

บทที่ 4

วิเคราะห์การศึกษาและปัญหา

การที่จะพิจารณาว่าการจัดการด้านการขนส่งผู้โดยสารของการรถไฟฟ้า เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดหรือไม่นั้น มีแนวทางการพิจารณาได้จาก

1. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการรถไฟฟ้า เพราะถ้าการรถไฟฟ้า มีระบบการจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพแล้ว ผลผลิตทางด้านบริการที่เกิดขึ้นในทัศนะของผู้ใช้บริการ ควรจะเป็นไปในทางที่ดีมากกว่าไม่ดี
2. ปัญหาในการดำเนินงานของหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งได้แก่ฝ่ายการพาณิชย์ ฝ่ายการเดินรถ และฝ่ายการช่างกล

1. ความเห็นของผู้โดยสาร เกี่ยวกับการจัดบริการขนส่งในด้านต่าง ๆ ของการรถไฟฟ้า

จากการดำเนินการสอบถามความเห็นของผู้โดยสาร โดยการใช้แบบสอบถามทั้งหมด 442 ชุด ซึ่งได้รับกลับคืนมาจำนวน 426 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.38 และตอบแบบสอบถามครบทุกข้อ 420 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.02 ของจำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์เหมาะแก่การศึกษาวิเคราะห์จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.24 ของจำนวนแบบสอบถาม 420 ชุดที่ได้รับกลับคืนมา และคิดเป็นร้อยละ 90.50 ของจำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด สามารถแยกการวิเคราะห์ห้ต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวซึ่งจะใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลด้านบริการซึ่งจะใช้วิเคราะห์บริการภายในสายต่าง ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามกำลังใช้บริการอยู่ในขณะตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลด้านบริการซึ่งจะใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับบริการทั่ว ๆ ไปของการรถไฟฟ้า

โดย	อักษร N.	แทนคำว่า	สายเหนือ
	อักษร NE.	"	สายตะวันออกเฉียงเหนือ
	อักษร S.	"	สายใต้
	อักษร E.	"	สายตะวันออก

สรุปผลตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ผลการวิเคราะห์จะสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการของการรถไฟฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี อาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษา ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา-อาชีวศึกษา ระดับรายได้ค่อนข้างต่ำ คือต่ำกว่า 2,000 บาท ต่อเดือน รายละเอียดมีปรากฏในตารางที่ 13-17

ตารางที่ 13 แสดงการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศ

เพศ	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ชาย	85	59.44	61	61.62	64	52.89	13	35.14	223	55.75
หญิง	58	40.56	38	38.38	57	47.11	24	64.86	177	44.25
รวม	143	100.00	99	100.00	121	100.00	37	100.00	400	100.00

จากตารางที่ 13 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่าในสายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายใต้ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง กล่าวคือเป็นเพศชายร้อยละ 59.44, 61.62 และ 52.89 ตามลำดับ ส่วนในสายตะวันออกเป็นเพศหญิงร้อยละ 64.86

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 55.75 เป็นเพศชาย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 แสดงการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอายุ

อายุ	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ต่ำกว่า 20 ปี	13	9.09	18	18.18	38	31.40	14	37.84	83	20.75
21-30 ปี	81	56.64	50	50.50	47	38.84	14	37.84	192	48.00
31-40 ปี	36	25.17	18	18.18	21	17.36	3	8.11	78	19.50
41-50 ปี	3	2.09	8	8.08	10	8.27	3	8.11	24	6.00
มากกว่า 50 ปี	10	6.99	5	5.05	5	4.13	3	8.11	23	5.75
รวม	143	100.00	99	100.00	121	100.00	37	100.00	400	100.00

จากตารางที่ 14 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่า ในสายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ สายใต้ และสายตะวันออก มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 56.64, 50.50, 38.84 และ 37.84 ตามลำดับ

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.00 เป็นผู้มีอายุระหว่าง 21-30 ปี รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 20.75

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 แสดงการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ

อาชีพ	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	41	28.67	23	23.23	44	35.77	14	37.84	122	30.35
ข้าราชการ พนักงาน- รัฐวิสาหกิจ	47	32.87	37	37.37	25	20.33	3	8.11	112	27.86
ทำงานเอกชน	29	20.28	20	20.20	19	15.46	3	8.11	71	17.66
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	22	15.38	15	15.15	26	21.14	10	27.03	73	18.16
อื่น ๆ (ระบุ)	4	2.80	3	3.03	9	7.31	7	18.92	23	5.72
ไม่ตอบ	-	-	1	1.01	-	-	-	-	1	0.25
รวม	143	100.00	99	100.00	123	100.00	37	100.00	402	100.00

หมายเหตุ 1. กลุ่มตัวอย่างบางคนประกอบ 2 อาชีพในขณะเดียวกัน

2. อื่น ๆ (ระบุ) ได้แก่

- แม่บ้าน
- อยู่บ้านเฉย ๆ
- ทานา

จากตารางที่ 15 แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่าสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด ร้อยละ 32.87 และ 37.37 ตามลำดับ ส่วนในสายใต้และสายตะวันออกมีอาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษามากที่สุด ร้อยละ 35.77 และ 37.84 ตามลำดับ

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 30.35 มีอาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษา รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 27.86 อย่างไรก็ตามมีผู้ไม่ตอบร้อยละ 0.25

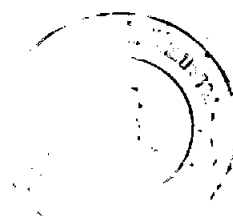
ตารางที่ 16 แสดงการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามระดับการศึกษา

การศึกษา	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ต่ำกว่า ป. 7	23	16.08	16	16.16	22	18.18	7	18.92	68	17.0
มัธยมศึกษา อาชีวศึกษา	49	34.27	39	39.39	60	49.59	20	54.05	168	42.0
อนุปริญญา ปริญญาตรี	58	40.56	38	38.38	37	30.58	10	27.03	143	35.7
สูงกว่าปริญญาตรี	10	6.99	4	4.04	2	1.65	-	-	16	4.0
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ไม่ตอบ	3	2.10	2	2.02	-	-	-	-	5	1.2
รวม	143	100.00	99	100.00	121	100.00	37	100.00	400	100.0

