หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1
บทนำ

การรถไฟแห่งประเทศไทยได้จัดให้มีบริการสำรองที่นั่งและจองตั๋วล่วงหน้าขึ้น โดยเปิดให้ผู้โดยสารที่จะเดินทาง สำรองที่นั่งและจองตั๋วล่วงหน้าก่อนเดินทางได้ 20 วัน และในช่วงฤดูกาลโดยสาร ระหว่างเดือนมีนาคมถึงพฤษภาคมของแต่ละปี ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารเดินทางหนาแน่นกว่าปกติ การรถไฟฯจะเปิดให้ผู้โดยสารสำรองที่นั่งและจองตั๋วล่วงหน้าได้ 60 วันก่อนการเดินทาง

ระบบการให้บริการจองตั๋วของการรถไฟฯในปัจจุบันมีอุปสรรคในเรื่องความล่าช้า ซึ่งมักได้รับการร้องเรียนจากผู้โดยสารอยู่เสมอ นอกจากนั้นยังปรากฏอยู่บ่อยครั้งที่ไม่สามารถจำหน่ายที่นั่งบนขบวนรถให้กับผู้โดยสารได้ทั้งหมด ทั้งที่มีผู้ต้องการใช้ที่นั่งนั้น ซึ่งนับว่าเป็นผลเสียต่อการหารายได้ของการรถไฟฯเอง

ความต้องการใช้บริการสำรองที่นั่งและจองตั๋วล่วงหน้าที่สถานีรถไฟกรุงเทพฯ มีลักษณะการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอยู่สองประการคือ การเปลี่ยนแปลงไปตามฤดูกาล (Seasonal demand) ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากถึงฤดูกาลที่มีสิ่งดึงดูดการเดินทางเกิดขึ้นในที่ต่าง ๆ เช่น งานเทศกาล ช่วงการปิดภาคเรียน และฤดูการท่องเที่ยว การเปลี่ยนแปลงประการที่สองคือการเปลี่ยนแปลงของความต้องการใช้บริการที่เวลาต่างๆกันในแต่ละวัน (Hourly demand) การเปลี่ยนแปลงประการที่สองนี้มีสาเหตุมาจากความสะดวกของผู้โดยสารที่จะมาใช้บริการเป็นสำคัญ และเกิดขึ้นทั้งในช่วงฤดูกาลโดยสารและนอกฤดูกาล อย่างไรก็ดี การเปลี่ยนแปลงทั้งสองประการนี้มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันในแต่ละปี ซึ่งนับว่าเป็นผลดีเนื่องจากช่วยให้การจัดเสนอบริการในอนาคตง่ายขึ้น

ความต้องการใช้บริการซึ่งเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาลจะมีลักษณะที่ควรสังเกตคือ ความต้องการใช้บริการจะเพิ่มมากขึ้นในช่วงเวลาสั้น ๆ ในราวเดือนตุลาคม ซึ่งเป็นช่วงที่มหาวิทยาลัยปิดภาคเรียน แล้วความต้องการใช้บริการจะลดลงสู่ภาวะปกติ และเพิ่มขึ้นอีกครั้งในราวเดือนมกราคม ซึ่งเป็นเทศกาลวันขึ้นปีใหม่สากล และในราวเดือนกุมภาพันธ์ซึ่งเป็นเทศกาลตรุษจีน ความต้องการใช้บริการจะเพิ่มขึ้นสูงสุดติดต่อกันเป็นเวลานาน ตั้งแต่ราวเดือนมีนาคมจนกระทั่งถึงเดือนพฤษภาคม

ซึ่งเป็นช่วงที่มหาวิทยาลัยและโรงเรียนปิดภาคเรียน โดยเฉพาะในช่วงต้นเดือนเมษายนก่อนถึงเทศกาลสงกรานต์ จะมีผู้ใช้บริการมากที่สุด

ความต้องการใช้บริการซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาจะเกิดขึ้นมากในตอนเช้าก่อนเวลาเปิดที่ทำงานช่วงหนึ่ง และประมาณเที่ยงซึ่งเป็นระยะหยุดพักกลางวันอีกช่วงหนึ่ง ดังจะเห็นได้จากข้อมูลในตารางที่ 3.1 และ 3.2

การจัดเสนอบริการภายใต้ภาวะการเปลี่ยนแปลงของความต้องการใช้บริการดังกล่าวข้างต้นมีปัญหาและอุปสรรคมากพอสมควร การจัดสถานีบริการไว้มากเพื่อรับความต้องการใช้บริการสูงสุด อาจก่อให้เกิดผลเสียในการดำเนินงาน เนื่องจากสถานีให้บริการเหล่านั้นจะถูกใช้งานน้อยลงเมื่อพ้นช่วงเวลาที่มีผู้ต้องการใช้บริการสูงสุดไปแล้ว ตรงกันข้าม หากจัดสถานีให้บริการไว้น้อยเกินไปเมื่อถึงช่วงที่มีความต้องการใช้บริการสูงสุด ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการต้องรอคอยรับบริการนานขึ้น ก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดี และอาจนำไปสู่การสูญเสียลูกค้า (Customer lost) ในที่สุด หากมีบริการอื่นที่ทดแทนกันได้

การวิเคราะห์ระบบการให้บริการสำรองที่นั่งและจองตั๋วล่วงหน้า มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาลักษณะการเข้ามาใช้บริการของผู้โดยสาร และเสนอแนะแนวทางการจัดหน่วยบริการสำรองที่นั่งและจำหน่ายตั๋วให้เหมาะสม เพื่อความสะดวกในการดำเนินงาน เพื่อความรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย

สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) เป็นจุดที่มีผู้โดยสารมาใช้บริการหนาแน่นที่สุด กล่าวคือในช่วงฤดูการเดินทางจะมีผู้มาใช้บริการมากกว่าพันรายในแต่ละวัน จำนวนผู้มาใช้บริการนี้นับวันแต่จะเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในอนาคตซึ่งรัฐบาลได้กำหนดนโยบายที่จะใช้รถไฟทำการขนส่งมากขึ้น เพื่อผลการประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิงของประเทศ การวิเคราะห์นี้จึงกำหนดทำที่สถานีรถไฟกรุงเทพ โดยจะศึกษาสภาพปัจจุบันและเสนอแนวทางที่จะขยายสถานีให้บริการเพื่อรับความต้องการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

1.1 การจัดเสนอบริการ

ห้องจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าและสำรองที่นั่งที่สถานีรถไฟกรุงเทพ จัดเสนอบริการในหลายรูปแบบให้กับผู้ที่ประสงค์จะเดินทาง อาทิเช่น การสำรองที่และจำหน่ายตั๋วโดยสารล่วงหน้าให้กับผู้โดยสารทั่วไป การให้บริการคืนตั๋วหรือเลื่อนวันเดินทาง การรับสำรองที่นั่งจากตัวแทนจำหน่ายตั๋วทางโทรศัพท์ การรับสำรองที่นั่งสำหรับกรณีที่ผู้โดยสารจากสถานีต้นทางอื่น ๆ ต้องการสำรองที่นั่งกลับจากกรุงเทพฯ การสำรองที่และจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าสำหรับผู้เดินทางเป็นหมู่คณะ และการให้บริการทำบัตรลดครึ่งราคาแก่นักเรียนและนักศึกษาที่มีภูมิลำเนาในต่างจังหวัด

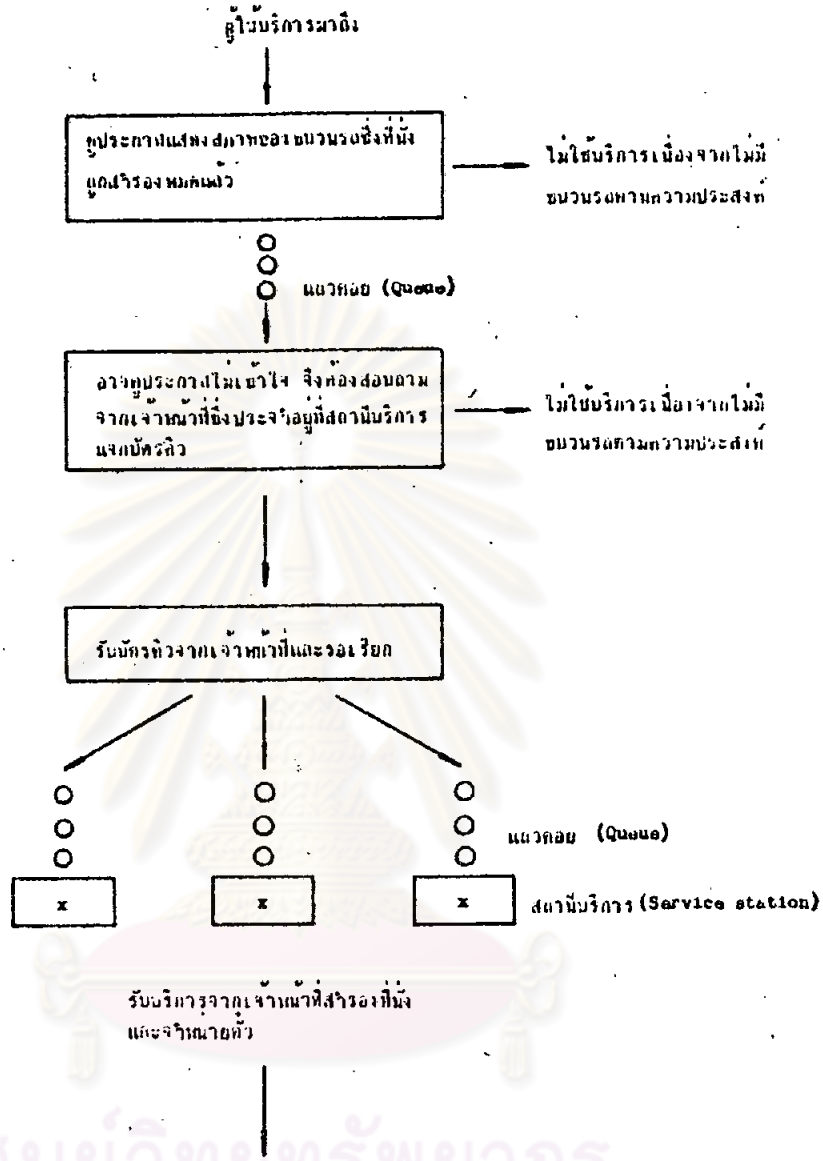
1.2 ระบบการให้บริการ (ระบบเก่า)

ระบบการให้บริการที่การรถไฟฯจัดเสนอต่อผู้โดยสารในระยะแรกก่อนที่จะมีการปรับปรุงแก้ไข มีลักษณะดังแสดงในรูปที่ 1.1 ซึ่งสามารถแยกขั้นตอนการให้บริการออกได้ดังนี้.-

