, Nakhon Si Thammarat
80110, Thailand

*Corresponding author, e-mail: Tiranan.w@rmutsv.ac.th

(Received: Feb 7, 2025; Revised: Jul 18, 2025; Accepted: Jul 22, 2025)

บทคัดย่อ

งานวิจัยด้านโลจิสติกส์และระบบขนส่งทางรางในประเทศไทยส่วนใหญ่มุ่งเน้นในระดับนโยบาย ขณะที่การศึกษาในระดับจังหวัด โดยเฉพาะพื้นที่ภาคใต้ที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจและการขนส่งยังมีอยู่อย่างจำกัด งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟจังหวัดนครศรีธรรมราชเกี่ยวกับศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการรถไฟจำนวน 400 คน ที่ได้มาโดยการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่ ณ สถานีรถไฟคลองจันดี สถานีรถไฟชุมทางทุ่งสง และสถานีรถไฟนครศรีธรรมราช เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการรถไฟด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญจากผู้ใช้บริการที่มีความพร้อมในการให้ข้อมูลจนได้ข้อมูลครบ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการใช้ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟจังหวัดนครศรีธรรมราชเกี่ยวกับศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริการเห็นว่า ศักยภาพโลจิสติกส์ด้านการขนส่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความปลอดภัย การไหลทางกายภาพ การไหลทางการเงิน ตามลำดับ และ 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟจังหวัดนครศรีธรรมราชเกี่ยวกับศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีต่อการพัฒนาการขนส่งระบบรางพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเลือกใช้ประเภทขบวนและระดับชั้นโดยสารของรถไฟที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีต่อการพัฒนาการขนส่งระบบรางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ศักยภาพโลจิสติกส์ การพัฒนา ขนส่งระบบราง

Abstract

Logistics and rail transport research in Thailand continues to focus primarily on the policy level. In contrast, studies at the provincial level particularly in the southern region, which plays a significant role in the country's economy and transportation remain limited. This quantitative research aims to investigate and compare the perceptions of railway service users regarding the logistics potential influencing the development of the rail transport system in Nakhon Si Thammarat Province. The sample group consisted of 400 railway service users selected through accidental sampling. Data were collected on-site at Khlong Chandi Railway Station, Thung Song Junction, and Nakhon Si Thammarat Railway Station using a structured questionnaire administered to respondents who were willing and able to provide complete information. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The results revealed that: 1) Overall, the respondents' perceptions of the logistics potential influencing

the development of the rail transport system in Nakhon Si Thammarat Province were at a high level. Among the logistics dimensions, transportation potential received the highest mean score, followed by safety, physical flow, and financial flow, respectively. 2) The comparison of perceptions among users with different occupations, average monthly incomes, choices of train service types, and classes of train service revealed statistically significant differences in their opinions on the logistics potential affecting rail transport development, at the 0.05 level.

Keywords: Logistics potential, Development, Railway transportation

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังพยายามปรับตัวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และมีการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งผลต่อระดับการพัฒนาประเทศ ประเทศที่มีโครงสร้างพื้นฐานดี รายได้ต่อหัวของประชากรจะดีขึ้น แนวทางการพัฒนาประเทศโดยพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบุในยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) มีเป้าหมายเพื่อยกระดับโลจิสติกส์ของประเทศไปสู่การเป็นศูนย์กลางทางการค้า การบริการ และการลงทุนในภูมิภาค ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การพัฒนาเพิ่มมูลค่าระบบห่วงโซ่อุปทาน 2) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) การพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ โดย Feyissa *et al.* (2019) ชี้ให้เห็นว่า การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพต้องให้ความสำคัญกับการจัดการการไหลทั้งทางกายภาพ ข้อมูลข่าวสาร และกระแสการเงินอย่างบูรณาการ นอกจากนี้ยังมียุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทยระยะ 20 ปี มีภารกิจเพื่อพัฒนาระบบการขนส่งของไทยในอนาคต รองรับการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต พฤติกรรมการเดินทาง ซึ่งมีประเด็นเกี่ยวข้อง 3 ประเด็น ได้แก่ การขนส่งที่ปลอดภัยและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green transport) การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ (Transport efficiency) และการเข้าถึงระบบการขนส่งอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม (Inclusive transport) (Office of Transport and Traffic Policy and Planning, 2021)

