

รูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย*

สกล บุญสิน**

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการ รูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย วิธีการศึกษา ใช้การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ (mixed methods) ผลการวิจัยพบว่า 1) การรถไฟฯ ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สถานี โดยภาพรวม ตามลำดับดังต่อไปนี้ ด้านความสะอาด ด้านเวลาในการให้บริการ ด้านพนักงาน ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านอัตราค่าบริการ 2) การรถไฟฯ ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการบนขบวนรถ โดยภาพรวม ตามลำดับดังต่อไปนี้ ด้านความสะอาด ด้านเวลาในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านพนักงาน และด้านข้อมูลข่าวสาร 3) รูปแบบการให้บริการ รูปแบบการให้บริการขนส่งผู้โดยสาร ได้แก่ 1) การประกันความล่าช้าในการเดินทาง 2) บริการตรวจเช็คความพร้อมของหัวรถจักรพร้อมรับประกันงานซ่อม 3) การทำความสะอาดอย่างเหมาะสม หลากหลาย และมีนวัตกรรม 4) บริการเจ้าหน้าที่แนะนำบริการและอำนวยความสะดวก และ 5) บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารการเดินทางผ่านจอ LED/LCD ที่สถานี ส่วนรูปแบบในการให้บริการขนส่งสินค้า ได้แก่ 1) บริการระบบติดตามขบวนรถ 2) การบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ 3) บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ในการขนถ่าย 4) บริการดูแลความปลอดภัยตู้สินค้า 5) การประกันความล่าช้าในการขนส่ง 6) บริการขนส่งต่อเนื่อง และ 7) บริการค่าระวางอัตราพิเศษ

คำสำคัญ: การให้บริการ การรถไฟแห่งประเทศไทย

* งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

** คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อีเมล: ajarnsakon@hotmail.com

An Analysis of the State Railway of Thailand's Service Quality and Effectiveness in Meeting Customer Needs*

Sakon Bunsin**

Abstract

This research was conducted to (a) study and synthesize issues for the improvement of service quality in the transportation of passengers and goods within the State Railway of Thailand (SRT). (b) study and synthesize problems and limitations in providing transportation for passengers and goods within the SRT, and (c) propose service models for passengers and goods within the SRT. In the study the researcher utilized both quantitative and qualitative research methodologies. Results indicated that: (a) the SRT should improve the service quality of its stations respectively in terms of: (1) cleanliness of its station in terms of: (i) service time, (ii) staff (iii) safety (iv) facilities, (v) information, and (vi) service rates; (2) the SRT should improve the service quality of passenger bogies respectively in terms of: (i) cleanliness, (ii) service time, (iii) the physical, (iv) facilities, (v) safety, (vi) staff, and (vii) information; (3) the SRT should improve the service quality of cargo bogies respectively, in terms of: (i) locomotive trailer (ii) loading yard, (iii) being on time, (iv) staff, (v) coordination, (vi) safety, (vii) facilities, (viii) convoy vehicles, (ix) responsibility for any loss/damage, and (x) freight rates. With regard to service quality, the following models were included: (a) customer services—travel delay insurance, locomotive inspection and maintenance with repair warranty, Effective cleaning services with innovative cleaning equipment, Customer service officers, and in-station LED/LCD billboards running text messages of service announcements; (b) rail freight services—rail freight tracking service, one-stop freight service, shipping tool and equipment service, freight rail carrier safety and security service, freight delay insurance, freight forwarding service, and special freight fees.

Keywords: Customer service, The State Railway of Thailand.

* This research was funded with a research grant from the National Research Council of Thailand.

** Faculty of Political Science and Public Administration, Chiang Mai University.

E-mail: ajarnsakon@hotmail.com

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน การคมนาคมขนส่งในประเทศไทยมีหลายรูปแบบ อาทิ การขนส่งทางบก การขนส่งทางน้ำ และการขนส่งทางอากาศ ล้วนเป็นที่นิยมของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันออกไป (Jittungwattana, 2005) การขนส่งระบบรางก็เป็นการขนส่งรูปแบบหนึ่งที่ยังเป็นที่ต้องการของประชาชน แต่การขนส่งระบบรางของประเทศ โดยเฉพาะการขนส่งทางรถไฟยังมีข้อจำกัดหลายอย่างที่ไม่อาจนำไปสู่การพัฒนาอย่างรวดเร็วในระยะเวลาอันสั้นได้ อันเนื่องมาจากปัญหาและข้อจำกัดหลายอย่างในการดำเนินงาน ปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัดคือ ความล่าช้าไม่ตรงเวลาในการเดินทาง หรือแม้กระทั่งความไม่สะดวกสบายภายในห้องโดยสาร ความสกปรกของห้องน้ำ เนื่องจากสภาพรถที่เก่าจึงยากต่อการทำความสะอาด ทำให้ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ แทน ซึ่งประเด็นปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นส่วนหนึ่งมาจากการขาดงบประมาณในการดำเนินการ ขาดแคลนหัวรถจักรและตู้โดยสารที่ทันสมัย รวมไปถึงโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับระบบรางและระบบอาณัติสัญญาณ และการเกิดขึ้นของทางลัดผ่านจำนวนมาก ซึ่งอาจเป็นบ่อเกิดแห่งอันตรายในการเดินทางที่ยังคงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าดังกล่าว หากพิจารณาที่ผลประกอบการของการรถไฟแห่งประเทศไทย จะเห็นได้ว่า ประสิทธิภาพขาดทุนมาโดยตลอด แม้ว่าจะมีการบริหารที่ดินของการรถไฟฯ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับการรถไฟฯ แล้วก็ตาม

การขาดทุนดังกล่าวส่งผลให้การรถไฟฯ ไม่มีงบประมาณที่เพียงพอในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะในด้านการเดินทาง อีกทั้งการรถไฟฯ เป็นรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในกลุ่มฟื้นฟู ทำให้ต้องเร่งปรับปรุงผลการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม การรถไฟฯ ได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยมีการประเมินมาตรฐานการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยหน่วยงานภายนอก เพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ (The State Railway of Thailand, 2015) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการมากขึ้น ทำให้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาถึงรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งที่มีอยู่เดิมและพัฒนาหรือสร้างรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นศึกษารูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการเสนอรูปแบบการให้บริการที่มีความเป็นไปได้และสามารถนำไปใช้จริงได้ภายใต้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด อันจะนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย
3. เพื่อเสนอรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การรถไฟแห่งประเทศไทย สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถดำเนินการได้ทั้งสถานีและขบวนรถ
2. ปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการในการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย เกิดจากการรอบการมองตามสภาพจริงของหลายภาคส่วนทั้งจากผู้บริหาร พนักงานการรถไฟฯ ผู้ใช้บริการ และนักวิชาการ ทำให้สามารถเห็นปัญหาและข้อจำกัดอย่างรอบด้าน และสามารถนำไปแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นระบบ
3. การรถไฟแห่งประเทศไทยสามารถนำรูปแบบการให้บริการไปใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ การบริการคือ กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ก็ตามที่บุคคลหนึ่งสามารถเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นที่มาอาจจับต้องได้และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของใด ๆ ทั้งสิ้น (Kotler & Bloom, 1984; Kotler, 1988 cited in Nawarat Na Ayuthaya, 2004) ส่วน Gronroos (1990) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จับต้องไม่ได้ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ จาก