จากตารางที่ 16 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง - ผลปรากฏว่าสายเหนือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 40.56 ส่วนสายตะวันออกเฉียงเหนือ สายใต้ และสายตะวันออก มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา-อาชีวศึกษามากที่สุด ร้อยละ 39.39, 49.59 และ 54.05 ตามลำดับ

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 42.00 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา-อาชีวศึกษามากที่สุด รองลงมา ระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรี ร้อยละ 35.75 อย่างไรก็ตามมีผู้ไม่ตอบ ร้อยละ 1.25

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 17 แสดงการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามรายได้

รายได้	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ต่ำกว่า 2,000 บาท	45	31.47	36	36.36	58	47.93	20	54.05	159	39.75
2,000 - 3,000 บาท	37	25.87	28	28.28	24	19.83	10	27.03	99	24.75
3,001 - 4,000 บาท	24	16.78	14	14.14	16	13.22	-	-	54	13.50
4,001 - 5,000 บาท	12	8.39	10	10.10	11	9.09	7	18.92	40	10.00
มากกว่า 5,000 บาท	17	11.89	10	10.10	12	9.92	-	-	39	9.75
ไม่ตอบ	8	5.59	1	1.01	-	-	-	-	9	2.25
รวม	143	100.00	99	100.00	121	100.00	37	100.00	400	100.00

จากตารางที่ 17 แสดงรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่า สายเหนือ สายตะวันออก-เฉียงเหนือ สายใต้ และสายตะวันออกเฉียงใต้ มีระดับรายได้ต่ำกว่า 2,000 บาท มากที่สุดร้อยละ 31.47, 36.36, 47.93 และ 54.05 ตามลำดับ

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับรายได้ค่อนข้างต่ำ คือต่ำกว่า 2,000 บาท มากที่สุดร้อยละ 39.75 และรายได้ 2,000 - 3,000 บาท ร้อยละ 24.75 อย่างไรก็ตามมีผู้ไม่ตอบร้อยละ 2.25

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปผลตอนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลด้านบริการในสายต่าง ๆ ที่กำลังให้บริการอยู่ ในขณะที่ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์พอจะสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการของการรถไฟฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

1. ที่นั่ง โดยสารควรปรับปรุงให้เบาะที่นั่งนุ่มกว่าที่เป็นอยู่
2. ที่นอน โดยสารควรปรับปรุงด้วยการ เปลี่ยนที่นอนให้ใหม่กว่าที่เป็นอยู่
3. ตู้โดยสารและขบวนรถโดยสารมีจำนวนค่อนข้างน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ
4. คุณภาพอาหารปานกลาง ราคาค่อนข้างแพง และมีให้เลือกน้อย
5. บริการบนรถเสียบ้างดีพอสมควร
6. ความสะอาดบนรถไฟไม่ค่อยได้รับการเอาใจใส่เท่าที่ควร โดยเฉพาะห้องน้ำ

รายละเอียดมีปรากฏในตารางที่ 18 - 32

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 แสดงการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามความถี่การให้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ความถี่ในการให้บริการ	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ครั้งนี้เป็นครั้งแรก	-	-	2	1.94	-	-	2	4.76	4	0.95
1 - 2 ครั้ง	7	4.67	2	1.94	4	3.20	3	7.14	16	3.81
3 - 4 ครั้ง	58	38.67	39	37.86	48	38.40	13	30.95	158	37.62
มากกว่า 4 ครั้ง	85	56.66	60	58.26	73	58.40	24	57.15	242	57.62
รวม	150	100.00	103	100.00	125	100.00	42	100.00	420	100.00

จากตารางที่ 18 แสดงความถี่ในการให้บริการของการรถไฟฯ ใน 1 ปีที่ผ่านมา ซึ่งจากการสัมภาษณ์ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเป็นครั้งแรกหรือเพียง 1-2 ครั้ง ใน 1 ปีที่ผ่านมา ถือว่าเป็นแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ เนื่องจากอาจให้ข้อมูลที่ผิดพลาดได้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามดังกล่าวมีร้อยละ 4.76

ดังนั้น จึงมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์แก่การวิจัยรวม 400 ตัวอย่าง หรือร้อยละ 95.24 จากจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับทั้งสิ้น 420 ตัวอย่าง ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง ขึ้นไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 19 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับที่นั่งโดยสาร

ที่นั่งโดยสาร	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
เหมาะสมดีแล้ว	34	23.78	13	13.13	24	19.83	7	18.92	78	19.50
ควรปรับปรุง	103	72.02	83	83.83	94	77.68	30	81.08	310	77.50
ไม่ตอบ	6	4.20	3	3.03	3	2.48	-	-	12	3.00
รวม	143	100.00	99	100.00	121	100.00	37	100.00	400	100.00

จากตารางที่ 19 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับที่นั่งโดยสารบนรถไฟว่าควรปรับปรุงหรือไม่ของกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏว่า สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ สายใต้ และสายตะวันออก มีความเห็นว่าควรปรับปรุง ร้อยละ 72.02, 83.83, 77.68 และ 81.08 ตามลำดับ

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 77.50 มีความเห็นว่าที่นั่งโดยสารบนรถไฟ ควรจะปรับปรุง อย่างไรก็ตามมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ 3.00

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 20 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุงของที่นั่ง โดยสำรวจ

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

สิ่งที่ควรปรับปรุง	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
เบาะที่นั่งเก่ามาก ควรจะเปลี่ยนใหม่	30	21.74	18	14.75	26	20.16	3	8.82	77	18.20
เบาะที่นั่งแข็งเกินไป ควรจะนุ่มกว่านี้	39	28.26	39	31.97	21	16.28	17	50.00	116	27.42
ที่นั่งแคบเกินไป ควรจะกว้างกว่านี้	28	20.29	26	21.31	35	27.13	4	11.76	93	21.99
* ที่นั่งควรจะนั่งหันไปทางเดียวกัน หมดเหมือนกับที่นั่งรถเมล์	33	23.91	25	20.49	28	21.71	10	29.41	96	22.70
อื่น ๆ (ระบุ)	8	5.80	14	11.48	19	14.73	-	-	41	9.69
รวม	138	100.00	122	100.00	129	100.00	34	100.00	423	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ (ระบุ) ได้แก่

