

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาของปัญหา

✓ จากอดีตจนถึงปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ท้องถิ่นหรือชุมชนใดที่การคมนาคมเข้าไปถึงย่อมนำความเจริญเข้าไปสู่ และยังผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านการดำเนินชีวิต การคมนาคมจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง โดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนา การมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวกรวดเร็วและทั่วถึงกัน การมีระบบการขนส่งที่ดีและเพียงพอ กับความต้องการ ย่อมมีส่วนช่วยสนับสนุนให้การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ✓

การขนส่งทางรถไฟสดเป็นการคมนาคมทางบกที่มีความสำคัญต่อประเทศชาติทางหนึ่ง เป็นกิจการสาธารณูปโภคที่มุ่งให้บริการเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าและผู้โดยสาร เป็นระบบการขนส่งหลักของการขนส่งทางบกภายในประเทศที่รัฐบาลควรจะทำให้ความสนใจเป็นพิเศษ แม้ว่าในระยะเริ่มดำเนินการก่อตั้งแรก ๆ จะมีการอนุมัติสัมปทานให้เอกชนดำเนินการ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระกิจของรัฐบาล แต่ในระยะต่อมารัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของกิจการรถไฟว่า ถ้าให้เอกชนดำเนินการแต่เพียงลำพังแล้ว เมื่อเกิดภาวะสงครามขึ้น รัฐบาลอาจเสียผลประโยชน์อันควรซึ่งจะได้จากการดำเนินการรถไฟก็เป็นได้

กิจการรถไฟเริ่มมีมาตั้งแต่ พ.ศ. 2433 เดิมเป็นกรรมรถไฟขึ้นอยู่ในสังกัดกระทรวงโยธาธิการ ต่อมาภายหลังได้เปลี่ยนแปลงฐานะมาเป็นรัฐวิสาหกิจ การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นกิจการสาธารณูปโภคซึ่งนอกจากจะมุ่งทางด้านบริการแล้ว ควรจะมีผลกำไรจากการดำเนินงานด้วย เพื่อขยายการลงทุนต่อไป ตั้งแต่การรถไฟฯ ได้แยกตัวเองเป็นรัฐวิสาหกิจเมื่อ พ.ศ. 2494 กิจการรถไฟเจริญก้าวหน้าขึ้นเป็นอันดับ มีกำไรมาตลอด เริ่มประสพกับการขาดทุนเป็นครั้งแรกระหว่าง พ.ศ. 2517 - พ.ศ. 2519 จาก พ.ศ. 2520 - พ.ศ. 2521 กิจการพอจะมีกำไรอยู่บ้างและนับแต่ พ.ศ. 2522 เป็นต้นมากิจการต้องประสบกับการขาดทุนอีกครั้ง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลกำไร (ขาดทุน) สุทธิจากการดำเนินงาน ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2516-2524

หน่วย : ล้านบาท

| ปีงบประมาณ | กำไร (ขาดทุน) สุทธิจากการดำเนินงาน |
|------------|------------------------------------|
| 2516 | 75.5 |
| 2517 | (104.7) |
| 2518 | (292.4) |
| 2519 | (198.0) |
| 2520 | 22.3 |
| 2521 | 57.5 |
| 2522 | (73.4) |
| 2523 | (280.5) |
| 2524 | (480.7) |

ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย

สาเหตุที่ทำให้การรถไฟแห่งประเทศไทยต้องประสบกับภาวะการขาดทุนอาจะจะมีอยู่หลายประการด้วยกัน เช่น

- ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าวัสดุอุปกรณ์ และค่าแรงซึ่งเป็นรายจ่ายที่สำคัญในการดำเนินงานได้มีการปรับราคาขึ้นไปมาก จนทำให้มีรายจ่ายสูงกว่ารายได้
- การกำหนดอัตราค่าโดยสารและค่าระวางไม่สัมพันธ์กับต้นทุน
- การจัดการด้านการขนส่งยังไม่ดีพอ

สำหรับการศึกษาวิจัยนี้ จะมุ่งศึกษาเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการในด้านการขนส่งผู้โดยสารเป็นสำคัญ โดยจะจำกัดขอบเขตการศึกษาวิเคราะห์เฉพาะเรื่องของการให้บริการว่าได้มีการจัดการที่ดีพอหรือไม่ บริการที่จัดขึ้นนั้นได้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง ปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ในความรับ