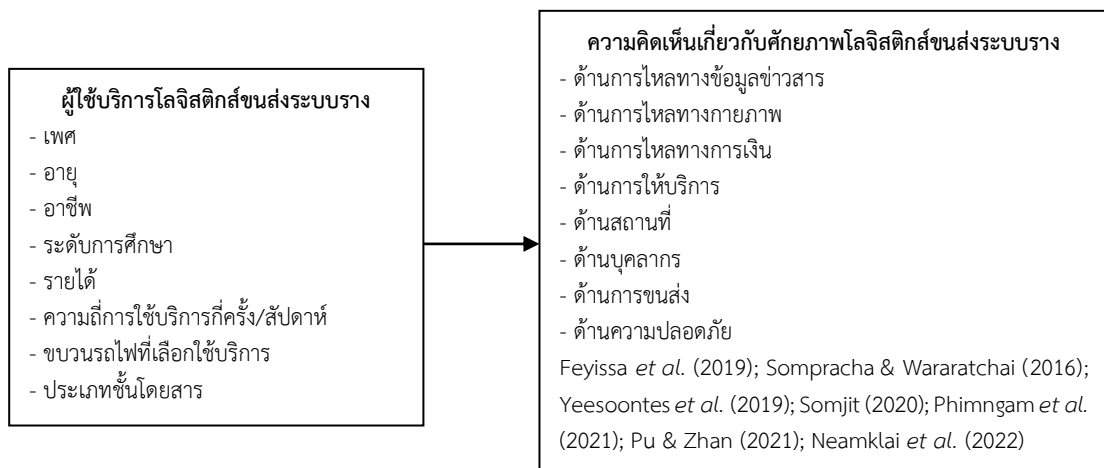
การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งนับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เกื้อหนุนให้ประเทศไทยมุ่งไปตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของประเทศไทย 20 ปี มีแนวคิดในการพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งในอนาคต เพื่อให้การขนส่งมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนการขนส่ง การสร้างเครือข่ายการเชื่อมโยงระบบคมนาคมภายในประเทศ และระหว่างประเทศ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนด้านการขนส่ง และการเดินทางขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ จากที่กล่าวมาการพัฒนาการพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่นอกจากจะช่วยสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศแล้ว ยังจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย เกิดการกระจายการพัฒนาการพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งที่จะช่วยให้มีการกระจายรายได้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและความอยู่ดีมีสุขของคนไทยได้ในที่สุด ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้เป็นไปจากการเปลี่ยนจากระบบคมนาคมขนส่งหลักสู่ระบบการขนส่งรางมากยิ่งขึ้น ระบบรางจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบชุมชน รอบสถานีจะเกิดการเปลี่ยนแปลง จากปัจจุบันที่ภาพรวมโครงสร้างพื้นฐานของไทย จะพึ่งพาทางโครงสร้างถนนสูงกว่า 4.6 แสนกิโลเมตร ในขณะที่ทางรางมีเพียง 4,044 กม. เป็นรถไฟทางเดี่ยว 91% ทางคู่ 9% ทั้งนี้ การให้น้ำหนักโครงสร้างระบบรางจะมีผลประโยชน์กับประชาชน ช่วยลดต้นทุนในการเดินทางได้มากยิ่งขึ้น Lambert & Sharma (1990) ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบรางที่มีประสิทธิภาพต้องสามารถเชื่อมโยงการเคลื่อนย้ายจากจุดเริ่มต้นไปยังสุดท้ายของโซ่อุปทาน ซึ่งต้องมีการเชื่อมโยงการไหลของสินค้าระหว่างองค์กรจนถึงมือผู้บริโภค

การรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นกิจการที่บริการด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านคมนาคมที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนที่สร้างความเจริญให้กับเมือง พื้นที่ในสถานีในจังหวัดต่าง ๆ ที่รถไฟผ่าน และกระจายความเจริญจากส่วนกลางไปยังพื้นที่ห่างไกล ประชาชนสามารถเดินทาง มีการขนส่งสินค้าได้อย่างสะดวก มีความปลอดภัย และราคาที่ถูกลง แต่ในขณะเดียวกันการลดลงของจำนวนผู้โดยสารที่มารับบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งอาจมีสาเหตุเนื่องมาจากความล่าช้าของขบวนรถไฟ การประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการรถไฟ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการใช้บริการรถไฟ (Pu & Zhan, 2021) ดังนั้นการรถไฟแห่งประเทศไทย จึงควรให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยสารในด้านต่าง ๆ แก่ผู้โดยสาร ซึ่งเครื่องมือที่บ่งชี้คุณภาพการให้บริการของระบบขนส่งทางรางคือ การประเมินการบริการผ่านมุมมองของผู้ใช้บริการ หรือการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และยังเป็นการสื่อถึงภาพลักษณ์ของการรถไฟ

