



รายงานฉบับสมบูรณ์

# การประเมินผล แผนงานพัฒนากิจการรถไฟ

เสนอต่อ

สำนักงบประมาณ



โดย

สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ  
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธันวาคม 2541





รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินผลแผนงานพัฒนากิจการรถไฟ

เสนอต่อ

สำนักงานประมาท

สถาบันวิจัยบริการ

โดย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ  
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธันวาคม 2541

116229335 21 ก.ค. 2542

## คำนำ

สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับมอบหมายจากสำนักงานประมาณให้ดำเนินการประเมินผลแผนงานพัฒนากิจการรถไฟ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนงานพัฒนากิจการรถไฟ และประเมินประสิทธิภาพในการจัดการโครงการของการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนและการขนส่งพัสดุภัณฑ์ รวมทั้งประเมินถึงความเหมาะสมในการให้เงินอุดหนุนของรัฐบาลเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบริการขนส่งทางรถไฟและชดเชยผลการขาดทุนที่เกิดขึ้น และหาแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการที่มีคุณภาพ

คณะผู้ประเมินผลขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงานทุกระดับในส่วนกลางและในท้องถิ่นตามเส้นทางของการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานและทัศนคติที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กร และขอขอบคุณข้าราชการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจากกระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม และสำนักงานประมาณ ซึ่งได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆจากการเข้าร่วมในการประชุมเชิงปฏิบัติการทั้งสองครั้งเพื่อกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลและเพื่อให้ข้อคิดเห็นต่อผลสรุปจากการประเมินผลร่วมกัน รวมทั้งขอขอบคุณประชาชนและผู้ประกอบการของหน่วยงานเอกชนซึ่งได้ให้ข้อเท็จจริงและข้อเสนอแนะตามแบบสำรวจของโครงการ ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้เกี่ยวข้องทุกท่านนับเป็นส่วนสำคัญที่นำไปสู่ข้อเสนอแนะในการปรับแผนงานพัฒนากิจการรถไฟในอนาคตเพื่อประโยชน์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยและประชาชนโดยรวม

สถาบันวิทย์บริการ

ดร.วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์

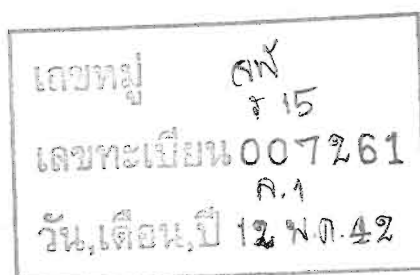
หัวหน้าคณะประเมินผลฯ

ธันวาคม 2541

# สารบัญ

## คำนำ

บทที่ 1	บทนำ	1-1
	1.1 ความเป็นมาของการประเมินผล	1-1
	1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินผล	1-1
	1.3 ขอบเขตของการศึกษา	1-2
	1.4 ประเด็นของการประเมินผล	1-2
	1.5 แผนการปฏิบัติงาน	1-4
บทที่ 2	การศึกษาสถานภาพขององค์กรในปัจจุบัน	2-1
	2.1 การศึกษาปัญหาของ รฟท. ในระยะเวลาที่ผ่านมา	2-1
	2.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของ รฟท. ในระยะเวลาที่ผ่านมา	2-5
	2.3 ภารกิจขององค์กร (MISSION)	2-10
	2.4 แนวทางในการดำเนินงานของแผนวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544	2-14
บทที่ 3	ประสิทธิผลของแผนงานพัฒนากิจการรถไฟ	3-1
	3.1 ระยะเวลาทางการให้บริการ	3-1
	3.2 มูลค่าการขยายตัวของกิจการรถไฟ	3-2
	3.3 จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ รฟท.	3-2
	3.4 การให้บริการขนส่งพัสดุภัณฑ์	3-3
	3.5 การถึงที่หมายปลายทางของรถโดยสารเชิงสังคม (PSO)	3-3
	3.6 การถึงที่หมายปลายทางของรถโดยสารเชิงพาณิชย์	3-3
	3.7 จำนวนพร้อมใช้งานของรถ(Availability)และจำนวนการนำมาใช้จริง(Utilization)	3-4
	3.8 ค่าบำรุงทางและสิ่งปลูกสร้าง	3-5
	3.9 ค่าบำรุงเครื่องบริภัณฑ์รถไฟ	3-5
	ตารางแสดงประสิทธิผลของแผนงานพัฒนากิจการรถไฟ	3-7