- ที่นั่งชำรุดควรซ่อมแซม
- ที่นั่งควรปรับเอนได้เล็กน้อย
- ที่นั่งควรสะอาดกว่านี้
- ที่นั่งควรเปลี่ยนเป็นเบาะให้หมด
- ควรจะเพิ่มที่นั่งให้มากกว่านี้

จากตารางที่ 20 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุงของที่นั่งโดยสารของกลุ่มตัวอย่าง 310 คน ผลปรากฏว่า สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายตะวันออก มีความเห็นว่าจะที่นั่งปัจจุบันแข็งเกินไปควรจะต้องปรับปรุงให้นุ่มกว่าที่เป็นอยู่ ร้อยละ 28.26, 31.97 และ 50.00 ตามลำดับ ส่วนสายใต้มีความเห็นว่าจะที่นั่งแคบเกินไป ควรจะกว้างกว่านี้ร้อยละ 27.13

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 27.42 มีความเห็นว่าจะที่นั่งโดยสารควรจะต้องปรับปรุงให้นุ่มกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับพินอน

พินอน	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
เหมาะสมดีแล้ว	4	30.77	2	28.57	6	33.33	-	-	12	31.58
ควรปรับปรุง	7	53.85	5	71.43	11	61.11	-	-	23	60.53
ไม่เคยใช้บริการพินอน	1	7.69	-	-	-	-	-	-	1	2.63
ไม่ตอบ	1	7.69	-	-	1	5.56	-	-	2	5.26
รวม	13	100.00	7	100.00	18	100.00	-	-	38	100.00

จากตารางที่ 21 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพินอนบนรถไฟของกลุ่มตัวอย่าง 38 คน ผลปรากฏว่า สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายใต้ มีความเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 53.85, 71.43 และ 61.11 ตามลำดับ ส่วนสายตะวันออกไม่มีรถโดยสารที่พินอน

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.53 มีความเห็นว่าควรปรับปรุงพินอนบนรถไฟ อย่างไรก็ตามมีผู้ไม่เคยใช้บริการพินอนและไม่ แสดงความคิดเห็นรวม ร้อยละ 7.89

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุงของทีนอน

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

สิ่งที่ควรปรับปรุงของทีนอน	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ทีนอนเก่ามาก ควรจะ - เปลี่ยนใหม่	2	18.18	2	28.57	6	40.00	-	-	10	30.30
ทีนอนแอ้งเกินไป ควรจะ - ฉิมกว่านี้	3	27.27	2	28.57	2	13.33	-	-	7	21.21
หมอนนอนลักปรก ควรจะ - สะอาดกว่านี้	3	27.27	1	14.29	2	13.33	-	-	6	18.18
ผ้าห่มนอนลักปรก ควรจะ - สะอาดกว่านี้	2	18.18	1	14.29	2	13.33	-	-	5	15.15
อื่น ๆ (ระบุ)	1	9.09	1	14.29	3	20.00	-	-	5	15.15
รวม	11	100.00	7	100.00	15	100.00	-	-	33	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ (ระบุ) ได้แก่

- ทีนอนควรละกว้างกว่านี้
- ไฟฟ้าหัวเตียงนอนควรละสว่างกว่านี้
- หมอนนอนควรละฉิมกว่านี้
- เตียงนอนชำรุด ควรซ่อมแซม
- ควรมีช่องระบายลมทีนอนชั้นบน
- ทีนอน ชั้นบนชั้นลงไม่สะอาด

จากตารางที่ 22 แสดงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุงของกินนอนโดยสารบนรถไฟของกลุ่มตัวอย่าง 23 คน ผลปรากฏว่าสายเหนือเห็นว่าควรปรับปรุงกินนอนให้ดีกว่านี้ และหมอนนอนให้สะอาดกว่านี้ ร้อยละ 27.27 เท่ากัน สายตะวันออกเฉียงเหนือ เห็นว่าควรเปลี่ยนกินนอนใหม่และให้ดีกว่านี้ ร้อยละ 28.57 เท่ากัน สายใต้ เห็นว่าควรเปลี่ยนกินนอนใหม่ร้อยละ 40.00 ส่วนสายตะวันออกไม่มีบริการตุ๊กนอน

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 30.30 เห็นว่าควรเปลี่ยนกินนอนบนรถไฟใหม่ และร้อยละ 21.21 เห็นว่ากินนอนควรจะดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 23 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับจำนวนตู้โดยสาร

จำนวนตู้โดยสาร	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
มากเกินไป	7	4.90	8	8.08	12	9.92	-	-	27	6.75
มาก	10	6.99	11	11.11	4	3.31	-	-	25	6.25
ปานกลาง	56	39.16	43	43.43	54	44.63	20	54.05	173	43.25
น้อย	39	27.27	20	20.20	28	23.14	10	27.03	97	24.25
น้อยเกินไป	25	17.48	15	15.15	21	17.36	7	18.92	68	17.00
ไม่ตอบ	6	4.20	2	2.02	2	1.65	-	-	10	2.50
รวม	143	100.00	99	100.00	121	100.00	37	100.00	400	100.00

จากตารางที่ 23 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนตู้โดยสารของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่า สายเหนือ สายตะวันออก เชียงเหนือ สายใต้ และสายตะวันออก มีความเห็นว่าจำนวนตู้โดยสารมีจำนวนปานกลาง มากที่สุด ร้อยละ 39.16, 43.43, 44.63 และ 54.05 ตามลำดับ

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจำนวนตู้โดยสารมีปริมาณปานกลางค่อนข้างไปทางน้อย กล่าวคือ ปานกลาง ร้อยละ 43.25 น้อย และน้อยเกินไป รวม 41.25 อย่างไรก็ตาม มีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 2.50

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับจำนวนขบวนการโดยสำร

จำนวนขบวนการโดยสำร	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
มากเกินไป	9	6.29	2	2.02	3	2.48	-	-	14	3.50
มาก	9	6.29	3	3.03	6	4.96	4	10.81	22	5.50
ปานกลาง	56	39.16	40	40.40	39	32.23	16	43.24	151	37.75
น้อย	37	25.87	30	30.30	40	33.06	3	8.11	110	27.50
น้อยเกินไป	27	18.88	22	22.22	31	25.62	14	37.84	94	23.50
ไม่ตอบ	5	3.50	2	2.02	2	1.65	-	-	9	2.25
รวม	143	100.00	99	100.00	121	100.00	37	100.00	400	100.00