ความหมายที่กล่าวทั้งหมดสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ ความสุข ความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ ส่วนข้อพึงระวังในการให้บริการ มีดังนี้ (Gronroos, 1990; Kotler, 1994) 1) ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่า ผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉย ไม่สนใจผู้รับบริการ 2) ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย 3) ดำเนินการล่าช้า เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้ 4) ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ 5) ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง เช่น การต้อนรับที่ไม่ดี การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ ต่อมาจะเป็นแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ Simachockdee (2002: 7) ได้กล่าวถึง การบริการที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย 1) ความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ 2) สถานที่ให้บริการ จะต้องมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และ 3) สิ่งอำนวยความสะดวก จะต้องมียุติธรรม อุปกรณ์ในการให้บริการที่เหมาะสมกับการใช้งาน และการบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพนั้น จะต้องมีความน่าเชื่อถือ มีความต่อเนื่อง มีความเพียงพอ มีความปลอดภัยและทันสมัย มีความยุติธรรม มีรูปแบบการบริการที่ดี และราคาที่เหมาะสม ซึ่งในการปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้นนั้นสามารถดำเนินการได้ 3 ลักษณะคือ 1) การสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง ยากต่อการลอกเลียนแบบที่จะสร้างให้เห็นเป็นข้อแตกต่างที่ชัดเจนโดยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง การอำนวยความสะดวก การให้บริการเสริมนอกจากบริการหลัก 2) คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของการให้บริการ โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ และ 3) ประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น เพิ่มเครื่องมือและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้ Brown (1991: 181) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพของการบริการตามความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ ระดับที่ 1 ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ แสดงว่าบริการนั้นด้อยคุณภาพ ระดับที่ 2 ผู้รับบริการพึงพอใจ แสดงว่า บริการนั้นมีคุณภาพ และระดับที่ 3 ผู้รับบริการประทับใจ แสดงว่า บริการนั้นมีคุณภาพสูง เช่นเดียวกับ Tenner และ DeToro (1992: 68-70) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการมีความต้องการให้ความคาดหวังของตนเองบรรลุผลอย่างครบถ้วนและมีแนวโน้ม

ที่จะยอมรับบริการนั้นได้ โดยการเปรียบเทียบประสบการณ์จริงที่เคยได้รับกับบริการจริงก่อนที่จะชำระค่าบริการ การตัดสินใจว่าบริการใดไม่เป็นที่พึงพอใจก็คือ ความคาดหวังนั้นไม่ได้รับการตอบสนองนั่นเอง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองและมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น เมื่อผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความคาดหวังได้มากที่สุด นอกจากนี้ Schermerhorn (2000) ได้กล่าวถึง ลักษณะของคุณภาพในการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ 1) การไม่สามารถถูกจับต้องได้ (intangibility) เนื่องจากเป็นผลของการปฏิบัติ ผู้รับบริการจะจับเอาเฉพาะส่วนที่จำเพาะเจาะจงตรงกับอรรถาธิบาย เก็บความทรงจำไว้ในรูปแบบประสบการณ์ ทำให้ไม่สามารถเก็บบริการที่ไม่ได้ใช้ภายหลัง ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีการเตรียมสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้คุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้รับบริการพอใจ และตัดสินใจรับบริการ เช่น สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีความสะอาดสวยงาม ที่นั่งเพียงพอ บรรยากาศดี ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ 2) การไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) เนื่องจากการบริการจะต้องเกิดปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการทันที 3) ความไม่คงเส้นคงวา (heterogeneity or variability) การบริการมีความแตกต่างกันในแต่ละครั้งที่ให้บริการ ทำให้ยากแก่การกำหนดเป็นมาตรฐาน หรือควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเมื่อเปลี่ยนผู้ให้บริการ หรือเปลี่ยนเวลา สถานที่สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (consistency) เกิดได้ลำบาก

ดังนั้น จากแนวคิดดังกล่าว องค์กรจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ มีรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ

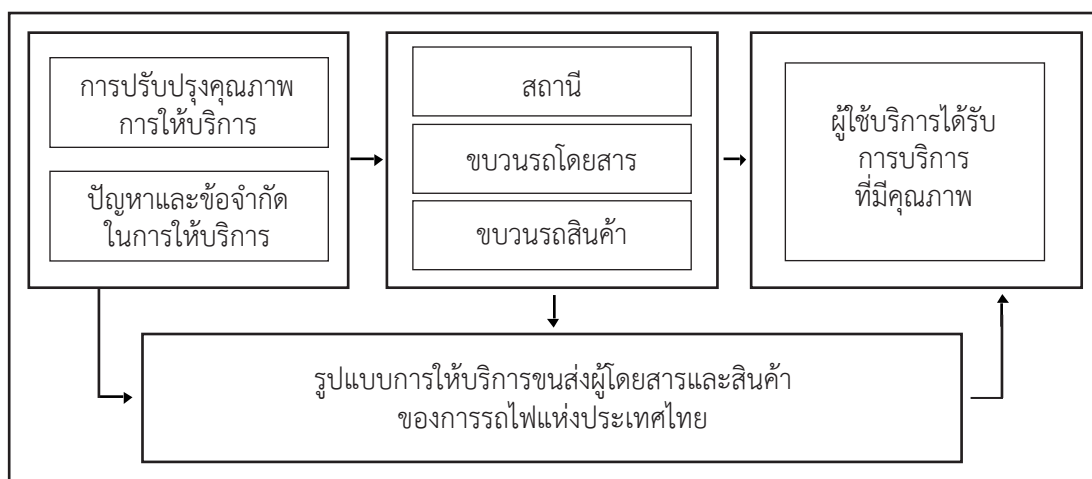
แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่ง

การขนส่ง หมายถึง การจัดให้มีการเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์ และสิ่งของต่าง ๆ ด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ในการขนส่งจากที่แห่งหนึ่งไปยังที่อีกแห่งหนึ่งตามความประสงค์และเกิดอรรถประโยชน์ตามความต้องการ ซึ่งในการขนส่งทางรถไฟนั้นแบ่งออกเป็น 2 ระบบคือ 1) ระบบทางเดียว (single line) 2) ระบบทางคู่ (double line) ซึ่งระบบทางเดียวนั้นส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการเดินทางในส่วน of สถานี ประกอบด้วย สถานีต้นทาง/ปลายทาง สถานีชุมทาง และสถานีปลายทาง (Riwmongkol, 2008) โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น งานวิจัยของ Nopbanjobsuk (2007) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาที่สำคัญคือ ผู้ใช้บริการพอใจด้านสถานีอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความสะอาดบริเวณสถานี และความทันสมัยของสถานี และด้านที่ควรปรับปรุงคือ ความสะอาดของห้องสุขาที่สถานี ส่วนงานวิจัยของ Boonsriroj (2007) ได้ศึกษาคุณภาพการจัดการการบริการ

รถด่วนพิเศษนครพิงค์ การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาสำคัญคือ การจัดบริการของรถด่วนพิเศษนครพิงค์มีคุณภาพดีทั้ง 3 องค์ประกอบคือ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการผู้โดยสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ Prasad และ Shekhar (2010) ทำการวิจัยเรื่อง “*Impact of Service Quality Management (SQM) Practices on Indian Railway-A Study of South Central Railways*” ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการบริการ (-1.4431) สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ให้บริการไม่สามารถค้นพบความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ ผู้ใช้บริการจึงเกิดความไม่พึงพอใจ ส่วนมิติคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการมีการรับรู้สูงสุดคือ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การตอบสนองความต้องการ และความไว้วางใจได้ของผู้ให้บริการ และมิติคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการมีระดับการรับรู้ต่ำที่สุดคือ การนำส่งบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย จะเริ่มต้นจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยการนำความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความแตกต่างของความต้องการกับความคาดหวัง ความต้องการกับความพึงพอใจ และความคาดหวังกับความพึงพอใจ มาจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ประกอบกับการวิเคราะห์ปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการ ครอบคลุมทั้งสถานีรถไฟ ขบวนรถโดยสาร และขบวนรถสินค้า เพื่อนำมากำหนดเป็นรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยรูปแบบการให้บริการดังกล่าวนี้ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ใช้วิธีการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (mixed methods) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ จะใช้ในการศึกษาการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของขบวนรถโดยสาร ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ จะใช้ในการศึกษาการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของขบวนรถสินค้า ปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการ และรูปแบบการให้บริการในการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (เชิงปริมาณ)

ประชากร (ผู้ให้บริการ) จำนวน 45 ล้านคน ครอบคลุมทั้งขบวนรถโดยสารเชิงพาณิชย์และขบวนรถโดยสารเชิงสังคม โดยกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 3% โดยกลุ่มตัวอย่างต้องไม่น้อยกว่า 1,111 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,826 คน และสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามประเภทขบวนรถ (stratified random sampling) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1. ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา (เชิงปริมาณ)

ประเภทรถ	สายเหนือ	สายตะวันออก เฉียงเหนือ	สายตะวันออก	สายใต้	สายแม่กลอง	รวม
ขบวนรถโดยสารเชิงพาณิชย์*						
รถด่วนพิเศษ	136	97	-	105	-	338
รถด่วน	133	112	-	114	-	359
รถเร็ว	187	218	-	188	-	593
รวมทั้งหมด	456	427	-	407	-	1,290
ขบวนรถโดยสารเชิงสังคม						
รถรวม	-	-	-	3	-	3
รถธรรมดา	67	36	82	61	-	246
รถชานเมือง	37	18	47	16	4	122
รถท้องถิ่น	30	66	-	67	2	165
รวมทั้งหมด	134	120	129	147	6	536