<b>บทที่ 4</b>	<b>ประสิทธิภาพในการดำเนินโครงการขององค์กร</b>	4-1
	4.1 รายละเอียดของโครงการภายใต้แผนงานพัฒนากิจการรถไฟ	4-1
	4.2 สรุปผลการดำเนินงานของโครงการภายใต้แผนงานพัฒนากิจการรถไฟ	4-12
	4.3 สรุปผลงานเปรียบเทียบแผนเดิมและแผนที่ปรับปรุง	4-17
	ตารางสรุปผลการดำเนินงานของโครงการภายใต้แผนงานพัฒนากิจการรถไฟ	4-25
<b>บทที่ 5</b>	<b>การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</b>	5-1
	5.1 วัตถุประสงค์และขอบเขตของการสำรวจ	5-1
	5.2 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟ	5-6
	5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รฟท.	5-23
	5.4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ	5-50
	5.5 สรุปผลการศึกษา	5-66
	5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงบริการของ รฟท.	5-71
	5.7 การอภิปรายและข้อเสนอแนะ	5-75
<b>บทที่ 6</b>	<b>ทัศนคติของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร</b>	6-1
	6.1 วัตถุประสงค์ของการสำรวจและวิธีการสำรวจ	6-1
	6.2 สรุปข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา	6-3
	6.3 ผลการสำรวจทัศนคติต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน	6-6
	6.4 ผลการสำรวจทัศนคติของพนักงานต่อการบริหารงานบุคคลของ รฟท.	6-27
<b>บทที่ 7</b>	<b>การประเมินความเหมาะสมในการให้เงินอุดหนุนของรัฐบาลและระบบ PSO</b>	7-1
	7.1 การประเมินความเหมาะสมในการให้เงินอุดหนุนของรัฐบาล	7-1
	7.2 ระบบ PSO (Public Service Obligations)	7-12
	เอกสารแนบท้ายบท	7-20
<b>บทที่ 8</b>	<b>สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	8-1
	8.1 สรุป	8-1
	8.2 ข้อเสนอแนะ	8-20
	8.3 บทส่งท้าย	8-34

# บทที่ 1

## บทนำ



### 1.1 ความเป็นมาของการประเมินผล

การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย (รฟท.) เป็นรัฐวิสาหกิจที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยเมื่อพิจารณาถึงด้านกำลังคน ปัจจุบันมีเส้นทางเดินรถทุกสายรวมเป็นระยะทางทั้งสิ้น 4,041 กิโลเมตร สามารถให้บริการผู้โดยสารได้ทั้งสิ้นไม่ต่ำกว่า 85.3 ล้านคน และให้บริการขนส่งสินค้าคิดเป็นน้ำหนักไม่ต่ำกว่า 8.7 ล้านตันต่อปี ในอดีตที่ผ่านมา รฟท. มีบทบาทสำคัญและสามารถตอบสนองความต้องการด้านการคมนาคมขนส่งของประเทศด้วยดีตลอดมา แต่การขยายตัวในการให้บริการคมนาคมขนส่งโดยวิธีอื่นอย่างรวดเร็วในปัจจุบันทำให้การคมนาคมขนส่งทางรถไฟต้องลดบทบาทความสำคัญลง ขณะเดียวกัน รฟท. ก็ประสบภาวะการขาดทุนติดต่อกันมาไม่น้อยกว่า 10 ปี โดยที่ รฟท. ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐปีละไม่ต่ำกว่า 1,000 ล้านบาท ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา รัฐบาลได้ให้เงินอุดหนุน รฟท. เพื่อชดเชยผลการขาดทุนเป็นวงเงินรวมทั้งสิ้น 5,288 ล้านบาท และคาดว่าสภาพการขาดทุนดังกล่าวมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ จากปี 2536 ขาดทุน 1,308 ล้านบาท มาในปี 2540 ขาดทุนเพิ่มขึ้นเป็น 1,760 ล้านบาท (ที่มา : งบกำไรขาดทุน ปี 2536-2540) สำนักงานประมาณจึงเห็นควรให้มีการประเมินผลการดำเนินงานแผนงานพัฒนากิจการรถไฟ รวมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ตลอดจนแนวทางการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้กิจการรถไฟสามารถพัฒนาไปอย่างมีประสิทธิภาพและลดภาวะการขาดทุนของ รฟท.