ตารางที่ 24 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนขบวนการโดยสำรของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่า สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายตะวันออก มีความเห็นว่าขบวนการโดยสำรมีจำนวนปานกลาง มากที่สุด ร้อยละ 39.16, 40.40, และ 43.24 ตามลำดับ ส่วนสายใต้ ร้อยละ 33.06 มีความเห็นว่าน้อย

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าขบวนการโดยสำรมีจำนวนปานกลางค่อนข้างไปทางน้อย กล่าวคือปานกลาง ร้อยละ 37.75 น้อย และน้อยเกินไปรวมร้อยละ 51.00 อย่างไรก็ตามมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ 2.25

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 25 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพของอาหาร

คุณภาพของอาหาร	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ดีมาก	3	2.10	1	1.01	2	1.65	-	-	6	1.50
ดี	9	6.29	9	9.09	12	9.92	2	8.11	33	8.25
ปานกลาง	63	44.06	49	49.49	58	47.93	17	45.95	187	46.75
ไม่ตี	38	26.57	25	25.25	31	25.62	3	8.11	97	24.25
ไม่ตีเลย	14	9.79	10	10.10	12	9.92	-	-	36	9.00
ไม่ตอบ	16	11.19	5	5.05	6	4.96	14	37.84	41	10.25
รวม	143	100.00	99	100.00	121	100.00	37	100.00	400	100.00

จากตารางที่ 25 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของอาหารบนรถไฟของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่า สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ สายใต้ และสายตะวันออก มีความเห็นว่าอาหารที่ขายอยู่นั้นมีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 44.06, 49.49, 47.93 และ 45.95 ตามลำดับ และเนื่องจากในสายตะวันออกเป็นขบวนรถดีเซลรางและรถธรรมดา ซึ่งมีบริการรถเสบียงบางขบวน จึงมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ 37.84

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า อาหารที่ขายบนรถไฟนั้นดี คุณภาพปานกลางค่อนข้างไปทางไม่ดี กล่าวคือ ปานกลาง ร้อยละ 46.75 ไม่ตี และไม่ตีเลย รวมร้อยละ 33.25 อย่างไรก็ตามมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 10.25

ตารางที่ 25 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ การให้บริการของพนักงานบนรถ เลี้ยง

บริการบนรถเลี้ยง	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ดีมาก	3	2.10	2	2.02	6	4.96	-	-	11	2.75
ดี	23	16.08	18	18.18	16	13.22	10	27.03	67	16.75
ปานกลาง	62	43.36	43	43.43	51	42.15	10	27.03	166	41.50
ไม่ดี	33	23.08	27	27.27	17	14.05	3	8.11	80	20.00
ไม่ดีเลย	6	4.20	5	5.05	11	9.09	-	-	22	5.50
ไม่ตอบ	16	11.19	4	4.04	20	16.53	14	37.84	54	13.50
รวม	143	100.00	99	100.00	121	100.00	37	100.00	400	100.00

จากตารางที่ 26 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการบนรถเลี้ยง ที่ขายบนรถไฟของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่า สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ สายใต้ และสายตะวันออก มีความเห็นว่าบริการบนรถเลี้ยง อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 43.36, 43.43, 42.15 และ 27.03 ตามลำดับ และเนื่องจากในสายตะวันออก มีบริการรถเลี้ยงเล็กน้อย จึงมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 37.84

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าบริการบนรถเลี้ยง อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางไม่ดี กล่าวคือ ปานกลาง ร้อยละ 41.50 ไม่ดีและไม่ดีเลยรวมร้อยละ 25.50 อย่างไรก็ตามมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 13.50

ตารางที่ 27 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับราคาของอาหาร

ราคาของอาหาร	N		NE		S		EE		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ถูกมาก	-	-	1	1.01	-	-	-	-	1	0.25
ถูก	3	2.10	3	3.03	3	2.48	-	-	9	2.25
ปานกลาง	54	37.76	28	28.28	33	27.27	14	37.84	129	32.25
แพง	66	46.15	55	55.55	54	44.63	7	18.92	182	45.50
แพงมาก	4	2.80	7	7.07	11	9.09	-	-	22	5.50
ไม่ตอบ	16	11.19	5	5.05	20	16.53	16	43.24	57	14.25
รวม	143	100.00	99	100.00	121	100.00	37	100.00	400	100.00

จากตารางที่ 27 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับราคาอาหารที่ขายบนรถไฟของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่า ส่ายเหนือ ส่ายตะวันออกเฉียงเหนือ และส่ายใต้ มีความเห็นว่าราคาอาหารอยู่ในระดับแพง ร้อยละ 46.15, 55.55 และ 44.63 ตามลำดับ ส่วนในส่ายตะวันออก ร้อยละ 37.84 เห็นว่าปานกลาง และร้อยละ 43.24 ไม่แสดงความคิดเห็น

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.50 มีความเห็นว่าราคาอาหารที่ขายนั้นแพง และร้อยละ 32.25 เห็นว่าปานกลาง อย่างไรก็ตามมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ 14.25

ตารางที่ 28 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับประเภทของอาหาร

ประเภทของอาหาร	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
มีให้ เลือกมาก	2	1.40	1	1.01	1	0.83	3	8.11	7	1.75
มีให้ เลือกพอควร	50	34.97	32	32.32	52	42.98	7	18.92	141	35.25
มีให้ เลือกเล็กน้อย	48	54.54	59	59.59	46	38.02	10	27.03	193	48.25
ไม่ตอบ	13	9.09	7	7.07	22	18.18	17	45.95	59	14.75
รวม	143	100.00	99	100.00	121	100.00	37	100.00	400	100.00

จากตารางที่ 28 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทของอาหารที่ขายบนขบวนรถไฟของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่า สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายตะวันออก มีความเห็นว่าอาหารที่ขายอยู่บนรถไฟมีให้ เลือกไม่ก็ประเภท ร้อยละ 54.54, 59.59 และ 27.03 ตามลำดับ ส่วนสายใต้ เห็นว่ามีอาหารให้ เลือกมากพอสมควร ร้อยละ 42.98 และสายตะวันออก ไม่แสดงความเห็นร้อยละ 45.95