หรือการส่งเสริมการท่องเที่ยว (Sompracha & Wararatchai, 2016) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงการให้บริการในด้านที่ยังมีคุณภาพไม่เพียงพอต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดย Neamklai *et al.* (2022) ระบุองค์ประกอบสำคัญของศักยภาพการขนส่งทางรางต้องพิจารณาหลายองค์ประกอบทั้งกระบวนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย สภาพแวดล้อมของสถานีรถไฟ บุคลากร และช่องทางการให้บริการ

จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นจังหวัดขนาดใหญ่ในภาคใต้ของประเทศไทย มีความสำคัญในฐานะศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ การเกษตร และการคมนาคมของภูมิภาค โดยเฉพาะระบบขนส่งทางราง ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการกระจายสินค้าและการเดินทางของประชาชน ซึ่งมีสถานีรถไฟหลัก ได้แก่ สถานีรถไฟนครศรีธรรมราช สถานีรถไฟชุมทางทุ่งสง และสถานีรถไฟคลองจันดี ซึ่งเป็นสถานีที่มีผู้ใช้บริการในปริมาณมาก ที่รองรับทั้งการโดยสารและการขนส่งสินค้า โดยเฉพาะสถานีทุ่งสงซึ่งได้รับการพัฒนาให้เป็นศูนย์กระจายสินค้า (Logistics center) ของการรถไฟแห่งประเทศไทยในภาคใต้ตอนล่าง โดยเส้นทางรถไฟสายใต้ที่พาดผ่านจังหวัดเชื่อมต่อไปยังกรุงเทพมหานคร ชุมพร สงขลา และชายแดนประเทศมาเลเซีย ทำให้จังหวัดนครศรีธรรมราชมีศักยภาพในการเป็นจุดยุทธศาสตร์ด้านโลจิสติกส์ และการค้าชายแดนในอนาคต แม้จังหวัดนครศรีธรรมราชจะมีศักยภาพด้านระบบรางในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เหมาะสม ตั้งแต่จุดเริ่มต้นไปจนถึงจุดที่เป็นเป้าหมายปลายทาง ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ รวมถึงการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ และกระจายสินค้าจากแหล่งที่ผลิต (Source of origin) ที่เป็จุดเริ่มต้นจนกระทั่งสินค้าได้มีการส่งมอบไปถึงแหล่งที่มีความต้องการ (Source of consumption) ที่เป็จุดหมายปลายทางหรือผู้บริโภคขั้นสุดท้าย แต่ยังพบปัญหาในการใช้บริการรถไฟที่มีแนวโน้มลดลง โดยมีปัจจัยปัญหาหลักที่พบ ได้แก่ ขาดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีความเหมาะสมในการรองรับผู้โดยสาร สิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เพียงพอ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบตารางเดินรถหรือช่องทางการจองตั๋ว และความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสาร (Department of Rail Transport, 2023) นอกจากนี้ Inthara *et al.* (2017) การพัฒนาการขนส่งทางรางในอนาคตจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยที่ครอบคลุมทั้งโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการ และการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยเห็นว่า การทราบศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราชมีความสำคัญในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งระบบรางให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถสร้างความประทับใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟทั้งการเดินทาง และการขนส่งสินค้า ส่งผลให้มีการกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการสถานีรถไฟจังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน และมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟจังหวัดนครศรีธรรมราชเกี่ยวกับศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟจังหวัดนครศรีธรรมราชเกี่ยวกับศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราชตามข้อมูลบุคคลของผู้ใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยประชากรวิจัยเป็นผู้ใช้บริการรถไฟของสถานีรถไฟคลองจันดี สถานีรถไฟชุมทางทุ่งสง และสถานีรถไฟนครศรีธรรมราช และกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการรถไฟของสถานีรถไฟคลองจันดี สถานีรถไฟชุมทางทุ่งสง และสถานีรถไฟนครศรีธรรมราช ที่ได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ หรือที่เรียกว่าการสุ่มแบบสะดวก ซึ่งเป็นเทคนิคการสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นประเภทหนึ่ง โดยจะเลือกผู้เข้าร่วมตามความสะดวก หรือเลือกผู้เข้าร่วมที่เข้าถึงได้ง่ายหรือพร้อมให้ข้อมูล จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นขนาดที่กำหนดมาจากสูตรของ Cochran ซึ่งกำหนดสัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่ม 50% หรือ 0.50 และค่าความเชื่อมั่น 95%