ผิดชอบของหน่วยงานใด และได้ดำเนินการแก้ไขอย่างไรบ้างพร้อมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่การรถไฟแห่งประเทศไทยในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

✓ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาถึงโครงสร้างและการดำเนินงานของฝ่ายต่าง ๆ ที่มีส่วนในการจัดการด้านการขนส่งผู้โดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย
2. ศึกษาถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและป้ลจจุบัน ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2520 - 2524
3. ศึกษาหาสาเหตุและแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

✓ ขอบเขตของการศึกษา

การดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ให้บริการด้านการขนส่งแก่ประชาชน 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. การขนส่งผู้โดยสาร *Mr. ใ้ นร. ของตัว ล่วงหน้า*
2. การขนส่งสินค้า

การศึกษานี้ได้มุ่งศึกษาทางด้านการขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งเป็นแหล่งที่มาของรายได้ส่วนใหญ่ของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยศึกษาในด้านของการจัดการในด้านบริการขนส่งผู้โดยสารซึ่งมีเนื้อหา ประกอบด้วย 5 บท ดังนี้คือ

- บทที่ 1. บทนำ กล่าวถึงความเป็นมาของปัญหา วัตถุประสงค์ของการศึกษา ขอบเขตของการศึกษา วิธีการศึกษาค้นคว้า วิธีดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา คำนิยามที่ใช้ในการศึกษาและอุปสรรคในการวิจัย
- บทที่ 2. ประวัติเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย กล่าวถึง ประวัติความเป็นมาของการรถไฟแห่งประเทศไทย วัตถุประสงค์และนโยบาย ระบบการบริหารงานและการจัดสายงาน หน้าที่หลักและความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน และการดำเนินงานที่ผ่านมา
- บทที่ 3. การจัดการในด้านบริการขนส่งผู้โดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย กล่าวถึงหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งผู้โดยสาร การดำเนินงานในการให้บริการด้านการขนส่งผู้โดยสาร

- บทที่ 4 วิเคราะห์ผลการศึกษาและปัญหา กล่าวถึงปัญหาจากประชาชนผู้ใช้บริการและ ปัญหาจากภายในของการรถไฟแห่งประเทศไทย

- บทที่ 5. เป็นบทสรุปและข้อเสนอแนะ

โดยข้อมูลทางด้านตัวเลขและอื่น ๆ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย จะทำการศึกษาย้อนหลัง 5 ปี คือปีงบประมาณ 2520, 2521, 2522, 2523 และ 2524 (30 กันยายน พ.ศ. 2524)

วิธีการศึกษาค้นคว้า

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าและวิจัยในการทำวิทยานิพนธ์ มีที่มาของข้อมูลดังนี้คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จาก

1.1 การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับบริหารที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการขนส่งผู้โดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทย

1.2 การออกแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย บนขบวนรถโดยสารต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จาก

2.1 หนังสือ วารสาร บทความ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรถไฟแห่งประเทศไทย ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน

2.2 สถิติ ข้อมูล และเอกสารโรเนียวที่บันทึกโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย

2.3 พระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494

วิธีดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยนี้ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 400 ตัวอย่าง เนื่องจากเวลาจำกัด

2. การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เป็นการคัดเลือกตัวอย่างที่คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยการแบ่งประชากรที่จะศึกษาออกเป็นกลุ่ม ๆ โดย

ข้อมูลที่อยู่ในแต่ละกลุ่มจะต้องมีลักษณะคล้ายกันมากที่สุด¹ กล่าวคือ แบ่งประชากรที่จะทำการเลือกตัวอย่างออกเป็น 4 สาย ตามสภาพทางภูมิศาสตร์ ได้แก่สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ สายใต้ และสายตะวันออก ซึ่งในแต่ละสายก็จะมีแบบของการใช้บริการแตกต่างกันออกไป

3. การเลือกตัวอย่างตามระยะเวลา (Time Series) โดยการเรียงชวชนรถโดยสารในแต่ละสายตามประเภทรถด่วน รถเร็ว รถธรรมดาตามลำดับเวลาที่ออกจากสถานีกรุงเทพฯ และธนบุรี เพื่อให้จำนวนตัวอย่างได้มีการกระจายมากที่สุด โดยให้จำนวนตัวอย่างตกลอยชวชนละไม่เกิน 20 ตัวอย่าง ถ้ารถด่วน รถเร็ว หรือรถธรรมดา มีหลายชวชนก็จะสุ่มตัวอย่างแบบชวชนวันชวชน เนื่องจากจำนวนผู้สัมภาษณ์และเวลาจำกัดจึงไม่สามารถที่จะทำการวิจัยทุกชวชนได้

4. การเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น แต่อาศัยความสะดวกต่อการศึกษา ตัวอย่างที่เลือกนี้อาจเป็นตัวแทนของประชากรได้² กล่าวคือ การเลือกตัวอย่างตามสายการโดยสารแต่ละสายนั้น เมื่อพบผู้ใดบนชวชนรถก็จะทำการแจกแบบสอบถามให้กรอกความคิดเห็น โดยไม่จำกัดเพศ หรืออายุแต่อย่างใด

ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹ ดร.นราศรี ไหววณิยกุล, ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ (กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชย-
ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525), หน้า 99.

² เรื่องเดียวกัน, หน้า 97.

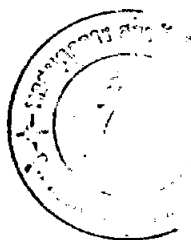
จำนวนตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยใช้จำนวนผู้โดยสารในปี พ.ศ. 2524 เป็นตัวกำหนดตัวอย่างในแต่ละสายการบินทั้งหมด 4 สาย ได้แก่

| | <u>จำนวนผู้โดยสาร (ล้านคน)</u> | <u>คิดเป็นร้อยละ</u> | <u>จำนวนตัวอย่าง</u> |
|-----------------------|--------------------------------|----------------------|----------------------|
| สายเหนือ | 28.2 | 35.78 | 143 |
| สายตะวันออกเฉียงเหนือ | 19.5 | 24.75 | 99 |
| สายใต้ | 23.9 | 30.33 | 121 |
| สายตะวันออก | <u>7.2</u> | <u>9.14</u> | <u>37</u> |
| รวม | <u>78.8</u> | <u>100.00</u> | <u>400</u> |

เพื่อให้จำนวนตัวอย่างที่ได้มา เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรมากที่สุด และเกิดความเอนเอียงในการวิจัยน้อยที่สุด จึงกระจายจำนวนตัวอย่างตามประเภทของรถเป็นขบวนรถด่วน ขบวนรถเร็ว และขบวนรถธรรมดา (รถดีเซลราง) ดังนี้

| | <u>จำนวนผู้โดยสาร (ล้านคน)</u> | <u>คิดเป็นร้อยละ</u> | <u>จำนวนตัวอย่าง</u> |
|--------------|--------------------------------|----------------------|----------------------|
| ขบวนรถด่วน | 2.0 | 2.61 | 10 |
| ขบวนรถเร็ว | 8.5 | 10.77 | 43 |
| ขบวนรถธรรมดา | <u>68.3</u> | <u>86.62</u> | <u>347</u> |
| | <u>78.8</u> | <u>100.00</u> | <u>400</u> |

จะเห็นได้ว่าจำนวนตัวอย่างมาจากขบวนรถด่วนและรถเร็วรวมแล้ว 13.38% เท่านั้น ซึ่งเป็นอัตราที่น้อยมากเมื่อเทียบกับผลของการหารายได้ กล่าวคือรายได้ค่าโดยสาร 60% มาจากการเดินขบวนรถด่วนและรถเร็ว และเมื่อกระจายข้อมูลจากขบวนรถตามชั้นการโดยสาร จะทำให้จำนวนตัวอย่างจากชั้น 1 และชั้น 2 มีจำนวนน้อยมากดังนี้