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 48.25 เห็นว่าอาหารที่ขายบนรถไฟนั้น มีให้ เลือกเพียงเล็กน้อย ไม่ก็ประเภท อย่างไรก็ตามมีผู้ไม่แสดงความเห็น ร้อยละ 14.75

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความสะอาดของพื้นและทางเดินบนรถไฟ

ความสะอาดของพื้นและทางเดิน	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ดีมาก	-	-	2	2.02	5	4.13	3	8.11	10	2.50
ดี	15	10.49	15	15.15	18	14.88	14	37.84	62	15.50
ปานกลาง	71	49.65	46	46.46	55	45.45	14	37.84	186	46.50
ไม่ดี	41	28.67	24	24.24	29	23.97	-	-	94	23.50
ไม่ดีเลย	12	8.39	8	8.08	13	10.74	3	8.11	36	9.00
ไม่ตอบ	4	2.79	4	8.08	1	0.83	3	8.11	12	3.00
รวม	143	100.00	99	100.00	121	100.00	37	100.00	400	100.00

จากตารางที่ 29 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะอาดของพื้นและทางเดินบนรถไฟของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่า สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ สายใต้ และสายตะวันออก มีความเห็นว่าสะอาดปานกลาง ร้อยละ 49.65, 46.46, 45.45 และ 37.84 ตามลำดับ

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าพื้นและทางเดินบนรถไฟสะอาดปานกลางค่อนข้างไปทางสกปรก กล่าวคือ ปานกลาง ร้อยละ 46.50 ไม่ดีและไม่ดีเลย รวมร้อยละ 32.50 อย่างไรก็ตาม มีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 3.00

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 30 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับความสะอาดของอ่างล้างมือ

ความสะอาดของอ่างล้างมือ	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ดีมาก	1	0.70	1	1.01	-	-	-	-	2	0.5
ดี	16	11.19	8	8.08	12	9.92	10	27.03	46	11.5
ปานกลาง	29	20.28	30	30.30	44	36.36	10	27.03	113	28.2
ไม่ดี	53	37.06	42	42.42	35	28.93	10	27.03	140	35.0
ไม่ดีเลย	37	25.87	13	13.13	27	22.31	3	8.11	80	20.0
ไม่ตอบ	7	4.90	5	5.05	3	2.47	4	10.81	19	4.7
รวม	143	100.00	99	100.00	121	100.00	37	100.00	400	100.0

จากตารางที่ 30 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับอ่างล้างมือบนรถไฟของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่า สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ เห็นว่าค่อนข้างสกปรกมากที่สุด ร้อยละ 37.06 และ 42.42 ตามลำดับ สายใต้ ร้อยละ 36.36 เห็นว่าสะอาดพอใช้ได้ และสายตะวันออก เห็นว่าสะอาดพอใช้ได้ และค่อนข้างสกปรกเท่ากัน คือร้อยละ 27.03

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 35.00 มีความเห็นว่าอ่างล้างมือบนรถไฟยังค่อนข้างสกปรก อย่างไรก็ตาม มีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 4.75

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 31 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับความสะอาดของที่นั่ง

ความสะอาดของที่นั่ง	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ดีมาก	2	1.40	1	1.01	2	1.65	-	-	5	1.2
ดี	19	13.29	7	7.07	18	14.88	17	45.95	61	15.2
ปานกลาง	91	63.64	65	65.65	66	54.55	17	45.95	239	59.7
ไม่ดี	20	13.99	20	20.20	26	21.49	-	-	66	16.5
ไม่ดีเลย	4	2.80	2	2.02	8	6.61	-	-	14	3.5
ไม่ตอบ	7	4.89	4	4.04	1	0.83	3	8.11	15	3.7
รวม	143	100.00	99	100.00	121	100.00	37	100.00	400	100.0

จากตารางที่ 31 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะอาดของที่นั่งโดยสารบนรถไฟ ของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่า สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ สายใต้ และสายตะวันออก มีความเห็นว่าสะอาดพอใช้ได้ ร้อยละ 63.64, 65.65, 54.55 และ 45.95 ตามลำดับ

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าที่นั่งโดยสารบนรถไฟสะอาดพอใช้ได้ค่อนข้างไปทางสกปรก กล่าวคือปานกลาง ร้อยละ 59.75 ไม่ดีและไม่ดีเลย รวมร้อยละ 20.00 อย่างไรก็ตาม มีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 3.75

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 32 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับความสะอาดของห้องน้ำ

ความสะอาดของห้องน้ำ	N		NE		S		E		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ดีมาก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ดี	4	2.80	3	3.03	6	4.96	10	27.03	23	5.75
ปานกลาง	25	17.48	26	26.26	26	21.49	7	18.92	84	21.00
ไม่ดี	64	44.76	42	42.42	45	37.19	3	8.11	154	38.50
ไม่ดีเลย	47	32.87	25	25.25	40	33.06	10	27.03	122	30.50
ไม่ตอบ	3	2.10	3	3.03	4	3.31	7	18.92	17	4.25
รวม	143	100.00	99	100.00	121	100.00	37	100.00	400	100.00

ตารางที่ 32 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะอาดของห้องน้ำบนรถไฟ ของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่า สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายใต้ มีความเห็นว่าความสะอาดอยู่ในระดับไม่ดี มากที่สุดร้อยละ 44.76, 42.42 และ 37.19 ตามลำดับ ส่วนในสายตะวันออกเฉียงเหนือเห็นว่าความสะอาดอยู่ในระดับดีและไม่ดีเลยเท่ากัน คือร้อยละ 27.03

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 38.50 เห็นว่าห้องน้ำบนรถไฟยังไม่สะอาด และร้อยละ 30.50 เห็นว่าสกปรกมาก อย่างไรก็ตาม มีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 4.25

สรุปผลตอนที่ 3 เกี่ยวกับข้อมูลด้านบริการทั่ว ๆ ไปของการรถไฟฟ้า ผลการวิเคราะห์ห้พอจะสรุป
ได้ว่า