- เมื่อผู้ใช้บริการมาถึงก็จะดูประกาศแสดงสภาพที่นั่งบนขบวนรถที่รับจองไว้เต็มแล้ว ประกาศแสดงสภาพที่นั่งบนขบวนรถดังกล่าวนี้ จะได้รับการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับแจ้งจากหน่วยรับสำรองที่นั่ง เมื่อผู้โดยสารดูประกาศนี้แล้วก็อาจล้มเลิกความตั้งใจที่จะใช้บริการเมื่อที่นั่งบนขบวนรถในวันที่ต้องการเดินทางถูกสำรองไปหมดแล้ว

อย่างไรก็ดี เท่าที่ปรากฏตามข้อเท็จจริงจะพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ชอบอ่านประกาศเองหรืออ่านไม่รู้เรื่อง ซึ่งในกรณีนั้นก็มักจะตรงไปยังหน่วยบริการหน่วยแรก คือหน่วยสอบถามและแจกบัตรคิวให้กับผู้โดยสาร

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รูปที่ 1.1 แสดงขั้นตอนการจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าและสำรองที่นั่งขบวนรถ (ระบบเดิม)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

– หน่วยรับบริการแจกบัตรคิวให้กับผู้โดยสาร มีหน้าที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ผู้โดยสาร เพื่อช่วยในการตัดสินใจเดินทาง นอกจากนั้นยังมีหน้าที่สอบถามกำหนดวันเดินทาง ขบวนรถที่จะเดินทาง จุดหมายปลายทาง และมอบบัตรคิวให้กับผู้ใช้บริการตามประเภทของบริการที่ผู้โดยสารต้องการ นอกจากนั้นยังอาจให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารและตอบข้อซักถามต่าง ๆ

ตามปกติหน่วยรับบริการนี้จะใช้เวลาติดต่อกับผู้โดยสารแต่ละรายเป็นช่วงเวลาสั้น ๆ ดังนั้น จึงสามารถบริการได้รวดเร็ว และผู้บริหารมักจัดผู้ปฏิบัติงานไว้ประจำไม่มากนัก อย่างไรก็ดี โดยที่การมาถึงของผู้ใช้บริการมักไม่แน่นอน ในช่วงที่มีผู้มาใช้บริการหนาแน่น ประกอบกับเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาในการเดินทาง ต้องการสอบถามมาก ก็อาจจะทำให้เกิดแถวคอยขึ้นได้

– เมื่อได้รับบัตรคิวแล้ว ผู้โดยสารจะต้องนั่งคอยเรียกเข้ารับบริการยังช่องจำหน่ายตั๋วและสำรองที่ และช่องบริการอื่น ๆ ตามประเภทและหมายเลขในบัตรคิว ระบบการใช้บัตรเข้าคิวนี้ก็เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้โดยสาร กล่าวคือ ผู้โดยสารจะนั่งรอการเรียกแทนการยืนเข้าแถว และกติกาในการเข้ารับบริการ **(Queue discipline)** ก็คือ ผู้มาถึงก่อนจะได้รับบริการก่อน **(First come, first served** หรือ **First In, First Out** หรือระบบ **FIFO)** อย่างไรก็ดี ระบบการใช้บัตรคิวทำให้กติกาในการเข้ารับบริการเสียไปบ้าง กล่าวคือ ผู้ใช้บริการบางท่านมักไม่ใส่ใจกับการรอเรียก แต่จะมาขอรับบัตรคิวไว้แล้วไปทำธุระอย่างอื่นก่อน ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ต้องจัดลำดับการเข้ารับบริการใหม่ โดยจะให้บริการแก่หมายเลขที่เรียกผ่านไปแล้วแต่ยังไม่มารับบริการก่อนหมายเลขที่อยู่ในลำดับถัดไป การเรียกหมายเลขซ้ำนี้จะกระทำจนกว่าจะพ้นช่วงเวลาหนึ่งไปแล้วจึงจะถือว่าหมายเลขนั้นเป็นโมฆะ ระบบการใช้บัตรคิวจึงมีข้อแตกต่างกับระบบให้ผู้โดยสารยืนเข้าคิวอยู่บ้าง

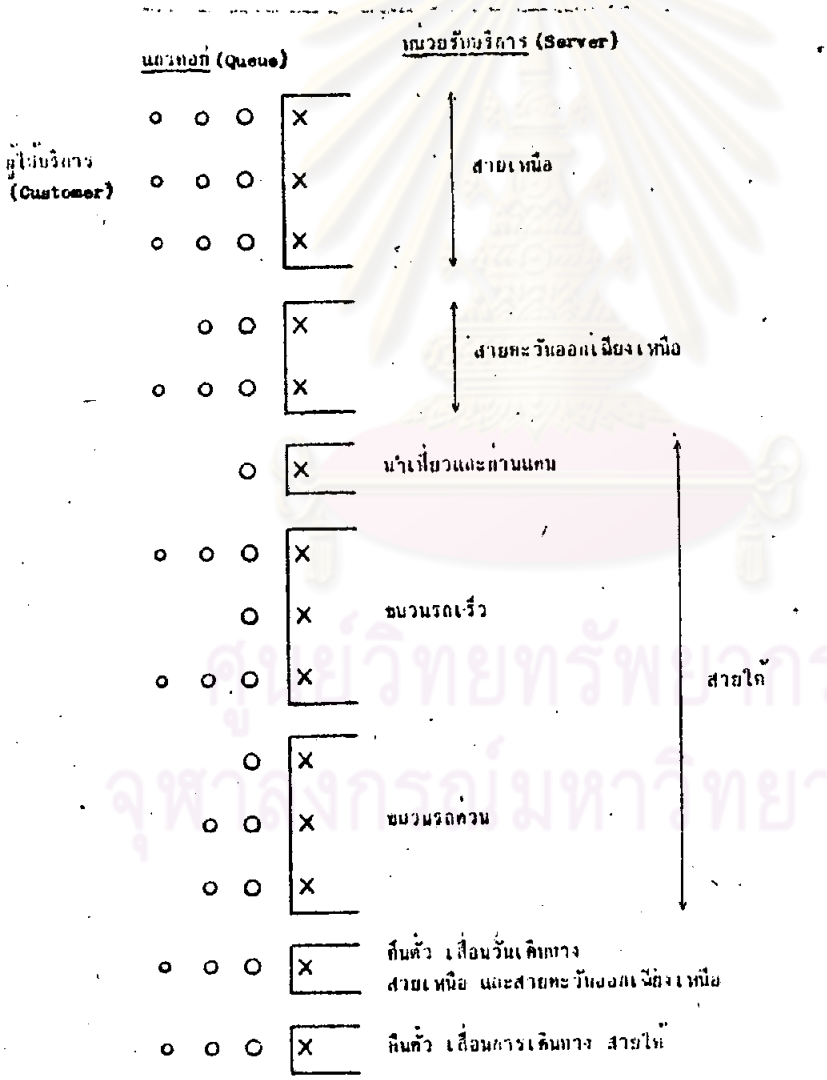
– สถานีให้บริการสำหรับระบบเก่าจะทำหน้าที่สองอย่างคือ สำรองที่นั่งและจำหน่ายตั๋วแก่ผู้โดยสาร (การเรียกหมายเลขบัตรคิวจะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ต่างหาก) การจัดระบบจำหน่ายตั๋วและสำรองที่ และระบบบริการอื่น ๆ จะมีลักษณะดังแสดงในรูปที่ 1.2 ซึ่งมีรายละเอียดโดยย่อคือ.–

หน่วยบริการสำรองที่นั่งและจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าสำหรับสายเหนือ ทำหน้าจำหน่ายตั๋วและสำรองที่ขบวนรถด่วน รถเร็ว ในทางสายเหนือ

หน่วยบริการสำรองที่นั่งและจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าสำหรับสายตะวันออกเฉียงเหนือ ทำหน้าที่จำหน่ายตั๋วและสำรองที่ขบวนรถด่วนและรถเร็วในทางสายตะวันออกเฉียงเหนือ กับยังมีหน้าที่จำหน่ายตั๋วนำเที่ยวสำหรับขบวนรถนำเที่ยวที่การรถไฟฯจัดขึ้นอีกด้วย

หน่วยบริการสำหรับสายตะวันออกเฉียงเหนือและสายเหนือนี้จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หากหน่วยใดมีผู้ใช้บริการมากและอีกหน่วยหนึ่งมีผู้ใช้บริการน้อย

หน่วยบริการสำรองที่นั่งและจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าในทางสายใต้ ซึ่งแยกเป็นสองหน่วยงาน คือ หน่วยบริการสำหรับขบวนรถด่วน และหน่วยบริการสำหรับขบวนรถเร็ว



รูปที่ 1.2 แสดงรายละเอียดของการจัดระบบบริการสำรองที่และจำหน่ายตั๋วล่วงหน้า

หน่วยบริการคืนตั๋ว และ/หรือเลื่อนการเดินทาง สำหรับสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีหน้าที่รับคำร้องขอคืนตั๋ว ดำเนินการเลื่อนการเดินทาง และจำหน่ายตั๋วเดือนแก่นักเรียนและประชาชนทั่วไป

หน่วยบริการคืนตั๋ว และ/หรือเลื่อนการเดินทางในทางสายใต้ มีหน้าที่รับคำร้องขอคืนตั๋วและดำเนินการเลื่อนการเดินทางตามที่ผู้โดยสารร้องขอ

หน่วยบริการอีกสองหน่วยที่ไม่มีอยู่ในรูปที่ 1.2 คือหน่วยรับจองตั๋วล่วงหน้าให้กับผู้ที่เดินทางเป็นหมู่คณะ ซึ่งมีหน้าที่รับคำร้องขอจองตั๋วล่วงหน้าเป็นหมู่คณะ และดำเนินการเมื่อมีการสำรองที่และจองตั๋วล่วงหน้าจากสถานีในส่วนภูมิภาค หน่วยบริการอีกหน่วยหนึ่งคือหน่วยบริการรับสำรองที่ทางโทรศัพท์ และติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายตั๋วทางโทรศัพท์