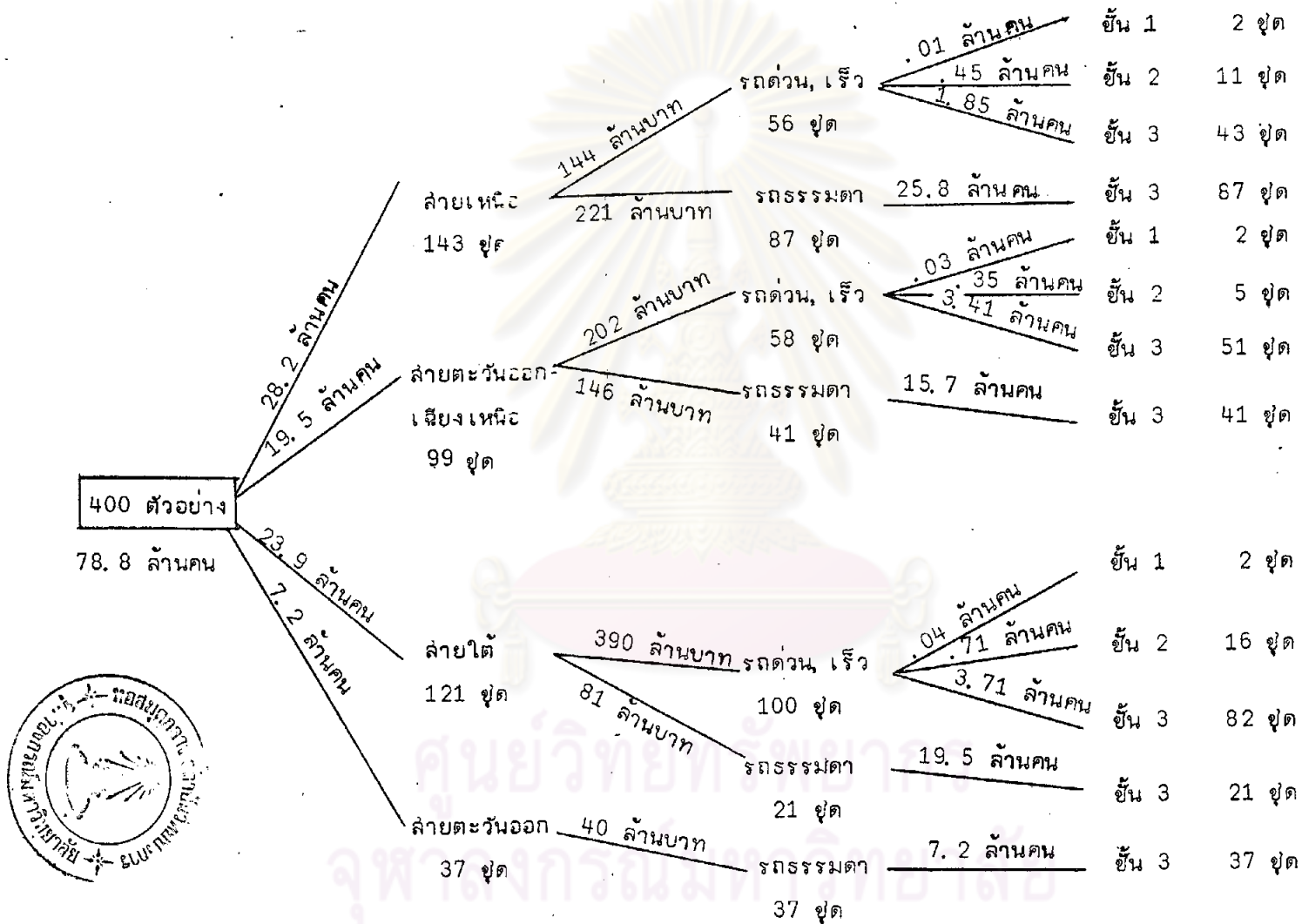
| | <u>จำนวนผู้โดยสาร</u> (ล้านคน) | <u>คิดเป็นร้อยละ</u> | <u>จำนวนตัวอย่าง</u> |
|-----------------------|--------------------------------|----------------------|----------------------|
| ขบวนรถด่วน - ชั้น 1 | 0.08 | 0.10 | 1 |
| ชั้น 2 | 0.92 | 1.17 | 5 |
| ชั้น 3 | 1.06 | 1.34 | 5 |
| ขบวนรถเร็ว - ชั้น 2 | 0.58 | 0.74 | 3 |
| ชั้น 3 | 7.91 | 10.03 | 40 |
| ขบวนรถธรรมดา - ชั้น 2 | 0.14 | 0.18 | 1 |
| ชั้น 3 | <u>68.13</u> | <u>86.44</u> | <u>345</u> |
| | <u>78.82</u> | <u>100.00</u> | <u>400</u> |