เครื่องมือการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถไฟ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ ความถี่ในการใช้บริการที่ครั้ง/สัปดาห์ ขบวนรถไฟที่เลือกใช้บริการ และประเภทชั้นโดยสาร

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามแบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง โดยกำหนดกรอบเนื้อหาครอบคลุมประเด็น 8 ด้าน ตามแนวคิดของ Feyissa *et al.* (2019); Sompracha & Wararatchai (2016); Yeesoontes *et al.* (2019); Somjit (2020); Phimngam *et al.* (2021); Pu & Zhan (2021) และ Neamklai *et al.* (2022) ได้แก่ 1) การไหลของข้อมูลข่าวสาร 1.1) การประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม 1.2) ศูนย์การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การเดินทาง 1.3) การค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เป็นทางการ 1.4) การติดป้ายประกาศให้ข้อมูลในการเดินทาง หรือกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง 2) การไหลทางกายภาพ 2.1) การเดินทางด้วยรถไฟมีสะดวก และปลอดภัยถึงเป้าหมายตามที่ต้องการ 2.2) การเดินทางเข้าถึงสถานีรถไฟที่มีความสะดวก 2.3) การเดินทางมีป้ายหรือแผนผังระยะเวลาในการเดินทาง 2.4) การจัดการจุดรับ-ส่งสินค้าที่มีความสะดวก 3) การไหลทางการเงิน 3.1) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่เหมาะสม 3.2) การมีช่องทางการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ที่สะดวก เช่น QR Code, Payment 3.3) ราคาอาหารภายในสถานีและภายในขบวนรถไฟมีความเหมาะสม 3.4) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางแต่ละสถานีมีความเหมาะสม 4) การให้บริการ 4.1) การให้บริการจุดจำหน่ายตั๋วที่มีเพียงพอ 4.2) การให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการที่รวดเร็ว 4.3) การให้บริการการซื้อตั๋วรถไฟ 4.4) การให้บริการข้อมูล แนะนำในการเดินทาง และดูแลเอาใจใส่ 5) สถานที่ 5.1) ร้านอาหาร-เครื่องดื่มมีเพียงพอต่อความต้องการให้บริการ 5.2) สถานีมีพื้นที่รองรับผู้ให้บริการระหว่างรอรถไฟที่เพียงพอ เช่น ที่นั่ง 5.3) สถานีรถไฟมีห้องน้ำ-ห้องสุขาที่เพียงพอต่อความต้องการ 5.4) สถานีมีที่จอดรถที่เพียงพอต่อความต้องการ 6) บุคลากร 6.1) พนักงานให้บริการแก่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร 6.2) พนักงานให้คำแนะนำและข้อมูลในการเดินทางที่ถูกต้อง 6.3) พนักงานแต่งกายเรียบร้อยมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน 6.4) พนักงานดูแลเอาใจใส่ระหว่างการเดินทางอย่างเหมาะสม 7) การขนส่ง 7.1) การดูแลสินค้าด้วยความเอาใจใส่ เช่น ไม่โยนสินค้า 7.2) การส่งสินค้าตรงตามเวลาที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง 7.3) การรับ-ส่งสินค้าไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ 8) ความปลอดภัย 8.1) การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับใช้ในกรณีฉุกเฉินที่สถานีรถไฟและบนขบวนรถไฟ 8.2) พนักงานรถไฟมีการเตือนผู้โดยสารเรื่องสัมภาระและทรัพย์สินมีค่าเพื่อความปลอดภัย 8.3) เจ้าหน้าที่ตำรวจรถไฟมีการตรวจสอบดูแลความปลอดภัยผู้โดยสารอย่างเหมาะสม โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อประเด็นที่กำหนดว่า มีศักยภาพระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อประเด็นที่กำหนดว่า มีศักยภาพระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อประเด็นที่กำหนดว่า มีศักยภาพระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อประเด็นที่กำหนดว่า มีศักยภาพระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อประเด็นที่กำหนดว่า มีศักยภาพระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟจังหวัดนครศรีธรรมราชเกี่ยวกับศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้สูตรในการคำนวณ Best (1977 as cited in Sangthong, 2020) สามารถแปลความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับดังนี้

$$\begin{aligned}\text{Interval (I)} &= \text{Range (R)} / \text{Class (C)} \\ &= 5-1/5 \\ &= 0.80\end{aligned}$$