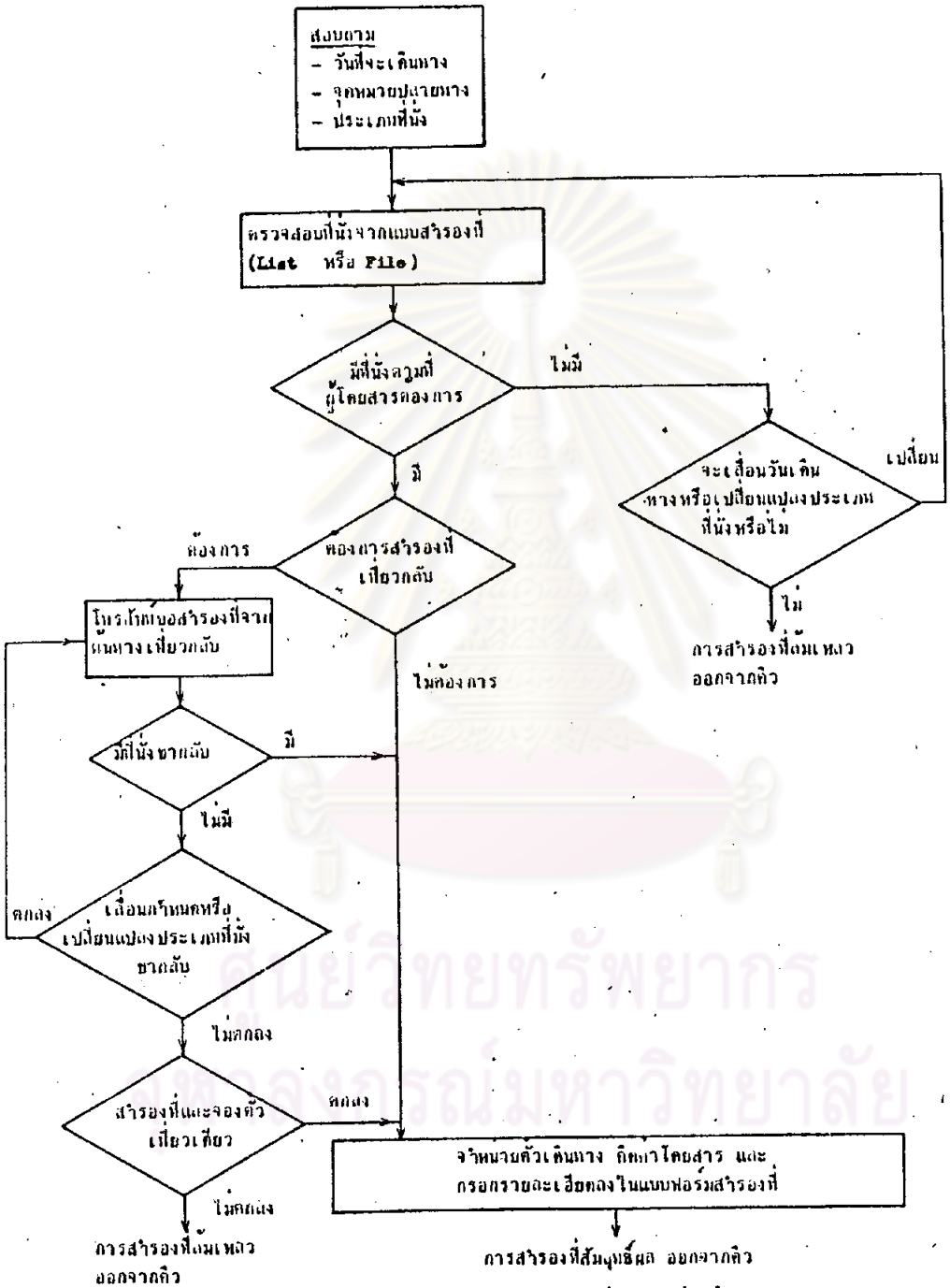
กิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ต้องทำในขั้นการสำรองที่นั่งและจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าได้แก่การสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ในการเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดดังรูปที่ 1.3

ลักษณะที่สำคัญของระบบการจัดเสนอบริการก็คือ เป็นระบบที่มีจุดให้บริการ 2 จุด ทำงานต่อเนื่องกัน ผู้ใช้บริการต้องเข้ารับบริการที่หน่วยแจกบัตรคิวก่อน จึงจะเลื่อนไปใช้บริการยังหน่วยจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าและสำรองที่ โดยอาจเกิดแถวคอยขึ้นทั้งสองจุดที่ให้บริการ แต่จุดแรกอาจมีแถวคอยเกิดขึ้นเป็นบางช่วงเวลาเท่านั้น และการเข้าแถวคอยเพื่อรับบริการจะไม่มีกติกากำหนด ส่วนจุดที่ 2 ของการให้บริการนั้นมักมีแถวคอยเกิดขึ้นเกือบตลอดเวลา และเป็นคิวที่มีกติกาแน่ชัด ซึ่งกำหนดขึ้นจากหน่วยบริการหน่วยแรก คือผู้มาถึงก่อนจะได้ใช้บริการก่อน

ในขณะที่การวิจัยเรื่องระบบสำรองที่และจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าที่สถานีรถไฟกรุงเทพฯ ดำเนินไปได้ระยะหนึ่ง การรถไฟแห่งประเทศไทยก็ได้ทำการเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการไปจากเดิม ด้วยพิจารณาเห็นว่าการใช้เจ้าหน้าที่สำรองที่นั่งและเจ้าหน้าที่จำหน่ายตั๋วล่วงหน้าเป็นคนคนเดียวกันนั้น เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความเครียงเครียด ทำให้เกิดการเหนื่อยล้า มีประสิทธิภาพการทำงานลดลง และอาจอารมณ์เสียกับผู้โดยสารเมื่อเกิดมีปัญหาขึ้น

1.3 ระบบการให้บริการซึ่งปรับปรุงแล้ว

ระบบการให้บริการที่ปรับปรุงแล้วและใช้อยู่ในปัจจุบันยังคงลักษณะของระบบเก่าตามรูปที่ 1.1 ไว้เกือบทั้งหมด สิ่งที่แตกต่างกันก็คือ การแยกหน่วยบริการสำรองที่และหน่วยบริการ



รูปที่ 1.3 แสดงรายละเอียดในขั้นตอนการสำรองที่นั่งและจำหน่ายตั๋ว

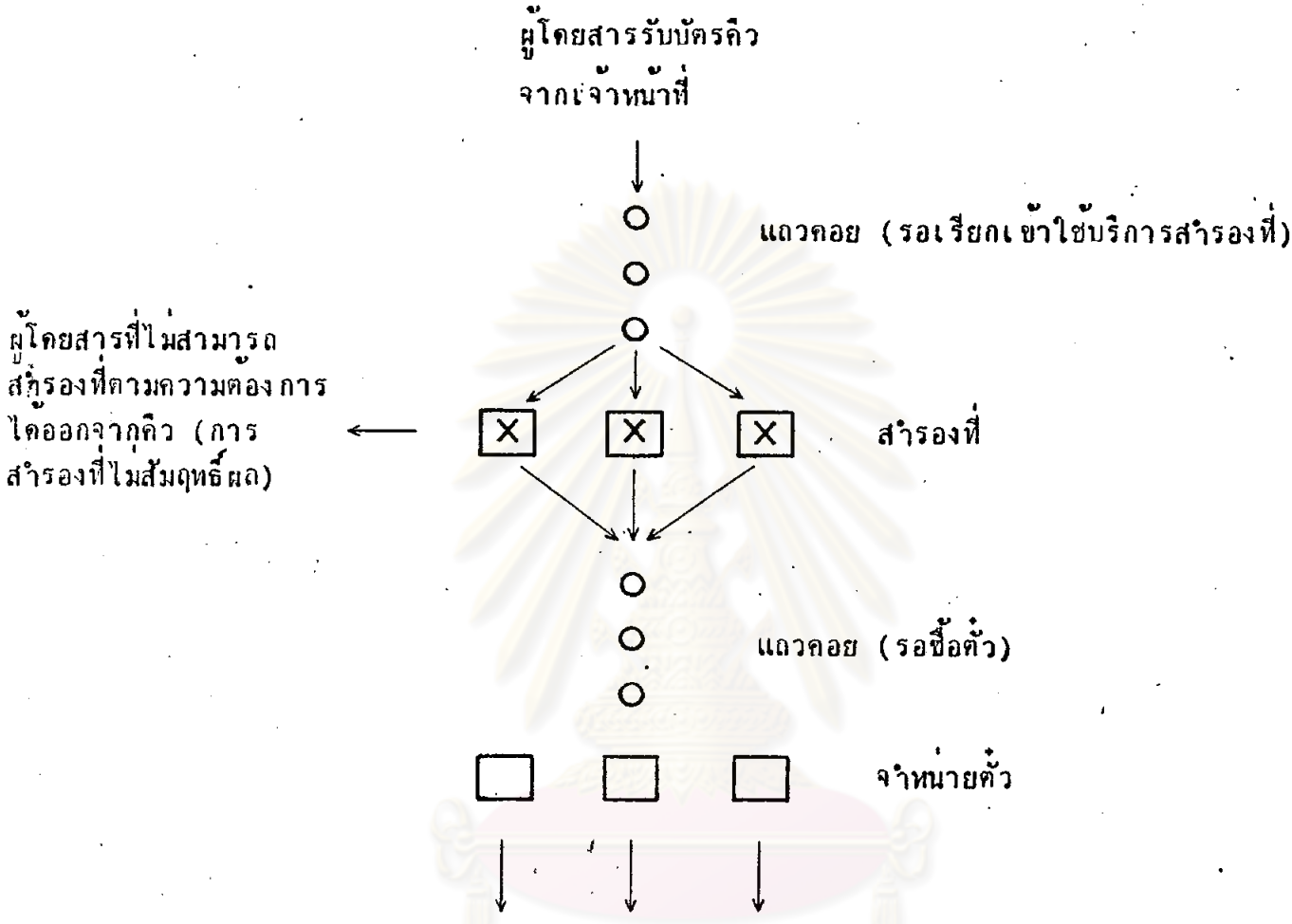
จองตั๋วออกจากกัน โดยหวังว่าเมื่อเจ้าหน้าที่ทำงานเฉพาะเรื่องแล้ว ก็น่าที่จะทำงานได้รวดเร็วกว่าเดิม อันจะมีผลให้ขีดความสามารถในการให้บริการของระบบสูงขึ้น แม้จะยังใช้จำนวนผู้ปฏิบัติงานเท่าเดิม นอกจากนั้นข้อบกพร่องอื่น ๆ ของระบบเดิม เช่น ความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน และการเคลื่อนที่ของผังที่นั่งบนรถที่ใช้สำหรับการสำรองที่ ซึ่งแต่เดิมจะต้องเคลื่อนที่ไปตามหน่วยบริการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดก็จะลดลง