จะเห็นได้ว่าจำนวนตัวอย่างจากชั้น 1 ชั้น 2 และชั้น 3 มีจำนวน 1 ตัวอย่าง 9 ตัวอย่าง และ 390 ตัวอย่าง ตามลำดับ ซึ่งจำนวนตัวอย่างในชั้น 1 และ 2 มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอสำหรับการวิเคราะห์และสรุปผล ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ใช้จำนวนรายได้จากค่าโดยสารเป็นตัวกำหนดจำนวนตัวอย่างในแต่ละขบวนรถดังนี้

| | <u>รายได้ค่าโดยสาร</u> (ล้านบาท) | <u>คิดเป็นร้อยละ</u> | <u>จำนวนตัวอย่าง</u> |
|--------------|----------------------------------|----------------------|----------------------|
| ขบวนรถด่วน | 237.8 | 19.42 | 78 |
| ขบวนรถเร็ว | 498.2 | 40.68 | 163 |
| ขบวนรถธรรมดา | <u>488.7</u> | <u>39.90</u> | <u>159</u> |
| | <u>1,224.7</u> | <u>100.00</u> | <u>400</u> |

จากจำนวนตัวอย่างในแต่ละขบวนรถ ได้กระจายออกตามชั้นที่นั่งโดยสาร โดยใช้จำนวนผู้โดยสารในแต่ละชั้นเป็นตัวกำหนดตัวอย่าง เนื่องจากในขบวนรถธรรมดา มีจำนวนผู้โดยสารชั้น 2 น้อยมาก เพียง 0.18% จึงกำหนดให้ตัวอย่างในขบวนรถธรรมดาเป็นตัวอย่างของชั้น 3 ทั้งหมด ดังแสดงการกระจายของตัวอย่างในรูปที่ 1

รูปที่ 1 แสดงขั้นตอนการแจกแจงการสุ่มตัวอย่าง



จำนวนตัวอย่างในชั้นที่ 1 ของแต่ละสายจะได้สายละ 1 ตัวอย่าง ซึ่งไม่สามารถทำการวิเคราะห์ได้ จึงให้จำนวนตัวอย่างในแต่ละสายเพิ่มเป็นสายละ 2 ตัวอย่าง ดังนั้นการกระจายตัวอย่างตามที่หนึ่งผู้โดยสารจะเป็นดังนี้

| | <u>จำนวนตัวอย่าง</u> | <u>คิดเป็นร้อยละ</u> |
|-----------|----------------------|----------------------|
| ชั้นที่ 1 | 6 | 1.50 |
| ชั้นที่ 2 | 32 | 8.00 |
| ชั้นที่ 3 | <u>362</u> | <u>90.50</u> |
| | <u>400</u> | <u>100.00</u> |

ในแต่ละประเภทรถที่ลุ่มตัวอย่างได้นั้นยังมีหลายขบวน จึงได้กระจายจำนวนตัวอย่างให้ตกอยู่ขบวนละไม่เกิน 20 ตัวอย่าง ถ้ารถประเภทไหนมีหลายขบวนก็จะใช้การลุ่มตัวอย่างแบบขบวนเว้นขบวน โดยเรียงลำดับเวลาออกจากสถานีจากน้อยไปมากในแต่ละประเภทดังนี้

สายเหนือ จำนวนตัวอย่าง 143 ตัวอย่าง แยกเป็น

| | | | | | |
|------------|--------------------|--------------------|----------|---------------|--------|
| รถด่วน | กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ | ออกจากกรุงเทพฯเวลา | 18.00 น. | จำนวนตัวอย่าง | 19 ชุด |
| รถเร็ว | กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ | " | 15.45 น. | " | 19 " |
| | กรุงเทพฯ-เด่นชัย | " | 22.00 น. | " | 18 " |
| | กรุงเทพฯ-คิลาอาสน์ | " | 6.30 น. | " | - " |
| รถธรรมดา | กรุงเทพฯ-เด่นชัย | " | 8.15 น. | " | 13 ชุด |
| | กรุงเทพฯ-พิษณุโลก | " | 9.30 น. | " | - " |
| | กรุงเทพฯ-ตะพานหิน | " | 13.00 น. | " | 12 " |
| | กรุงเทพฯ-คิลาอาสน์ | " | 18.00 น. | " | - " |
| | กรุงเทพฯ-พิษณุโลก | " | 20.00 น. | " | 12 " |
| รถดีเซลราง | กรุงเทพฯ-ลพบุรี | " | 4.30 น. | " | - " |
| | กรุงเทพฯ-ดอนเมือง | " | 5.10 น. | " | 13 " |
| | กรุงเทพฯ-ลพบุรี | " | 10.35 น. | " | - " |
| | กรุงเทพฯ-ลพบุรี | " | 11.40 น. | " | 13 " |
| | กรุงเทพฯ-บ้านตาคลี | " | 14.15 น. | " | - " |