จากการคำนวณจะได้ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับห่างกัน 0.80 ซึ่งสามารถแปลความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อเป็นข้อมูลในการหาแนวทางในการวางแผนพัฒนาการขนส่งระบบรางต่อไป โดยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Index of item-objective congruence, IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และปรับแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 และมีการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) กับผู้ใช้บริการรถไฟของสถานีรถไฟคลองจันดี สถานีรถไฟชุมทางทุ่งสง และสถานีรถไฟนครศรีธรรมราช ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล (Try out group) จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.92 ซึ่งสอดคล้องกับ Sincharu (2014) คือ แบบสอบถามที่ดีควรมีค่าความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่า 0.80

เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการลงพื้นที่ ณ สถานีรถไฟคลองจันดี สถานีรถไฟชุมทางทุ่งสง และสถานีรถไฟนครศรีธรรมราช เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการรถไฟด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญและมีความพร้อมในการให้ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟจังหวัดนครศรีธรรมราชเกี่ยวกับศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ส่วนข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟจังหวัดนครศรีธรรมราชเกี่ยวกับศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบรางเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟ จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามข้อมูลบุคคลของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกันด้วยสถิติการทดสอบ t-test แบบ Independent และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไปด้วยสถิติการทดสอบ One-way ANOVA (Sincharu, 2014)

ผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นผู้ใช้บริการสถานีรถไฟจังหวัดนครศรีธรรมราชเกี่ยวกับศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 และเพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 มีช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.30 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และมีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 และมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 รองลงมาอาชีพเกษตรกร จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 อาชีพผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานรับวิสาหกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 อาชีพรับราชการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และอื่น ๆ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ซึ่งมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

การศึกษา ปวช./ปวส. จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 การศึกษาปริญญาโท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 และอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และมีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท/เดือน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมา มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 มีรายได้ต่ำกว่า 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 มีรายได้ต่ำกว่า 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 มีรายได้ต่ำกว่า 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และมีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 โดยมีการใช้บริการรถไฟ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมา มีการใช้บริการรถไฟ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 การใช้บริการรถไฟ 5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 และมีการใช้บริการรถไฟทุกวัน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 และส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเป็นขบวนธรรมดา จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา เลือกใช้บริการเป็นขบวนรถเร็ว จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 เลือกใช้บริการเป็นขบวนรถด่วน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 และเลือกใช้บริการเป็นขบวนด่วนพิเศษ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 โดยมีการเลือกกระด้นขึ้นโดยสารในการใช้บริการชั้น 3 จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมา เลือกกระด้นขึ้นโดยสารในการใช้บริการชั้น 2 จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และเลือกกระด้นขึ้นโดยสารในการใช้บริการชั้น 1 จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00

1.2 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟจังหวัดนครศรีธรรมราชเกี่ยวกับศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นที่มีต่อศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ความคิดเห็นของศักยภาพโลจิสติกส์	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการไหลทางข้อมูลข่าวสาร	400	3.81	0.72	มาก
2. ด้านการไหลทางกายภาพ	400	3.88	0.73	มาก
3. ด้านการไหลทางการเงิน	400	3.82	0.72	มาก
4. ด้านการให้บริการ	400	3.76	0.79	มาก
5. ด้านสถานที่	400	3.72	0.79	มาก
6. ด้านบุคลากร	400	3.77	0.78	มาก
7. ด้านขนส่ง	400	3.96	0.80	มาก
8. ด้านความปลอดภัย	400	3.95	0.79	มาก
รวม	400	3.83	0.77	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการขนส่ง ($\bar{X} = 3.96$) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.95$) ด้านการไหลทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.88$) ด้านการไหลทางการเงิน ($\bar{X} = 3.82$) ด้านการไหลทางข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.81$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.77$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 3.76$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ และทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

1.3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟจังหวัดนครศรีธรรมราชเกี่ยวกับศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราช

โดยบริบทของศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบรางเพื่อการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยพิจารณาจากหลายมิติ ได้แก่ ความถี่ของขบวนรถไฟ ความตรงต่อเวลา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความสะดวกในการเข้าถึงสถานี และความสามารถในการเชื่อมโยงกับระบบขนส่งอื่น จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการขนส่งได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสะท้อนถึงควมมีประสิทธิภาพของระบบในด้านการรับส่งสินค้ามีกระบวนการที่ไม่ซับซ้อน ความตรงต่อเวลา และการส่งสินค้าได้ตามกำหนด ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการและความถี่ในการใช้งาน ในขณะที่ด้านความปลอดภัยได้รับคะแนนสูงเป็นอันดับรองลงมา บ่งชี้ว่า มาตรฐานด้านความปลอดภัย