1. การเดินทางโดยรถไฟฟ้ามักจะถึงจุดหมายช้ากว่าเวลาที่กำหนดเสมอ
2. การบริการของตำรวจรถไฟได้รับการคุ้มครองป้องกันยังไม่ดีเท่าที่ควร
3. การเดินทางโดยรถไฟ มีความปลอดภัยพอสมควรไม่ค่อยประสบอุบัติเหตุ
4. ประสบปัญหาในการจองตั๋วบ้าง เช่น ตั๋วคงคายนาน ที่นั่งเต็ม ฯลฯ
5. มารยาทของพนักงานการรถไฟฟ้า ส่วนใหญ่ค่อนข้างดี

รายละเอียดมีปรากฏในตารางที่ 33 - 40



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 33 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับการ เดินทางถึงจุดหมายปลายทาง โดยรถไฟ

การเดินทางถึงจุดหมายปลายทาง โดยรถไฟ	จำนวน	%
ช้ากว่าเวลาที่กำหนดมากเกินไป	87	21.75
ช้ากว่าเวลาที่กำหนด เล็กน้อยเกินไป	61	15.25
บางครั้งก็ตามเวลาที่กำหนด บางครั้งก็ช้ากว่าเวลาที่กำหนดมาก	134	33.50
บางครั้งก็ตามเวลาที่กำหนด บางครั้งก็ช้ากว่าเวลาที่กำหนดเล็กน้อย	107	26.75
ตามเวลาที่กำหนดเกินไป	11	2.75
ไม่ตอบ	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 33 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการ เดินทางถึงจุดหมายปลายทาง โดยรถไฟของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่า ส่วนใหญ่จะถึงช้ากว่าเวลาที่กำหนดเกินไป กล่าวคือ ร้อยละ 33.50 เห็นว่าบางครั้งก็ตามเวลาที่กำหนด บางครั้งก็ช้ากว่าเวลาที่กำหนดมาก ร้อยละ 26.75 เห็นว่า บางครั้งก็ตามเวลาที่กำหนด บางครั้งก็ช้ากว่าเวลาที่กำหนด เล็กน้อย อย่างไรก็ตาม มีผู้ตอบว่าตามเวลาที่กำหนดเกินไป ร้อยละ 2.75

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 34 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการได้รับประโยชน์หรือการคุ้มครอง
ป้องกันจากตำรวจรถไฟ

การได้รับประโยชน์หรือการคุ้มครองป้องกันจากตำรวจรถไฟ	จำนวน	%
ดีมาก	14	3.50
ดี	46	11.50
ปานกลาง	157	39.25
ไม่ดี	117	29.25
ไม่ดีเลย	58	14.50
ไม่ตอบ	8	2.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 34 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับประโยชน์หรือการคุ้มครอง
ป้องกันจากตำรวจรถไฟ ของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 39.25 ได้รับการ
ในระดับปานกลาง ระดับดีและไม่ดีเลย รวมร้อยละ 43.75 อย่างไรก็ตาม มีผู้ไม่แสดง
ความคิดเห็นร้อยละ 2.00

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 35 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับความ ปลอดภัยในการโดยสารรถไฟ

ความปลอดภัยในการโดยสารรถไฟ	จำนวน	%
ดีมาก	28	7.00
ดี	106	26.50
ปานกลาง	175	43.75
ไม่ดี	66	16.50
ไม่ดีเลย	23	5.75
ไม่ตอบ	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 35 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการโดยสารรถไฟของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 43.75 ได้รับความปลอดภัยในระดับปานกลาง ดีและดีมาก รวมร้อยละ 33.50 อย่างไรก็ตามมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 0.50

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 36 แสดงการจำแนกกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับการประสบอุบัติเหตุโดยสารพัดไฟ

การประสบอุบัติเหตุโดยสารพัดไฟ	จำนวน	%
เคย	73	18.25
ไม่เคย	327	81.75
ไม่ตอบ	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 36 แสดงเกี่ยวกับการประสบอุบัติเหตุโดยสารพัดไฟของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 81.75 ไม่เคยประสบอุบัติเหตุโดยสารพัดไฟ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 37 แสดงเกี่ยวกับประเภทของอุบัติเหตุที่เคยประสบขณะโดยสารรถไฟของกลุ่ม
ตัวอย่าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ประเภทของอุบัติเหตุที่เคยประสบขณะโดยสารรถไฟ	จำนวน	%
รถไฟตกราง	41	49.40
รถไฟชนกัน	12	14.46
ปล้นรถไฟ	11	13.25
ระเบิดรถไฟ	2	2.41
อื่น ๆ (ระบุ)	17	20.48
รวม	83	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่

- การโจรกรรม
- ตกรถไฟ
- รถไฟชัตตั๋ง
- รถไฟหยุดกะทันหัน ทำให้ล้มลง
- ถูกขวางกั้นหินจากข้างทาง

จากตารางที่ 37 แสดงเกี่ยวกับประเภทของอุบัติเหตุที่เคยประสบขณะโดยสารรถไฟของกลุ่ม
ตัวอย่าง 73 คนผลปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 49.40 เป็นรถไฟตกราง รถไฟชนกัน ร้อยละ
14.46 อย่างไรก็ตามเป็นอุบัติเหตุอื่น ๆ ร้อยละ 20.48 เช่น ถูกโจรกรรมแย่งชิงทรัพย์สิน
รถไฟ ตกรถไฟ รถไฟชัตตั๋งวิ่งไม่ได้ รถไฟหยุดกะทันหันทำให้ล้มลง ถูกขวางด้วยกั้นหิน
จากข้างทาง ฯลฯ

ตารางที่ 38 แสดงการจำแนกกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับการประสบปัญหาในการซื้อตัวหรือจองตัว
โดยสารธรไฟ

การประสบปัญหาในการซื้อตัวหรือจองตัวโดยสารธรไฟ	จำนวน	%
เคย	194	48.50
ไม่เคย	206	51.50
ไม่ตอบ	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 38 แสดงการประสบปัญหาในการซื้อตัวหรือจองตัวโดยสารธรไฟของ
กลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่า ผู้ที่เคยและไม่เคยประสบปัญหามีอัตราไม่แตกต่างกันมากนัก กล่าวคือ
ร้อยละ 48.50 บอกว่าเคยและร้อยละ 51.50 บอกว่าไม่เคย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 39 แสดงเกี่ยวกับประเภทของปัญหาที่เคยประสบในการซื้อตั๋วหรือจองตั๋วโดยสารรถไฟของกลุ่มตัวอย่าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ปัญหาที่เคยประสบในการซื้อตั๋วหรือจองตั๋วโดยสารรถไฟ	จำนวน	%
ที่นั่ง เต็ม	48	19.05
พนักงานขายตั๋ว ยืนตัวให้ผิด	9	3.57
คิดเงินผิด	19	7.54
คายนาน	135	53.57
อื่น ๆ (ระบุ)	41	16.27
รวม	252	100.00