| | | | | | |
|------------|-------------------|---------------------|------------|---------------|--------|
| รถดีเซลราง | กรุงเทพฯ-ลพบุรี | ออกจากกรุงเทพฯ เวลา | 16.05 น. | จำนวนตัวอย่าง | 12 ชุด |
| | กรุงเทพฯ-บ้านภาชี | " | " 16.30 น. | " - " | |
| | กรุงเทพฯ-ลพบุรี | " | " 17.20 น. | " 12 " | |

สายตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนตัวอย่าง 99 ตัวอย่าง แยกเป็น

| | | | | | |
|------------|----------------------|---------------------|------------|---------------|--------|
| รถด่วน | กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี | ออกจากกรุงเทพฯ เวลา | 20.30 น. | จำนวนตัวอย่าง | 10 ชุด |
| | กรุงเทพฯ-หนองคาย | " | " 21.00 น. | " 10 " | |
| รถเร็ว | กรุงเทพฯ-หนองคาย | " | " 6.10 น. | " 9 " | |
| | กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี | " | " 6.50 น. | " 9 " | |
| | กรุงเทพฯ-หนองคาย | " | " 18.30 น. | " 10 " | |
| | กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี | " | " 18.45 น. | " 10 " | |
| รถธรรมดา | กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี | " | " 7.15 น. | " 8 " | |
| | กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี | " | " 15.25 น. | " - " | |
| | กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี | " | " 23.20 น. | " 9 " | |
| รถดีเซลราง | กรุงเทพฯ-แก่งคอย | " | " 5.30 น. | " - " | |
| | กรุงเทพฯ-นครราชสีมา | " | " 9.05 น. | " 8 " | |
| | กรุงเทพฯ-หนองคาย | " | " 9.05 น. | " - " | |
| | กรุงเทพฯ-สุรินทร์ | " | " 12.45 น. | " 8 " | |
| | กรุงเทพฯ-บัวใหญ่ | " | " 12.45 น. | " - " | |
| | กรุงเทพฯ-แก่งคอย | " | " 16.45 น. | " 8 " | |

สายใต้ จำนวนตัวอย่าง 121 ตัวอย่าง แยกเป็น

| | | | | | |
|--------|-------------------------|---------------------|------------|---------------|--------|
| รถด่วน | กรุงเทพฯ-ยะลา | ออกจากกรุงเทพฯ เวลา | 14.30 น. | จำนวนตัวอย่าง | 13 ชุด |
| | กรุงเทพฯ-ปัตเตอร์เวอร์ธ | " | " 16.10 น. | " 13 " | |
| | กรุงเทพฯ-สุโขทัย | " | " 16.10 น. | " 12 " | |
| รถเร็ว | ธนบุรี-หาดใหญ่ | ออกจากธนบุรี เวลา | 10.40 น. | " 13 " | |
| | กรุงเทพฯ-หาดใหญ่ | ออกจากกรุงเทพฯ เวลา | 12.10 น. | " 13 " | |
| | กรุงเทพฯ-นครศรีธรรมราช | " | " 17.30 น. | " 12 " | |