* ขบวนรถเชิงพาณิชย์ ให้บริการเฉพาะสายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายใต้

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเลือกตัวอย่างในการศึกษาดังนี้

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของขบวนรถสินค้า ใช้ตัวอย่างจากผู้ใช้บริการในกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้ 1) สินค้ากลุ่มคอนเทนเนอร์ (ICD ลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง) คอนเทนเนอร์ภายในประเทศ คอนเทนเนอร์ระหว่างประเทศ จำนวน 6 ราย 2) สินค้ากลุ่มคอนเทนเนอร์ (ทั่วไป) จำนวน 8 ราย 3) สินค้ากลุ่มก่อสร้าง ได้แก่ ปูนซีเมนต์ผงและถุง จำนวน 3 ราย และ 4) สินค้ากลุ่มพลังงาน ได้แก่ ก๊าซแอลพีจี น้ำมันดิบ ผลิตภัณฑ์น้ำมัน จำนวน 4 ราย

ส่วนการศึกษาปัญหา/ข้อจำกัด และรูปแบบการให้บริการในการขนส่งผู้โดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ ตัวแทนเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 3 คน ตัวแทนภาคเอกชน จำนวน 3 คน ตัวแทนประชาชนทั่วไป จำนวน 3 คน และตัวแทนกลุ่มนักศึกษา จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน 2) กลุ่มผู้บริหารการรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 13 คน 3) กลุ่มพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 35 คน และ 4) กลุ่มนักวิชาการ จำนวน 6 คน

เกณฑ์ในการเลือกผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการเลือกผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2. เกณฑ์ในการเลือกผู้ให้ข้อมูล

เกณฑ์	ผู้ให้บริการ รถโดยสาร	ผู้ให้บริการ รถสินค้า	ผู้ให้บริการ ร.ฟ.ท.	พนักงาน ร.ฟ.ท.	นักวิชาการ
1. อายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี	✓				
2. ใช้บริการของ ร.ฟ.ท. มาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี และปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่	✓	✓			
3. ต้องเป็นผู้บริหารที่รับผิดชอบด้านการเดินรถ			✓		
4. ต้องดำรงตำแหน่งบริหารในฝ่ายนั้นมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 2 ปี			✓		
5. ต้องปฏิบัติงานในฝ่ายที่เกี่ยวกับการเดินรถ มาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี				✓	
6. เคยปฏิบัติงานที่สถานี/ขบวนรถมาแล้ว หรือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการที่สถานี และขบวนเป็นอย่างดี				✓	
7. มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการคมนาคมขนส่งระบบรางมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี					✓
8. มีงานวิจัยหรือเป็นที่ปรึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคมนาคมขนส่งระบบรางไม่น้อยกว่า 5 เรื่อง					✓

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามมาให้ผู้ตอบด้วยตนเอง ณ แขวง/เขตการเดินรถ/ขบวนรถ และสถานีรถไฟทั่วประเทศ เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

1) การสังเกต ผู้วิจัยใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participant observation) ซึ่งใช้ในการสังเกตปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย (ควบคู่กับการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มและการใช้ข้อมูลจากเอกสาร) โดยการสังเกตดังกล่าวเป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยจะเฝ้าสังเกตอยู่ภายนอก กระทำตนเป็นบุคคลภายนอก เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มต่อไป

2) การสัมภาษณ์ ใช้การสัมภาษณ์ใน 2 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

1) การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยกำหนดแนวคำถามไว้ล่วงหน้า โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้บริหาร พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย และนักวิชาการ โดยกำหนดแนวคำถามไว้ล่วงหน้าคือ ด้านที่ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของขบวนรถสินค้า ได้แก่ ด้านหัวรถจักร ด้านความล่าช้าในการเดินรถ ด้านความคับแคบของพื้นที่ในการขนถ่ายสินค้า ด้านการติดต่อประสานงาน ส่วนปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการขนส่งผู้โดยสาร โดยมีคำถามย่อยคือ ปัญหาและข้อจำกัดด้านสถานี ด้านขบวนรถ ด้านความสะดวกด้านพนักงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเวลา ด้านอัตราค่าบริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านความปลอดภัย ส่วนคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการขนส่งสินค้า มีคำถามย่อยดังต่อไปนี้ ปัญหาและข้อจำกัดด้านสถานี ด้านขบวนรถ ด้านพนักงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเวลา ด้านอัตราค่าระวาง ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านความปลอดภัย

2) การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non Structured Interview) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key information interview) ซึ่งได้แก่ การสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ ผู้บริหาร พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย และนักวิชาการ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยมีจุดสนใจอยู่แล้ว นั่นคือ การสัมภาษณ์ปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า การหารูปแบบการให้บริการในการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย (โดยการนำความต้องการของผู้ใช้บริการและปัญหาอุปสรรคมาเป็นพื้นฐานในการกำหนด/เสนอรูปแบบการให้บริการ)

3) การสนทนากลุ่ม (Focus Group)¹ ผู้วิจัยใช้การสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา โดยผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันของสมาชิกในวงสนทนา ซึ่งจะมีการอภิปรายโต้ตอบกันในหัวข้อที่ยกมาเป็นประเด็นในการสนทนา คือ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการ รวมถึงรูปแบบการให้บริการ

4) การใช้ข้อมูลเอกสาร ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลเอกสารประกอบการวิจัยในครั้งนี้ โดยศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วารสาร บทความทางวิชาการ ข่าวหนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

วัตถุประสงค์	แบบสอบถาม	การสังเกต	การสัมภาษณ์			การสนทนากลุ่ม	การใช้ข้อมูลเอกสาร
			การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง	การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง			
				การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์เชิงลึก		
1. เพื่อศึกษาการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย	✓		✓			✓	
2. เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย		✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. เพื่อเสนอรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย				✓	✓	✓	

การประมวลผลข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลหาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยการให้รหัสตัวแปรเพื่อการประมวลผล

การวิเคราะห์

การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เสนอการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางโดยใช้สถิติที่เหมาะสม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean), T-Dependent

การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ การวิเคราะห์แบบอุปนัย (analytic induction) เป็นการตีความสร้างข้อสรุปจากการสัมภาษณ์ ประกอบกับการใช้ข้อมูลเอกสารตามปรากฏการณ์ที่มองเห็น โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) แล้วสร้างข้อสรุปจากความจริงเหล่านั้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (methodological triangulation) นั่นคือ การใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กันเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน

ตารางที่ 4. สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย	Mean	T-Dependent	Analytic Induction	Content Analysis
1. เพื่อศึกษาการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของการรถไฟฟ้า				
- การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สถานี	✓	✓	✓	
- การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการบนขบวนรถโดยสาร	✓	✓	✓	
- การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของขบวนรถสินค้า			✓	
2. เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการ			✓	✓
3. เพื่อเสนอรูปแบบการให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า			✓	✓

ผลการวิจัยและการวิเคราะห์

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สถานี

จากผลการวิจัยพบว่า การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สถานี ตามลำดับดังนี้ 1) ด้านความสะอาด 2) ด้านการแจ้งเวลาการเดินทาง 3) ด้านพนักงาน 4) ด้านความปลอดภัย 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 6) ด้านอัตราค่าบริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5. ประเด็นที่ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สถานีโดยภาพรวม

ประเด็นที่ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย*	อันดับที่ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
ด้านความสะอาด	53.0	1
ด้านการแจ้งเวลาการเดินทาง	42.5	2
ด้านพนักงาน	38.0	3
ด้านความปลอดภัย	35.5	4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	32.0	5
ด้านอัตราค่าบริการ	19.0	6

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการบนขบวนรถโดยสาร

จากผลการวิจัยพบว่า การรถไฟแห่งประเทศไทย ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการบนขบวนรถตามลำดับดังนี้ 1) ด้านความสะอาด 2) ด้านเวลาในการเดินทาง 3) ด้านลักษณะทางกายภาพบนขบวนรถ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านความปลอดภัย 6) ด้านพนักงาน 7) ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6. ประเด็นที่ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการบนขบวนรถโดยภาพรวม

ประเด็นที่ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย*	อันดับที่ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
ด้านความสะอาด	31.5	1
ด้านเวลาในการเดินทาง	29.0	2
ด้านลักษณะทางกายภาพบนขบวนรถ	24.0	3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	23.5	4
ด้านความปลอดภัย	18.0	5
ด้านพนักงาน	15.0	6
ด้านข้อมูลข่าวสาร	14.5	7

* ผลรวมจากการนำค่าเฉลี่ยความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการกับความคาดหวัง ความต้องการกับความพึงพอใจ และความคาดหวังกับความพึงพอใจ (t-dependent) มากำหนดเป็นคะแนนตั้งแต่ 1 - 7 แล้วนำผลคะแนนรวมทั้งหมดมาจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ ร.ฟ.ท.

ผลจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและการสนทนากลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามลำดับดังกล่าว โดยมีข้อเสนอเพิ่มเติมคือ หากนำไปปรับปรุงการให้บริการควรดำเนินการ 3 ลำดับแรกก่อน ภายใต้งบประมาณที่มีอย่างจำกัด

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของขบวนรถสินค้า

จากผลการวิจัยพบว่า เรื่องที่ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของขบวนรถสินค้า มีดังต่อไปนี้ 1) หัวรถจักร รถพ่วง 2) ลานขนถ่าย 3) ความตรงต่อเวลา 4) พนักงาน 5) การประสานงาน 6) ความปลอดภัย 7) สิ่งอำนวยความสะดวก 8) ระบบติดตามขบวนรถ 9) ความรับผิดชอบในกรณีสินค้าสูญหาย/เสียหาย 10) อัตราค่าระวาง ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7. การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของขบวนรถสินค้า

เรื่องที่ควรปรับปรุง	รายละเอียด
หัวรถจักร รถพ่วง	หัวรถจักร รถพ่วงไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ประกอบกับหัวรถจักร รถพ่วงมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน ทำให้เกิดการขัดข้องหรือชำรุดบ่อยครั้ง
ลานขนถ่าย	พื้นที่ในการรับส่งสินค้ามีจำกัด ไม่เพียงพอต่อการรับส่งสินค้า
ความตรงต่อเวลา	ขบวนรถล่าช้าอันเนื่องมาจากไม่มีหัวรถจักรมาให้บริการ หรือหัวรถจักรชำรุดระหว่างทาง หรือนำหัวรถจักรไปให้ขบวนรถโดยสารก่อนขบวนรถสินค้า
พนักงาน	พนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ตลอดจนพนักงานบางคนยังขาดจิตสำนึกในการให้บริการ
การประสานงาน	ผู้ให้บริการจะต้องประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เอง การประสานงานกับฝ่ายพาณิชย์สินค้าเพียงฝ่ายเดียวไม่อาจทำให้การขนส่งสินค้าเป็นไปตามกำหนดได้
ความปลอดภัย	ขาดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการตรวจตราตู้สินค้าที่สถานี
สิ่งอำนวยความสะดวก	ไม่มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในลานขนถ่าย ทำให้ผู้ให้บริการต้องจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ มาเอง ตลอดจนการติดตั้งหลอดไฟส่องสว่างในช่วงเวลากลางคืน ยังไม่ครอบคลุมทุกจุด
ระบบติดตามขบวนรถ	ไม่มีระบบติดตามขบวนรถ ทำให้ผู้ให้บริการต้องสอบถามมายังการรถไฟฯ หรือผ่านทาง Facebook ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า
ความรับผิดชอบในกรณีสินค้าสูญหาย/เสียหาย	ยังไม่มี การดำเนินงานในเชิงรุก เช่น ทำความร่วมมือกับบริษัทประกันภัย เพื่อจัดทำประกันภัยในการขนส่งสินค้าทางรถไฟ
อัตราค่าระวาง	การรถไฟฯ ยังไม่มีบริการแบบครบวงจร ผู้ใช้บริการต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพื่อนำสินค้ามายังลานขนถ่ายของการรถไฟฯ เพื่อขนส่งสินค้าไปยังปลายทาง แม้ว่าอัตราค่าระวางของการรถไฟฯ จะถูก แต่ต้นทุนรวมในการขนส่ง (total cost) ยังคงค่อนข้างสูง

ปัญหา/ข้อจำกัด และรูปแบบการให้บริการในการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ในการเสนอรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการนั้น ผู้ให้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการที่สถานีและขบวนรถ โดยเรื่องที่ต้องปรับปรุงการให้บริการที่สถานีมากที่สุดคือ เรื่องความสะอาด รองลงมาคือ เรื่องการแจ้งเวลาการเดินรถที่สถานี ด้านพนักงานด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอัตราค่าบริการ ส่วนเรื่องที่ต้องปรับปรุงการให้บริการบนขบวนรถมากที่สุดคือ เรื่องความสะอาด รองลงมาคือ เรื่องเวลาในการเดินรถ ลักษณะทางกายภาพของขบวนรถ สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย พนักงานที่ให้บริการ และข้อมูลข่าวสารโดยผู้วิจัยได้นำเอาความต้องการที่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ทั้งสถานีและขบวนรถ มาวิเคราะห์ร่วมกับปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งการได้มาซึ่งรูปแบบการให้บริการแต่ละรูปแบบนั้น เกิดจากการนำเสนอเสนอความต้องการฯ ของผู้ใช้บริการ ร่วมกับปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อนำเสนอเสนอดังกล่าวมาสนทนากลุ่มกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการรถไฟแห่งประเทศไทย แล้วใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัยเพื่อให้ได้มาซึ่งรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8. ปัญหา/ข้อจำกัด รูปแบบการให้บริการและแนวทางการดำเนินงาน

ด้าน	ปัญหา/ข้อจำกัด	รูปแบบการให้บริการ	แนวทางการดำเนินงาน
ความสะอาดที่สถานี	1. บุคลากรที่สถานีมีไม่เพียงพอ 2. สถานีเล็กไม่มีพนักงานทำความสะอาด 3. การเปิดอุปกรณ์ทำความสะอาดจากแขวง ต้องใช้ระยะเวลานาน 4. ไม่มีการตรวจสอบการทำความสะอาดที่เข้มงวด 5. ขาดงบประมาณในการบำรุงรักษา	การทำความสะอาดให้เหมาะสม หลากหลาย และมีนวัตกรรม - ความเหมาะสมกับแต่ละสถานี - ความหลากหลายของผู้ใช้บริการ - มีการนำนวัตกรรมและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยมาใช้ในการทำความสะอาด	1. หากมีการจ้างผู้รับเหมาเข้ามาทำความสะอาด การรถไฟฯ ควรเลือกบริษัทที่มีนวัตกรรมใหม่ๆ ในการทำความสะอาดที่เหมาะสมกับลักษณะทางกายภาพของสถานีรถไฟ 2. นายสถานีต้องมีการตรวจสอบ/ติดตามการทำความสะอาดของบริษัทผู้รับเหมาที่เข้ามาทำความสะอาดที่สถานีอย่างเข้มงวด โดยจัดทำรายการตรวจสอบความสะอาด (checklist) อย่างน้อยทุก 2 ชั่วโมง และให้มีการทำความสะอาดทุกครั้งชั่วโมง หรือเมื่อมีสิ่งสกปรกให้ทำความสะอาดทันที โดยการให้ผู้ใช้บริการแจ้งผู้รับผิดชอบ เช่น การติดตั้งบอร์ดไว้หน้าห้องน้ำ เพื่อแจ้งอุปกรณ์ใดชำรุด/เสียหาย/หมด เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการโดยทันที

ตารางที่ 8. ปัญหา/ข้อจำกัด รูปแบบการให้บริการและแนวทางการดำเนินงาน (ต่อ)