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่

- พนักงานขายตั๋วพูดจาไม่สุภาพ
- เลขที่นั่งซ้อนกัน
- ขายตั๋วใกล้เวลารถไฟจะออก

จากตารางที่ 39 แสดงประเภทของปัญหาที่เคยประสบในการซื้อตั๋วหรือจองตั๋วโดยสารรถไฟของกลุ่มตัวอย่าง 194 คน ผลปรากฏว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 53.57 เนื่องจากต้องคายนานและร้อยละ 19.05 เนื่องจากที่นั่งเต็มอย่างไรก็ตาม ร้อยละ 16.27 เนื่องจากสาเหตุอื่น ๆ เช่น พนักงานขายตั๋วพูดจาไม่สุภาพ เลขที่นั่งซ้อนกัน ขายตั๋วใกล้เวลารถไฟออก ฯลฯ

ตารางที่ 40 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟฟ้า ต่อผู้โดยสาร

ความคิดเห็น	ดีมาก		ดี		ปานกลาง		ไม่ดี		ไม่ดีเลย		ไม่ตอบ		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
พนักงานขายตั๋ว	24	6.00	125	31.25	212	53.00	30	7.50	9	2.25	-	-	400	100.00
พนักงานตรวจตั๋ว	32	8.00	149	37.25	198	49.50	14	3.50	7	1.75	-	-	400	100.00
พนักงานขายอาหาร	10	2.50	66	16.50	220	55.00	68	17.00	8	2.00	28	7.00	400	100.00
พนักงานทำความสะอาด	16	4.00	78	19.50	199	49.75	80	20.00	18	4.50	9	2.25	400	100.00
ตัวรถรถไฟฟ้า	14	3.50	74	18.50	186	46.50	68	17.00	33	8.25	25	6.25	400	100.00
รวม	96	4.80	492	24.60	1,015	50.75	260	13.00	75	3.75	62	3.10	2,000	100.00

จากตารางที่ 40 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟฟ้า ต่อผู้โดยสารของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่าการบริการของพนักงานรถไฟฟ้า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานขายตั๋ว พนักงานตรวจตั๋ว พนักงานขายอาหาร พนักงานทำความสะอาด และตัวรถรถไฟฟ้า ร้อยละ 53.00, 49.50, 55.00, 49.75 และ 46.50 ตามลำดับ

โดยสรุปแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า การปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟฟ้า ต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางดี กล่าวคือ ปานกลางร้อยละ 50.75 ดี และดีมาก รวมร้อยละ 29.40 อย่างไรก็ตามมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็นร้อยละ 3.10

② ปัญหาในการดำเนินงานของหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านบริการขนส่งผู้โดยสาร

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับบริหารในหน่วยงานหลัก 3 ฝ่าย คือฝ่ายการพาณิชย์ ฝ่ายการเดินรถ และฝ่ายการช่างกล ที่มีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินงานเพื่อก่อให้เกิดกิจกรรมการขนส่งผู้โดยสารขึ้น เป็นที่ปรากฏว่าแม้การดำเนินงานของแต่ละฝ่ายจะได้มีการวางแผนงาน เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดแล้วก็ตาม แต่ก็ยังเกิดปัญหาซึ่งเป็นอุปสรรคที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่ไต่ผลเท่าที่ควร ซึ่งพอจะสรุปประเด็นปัญหาในแต่ละฝ่ายได้ดังนี้

2.1 ฝ่ายการพาณิชย์ ปัญหาที่ประสบอยู่ได้แก่

2.1.1 แผนงานที่วางไว้ บางครั้งไม่เป็นไปตามกำหนดหรือทันกับเหตุการณ์ เนื่องจากความไม่พร้อมของฝ่ายปฏิบัติการ เช่น ได้มีการเสนอให้จัดเดินขบวนรถเร็วกรุงเทพฯ เชียงใหม่เพิ่ม ภายในปีงบประมาณ 2524 เพื่อให้เพียงพอกับปริมาณความต้องการของผู้ใช้บริการ แต่ต้องล่าช้าออกไปเนื่องจากรถที่สัต์เตรียมไว้ต้องนำไปใช้แทนรถที่ต้องเข้ารับการซ่อม ทำให้ไม่สามารถจัดเดินขบวนรถตามที่กำหนดได้ นอกจากนี้ปัญหาภายในการรถไฟฯ แล้วยังมีปัญหาจากภายนอก เช่น สถานการณ์ด้านการเมืองไม่เอื้ออำนวยให้ทำการปรับราคาตั๋วโดยสารตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

2.1.2 การดำเนินงานตามแผนในบางครั้ง ไม่บรรลุจุดหมายเท่าที่ควร เนื่องจากขาดความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการบางส่วน ซึ่งยังไม่ค่อยจะยอมรับสภาพการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่น การจัดตั้งตัวแทนจำหน่ายตั๋วในต่างจังหวัด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารที่อยู่ห่างไกลสถานี ตามข้อตกลงได้มีการจัดสรรโควตาที่นั่งให้ตัวแทนจำหน่ายหนึ่ง เมื่อตัวแทนได้ทำการจำหน่ายไปจนครบตามจำนวนโควตาที่ได้รับก่อนถึงวันกำหนดเดินทาง และมีผู้โดยสารมาขอซื้อตั๋วอีก ในการติดต่อขอโควตาที่นั่งส่วนที่เป็นของสถานีเพื่อจำหน่ายให้กับผู้มาซื้อตั๋วบางครั้งได้รับการปฏิเสธ เจ้าหน้าที่จำหน่ายตั๋วของสถานีก็ยังมีที่นั่งเหลืออยู่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางคนเกรงว่า เมื่อให้โควตาที่นั่งของสถานีไปแล้ว ทางสถานีจะไม่มีจำหน่าย ทำให้ผู้โดยสารต้องไปซื้อตั๋วที่สถานีโดยเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำเป็น