รูปที่ 1.4 เป็นระบบการให้บริการที่ปรับปรุงมาจากระบบเดิม ตัดตอนมาเฉพาะตอนที่ผู้ใช้บริการได้รับบัตรคิวเรียบร้อยแล้ว และผู้ใช้บริการจะต้องรอจนกว่าจะถูกเรียก จากนั้นจึงจะเข้ารับบริการ ณ หน่วยสำรองที่ และถ้าหากไม่มีที่นั่งตามความประสงค์ ก็อาจจะออกจากคิวและเลิกใช้บริการไป แต่ถ้าการสำรองที่สัมฤทธิ์ผล ผู้ใช้บริการก็จะเคลื่อนต่อไปยังหน่วยจำหน่ายตั๋วเพื่อรับบริการจำหน่ายตั๋ว ซึ่งเป็นขั้นสุดท้ายก่อนสิ้นสุดการใช้บริการ

ระบบนี้จะมีแถวคอยปรากฏขึ้นอย่างเด่นชัด 2 แถว คือ ก่อนเข้ารับบริการสำรองที่ และก่อนเข้ารับบริการจำหน่ายตั๋ว นอกจากนั้นยังอาจมีแถวคอยอีกแถวหนึ่งเกิดขึ้นเช่นเดียวกับระบบเก่าในข้อ 1.2 คือแถวคอยก่อนที่จะเข้ารับบริการแจกบัตรคิว สำหรับการศึกษาวิจัยระบบการให้บริการในที่นี้จะพิจารณาเฉพาะคิวที่เกิดในขั้นการสำรองที่และการจำหน่ายตั๋วเท่านั้น แม้ว่าจุดบริการแจกบัตรคิวจะเป็นอีกจุดหนึ่งที่ควรให้ความสนใจด้วยก็ตาม

ระบบที่ปรับปรุงใหม่นี้จะถือเอาความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้โดยสารเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ถ้าพิจารณาทั้งผู้ใช้บริการและผู้บริการแล้วก็อาจมีทั้งข้อดีและเสีย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รูปที่ 1.4 แสดงการแก้ไขระบบการให้บริการสำรองที่และจำหน่ายตั๋ว โดยแยกงานออกจากกัน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อดีก็คือ สามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารได้เร็วขึ้น ทั้งนี้โดยเปรียบเทียบจำนวนผู้โดยสารในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการสูงสุดที่ระบบเก่าและระบบใหม่สามารถให้บริการได้ เหตุผลที่ทำให้ระบบใหม่บริการผู้โดยสารได้มากขึ้นน่าจะมาจากเหตุผล 3 ประการ คือ ประการแรกผู้ปฏิบัติงานสำรองที่และจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าจะทำหน้าที่เพียงอย่างเดียวซึ่งทำให้ไม่สับสนและเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติหน้าที่ ประการที่ 2 การเคลื่อนที่ของบัญชีที่นั่งบนขบวนรถจะลดน้อยลง กล่าวคือ บัญชีดังกล่าวจะถูกใช้งานในระหว่างเจ้าหน้าที่สำรองที่ซึ่งมีจำนวน 2 หรือ 3 คนเท่านั้น ในระบบเดิมบัญชีดังกล่าวจะต้องหมุนเวียนกันใช้ระหว่างเจ้าหน้าที่ทั้งหมด ทำให้เกิดการรอคอยถ้าบัญชีที่ผู้บริการคนหนึ่งต้องการ ยังถูกใช้งานอยู่ที่ผู้บริการอีกคนหนึ่ง และประการที่ 3 ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งที่ไม่สามารถสำรองที่ตามความต้องการ จะออกจากคิวได้เร็วกว่าการจัดเสนอบริการในระบบเก่า ซึ่งทำให้ผู้ที่รอคอยอยู่ถัดไปเคลื่อนที่เข้ามาใช้บริการได้เร็วขึ้น

ข้อเสียของระบบก็น่าจะได้แก่การทำให้ระบบยุ่งยากขึ้น ผู้โดยสารที่ไม่ทราบระบบการทำงานมักจะต้องสอบถามเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้เสียเวลามากขึ้น การออกแบบระบบให้ผู้ใช้บริการต้องมีการรอคอยหลายขั้นตอนยังอาจก่อให้เกิดความไม่พอใจขึ้นได้ นอกจากนั้นแถวคอยในขั้นการจำหน่ายตั๋วอาจถือได้ว่าเป็นแถวคอยที่ขาดกติกาในการเข้ารับบริการ ทั้งนี้เพราะบัตรคิวที่ได้รับมาในขั้นต้นของการให้บริการจะหมดบทบาทในขั้นการสำรองที่ ยกเว้นเมื่อผู้ใช้บริการหนาแน่นมาก ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการสำรองที่จะยังคงเก็บบัตรคิวไว้และนำไปเรียกซ้ำในขั้นการจำหน่ายตั๋ว ความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยจึงอาจเกิดขึ้นได้ในขั้นการจำหน่ายตั๋ว และกติกาการมาถึงก่อนจะได้รับบริการก่อน (FIFO) ซึ่งควรจะเกิดขึ้นต่อเนื่องในทุกขั้นตอนของบริการที่แยกแยะออกไปก็อาจเกิดขึ้นเฉพาะในขั้นการสำรองที่เท่านั้น

1.4 บริการสองประเภทซึ่งจัดเสนอต่อผู้ใช้บริการ

จากข้อ 1.2 และรูปที่ 1.2 จะเห็นได้ว่า บริการซึ่งจัดเสนอขึ้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพฯ มีหลายประเภทด้วยกัน บริการเหล่านี้หากจะแยกเป็นประเภทของบริการที่สำคัญแล้ว ก็อาจแยกได้ 2 ประเภท คือ ประเภทที่ไม่มีการสำรองที่นั่ง และประเภทที่ต้องมีการสำรองที่นั่งบนขบวนรถด้วย

บริการที่ไม่มีการสำรองที่นั่งได้แก่บริการจองตั๋วล่วงหน้าสำหรับคนโดยสารรถชั้นสาม บริการคืนตั๋วหรือเลื่อนวันเดินทาง บริการสำหรับผู้ประสงค์จะเดินทางเป็นหมู่คณะ[1/] และบริการสำหรับผู้ประสงค์จะใช้บริการพิเศษ เช่น การทำบัตรสำหรับซื้อตั๋วลดราคา ผู้โดยสารที่ใช้บริการประเภทนี้จะเข้ารับบัตรคิวและเข้ารับบริการยังหน่วยบริการบางหน่วยเท่านั้น

สำหรับผู้โดยสารที่ประสงค์จะเดินทางด้วยรถชั้นหนึ่งและชั้นสอง ได้แก่ รถนั่งชั้นสอง ธรรมดา รถนั่งชั้นสองปรับอากาศ รถนอนชั้นสอง รถนอนชั้นหนึ่งธรรมดา และรถนอนชั้นหนึ่งปรับอากาศ จะต้องมีการสำรองที่ก่อนการเดินทางด้วย การใช้บริการประเภทนี้ ผู้โดยสารจะต้องผ่านหน่วยบริการทั้งหมดดังที่กล่าวไว้ในข้อ 1.2 และ 1.3

1.5 บัตรคิว

แนวความคิดในการใช้บัตรคิวนี้ การรถไฟฯนำมาจากหน่วยบริการของธนาคารบางแห่ง ระบบการใช้บัตรคิวนี้จะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น ในแง่ที่จะไม่ต้องยืนรอรับบริการ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะไม่ปรากฏคิวให้เห็นอย่างเด่นชัด แต่บัตรคิวก็ยังรักษาลักษณะของการยืนเข้าคิวไว้ครบถ้วนเกือบทุกประการ

บัตรคิวที่กำหนดขึ้นมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 2 ประการ คือ แยกเป็นสีเพื่อบอกประเภทของบริการที่ผู้โดยสารต้องการใช้ และในแต่ละสีมีหมายเลขลำดับกำกับไว้เพื่อจัดลำดับการเข้ารับบริการ บัตรคิวสีต่าง ๆ ที่การรถไฟฯใช้อยู่ในปัจจุบันได้แก่.-

ก. บัตรคิวสีน้ำตาล มีขนาดเล็ก ใช้สำหรับผู้ประสงค์จะใช้บริการคืนตั๋วหรือเลื่อนการเดินทาง ทำบัตรลดราคาและเดินทางเป็นหมู่คณะ

ข. บัตรคิวสีส้ม มีขนาดเล็ก ใช้สำหรับผู้ประสงค์จะโดยสารรถชั้นสาม (รถเร็ว) ในทางสายใต้

ค. บัตรคิวสีเหลืองมีขนาดเล็ก ใช้สำหรับผู้ประสงค์จะโดยสารรถชั้นสาม (รถเร็ว) ในทางสายเหนือหรือสายตะวันออกเฉียงเหนือ

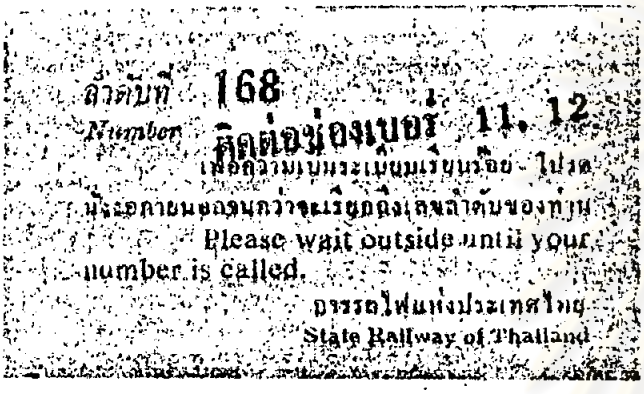
ง. บัตรคิวสีขาว มีขนาดใหญ่ มีช่องสำหรับให้เจ้าหน้าที่สำรองที่กรอกรายละเอียดในการเดินทางเพื่อนำไปซื้อตั๋ว บัตรคิวนี้ใช้สำหรับผู้ประสงค์จะเดินทางโดยรถชั้นหนึ่งและชั้นสองในทางสายใต้

1/ ผู้ใช้บริการประเภทนี้จะยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่พิเศษเพื่อจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าและสำรองที่ให้

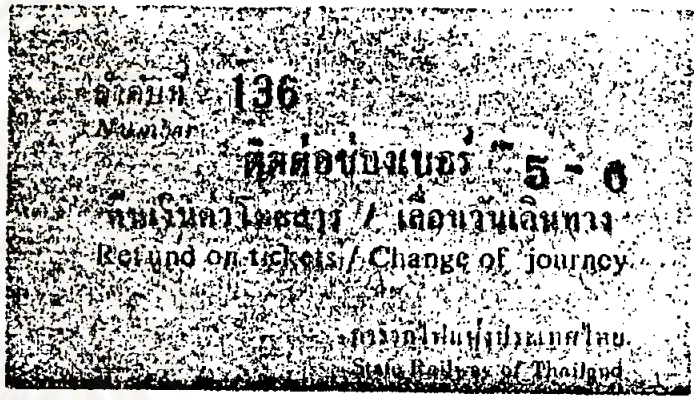
จ. บัตรคิวสีฟ้า มีลักษณะเช่นเดียวกับบัตรในข้อ ง. แต่ใช้สำหรับผู้ประสงค์จะเดินทางโดยรถชั้นหนึ่งและชั้นสองในทางสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ

ฉ. บัตรคิวสีเขียวมีขนาดเล็ก ใช้สำหรับผู้ประสงค์จะใช้บริการโดยสารนำเที่ยว

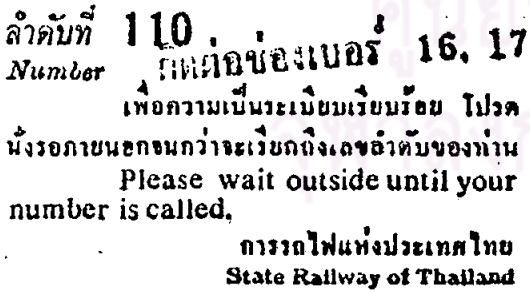
ลักษณะของบัตรคิวในข้อ ก. ถึง ฉ. ดังแสดงในรูป 1.5 ก.– 1.5 .ค.