ด้าน	ปัญหา/ข้อจำกัด	รูปแบบการให้บริการ	แนวทางการดำเนินงาน
			3. มอบอำนาจให้นายสถานี ดำเนินการเบิกจ่ายอุปกรณ์การทำความสะอาดได้โดยตรง โดยไม่ผ่านแขวง เพื่อลดความล่าช้าในการดำเนินงาน หรือตั้งเงินยืมให้กับแต่ละสถานี เพื่อนำไปจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ และทันสมัยเพื่อนำมาใช้ในการทำความสะอาด 4. พนักงานที่สถานีต้องหมั่นตรวจตราความสะอาดภายในสถานีอยู่เสมอ หากพบสิ่งใดที่สกปรกอย่างเห็นได้ชัด ให้พนักงานที่สถานี ดำเนินการทำความสะอาดในทันที เช่น เมื่อเคาน์เตอร์จำหน่ายตั๋วสกปรกต้องทำความสะอาดทันที 5. ปลุกฝังจิตสำนึกของผู้ใช้บริการให้ตระหนักถึงความสะอาดเมื่อมาใช้บริการ อาจมีสิ่งจูงใจให้กับผู้ใช้บริการที่รักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เช่น ตั๋วโดยสารครึ่งราคา หรือสิทธิในการพักห้อง VIP ที่สถานี เป็นต้น 6. สถานีเล็กที่มีพนักงานไม่เพียงพอในการทำความสะอาด ซึ่งสถานียังกล่าวมีจำนวนผู้ใช้บริการไม่มาก ให้อาศัยช่วงเวลาที่มิผู้ใช้บริการน้อย สลับสับเปลี่ยนกันไปทำความสะอาด 7. สถานีรถไฟ ขอความร่วมมือไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่ในท้องที่ เพื่อขอความอนุเคราะห์กำลังคนและอุปกรณ์เพื่อใช้ในการทำความสะอาดที่สถานี โดยควรสร้างเป็นเครือข่ายความร่วมมือระหว่างการรถไฟฯ กับท้องถิ่นต่าง ๆ โดยการรถไฟฯ อาจมอบสิทธิพิเศษบางอย่างให้ เช่น ตั๋วโดยสารครึ่งราคา เป็นต้น

ตารางที่ 8. ปัญหา/ข้อจำกัด รูปแบบการให้บริการและแนวทางการดำเนินงาน (ต่อ)

ด้าน	ปัญหา/ข้อจำกัด	รูปแบบการให้บริการ	แนวทางการดำเนินงาน
			8. จัดประกวดการรักษาความสะอาดของร้านค้าที่สถานี เชื่อมโยงไปสู่การได้รับสัมปทานในการขายสินค้าที่สถานีในปีต่อไป
ด้านการแจ้งเวลาการเดินทางที่สถานี 1) การแจ้งเวลาการเดินทาง (รถเข้า-ออก/ตามสถานี/ตามเวลา/ล่าช้า) ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การได้ขึ้นรถโดยสารตามเวลาที่แจ้ง	1. สถานีบางแห่งไม่มีการประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของขบวนรถ (รถเข้า-ออก/ตามเวลา/ล่าช้า) ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน 2. การแจ้งเวลาการเดินทาง (รถเข้า-ออก/ตามเวลา/ล่าช้า) ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน 3. ผู้โดยสารมาไม่ทันการประกาศจากสถานี 4. ขาดการตรวจสอบข้อมูลจากสถานี เช่น รถช้าเพิ่ม หรือทำเวลาได้เร็วขึ้น แต่ไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่เป็นปัจจุบันให้ผู้โดยสารทราบ	1. รูปแบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของขบวนรถผ่านจอ LED/LCD ที่สถานีแบบ Real time	1. สถานีชั้นพิเศษและสถานีชั้นหนึ่งทั่วประเทศ ควรติดตั้งจอ LED/LCD เพื่อแสดงความเคลื่อนไหวของขบวนรถแบบ Real time ให้ผู้โดยสารทราบ 2. สถานีชั้นสองและชั้นสาม ควรประชาสัมพันธ์ผ่านทางเครื่องกระจายเสียงที่สถานี โดยเร่งรัดให้มีการติดตั้งเครื่องกระจายเสียงที่สถานีให้ครอบคลุมทุกสถานี และเพิ่มความถี่ในการประกาศความเคลื่อนไหวของขบวนรถให้ผู้โดยสารทราบ 3. สถานีใดไม่มีเครื่องกระจายเสียง ควรจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวของขบวนรถให้ผู้โดยสารทราบโดยข้อมูลต้องเป็นข้อมูลที่ปัจจุบัน และนายสถานีจะต้องทบทวนและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในบอร์ดประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ หากขบวนรถช้าเพิ่ม หรือขบวนรถทำเวลาได้เร็วขึ้น ให้รีบดำเนินการแก้ไขในบอร์ดโดยทันที
		2. บริการเจ้าหน้าที่แนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่สถานี	มีเจ้าหน้าที่ประจำสถานีไว้คอยบริการผู้โดยสารเวลาขบวนรถเทียบขานขาลาสถานีเพื่อแนะนำการบริการ แจ้งข้อมูลขบวนรถ ประเภทรถ เวลาการเดินทาง อีกช่องทางหนึ่งนอกจากประกาศจากทางสถานีเพียงอย่างเดียว เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้โดยสารขึ้นรถโดยสารผิดขบวน

ตารางที่ 8. ปัญหา/ข้อจำกัด รูปแบบการให้บริการและแนวทางการดำเนินงาน (ต่อ)

ด้าน	ปัญหา/ข้อจำกัด	รูปแบบการให้บริการ	แนวทางการดำเนินงาน
ด้านความสะอาดบนขบวนรถ	1. สภาพรถที่เก่าทำให้ยากต่อการทำความสะอาด 2. พนักงานทำความสะอาด ปฏิบัติหน้าที่อื่นบนขบวนรถ เช่น ยกของส่งของในตู้พนักงาน ทำให้ไม่ใส่ใจเรื่องการทำทำความสะอาดอย่างแท้จริง 3. อุปกรณ์/นวัตกรรมในการทำทำความสะอาดไม่พร้อม/ล้าสมัย 4. การจัดพนักงานทำความสะอาดขึ้นขบวนรถไม่ได้แยกตามชั้นของผู้ใช้บริการ เพราะผู้ใช้บริการที่ใช้บริการชั้นการโดยสารต่างกัน ย่อมต้องการได้รับการบริการที่แตกต่างกัน	รูปแบบการให้บริการทำความสะอาดให้มีความเหมาะสมกับแต่ละชั้นโดยสารและความหลากหลายของผู้ใช้บริการในแต่ละเส้นทาง การเดินทาง การนำกระบวนรถ นวัตกรรม และเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และทันสมัยมาใช้ในการทำความสะอาด	1. สร้างการกำกับติดตามและควบคุมการทำความสะอาดในลักษณะไตรภาคีคือ 1) กำกับติดตามและควบคุมโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย 2) กำกับติดตามและควบคุมโดยบริษัทผู้รับเหมาที่ ร.ฟ.ท. จ้างมาทำความสะอาด และ 3) กำกับติดตามและควบคุมโดยหน่วยงานภายนอกให้เป็นไปตาม TOR โดยเฉพาะข้อ 3) ควรเน้นในการดำเนินการเพื่อให้การทำความสะอาดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสะอาดจริงในสายตาผู้โดยสาร 2. การจ้างบริษัทผู้รับเหมา ควรดำเนินการจ้างตามสายการเดินทางที่ต่างบริษัทกัน เพราะจะทำให้เกิดการแข่งขันกันในเรื่องการทำความสะอาด เช่น สายเหนือ เป็นบริษัท A สายตะวันออกเฉียงเหนือเป็นบริษัท B สายใต้ เป็นบริษัท C สายตะวันออก เป็นบริษัท D สายแม่กลอง เป็นบริษัท E เป็นต้น ทั้งนี้ การรถไฟฯ ควรพิจารณาถึงอุปกรณ์/นวัตกรรมในการทำสะอาดของแต่ละบริษัทนำมาใช้ เพื่อให้แต่ละบริษัทสามารถแข่งขันกันในการทำความสะอาด และการได้บริษัทที่รับผิดชอบการทำความสะอาดในแต่ละสายการเดินทาง จะทำให้พนักงานทำความสะอาดเข้าใจความต้องการของผู้โดยสารมากกว่าการไปทำความสะอาดทุกขบวน และมีการประเมินว่า สายการเดินทางใดทำความสะอาดได้ดีที่สุด สะอาดที่สุด (ตามสภาพรถปัจจุบัน) 3. แยกประเภทการทำความสะอาดจากเดิม 3 ตู้ ต่อพนักงานทำความสะอาด 1 คน เป็นแยกทำความสะอาดตามชั้นการโดยสาร เช่น นาย ก ทำความสะอาดชั้น 1 นาย ข ทำความสะอาดชั้น 2 และนาย ค ทำความสะอาดชั้น