มีผลโดยตรงต่อการสร้างความมั่นใจและการตัดสินใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ในส่วนด้านการไหลทางกายภาพ ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของระบบในการเคลื่อนย้ายผู้ใช้บริการหรือสินค้าอย่างต่อเนื่องที่มีความปลอดภัยสะดวกและรวดเร็ว แสดงให้เห็นว่าการจัดการเส้นทาง จุดรับ-ส่ง การไหลลดสัณการ และความสะดวกในการเปลี่ยนถ่ายระบบขนส่งที่ดี สำหรับด้านการไหลทางการเงิน เป็นอีกด้านที่ผู้ใช้บริการให้คะแนนในระดับมาก ซึ่งสะท้อนถึงความสะดวกในการชำระเงิน เช่น การซื้อตั๋วผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ การแสดงราคาที่ชัดเจน และมีราคาที่เหมาะสมในการใช้บริการ และด้านการไหลทางข้อมูลข่าวสาร ถือเป็นองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านการรับรู้ข้อมูลตารางการเดินรถ และการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น หากระบบการสื่อสารมีประสิทธิภาพ เช่น มีป้ายอิเล็กทรอนิกส์แสดงเวลารถ หรือมีแอปพลิเคชันที่ให้ข้อมูล จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ในส่วนด้านบุคลากรและการให้บริการนั้น มีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ หากบุคลากรมีทักษะในการสื่อสาร การให้ข้อมูล และการดูแลความปลอดภัย จะส่งผลต่อความพึงพอใจและการใช้บริการซ้ำ อย่างไรก็ตามหากไม่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นในระยะยาว โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ใช้บริการใหม่ ดังนั้นควรมีการอบรมทักษะบุคลากรเพิ่มเติม เช่น การสื่อสาร การให้บริการเชิงรุก และการจัดการภาวะฉุกเฉินเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ดี ในขณะที่ด้านสถานที่ แม้จะได้คะแนนน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก แสดงถึงโอกาสในการพัฒนา โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดให้บริการที่เพียงพอ และการจัดการพื้นที่ในสถานีให้มีความเหมาะสมกับปริมาณผู้ใช้บริการ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราชตามข้อมูลบุคคลของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราช ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

เพศ	Mean	SD	t	p-value
ชาย	3.87	0.46	1.275	0.203
หญิง	3.80	0.60		

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 จะเห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราช ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราช ระหว่างช่วงอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ การใช้บริการก็ครั้ง/สัปดาห์ ขบวนรถไฟที่เลือกใช้บริการ และระดับชั้นโดยสาร

ลักษณะบุคคล	กลุ่ม	Sum of square	df	Mean Square	F	sig
ช่วงอายุ	Between groups	2.411	5	0.482	1.658	0.144
	Within groups	114.575	394	0.291		
	Total groups	116.986	399			
อาชีพ	Between groups	9.858	6	1.643	6.027	0.000*
	Within groups	107.129	393	0.273		
	Total groups	116.986	399			
ระดับการศึกษา	Between groups	1.078	4	0.270	0.919	0.453
	Within groups	115.908	395	0.293		
	Total groups	116.986	399			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Between groups	3.703	6	0.617	2.141	0.048*
	Within groups	113.283	393	0.288		
	Total groups	116.986	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลักษณะบุคคล	กลุ่ม	Sum of square	df	Mean Square	F	sig
ความถี่การใช้บริการ กี่ครั้ง/สัปดาห์	Between groups	1.006	3	0.335	1.145	0.331
	Within groups	115.980	396	0.293		
	Total groups	116.986	399			
ขบวนรถไฟที่เลือก ใช้บริการ	Between groups	6.506	3	2.169	7.774	0.000*
	Within groups	110.480	396	0.279		
	Total groups	116.986	399			
ระดับชั้นโดยสาร	Between groups	6.325	2	3.163	11.346	0.000*
	Within groups	110.661	397	0.279		
	Total groups	116.986	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 จะเห็นว่า ผู้ใช้บริการต่อศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ขบวนรถไฟที่เลือกใช้บริการ และระดับชั้นโดยสารแตกต่างกันจะมีระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ/สัปดาห์ แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบรางเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟจังหวัดนครศรีธรรมราชเกี่ยวกับศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟจังหวัดนครศรีธรรมราชเกี่ยวกับศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบรางเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟ จังหวัดนครศรีธรรมราชตามข้อมูลบุคคลของผู้ใช้บริการ ซึ่งการวิจัยนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการรถไฟ จากการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า มีความคิดเห็นต่อศักยภาพโลจิสติกส์อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่า