| | | | | | |
|------------|------------------------|--------------------|-------------|---------------|--------|
| รถเร็ว | กรุงเทพฯ-ตราง | ออกจากกรุงเทพฯเวลา | 18. 25 น. | จำนวนตัวอย่าง | 12 ชุด |
| | ธนบุรี-สี่โหวง โกลก | ออกจากธนบุรีเวลา | 19. 50 น. | " | " 12 " |
| รถธรรมดา | ธนบุรี-นครปฐม | " | " 10. 15 น. | " | " 4 " |
| | ธนบุรี-นครปฐม | " | " 13. 30 น. | " | " - " |
| | ธนบุรี-หนองปลาตอก | " | " 17. 00 น. | " | " 3 " |
| รถดีเซลราง | ธนบุรี-น้ำตก | " | " 8. 00 น. | " | " - " |
| | ธนบุรี-ชุมพร | " | " 8. 00 น. | " | " 4 " |
| | กรุงเทพฯ-หัวหิน | ออกจากกรุงเทพฯเวลา | 9. 15 น. | " | " - " |
| | กรุงเทพฯ-ปรางบุรี | " | " 13. 40 น. | " | " 3 " |
| | ธนบุรี-น้ำตก | ออกจากธนบุรีเวลา | 14. 00 น. | " | " - " |
| | ธนบุรี-ราชบุรี | " | " 18. 00 น. | " | " 3 " |
| รถรวม | ธนบุรี-น้ำตก | " | " 6. 15 น. | " | " - " |
| | ธนบุรี-ประจวบคีรีขันธ์ | " | " 7. 05 น. | " | " 4 " |
| | ธนบุรี-สุพรรณบุรี | " | " 12. 40 น. | " | " - " |

สายตะวันออก จำนวนตัวอย่าง 37 ตัวอย่าง แยกเป็น

| | | | | | |
|------------|----------------------|--------------------|-------------|---------------|-------|
| รถธรรมดา | กรุงเทพฯ-กบินทร์บุรี | ออกจากกรุงเทพฯเวลา | 8. 00 น. | จำนวนตัวอย่าง | 5 ชุด |
| | กรุงเทพฯ-แปดริ้ว | " | " 17. 00 น. | " | " 5 " |
| รถดีเซลราง | กรุงเทพฯ-อรัญประเทศ | " | " 6. 00 น. | " | " - " |
| | กรุงเทพฯ-แปดริ้ว | " | " 7. 00 น. | " | " 6 " |
| | กรุงเทพฯ-ปราจีนบุรี | " | " 9. 45 น. | " | " - " |
| | กรุงเทพฯ-แปดริ้ว | " | " 10. 45 น. | " | " 5 " |
| | กรุงเทพฯ-อรัญประเทศ | " | " 13. 10 น. | " | " - " |
| | กรุงเทพฯ-อรัญประเทศ | " | " 14. 25 น. | " | " 5 " |
| | กรุงเทพฯ-แปดริ้ว | " | " 14. 50 น. | " | " - " |
| | กรุงเทพฯ-ปราจีนบุรี | " | " 17. 25 น. | " | " 5 " |
| รถรวม | กรุงเทพฯ-อรัญประเทศ | " | " 11. 20 น. | " | " 6 " |

ก่อนการเก็บข้อมูลในสนามจริง ๆ ได้มีการทดสอบแบบสอบถาม (Pre Test) กับ ประชาชนผู้ใช้บริการที่สถานีรถไฟหัวลำโพงจำนวน 20 ชุด เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแบบสอบถามให้ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การเก็บข้อมูลในสนาม ทำการเก็บข้อมูลเฉพาะขบวนรถที่ออกจาก กรุงเทพฯและธนบุรีที่สถานีรถไฟหัวลำโพงและสถานีรถไฟธนบุรีตามลำดับเท่านั้น โดยการแจกแบบ สอบถามให้แก่ผู้โดยสารที่นั่งอยู่บนขบวนรถที่ลุ่มตัวอย่างได้ ให้กรอกแบบสอบถามเอง แจกก่อน เวลาารถออกประมาณ 40 นาที แบบสอบถามแต่ละชุดจะใช้เวลาในการตอบโดยเฉลี่ยประมาณ 15-25 นาที ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ อัตราส่วน ร้อยละในการวิเคราะห์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงานที่ผ่านมาและปัจจุบันของการรถไฟแห่งประเทศไทย
2. ได้ทราบถึงปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหา ซึ่งจะ เป็นประโยชน์แก่การรถไฟฯ และ ผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. เป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานด้านการ ให้บริการขนส่งผู้โดยสารของการรถไฟฯ
4. ได้ทราบถึงแนว โน้มความต้องการของผู้ใช้บริการของการรถไฟฯ เพื่อเป็นประโยชน์ ต่อการวางแผนในอนาคต