ตารางที่ 8. ปัญหา/ข้อจำกัด รูปแบบการให้บริการและแนวทางการดำเนินงาน (ต่อ)

ด้าน	ปัญหา/ข้อจำกัด	รูปแบบการให้บริการ	แนวทางการดำเนินงาน
			3 หรือจัดพนักงานทำความสะอาดประจำขบวน ซึ่งจะทำให้การทำความสะอาดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้โดยสารในแต่ละชั้นการโดยสาร เนื่องจากชั้นโดยสารแต่ละชั้นมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และพนักงานจะเกิดความชำนาญในการทำทำความสะอาดมากขึ้น 4. ให้พนักงานทำความสะอาด ทำความสะอาดอย่างจริงจัง ไม่ควรมีหน้าที่เสริมในลักษณะที่เป็นผลประโยชน์ทับซ้อน (conflict of interest) เช่น การได้รับรายได้จากการยกของ ลงของในตู้สัมภาระ ทำให้ละเลยหน้าที่หลักของตนเอง 5. ปลุกฝังจิตสำนึกของผู้ให้บริการให้ตระหนักถึงความสะอาดเมื่อมาให้บริการ อาจมีสิ่งจูงใจให้กับผู้ให้บริการที่รักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เช่น ตัวโดยสารครึ่งราคา หรือสิทธิในการพักห้อง VIP ที่สถานี เป็นต้น
ด้านลักษณะทางกายภาพของขบวนรถ - หั้วรถจักรอยู่ในสภาพใช้การได้ไม่ชำรุดหรือขัดข้องระหว่างทาง - ตู้โดยสารทุกตู้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	1. หั้วรถจักร/ตู้โดยสารมีอายุการใช้งานยาวนานและชำรุด/เสียบ่อย 2. อุปกรณ์/อะไหล่บางรายการหายาก ทำให้ต้องสั่งซื้ออะไหล่จากหัวรถจักรคันเดิมมาสับเปลี่ยนกับคันใหม่ 3. การรถไฟฯ ไม่มีหัวรถจักรสำรอง	บริการตรวจเช็คความพร้อมของหัวรถจักรพร้อมรับประกันงานซ่อม	1. ฝ่ายการช่างกลต้องมีการตรวจเช็คสภาพหัวรถจักร/ตู้โดยสารทุกตู้ก่อนออกเดินทางทุกครั้ง และต้องรับประกันว่า หัวรถจักร/ตู้โดยสารทุกตู้จะไม่ชำรุดหรือเสียระหว่างทาง 2. ในกรณีเหตุสุดวิสัยที่หัวรถจักร/ตู้โดยสารชำรุดหรือเสียระหว่างทาง ฝ่ายช่างกล ควรจัดเตรียมอะไหล่ไว้ที่สถานีปลายทาง เพื่อลดระยะเวลาการรออะไหล่มาเปลี่ยนจากส่วนกลาง แขวงและเขตการเดินรถ และกำหนดวิธีการเดินทางเพื่อเข้าถึงหัวรถจักร/ตู้โดยสารที่ชำรุด/เสียระหว่างทาง เช่น ใช้รถยนต์ในการ

ตารางที่ 8. ปัญหา/ข้อจำกัด รูปแบบการให้บริการและแนวทางการดำเนินงาน (ต่อ)

ด้าน	ปัญหา/ข้อจำกัด	รูปแบบการให้บริการ	แนวทางการดำเนินงาน
			ช่นอะไหล่และทีมช่างไปยังหัวรถจักรฯ ที่เสีย เพื่อลดระยะเวลาในการเดินทาง
ด้านเวลาในการเดินทาง - ขบวนรถออกจากต้นทางตามกำหนดเวลา - ขบวนรถเดินทางถึงปลายทางตามกำหนดเวลา	1. ปัญหาเชิงโครงสร้าง เนื่องจากในการเดินทางแต่ละขบวน จะประกอบไปด้วยหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ ฝ่ายการช่างกล 2. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน เช่น หัวรถจักร สภาพทาง ระบบอาณัติสัญญาณ	การประกันความล่าช้าในการเดินทาง	การประกันความล่าช้าในการเดินทาง โดยการจัดให้มีขบวนรถประกันเวลาในสายการเดินทางต่าง ๆ 1. การรถไฟแห่งประเทศไทย ต้องเลือกสายการเดินทางที่มีความพร้อมในการเดินทางมากที่สุดที่มีการปรับปรุงสภาพทางแล้วเสร็จ ทำให้รถวิ่งได้ตามเวลา เพื่อประกันความล่าช้าในการเดินทางให้กับผู้ใช้บริการ โดยควรนำร่องขบวนรถประกันเวลาดังต่อไปนี้ สายเหนือ ขบวนรถด่วนพิเศษนครพิงค์ - ขบวนที่ 1 (กรุงเทพฯ - เชียงใหม่) - ขบวนที่ 2 (เชียงใหม่ - กรุงเทพฯ) สายตะวันออกเฉียงเหนือ ขบวนรถด่วน - ขบวนที่ 69 (กรุงเทพฯ - หนองคาย) - ขบวนที่ 70 (หนองคาย - กรุงเทพฯ) 2. ควรขยายผลไปยังขบวนรถอื่น ๆ ในเส้นทางที่มีการปรับปรุงสภาพทางแล้วเสร็จ และหัวรถจักรมีความพร้อม เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการในเรื่องของความตรงเวลาในการเดินทาง

ตารางที่ 8. ปัญหา/ข้อจำกัด รูปแบบการให้บริการและแนวทางการดำเนินงาน (ต่อ)

ด้าน	ปัญหา/ข้อจำกัด	รูปแบบการให้บริการ	แนวทางการดำเนินงาน
การขนส่งสินค้า			
ห้วงจร รถพ่วง	1. แผนจัดการจักรใหม่ เกิดความล่าช้า 2. ไม่มีงบประมาณที่จะ จัดซื้อห้วงจร	การรับประกันความ ล่าช้าในการขนส่ง	การรถไฟฯ จัดให้มีการประกันความล่าช้า ในการขนส่งสินค้า สำหรับสินค้าทั่วไป ส่วน สินค้าที่เน่าเสียได้ง่าย การรถไฟฯ จะต้องนำ ห้วงจรมาให้บริการลากจูงสินค้านั้นไปก่อน เพื่อลดความเสียหายของผู้ประกอบการ
การติดต่อ ประสานงาน	ผู้ใช้บริการต้องติดต่อ ประสานงานเองหลาย ฝ่ายเกิดความยุ่งยากใน การดำเนินงาน	ให้บริการแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จ (one stop service)	1. มีหน่วยงานกลางในการประสานงานที่ รับผิดชอบตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสุดกระบวนการ เช่น การแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับความพร้อม ในการเดินรถสินค้า การดำเนินการขนส่ง สินค้า เวลาารถออก รถอยู่ระหว่างทาง รถถึง ปลายทาง รวมถึงเหตุขัดข้องต่าง ๆ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขนส่งสินค้า ทั้งใน รูปแบบที่ผู้ใช้บริการมาติดต่อด้วยตนเอง ผ่าน โทรศัพท์ และระบบออนไลน์ 2. หน่วยงานกลางจะต้องมาจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ กองพาณิชย์สินค้า ฝ่ายการช่างกล ฝ่ายการอาณัติสัญญาณฯ มา ทำงานร่วมกันในหน่วยงานกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแบบ One Stop Service
อัตราค่าระวาง	ค่าระวางในการขนส่งสินค้า ทางรถไฟถูก แต่ต้นทุน รวม (total cost) ยัง สูงอยู่	บริการขนส่งต่อเนื่อง (รับสินค้าจากผู้ประ กอบการมายังลานขน ถ่ายพร้อมนำสินค้า ขึ้นและลงจากขบวน รถ)	การรถไฟฯ ควรประสานกับภาคเอกชนที่มีความ พร้อมและทำสัญญาบริการร่วมกับการรถไฟฯ ในการให้บริการนำสินค้าจากผู้ประกอบการ มายังลานขนถ่าย และนำขึ้นบนขบวนรถใน อัตราที่เหมาะสม เพราะบริการนี้ถือเป็นต้น ทุนของผู้ใช้บริการที่ต้องดำเนินการเอง เพราะ ผู้ใช้บริการต้องจ้างรถเพื่อนำสินค้ามายังลาน