2.1.3 ระบบการสถิติเก็บข้อมูลยังไม่ละเอียดพอ เช่น ข้อมูลทางด้านรายได้ ค่าใช้จ่าย หรือรูปแบบการเดินทางของผู้โดยสารที่ใช้บริการในแต่ละขบวนหรือแต่ละชนิดของการโดยสาร ยังไม่มีการเก็บรวบรวมไว้ซึ่งถ้าต้องการทราบต้องใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างทำให้การวิเคราะห์มีโอกาสคลาดเคลื่อนได้ โดยเฉพาะในกรณีที่จำนวนตัวอย่างมีขนาดน้อยเกินไป หรือ

เป็นการดำเนินงานในลักษณะเร่งด่วน

2.1.4 การดำเนินงานด้านการส่งเสริมการขาย เช่น การติดตั้งตัวแทนจำหน่ายตัวโดยสาร ไม่สามารถติดตั้งเพิ่มได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เพราะจะเป็นเหตุให้การรถไฟฟ้า จะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับค่าตอบแทนในการจำหน่ายตัวโดยสารเพิ่มสูงขึ้น

2.2 ฝ่ายการเดินรถ ปัญหาที่ประสบอยู่ได้แก่

2.2.1 การควบคุมทำได้ไม่ใกล้ชิด เนื่องจากพนักงานของฝ่ายการเดินรถมีเป็นจำนวนมากกระจายอยู่ทั่วประเทศ

2.2.2 อุปกรณ์ในการดำเนินงานไม่เพียงพอ ทำให้การดำเนินงานไม่คล่องตัวเท่าที่ควร เช่น ขาดแคลนรถจักรและรถพ่วงที่จะใช้เดินขบวนรถ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีอยู่เป็นของเก่าที่ใช้มานาน เกิดการชำรุดเสียหายอยู่เสมอ ฯลฯ

2.2.3 จำนวนพนักงานที่มีอยู่ในบางครั้งไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เช่น ในฤดูการโดยสารระหว่างเดือนเมษายน-พฤษภาคม พนักงานจำหน่ายตั๋วที่มีอยู่จะทำงานไม่ทัน ต้องใช้พนักงานในส่วนงานอื่นมาช่วยเป็นครั้งคราว ทำให้การทำงานมีโอกาสผิดพลาดได้โดยง่าย เพราะความชำนาญงานมีไม่พอ

2.2.4 ค่าใช้จ่ายสูง เนื่องจากตามกฎหมายแรงงานให้ทำงานวันละ 8 ชั่วโมง แต่ฝ่ายการเดินรถพนักงานส่วนใหญ่ทำงานมากกว่าวันละ 8 ชั่วโมง จึงต้องจ่ายค่าล่วงเวลาเป็นจำนวนมาก ถ้าจะจ้างพนักงานทำงานเป็นกะ การรถไฟฟ้า ก็จะต้องรับภาระด้านสวัสดิการเพิ่มมากขึ้น

2.2.5 การพัฒนาทั้งด้านตัวบุคคลและการทำงานทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร เพราะขาดการวางแผนด้านกำลังคนที่ถูกต้อง

2.2.6 ในการจัดเดินขบวนรถบางครั้งไม่มีความคล่องตัวเท่าที่ควร เนื่องจากไม่มีอำนาจในการควบคุมบังคับบัญชาพนักงานขับรถจักร ซึ่งปัจจุบันขึ้นอยู่กับฝ่ายการช่างกล

2.3 ฝ่ายการช่างกล ปัญหาซึ่งประสบอยู่ได้แก่

2.3.1 จำนวนรถจักรและล้อเลื่อนที่พร้อมนำออกใช้งานได้ มีอัตราต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากรถจักรและล้อเลื่อนเมื่อถึงวาระต้องทำการซ่อมแต่มีได้นำเข้าซ่อมตามวาระที่กำหนดไว้ ทำให้เกิดปัญหาในการเดินขบวนรถ

2.3.2 การชำรุดของรถจักร ล้อเลื่อน ทำให้การเดินรถเสียเวลาและเกิดอุบัติเหตุได้ ส่วนความชำรุดของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ติดตั้งอยู่บนขบวนรถ

โดยสสาร ไม่ก่อให้เกิดอันตรายหรือความล่าช้าต่อขบวนการ แต่ทำให้คุณภาพด้านบริการแก่ผู้โดยสสารไม่ดีเท่าที่ควร มักได้รับการร้องเรียนจากประชาชนผู้ใช้บริการเสมอ

2.3.3 การใช้แรงงานยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติการ ทำให้เสียเวลาในการซ่อมยาน เป็นผลให้อัตราที่พร้อมนำออกใช้งานมีอัตราต่ำ และค่าใช้จ่ายในการซ่อมสูง นอกจากนี้การใช้เครื่องมือกลยังไม่คุ้มค่า เพราะว่ามีช่วงเวลาที่เครื่องมือกลจะถูกใช้ให้เป็นประโยชน์มีเพียงช่วงเวลาสั้น ๆ ในแต่ละวัน

2.3.4 ระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลค่าใช้จ่ายในการซ่อม ยังไม่ละเอียดพอ ไม่มีการแบ่งแยกเป็นค่าแรงหรือค่าวัสดุของแต่ละประเภทที่ทำกรซ่อม ทำให้ไม่สามารถวัดประสิทธิภาพในการซ่อมแต่ละครั้งได้

2.3.5 อุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บนรถไฟ เช่น พัดลม ก๊อกน้ำ กลอนประตู ฯลฯ มักจะเกิดการสูญหายเสมอ เนื่องจากอุปกรณ์เหล่านี้ทำจากวัสดุที่มีค่ามากพอแก่การนำไปขายต่อได้

2.3.6 ชีตความสามารถของโรงงานในปัลลูนมีจำกัด เช่น แรงงาน พื้นที่การทำงาน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ฯลฯ ซึ่งไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่ทำอยู่ ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานอย่างมาก

2.3.7 การจัดหาอะไหล่พัสดุ ไม่ทันต่อการใช้งาน เนื่องจากหน่วยงานจัดหาอะไหล่พัสดุไม่ได้ขึ้นตรงกับฝ่ายการช่างกล ทำให้ขาดพนักงานจัดหาพัสดุที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับอะไหล่ในการใช้งาน เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย