

คุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์
การรถไฟแห่งประเทศไทย

ประจวบ บุณศรีโรจน์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2550

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองรายงานการค้นคว้าอิสระ
สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

ชื่อเรื่อง

คุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์
การรถไฟแห่งประเทศไทย

โดย

ประจวบพร บุญศรีโรจน์

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิลา ทนุผล)

วันที่ 19 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2550

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ทรงศักดิ์ ภู่น้อย)

วันที่ 19 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2550

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิลา ทนุผล)

ประธานกรรมการประจำหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

วันที่ 19 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2550

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน	เรือโทหญิง ประจุพร บุญศรีโรจน์
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิลา ทนุผล

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้โดยสารรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย (2) ศึกษาถึงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ตามการประเมินของผู้โดยสารรถด่วนพิเศษนครพิงค์ (3) ทราบถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ จำนวน 80 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงในเนื้อหาและทดสอบความเที่ยง โดยได้ค่าความเที่ยง 0.94 การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการระหว่างเดือน มีนาคม – เมษายน พ.ศ. 2550 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-32 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 37 ปี มีวุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพในภาคเอกชน มีถิ่นที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ และมีประสบการณ์การใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์โดยเฉลี่ย 13 ครั้ง ในด้านคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินว่ารถด่วนพิเศษนครพิงค์ ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพดีทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการผู้โดยสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบว่ามีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนประเมินว่ารถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพพอใช้เท่านั้น จึงให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง กล่าวโดยสรุป ดังนี้ ด้านทรัพยากร ควรมีป้ายแสดงสถานที่ติดตั้งถังเพลิงอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีคู่มืออธิบายการใช้งานอย่างถูกต้อง ด้านการบริการผู้โดยสาร ควรปรับปรุงรสชาติอาหารที่จำหน่ายบนรถไฟ และควรจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มในราคาย่อมเยา ควรเพิ่มจำนวนพนักงานทำความสะอาดและจำนวนพนักงานประจำผู้โดยสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีป้ายแสดงสถานที่ติดตั้งปุ่มสัญญาณใช้บอกเหตุ

อันตรายอย่างชัดเจน และควรมีการปฏิบัติบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศและก๊อคน้ำให้มีสภาพการ
ใช้งานที่ดี



Title	Quality of Service Management of Nakornping Special Express Train, State Railway of Thailand
Author	Lieutenant Junior Grade Prajuporn Boonsriroj
Degree of	Master of Arts in Development Administration
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Dr. Sunila Thanupon

ABSTRACT

This study was conducted with the following objectives: 1) to determine the personal characteristics of the passengers of Nakornping special express train, 2) to study the quality of service management of Nakornping special express train, and 3) to study the passengers' opinions on quality of service management of Nakornping special express train. Data were collected by means of questionnaires by the quota sampling from respondents comprising 80 passengers of Nakornping special express train. Prior to actual data collection between March to April 2007, the questionnaires were pre-tested for content validity and reliability of 0.94. Data were analyzed by using SPSS/PC program.

Results showed that majority of the respondents were at the ages of 20-32 years, and aged 37 years in average, finished bachelor degree level educational attainment, worked in the private sector, resided in Chiang Mai province and traveled by taking Nakornping special express train 13 times in average. Concerning the quality of service management of Nakornping special express train, the study found out that the majority of the respondents agreed that quality of service management on resources, passenger services and facilitations of Nakornping special express train were in the good level. However, some respondents showed that the quality of service management of Nakornping special express train were in the fair level. The passengers' suggestions on the quality of service management of Nakornping special express train were as follows: 1) for the resources: the signs of fire extinguisher should be shown clearly and the manuals should also be provided, 2) for the passenger services: the quality and price of food and beverages should be improved and the numbers of cleaning personnel and officers for each bogies should be increased, and 3) for the facilitations: the signs of emergency button should be shown clearly, and the air conditioners and water taps should be maintained in good condition.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้มาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิลา ทนุผล ประธานกรรมการที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนุผล และอาจารย์ ทรงศักดิ์ ภู่น้อย กรรมการที่ปรึกษา ซึ่งท่านกรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ ในการแก้ไข สิ่งบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยด้วยดีตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุก ๆ ท่าน ที่ได้สั่งสอนให้ความรู้มา และขอขอบคุณ ผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ให้ความร่วมมือด้วยดี หากผลงานฉบับนี้พอจะมีความดีหรือเป็นประโยชน์ อยู่บ้าง ขอยกความดีงามทั้งหมดให้กับบิดา มารดา และคณาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา แต่หาก มีข้อบกพร่องใด ๆ ข้าพเจ้าขอน้อมรับไว้แต่ผู้เดียว

ประจักษ์พร บุญศรีโรจน์

ตุลาคม 2550

จำนวน ๒๔๗๗
สำนักหอสมุด

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญเรื่อง	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
ปัญหาการวิจัย	2
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตและข้อจำกัดการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
บริบทของกิจการรถไฟไทย	6
การให้บริการของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย	12
แนวคิด หลักการและวิธีการจัดการด้านบริการขนส่ง	15
ภาคสรุป	23
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	25
สถานที่ดำเนินการวิจัย	25
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	25
ตัวแปรและการวัดตัวแปร	25
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
การทดสอบเครื่องมือ	27
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	29

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	30
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล	30
ตอนที่ 2 คุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์	34
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการการบริการ รถด่วนพิเศษนครพิงค์	43
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	48
สรุปผลการวิจัย	48
ข้อเสนอแนะ	50
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	51
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	54
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	55
ภาคผนวก ข. ประวัติผู้วิจัย	65

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงเวลาการเดินทางและสถานีที่หยุดของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ขบวน 1 กรุงเทพ-เชียงใหม่	14
2 แสดงเวลาการเดินทางและสถานีที่หยุดของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ขบวน 2 เชียงใหม่-กรุงเทพ	15
3 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	32
4 แสดงจำนวนและค่าคะแนนเฉลี่ย ในการประเมินคุณภาพการจัดการการบริการ รถด่วนพิเศษนครพิงค์ ของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามลักษณะการจัดการการบริการ ด้านทรัพยากร	36
5 แสดงจำนวนและค่าคะแนนเฉลี่ย ในการประเมินคุณภาพการจัดการการบริการ รถด่วนพิเศษนครพิงค์ ของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามลักษณะการจัดการการบริการ ด้านการบริการผู้โดยสาร	38
6 แสดงจำนวนและค่าคะแนนเฉลี่ย ในการประเมินคุณภาพการจัดการการบริการ รถด่วนพิเศษนครพิงค์ ของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามลักษณะการจัดการการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	41
7 จำนวนผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการ การบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ด้านทรัพยากร	44
8 จำนวนผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการ การบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ด้านการบริการผู้โดยสาร	45
9 จำนวนผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการ การบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	47

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

1 เส้นทางเดินรถไฟในปัจจุบัน

9



บทที่ 1

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังพยายามปรับตัวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเกื้อหนุนให้ประเทศไทยมุ่งสู่ฝันตามที่วาดหวังไว้ได้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่นอกจากจะช่วยสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศแล้วยังจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย เกิดการกระจายการพัฒนาและระบบคมนาคมขนส่งที่จะช่วยให้มีการกระจายรายได้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและความอยู่ดีมีสุขของคนไทยได้ในที่สุด (สุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ, 2547: 4-9) การขนส่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ เปรียบเหมือนเส้นโลหิตใหญ่ของระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ การที่จะพัฒนาการเกษตร อุตสาหกรรม การค้า การลงทุน และการว่าจ้างแรงงานให้ได้ดีขึ้นอยู่กับระบบขนส่งเป็นสำคัญ ระบบขนส่งที่มีประสิทธิภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยจะเป็นการส่งเสริมการอยู่ดีกินดีและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน (สฤตสันติเมทนีดล และคณะ, 2540: 115-116)

การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “การรถไฟฯ เป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ และบริการเพื่อสังคมที่ได้รับการอุดหนุนจากรัฐ มีความเข้มแข็งและประสิทธิภาพในการแข่งขัน จนมีผลการดำเนินงานในเชิงพาณิชย์ที่มีกำไร เพื่อนำมาลงทุนเพิ่ม มีสภาพคล่องทางการเงิน ลดภาระของรัฐ และขยายตัวต่อไปได้อย่างยั่งยืน” ภารกิจหลักของการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้แก่ การให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางรถไฟที่สะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว ประหยัด มีคุณภาพระดับสากล มีความหลากหลาย เป็นทางเลือกของการเดินทางอย่างมีระดับ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย มีความเข้มแข็งในการแข่งขัน โดยมีส่วนแบ่งด้านผู้โดยสาร และสินค้าที่เพิ่มขึ้น (www.railway.co.th, 2549: ไม่ระบุหน้า)

นับตั้งแต่ในอดีตที่การรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นสาธารณูปการที่ให้บริการประชาชนจนถึงปัจจุบัน การรถไฟแห่งประเทศไทยประสบกับปัญหาการขาดทุนสะสมมาอย่างต่อเนื่อง จนเป็นภาระของรัฐบาล การรถไฟฯ จึงต้องเร่งรีบดำเนินการปรับเปลี่ยนการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ การรถไฟฯ กำหนดนโยบายปรับปรุงประสิทธิภาพ นโยบายด้านการเงิน นโยบายการปรับโครงสร้างองค์กร และนโยบายอื่น ๆ โดยมีการปรับโครงสร้าง การรถไฟฯ ให้เป็นหน่วยธุรกิจ หรือ Business Unit : BU คือ สร้างผลกำไรจากการขนส่งผู้โดยสารเชิงพาณิชย์และการขนส่งสินค้า ควบคุมการบริหารต้นทุนการดำเนินงาน

ทุกด้านอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากการดำเนินการ (จิตต์สันติ ธนะโสภณ, 2549: 22)

ปัญหาการวิจัย

นับตั้งแต่ พ.ศ. 2540 ที่ประเทศไทยต้องเผชิญกับปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างก็ประสบกับมรสุมทางเศรษฐกิจกันโดยทั่วหน้า การรถไฟแห่งประเทศไทยก็เป็นองค์กรหนึ่งที่ประสบปัญหาดังกล่าว และเป็นวิกฤตมากกว่าองค์กรอื่น ๆ เนื่องจาก

ประการที่หนึ่ง การรถไฟ ฯ เป็นสาธารณูปโภคของรัฐที่ต้องให้บริการประชาชนทุกระดับทั้งประเทศโดยไม่หวังผลกำไร

ประการที่สอง การรถไฟ ฯ เป็นสาธารณูปโภคที่มีคู่แข่ง คือ การโดยสารและขนส่งทางรถยนต์และเครื่องบิน ผู้ใช้บริการมีทางเลือก ในระบบตลาดที่มีการแข่งขัน ส่วนแบ่งเม็ดเงินที่เป็นรายได้จึงลดลง

ประการที่สาม มูลค่าในการลงทุนที่เป็นรายจ่ายค่อนข้างสูง และต้องลงทุนเองทั้งเรื่องของเส้นทาง รถที่นำมาวิ่งบริการ น้ำมัน และอุปกรณ์อะไหล่ในการซ่อมบำรุง ซึ่งส่วนใหญ่ยังต้องจัดซื้อจากต่างประเทศซึ่งมีราคาสูง

ประการที่สี่ การรถไฟ ฯ ไม่สามารถปรับขึ้นราคาค่าบริการ โดยเฉพาะค่าโดยสารซึ่งเป็นรายได้หลักให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจได้ เนื่องจากเป็นสาธารณูปโภคที่ให้บริการโดยรัฐ การขึ้นราคาค่าบริการจึงจำเป็นต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐเสียก่อน

จากการที่องค์กรต้องประสบปัญหาเศรษฐกิจ ผู้บริหารของการรถไฟ ฯ นอกจากจะต้องใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้องค์กรอยู่ในภาวะสมดุลกับปัญหาเศรษฐกิจและสนองนโยบายรัฐบาลในการปรับเปลี่ยนลักษณะการบริหารงานขององค์กรแล้ว การรถไฟ ฯ จำเป็นต้องมีหลักการจัดการการให้บริการขนส่งทางรถไฟที่มีคุณภาพ รวมทั้งจะต้องตระหนักถึงปัญหาและความต้องการของผู้โดยสาร ทั้งนี้เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการจัดการการบริการให้ดียิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างรายได้ให้แก่กิจการของการรถไฟ ฯ

รถด่วนพิเศษนครพิงค์ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ให้บริการผู้โดยสารในเส้นทางกรุงเทพฯ - เชียงใหม่-กรุงเทพฯ ฯ ซึ่งถือว่าเป็นสถานีต้นทางและสถานีปลายทางที่มีผู้โดยสารใช้บริการเป็นจำนวนมาก คมสัน สุริยะ (2548: 49-51) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศนิยมเดินทางมายังจังหวัดเชียงใหม่ด้วยรถไฟเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี 2536 เป็นต้นมา และในแต่ละปีมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขบวนรถสำคัญที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้

เดินทางมายังจังหวัดเชียงใหม่ คือ ขบวนการด่วนพิเศษนครพิงค์ เนื่องจากทั้งจังหวัดกรุงเทพฯ และ จังหวัดเชียงใหม่ ต่างเป็นจุดศูนย์กลางในด้านธุรกิจการค้า ด้านการศึกษา ด้านการคมนาคม และด้านการท่องเที่ยว จึงทำให้มีธุรกิจที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารอย่างหลากหลาย ซึ่งล้วนแต่เป็นคู่แข่งที่สำคัญของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ จึงเกิดภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรงเพื่อช่วงชิงผู้โดยสาร ทั้งการแข่งขันในการให้บริการ ด้านอัตราค่าโดยสาร ด้านการตรงต่อเวลา ด้านความปลอดภัย ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อตอบสนองความสะดวกสบายในการเดินทางให้แก่ผู้โดยสาร

จากประสบการณ์ที่เคยใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ของผู้วิจัย และการสนทนากับผู้โดยสารอื่น ๆ พบปัญหาจากการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ดังนี้ 1) ผู้โดยสารส่วนใหญ่ระบุว่ารถด่วนพิเศษนครพิงค์ มักจะประสบปัญหาความไม่ตรงต่อเวลาหรือเกิดความล่าช้าในการเดินทางไปถึงยังสถานีปลายทาง 2) พนักงานที่ปฏิบัติงานบนรถด่วนพิเศษนครพิงค์ บางส่วนขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร และขาดความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ 3) วัสดุหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกบนรถไฟมักจะชำรุด หรือใช้การได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งหาคำตอบเชิงประจักษ์เกี่ยวกับคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ทั้งนี้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้วางแผนปรับปรุงและพัฒนาการจัดการการบริการของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นเพื่อจะดึงดูดให้ผู้โดยสารเลือกใช้บริการของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ และสร้างความประทับใจให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการของรถด่วนพิเศษนครพิงค์อีกในวันข้างหน้าอันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้โดยสารรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ตามการประเมินของผู้โดยสารรถด่วนพิเศษนครพิงค์
3. เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ต่อบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ คือ

1. ผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย และผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย
2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ เพื่อประกอบการค้นคว้าและงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอบเขตและข้อจำกัดการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย เท่านั้น
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย เส้นทางกรุงเทพ ฯ -เชียงใหม่- กรุงเทพ ฯ ที่ใช้บริการในช่วงเดือน มีนาคม - เมษายน พ.ศ. 2550 จำนวน 80 คน โดยอาศัยการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (quota sampling)
3. การศึกษาถึงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาใน 3 องค์ประกอบ คือ
 - 3.1 ด้านทรัพยากร
 - 3.2 ด้านการบริการผู้โดยสาร
 - 3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อจำกัดการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารรถด่วนพิเศษนครพิงค์ เส้นทางกรุงเทพ ฯ-เชียงใหม่-กรุงเทพ ฯ ที่ใช้บริการในช่วงเดือน มีนาคม - เมษายน พ.ศ. 2550 ดังนั้น ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้อาจเป็นข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงในช่วงระยะเวลาดังกล่าวเท่านั้น
2. ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งอาจทำให้ขาดการติดต่อกันระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูล ทำให้ผลการวิจัยมีโอกาสคลาดเคลื่อนได้

นิยามศัพท์

การรถไฟแห่งประเทศไทย หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง อยู่ภายใต้สังกัด กระทรวงคมนาคม มีผู้บริหารสูงสุด คือ ผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย มีภารกิจในการจัดดำเนินการกิจการรถไฟ เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน และดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวเนื่องกับการขนส่งทางรถไฟและธุรกิจอื่น ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่กิจการรถไฟ โดยมุ่งดำเนินการกิจการรถไฟอย่างมีคุณค่า แก้ปัญหาขาดทุนสุทธิและเน้นการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ (www.railway.co.th, 2549: ไม่ระบุหน้า)

รถด่วนพิเศษนครพิงค์ หมายถึง รถไฟหมายเลขขบวนที่ 1 เป็นขบวนที่ออกเดินทางจากสถานีกรุงเทพ ฯ (หัวลำโพง) เวลา 18.00 น. ถึง สถานีรถไฟเชียงใหม่ เวลา 06.50 น. และรถไฟหมายเลขขบวนที่ 2 เป็นขบวนที่ออกเดินทางจากสถานีรถไฟเชียงใหม่ เวลา 17.50 น. ถึงสถานีรถไฟกรุงเทพ ฯ (หัวลำโพง) เวลา 07.15 น. ขบวนรถประกอบด้วย ชั้น 1 เป็นรถนั่งและนอนปรับอากาศ (แบบห้องส่วนตัว) และชั้น 2 เป็นรถนั่งและนอนปรับอากาศ (www.railway.co.th, 2550: ไม่ระบุหน้า)

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย ดังนั้น เพื่อให้เกิดความกระจ่างชัดในประเด็นการวิจัยและสามารถ ดำเนินการวิจัยได้อย่างถูกต้อง ครอบคลุมเนื้อหาทุกประเด็น ผู้วิจัยจึงตรวจเอกสารโดยครอบคลุม เนื้อหา ดังนี้

1. บริบทของกิจการรถไฟไทย
2. การให้บริการของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย
3. แนวคิด หลักการและวิธีการจัดการด้านบริการขนส่ง

บริบทของกิจการรถไฟไทย

สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน เล่ม 4 (2539: 172) อธิบายว่าความสนใจในกิจการ รถไฟในประเทศไทยเริ่มขึ้นในรัชกาลของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ใน พ.ศ.2398 คณะราชทูตจากสมเด็จพระราชินีนาถวิกตอเรีย สมเด็จพระราชินีแห่งประเทศอังกฤษ ได้นำเครื่อง ราชบรรณาการและพระราชสาส์นมาถวาย พร้อมทั้งนำสนธิสัญญาฉบับแก้ไขใหม่มาแลกเปลี่ยนกับ รัฐบาลไทย ส่วนหนึ่งของเครื่องราชบรรณาการที่นำมาถวายในครั้งนั้นเป็นรถไฟจำลองซึ่งย่อส่วน มาจากของจริง ประกอบด้วยรถจักรไอน้ำและรถพ่วงครบขบวน สามารถแล่นบนรางด้วยแรงไอน้ำ ทำนองเดียวกับรถใหญ่ที่ใช้ในเกาะอังกฤษ ปรากฏว่าเป็นที่สนพระราชหฤทัยของพระบาท สมเด็จพระจอมเกล้า ฯ และได้ทรงมีพระราชดำริที่จะสถาปนากิจการรถไฟขึ้นในประเทศไทย ศรีธัญยา วรากุลวิทย์ (2546: 109-110) อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับประวัติของกิจการรถไฟไทยว่า ในรัชสมัย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเป็นระยะเวลาที่มีอิทธิพลการขยายอาณานิคมของอังกฤษ และฝรั่งเศสมาครอบคลุมบริเวณแหลมอินโดจีน พระองค์ทรงตระหนักถึงความสำคัญของการคมนาคมโดยเส้นทางรถไฟ เพราะการใช้แต่ทางเกวียน และแม่น้ำลำคลองเป็นพื้นฐาน ไม่เพียงพอ แก่การบำรุงรักษาพระราชอาณาเขต ราษฎรที่อยู่ห่างไกลจากเมืองหลวงอาจมีจิตใจโน้มเอียงไปทาง ชาติใกล้เคียง จึงสมควรที่จะสร้างทางรถไฟขึ้นในบริเวณที่ติดต่อกับมณฑลชายแดนก่อน เพื่อ สะดวกแก่การปกครอง ตรวจตรา ป้องกันการถูกรุกรานโดยให้ประชาชนเข้าบุกเบิกพื้นที่ที่รกร้าง ว่างเปล่า ให้เป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจของประเทศ ทางรถไฟจะเป็นเส้นทางขนส่งผู้โดยสารและ สินค้าไปมาถึงกันได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นในปี พ.ศ.2430 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้เซอร์แอนดรู

คลาก และบริษัทบันชาร์ด แมกทักคาร์ท โลเธอร์ ทำการสำรวจเส้นทางรถไฟจากกรุงเทพ ฯ ถึง เชียงใหม่ มีทางแยกตั้งแต่สระบุรีถึงนครราชสีมาสายหนึ่ง จากเมืองอุดรดิตถ์ถึงตำบลท่าเดื่อริมฝั่ง แม่น้ำโขงสายหนึ่ง และจากเมืองเชียงใหม่ไปยังเชียงราย เชียงแสนอีกสายหนึ่ง โดยให้ทำการสำรวจ ให้เสร็จเป็นตอน ๆ รัฐบาลไทยได้ลงนามในสัญญาฉบับบริษัทดังกล่าว เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2430 เมื่อการสำรวจเส้นทางต่าง ๆ เสร็จสิ้นรัฐบาลพิจารณาเห็นว่าจุดแรกที่สมควรจะสร้างทางรถไฟเชื่อมกับเมืองหลวงของไทยก่อนอื่น คือ นครราชสีมา ดังนั้น ในเดือนตุลาคม พ.ศ.2433 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้แต่งตั้งกรมรถไฟขึ้น สังกัดอยู่ในกระทรวงโยธาธิการ โดยมีพระเจ้า น้อยยาเธอเจ้าฟ้ากรมขุนนริศรานุวัดติวงศ์ ทรงดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงโยธาธิการ และนาย คาร์ล เบทเก (Karl Bethge) วิศวกรชาวเยอรมันเป็นเจ้ากรมรถไฟคนแรก และให้สร้างทางรถไฟ หลวงจาก กรุงเทพ ฯ ถึงนครราชสีมาเป็นสายแรก เมื่อ พ.ศ. 2439 การก่อสร้างทางรถไฟสาย กรุงเทพ ฯ-นครราชสีมา ได้สำเร็จลงบางส่วนพอที่จะเปิดการเดินรถได้ พระบาทสมเด็จพระ จุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงได้เสด็จพระราชดำเนินมาประกอบพระราชพิธีเปิดการเดินรถไฟหลวงสาย แรก ระหว่างสถานีกรุงเทพ ฯ-อยุธยา เป็นระยะทาง 71 กิโลเมตร เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2439 ซึ่งการ รถไฟแห่งประเทศไทยถือว่าเป็นวันสถาปนากิจการรถไฟมาจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ส.พลายน้อย (2540: 136) กล่าวว่า หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการรถไฟได้รับความเสียหายจากสงคราม รัฐบาล ในสมัย จอมพล ป.พิบูลสงคราม ได้ขอกู้เงินจากธนาคารโลก เพื่อบูรณะปรับปรุงกิจการรถไฟ ใน การกู้เงิน ธนาคารโลกครั้งนี้ (พ.ศ. 2497-2509) ได้เป็นที่ตกลงกันว่า เพื่อให้กิจการรถไฟไทย สามารถ ดำเนินไปด้วยดีมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องปรับปรุงระบบบริหารกิจการรถไฟเสียใหม่ ให้ เป็นไปตามหลักการรถไฟระบบสากลนิยม ด้วยเหตุนี้จึงได้ออกพระราชบัญญัติการรถไฟแห่ง ประเทศไทย พ.ศ.2494 ขึ้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2494 โดยกรมรถไฟแต่เดิมเปลี่ยนระบบบริหาร มาเป็น การรถไฟแห่งประเทศไทย มีผู้บริหารสูงสุด คือ ผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย คณะรัฐมนตรีได้แต่งตั้งคณะกรรมการรถไฟแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย ประธานกรรมการ 1 คน และกรรมการอีกไม่น้อยกว่า 4 คน แต่ไม่เกิน 6 คน และได้กำหนดว่าให้คณะกรรมการเป็น ผู้แต่งตั้งผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย แต่การแต่งตั้งนี้จะต้องได้รับความเห็นชอบจาก คณะรัฐมนตรีก่อน ในการโอนกิจการของกรมรถไฟให้การรถไฟแห่งประเทศไทยนั้น รัฐบาลได้ มอบเงินจำนวน 30 ล้านบาท ให้เป็นเงินสมทบทุนประเดิมของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้วย

ปัจจุบันการรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม ในขณะนี้การรถไฟแห่งประเทศไทยมีระยะทางเปิดเดินรถรวมแล้ว 4,180.315 กิโลเมตร โดยมีเส้นทาง ดังนี้ (www.railway.co.th, 2550: ไม่ระบุหน้า)

1. สายเหนือ: แยกออกจากทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือที่สถานีชุมทางบ้านภาชี ผ่านลพบุรี, นครสวรรค์, พิจิตร, พิษณุโลก, อุตรดิตถ์, เด่นชัย (จังหวัดแพร่), ลำปาง, ลำพูน สดปลายทางที่สถานีเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ (กม.751) และที่สถานีชุมทางบ้านดารา มีทางแยกไปสู่ปลายทางที่สถานีสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย (กม.457)

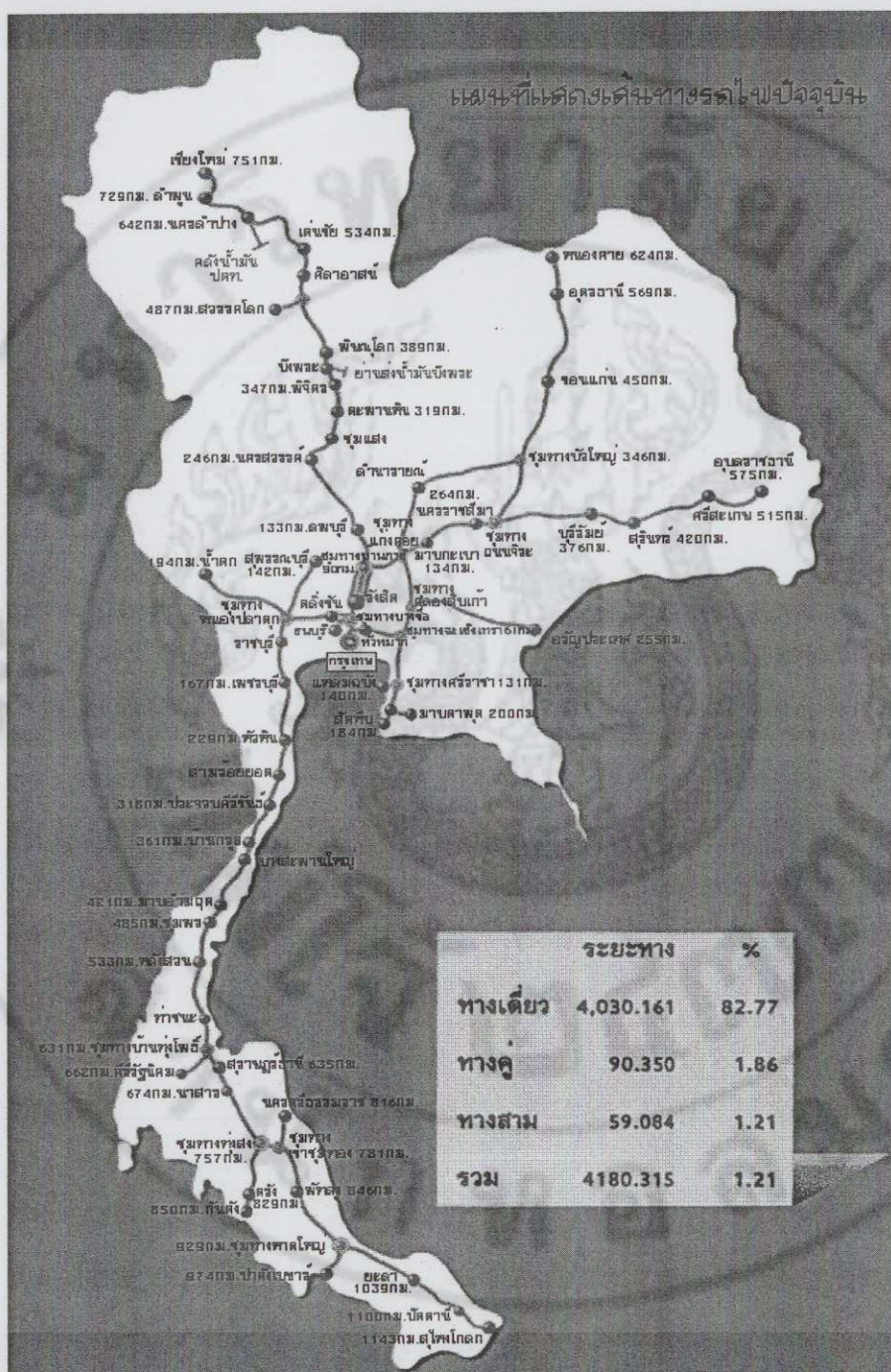
2. สายตะวันออกเฉียงเหนือ: เริ่มจากสถานีกรุงเทพมุ่งไปทางทิศเหนือ ผ่านอยุธยา, สระบุรี, นครราชสีมา บุรีรัมย์, สุรินทร์, ศรีสะเกษ และปลายทางที่อุบลราชธานี (กม.575) ที่ชุมทางถนนจิระในจังหวัดนครราชสีมา มีทางแยกไปจังหวัดขอนแก่น อุตรธานี สดปลายทางที่อุบลราชธานี(กม.575) ที่ชุมทางถนนจิระในจังหวัดนครราชสีมา มีทางแยกไปจังหวัดขอนแก่น อุตรธานี สดปลายทางที่หนองคาย (กม.624) และที่สถานีแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีทางแยกผ่านลำน้ำราชนัย จังหวัดลพบุรี, จัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ(กม.346)

3. สายตะวันออก: เริ่มจากสถานีกรุงเทพ ผ่านฉะเชิงเทรา, ปราจีนบุรี สดปลายทางที่อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว (กม. 255) ทางช่วงนี้ที่สถานีชุมทางคลองสิบเก้า(กม. 85) มีทางแยกไปบรรจบทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือที่สถานีชุมทางแก่งคอย(กม.168) ที่สถานีชุมทางฉะเชิงเทรา(กม.61) มีทางแยกไปท่าเรือน้ำลึกสัดหีบ(กม.134) ซึ่งในทางช่วงนี้ที่สถานีชุมทางศรีราชามีทางแยกไปท่าเรือ-แหลมฉบัง (กม. 139) และสถานีชุมทางเขาชีจรรย์มีทางแยกไปยังนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

4. สายใต้: เมื่อแรกสร้างมีจุดเริ่มต้นที่สถานีธนบุรี จนถึงในสมัยรัชกาลที่ 6 ได้สร้างทางแยกที่สถานีชุมทางบางซื่อ ข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาที่สะพานพระรามหก ไปบรรจบกับทางรถไฟสายใต้ที่สถานีชุมทางตลิ่งชัน ทางสายนี้ผ่านนครปฐม, ราชบุรี, เพชรบุรี, ประจวบคีรีขันธ์, ชุมพร, สุราษฎร์ธานี, นครศรีธรรมราช, พัทลุง, สงขลา, ยะลา สดปลายทางที่สุไหงโกกลก จังหวัดนราธิวาส ทางรถไฟสายใต้มีทางแยกออกไปอีกหลายสายเริ่มจาก ที่สถานีชุมทางหนองปลาดุก(กม. 80) มีทางแยกไป สุพรรณบุรี (กม. 157) และน้ำตกจังหวัดกาญจนบุรี (กม.210) ที่สถานีชุมทางบ้านทุ่งโพธิ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีทางแยกไปสู่ทางที่ คีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี(กม. 678) ที่สถานีชุมทางทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชมีทางแยกไปสู่ปลายทางที่กันตัง จังหวัดตรัง(กม.866) ที่สถานีชุมทางเขาชุมทองมีทางแยกไปสู่ปลายทางที่นครศรีธรรมราช (กม. 832) และที่สถานีชุมทางหาดใหญ่ (กม. 945) มีทางแยกไปบรรจบกับทางรถไฟของประเทศมาเลเซียที่ สถานีปาดังเบซาร์ (กม. 990)

5. สายแม่กลอง: ไม่ได้เริ่มต้นที่สถานีกรุงเทพโดยเริ่มต้นที่สถานีวงเวียนใหญ่ ไปสู่ปลายทางที่มหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร ระยะทาง 33 กม. ช่วงหนึ่ง และเริ่มต้นที่สถานีบ้านแหลม

จังหวัดสมุทรสาคร ไปสู่ปลายทางที่สถานีแม่กลอง จังหวัดสมุทรสงคราม ระยะทาง 31 กม. อีก
ช่วงหนึ่ง



ภาพ 1 เส้นทางรถไฟในปัจจุบัน

ที่มา: www.railway.co.th/line/map.asp, 2550: ไม่ระบุหน้า

คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ.2543 เห็นชอบในหลักการปรับโครงสร้างของการรถไฟ ฯ ตามที่คณะกรรมการกำกับนโยบายด้านรัฐวิสาหกิจ และคณะกรรมการนโยบายทุนรัฐวิสาหกิจเสนอให้แยกการรถไฟ ฯ (รฟท.) ออกเป็น 4 ส่วน โดยดำเนินการตามขั้นตอนของพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 ซึ่งเมื่อแยกกิจการรถไฟตามโครงสร้างใหม่แล้ว เป็นดังนี้ (การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2544: 37)

1. การรถไฟ ฯ ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจมีหน้าที่ในการสร้าง, พัฒนาและดูแล, บำรุงรักษาโครงสร้างขนส่งทั้งหมด ได้แก่ ทางรถไฟ ระบบอาณัติสัญญาณ อาคารสถานีต่าง ๆ และเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดินทั้งหมดของการรถไฟ ฯ ในปัจจุบัน

2. ส่วนการเดินรถ จัดตั้งเป็นบริษัทประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าบนขบวนรถไฟ และในระยะยาวจะเปิดโอกาสให้บริษัทเอกชนเดินรถแข่งขันกับบริษัทรถไฟที่จัดตั้งขึ้น เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการ

3. ส่วนซ่อมบำรุงล้อเลื่อนรถไฟ จัดตั้งเป็นบริษัทประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงล้อเลื่อนรถไฟ

4. ส่วนบริหารทรัพย์สิน จัดตั้งเป็นบริษัทบริหารจัดการโดยจ้างให้เอกชนเข้ามาร่วมบริหารจัดการทรัพย์สินที่มีรายได้แล้วนำเงินรายได้ส่งคืนรัฐ

โดยบริษัทที่จะจัดตั้งใหม่ตามข้อ 2,3 และ 4 กระทรวงการคลังถือหุ้นทั้งหมดในระยะแรกมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจของรัฐบาล หลังจากนั้นได้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ 2 ครั้ง พิจารณาเรื่องดำเนินการปรับโครงสร้างตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวข้างต้น ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2544 มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมเป็นประธาน และครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2544 มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ซึ่งการรถไฟ ฯ ได้เสนอให้มีการทบทวนแผนการดำเนินการปรับโครงสร้าง โดยขอยกเลิกการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีข้างต้น โดยเห็นควรให้ปรับโครงสร้างการรถไฟ ฯ ตามหลักการหน่วยธุรกิจ (business unit) และแยกงานอสังหาริมทรัพย์ออกเป็นบริษัทลูก โดยใช้พระราชบัญญัติการรถไฟ ฯ และรัฐรับภาระในส่วนของการเดินรถเพื่อสังคม (PSO) ซึ่งจะทำให้หน่วยธุรกิจ (business unit) สามารถทำกำไรได้ การปรับโครงสร้างองค์กรในลักษณะหน่วยธุรกิจที่มุ่งเน้นการให้บริการขนส่งเป็นภารกิจหลักแทน โดยแต่ละหน่วยธุรกิจสามารถบริหารงานและโครงการได้แบบเบ็ดเสร็จภายในหน่วยงาน มีกรอบเป้าหมายการดำเนินงานที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแต่ละหน่วยธุรกิจได้อย่างชัดเจน เพื่อให้การปรับโครงสร้างการรถไฟ ฯ สามารถนำไปสู่ความเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพอย่างมั่นคงต่อไปในอนาคต และเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการดำเนินการ

เส้นทางรถไฟ เป็นเส้นทางสำหรับขบวนรถไฟโดยสารวิ่งบริการไปยังที่ต่าง ๆ การขนส่งผู้โดยสารทางรถไฟต้องลงทุนในการสร้างทางเฉพาะเป็นพิเศษของตนเอง จึงเป็นภาระหนักของผู้ประกอบการขนส่งทางรถไฟ เส้นทางรถไฟแบ่งเป็น 2 ระบบ คือ (ฉันทิช วรรณณอม, 2546: 122)

1. เส้นทางรถไฟระบบทางเดียว (single line) เป็นเส้นทางรถไฟที่สร้างให้ขบวนรถไฟวิ่งได้ขบวนเดียว หากต้องวิ่งสวนทางกันจะต้องหยุดรอและหลีกเลี่ยงกัน ณ สถานีใดสถานีหนึ่ง ถ้าหากขบวนรถไฟโดยสารเสียเวลาหรือเกิดอุบัติเหตุขึ้น จะทำให้ขบวนรถไฟโดยสารอื่น ๆ ต้องเสียเวลาเพื่อรอหลีกเลี่ยง

2. เส้นทางรถไฟระบบทางคู่ (double line) เป็นเส้นทางรถไฟที่สร้างคู่กันไปให้ขบวนรถไฟโดยสารวิ่งสวนทางกันได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องเสียเวลารอหลีกเลี่ยงกัน แต่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนสูงขึ้น

สถานีรถไฟ เป็นที่สำหรับให้ขบวนรถไฟโดยสารเข้าจอดรับส่งผู้โดยสาร และให้ขบวนรถไฟโดยสารหลีกเลี่ยงกัน ในกรณีที่เส้นทางรถไฟเป็นระบบทางเดียว ซึ่งสถานีรถไฟแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ (ฉันทิช วรรณณอม, 2546: 122)

1. สถานีรถไฟต้นทางปลายทาง เป็นสถานีรถไฟต้นทางหรือปลายทางของเส้นทางบริการที่กำหนดไว้

2. สถานีรถไฟชุมทางเป็นสถานีรถไฟที่มีเส้นทางรถไฟจากหลายเส้นมาบรรจบกัน เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถต่อรถไฟอีกขบวนหนึ่งไปยังเส้นทางที่ต้องการได้ เช่น สถานีชุมทางบ้านภาชี จ.พระนครศรีอยุธยา เป็นต้น

3. สถานีรถไฟสายทาง เป็นสถานีรถไฟระหว่างทางของเส้นทางที่ให้บริการ

นับแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การรถไฟ ฯ ประสบภาวะขาดทุนจากการดำเนินงานมาโดยตลอด การรถไฟ ฯ ให้เหตุผลในการขาดทุนว่าเกิดขึ้นเพราะให้บริการสังคม คือ การเดินรถในทางแยก รถชานเมือง และรถท้องถิ่นที่รับส่งผู้โดยสารเข้าไปทำงานในเมือง และขาดทุนจากภาระดอกเบี้ยเงินกู้ อัตราเพิ่มรายได้ต่ำกว่าอัตราเพิ่มของรายจ่าย มีการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม เพราะทางรถยนต์นั้น รัฐบาลสร้างถนนให้ แต่การรถไฟ ฯ ต้องสร้างรางเอง ภาระในการกู้เงินทั้งหมด แม้ว่าส่วนหนึ่งจะได้รับการอุดหนุนจากรัฐบาล แต่การรถไฟ ฯ ต้องรับภาระค่าเสื่อมราคา ค่าซ่อมแซมปรับปรุง และสาเหตุที่สำคัญที่สุดที่ทำให้การรถไฟ ฯ ขาดทุน คือ ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร (บรรยงค์ สุวรรณผ่อง, 2531: 11-12)

การให้บริการของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย

สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน เล่ม 4 (2539: 166-168) ระบุว่า รถไฟเป็นยานพาหนะชนิดหนึ่งสร้างขึ้นด้วยเหล็กและไม้เป็นส่วนใหญ่ มีลักษณะเป็นคันยาวพ่วงต่อกันเป็นขบวนสั้นบ้างยาวบ้าง โดยมีรถจักรเป็นต้นกำลังทำการฉุดลากขบวนรถเหล่านั้นให้วิ่งไปบนรางเหล็กซึ่งวางขนานคู่กันไป โดยปกติคันแรกจะเป็นคันที่มีกำลัง เรียกว่า รถจักร เป็นตัวฉุดลากคันอื่น ที่พ่วงอยู่ให้เคลื่อนที่ไป การขนส่งโดยทางรถไฟนับว่าเป็นที่นิยมกันทั่วไป เพราะเป็นพาหนะที่สามารถบรรทุกของได้ครั้งละมาก ๆ ประหยัดค่าใช้จ่ายโดยเฉพาะการขนส่งในระยะทางไกล ๆ และมีความปลอดภัยสูงเมื่อเทียบกับการขนส่งทางบกทางอื่น ในการเดินทางโดยทางรถไฟนั้น ผู้โดยสารจะเห็นทิวทัศน์ที่แปลกตาและสวยงามของแต่ละภูมิภาค สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินแก่ผู้โดยสาร ในด้านความสะดวกสบาย ภายในตู้โดยสารของรถไฟจะมีเครื่องอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสาร เช่น มีพัดลม น้ำดื่ม น้ำใช้ ห้องสุขา ห้องอาบน้ำ และรถเสบียงสำหรับขายอาหารและเครื่องดื่ม นอกจากนี้ผู้โดยสารยังสามารถพักผ่อนอิริยาบถได้เต็มที่ และสามารถนำสัมภาระติดตัวไปได้จำนวนมาก สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความสะดวกสบายเพิ่มขึ้นและอยากพักผ่อนในระหว่างการเดินทางก็อาจเลือกเดินทางโดยขบวนรถด่วนหรือรถเร็วที่มีบริการพิเศษ เช่น เดินทางในรถปรับอากาศที่มีที่นั่งสบาย มีพนักงานเดินได้ตามความต้องการ สามารถเอนลงนอนได้เมื่อต้องการพักผ่อน สำหรับการเดินทางระยะไกล ๆ ผู้โดยสารจะนอนหลับพักผ่อนในเวลาว่างคืนได้โดยเดินทางด้วยรถนั่งนอนหรือรถนอน และอาจเลือกบริการพิเศษขึ้นไปอีก เป็นต้นว่า เดินทางในรถนอนที่ติดตั้งเครื่องปรับอากาศและแยกห้องเป็นส่วนสัดส่วน ซึ่งขบวนรถไฟได้จัดบริการแยกประเภทระดับชั้นต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารสามารถเลือกใช้บริการให้เหมาะสมตามอัตรา โดยการรถไฟฯ จัดห้องโดยสารรถไฟไว้ 3 ชนิด ดังต่อไปนี้

(ศรีอยุธยา วรากุลวิทย์, 2546: 117)

1. รถนอนชั้นหนึ่ง เป็นรถโดยสารปรับอากาศแบ่งเป็นห้อง ๆ ที่นั่งสามารถปรับเป็นที่นอนได้ โดยแบ่งเป็นชั้นบนชั้นล่าง และมีอ่างล้างหน้าส่วนตัว
 2. รถนั่งนอนชั้นสอง เป็นรถโดยสารที่ให้บริการทั้งแบบปรับอากาศและแบบพัดลม ที่นั่งสามารถปรับเป็นที่นอนได้ โดยแบ่งเป็นชั้นบนและชั้นล่าง และในขบวนเดียวกันจัดบริการที่นั่งได้อย่างเดียว มีทั้งปรับอากาศและพัดลม
 3. รถนั่งชั้นสาม เป็นรถที่นั่งทั้งหมดให้บริการทั้งชนิดมีเครื่องปรับอากาศและพัดลม
- นอกจากนี้ขบวนรถไฟที่วิ่งในระยะทางไกลได้จัดบริการตู้เสบียง และโทรศัพท์สาธารณะบริการให้แก่ผู้โดยสาร

การประกอบกิจการขนส่งผู้โดยสารทางรถไฟสามารถจัดจำนวนผู้รถไฟโดยสารในแต่ละขบวนให้เหมาะสมกับปริมาณขนส่งผู้โดยสาร และระดับบริการได้ เราอาจแบ่งขบวนรถไฟจากการให้บริการเป็น 3 ประเภท คือ (ฉันทิช วรรณธอม, 2546: 121)

1. ขบวนรถธรรมดา เป็นขบวนรถไฟโดยสารที่จอดทุกสถานี โดยเสียอัตราค่าโดยสารในราคาปกติเท่านั้น ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมอื่น แต่ต้องหลีกเลี่ยงให้ขบวนรถเร็วไปก่อน
2. ขบวนรถเร็ว เป็นขบวนรถไฟโดยสารที่จอดเฉพาะบางสถานี โดยเสียอัตราค่าโดยสารในราคาปกติ บวกด้วยค่าธรรมเนียมรถเร็ว แต่ต้องหลีกเลี่ยงให้ขบวนรถด่วนไปก่อน
3. ขบวนรถด่วน เป็นขบวนรถไฟโดยสารที่จอดน้อยสถานีกว่าขบวนรถเร็ว เสียอัตราค่าโดยสารในราคาปกติ บวกด้วยค่าธรรมเนียมรถด่วน ซึ่งแพงกว่าค่าธรรมเนียมรถเร็ว

ในขบวนรถไฟทั้ง 3 ประเภท มีระดับชั้นการให้บริการขนส่งผู้โดยสารอยู่หลายระดับชั้น เช่น บริการชั้นหนึ่ง ชั้นหนึ่งนั่งปรับอากาศ ชั้นหนึ่งนอนปรับอากาศ ชั้นสองนั่ง ชั้นสองนั่งปรับอากาศ ชั้นสองนอนธรรมดา ชั้นสองนอนปรับอากาศ และ ชั้นสาม เป็นต้น

ขบวนรถด่วนพิเศษเป็นขบวนรถที่จัดไว้สำหรับเดินทางระยะไกล หยุดเฉพาะสถานีที่สำคัญ ๆ เท่านั้น ชนิดรถที่ให้บริการเป็นรถโบกี้หนึ่งและนอนชั้นที่ 1 ปรับอากาศ, รถโบกี้หนึ่งและนอนชั้นที่ 2 ปรับอากาศ และ รถโบกี้หนึ่งและนอนชั้นที่ 2 ปัจจุบันขบวนรถด่วนพิเศษมีให้บริการ 11 ขบวน เช่น รถด่วนพิเศษนครพิงค์ (กรุงเทพ ฯ-เชียงใหม่-กรุงเทพ ฯ) รถด่วนพิเศษทักษิณ (กรุงเทพ ฯ-สุโขทัย-กรุงเทพ ฯ) เป็นต้น ในขณะที่ขบวนรถด่วน เป็นขบวนรถที่จัดไว้สำหรับเดินทางระยะไกล หยุดเฉพาะสถานีที่สำคัญ ๆ เช่นเดียวกัน แต่ขบวนรถด่วนจะมีการให้บริการของชนิดรถพ่วงมากกว่า คือมีรถโบกี้หนึ่งและนอนชั้นที่ 1 ปรับอากาศ, รถโบกี้หนึ่งและนอนชั้นที่ 2 ปรับอากาศ, รถโบกี้หนึ่งและนอนชั้นที่ 2 , รถโบกี้ชั้นที่ 2-3 ปัจจุบันขบวนรถด่วนมีให้บริการ 9 ขบวน เช่น รถด่วนขบวนที่ 51 (กรุงเทพ ฯ-เชียงใหม่) รถด่วนขบวนที่ 67 (กรุงเทพ ฯ-อุบลราชธานี) เป็นต้น สำหรับรถไฟประเภทรถด่วนพิเศษนครพิงค์ เป็นขบวนรถนั่งและนอนปรับอากาศ ให้บริการผู้โดยสารในเส้นทางกรุงเทพ ฯ-เชียงใหม่-กรุงเทพ ฯ เป็นระยะทาง 751 กิโลเมตร และหยุดเฉพาะสถานีรถไฟ ดังต่อไปนี้ กรุงเทพ ฯ สามเสน บางซื่อ ดอนเมือง อรุณยา ลพบุรี นครสวรรค์ สีลาอาสน์ เค้นชัย ลำปาง ขุนตาน ลำพูน เชียงใหม่ ขบวนรถประกอบด้วย ชั้น 1 เป็นรถนั่งและนอนปรับอากาศ (แบ่งเป็นห้องส่วนตัว) อัตราค่าโดยสาร รวมค่าธรรมเนียม เพียงบน 1,353 บาท เพียงล่าง 1,353 บาท เหมาคู 1,653 บาท ผู้มีสิทธิลดครึ่งราคา เพียงบน 1,057 บาท เพียงล่าง 1,057 บาท เหมาคู 1,357 บาท และชั้น 2 เป็นรถนั่งและนอนปรับอากาศ อัตราค่าโดยสาร รวมค่าธรรมเนียม เพียงบน 791 บาท เพียงล่าง 881 บาท ผู้มีสิทธิลดครึ่งราคา เพียงบน 651 บาท เพียงล่าง 741 บาท ในแต่ละวันรถไฟ ประเภทรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ให้บริการขาล่องและขาขึ้นเพียงขบวน

เดียว คือ ออกจากสถานีรถไฟเชียงใหม่ เวลา 17.50 น. ถึงสถานีรถไฟกรุงเทพ ฯ (หัวลำโพง) เวลา 07.00 น. และ ออกเดินทางจากสถานีกรุงเทพ ฯ(หัวลำโพง) เวลา 18.00 น.ถึงสถานีรถไฟเชียงใหม่ เวลา 07.15 น. ใช้เวลาเดินทางประมาณ 11-13 ชั่วโมง ภายในตู้โดยสารของขบวนรถด่วนพิเศษ นครพิงค์ มีเครื่องอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ไว้สำหรับผู้โดยสาร เช่น โทรศัพท์สาธารณะ, ปลั๊กไฟ 220 โวลต์, โคมไฟบริเวณหัวเตียง, ห้องอาบน้ำ, อ่างล้างหน้า, ห้องสุขา, บริการขายอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ในด้านการรักษาความปลอดภัย ขบวนรถด่วนพิเศษนครพิงค์จะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจรถไฟเดินตรวจตราความเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ และหลังจากเวลา 22.00 น.แล้ว พนักงานประจำตู้โดยสารจะปิดล็อกประตูทางเดินระหว่างตู้โดยสาร (www.railway.co.th, 2550: ไม่ระบุหน้า)

ตาราง 1 แสดงเวลาการเดินทางและสถานีที่หยุดของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ขบวน 1
กรุงเทพ – เชียงใหม่

ลำดับ	สถานีที่หยุด	เวลาถึง	เวลาออก
1	กรุงเทพ	START	18:00
2	สามเสน	18:13	18:15
3	ชุมทางบางซื่อ	18:21	18:24
4	ดอนเมือง	18:44	18:46
5	อยุธยา	19.20	19.21
6	ลพบุรี	20.13	20.14
7	นครสวรรค์	21.30	21:33
8	ศิลาอาสน์	00.49	00.50
9	เด่นชัย	01:48	01:51
10	นครลำปาง	04:17	04:21
11	ขุนตาน	05:30	05:35
12	ลำพูน	06.31	06.32
13	เชียงใหม่	07:15	END

ที่มา: www.railway.co.th/Ticket/TrainStopStation_Time_NGO.asp

ตาราง 2 แสดงเวลาการเดินทางและสถานที่หยุดของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ขบวน 2
เชียงใหม่ – กรุงเทพ

ลำดับ	สถานที่หยุด	เวลาถึง	เวลาออก
1	เชียงใหม่	START	17:50
2	ลำพูน	18:12	18:13
3	ขุนตาน	19:09	19:18
4	นครลำปาง	20:08	20:10
5	เด่นชัย	22:16	22:19
6	สีลาอาสน์	23:17	23:18
7	นครสวรรค์	02:31	02:34
8	ลพบุรี	04:03	04:04
9	อยุธยา	05:12	05:13
10	ดอนเมือง	06:01	06:04
11	ชุมทางบางซื่อ	06:34	06:36
12	สามเสน	06:44	06:46
13	กรุงเทพ	07:00	END

ที่มา: www.railway.co.th/Ticket/TrainStopStation_Time_NGO.asp

แนวคิด หลักการและวิธีการจัดการด้านบริการขนส่ง

การขนส่งถือว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการ (service industry) ประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคล หรือเป็นสิ่งที่จำเป็นแก่การปฏิบัติการกิจต่าง ๆ คำว่า การขนส่ง หมายถึง การจัดให้มีการเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์ หรือสิ่งของต่าง ๆ ด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ในการขนส่งจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง ตามความประสงค์และเกิดอรรถประโยชน์ตามต้องการ โดยมีลักษณะของการขนส่ง ดังต่อไปนี้ คือ เป็นกิจกรรมที่ต้องมีการเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์หรือสิ่งของจากที่แห่งหนึ่งไปยังที่อีกแห่งหนึ่ง การเคลื่อนย้ายนั้นจะต้องกระทำด้วยยานพาหนะหรืออุปกรณ์ในการขนส่ง และจะต้องเป็นไปตามความต้องการและเกิดอรรถประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ผู้ที่ทำการขนส่ง วัตถุประสงค์ของการขนส่งมีจุดมุ่งหมายตาม

ลักษณะธุรกิจหรือเหตุผลในการขนส่ง ได้แก่ เพื่อการสังคม เพื่ออยู่อาศัยและการประกอบอาชีพ เพื่อการเมืองและการปกครอง เพื่อการศึกษาหาความรู้ เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจ (ค่านาย อภิปรีชาสกุล, 2546: 188) ซึ่งสอดคล้องกับ ฉันทข วรรณธอม (2546: 118) ที่อธิบายคำว่า “ขนส่ง” หมายถึง การนำไปและนำมาซึ่งของมาก ๆ จากที่หนึ่งไปไว้ที่หนึ่ง หรืออีกความหมายหนึ่ง คือ การใช้ยานพาหนะทางคมนาคมบรรทุกสิ่งของหรือสินค้าจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง การคมนาคมขนส่งที่พัฒนามาจากประวัติศาสตร์ของมนุษย์ในอดีตนั้น ได้สะท้อนให้เห็นวิวัฒนาการแห่งความพยายามของมนุษย์ในการที่จะพัฒนาระบบการขนส่งและพาหนะ ปัจจุบันนับได้ว่าเป็นยุคทองของการคมนาคมขนส่ง นักเดินทางท่องเที่ยวในยุคปัจจุบันมีโอกาสเลือกพาหนะเดินทางเพื่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในปกติแล้วการตัดสินใจเลือกพาหนะเดินทางขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ ระยะเวลาของการเดินทาง จำนวนคนในกลุ่มที่เดินทาง (มีผลต่องบประมาณการเดินทาง) และเงินสำรองที่มีอยู่เพื่อการเดินทาง ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจอาจขึ้นอยู่กับองค์ประกอบร่วมต่าง ๆ (นิคม จารุมณี, 2536: 113) ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับ ศิริ ฮามสุโพธิ์ (2543: 80-81) ได้สรุปไว้เกี่ยวกับองค์ประกอบที่อาจมี ผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ดังนี้

1. ความสะดวกสบายของพาหนะเดินทาง เช่น ง่าย ง่าย ใช้บ่อย ๆ มีความยืดหยุ่นสูง
2. เวลาที่จะใช้ในการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางของยานพาหนะประเภทต่างๆ จะต้องรวดเร็วหรือตรงกับเวลาที่ต้องการในการเดินทาง
3. ความหรูหรา สะดวกสบายของพาหนะเดินทางเมื่อเปรียบเทียบกับประเภทอื่น ๆ
4. บริเวณหรือสถานที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารภาคพื้นดินหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการใช้ยานพาหนะประเภทนั้น ๆ เช่น สถานีขนส่ง หรือบริการเดินทาง ระหว่างทางหรือปลายทาง
5. ความปลอดภัยในการเดินทาง และความรับผิดชอบในธุรกิจนั้นๆ
6. ความรู้สึกด้านสถานภาพหรือเกียรติภูมิ

อาจกล่าวได้ว่าการที่นักท่องเที่ยวจะตัดสินใจเลือกยานพาหนะชนิดใดคงไม่เฉพาะเจาะจงลงไปที้องค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งที่กล่าวมาแล้วนั้นอาจมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้กล่าวไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ทางด้านเวลา สถานที่ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

ในการจัดการด้านบริการขนส่งนั้นจำเป็นต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการขนส่ง อาทิ เส้นทางในการคมนาคม สถานีบริการขนส่ง ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการ

ขนส่ง และท้ายสุดเป็นเรื่องของค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สำหรับองค์ประกอบทั้ง 4 ประการนี้ต่างมีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออกจนไม่สามารถตัดองค์ประกอบใดออกไปได้ ดังรายละเอียดที่ศรีธัญญา วรากุลวิทย์ (2546: 105) และ วรรณา วงษ์วานิช (2546: 117-120) ได้รายงานไว้ ดังนี้

1. เส้นทาง: ในการคมนาคมขนส่งมี 2 ประเภท คือ เส้นทางในการคมนาคมขนส่งที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ เช่น ทะเล แม่น้ำ ลำคลอง ทางอากาศ และเส้นทางในการคมนาคมขนส่งที่มนุษย์สร้างขึ้น ได้แก่ ถนน รางรถไฟ เส้นทางคมนาคมที่มนุษย์สร้างขึ้นต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงมาก โดยเฉพาะลักษณะภูมิประเทศที่เป็นภูเขา การก่อสร้างเส้นทางต้องลงทุนด้วยงบประมาณจำนวนมาก แต่ผลที่ได้รับจากการสร้างทางคมนาคมนั้นคุ้มค่า ใช้ประโยชน์ได้มาก ปัจจุบันมีการใช้เส้นทาง 2 ประเภทร่วมกัน เช่น ใช้ทางรถไฟร่วมกับทางน้ำ ใช้ทางอากาศร่วมกับทางถนน จึงจำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดระบบของเส้นทางให้ต่อเนื่องและเชื่อมโยงให้ติดต่อกันได้อย่างสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ตลอดจนการควบคุมระบบการจราจรต่าง ๆ ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น

2. สถานีขนส่ง: เป็นศูนย์รวมและตรวจสอบยานพาหนะที่ใช้ในการคมนาคมขนส่ง ผู้โดยสารและใช้เป็นสถานที่สับเปลี่ยนเส้นทางคมนาคมขนส่ง ประเภทของสถานีขึ้นอยู่กับลักษณะของยานพาหนะ ได้แก่ สนามบิน เป็นชุมทางขึ้นลงของเครื่องบินและผู้โดยสาร สถานีขนส่ง เป็นชุมทางขึ้นลงรถประจำทางและรถรับจ้างประเภทต่าง ๆ สถานีรถไฟ เป็นชุมทางขึ้นลงรถไฟ สถานีขนส่งจะต้องให้บริการแก่นักเดินทางให้ได้รับความสะดวก ปลอดภัยและรวดเร็ว เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาสถานีขนส่ง เช่น โทรศัพท์วงจรปิด ป้ายประกาศอิเล็กทรอนิกส์แจ้งการขึ้น-ลงของเครื่องบิน และการเข้าออกของรถไฟและรถยนต์ โทรศัพท์ กระบวนการตรวจเช็คผู้โดยสารที่สะดวกรวดเร็ว สร้างความประทับใจแก่นักเดินทาง ยิ่งการคมนาคมขนส่งเจริญก้าวหน้าเพียงใด สถานีขนส่งยังต้องพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าให้ทันสมัยยิ่งขึ้น เพื่อรองรับรูปแบบต่าง ๆ ของการคมนาคมขนส่งและรองรับจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น

รวมทั้งความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ การจองตั๋ว การจำหน่ายตั๋ว การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยว การจองที่พัก การบริการด้านการใช้บริการด้านยานพาหนะ และการเปลี่ยนสถานีของนักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทาง ตลอดจนการบริการด้านบุคลากร เหล่านี้เป็นสิ่งที่สถานีขนส่งจะต้องบริการแก่นักเดินทางให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ดังนั้น สถานีขนส่งจำเป็นต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์ ตลอดจนระบบการสื่อสารที่ทันสมัย

3. ยานพาหนะ: ทำหน้าที่บรรทุกผู้โดยสารให้ไปถึงจุดหมายปลายทางที่กำหนดไว้ ยานพาหนะแต่ละประเภทมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน เช่น เครื่องบินมีความคล่องตัวสูงในเรื่อง

ความรวดเร็ว ที่นั่งสบาย บริการยอดเยี่ยม แต่ค่าใช้จ่ายสูง การเสี่ยงมีมาก รถไฟมีความคล่องตัว จำกัด แต่ค่าใช้จ่ายต่ำ และมีการเสี่ยงน้อยกว่าวิธีอื่น ๆ

4. ราคาค่าเดินทาง: เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจว่าจะใช้บริการการขนส่งประเภทใด ผู้ประกอบการบริการขนส่งผู้โดยสารจะต้องบริหารจัดการการตลาด เพื่อให้มีผู้ใช้บริการของตนให้มากขึ้น ค่าใช้จ่ายในการคมนาคมขนส่ง มี 2 ประเภท คือ

(1) ค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ที่รัฐบาลจ่ายงบประมาณเพื่อลงทุนในการสร้างเส้นทางต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชน ค่าใช้จ่ายประเภทนี้ผู้เดินทางไม่ต้องจ่าย แต่งบประมาณที่รัฐบาลนำมาลงทุนก่อสร้างเส้นทางดังกล่าวเป็นเงินภาษีอากรที่รัฐบาลเก็บจากประชาชน และนำไปใช้ในการลงทุนเพื่อสาธารณประโยชน์ เช่น สร้างถนน สนามบิน รังรถไฟ การบำรุงรักษา การบริหารจัดการ ฯลฯ

(2) ค่าใช้จ่ายส่วนบุคคล เป็นค่าใช้จ่ายที่ผู้โดยสารต้องจ่ายให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งนั้น ๆ ราคาค่าบริการขึ้นอยู่กับประเภทของยานพาหนะ ระยะทางในการเดินทางและลักษณะการบริการ ค่าใช้จ่ายเหล่านี้ผู้ประกอบการนำไปใช้จ่ายเพื่อจัดการบริการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร เช่น เป็นค่าเชื้อเพลิง ค่าจ้างแรงงาน ค่าบริการ และค่าเสื่อมราคายานพาหนะ ฯลฯ คุณภาพของการจัดบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่นักเดินทางต้องจ่าย เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายส่วนบุคคลที่ดำเนินกิจการการขนส่งแล้วจำเป็นต้องแยกความแตกต่างทางพื้นฐานระหว่างค่าใช้จ่ายคงที่และค่าใช้จ่ายที่ไม่คงที่ด้วย ค่าใช้จ่ายคงที่จะมีขึ้นก่อนที่จะมีการบรรทุกหรือการโดยสาร ค่าใช้จ่ายนี้ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้และยังรวมรายการอื่น ๆ ด้วย เช่น การลงทุน ค่าเสื่อมราคาของเส้นทางที่ใช้ ที่พักผู้โดยสาร ยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง บำรุงรักษาและการจัดการต่าง ๆ ลักษณะสำคัญของค่าใช้จ่ายคงที่คือ นอกจากจะหลีกเลี่ยงไม่ได้แล้วยังผันแปรไปตามสัดส่วนของระดับการจราจร ระยะทางหรือจำนวนที่บรรทุก เช่น หอบังคับการบินต้องสัมพันธ์กับจำนวนเครื่องบินที่ขึ้นลงบนสนามบินนั้น ส่วนค่าใช้จ่ายไม่คงที่หรือค่าใช้จ่ายที่ติดตามมานั้นขึ้นอยู่กับระดับการบริการที่จัดหาขึ้น ระยะทางที่เดินทางและปริมาณของการจราจรที่ดำเนินอยู่ ค่าใช้จ่ายนี้รวมถึงค่าเชื้อเพลิง ค่าจ้างแรงงาน ค่าอำนวยความสะดวก หรือค่าบริการ และค่าบำรุงรักษายานพาหนะ ค่าใช้จ่ายนี้อาจหลีกเลี่ยงได้โดยไม่ใช้บริการการขนส่งนั้น ๆ จากเหตุผลข้างต้นทำให้ราคาค่าขนส่งต่างกันออกไป ราคาค่าขนส่งจะเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจว่าจะใช้บริการขนส่งประเภทใดและราคาเท่าใด ผู้ประกอบการ ด้านกิจการขนส่งจำเป็นต้องทำการแข่งขันกันเพื่อให้มีผู้มาใช้บริการของตนมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้หลักการจัดการด้านการบริการขนส่งยังต้องคำนึงถึงรูปแบบของการขนส่งอีกด้วย โดยทั่วไปแล้วรูปแบบของการขนส่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ การขนส่ง

ทางบก การขนส่งทางอากาศ และการขนส่งทางน้ำ ในการให้บริการขนย้ายผู้โดยสารและสินค้าจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งของแต่ละรูปแบบการขนส่ง ต่างก็มีจุดเด่นและจุดด้อยที่แตกต่างกันออกไปตามที่นิคม จารุมณี (2536: 264-274) และ จันทน์ วรรณธอม (2546: 120-128) ได้สรุปไว้ ดังนี้

1. การขนส่งทางบก แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1.1 การขนส่งทางถนนหรือการขนส่งโดยรถยนต์: ถ้าเป็นการเดินทางระยะใกล้ การเดินทางโดยรถยนต์จะได้รับความนิยมมากที่สุด เนื่องจากมีความสะดวก และประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการเดินทางโดยรูปแบบอื่น ข้อดีของการขนส่งทางรถยนต์มีดังนี้

- ความคล่องตัวสะดวกรวดเร็ว มีให้เลือกเดินทางได้มากมายหลากหลายเที่ยว หลากหลายผู้ประกอบการ ไม่จำเป็นต้องมีกำหนดตารางเวลาเหมือนการขนส่งประเภทอื่น
- เข้าถึงจุดหมายปลายทางได้มากกว่า
- เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไม่มาก
- ได้เรียนรู้เส้นทางระหว่างเดินทางผ่าน
- มีเวลาเป็นอิสระมากกว่า
- การขยายการดำเนินงานทำได้ง่ายไม่จำเป็นต้องมีผู้มีความรู้ความชำนาญสูง
- การเลิกกิจการ เลิกเดินทางทำได้ง่าย และเสียหายน้อย
- ต้นทุนการขนส่งระยะสั้นต่ำ เนื่องจากมีต้นทุนคงที่ต่ำ

ส่วนข้อเสีย คือ ไม่เหมาะสำหรับการเดินทางระยะไกล ๆ เกิดอุบัติเหตุง่าย ยานพาหนะมักจะมีขนาดเล็กทำให้ผู้เดินทางรู้สึกอึดอัด ไม่ได้รับความสะดวกสบายมากเท่ากับการเดินทางด้วยยานพาหนะแบบอื่น ๆ

1.2 การขนส่งทางรถไฟ: เป็นกิจการที่ต้องลงทุนสูงมาก เพราะจะต้องลงทุนสร้างสถานี (terminal) เส้นทางวิ่ง (track) ยานพาหนะ (train) ทั้งหมด ด้วยเหตุผลที่เป็นกิจการที่ต้องใช้เงินลงทุนมหาศาล ประกอบกับการปรับปรุงกิจการเพื่อขยายบริการต้องใช้เวลาในการศึกษาวิเคราะห์มากกว่าการลงทุนในการขนส่งแบบอื่น ๆ ทำให้กิจการรถไฟไม่คล่องตัวเท่าที่ควร การเดินทางโดยรถไฟมีความคล่องตัวในการขนส่งบุคคลน้อยกว่าการขนส่งทางรถยนต์ เนื่องจากโครงข่าย (network) ในการเดินรถมีน้อย จึงไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงทุกชุมชนแบบถึงที่ (door to door) อย่างไรก็ตาม ข้อดีของการประกอบการและเดินทางโดยรถไฟ คือ

- มีความปลอดภัยสูง เพราะมีทางวิ่งของตนเองเฉพาะ
- ได้สัมผัสบรรยากาศระหว่างทางมากกว่า
- เหมาะสมกับการขนส่งระยะปานกลาง-ระยะไกล เพราะต้นทุนเชื้อเพลิง

ขับเคลื่อนต่ำ

- สามารถปรับตัวตามปริมาณขนส่งได้ง่าย สามารถเพิ่มหรือลดตู้รถพ่วงได้ตามความต้องการ สามารถให้บริการขนส่งได้คราวละมาก ๆ

สำหรับข้อเสียของการประกอบการและเดินทางโดยรถไฟ คือ

- อาจล่าช้า มีความคล่องตัวน้อย เพราะต้องวิ่งบนรางซึ่งมีข้อจำกัดด้านเครือข่ายเส้นทาง

- เข้าถึงจุดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวได้น้อย
- มีข้อจำกัดเรื่องขบวน จำนวนที่นั่งต้องจองล่วงหน้าหลายวัน
- การบริการขนส่งระยะใกล้ต้องเสียค่าต้นทุนสูง เพราะมีต้นทุนคงที่มาก
- เป็นกิจการที่ต้องลงทุนมาก ตั้งแต่การสำรวจ ก่อสร้าง ต้องสร้างทางของตัวเอง มีต้นทุนคงที่สูง

- ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเส้นทางในการให้บริการได้ เส้นใดขาดทุนก็ไม่สามารถเปลี่ยนเป็นเส้นอื่นได้ ต้องสร้างเส้นทางขึ้นมาใหม่

- หากเลิกกิจการจะเสียหายมาก เนื่องจากเครื่องมือมีคุณสมบัติเฉพาะ เมื่อเลิกกิจการเครื่องมือเหล่านั้นจะขายได้ในราคาต่ำมาก

2. การขนส่งทางอากาศ: การขนส่งผู้โดยสารทางเครื่องบินเป็นการเคลื่อนย้ายบุคคลด้วยเครื่องบิน ซึ่งมีความเร็วสูงกว่าการขนส่งผู้โดยสารประเภทอื่น สามารถขนส่งผู้โดยสารจากต้นทางไปยังปลายทางโดยใช้ระยะเวลาอันสั้น และมีอัตราค่าโดยสารสูงเมื่อเปรียบเทียบกับค่าโดยสารของการขนส่งประเภทอื่น ความต้องการด้านการขนส่งทางอากาศเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วโดยมีสาเหตุพอสรุปได้ดังนี้

- การปรับปรุงและพัฒนาเครื่องบินให้มีความเร็วสูงขึ้น สะดวกและปลอดภัยมากขึ้น

- การพัฒนาเทคโนโลยีทางการบินให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
- การลดต้นทุนการขนส่งให้ต่ำลง
- การพัฒนาการเดินทางบางรูปแบบทำให้ผู้มีรายได้ต่ำสามารถใช้บริการขนส่งทางอากาศได้ เช่น การเดินทางแบบเหมาจ่าย การซื้อตั๋วโดยสารล่วงหน้า เป็นต้น

ข้อดีของการประกอบการและเดินทางโดยเครื่องบิน คือ

- มีความเร็วสูง เป็นลักษณะเด่นสุดของการขนส่งทางเครื่องบิน ทำให้ถึงที่หมายรวดเร็ว ลดเวลาในการเดินทาง

- สามารถเพิ่มความถี่ของเครื่องบินได้ง่าย ทำให้ผู้โดยสารสามารถเลือกเวลาในการเดินทางได้มากขึ้น

สำหรับข้อเสียของการเดินทางโดยเครื่องบิน คือ

- ต้องลงทุนเป็นเงินจำนวนมาก จากการมีการเปลี่ยนแปลงแบบของอากาศยาน

และการควบคุมการจราจรทางอากาศ

- เทคนิคด้านการบินยุ่งยากซับซ้อน
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูง เช่น เชื้อเพลิง ด้านบริการผู้โดยสาร

ค่าตอบแทนพนักงาน

- อัตราค่าโดยสารสูง
- การบินต้องขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศ
- ความปลอดภัยมีน้อยหากเครื่องบินขัดข้อง เนื่องจากไม่สามารถจอดซ่อม

เหมือนการขนส่งประเภทอื่น

- การเข้าสู่วงการธุรกิจการบินได้ยาก เพราะมีอุปสรรคทางการเมืองระหว่างประเทศและการควบคุมของรัฐบาลเข้ามาเกี่ยวข้อง

3. การขนส่งทางน้ำ: การคมนาคมภายในประเทศโดยทางเรือระหว่างจังหวัดไม่เป็นที่นิยม เพราะเสียเวลาในการเดินทาง ประกอบกับการคมนาคมทางบกสะดวกสบายกว่ามาก อีกทั้งการขนส่งผู้โดยสารทางเรือเกิดขึ้นได้เฉพาะในบริเวณที่มีทางน้ำตามธรรมชาติ หรือเป็นทางน้ำที่มนุษย์ขุดขึ้น เช่น มหาสมุทร ทะเล ทะเลสาบ แม่น้ำและคลองต่าง ๆ เป็นต้น การขนส่งทางเรือมีบทบาทสำคัญในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมากกว่าทางอื่น ๆ เนื่องจากสามารถขนส่งสินค้าได้ครั้งละมาก ๆ การพัฒนาการขนส่งทางเรือที่จะเป็นไปได้คือ การเดินเรือเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจ

ข้อดีของการประกอบการและเดินทางโดยเรือ คือ

- ได้รับความแปลกใหม่สัมผัสธรรมชาติทางทะเลอย่างใกล้ชิด
- ต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เนื่องจากรัฐเป็นผู้จ่ายค่าบำรุงรักษาปรับปรุงเส้นทางให้
- ประหยัดน้ำมัน เพราะการขนส่งทางเรือจะมีกระแสน้ำช่วยพัดพาเรือไปด้วย
- อัตราค่าขนส่งถูก
- จะขนส่งได้ปริมาณมาก ๆ ถ้าเป็นเรือขนาดใหญ่

สำหรับข้อเสียของการเดินทางโดยเรือ คือ

- มีข้อจำกัด และข้อปฏิบัติมากกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น ๆ
- ไม่สามารถเดินทางได้ ถ้าคลื่นลมแปรปรวน ฝนตก หรือน้ำแห้ง
- มีความล่าช้ากว่าการขนส่งประเภทอื่น ทำให้เสียเวลาเดินทางมาก

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาการจัดการด้านบริการขนส่งที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ประกอบกิจการขนส่งจะต้องสามารถให้บริการขนส่งที่มีทั้งความเร็ว ความประหยัด ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และความแน่นอนเชื่อถือได้ตรงต่อเวลา ซึ่ง คำนาย อภิปรัชญา-สกุล (2546: 201) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติทั้ง 5 ประการของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

1. ความรวดเร็ว (speed) การขนส่งที่มีความเร็วสามารถที่จะทำให้สินค้าและบริการต่าง ๆ ไปสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และทันต่อความต้องการ มีความสด และมีคุณภาพเหมือนกันกับสินค้าและบริการที่แหล่งผลิต นอกจากนี้ผู้ที่เดินทางไปในที่ต่าง ๆ ก็ต้องการความรวดเร็วเช่นเดียวกัน เช่น การเดินทางเพื่อท่องเที่ยว การขนส่งสินค้า เป็นต้น ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความเร็วของการขนส่ง ในการเดินทางขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะมุ่งไปที่ความเร็วในการเดินทางเป็นสำคัญ

2. ความประหยัด (economy) การขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องทำให้เกิดการประหยัดในต้นทุนการขนส่งและประหยัดในราคาค่าบริการ กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการขนส่งต้องพยายามให้ต้นทุนในการขนส่งต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งเมื่อต้นทุนในการขนส่งต่ำแล้ว การเรียกเก็บอัตราค่าบริการก็ลดลงด้วย อันจะทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเสียค่าบริการโดยสารหรือค่าระวางด้วย ดังนั้น การประหยัดจึงถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ

3. ความปลอดภัย (safety) หมายถึง ความปลอดภัยของผู้โดยสาร ความปลอดภัยจากการสูญเสียชีวิตหรือเสียหายของสินค้า ตลอดจนความปลอดภัยของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งด้วย ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับระบบการขนส่ง ซึ่งถือว่าผู้ประกอบการขนส่งต้องรับผิดชอบต่อการสูญเสียชีวิตและเสียหายในทุกอย่างที่เกิดขึ้นต่อสินค้าและบริการ ตลอดจนความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารอีกด้วย

4. ความสะดวกสบาย (convenient) การขนส่งที่ดีจะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกสบายของผู้โดยสาร หรือความสะดวกสบายในการขนส่งสินค้าและบริการก็ตาม ผู้โดยสารต้องได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง เช่น ยานพาหนะในการขนส่งทุกประเภทจะต้องอยู่ในสภาพที่ดีและใช้การได้ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร ส่วนในด้านสินค้าและบริการนั้นจะต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้อย่างครบถ้วน พร้อมทั้งจะนำมาใช้ในการเคลื่อนย้ายได้ทันที

5. ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา (certainty and punctuality) ในเรื่องนี้ถือเป็นเรื่องที่สำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับการขนส่ง เพราะการขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมี

กำหนดเวลาในการเดินทางที่แน่นอน เชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา มีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออกเดินทางจากต้นทาง เวลาที่จะเดินทางถึงปลายทาง ระยะเวลาในการเดินทาง เวลาที่จะผ่านจุดสำคัญต่าง ๆ ซึ่งจะต้องระบุไว้และจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ

ภาคสรุป

กิจการรถไฟของประเทศไทยเริ่มต้นขึ้นในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สถาปนากรมรถไฟขึ้น สังกัดกระทรวงโยธาธิการ เมื่อ พ.ศ. 2433 กิจการรถไฟไทยได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็น การรถไฟแห่งประเทศไทยในปัจจุบัน ซึ่งมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ประเภทสาธารณูปการ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494 โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อดำเนินธุรกิจด้านการขนส่งทางรถไฟเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน การประกอบกิจการของการรถไฟฯ ต้องประสบกับภาวะขาดทุนมาโดยตลอด ทำให้ การรถไฟฯ ต้องปรับโครงสร้างการรถไฟฯ ให้เป็นไปตามหลักการหน่วยธุรกิจ (business unit) การปรับโครงสร้างองค์กรในลักษณะหน่วยธุรกิจมุ่งเน้นการให้บริการขนส่งเป็นภารกิจหลักแทน โดยแต่ละหน่วยธุรกิจสามารถบริหารงาน สร้างผลกำไรได้ การให้บริการของการรถไฟฯ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้การรถไฟฯ เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ในทางที่ดีในสายตาของสาธารณชน ซึ่งจะสร้างศรัทธาให้ประชาชนหันกลับมาเลือกใช้บริการของการรถไฟฯ โดยเฉพาะด้านการขนส่งผู้โดยสาร การรถไฟฯ พยายามที่จะพัฒนาระบบการบริหารงาน ระบบการบริหารและพัฒนาบุคลากร รวมถึงโครงสร้างองค์กร เพื่อให้การรถไฟฯ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ เน้นประสิทธิผลในการดำเนินงาน และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น การรถไฟฯ ได้จัดขบวนรถไฟไว้สำหรับให้บริการแก่ประชาชนในหลาย ๆ ระดับ ทั้งขบวนรถธรรมดา ขบวนรถเร็ว และขบวนรถด่วน ซึ่งขบวนรถไฟแต่ละประเภทจะมีอัตราค่าบริการและเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่แตกต่างกัน สำหรับรถด่วนพิเศษนครพิงค์ จัดว่าเป็นขบวนรถนั่งและนอนปรับอากาศให้บริการผู้โดยสารในเส้นทางกรุงเทพฯ - เชียงใหม่-กรุงเทพฯ อัตราค่าโดยสาร รวมค่าธรรมเนียม อยู่ในระหว่างราคา 791 ถึง 1,653 บาท ขึ้นอยู่กับลักษณะของตู้นอน ใช้เวลาเดินทางจากสถานีต้นทางไปยังสถานีปลายทางประมาณ 11-13 ชั่วโมง

การขนส่งโดยรถไฟถือว่าเป็นระบบการขนส่งมวลชน ซึ่งความหมายโดยสรุปของการขนส่ง คือ กิจกรรมที่มีการเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์หรือสิ่งของจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง

โดยใช้ยานพาหนะ หรืออุปกรณ์ในการขนส่ง และจะต้องเป็นไปตามความต้องการและเกิด
อรรถประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ทำการขนส่ง ผู้ที่ดำเนินธุรกิจบริการขนส่งจะต้องคำนึง
ถึงความต้องการของลูกค้า และใช้กลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับบริการขนส่ง อันได้แก่ ความรวดเร็ว
และมีประสิทธิภาพ การดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิดเพื่อเสนอบริการอย่างเพียงพอทั้งแง่ปริมาณและ
คุณภาพของการให้บริการ ซึ่งเหตุผลที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งของ
ผู้โดยสาร ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านการให้บริการ ด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง ด้านเวลา
ที่ใช้ในการเดินทาง ด้านความสะอาด และระบบความปลอดภัย เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะการขนส่ง
โดยรถไฟกับการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ เช่น รถยนต์ เครื่องบิน เรือ เป็นต้น พบว่าจุดเด่นที่
ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟ เนื่องจากความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ความสนุกสนาน
เพลิดเพลินกับบรรยากาศ วิถีชีวิตสองข้างทาง และค่าบริการราคาถูก สำหรับจุดด้อยของการ
ขนส่งทางรถไฟ คือ ความล่าช้า มีความคล่องตัวน้อย จำนวนที่นั่งในแต่ละขบวนมีจำกัด ทำให้ต้อง
จองล่วงหน้าหลายวัน และการไม่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง คุณภาพการจัดการ
การบริการขนส่งจะส่งผลให้ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกที่จะใช้บริการการขนส่งนั้น ๆ เรื่อยไปใน
อนาคต และด้วยความรู้สึกประทับใจจึงพร้อมที่จะเชิญชวนให้ผู้โดยสารท่านอื่น ๆ หันมาใช้บริการ
การขนส่งนั้นอีกด้วย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้กำหนดวิธีการวิจัย ดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในพื้นที่สถานีรถไฟ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งตั้งอยู่ที่ ถนนเจริญเมือง ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การที่สถานีรถไฟ จังหวัดเชียงใหม่ ถูกเลือกเพื่อดำเนินการวิจัย เนื่องจากเหตุผล ดังต่อไปนี้

1. สถานีรถไฟ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นสถานีต้นทางและสถานีปลายทางของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย จึงทำให้เกิดความสะดวกในเรื่องระยะเวลาที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในแบบสอบถาม โดยการขอความร่วมมือจากผู้โดยสารรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ระหว่างที่รอใช้บริการ
2. ผู้วิจัยได้ใช้บริการที่สถานีรถไฟ จังหวัดเชียงใหม่ อย่างสม่ำเสมอ ทำให้คุ้นเคยและสะดวกในการรวบรวมข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ซึ่งอยู่ที่ชานชาลาสถานีรถไฟ จังหวัดเชียงใหม่ หรือบนรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ที่ใช้บริการในช่วงเดือนมีนาคม - เมษายน พ.ศ.2550 จำนวน 80 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (quota sampling) โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายจำนวน 40 คน และเพศหญิง จำนวน 40 คน

ตัวแปรและการวัดตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการศึกษาและวิธีการวัดตัวแปรไว้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

อายุ หมายถึง จำนวนปีที่เกิดมาของผู้ให้ข้อมูล นับตั้งแต่แรกเกิดจนถึงเวลาบันทึกข้อมูล โดยเศษของปีที่เกินกว่า 6 เดือนให้นับเป็น 1 ปี

ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ให้ข้อมูลที่ได้รับการศึกษาในระบบจากสถาบันการศึกษาภาครัฐหรือเอกชน

อาชีพ หมายถึง ลักษณะหรือประเภทของงานที่ผู้ให้ข้อมูลได้ปฏิบัติ ซึ่งทำให้มีรายได้ตอบแทนเป็นเงินสด หรือได้ผลตอบแทนเป็นสิ่งของหรืออย่างอื่น

ถิ่นที่อยู่อาศัย หมายถึง สถานที่ที่ผู้ให้ข้อมูลอาศัยอยู่ในปัจจุบัน

ประสบการณ์การใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ หมายถึง จำนวนความถี่ (ครั้ง) ที่ผู้ให้ข้อมูลเคยใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์

คุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ หมายถึง การให้บริการของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารมากที่สุดในทุกด้าน สำหรับการศึกษาคะแนนคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ในครั้งนี้ได้ศึกษา 3 องค์ประกอบ คือ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการผู้โดยสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้สร้างข้อความที่สอดคล้องกับลักษณะการจัดการการบริการของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ทั้ง 3 ด้าน โดยให้ผู้โดยสารรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ประเมินถึงคุณภาพการจัดการการบริการอย่างอิสระตามสภาพความเป็นจริงที่ประสบ ซึ่งกำหนดคะแนนในแต่ละคำตอบ ดังนี้ “ดีมาก” เท่ากับ 5 คะแนน, “ดี” เท่ากับ 4 คะแนน, “พอใช้” เท่ากับ 3 คะแนน, “แย่” เท่ากับ 2 คะแนน และ “แย่มาก” เท่ากับ 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) เพื่อแปลผลข้อมูลโดยมีเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00	หมายถึง	รถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพดีมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	หมายถึง	รถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40	หมายถึง	รถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพพอใช้
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60	หมายถึง	รถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80	หมายถึง	รถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพมาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์การวิจัย มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล
- ตอนที่ 2 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ตามการประเมินของผู้โดยสารรถด่วนพิเศษนครพิงค์
- ตอนที่ 3 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปทดสอบคุณภาพตามแนวทางของ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540: 115-125) ดังนี้

1. ทดสอบความตรงในเนื้อหา (content validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวทางในการตรวจสอบ นำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้มีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากที่สุด
2. ทดสอบความเที่ยง (reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการที่ปรึกษา นำไปทดสอบกับผู้โดยสารรถด่วนพิเศษขบวนที่ 14 จำนวน 20 คน หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความเที่ยงโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งมีสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

- α หมายถึง สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
- n หมายถึง จำนวนข้อ
- S_i^2 หมายถึง คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
- S_t^2 หมายถึง คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

การวิจัยครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 หมายความว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยงที่น่าเชื่อถือได้ และสามารถนำไปเก็บข้อมูลจากประชากรผู้ให้ข้อมูลได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานไว้ ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือในนามโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ถึงหัวหน้าสถานีรถไฟ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลที่สถานีรถไฟ จังหวัดเชียงใหม่ และบนขบวนรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ในระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน พ.ศ.2550 โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชายจำนวน 40 คน และหญิงจำนวน 40 คน
3. ข้อมูลที่รวบรวมได้ถูกนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลทุกวัน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนและการสูญหายของข้อมูล
4. ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ แปลผล สรุปและเขียนรายงานผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลและถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS) สำหรับสถิติที่ใช้ คือ

1. สถิติบรรยาย (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล
2. น้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพการจัดการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ตามการประเมินของผู้ให้ข้อมูล

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการวิจัย ตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2550 ถึง เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2550



บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารที่ใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ เส้นทางกรุงเทพ ฯ – เชียงใหม่ – กรุงเทพ ฯ ที่ใช้บริการในช่วงเดือนมีนาคม – เมษายน 2550 จำนวน 80 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (quota sampling) การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ได้รวบรวมผลการวิจัยและวิจารณ์เป็นส่วนเดียวกัน โดยนำเสนอในรูปของตารางข้อมูลประกอบคำบรรยายและความเรียงเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 คุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษ

นครพิงค์

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

อายุ

ผลการวิจัยในตาราง 3 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีอายุมากที่สุด 69 ปี อายุน้อยที่สุด 12 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 37 ปี และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 14.66 ซึ่งแสดงว่าผู้ให้ข้อมูลมีอายุที่แตกต่างกัน ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 36.25) มีอายุในช่วง 20 – 32 ปี รองลงมาผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 31.25 มีอายุในช่วง 33 – 45 ปี ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 12.50 มีอายุในช่วง 46 – 58 ปี ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 11.25 มีอายุ 59 ปีและมากกว่า ส่วนผู้ให้ข้อมูลที่มีอายุ 19 ปีและน้อยกว่า มีเพียงร้อยละ 8.75

ระดับการศึกษา

ผลการวิจัยในตาราง 3 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลเกินครึ่ง (ร้อยละ 52.50) มีวุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี รองลงมาผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 15.00 มีวุฒิทางการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 12.50 มีวุฒิทางการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 6.25 มีวุฒิทางการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 5.00 เท่ากัน มีวุฒิทางการศึกษาในระดับประถมศึกษาตอนต้น และระดับ

อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามลำดับ ส่วนผู้ให้ข้อมูลเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 3.75) มีวุฒิทางการศึกษาในระดับประถมศึกษาตอนปลาย จากผลการวิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูง ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีถึงระดับปริญญาโท

อาชีพ

ผลการวิจัยในตาราง 3 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 78.75) ระบุว่าได้ประกอบอาชีพ ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 21.25 ยืนยันว่าไม่ได้ประกอบอาชีพ สำหรับผู้ให้ข้อมูลที่ระบุว่าได้ประกอบอาชีพนั้น ผลการวิจัยเกี่ยวกับประเภทของอาชีพพบว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 46.03) ประกอบอาชีพพนักงานภาคเอกชน รองลงมาผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 17.46 เป็นผู้ประกอบการ ร้อยละ 14.29 รับราชการ ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 7.94 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 4.76 เท่ากัน ประกอบอาชีพพนักงานภาครัฐ เกษตรกร และรับจ้างทั่วไป จากผลการวิจัยจึงสรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้ประกอบอาชีพในภาคเอกชน

ถิ่นที่อยู่อาศัย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับถิ่นที่อยู่อาศัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66.25) มีถิ่นที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ รองลงมา ร้อยละ 21.25 อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 5.00 อาศัยอยู่ในจังหวัดนนทบุรี ร้อยละ 3.75 อาศัยอยู่ในจังหวัดลำปาง ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 2.50 อาศัยอยู่ในจังหวัดภูเก็ต ส่วนผู้ให้ข้อมูลเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 1.25) มีถิ่นที่อยู่อาศัยในจังหวัดตรัง จากผลการวิจัยอาจกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีถิ่นที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ (ตาราง 3)

ประสบการณ์การใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์

ผลการวิจัยในตาราง 3 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีจำนวนครั้งในการใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์มากที่สุด 50 ครั้ง และน้อยที่สุด 2 ครั้ง โดยมีจำนวนครั้งในการใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์เฉลี่ย 13 ครั้ง และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 12.45 ซึ่งแสดงว่าผู้ให้ข้อมูลมีจำนวนครั้งที่ใช้บริการแตกต่างกัน ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 37.50) มีประสบการณ์การใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ระหว่าง 4-13 ครั้ง รองลงมา ร้อยละ 28.75 มีประสบการณ์การใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ 3 ครั้งและน้อยกว่า ผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 15.00 มีประสบการณ์การใช้บริการระหว่าง 14-23 ครั้ง ร้อยละ 13.75 มีประสบการณ์การใช้บริการระหว่าง 24-33 ครั้ง และผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 5.00 มีประสบการณ์การใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ 34 ครั้งและมากกว่า

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้บริการรถด่วนพิเศษ นครพิกค์มากกว่า 2 ครั้ง

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N = 80)	ร้อยละ
อายุ		
19 ปีและน้อยกว่า	7	8.75
20 – 32 ปี	29	36.25
33 – 45 ปี	25	31.25
46 – 58 ปี	10	12.50
59 ปีและมากกว่า	9	11.25
$\bar{X} = 37.26$	S.D. = 14.66	R = 12 – 69
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาตอนต้น	4	5.00
ประถมศึกษาตอนปลาย	3	3.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	5	6.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	12	15.00
อนุปริญญา/ปวส.	4	5.00
ปริญญาตรี	42	52.50
ปริญญาโท	10	12.50
อาชีพ		
ประกอบอาชีพ	63	78.75
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	17	21.25
ประเภทของอาชีพ (N=63)		
รับราชการ	9	14.29
พนักงานภาครัฐ	3	4.76
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	7.94

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N = 80)	ร้อยละ
พนักงานภาคเอกชน	29	46.03
ผู้ประกอบการ	11	17.46
เกษตรกร	3	4.76
รับจ้างทั่วไป	3	4.76
ถิ่นที่อยู่อาศัย		
เชียงใหม่	53	66.25
ลำปาง	3	3.75
กรุงเทพมหานคร	17	21.25
นนทบุรี	4	5.00
ภูเก็ต	2	2.50
ตรัง	1	1.25
ประสบการณ์การใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์		
3 ครั้งและน้อยกว่า	23	28.75
4 – 13 ครั้ง	30	37.50
14 – 23 ครั้ง	12	15.00
24 – 33 ครั้ง	11	13.75
34 ครั้งและมากกว่า	4	5.00
$\bar{X} = 13.20$	S.D. = 12.45	R = 2 – 50

ตอนที่ 2 คุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์

คุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ หมายถึง การที่รถด่วนพิเศษนครพิงค์ ได้จัดการการบริการอย่างเป็นเลิศให้แก่ผู้โดยสารในทุกองค์ประกอบหรือไม่อย่างไร ในการศึกษาคุณภาพการจัดการการบริการครั้งนี้ได้ศึกษาการจัดการการบริการใน 3 องค์ประกอบ คือ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการผู้โดยสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้สร้างข้อความที่สอดคล้องกับลักษณะการจัดการการบริการของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ทั้ง 3 ด้าน โดยให้ผู้โดยสารรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ประเมินถึงคุณภาพการจัดการการบริการอย่างอิสระตามสภาพความเป็นจริงที่ประสบ ซึ่งกำหนดคะแนนในแต่ละคำตอบ ดังนี้ “ดีมาก” เท่ากับ 5 คะแนน “ดี” เท่ากับ 4 คะแนน “พอใช้” เท่ากับ 3 คะแนน “แย่” เท่ากับ 2 คะแนน และ “แย่มาก” เท่ากับ 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) เพื่อแปลผลข้อมูลโดยมีเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00	หมายถึง	รถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพดีมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	หมายถึง	รถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40	หมายถึง	รถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพพอใช้
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60	หมายถึง	รถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการการบริการอย่างด้อยคุณภาพ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80	หมายถึง	รถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการการบริการอย่างด้อยคุณภาพมาก

การนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยขอนำเสนอคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ทั้ง 3 ด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ด้านทรัพยากร

ผลการวิจัยในตาราง 4 เกี่ยวกับการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ด้านทรัพยากร พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินว่าทรัพยากรของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพดี ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 โดยเฉพาะผู้โดยสารรถไฟได้จัดการอย่างมีคุณภาพดีในหลายส่วน อาทิ วัสดุที่นำมาประกอบเป็นตู้โดยสารรถไฟ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.91) ม้านั่งสำหรับผู้โดยสาร (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.84) ประตูทางเข้าออก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.98) และหน้าต่าง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.95) นอกจากนั้นเป็นอุปกรณ์ที่นำมาใช้กับหัวรถจักร ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินว่าได้จัดการอย่างมีคุณภาพดี ในการจัดการเกี่ยวกับหัวรถจักรรถไฟนี้ รถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้นำเครื่องยนต์ดีเซลชนิด 2 เครื่องยนต์มาใช้ในการขับเคลื่อนรถไฟทั้งขบวน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88) และมีผู้ให้ข้อมูลประเมินว่าทรัพยากรของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ได้แก่ เครื่องสุขภัณฑ์ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.59) เครื่องดับเพลิง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.53) และเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.59) ได้จัดการอย่างมีคุณภาพดีเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยรวมที่มีค่าเท่ากับ 3.78 นั้น จึงอาจกล่าวได้ว่ารถด่วนพิเศษนครพิงค์ ได้จัดการการบริการด้านทรัพยากรอย่างมีคุณภาพดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก รถด่วนพิเศษนครพิงค์ เป็นขบวนรถไฟที่จัดขึ้นเป็นพิเศษสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความรวดเร็วในการเดินทาง และยินยอมที่จะจ่ายค่าโดยสารในอัตราที่สูงกว่ารถไฟประเภทธรรมดา ดังนั้น การรถไฟแห่งประเทศไทยจึงสามารถจัดสรรงบประมาณมาลงทุนจัดซื้อทรัพยากรที่มีคุณภาพสูงมาใช้กับรถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้ อีกทั้งยังเป็นการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับผู้โดยสาร จึงส่งผลให้ทรัพยากรที่นำมาใช้กับรถไฟประเภทนี้มีคุณภาพดี

ตาราง 4 แสดงจำนวนและค่าคะแนนเฉลี่ย ในการประเมินคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วน
พิเศษนครพิงค์ ของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามลักษณะการจัดการการบริการ ด้านทรัพยากร

ลักษณะการจัดการการบริการ ด้านทรัพยากร	การประเมินคุณภาพการจัดการการบริการ จำนวนผู้ให้ข้อมูล (N = 80)					ค่าคะแนน เฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	พอใช้	แย่	แย่มาก	
1. ตู้โดยสารประกอบจากวัสดุ ประเภทสแตนเลส รุ่น Daewoo DPG-09	16	43	20	-	1	3.91
2. ม้านั่งของผู้โดยสารประกอบจาก วัสดุ ประเภทพองน้ำหุ้มหนัง เทียมสีเทา	15	40	22	3	-	3.84
3. หน้าต่างตู้โดยสาร จำนวน 20 บานประกอบจากวัสดุประเภท กระจกใสไม่สามารถเปิด-ปิดได้	21	37	19	3	-	3.95
4. หัวรถจักรขับเคลื่อนด้วย เครื่องยนต์ดีเซล 2 เครื่องยนต์	20	36	19	4	1	3.88
5. ประตูทางเข้าออก 2 ด้านเป็น ประตูระบบเปิด-ปิดอัตโนมัติ	18	44	16	2	-	3.98
6. ห้องสุขาได้ติดตั้งเครื่องสุขภัณฑ์ แบบชักโครก 1 ห้อง และแบบ ส้วมซึม 1 ห้อง	16	29	25	6	4	3.59
7. ถังดับเพลิงที่ติดตั้งไว้ในตู้ โดยสาร เป็นแบบชนิดเคมีแห้ง ขนาด 15 ปอนด์	15	25	29	9	2	3.53
8. ในขบวนรถไฟมีโทรศัพท์ สาธารณะแบบที่ใช้ระบบ 470 MHz. ติดตั้งไว้ 1 เครื่อง	21	23	23	8	5	3.59
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.78

ด้านทรัพยากร

ผลการวิจัยในตาราง 5 เกี่ยวกับการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ด้านการบริการผู้โดยสาร พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินว่า การบริการผู้โดยสารของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพดี ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 โดยเฉพาะการให้บริการแก่ผู้โดยสารทุกคนโดยมีพนักงานให้ความช่วยเหลือในการหาผู้โดยสารและที่นั่ง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.20) ให้บริการอุปกรณ์เครื่องนอนที่ผ่านการซักอบรีดแล้ว (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.15) พนักงานทุกคนให้บริการด้วยไมตรีจิต (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.08) มีการดูแลทำความสะอาดภายในผู้โดยสาร (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.05) มีการดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.04) มีกิจกรรมตอบคำถามลงบนตัวโดยสารที่ใช้แล้วให้ผู้โดยสารส่งเข้าร่วมชิงรางวัล (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.98) มีพนักงานให้ความช่วยเหลือในการยกสัมภาระ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.94) มีบริการอาหารและเครื่องดื่มจำหน่ายบนขบวนรถไฟ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.91) มีพนักงานบริการประจำผู้โดยสาร (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.90) มีพนักงานทำความสะอาด 4 คน ประจำขบวนรถไฟ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86) มีพนักงานจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม 12 คน ประจำขบวนรถไฟ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85) และมีผู้เสบียงจำนวน 1 ผู้ ใต้อาหารจำนวน 6 ใต้ บนขบวนรถไฟ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78) แต่อย่างไรก็ตาม มีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนประเมินว่ารถด่วนพิเศษนครพิงค์ ได้จัดการการบริการผู้โดยสารอย่างมีคุณภาพดีมากด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21- 5.00 ได้แก่ เรื่องพนักงานที่ให้บริการผู้โดยสารแต่งกายด้วยเครื่องแบบของการรถไฟ ฯ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.34) ผู้โดยสารที่มีคุณสมบัติตามระเบียบที่การรถไฟ ฯ กำหนดมีสิทธิซื้อตั๋วโดยสารลดครึ่งราคา และการรถไฟ ฯ มอบเงินช่วยเหลือให้แก่ผู้โดยสาร กรณีรถไฟประสบอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.23) เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.04 นั้น อาจกล่าวได้ว่า รถด่วนพิเศษนครพิงค์ ได้จัดการการบริการผู้โดยสารอย่างมีคุณภาพดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การรถไฟแห่งประเทศไทยได้ปรับโครงสร้างองค์กรให้อยู่ในลักษณะหน่วยธุรกิจที่มุ่งเน้นการให้บริการขนส่งเป็นภารกิจหลัก การให้บริการขนส่งผู้โดยสารของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการความสะดวกสบาย ความสะอาดและความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสำคัญ เพื่อที่จะได้มีศักยภาพในการแข่งขันกับคู่แข่งอื่นที่หลากหลาย การรถไฟแห่งประเทศไทยได้จัดการการบริการผู้โดยสารอย่างมีคุณภาพดีด้วยการรักษามาตรฐานระดับการให้บริการอย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของรถด่วนพิเศษนครพิงค์

ตาราง 5 แสดงจำนวนและค่าคะแนนเฉลี่ย ในการประเมินคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามลักษณะการจัดการการบริการ ด้านการบริการผู้โดยสาร

ลักษณะการจัดการการบริการ ด้านการบริการผู้โดยสาร	การประเมินคุณภาพการจัดการการบริการ จำนวนผู้ให้ข้อมูล (N = 80)					ค่าคะแนน เฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	พอใช้	แย่	แย่มาก	
1. มีพนักงานทำความสะอาด 4 คน ประจำขบวนรถไฟ	21	36	15	7	1	3.86
2. มีพนักงานจำหน่ายอาหารและ เครื่องดื่ม 12 คน ประจำขบวน รถไฟ	21	31	25	1	2	3.85
3. มีตู้เสบียงจำนวน 1 ตู้ โต๊ะอาหาร จำนวน 6 โต๊ะ บนขบวนรถไฟ	17	32	27	4	-	3.78
4. มีพนักงานบริการประจำตู้ โดยสาร จำนวน 1 คน	20	36	21	2	1	3.90
5. มีกิจกรรมตอบคำถามลงบนตัว โดยสารที่ใช้แล้วให้ผู้โดยสารส่ง เข้าร่วมชิงรางวัล	28	29	18	3	2	3.98
6. ผู้โดยสารที่มีคุณสมบัติตาม ระเบียบที่การรถไฟฯ กำหนดมี สิทธิซื้อตั๋วโดยสารลดครึ่งราคา (เฉพาะอัตราค่าโดยสาร แต่ ไม่รวมค่าธรรมเนียม)	37	27	14	1	1	4.23
7. มีเงินช่วยเหลือจากการรถไฟฯ มอบให้แก่ผู้โดยสาร กรณีรถไฟ ประสบอุบัติเหตุระหว่าง การเดินทาง	39	26	11	2	2	4.23

ตาราง 5 (ต่อ)

ลักษณะการจัดการการบริการ ด้านการบริการผู้โดยสาร	การประเมินคุณภาพการจัดการการบริการ จำนวนผู้ให้ข้อมูล (N = 80)					ค่าคะแนน เฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	พอใช้	แย่	แย่มาก	
8. มีพนักงานให้ความช่วยเหลือใน การยกสัมภาระ	31	20	22	7	-	3.94
9. มีพนักงานให้ความช่วยเหลือใน การหาตู้โดยสารและที่นั่ง โดยสาร	36	26	16	2	-	4.20
10. พนักงานที่ให้บริการแต่งกาย ด้วยเครื่องแบบของการรถไฟ ฯ	39	29	12	-	-	4.34
11. พนักงานให้บริการด้วยไมตรีจิต	28	30	22	-	-	4.08
12. มีการดูแลทำความสะอาดภายใน ตู้โดยสาร	28	31	19	1	1	4.05
13. มีบริการอุปกรณ์เครื่องนอนที่ ผ่านการซักอบรีดแล้ว	32	32	14	-	2	4.15
14. มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำหน่ายบนขบวนรถไฟ	24	27	28	-	1	3.91
15. มีบริการดูแลรักษาความ ปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	31	27	17	4	1	4.04
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						4.04

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยในตาราง 6 เกี่ยวกับการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินว่า สิ่งอำนวยความสะดวกของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการอย่างมีคุณภาพดี ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารในเรื่องการเลื่อนการเดินทางหรือการคืนตั๋วโดยสาร (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.20) และมีการแจ้งกฎข้อห้ามเกี่ยวกับการเดินทางโดยรถไฟ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.06) สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารภายในตู้โดยสารนั้น ผลการวิจัยพบว่ารถด่วนพิเศษนครพิงค์มีการจัดการการบริการอย่างมีคุณภาพดีหลายประการ อาทิ ขนาดของตู้โดยสารกว้างถึง 4 เมตร และได้ติดตั้งตู้รับความคิดเห็นจากผู้โดยสารไว้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.08) ตู้โดยสารมีความยาวถึง 27 เมตร และบรรจุที่นั่ง 2 แถว ๆ ละ 20 ที่นั่ง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.05) ส่วนหลังคาตู้โดยสารมีช่องระบายอากาศไว้ 1 ช่อง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.94) ภายในตู้โดยสารมีก๊อกน้ำที่สามารถใช้งานได้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.90) และมีเครื่องปรับอากาศที่ให้ความเย็นอย่างทั่วถึง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.83) นอกจากนี้ในตู้โดยสารมีช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ 20 ช่อง และได้ที่นั่ง 40 ช่อง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80) แต่อย่างไรก็ตาม มีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนประเมินว่ารถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพดีมาก ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 ในเรื่องการจำหน่ายตั๋วโดยสารที่สถานีรถไฟทุกแห่งทั่วประเทศ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53) ตั๋วโดยสารที่ระบุรายละเอียดในการเดินทางไว้อย่างชัดเจน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51) และการเปิดรับจองตั๋วโดยสารล่วงหน้า 60 วัน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.45) เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.05 นั้น อาจกล่าวได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินว่าการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคุณภาพดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันธุรกิจการบริการขนส่งมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง การรถไฟแห่งประเทศไทย จึงต้องมุ่งมั่นที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารในทุกขั้นตอนของการเดินทาง เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการซื้อตั๋วโดยสารไปจนกระทั่งถึงการโดยสารอยู่บนขบวนรถไฟอย่างสะดวกสบาย จนผู้โดยสารเดินทางสู่จุดหมายปลายทางด้วยความสวัสดิภาพ รถด่วนพิเศษนครพิงค์เป็นขบวนรถไฟที่เหมาะสมสำหรับการเดินทางในระยะทางไกล การรถไฟแห่งประเทศไทยตระหนักดีว่าผู้โดยสารที่ต้องเดินทางไกลมักจะคำนึงถึงความสะดวกสบาย สามารถพักผ่อนอริยาบถได้อย่างเต็มที่ ในขณะที่เดียวกันต้องเป็นการเดินทางด้วยความปลอดภัยด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บนรถด่วนพิเศษนครพิงค์จึงมีการจัดการการบริการอย่างมีคุณภาพดี

ตาราง 6 แสดงจำนวนและค่าคะแนนเฉลี่ย ในการประเมินคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วน พิเศษนครพิงค์ ของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามลักษณะการจัดการการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะการจัดการการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	การประเมินคุณภาพการจัดการการบริการ จำนวนผู้ให้ข้อมูล (N = 80)					ค่าคะแนน เฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	พอใช้	แย่	แย่มาก	
1. ตู้โดยสารกว้างขนาด 4 เมตร	23	40	17	-	-	4.08
2. ตู้โดยสารยาวขนาด 27 เมตร	21	42	17	-	-	4.05
3. ตู้โดยสารมีที่นั่ง 2 แถว ๆ ละ 20 ที่นั่งสามารถบรรจุผู้โดยสารได้ 40 คน	25	36	17	2	-	4.05
4. หลังคาตู้โดยสารมีช่องระบาย อากาศ จำนวน 1 ช่อง	19	38	22	1	-	3.94
5. ในหนึ่งขบวนรถไฟประกอบ ด้วย ตู้โดยสาร 10-13 ตู้	19	40	19	2	-	3.95
6. ตู้โดยสารมีช่องเก็บสัมภาระ เหนือศีรษะ 20 ช่อง และได้ที่นั่ง โดยสาร 40 ช่อง	22	29	21	7	1	3.80
7. ตู้โดยสารมีปุ่มสัญญาณใช้บอก เหตุอันตราย 1 จุด	17	28	25	9	1	3.64
8. ตู้โดยสารมีตู้รับความคิดเห็น 1 ตู้	24	43	9	3	1	4.08
9. ตัวโดยสารระบุรายละเอียดใน การเดินทาง เช่น วันที่ เวลา เลขที่นั่ง เลขที่ตู้โดยสาร ไว้ทุก ฉบับ	46	29	5	-	-	4.51
10. มีการแจ้งระเบียบเกี่ยวกับการ ขอเปลี่ยนแปลงการเดินทางหรือ การขอลืมตั๋วโดยสารแก่ ผู้โดยสาร	38	27	10	3	2	4.20

ตาราง 6 (ต่อ)

ลักษณะการจัดการการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	การประเมินคุณภาพการจัดการการบริการ					ค่าคะแนน เฉลี่ย
	จำนวนผู้ให้ข้อมูล (N = 80)					
	ดีมาก	ดี	พอใช้	แย่	แย่มาก	
11. มีการแจ้งกฎข้อห้ามเกี่ยวกับการ เดินทางโดยรถไฟแก่ผู้โดยสาร	32	30	12	3	3	4.06
12. มีป้าย/สัญลักษณ์บนตู้โดยสาร แจ้งข้อมูลต่าง ๆ	31	29	12	6	2	4.01
13. มีเครื่องปรับอากาศภายใน ตู้โดยสารที่ให้ความเย็นแก่ ผู้โดยสารอย่างทั่วถึง	23	30	20	4	3	3.83
14. มีก๊อมน้ำที่ผู้โดยสารใช้งานได้ ทุกจุด	22	35	17	5	1	3.90
15. มีปลั๊กไฟที่ผู้โดยสารใช้งานได้ ทุกจุด	18	27	29	5	1	3.70
16. เปิดรับจองตั๋วโดยสารล่วงหน้า 60 วัน	46	24	10	-	-	4.45
17. มีการจำหน่ายตั๋วโดยสารที่สถานี รถไฟทุกแห่งทั่วประเทศ	49	24	7	-	-	4.53
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						4.05

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์

การศึกษาถึงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ทรัพยากร การบริการผู้โดยสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินว่ารถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพดี แต่มีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนประเมินถึงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์บางลักษณะในระดับพอใช้ จึงเป็นเหตุที่ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ไว้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ด้านทรัพยากร

ผลการวิจัยในตาราง 7 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ด้านทรัพยากร พบว่าผู้ให้ข้อมูลจำนวน 16 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “สถานที่ติดตั้งถังดับเพลิงไม่เด่นชัด ควรมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีคู่มืออธิบายการใช้งานอย่างถูกต้อง และ ควรติดตั้งถังดับเพลิงอย่างน้อย 2 ถังภายในตู้โดยสาร” รองลงมา ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 14 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า “ห้องสุขาไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น สุขภัณฑ์เก่าคร่ำคร่า ควรปรับปรุงให้มีสุขลักษณะที่ดีกว่านี้ พื้นห้องน้ำควรออกแบบให้ สามารถทำความสะอาดได้ง่าย และห้องสุขาควรจะมีแยกชาย-หญิง” ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า “โทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนน้อยเกินไป และใช้งานไม่ได้ ควรซ่อมแซมให้มีสภาพพร้อมใช้งาน” ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 9 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า “ม้านั่งโดยสารชำรุดและมีสภาพเก่า ควรซ่อมแซมและปรับปรุงให้สวยงามทันสมัย” ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า “ประตูของผู้โดยสารอยู่ในสภาพเก่า มีเสียงดัง บางครั้งระบบเปิดปิดอัตโนมัติไม่ทำงาน ควรซ่อมแซมและปรับปรุงให้มีสภาพพร้อมใช้งาน” ส่วนผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 คน เท่ากัน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “หน้าต่างของผู้โดยสารควรเปิดปิดได้ กรณีเครื่องปรับอากาศใช้งานไม่ได้ หรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุจะได้มีทางออก และควรมีที่ทุบกระจก” และ “หัวรถจักรขัดข้องอยู่เสมอ ควรปรับปรุงคุณภาพให้ดีกว่านี้”

ตาราง 7 จำนวนผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการการบริการ
รถด่วนพิเศษนครพิงค์ ด้านทรัพยากร

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. ม้านั่งโดยสารชำรุดและมีสภาพเก่า ควรซ่อมแซมและปรับปรุงให้สวยงามทันสมัย	9
2. หน้าต่างของผู้โดยสารควรเปิดปิดได้ กรณีเครื่องปรับอากาศใช้งานไม่ได้ หรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุจะได้มีทางออก และควรมีที่ทุบกระจก	4
3. หัวรถจักรขัดข้องอยู่เสมอ ควรปรับปรุงคุณภาพให้ดีกว่านี้	4
4. ประตูของผู้โดยสารอยู่ในสภาพเก่า มีเสียงดัง บางครั้งระบบเปิดปิดอัตโนมัติไม่ทำงาน ควรซ่อมแซมและปรับปรุงให้มีสภาพพร้อมใช้งาน	5
5. ห้องสุขาไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น สุขภัณฑ์เก่าคร่ำคร่า ควรปรับปรุงให้มีสุขลักษณะที่ดีกว่านี้ พื้นห้องน้ำควรออกแบบให้สามารถทำความสะอาดได้ง่าย และห้องสุขาควรจะแยกชาย-หญิง	14
6. สถานที่ติดตั้งถังดับเพลิงไม่เด่นชัด ควรมีป้ายแสดงอย่างชัดเจนพร้อมทั้งมีคู่มืออธิบายการใช้งานอย่างถูกต้อง และควรติดตั้งถังดับเพลิงอย่างน้อย 2 ถังภายในตู้โดยสาร	16
7. โทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนน้อยเกินไป และใช้งานไม่ได้ ควรซ่อมแซมให้มีสภาพพร้อมใช้งาน	10

ด้านการบริการผู้โดยสาร

การวิจัยในตาราง 8 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ด้านการบริการผู้โดยสาร พบว่าผู้ให้ข้อมูลจำนวน 11 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “อาหารและเครื่องดื่มที่จำหน่ายบนรถไฟขาดคุณภาพและราคาแพง ควรปรับปรุงรสชาติอาหารและจำหน่ายในราคาขอมเยา” รองลงมาผู้ให้ข้อมูล จำนวน 7 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า “พนักงานทำความสะอาดมีจำนวนน้อยเกินไป ควรเพิ่มจำนวนพนักงานทำความสะอาด พร้อมทั้งแบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบและจัดทำตารางการทำความสะอาดอย่างชัดเจน” ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า “พนักงานให้ความช่วยเหลือในการหาตู้โดยสาร ที่นั่งโดยสาร

และยกสัมภาระบริการแบบไร้น้ำใจ ควรมีการฝึกอบรมทักษะการให้บริการอย่างมีไมตรีจิตให้กับพนักงาน” ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 คน เท่ากัน ให้ข้อเสนอแนะว่า “พนักงานประจำตู้โดยสารมีจำนวนน้อยเกินไป ให้บริการล่าช้า ควรเพิ่มพนักงานประจำตู้โดยสารอีก 1 คน” และ “การดูแลทำความสะอาดภายในตู้โดยสารยังไม่มีมาตรฐาน ควรจัดระบบการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง” ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 4 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า “พนักงานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มบนรถไฟฟ้าขาดทักษะในการสื่อสารกับผู้โดยสารต่างชาติ ควรฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้แก่พนักงาน”

ตาราง 8 จำนวนผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ด้านการบริการผู้โดยสาร

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. พนักงานทำความสะอาดมีจำนวนน้อยเกินไป ควรเพิ่มจำนวนพนักงานทำความสะอาด พร้อมทั้งแบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบและจัดทำตารางการทำความสะอาดอย่างชัดเจน	7
2. พนักงานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มบนรถไฟฟ้าขาดทักษะในการสื่อสารกับผู้โดยสารต่างชาติ ควรฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้แก่พนักงาน	4
3. พนักงานประจำตู้โดยสารมีจำนวนน้อยเกินไป ให้บริการล่าช้า ควรเพิ่มพนักงานประจำตู้โดยสารอีก 1 คน	5
4. พนักงานให้ความช่วยเหลือในการหาตู้โดยสาร ที่นั่งโดยสารและยกสัมภาระบริการแบบไร้น้ำใจ ควรมีการฝึกอบรมทักษะการให้บริการอย่างมีไมตรีจิตให้กับพนักงาน	6
5. การดูแลทำความสะอาดภายในตู้โดยสารยังไม่มีมาตรฐาน ควรจัดระบบการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง	5
6. อาหารและเครื่องดื่มที่จำหน่ายบนรถไฟฟ้าขาดคุณภาพและราคาแพง ควรปรับปรุงรสชาติอาหารและจำหน่ายในราคาย่อมเยา	11

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก

ผลการวิจัยในตาราง 9 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก พบว่าผู้ให้ข้อมูล จำนวน 17 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “สถานที่ติดตั้งปั๊มสัญญาณใช้บอกเหตุอันตราย ไม่เด่นชัด ควรมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน และควรติดตั้งปั๊มสัญญาณใช้บอกเหตุอันตรายอย่างน้อย 2 จุดภายในตู้โดยสาร” ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 14 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า “เครื่องปรับอากาศภายในตู้โดยสารให้ความเย็นไม่ทั่วถึง ควรปฏิบัติบำรุงรักษาให้มีสภาพการใช้งานที่ดี” ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 12 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า “สถานที่ติดตั้งปลั๊กไฟไม่เด่นชัด ควรมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน และควรเพิ่มปลั๊กไฟภายในตู้โดยสาร” ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 8 คน เปรียบเทียบให้ข้อเสนอแนะว่า “ช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะมีจำนวนน้อยและขนาดเล็กเกินไป ควรมีจำนวนเพิ่มขึ้นและขนาดใหญ่กว่านี้” และ “ก๊อคน้ำบางจุดไม่สามารถใช้งานได้ หรือใช้งานยาก ควรปรับปรุงให้ใช้งานสะดวกกว่านี้” ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 6 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า “ป้าย/สัญลักษณ์แจ้งข้อมูล ต่าง ๆ แก่ผู้โดยสารมีขนาดเล็กเกินไป ควรจัดทำให้มีขนาดใหญ่ขึ้นมองเห็นอย่างชัดเจน” ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า “ตู้โดยสารแคบ ทางเดินแคบ ควรเพิ่มพื้นที่ใช้สอยภายในตู้โดยสารให้มากกว่านี้”

ตาราง 9 จำนวนผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการบริการ
รถด่วนพิเศษนครพิงค์ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. ตู้โดยสารแคบ ทางเดินแคบ ควรเพิ่มพื้นที่ใช้สอยภายในตู้โดยสารให้มากกว่านี้	5
2. สถานที่ติดตั้งปุ่มสัญญาณใช้บอกเหตุอันตรายไม่เด่นชัด ควรมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน และควรติดตั้งปุ่มสัญญาณใช้บอกเหตุอันตรายอย่างน้อย 2 จุดภายในตู้โดยสาร	17
3. ช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะมีจำนวนน้อยและขนาดเล็กเกินไป ควรจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นและขนาดใหญ่กว่านี้	8
4. ป้าย/สัญลักษณ์แจ้งข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้โดยสารมีขนาดเล็กเกินไป ควรจัดทำให้มีขนาดใหญ่ขึ้น มองเห็นอย่างชัดเจน	6
5. เครื่องปรับอากาศภายในตู้โดยสารให้ความเย็นไม่ทั่วถึง ควรปฏิบัติบำรุงรักษาให้มีสภาพการใช้งานที่ดี	14
6. ก๊อคน้ำบางจุดไม่สามารถใช้งานได้ หรือใช้งานยาก ควรปรับปรุงให้ใช้งานสะดวกกว่านี้	8
7. สถานที่ติดตั้งปลั๊กไฟไม่เด่นชัด ควรมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน และควรเพิ่มปลั๊กไฟภายในตู้โดยสาร	12

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาถึงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้โดยสารรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ตามการประเมินของผู้โดยสารรถด่วนพิเศษนครพิงค์
3. เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 80 คน โดยอาศัยการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (quota sampling) สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ที่ผ่านการทดสอบความตรงในเนื้อหา (content validity) โดยยึดถือความสอดคล้องตามหลักการตรวจสอบ โดยนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุง จากนั้นนำไปทดสอบความเที่ยง (reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการที่ปรึกษา นำไปทดสอบกับผู้โดยสารรถด่วนพิเศษขบวนที่ 14 จำนวน 20 คน ผลการทดสอบได้ค่าความเที่ยง 0.94 จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถอดรหัส จัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS) ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-32 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 37 ปี และมีอายุมากที่สุด 69 ปี น้อยที่สุด 12 ปี สำหรับระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีวุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพในภาคเอกชนและ

มีถิ่นที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ รองลงมาคือกรุงเทพมหานคร ส่วนประสิทธิภาพการใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์นั้น ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีประสิทธิภาพการใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ระหว่าง 4-13 ครั้ง โดยมีจำนวนครั้งเฉลี่ย 13 ครั้ง และมีจำนวนครั้งที่ใช้บริการมากที่สุด 50 ครั้ง น้อยที่สุด 2 ครั้ง

2. คุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินว่ารถด่วนพิเศษนครพิงค์ ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพดี ทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการผู้โดยสาร และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กล่าวโดยสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านทรัพยากร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินว่าทรัพยากรของรถด่วนพิเศษนครพิงค์นั้นได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพดี โดยเฉพาะในเรื่องวัสดุที่นำมาประกอบเป็นตู้โดยสาร ประตูทางเข้าออก หน้าต่าง ม้านั่ง และเครื่องยนตดีเซลที่นำมาใช้กับหัวรถจักร

2. ด้านการบริการผู้โดยสาร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินว่าการบริการผู้โดยสารของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพดี โดยเฉพาะการให้บริการแก่ผู้โดยสาร โดยมีพนักงานให้ความช่วยเหลือในการหาตู้โดยสารและที่นั่ง และการให้บริการอุปกรณ์เครื่องนอนที่ผ่านการซักอบรีดแล้ว

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินว่าสิ่งอำนวยความสะดวกของรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพดี โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารในเรื่องการเลื่อนการเดินทางหรือการคืนตั๋วโดยสาร รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อาทิ ตู้รับความคิดเห็น ขนาดความกว้างและความยาวของตู้โดยสาร

3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินว่ารถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพดี แต่มีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนประเมินถึงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์บางลักษณะในระดับพอใช้ จึงเป็นเหตุที่ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ พอสรุปได้ ดังนี้

ด้านทรัพยากร

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีป้ายแสดงสถานที่ติดตั้งถังดับเพลิงอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีคู่มืออธิบายการใช้งานอย่างถูกต้อง ควรติดตั้งถังดับเพลิงอย่างน้อย 2 ถังภายในตู้โดยสาร และควรปรับปรุงสัญลักษณ์ของห้องสุขาให้สะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น โดยแยกห้องสุขาชาย-หญิง

ด้านการบริการผู้โดยสาร

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงรสชาติอาหารที่จำหน่ายบนรถไฟ และควรจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มในราคาที่เหมาะสม ควรเพิ่มจำนวนพนักงานทำความสะอาดและจำนวนพนักงานประจำตู้โดยสาร ในขณะเดียวกันควรลดจำนวนพนักงานจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มลง โดยให้การฝึกอบรมทักษะการให้บริการแก่พนักงานด้วย

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีป้ายแสดงสถานที่ติดตั้งปุ่มสัญญาณใช้บอกเหตุอันตรายอย่างชัดเจน พร้อมทั้งติดตั้งปุ่มสัญญาณใช้บอกเหตุอันตรายอย่างน้อย 2 จุดภายในตู้โดยสาร และควรมีการปฏิบัติบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศและก๊อกน้ำให้มีสภาพการใช้งานที่ดี

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่องคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินว่ารถด่วนพิเศษนครพิงค์ ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพดี แต่อย่างไรก็ตามยังมีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนประเมินว่ารถด่วนพิเศษนครพิงค์ได้จัดการการบริการอย่างมีคุณภาพพอใช้เท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย และผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย

1. ควรจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอในการจัดหา ซ่อมแซม รวมทั้งบำรุงรักษาทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับรถด่วนพิเศษนครพิงค์ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้โดยสารรถด่วนพิเศษนครพิงค์

2. ควรจัดสรรอัตราค่าจ้าง จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในแต่ละส่วนของรถด่วนพิเศษ นครพังก์ ให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถ

1. ควรจัดทำรายงานการสำรวจทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของรถด่วนพิเศษนครพังก์ ที่ชำรุดหรือไม่สามารถใช้งานได้เต็มที่ประสิทธิภาพ อาทิ ถังดับเพลิง เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ม้านั่งโดยสาร ปลั๊กไฟ ช่องเก็บสัมภาระ เป็นต้น จากนั้นนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาระดับสูง เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงคุณภาพของทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับรถด่วนพิเศษนครพังก์

2. ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการบริการให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ของรถด่วนพิเศษนครพังก์ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงานให้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างทั่วถึง ซึ่งจะเป็นการช่วยพัฒนาทักษะการบริการของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานบนขบวนรถด่วนพิเศษนครพังก์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้โดยสารของรถด่วนพิเศษนครพังก์ เกี่ยวกับคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพังก์ ซึ่งได้ข้อมูลในมิติของลูกค้ายซึ่งเป็นผู้รับบริการเพียงด้านเดียวเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพังก์ ในทรรชนะของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการอีกด้านหนึ่งด้วย จะช่วยให้ได้ข้อมูลในมิติที่กว้างและครอบคลุมยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการจัดการการบริการรถไฟประเภทอื่น ๆ ด้วย เพื่อจะได้ทราบถึงข้อมูลคุณภาพการจัดการการบริการรถไฟประเภทอื่น ๆ ว่ามีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกัน ในอันที่จะนำมาเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการจัดการการบริการของรถไฟ การรถไฟแห่งประเทศไทย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคตต่อไป

บรรณานุกรม

การรถไฟแห่งประเทศไทย. 2544. รายงานประจำปี 2544 การรถไฟแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: กองประชาสัมพันธ์ สำนักผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย.

การรถไฟแห่งประเทศไทย. 2549. “วิสัยทัศน์และภารกิจของการรถไฟแห่งประเทศไทย”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.railway.co.th/about/Vision.asp>.

การรถไฟแห่งประเทศไทย. 2550. “แผนที่เส้นทางรถไฟ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.railway.co.th/line/map.asp>.

การรถไฟแห่งประเทศไทย. 2550. “ราคาค่าโดยสารรถไฟ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.railway.co.th/Ticket/CheckPrice_TrainGo.asp.

การรถไฟแห่งประเทศไทย. 2550. “เวลาการเดินทางรถไฟ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.railway.co.th/Ticket/TrainStopStation_Time_NGO.asp.

คมสัน สุริยะ. 2548. “อุตสาหกรรมขนส่งผู้โดยสารในจังหวัดเชียงใหม่”. รายงานการวิจัยเรื่อง โครงการมูลค่าเพิ่มในประเทศของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย. สถาบันวิจัยสังคม, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. 2546. โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน. กรุงเทพฯ: รัฐพรการพิมพ์. จิตต์สันติ ธนะโสภณ. 2549. “ยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรของการรถไฟ”. วารสารรถไฟสัมพันธ์. 26 (มกราคม-กุมภาพันธ์): 22-23.

ฉันทิช วรรณณอม. 2546. หลักการมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

นำชัย ทนุผล. 2540. วิธีการเตรียมโครงการวิจัย. เชียงใหม่: สาขาบริหารการพัฒนา ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

นิคม จารุมณี. 2536. การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์.

บรรยงค์ สุวรรณผ่อง. 2531. “รถไฟขาดทุนเพราะอะไร”. นิตยสารการเงินการธนาคาร. 7 (กรกฎาคม): 11-12.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรรณ วลัยวานิช. 2546. ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ศรัณยา วรากุลวิทย์. 2546. ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: เพื่องฟ้าพรินต์ติ้ง.
- ศิริ สามสุโพธิ์. 2543. สังคมวิทยาการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นต์ติ้งเฮ้าส์.
- ส.พลายน้อย (นามแฝง). 2540. “100 ปีรถไฟไทย”. นิตยสารสารคดี. 13 (มีนาคม):115-136.
- สถิต สันติเมทนีดล และคณะ. 2540. วิสัยทัศน์ประเทศไทย มุมมองของสมาคมนักเรียนทุน
 รัฐบาลไทย. กรุงเทพฯ: ตะวันออก.
- สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน เล่ม 4. 2539. รถไฟ. กรุงเทพฯ: รุ่งศิลป์การพิมพ์ (1977) จำกัด.
- สุทิน มานะจิตต์. 2546. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการรถไฟสายเหนือ. เชียงใหม่:
 ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สุริยะ จีรุงเรืองกิจ. 2547. “ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่ง”. วารสารเศรษฐกิจและ
 สังคม. 41 (มกราคม-กุมภาพันธ์): 4-9.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามหมายเลข.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

คุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้รวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารที่ใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในงานวิจัยเท่านั้น เพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารการพัฒนา คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นจึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามนี้ โดยตอบให้ครบทุกข้อความตามความเป็นจริงที่ท่านได้ประสบมา เพื่อจะได้้นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ดังกล่าว

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

คำแนะนำ โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ปัจจุบันท่านมีอายุ.....ปี (ถ้าเกิน 6 เดือนให้นับเป็น 1 ปี)
2. วุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุด
 - () ประถมศึกษาตอนต้น
 - () ประถมศึกษาตอนปลาย
 - () มัธยมศึกษาตอนต้น
 - () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
 - () อนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
 - () ปริญญาตรี
 - () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ท่านประกอบอาชีพ

- () รับราชการ
- () พนักงานภาครัฐ
- () พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- () พนักงานภาคเอกชน
- () ผู้ประกอบการ
- () เกษตรกร
- () รับจ้างทั่วไป
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. สถานที่ที่ท่านอาศัยอยู่ในปัจจุบัน

แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ.....

จังหวัด.....

5. ท่านเคยใช้บริการรถด่วนพิเศษนครพิงค์ จำนวน.....ครั้ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพินัง การรถไฟแห่งประเทศไทย และข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

คำแนะนำ โปรดพิจารณาข้อความที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพินังทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการผู้โดยสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคุณภาพการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพินัง ที่ตรงกับความเป็นจริงที่ท่านประสบมา

ลักษณะการจัดการการบริการรถด่วนพิเศษนครพินัง	คุณภาพการจัดการการบริการรถไฟ					หากมิได้ตอบว่าดีมาก โปรดระบุข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
	ดีมาก	ดี	พอใช้	แย่	แย่มาก	
<u>ด้านทรัพยากร</u>						
1. ตู้โดยสารประกอบจากวัสดุประเภทสแตนเลส รุ่น Daewoo DPG-09						
2. ม้านั่งของผู้โดยสาร ประกอบจากวัสดุประเภทฟองน้ำหุ้มหนังเทียมสีเทา						
3. หน้าต่างตู้โดยสาร จำนวน 20 บาน ประกอบจากวัสดุประเภทกระจกใส ไม่สามารถเปิด-ปิดได้						
4. หัวรถจักรขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซล 2 เครื่องยนต์						

ลักษณะการจัดการการบริการ รถด่วนพิเศษนครพิงค์	คุณภาพการจัดการการบริการรถไฟ					หากมิได้ตอบว่า ดีมาก โปรดระบุ ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุง
	ดีมาก	ดี	พอใช้	แย่	แย่มาก	
5. ประตูทางเข้าออก 2 ด้าน เป็น ประตูระบบเปิด-ปิดอัตโนมัติ						
6. ห้องสุขาได้ติดตั้งเครื่อง สุขภัณฑ์แบบชักโครก 1 ห้อง และแบบส้วมซึม 1 ห้อง						
7. ถังดับเพลิงที่ติดตั้งไว้ใน ตู้โดยสาร เป็นแบบชนิด เคมีแห้ง ขนาด 15 ปอนด์						
8. ในหนึ่งขบวนรถไฟมีโทรศัพท์ สาธารณะแบบที่ใช้ระบบ 470 MHz. 1 เครื่อง						
ด้านการบริการผู้โดยสาร						
1. มีพนักงานทำความสะอาด 4 คน ประจำขบวนรถไฟ						
2. มีพนักงานจำหน่ายอาหารและ เครื่องดื่ม 12 คน ประจำขบวน รถไฟ						

ลักษณะการจัดการการบริการ รถด่วนพิเศษนครพิงค์	คุณภาพการจัดการการบริการรถไฟ					หากมิได้ตอบว่า ดีมาก โปรดระบุ ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุง
	ดีมาก	ดี	พอใช้	แย่	แย่มาก	
3. มีตู้เสบียงจำนวน 1 ตู้ โต๊ะอาหาร จำนวน 6 โต๊ะ บนขบวนรถไฟ						
4. มีพนักงานบริการประจำตู้ โดยสาร จำนวน 1 คน						
5. มีกิจกรรมตอบคำถามลงบน ตัวโดยสารที่ใช่แล้วให้ ผู้โดยสารส่งเข้าร่วมชิงรางวัล						
6. ผู้โดยสารที่มีคุณสมบัติตาม ระเบียบที่การรถไฟฯ กำหนด มีสิทธิซื้อตั๋วโดยสารลดครึ่ง ราคา (เฉพาะอัตราค่าโดยสาร แต่ไม่รวมค่าธรรมเนียม)						
7. มีเงินช่วยเหลือจากการรถไฟฯ มอบให้แก่ผู้โดยสาร กรณี รถไฟประสบอุบัติเหตุ ระหว่างการเดินทาง						
8. มีพนักงานให้ความช่วยเหลือ ในการยกสัมภาระ						

ลักษณะการจัดการการบริการ รถด่วนพิเศษนครพิงค์	คุณภาพการจัดการการบริการรถไฟ					หากมิได้ตอบว่า ดีมาก โปรดระบุ ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุง
	ดีมาก	ดี	พอใช้	แย่	แย่มาก	
9. มีพนักงานให้ความช่วยเหลือ ในการหาตู้โดยสาร และ ที่นั่งโดยสาร						
10. พนักงานที่ให้บริการแต่งกาย ด้วยเครื่องแบบของการรถไฟฯ						
11. พนักงานให้บริการด้วย ไมตรีจิต						
12. มีการดูแลทำความสะอาด ภายในตู้โดยสาร						
13. มีบริการอุปกรณ์เครื่องนอนที่ ผ่านการซักอบรีดแล้ว						
14. มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำหน่ายบนขบวนรถไฟ						
15. มีบริการดูแลรักษาความ ปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง						

ลักษณะการจัดการการบริการ รถด่วนพิเศษนครพิงค์	คุณภาพการจัดการการบริการรถไฟ					หากมิได้ตอบว่า ดีมาก โปรดระบุ ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุง
	ดีมาก	ดี	พอใช้	แย่	แย่มาก	
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก						
1. ตู้โดยสารกว้างขนาด 4 เมตร						
2. ตู้โดยสารยาวขนาด 27 เมตร						
3. ตู้โดยสารมีที่นั่ง 2 แถวๆ ละ 20 ที่นั่ง บรรจุผู้โดยสารได้ 40 คน						
4. หลังคาตู้โดยสารมีช่องระบาย อากาศ 1 ช่อง						
5. ในหนึ่งขบวนรถไฟ ประกอบด้วย ตู้โดยสาร 10-13 ตู้						
6. ตู้โดยสารมีช่องเก็บสัมภาระ เหนือศีรษะ 20 ช่อง และ ใต้ที่นั่งโดยสาร 40 ช่อง						
7. ตู้โดยสารมีปุ่มสัญญาณ ใช้ บอกเหตุอันตราย 1 จุด						
8. ตู้โดยสารมีผู้รับความคิดเห็น 1 ตู้						

ลักษณะการจัดการการบริการ รถด่วนพิเศษนครพิงค์	คุณภาพการจัดการการบริการรถไฟ					หากมิได้ตอบว่า ดีมาก โปรดระบุ ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุง
	ดีมาก	ดี	พอใช้	แย่	แย่มาก	
9. ตัวโดยสารระบุรายละเอียด ในการเดินทาง เช่น วันที่ เวลา เลขที่นั่ง เลขที่ตู้โดยสาร ไว้ ทุกฉบับ						
10. มีการแจ้งระเบียบเกี่ยวกับ การขอเปลี่ยนแปลงการ เดินทางหรือการขอกินตัว โดยสารแก่ผู้โดยสาร						
11. มีการแจ้งกฎข้อห้ามเกี่ยวกับ การเดินทางโดยรถไฟแก่ ผู้โดยสาร						
12. มีป้าย/สัญลักษณ์แจ้งข้อมูล ต่างๆ						
13. มีเครื่องปรับอากาศภายใน ตู้โดยสารให้ความเย็นแก่ ผู้โดยสารอย่างทั่วถึง						
14. มีก๊อมน้ำที่ผู้โดยสารใช้งานได้ ทุกจุด						

ลักษณะการจัดการการบริการ รถด่วนพิเศษนครพิงค์	คุณภาพการจัดการการบริการรถไฟ					หากมิได้ตอบว่า ดีมาก โปรดระบุ ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุง
	ดีมาก	ดี	พอใช้	แย่	แย่มาก	
15. มีปลั๊กไฟที่ผู้โดยสารใช้งานได้ ทุกจุด						
16. เปิดรับจองตั๋วโดยสารล่วงหน้า 60 วัน						
17. มีการจำหน่ายตั๋วโดยสารที่ สถานีรถไฟทุกแห่งทั่วประเทศ						

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	เรือโทหญิง ประจุพร บุญศรีโรจน์	
วัน เดือน ปีเกิด	16 กุมภาพันธ์ 2521	
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย- นนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
	พ.ศ. 2542	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน เกียรตินิยมอันดับ 1 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
	พ.ศ. 2550	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2542	เลขานุการกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท เอเวอร์ไทย- แอกรีโปรดักส์ จำกัด จังหวัดปทุมธานี
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2546- ปัจจุบัน	นายทหารประจำ ศรภ.บก.ทหารสูงสุด
ประวัติการศึกษาต่างประเทศ	พ.ศ. 2537	นักเรียนโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการศึกษา นานาชาติ (AFS ประเทศไทย) เดินทางไปศึกษาที่ ประเทศปานามา
	พ.ศ. 2538	ศึกษาดูงานที่ประเทศอังกฤษ ฝรั่งเศส สวิตเซอร์แลนด์ และอิตาลี
	พ.ศ. 2540	ศึกษาดูงานที่ได้หวัน สาธารณรัฐประชาชนจีน
	พ.ศ. 2543	ศึกษาดูงานที่ประเทศญี่ปุ่น
	พ.ศ. 2544	ศึกษาดูงานที่ประเทศออสเตรเลีย เช็ก และฮังการี