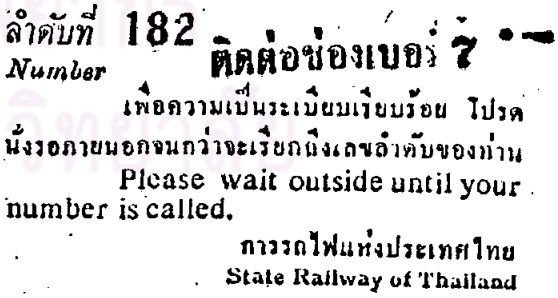
สีส้ม



สีน้ำตาล



สีเหลือง



สีเขียว

รูปที่ 1.5 ก ตัวอย่างบัตรคิว

ลำดับที่ 183
No.
โปรดนั่งรอจนกว่าจะเรียกถึงเลขลำดับของท่าน
Please wait until your number is called

ลำดับที่ 183
No.
โปรดนั่งรอจนกว่าจะเรียกถึงเลขลำดับของท่าน
Please wait until your number is called

บันทึกการสำรองที่เพื่อซื้อตั๋วโดยสาร

ลำดับที่ 183 เที่ยวเดียว/ไปกลับ

เที่ยวไป จาก.....ถึง.....วันที่.....

รถ.....ขบวน.....ชั้นที่สถานี.....เวลา.....น.

ผู้ใหญ่เต็มราคา.....คน ครึ่งราคา.....คน

เด็ก เต็มราคา.....คน ครึ่งราคา.....คน

สำหรับ นาย, นาง, นส. .....

เที่ยวกลับ จาก.....ถึง.....วันที่.....

รถ.....ขบวน.....ชั้นที่สถานี.....เวลา.....น.

เที่ยวไป เที่ยวกลับ

ตันที่	เลขที่	เลขที่ตั๋ว	ตันที่	เลขที่	เลขที่ตั๋ว

แจ้งชื่อ.....ผู้สำรองที่

วันที่..... จำนวนเงิน.....บาท

บันทึกการสำรองที่นี้ใช้ได้ภายในวันที่ระบุไว้ให้ชื่อผู้สำรองที่เท่านั้น มากไม่ประสงค์จะเดินทาง โปรดนำบันทึกนี้คืนเจ้าหน้าที่ด้วย

(ร. ๒๘๖. ๒๐๐ ฉ. มี.ค. ๒๕๒๕ รพ. การรถไฟ ว)

รูปที่ 1.5 ข บัตรคิวสำรอง

ลำดับที่ 313
No.
โปรดนั่งรอจนกว่าจะเรียกถึง
เลขลำดับของท่าน
Please wait until your number is called

ลำดับที่ 313
No.
โปรดนั่งรอจนกว่าจะเรียกถึง
เลขลำดับของท่าน
Please wait until your number is called

บันทึกการสำรองที่เพื่อซื้อตั๋วโดยสาร

ลำดับที่ 313 เที่ยวเดียว/ไปกลับ

เที่ยวไป จาก.....ถึง.....วันที่.....

ชั้น.....ขบวน.....จำนวนสถานี.....เวลา.....น.

ผู้ใหญ่เต็มราคา.....คน ครึ่งราคา.....คน

เด็ก เต็มราคา.....คน ครึ่งราคา.....คน

สำหรับ นาย, นาง, นส .....

เที่ยวกลับ จาก.....ถึง.....วันที่.....

ชั้น.....ขบวน.....จำนวนสถานี.....เวลา.....น.

เที่ยวไป เที่ยวกลับ

วันที่	เลขที่	เลขที่ตั๋ว	วันที่	เลขที่	เลขที่ตั๋ว

ลงชื่อ.....ผู้สำรองที่

วันที่..... จำนวนเงิน.....บาท

บันทึกการสำรองที่นี้มีผลใช้ได้ภายในวันที่ระบุไว้ให้ซื้อผู้สำรองที่เท่านั้น หากไม่ประสงค์จะเดินทาง โปรดนำบันทึกนี้คืนเจ้าหน้าที่ด้วย

(ง. ๒๘๘. ๒๐๐ ฉ. มี.ค. ๒๕๒๘ รม. การรถไฟฯ)

รูปที่ 1.5 ก บัตรคิวสีขาว

008268

1.6 การจัดแผนผังที่นั่งบนรถ

แผนผังที่นั่งบนรถแต่ละคันจะพิมพ์ไว้บนแผ่นกระดาษดังในรูปที่ 1.6 ก. ซึ่งจะประกอบด้วยรายละเอียดต่าง ๆ อาทิเช่น ประเภทรถ วันที่ขบวนรถออกจากต้นทาง ขบวนรถ[1/] ลำดับเลขที่ซึ่งรถคันดังกล่าวจะถูกพ่วงเข้าขบวน และแผนผังแสดงตำแหน่งที่นั่ง

การรถไฟแห่งประเทศไทย
แผนผังที่นั่ง ชั้นที่ 2
สถานี.....

ขบวนที่.....	วันที่.....
ประเภทรถ 3ร ที่ นนท.	คันที่.....
ปลายทาง	

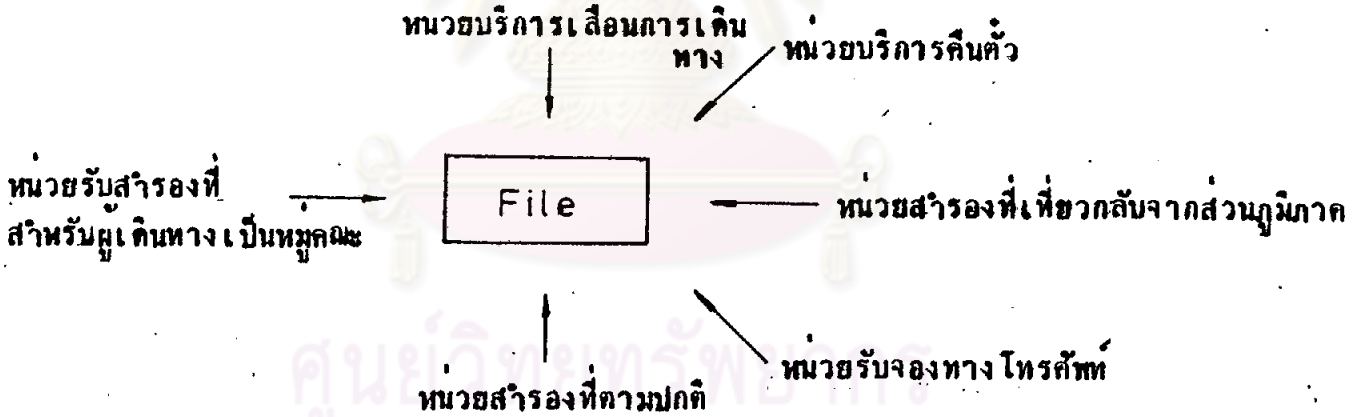
3	4	1	2
7	8	5	6
11	12	9	10
15	16	13	14
19	20	17	18
23	24	21	22
27	28	25	26
31	32	29	30

รูปที่ 1.6 ก. ตัวอย่างแผนผังที่นั่งบนขบวนรถ นนท.