ด้านการขนส่งค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.96$) แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อระบบขนส่งของรถไฟในจังหวัดซึ่งมีกระบวนการรับส่งสินค้าที่ไม่ซับซ้อน ความตรงต่อเวลา และสามารถขนส่งสินค้าได้ตามกำหนด ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของกระบวนการโลจิสติกส์ทางรางที่สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสารและผู้ประกอบการในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Pu & Zhan (2021) ที่พบว่า การวางแผนสายรถไฟที่มีความแน่นอนและเสถียรภาพสูงส่งผลให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านความปลอดภัยได้ค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X} = 3.95$) แสดงถึงการรับรู้ถึงมาตรการความปลอดภัยในสถานีและระหว่างการเดินทาง เช่น การดูแลรักษา การป้องกันอุบัติเหตุ และการมีป้ายเตือนอันตรายต่าง ๆ ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Phimngam *et al.* (2021) ซึ่งศึกษาที่สถานีรถไฟบุรีรัมย์พบว่า การติดตั้งอุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น จุดแจ้งเหตุ ถังดับเพลิง และป้ายเตือนภัย มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

ด้านการไหลทางกายภาพค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.88$) อยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงประสิทธิภาพของระบบในการเคลื่อนย้ายผู้ใช้บริการและสินค้าอย่างต่อเนื่องที่มีความสะดวก และรวดเร็ว เช่น การไหลลื่นสัมภาระ ความสะดวกในการเปลี่ยนถ่ายระบบ และการจัดการจุดรับ-ส่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Lambert & Sharma (1990) ที่ระบุว่า การไหลทางกายภาพต้องมีความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทางอย่างมีประสิทธิภาพ และการออกแบบระบบที่ดีจะช่วยลดเวลาและต้นทุนการขนส่ง

ด้านการไหลทางการเงินค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.82$) อยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการเห็นว่า ระบบการจ่ายเงินของรถไฟมีความสะดวก เช่น ราคาชัดเจน มีความยุติธรรม และสามารถจ่ายได้หลากหลายช่องทาง เช่น ชี้อหน้าสถานี หรือซื้อผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Neamklai *et al.* (2022) สนับสนุนว่า ความโปร่งใสด้านราคา ความสะดวกในการ

ชำระเงิน และระบบการจัดเก็บค่าโดยสารที่หลากหลาย เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนศักยภาพด้านโลจิสติกส์ โดยเฉพาะกับผู้ใช้บริการที่มีความต้องการแตกต่างกันตามช่วงรายได้

ด้านการไหลทางข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.81$) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารข้อมูลต่อผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นตารางเดินรถ หรือการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้การที่ระบบข้อมูลมีประสิทธิภาพจะช่วยลดความไม่แน่นอนและเพิ่มความสะดวกในการวางแผนการเดินทางของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Sompracha & Wararatchai (2016) ที่เน้นว่า ป้ายประกาศที่ชัดเจนและการสื่อสารข้อมูลภายในสถานีมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ Yeesoontes *et al.* (2019) ก็ชี้ว่า องค์ประกอบด้านข้อมูลข่าวสารส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านการขนส่ง

ด้านบุคลากรค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.77$) ถึงแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีปัญหาเกี่ยวกับทักษะในการสื่อสาร ซึ่งอาจเกิดจากขาดการอบรมหรือความเครียดในการทำงานช่วงที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น ผู้วิจัยเสนอว่า ควรมีการอบรมทักษะทางด้านสังคม เช่น การฟัง การพูด และการบริการเชิงรุกแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Neamklai *et al.* (2022) และ Phimngam *et al.* (2021) ที่เน้นความสำคัญของบุคลากร ซึ่งเป็นหัวใจของระบบบริการโลจิสติกส์ โดยเฉพาะระบบขนส่งสาธารณะซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการจำนวนมากในแต่ละวัน

ด้านการให้บริการค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.76$) ถึงแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ยังคงมีความคาดหวังในด้านความเอาใจใส่ ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล และการช่วยเหลือผู้โดยสารโดยเฉพาะในช่วงเร่งด่วน เช่น การต่อแถว การจัดการสัมภาระ หรือการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Somjit (2020) ที่ระบุว่า ปัจจัยด้านความสะดวก และความใส่ใจในการให้บริการ เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการใช้บริการซ้ำ

ด้านสถานที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.72$) ถึงแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ถือว่าต่ำที่สุดในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการยังไม่พึงพอใจ เช่น พื้นที่พักคอยไม่เพียงพอ ไม่มีที่จอดรถ และสภาพแวดล้อมในสถานีไม่เหมาะสม ซึ่งอาจกระทบต่อการตัดสินใจใช้บริการในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Sompracha & Wararatchai (2016) ที่ระบุว่า ความสะดวกของสถานที่ เช่น ความสะดวกสบาย ป้ายบอกทาง และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานี มีผลต่อความพึงพอใจ

และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟจังหวัดนครศรีธรรมราชเกี่ยวกับศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบรางเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟ จังหวัดนครศรีธรรมราชตามข้อมูลบุคคลของผู้ใช้บริการพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามคือ อาชีพ รายได้ ขวบนรถไฟที่เลือกใช้บริการ และระดับชั้นโดยสารที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่การใช้บริการ/สัปดาห์ ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นว่า ศักยภาพโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง ด้านความปลอดภัย และด้านการไหลทางกายภาพ มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามลำดับ ส่วนในด้านที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับมากคือ ด้านสถานที่ ซึ่งยังต้องการการพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานี เช่น ที่นั่งผู้ใช้บริการระหว่างรอรถไฟ รวมไปถึงสถานที่จอดรถที่เพียงพอในการให้บริการ และมีความเหมาะสม นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของสถานี โดยเฉพาะสถานีชุมทางทุ่งสง ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ 2) ควรมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรด้านการให้บริการ การสื่อสาร และการจัดการสถานการณ์เฉพาะหน้าที่จะเกิดขึ้น 3) ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูลและบริการ เช่น ตู้จำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ จอแสดงตารางเดินรถไฟ และแอปพลิเคชันต่าง ๆ และ 4) ควรมีการผลักดันแผนพัฒนาระดับจังหวัด ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ และสร้างการรับรู้ต่อประโยชน์ของระบบรางในระยะยาว

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องศักยภาพโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการพัฒนาการขนส่งระบบราง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้รับสนับสนุนทุนจากคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช และได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากผู้ใช้บริการรถไฟ และความร่วมมือจากสถานีรถไฟจนกระทั่งงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

- Department of Rail Transport. Annual report 2022 [Online]. Retrieved April 18, 2025, from: <https://www.drt.go.th/wp-content/uploads/2023>. (in Thai)
- Feyissa, T. T., Sharma, R. K. & Lai, K. K. (2019). The impact of the core company's strategy on the dimensions of supply chain integration. *The International Journal of Logistics Management*, 30(1), 231-260.
- Inthara, A., Rojanapunya, P. & Saiseng, N. (2017). Thailand's railroad development and future high-speed train develop. *Journal of Yala Rajabhat University*, 12 (special Issue), 151-167. (in Thai)
- Lambert, D. M. & Sharma, A. (1990). A customer-based competitive analysis for logistics decisions. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 20(1), 17-24.
- Neamklai, P., Neamklai, N., Boonin, P., Srisuk, T. & Muenwong, R. (2022). Potential to manage the land transportation system public transport development case study, Phitsanulok Province. *Academy Journal of Northern*, 9(4), 50-61. (in Thai)
- Office of Transport and Traffic Policy and Planning. *Logistics system development strategy* [Online]. Retrieved June 8, 2021, from: <https://www.otp.go.th/category/sub/257>. (in Thai)
- Phimngam, K., Donsriman, C., Tuyaram, S., Phromsathit, S. & Wichairam, S. (2021). A study of the quality of railway station service of Buriram Railway Station, Mueang District, Buriram Province. *Interdisciplinary Academic and Research Journal*, 1(3), 1-12. (in Thai)
- Pu, S. & Zhan, S. (2021). Two-stage robust railway line-planning approach with passenger demand uncertainty. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 152(8), 102372.
- Sangthong, K. (2020). *Management research: From theory to practice* (2nd ed.). Samut Sakhon: P.C. Printing.
- Sincharu, T. (2014). *Statistical data research and analysis with SPSS and AMOS*. Bangkok: Business R&D.
- Somjit, A. (2020). *Factor affecting the decision to use maeklong railway service of service uses: Wongwian Yai Station – Mahachai*. (Master's thesis). Dhurakij Pundit University. (in Thai)
- Sompracha, A. & Wararatchai, P. (2016). Service of the state railway of thailand: A case study of the southern route (Bangkok-Hua Hin). *Journal of Logistics and Supply Chain College*, 2(1), 1-11. (in Thai)
- Yeesoontes, W., Mahamud, T. & Saeliang, Y. (2019). Tourism transportation factors affecting satisfaction towards service quality of tourism business in Samut Prakan Province. *Humanities and Social Science Research Promotion Network Journal*, 2(2), 1-11. (in Thai)