ตารางที่ 8. ปัญหา/ข้อจำกัด รูปแบบการให้บริการและแนวทางการดำเนินงาน (ต่อ)

ด้าน	ปัญหา/ข้อจำกัด	รูปแบบการให้บริการ	แนวทางการดำเนินงาน
			ขนถ่ายเอง จ้างคนขนสินค้าขึ้นขบวนรถเอง ซึ่งหากการรถไฟฯ มีบริการนี้ และคิดค่าบริการในอัตราที่เหมาะสม จะทำให้ต้นทุนรวม (total cost) ของผู้ประกอบการลดลง
		บริการชำระวางอัตราพิเศษสำหรับผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าแบบเหมาขบวน	การรถไฟฯ ต้องเก็บค่าระวางในอัตราพิเศษสำหรับผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าจำนวนมาก แบบเหมาขบวน เพราะการรถไฟฯ สามารถบริหารจัดการได้ง่ายกว่าการขนสินค้าจากผู้ประกอบการหลายรายเพื่อให้เต็มขบวนถึงจะออกเดินทางได้
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการขนถ่าย)	ผู้ให้บริการเป็นผู้จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเอง ซึ่งสร้างความไม่สะดวกในการใช้บริการ	บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ในการขนถ่ายและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ อย่างครบวงจร	1. การรถไฟฯ ต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดซื้อหรือเช่าอุปกรณ์ในการขนถ่ายและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ตามความจำเป็น เพื่อให้บริการแก่ผู้ให้บริการทุกราย ในอัตราที่เหมาะสมและเป็นธรรมกับผู้ให้บริการ 2. จัดเตรียมกำลังคนเพื่ออำนวยความสะดวกในลานขนถ่ายอย่างเพียงพอ 3. มีการติดตั้งระบบไฟฟ้าในการขนถ่ายสินค้าในช่วงเวลากลางคืนอย่างเพียงพอ
ด้านความปลอดภัย	1. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่เพียงพอ 2. กล้อง CCTV มีน้อย	บริการเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยตู้สินค้าที่สถานีและลานขนถ่าย	1. จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยเฉพาะเพื่อดูแลตู้สินค้าที่สถานี ซึ่งอาจจัดเป็นบริการเสริมให้กับผู้ให้บริการสำหรับสินค้าที่ส่งตามเวลา หรือจัดให้เป็นบริการพื้นฐานโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายสำหรับสินค้าที่เกิดความล่าช้าในการขนส่ง

ตารางที่ 8. ปัญหา/ข้อจำกัด รูปแบบการให้บริการและแนวทางการดำเนินงาน (ต่อ)

ด้าน	ปัญหา/ข้อจำกัด	รูปแบบการให้บริการ	แนวทางการดำเนินงาน
			2. วิเคราะห์จุดเสี่ยง จุดอันตรายที่อาจเกิด ความไม่ปลอดภัย ก่อนติดตั้งกล้อง CCTV ซึ่ง การติดตั้งกล้อง ควรจับภาพได้ในมุมสูงและเป็นกล้องที่สามารถจับภาพได้แม้ในที่มืด
ด้านการติดตามขบวนรถ	ไม่มีระบบการติดตามขบวนรถสินค้าอย่างเป็นทางการ	บริการระบบติดตามขบวนรถ (GPS tracking)	1. การรถไฟฯ ควรติดตั้งระบบติดตามขบวนรถ (GPS tracking) แทนการใช้การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลผ่านทาง Facebook * ข้อควรพิจารณา: การรถไฟฯ ควรพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการนำระบบติดตามขบวนรถสินค้ามาใช้ เนื่องจากในปัจจุบันมีผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าของการรถไฟฯ จำนวนไม่มาก ทำให้อาจไม่คุ้มค่าต่อการลงทุน

ที่มา: ผู้วิจัย (ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (analytic induction) จากการทำ Focus Group ผู้บริหาร/พนักงานการรถไฟฯ/ผู้ใช้บริการ/นักวิชาการ)

จากรูปแบบการให้บริการที่ได้เสนอไว้ ผู้วิจัยและหน่วยงานให้ทุน (วช./สวทช.) ได้เรียนเชิญผู้บริหารระดับสูงทุกฝ่ายของการรถไฟแห่งประเทศไทย อาทิ ผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย รองผู้ว่าการรถไฟฯ ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ หัวหน้ากองพัฒนาและวางแผนการเดินรถ หัวหน้ากองโดยสาร หัวหน้ากองสินค้า เป็นต้น มาร่วมรับฟังและพัฒนาตามรูปแบบการให้บริการที่ได้เสนอไว้ โดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้นำรูปแบบการประกันเวลาในการเดินรถ ไปทดลองใช้กับสายการเดินรถที่มีความพร้อม โดยเฉพาะสายการเดินรถที่ได้มีการปรับปรุงทางแล้วเสร็จ เช่น สายเหนือคือ ขบวนรถด่วนพิเศษนครพิงค์ ขบวนที่ 1 กรุงเทพฯ - เชียงใหม่ และขบวนที่ 2 เชียงใหม่ - กรุงเทพฯ และสายตะวันออกเฉียงเหนือคือ ขบวนรถด่วน ขบวนที่ 69 (กรุงเทพฯ - หนองคาย) และขบวนที่ 70 (หนองคาย - กรุงเทพฯ) โดยขบวนรถดังกล่าวจะต้องออกจากต้นทางตรงเวลา และไปถึงสถานีปลายทางตรงตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ การรถไฟแห่งประเทศไทยได้นำร่องรูปแบบการให้บริการด้านการแจ้งเวลาการเดินรถ (รถเข้า-ออกสถานี/ตามเวลา/ล่าช้า) การได้ขึ้นรถโดยสารตามเวลาที่แจ้ง โดยสถานีชั้นพิเศษ (สถานีกรุงเทพฯ หรือหัวลำโพง) และสถานีชั้นหนึ่งทั่วประเทศ ได้ทยอยติดตั้งจอ LED/LCD เพื่อแสดงความเคลื่อนไหวของขบวนรถแบบ Real time ให้ผู้โดยสารทราบ เสมือนท่าอากาศยานต่าง ๆ ซึ่งรูปแบบการให้บริการดังกล่าวถือได้ว่า ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยได้

สรุปผลการวิจัย

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยควรปรับปรุงทั้งที่สถานี ขบวนรถโดยสารและขบวนรถสินค้า โดยเฉพาะด้านความสะอาดที่สถานีและขบวนรถ ความล่าช้าในการเดินรถ ความไม่เพียงพอของหัวรถจักร เป็นต้น ส่วนปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่สืบเนื่องมาจากการขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินการ ทำให้หลาย ๆ ปัญหาที่เกิดขึ้นเดิมยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเต็มที่ เช่น สภาพหัวรถจักรเก่าหรือชำรุด ซึ่งปัญหาเหล่านี้นำมาซึ่งความล่าช้าของขบวนรถ ดังนั้น การที่จะพัฒนาหรือสร้างรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการนั้น จะต้องดำเนินการภายใต้ทรัพยากรที่มีและสามารถนำไปใช้ได้จริง โดยรูปแบบการให้บริการนั้นครอบคลุมทั้งการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า ในส่วนของรูปแบบการให้บริการขนส่งผู้โดยสาร ประกอบด้วย 1) การประกันความล่าช้าในการเดินรถ 2) บริการตรวจเช็คความพร้อมของหัวรถจักรพร้อมรับประกันงานซ่อม 3) การทำความสะอาดอย่างเหมาะสม หลากหลาย และมีนวัตกรรม 4) บริการเจ้าหน้าที่แนะนำบริการและอำนวยความสะดวก และ 5) บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านจอ LED/LCD ที่สถานี ซึ่งผู้วิจัยได้สังเคราะห์เป็นแผนภาพไว้ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2. รูปแบบการให้บริการในการขนส่งผู้โดยสาร

ส่วนรูปแบบในการขนส่งสินค้า ประกอบด้วย 1) บริการระบบติดตามขบวนรถ 2) การบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ 3) บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ในการขนถ่าย 4) บริการดูแลความปลอดภัยตู้สินค้า 5) การประกันความล่าช้าในการขนส่ง 6) บริการขนส่งต่อเนื่อง และ 7) บริการค่าระวางอัตราพิเศษ ซึ่งผู้วิจัยได้สังเคราะห์เป็นแผนภาพไว้ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3. รูปแบบการให้บริการในการขนส่งสินค้า