1/ ขบวนรถจะกำหนดด้วยหมายเลข

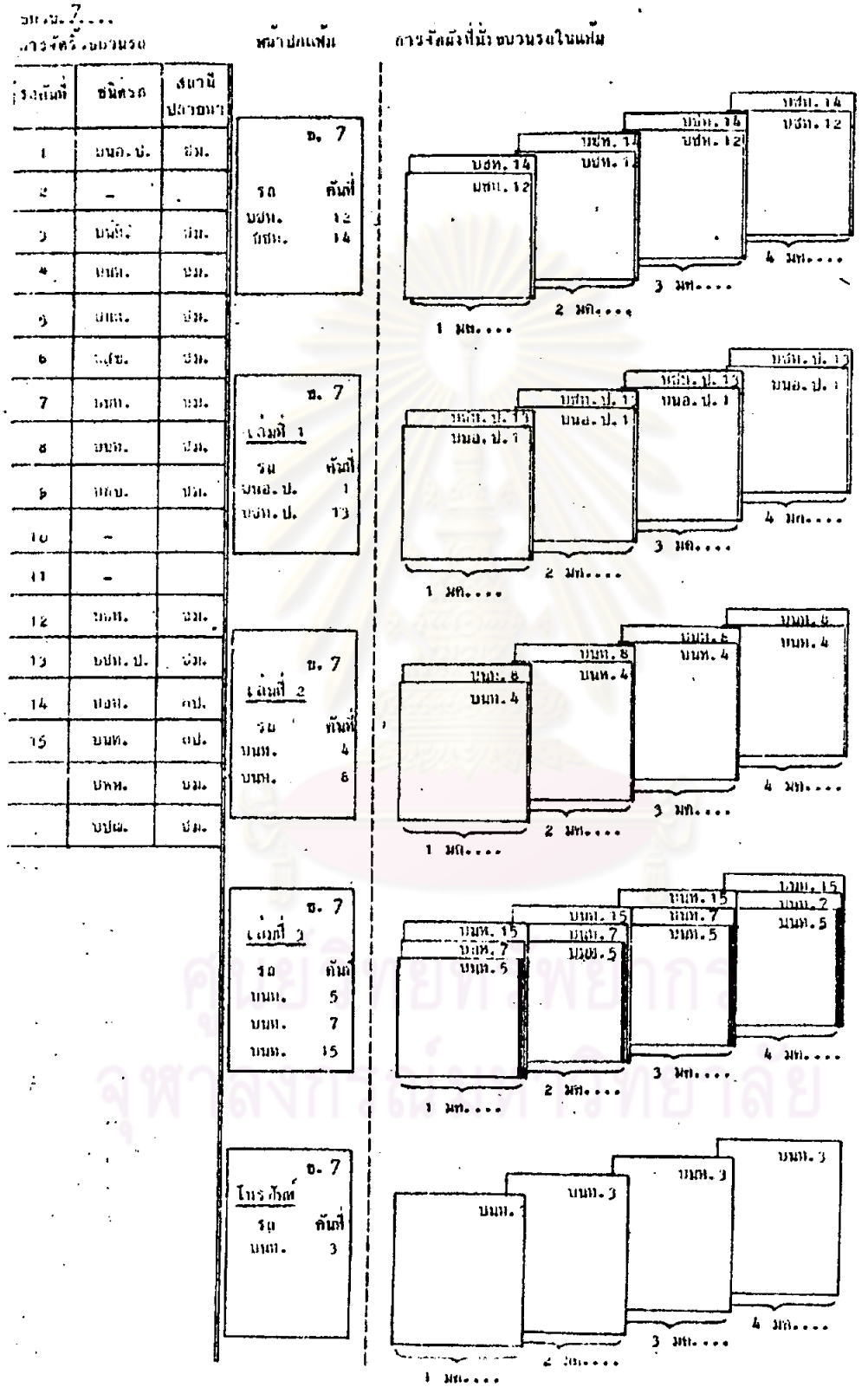
แผนผังเลขที่นั่งเหล่านี้จะถูกจัดเข้าแฟ้มรวมกันตามประเภทรถ ประเภทขบวนรถ และวันที่ถึงกำหนดขบวนรถออกจากต้นทาง (ดูรูปที่ 1.7) เจ้าหน้าที่สำรองที่นั่งจะต้องค้นหาที่นั่งจากแผนผังเพื่อสำรองให้กับผู้โดยสารตามวันที่ต้องการ และทำเครื่องหมายแสดงว่าที่นั่งถูกสำรองแล้ว นอกจากนั้นหากพนักงานมีเวลาว่างก็อาจจะกรอกข้อมูลที่จำเป็นลงในแผนผังการสำรองที่ด้วย เช่น ชื่อผู้โดยสารและเลขที่ตั๋ว แผนผังที่นั่งนี้จะถูกส่งไปยังหน่วยจำหน่ายตั๋วตามปกติ 24 ชม. ก่อนถึงกำหนดเวลาขบวนรถออกจากต้นทางเพื่อจำหน่ายตั๋วให้กับผู้โดยสารตามปกติ หากมีที่ว่างเหลืออยู่บนขบวนรถ และในที่สุดจะใช้ตรวจสอบบนขบวนรถเมื่อขบวนรถออกเดินทาง

ผู้ที่ใช้แฟ้มแผนผังที่นั่งบนรถจะประกอบด้วย หน่วยงานรับสำรองที่ตามปกติ หน่วยรับจองทางโทรศัพท์ หน่วยรับสำรองที่เที่ยวกลับจากสถานีในส่วนภูมิภาค หน่วยบริการคืนตั๋ว หน่วยบริการเลื่อนการเดินทาง และหน่วยงานรับสำรองที่สำหรับผู้ที่เดินทางเป็นหมู่คณะ

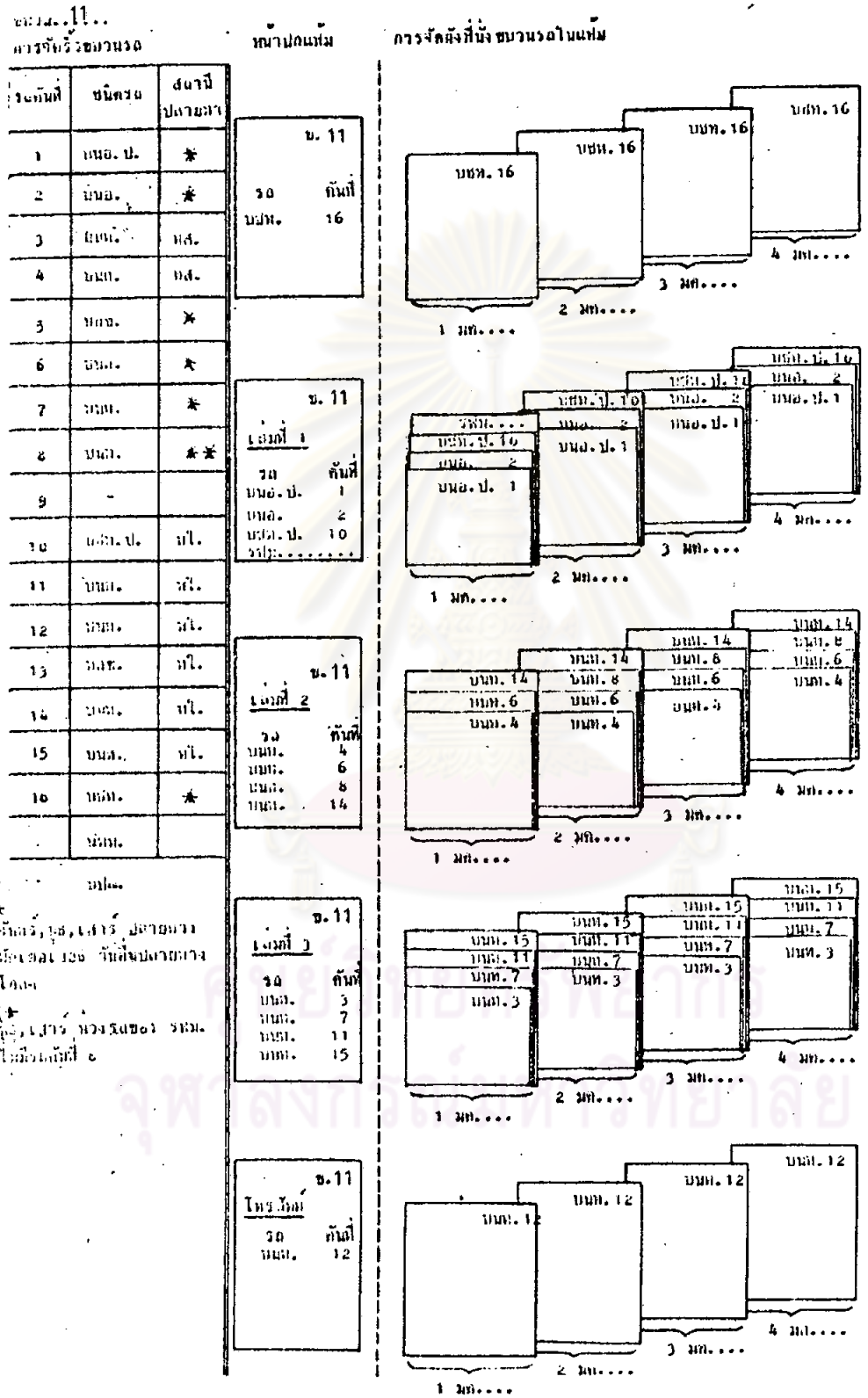


รูปที่ 1.6 ข. ผู้ใช้แผนผังที่นั่งบนรถ

หน่วยงานข้างต้นนี้ถ้าเป็นหน่วยที่บริการเกี่ยวกับการสำรองที่ก็จะต้องตรวจสอบที่นั่งตามที่ผู้โดยสารต้องการ และทำเครื่องหมายแสดงว่าที่นั่งถูกสำรองไปแล้ว ส่วนหน่วยที่บริการเกี่ยวกับการเลื่อนกำหนดการเดินทางและคืนตั๋ว จะต้องแก้ไขในแผนผังที่นั่งเพื่อนำที่นั่งที่ได้คืนกลับมาให้ผู้โดยสารรายอื่นสำรองต่อไป



รูปที่ 1.7 ก. แสดงการจัดแผนผังที่นั่งขบวนรถด่วน 7 (กรุงเทพ – เชียงใหม่) เข้าแฟ้ม เพื่อใช้สำรองที่ให้กับผู้โดยสาร



รูปที่ 1.7 ข. แสดงการจัดแผนผังที่นั่งขบวนรถด่วน 11 (กรุงเทพฯ – บัตเตอร์เวอธ และสุไหงโกลก) เข้าแฟ้มเพื่อใช้สำรองที่ให้กับผู้โดยสาร

จากตัวอย่างในรูปที่ 1.7 ก. จะเห็นได้ว่าเฉพาะขบวนรถด่วน 7 จะมีแฟ้มแผนผังที่นั่ง 5 แฟ้ม และในแต่ละแฟ้มจะมีแผนผังที่นั่งจำนวนต่างๆกัน. เช่น แฟ้มเล่มที่ 1 จะมีแผนผังที่นั่งรถปรับอากาศอยู่ 2 คัน ถ้าเปิดให้จองตั๋วล่วงหน้าได้ 20 วัน ในแฟ้มนี้จะมีแผนผังที่นั่ง 40 หน้า และถ้าเปิดให้สำรองที่ได้ 30 วัน แฟ้มเล่มนี้ก็จะมีแผนผัง 60 หน้า ส่วนแฟ้มเล่มที่ 3 ซึ่งเก็บที่นั่งรถ 3 คัน ถ้าเปิดให้จองตั๋วล่วงหน้า 30 วัน ภายในแฟ้มจะมีแผนผังที่นั่ง 90 หน้า สำหรับการจัดแฟ้มของขบวน 11 ในรูปที่ 1.7 ข. ซึ่งมีอยู่ 5 แฟ้ม จะเห็นได้ว่าหากเปิดให้สำรองที่และจองตั๋วล่วงหน้า 30 วัน ในแฟ้มที่ 1 และ 3 จะมีแผนผังที่นั่งขบวนรถเก็บอยู่แฟ้มละ 120 หน้า

ขบวนรถในทางสายใดที่เปิดให้สำรองที่นั่งล่วงหน้ามีอยู่ทั้งสิ้น 7 ขบวน จำนวนแฟ้มที่เจ้าหน้าที่จะต้องค้นหาทั้งสิ้นประมาณ 16 แฟ้ม และจำนวนแผนผังที่นั่งทั้งสิ้นถ้าเปิดให้สำรองที่นั่งล่วงหน้า 20 วัน จะมีประมาณ 780 หน้า และถ้าให้สำรองที่ล่วงหน้า 30 วัน จะมีจำนวนแผนผังที่นั่งประมาณ 1170 หน้า

จำนวนแฟ้มสำหรับการสำรองที่ทุกสายที่สถานีรถไฟกรุงเทพฯ มีประมาณ 45 แฟ้ม จำนวนแผนผังที่นั่งทั้งหมดประมาณ 2400 หน้า.