คำนิยามที่ใช้ในการศึกษา

1. การรถไฟฯ หมายถึง การรถไฟแห่งประเทศไทย
2. รถพ่วง หมายถึง รถสำหรับใช้ในการบรรทุกสินค้า สัมภาระ รับส่งผู้โดยสาร และ อื่น ๆ ซึ่งใช้พ่วงเข้ากับขบวนรถได้
3. รถสินค้า หมายถึง รถพ่วงซึ่งตามปกติใช้ในการบรรทุกสินค้า ตลอดจนสัตว์มีชีวิตด้วย
4. รถโดยสาร หมายถึง รถพ่วงซึ่งใช้ในการบรรทุกผู้โดยสาร
5. รถดีเซลราง หมายถึง รถบรรทุกผู้โดยสารที่มีกำลังขับเคลื่อนอยู่ในตัว โดยทั่วไป 1 ชุดรถดีเซลรางจะประกอบด้วย รถกำลัง 1 คัน และรถพ่วงอีก 1-2 คัน
6. ขบวนรถ หมายถึง รถจักรหนึ่งคันหรือหลายคัน จะมีรถพ่วงด้วยหรือไม่ก็ตาม ซึ่งได้ จัดเดินตามลุ่มที่กำหนดเวลาเดินรถ

7. ขบวนการโดยส่าร หมายถึง ขบวนการซึ่งได้จัดไว้สำหรับรับส่งผู้โดยสาร และบรรทุกสัมภาระของผู้โดยสารด้วย
8. ขบวนการสินค้า หมายถึง ขบวนการที่ได้จัดไว้สำหรับรับส่งสินค้าและสัตว์มีชีวิต
9. ขบวนการรวม หมายถึง ขบวนการซึ่งประกอบด้วยทั้งรถโบกี้โดยสารและรถบรรทุกสินค้าเดินประจำวัน หยุดทุกสถานี ส่วนมากวิ่งในท้องถิ่นหรือระหว่างท้องถิ่น ไม่เสียค่าธรรมเนียมพิเศษ ต้องรอหลังรถเร็วหรือรถด่วน ถ้ามีส่วนหรือยื่นหน้า
10. ขบวนการข่านเมือง หมายถึง ขบวนการซึ่งประกอบด้วยรถโดยสารล้วนหรือรถดีเซลราง เดินรับส่งผู้โดยสารแถบข่านเมืองรอบ ๆ กรุงเทพฯ หยุดตามสถานีที่กำหนดไว้ในตารางเดินรถ มีเดินเป็นประจำทุกวัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมพิเศษ
11. ขบวนการธรรมดา หมายถึง ขบวนที่มีรถโบกี้โดยสารล้วน ๆ หยุดตามสถานีที่กำหนดไว้ในตารางเดินรถ เดินเป็นประจำวัน ส่วนมากวิ่งในท้องถิ่นหรือระหว่างท้องถิ่นที่มีเส้นทางไม่ยาวนัก ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมพิเศษ
12. ขบวนการเร็ว หมายถึง ขบวนที่มีรถโบกี้โดยสารล้วน ๆ ประกอบด้วยรถนั่งและรถนอน เดินระหว่างจังหวัดเป็นประจำทุกวัน หยุดเป็นบางแห่งเฉพาะสถานีที่กำหนดไว้ในตารางเดินรถ ต้องเสียค่าธรรมเนียมรถเร็วคนละ 15 บาท ทุกชั้น
13. ขบวนการด่วน หมายถึง ขบวนที่มีรถโบกี้โดยสารล้วน ๆ ประกอบด้วยรถนอนและรถนั่งธรรมดา หยุดเฉพาะสถานีใหญ่ ๆ หรือชุมทางที่สำคัญ ๆ ที่กำหนดไว้ในตารางเดินรถ ต้องเสียค่าธรรมเนียมรถด่วนคนละ 25 บาท ทุกชั้น
14. กิโลเมตรผู้โดยสาร หมายถึง ระยะทางคิดเป็นกิโลเมตรที่ผู้โดยสารเดินทางจากต้นทางถึงปลายทาง
15. บริภัณฑ์รถไฟ หมายถึง ล้อเลื่อนและอุปกรณ์ส่วนควบทุกชนิด

อุปสรรคในการวิจัย

ในการทำวิจัยนี้ มีอุปสรรคจากการแจกแบบสอบถามให้ประชาชนผู้ใช้บริการตอบ เนื่องจากผู้ใช้บริการบางคนไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม แม้จะได้อ่านการอธิบายแล้วก็ตาม นอกจากนี้บางคนเมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วไม่คืนแบบสอบถาม อาจจะเป็นเนื่องมาจากลืมคืนหรือเจตนาไม่คืน