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ดังนี้ ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นควรให้ปรับปรุงด้านความสะอาดทั้งที่สถานีและขบวนรถเป็นลำดับแรก โดยต้องมีการปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Nopbanjobsuk (2007) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า 16 ปีที่ผ่านมา การรถไฟฟ้า ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาคleaning ของห้องน้ำได้ทั้งหมด แต่อย่างไรก็ตาม การรถไฟฟ้า ได้ทยอยปรับปรุงสถานี โดยเฉพาะความสะอาดของห้องน้ำ ภายใต้โครงการ Smart Station ที่ดำเนินการโดยฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ และห้องน้ำจะต้องเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสามมาตรฐาน (HAS) นอกจากนี้ การมีบุคลากรที่สถานีไม่เพียงพอ ทำให้เป็นข้อจำกัดอย่างหนึ่งในการปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ อีกทั้งสถานียังไม่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ในการทำมาความสะอาด และขาดงบประมาณในการดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Schermerhorn (2000) ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการให้บริการของการรถไฟฟ้า สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะของการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ กล่าวคือ สถานีในการให้บริการไม่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือ เช่น ที่นั่งไม่เพียงพอ บรรยากาศไม่ดี และความไม่สะอาดของสิ่งต่าง ๆ ของสถานีในการให้บริการ อีกทั้งยังเกิดความไม่คงเส้นคงวา (heterogeneity or variability) นั่นคือ การบริการมีความแตกต่างกันในผลของการปฏิบัติในแต่ละครั้งที่รับบริการ ทำให้ยากแก่การกำหนดมาตรฐานหรือควบคุมคุณภาพ และคุณภาพของการให้บริการจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่วนการปรับปรุงด้านความสะอาดบนขบวนรถ เนื่องมาจากสภาพรถ/ตู้โดยสารที่เก่าทำให้ยากต่อการทำความสะอาด อุปกรณ์ที่อยู่ในห้องน้ำชำรุดทรุดโทรม ตลอดจนอุปกรณ์ภายในเกิดการสูญหาย เช่น หัวฉีดชำระ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการของ Gronroos (1990) Kotler (1994) ที่ได้เสนอข้อควรระวังในการให้บริการ ซึ่งในการให้บริการนั้นอย่าให้เกิดการขาดตกบกพร่อง เพราะการบริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย และในส่วนรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะรูปแบบการประกันเวลาในการเดินรถ ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับที่ Brown (1991: 181) ได้เสนอไว้เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพของการบริการตามความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ แต่การดำเนินการประกันเวลาด้านการเดินรถนั้น ในบางครั้งขบวนรถไม่สามารถไปถึงปลายทางตามกำหนดเวลาได้ สิ่งนี้แม้ว่าผู้ใช้บริการจะพอใจกับรูปแบบการบริการนี้ แต่ก็ยังไม่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจได้ แม้ว่าจะมีการประกันความล่าช้าในการเดินรถ แต่ยังมีอีกหลายเส้นทางการเดินรถที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เช่น เส้นทางเดินรถสายใต้ที่อยู่ระหว่างการปรับปรุงทาง อีกทั้งรางรถไฟฟ้ายังเป็นระบบราง

เดียว (single line) ทำให้ขบวนรถไฟมีการสับหลัก ซึ่งเป็นเหตุผลหนึ่งของความล่าช้าในการเดินทาง ซึ่งเป็นไปตามที่ Theeradej ได้เสนอไว้ และแม้ว่า ในปัจจุบันมีการพัฒนาระบบรางคู่แล้วก็ตาม แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกเส้นทางทางการเดินทาง ส่วนการขนส่งสินค้ายังพบปัญหาต่าง ๆ อยู่มากมาย เช่น ความไม่เพียงพอของหัวรถจักร สิ่งอำนวยความสะดวก ณ สถานีถ่ายไม่เพียงพอ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เองไม่เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า สอดคล้องกับแนวคิดของ Tenner และ DeToro (1992: 68-70) คือผู้รับบริการมีความต้องการที่ให้ความคาดหวังของตนเอง บรรลุอย่างครบถ้วนและมีแนวโน้มที่จะยอมรับบริการนั้นได้ โดยการเปรียบเทียบประสบการณ์จริงที่เคยได้รับกับบริการจริงก่อนที่จะชำระค่าบริการ การตัดสินใจว่าบริการใดไม่เป็นที่พึงพอใจก็คือ ความคาดหวังนั้นไม่ได้รับการตอบสนองนั่นเอง เช่น ผู้ใช้บริการต้องการขนส่งสินค้าแต่ไม่มีหัวรถจักรให้บริการหรือมีแต่ไม่เพียงพอกับความต้องการ เป็นต้น ซึ่งผู้ให้บริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองและมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในเรื่องดังกล่าวนี้ การรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่ในระหว่างการนำรูปแบบการให้บริการที่เสนอไว้ ไปใช้ในการให้บริการกับผู้ให้บริการขนส่งสินค้ากับการรถไฟแห่งประเทศไทยต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

- 1) การรถไฟแห่งประเทศไทยควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะด้านความสะอาด ทั้งที่สถานีและบนขบวนรถ
- 2) การรถไฟแห่งประเทศไทย ควรนำรูปแบบการให้บริการและแนวทางการดำเนินงานในแต่ละรูปแบบที่ได้จากงานวิจัยนี้ ไปใช้ในทางปฏิบัติเพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาพนักงานของฝ่ายอื่น ๆ ที่สำคัญต่อการเดินทาง เช่น ฝ่ายการช่างกล ฝ่ายการโยธา เป็นต้น
- 2) หากการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานวิจัยในอนาคต ควรหาหรือเสนอรูปแบบการบริการใหม่ๆ อีกครั้งภายใต้ทรัพยากรที่มีและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น

เชิงอรรถท้ายบท

ผู้วิจัยดำเนินการจัด Focus Group ที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ประกอบด้วยผู้บริหาร พนักงาน การรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้ใช้บริการ และนักวิชาการ โดยการสนับสนุนและประสานงานจาก วช. สวทช. ที่สนับสนุนค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการดำเนินการนอกเหนือจากงบประมาณจากโครงการวิจัย รวมถึงการรถไฟฯ ที่สนับสนุนและอนุญาตให้พนักงานเข้าร่วม โดยการรถไฟฯ สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางทั้งหมด ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ทั้ง 3 หน่วยงาน มา ณ โอกาสนี้ด้วย

References

- Boonsriroj, P. (2007). *Quality of Service Management of Nakhonping Special Express Train, State Railway of Thailand*. Master's thesis, Maejo University.
- Brown, M. G. (1991). *Baldrige Award Winning Quality: How to Interpret the Malcolm Baldrige Award Criteria*. White Plains, NY: Quality Resource.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing Managing the Moments of Truths in Service Competition*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Jittungwattana, B. (2005). *Aviation Industry and Airline Ticketing*. 2nd ed. Bangkok: The Tourism Authority of Academic Center.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control*. 8th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Bloom, P. N. (1984). *Marketing Professional Services*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Nawarat Na Ayuthaya, T. (2004). *Services Marketing: Concepts and Strategies*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Nopbanjobsuk, B. (2007). *The Opinion of Customer toward Services of the State Railway of Thailand (Northern Line): Case Study of Nakhonping Special Express*. Retrieved June 9, 2014 from <http://www.thaithesis.org/detail.php?id=7942>.
- Prasad, M. D., & Shekhar, B. R. (2010). Impact of service quality management (SQM) practices on Indian railways—A study of south central railways. *International Journal of Business and Management*, 5(9), 139-146. Retrieved August 5, 2011, from www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/download/7318/5691.
- Riwmongkol, T. (2008). *Principle of Transportation*. 11th ed. Bangkok: Ramkhamhaeng University.
- Schermerhorn, J. R. (2000). *Management*. 7th ed. New York: John Wiley & Sons.
- Simachockdee, W. (2002). *Quality Means Survival*. Bangkok: Technology Promotion Association (Thailand-Japan).
- Tenner, A. R., & DeToro, I. J. (1992). *Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement*. Boston, MA: Addison-Wesley.
- The State Railway of Thailand. (2015). *Customer Satisfaction*. Retrieved August 3, 2015, from http://www.railway.co.th/auction/srt_acution_nacc.asp.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nd ed. New York: Harper and Row.