การจัดแฟ้มในลักษณะดังกล่าวข้างต้นนี้มีข้อที่ควรสังเกตคือ การตรวจค้นเลขที่นั่งบนรถคันเดียวกัน ขบวนเดียวกัน จะสามารถดำเนินการได้ครั้งละคนเท่านั้น ถ้าแฟ้มลำดับที่นั่งถูกใช้งานอยู่โดยผู้ให้บริการคนหนึ่ง ผู้ให้บริการคนอื่น ๆ จะใช้แฟ้มนี้ได้ก็ต่อเมื่อผู้ที่ใช้อยู่ก่อนดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และในทางปฏิบัติ เมื่อใกล้ถึงกำหนดขบวนรถออกจากต้นทาง ผู้โดยสารมักต้องการสำรองที่รถคันเดียวกัน หรือรถคันอื่นในขบวนเดียวกัน ดังนั้น จึงเป็นเหตุให้เกิดการรอคอยขึ้น เพื่อลดปัญหาการรอคอยลง การรถไฟฯจึงใช้ระบบการแบ่งโควต้าให้กับหน่วยบริการจองตั๋วบางหน่วย เช่น ตัวแทนจำหน่ายตั๋ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการสำรองที่นั่งในส่วนภูมิภาค ซึ่งปริมาณการสำรองที่นั่งสำหรับหน่วยบริการแต่ละแห่งมีน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับกรุงเทพฯ การแบ่งโควต้าที่นั่งบนขบวนรถจึงกระจายออกไปตามจุดต่าง ๆ การใช้ระบบโควต้านี้ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่การรถไฟฯด้วย ดังเช่น---ที่ผู้โดยสารมักกล่าวถึงกันอยู่เสมอถึงกรณีที่เจ้าหน้าที่ตามสถานีจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าแจ้งว่าที่นั่งถูกสำรองหมดแล้ว แต่เมื่อไปติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายตั๋ว หรือรู้จักกับเจ้าหน้าที่เป็นกรณีพิเศษก็อาจจะได้ที่นั่ง หรือกรณีที่ได้รับแจ้งว่าที่นั่งถูกสำรองหมดแล้ว แต่เมื่อขึ้นไปบนขบวนรถก็ยังพบว่ามีที่นั่งเหลืออยู่ กรณีที่เกิดขึ้นเหล่านี้เกิดจากสาเหตุเดียวกัน คือการที่ไม่สามารถจัดระบบการเก็บ

แผนผังที่นั่งบนขบวนรถไว้ในจุดที่เจ้าหน้าที่ในระดับสูงสามารถตรวจสอบได้ เนื่องจากจะทำให้การค้นหาที่นั่งชักช้ายิ่งขึ้นดังกล่าวแล้วข้างต้น เหตุผลดังกล่าวผนวกกับการขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่อยากรับติดต่อกรณีที่ยาก ๆ เช่น เมื่อต้องติดต่อขอใช้โควต้าจากที่อื่นให้กับผู้โดยสาร ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงมักจะบอกปัดทันทีเมื่อมีผู้โดยสารมาติดต่อในขณะที่โควต้าที่นั่งในมือถูกสำรองหมดไปแล้ว นอกจากนั้นก็อาจจะเกิดจากความไม่รับผิดชอบเพราะรู้ว่าไม่มีใครตรวจสอบได้ รวมทั้งอาจจะมีกรณีที่เจ้าหน้าที่รู้เห็นกับตัวแทนจำหน่ายตั๋ว โดยปฏิบัติหน้าที่ไปในทำนองที่จะให้ผู้โดยสารไปใช้บริการจากตัวแทนจำหน่ายตั๋วมากขึ้น ปัญหาเหล่านี้จะแก้ได้ทันทีหากใช้ระบบเก็บแผนผังที่นั่งไว้ที่เดียวกัน (Centralized file) และให้ทุกหน่วยเรียกเข้าศูนย์กลางเมื่อต้องการสำรองที่ โดยเลิกใช้ระบบการแบ่งโควต้าที่นั่งให้กับหน่วยรับบริการต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น ยกเลิกการแบ่งโควต้าให้กับตัวแทนจำหน่ายตั๋วและให้เรียกเข้าระบบการเก็บสำรองที่นั่งที่ศูนย์กลางของการรถไฟฯ เมื่อมีความประสงค์จะขอสำรองที่นั่งให้กับลูกค้าที่มาติดต่อ

ระบบแบ่งโควต้ามีข้อบกพร่องตรงที่ข้อมูลอยู่กระจัดกระจายจากกัน และจำนวนผู้ใช้บริการที่หน่วยบริการแต่ละแห่งจะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มากบ้างน้อยบ้าง เช่น ผู้ใช้บริการที่สถานีเชียงใหม่บางวันอาจจะมากบางวันอาจจะน้อย วันที่มีผู้ใช้บริการมากอาจต้องขอโควต้าลำปาง หรือเมื่อโควต้าของสถานีกรุงเทพฯหมด อาจต้องขอคืนจากตัวแทนจำหน่ายตั๋ว การติดต่อขอที่นั่งจากที่อื่นมักชักช้า เนื่องจากระบบการสื่อสารไม่ดี และบางครั้งก็เกิดจากการละเลยของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตัวแทนจำหน่ายตั๋วมักจะไม่ยอมคืนโควต้าที่ได้รับมาให้กับการรถไฟฯ เพราะหากเก็บไว้แล้วจำหน่ายได้ ก็มีสิทธิ์จะได้รับส่วนแบ่งตามข้อตกลง ตัวแทนจำหน่ายตั๋วจะคืนโควต้าให้เมื่อใกล้กำหนดขบวนรถออก ซึ่งมักไม่ค่อยมีประโยชน์ นอกจากปัญหาทั้งสองประการนี้แล้ว ยังมีปัญหาปลีกย่อย เช่น ปัญหาผู้โดยสารคืนตั๋วใกล้กำหนดขบวนรถออก และผู้มีสิทธิ์ใช้ใบเบิกทางประเภทต่าง ๆ กันที่ไว้โดยไม่มีแผนการเดินทางที่แน่นอน ซึ่งควรจะกำหนดให้มีการปรับ เพื่อให้ปัญหานี้ลดลง

ระบบการจัดแผนผังที่นั่งบนขบวนรถไว้ที่ส่วนกลาง และมีระบบการเรียกข้อมูลที่รวดเร็วจะช่วยให้การสำรองที่เร็วขึ้น และใช้ประโยชน์จากการขายที่นั่งได้มากกว่า แต่ระบบนี้จะต้องอาศัยระบบการสื่อสารและระบบรับส่งข้อมูลที่รวดเร็วและทันสมัย เช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์และการจัดหาอุปกรณ์สื่อสารและโทรคมนาคมเพื่อใช้ในการนี้โดยเฉพาะ

1.7 เจ้าหน้าที่สำหรับบริการประเภทต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ซึ่งจัดไว้สำหรับให้บริการผู้โดยสารเมื่อเปลี่ยนระบบการให้บริการไปแล้ว (ก่อนมีการเพิ่มอัตรากำลัง) ประกอบด้วย.-

- เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยสอบถามและแจกบัตรคิวมี 2 นาย ทำหน้าที่แจกบัตรคิวให้รายละเอียดเกี่ยวกับบริการสำรองที่และจองตั๋วล่วงหน้า และปรับปรุงประกาศหน้าหน่วยบริการสำรองที่ให้ทันสมัย เพื่อแสดงให้ผู้โดยสารทราบถึงขบวนรถที่ถูกสำรองที่เต็มหมดแล้ว

- เจ้าหน้าที่รับสำรองที่นั่งมี 5 นาย รับสำรองที่รถชั้นหนึ่งและชั้นสอง โดยแยกเป็นเจ้าหน้าที่รับสำรองที่สายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ 2 นาย และสายใต้อีก 3 นาย

- เจ้าหน้าที่จำหน่ายตั๋วมีสองประเภทคือ เจ้าหน้าที่สำหรับจำหน่ายตั๋วและสำรองที่สำหรับผู้ประสงค์จะเดินทางโดยรถชั้น 3 ซึ่งแยกเป็นเจ้าหน้าที่สำหรับสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ 1 นาย และสายใต้อีก 2 นาย เจ้าหน้าที่จำหน่ายตั๋วสำหรับผู้ที่ประสงค์จะเดินทางโดยรถชั้นหนึ่งและชั้นสอง ทำหน้าที่จำหน่ายตั๋วตามใบสำรองที่จากเจ้าหน้าที่รับสำรองที่ แยกเป็นเจ้าหน้าที่สำหรับบริการผู้ที่จะเดินทางในสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ 2 นาย สายใต้ 3 นาย

- เจ้าหน้าที่สำหรับรับคำร้องขอคืนตั๋ว เลื่อนการเดินทาง รวมทั้งจำหน่ายตั๋วเดือนแก่นักเรียนและประชาชนทั่วไป มีเจ้าหน้าที่ประจำ 1 นาย

- เจ้าหน้าที่รับจองตั๋วล่วงหน้าสำหรับผู้ที่ประสงค์จะเดินทางเป็นหมู่คณะ มีเจ้าหน้าที่ประจำ 1 นาย ทำหน้าที่รับคำร้องขอสำรองที่และจองตั๋วเป็นหมู่คณะโดยมอบเรื่องให้หัวหน้าหมวดจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าและสำรองที่ดำเนินการให้ นอกจากนั้นยังมีหน้าที่รับสำรองที่เมื่อได้รับการร้องขอจากหน่วยงานในส่วนภูมิภาค สำหรับกรณีที่มีผู้ประสงค์จะสำรองที่ขากลับจากกรุงเทพฯ

- เจ้าหน้าที่รับสำรองที่ทางโทรศัพท์และติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายตั๋วทางโทรศัพท์ มีเจ้าหน้าที่ 4 นาย โดยแยกงานเป็นการรับสำรองที่สายใต้และสายเหนือ กับสายตะวันออกเฉียงเหนือ ในช่วงที่มีผู้ติดต่อเป็นจำนวนมาก จะมีเจ้าหน้าที่ชั้นหัวหน้าหมวดและเสมียนมาช่วยอีกด้วย

1.8 ปัญหาที่เกิดขึ้น

เนื่องจากปริมาณผู้มาใช้บริการสำรองที่และจองตั๋วล่วงหน้าจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลาในแต่ละวัน และเปลี่ยนแปลงไปตามฤดูกาลดังกล่าวแล้วข้างต้น การจัดเจ้าหน้าที่

สำหรับบริการให้พอดีจึงทำได้ยาก เพราะหากจัดเจ้าหน้าที่ไว้พอดีในช่วงที่มีผู้ต้องการใช้บริการหนาแน่น เจ้าหน้าที่เหล่านั้นจะว่างงานเมื่อผู้โดยสารเบาบางลง ตรงกันข้ามถ้าจัดเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับบริการในช่วงเวลาที่ผู้โดยสารเบาบาง เจ้าหน้าที่จะไม่พอรับบริการผู้โดยสาร ผู้โดยสารต้องรอคอยเป็นเวลานานกว่าจะจบสิ้นการสำรองที่และซื้อตั๋ว การจัดหน่วยให้บริการให้พอดีที่สมมติฐานอันหนึ่งจึงเป็นปัญหาประการแรกที่ผู้บริหารงานเกี่ยวกับการบริการต้องคำนึงถึง

ปัญหาประการที่สอง เป็นการจัดขั้นตอนการทำงานในการให้บริการ และการจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ปัญหาเหล่านี้ได้แก่.-

- ปัญหาการเก็บแผนผังที่นั่งบนขบวนรถ ซึ่งมีเพียงชุดเดียวและเจ้าหน้าที่สามารถใช้ได้ครั้งละคนดังกล่าวแล้วข้างต้น ซึ่งทำให้เกิดปัญหาการรอคอยของผู้โดยสาร และปัญหาอื่น ๆ ที่ตามมาภายหลัง

- ปัญหาการให้ข้อมูลในเบื้องต้นเมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาถึงหน่วยบริการหน่วยแรก (ดูรูปที่ 1.1) หน่วยนี้มีเจ้าหน้าที่ 2 นาย ซึ่งต้องบริการผู้โดยสารที่มีจำนวนเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาดังกล่าว ในขณะที่มีผู้มาใช้บริการมาก เจ้าหน้าที่จะไม่มีเวลาให้รายละเอียดที่ดีพอแก่ผู้โดยสาร และผู้โดยสารส่วนมากก็ไม่สามารถทำความเข้าใจกับประกาศแสดงขบวนรถที่ถูกสำรองที่หมดแล้ว (ขณะที่กำลังทำการวิจัย เจ้าหน้าที่ของการรถไฟฯได้พยายามปรับปรุงแก้ไขรูปแบบของประกาศเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ง่ายขึ้น) ดังนั้น จึงมีผู้โดยสารส่วนหนึ่งรับบัตรคิวและนั่งรอแล้วไปทราบรายละเอียดเอาในขั้นการสำรองที่ ซึ่งบางคนก็ต้องเสียเวลารอคอยโดยเปล่าประโยชน์ เพราะไม่มีขบวนรถตามที่ต้องการเดินทาง และบางคนก็ไปตัดสินใจเปลี่ยนแผนการเดินทางในขั้นการสำรองที่ ซึ่งทำให้เสียเวลาเพิ่มขึ้น ผู้ใช้บริการรายต่อไปต้องรอคอยนานขึ้น

ผู้โดยสารชาวต่างประเทศซึ่งมีในราววันละ 20 - 30 ราย ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ในขั้นการสำรองที่นั่งใช้เวลาให้บริการผู้โดยสารแต่ละรายนานขึ้น เพราะเจ้าหน้าที่ในหน่วยให้ข้อมูลชั้นแรกไม่สามารถให้รายละเอียดที่ดีพอแก่ผู้โดยสารเหล่านี้

การปรับปรุงประกาศแสดงขบวนรถที่ถูกสำรองหมดแล้วยังช้าอีก **เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ไม่พอและได้รับข้อมูลจากหน่วยสำรองที่ล่าช้า**

- ตั๋วบางซึ่งใช้สำหรับกรณีที่ผู้โดยสารต้องการเดินทางไปและกลับ หรือกรณีที่ผู้โดยสารต้องการโดยสารไปยังสถานีเล็ก ๆ ที่ทางแผนกรับจองตั๋วล่วงหน้าไม่ได้เบิกตั๋วแข็งไว้ และกรณีการจำหน่ายตั๋วให้กับผู้โดยสารผ่านแดน (เช่นขบวน 11/16 ซึ่งเดินเข้าไปในประเทศสหพันธรัฐมาเลเซีย) ตั๋วบางนี้ในช่วงฤดูการโดยสารวันหนึ่ง ๆ จะมีการออกไม่น้อยกว่า 50 ใบต่อเจ้าหน้าที่ 1 นาย และในช่วงนอกฤดูการโดยสารเจ้าหน้าที่แต่ละนายจะต้องออกตั๋วประเภทนี้ประมาณ 20 ใบในแต่ละวัน การเขียนตั๋วบางแต่ละครั้ง เจ้าหน้าที่จะใช้เวลาไม่ต่ำกว่า 1 นาที

- ในกรณีที่เป็นตั๋วแข็ง ซึ่งแยกตั๋วค่าธรรมเนียมกับค่าโดยสารไว้จากกันก็เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้ช้าลงด้วย โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้โดยสารคนหนึ่งต้องการสำรองที่หลายที่ และจองตั๋วหลายใบ

- การสำรองที่ไปและกลับสำหรับผู้โดยสารแต่ละรายจะใช้เวลานานมาก เนื่องจากขาดระบบสื่อสารและโทรคมนาคมที่ดี การขอที่นั่งขากลับสำหรับผู้โดยสารแต่ละรายจะใช้เวลาประมาณ 3-11 นาที และบางครั้งเมื่อมีผู้ใช้ระบบโทรศัพท์ทางไกลของรถไฟมาก ๆ การติดต่อก็อาจจะนานเป็นครึ่งชั่วโมง หรือนานเป็นชั่วโมงก็เคยปรากฏ ขณะนี้การรถไฟฯกำลังติดตั้งระบบโทรศัพท์ทางไกลใหม่ โดยขยายจำนวนช่องให้มากขึ้น และได้ทราบว่าจะมีการสำรองสายสำหรับใช้เพื่อการสำรองที่นั่งโดยเฉพาะ ซึ่งก็เป็นที่หวังได้ว่าจะช่วยลดเวลาในการสำรองที่ขากลับลงได้มาก เมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง

1.9 วัตถุประสงค์ในการวิจัย :

ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่า การปรับปรุงระบบการสำรองที่นั่งและจำหน่ายตั๋วล่วงหน้านั้นจะต้องดำเนินการหลายจุดด้วยกัน โดยเฉพาะในขั้นตอนของการให้บริการที่ยังมีข้อบกพร่องอยู่

การวิจัยในที่นี้จะมุ่งไปที่การจัดจำนวนหน่วยบริการให้เหมาะสมโดยใช้เทคนิค **Operations Research** คือเรื่องทฤษฎีแถวคอย หรือ **Queueing Theory** โดยจะสร้างหุ่นจำลอง **(Model)** ขึ้นและเก็บรวบรวมข้อมูลจากระบบให้บริการที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบัน เพื่อนำมาทดลองหาลักษณะของคิวโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการจำลองระบบหรือที่เรียกว่า **Simulation** วิธีการจำลองระบบเพื่อศึกษาลักษณะของแถวคอยนี้จะได้กล่าวถึงอีกครั้งหนึ่งในบทที่ 2.

ผลจากการจำลองระบบจะทำให้ผู้บริหารตัดสินใจกำหนดจำนวนหน่วยรับบริการได้โดยมีข้อจำกัดในด้านการใช้ประโยชน์จากหน่วยบริการที่เพิ่มขึ้น และจำนวนผู้ใช้บริการที่อยู่ในแถวคอย

ผู้ทำการวิจัยขอเรียนย้ำอีกครั้งหนึ่งว่า จะมุ่งการวิจัยไปที่การกำหนดจำนวนหน่วยรับบริการเท่านั้น ส่วนการลดเวลาในขั้นตอนอื่นและการจัดระบบการเก็บแผนผังที่นั่งบนขบวนรถเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่จำเป็นต้องศึกษาและปรับปรุงต่อไปเพื่อช่วยให้การบริการรวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะการเก็บแผนผังที่นั่งโดยใช้คอมพิวเตอร์จะช่วยแก้ปัญหาได้มาก และควรเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ควรพิจารณาในโอกาสต่อไป

1.10 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในที่นี้จะดำเนินการโดยละเอียดเฉพาะการสำรองที่และจองตั๋วล่วงหน้าสำหรับรถชั้นหนึ่งและชั้นสอง ซึ่งเป็นบริการที่มีผู้ใช้มาก และผู้ใช้บริการทุกคนต้องเข้ารับบริการครบทุกขั้นตอน นอกจากนั้นการวิจัยนี้ยังเจาะจงเฉพาะที่ถสานีรถไฟกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นศูนย์กลางการเดินทางของผู้โดยสารที่ใหญ่ที่สุด วิธีการวิจัยจะอาศัยข้อมูลที่การรถไฟฯมีอยู่เดิม รวมทั้งการซักถามผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ส่วนข้อมูลที่ยังไม่สมบูรณ์จะต้องเก็บรวบรวมจากการปฏิบัติงานจริง ๆ ของเจ้าหน้าที่

การวิเคราะห์โดยวิธีจำลองระบบจะใช้โปรแกรมสำเร็จ (Package) ที่มีชื่อว่า GPSS/1100 (รายละเอียดโปรดดูจากหนังสืออ้างอิงลำดับที่ 23) ซึ่งเขียนขึ้นจากหุ่นจำลองของแถวคอยที่มีกฎเกณฑ์ในการให้บริการแบบ "ผู้มาก่อนจะได้รับบริการก่อน" (FIFO) การวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์ดำเนินการโดยใช้เครื่อง UNIVAC โดยความเอื้อเฟื้อของบริษัท SUMMIT และจากการอนุเคราะห์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย รายละเอียดผลการวิเคราะห์อยู่ในบทที่ 4

1.11 ผลประโยชน์ที่จะได้รับ

แม้ว่าการวิจัยนี้จะไม่มีรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่สำคัญบางเรื่อง และอาศัยข้อมูลพื้นฐานจากการดำเนินงานในระบบปัจจุบัน แต่ก็คาดว่าจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบสำรองที่และจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าของการรถไฟฯ ดังนี้.-

1.11.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการเข้ามาใช้บริการ และการใช้เวลาบริการผู้โดยสาร เพื่อใช้วิเคราะห์โดยวิธีจำลองระบบ จะทำให้ผู้บริหารหน่วยงานได้ทราบข้อมูลที่ไม่เคยเก็บและวิเคราะห์โดยละเอียดมาก่อน

1.11.2 ผู้บริหารหน่วยงานสามารถวางแผนกำหนดจำนวนหน่วยรับบริการเพื่อสนองความต้องการที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

1.11.3 เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการในส่วนอื่น ๆ