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

- (1) เพื่อประเมินประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนงานพัฒนากิจการรถไฟ และประเมินประสิทธิภาพในการจัดการของ รฟท. เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนและการขนส่งพัสดุภัณฑ์
- (2) เพื่อประเมินถึงความเหมาะสมในการให้เงินอุดหนุนของรัฐบาลเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบริการขนส่งทางรถไฟและชดเชยผลการขาดทุนที่เกิดขึ้น
- (3) เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการที่มีคุณภาพ

### 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การประเมินผลแผนงานพัฒนากิจการรถไฟครอบคลุมถึงการดำเนินงานและศึกษาวิเคราะห์ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- (1) ผลการดำเนินงานในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 7 (พ.ศ.2535-2539) และปีงบประมาณ 2540 ทั้งในส่วนที่ได้รับเงินงบประมาณจากรัฐบาลและจากรายได้ของ รฟท. เอง
- (2) การบริหารจัดการและการให้บริการของ รฟท. ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนและการขนส่งพัสดุภัณฑ์
- (3) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการขาดทุน และการให้เงินอุดหนุนของรัฐเพื่อชดเชยภาระขาดทุน

### 1.4 ประเด็นของการประเมินผล

จากประเด็นของการประเมินผลแผนงานพัฒนากิจการรถไฟตามข้อตกลงกับสำนักงบประมาณ คำถามสำหรับการประเมินผลแต่ละประเด็นกำหนดได้ดังนี้

#### 1.4.1 การประเมินประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนงานพัฒนากิจการรถไฟ

- (1) งาน/โครงการภายใต้แผนงานพัฒนากิจการรถไฟสามารถผลิตผลงาน (Outputs) ได้ในลักษณะเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนดำเนินงานหรือไม่
- (2) งาน/โครงการภายใต้แผนงานพัฒนากิจการรถไฟก่อให้เกิดผลประโยชน์ (Effect) และผลกระทบ (Impact) ในเชิงบวกต่อประชาชนตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่

#### 1.4.2 การประเมินประสิทธิภาพในการจัดการของ รฟท.

- (1) การให้บริการผู้โดยสาร และบริการขนส่งพัสดุภัณฑ์มีประสิทธิภาพ (Efficiency) หรือไม่ ในระดับใด
- (2) การให้บริการผู้โดยสารและบริการขนส่งพัสดุภัณฑ์สร้างความพึงพอใจความระพึงพอใจในด้านความสะอาด ความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความสะอาดแก่ผู้รับบริการหรือไม่ ในระดับใด
- (3) การดำเนินงานตามระบบ PSO (Public Service Obligations) รวมทั้ง Cost centers และ profit centers มีความก้าวหน้าหรือไม่ เพียงใด
- (4) บุคลากรในองค์กรมีทัศนคติในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรหรือไม่ เพียงใด และมีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานอย่างไร

#### 1.4.3 การประเมินความเหมาะสม ในการให้เงินอุดหนุนของรัฐบาล

- (1) รายได้/รายจ่ายดำเนินการ (Operating expenses) อยู่ในสถานภาพรายได้เหนือรายจ่ายหรือไม่ เท่าใด และการจัดการรายได้ของ รฟท. มีการดำเนินการอย่างไรต่อสถานภาพที่เกิดขึ้นนั้น
- (2) รายได้ต่อค่าใช้จ่ายในการให้บริการทุกประเภทของ รฟท. มีอัตราในเชิงบวกหรือเชิงลบ กำไรหรือขาดทุนเท่าใด
- (3) ปัจจัยภายนอกองค์กรและปัจจัยภายในองค์กรใดบ้างที่มีผลต่อภาวะการขาดทุนและมีแนวทางแก้ไขอย่างไร
- (4) การแยกต้นทุนรวมมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร
- (5) การกำหนดกลุ่มผู้โดยสารที่ควรได้รับส่วนลดที่เป็นอยู่ในปัจจุบันควรมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่อย่างไร
- (6) ขนาดของเงินอุดหนุนของรัฐเพื่อชดเชยภาวะขาดทุนที่เป็นอยู่ในปัจจุบันหรือไม่ และระดับที่ความเหมาะสมควรกำหนดอย่างไร

#### 1.4.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

- (1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ได้แก่ ทิศทางการลงทุนของการรถไฟในอนาคตควรมีลักษณะใด และควรมีการปรับนโยบายใหม่ในการจัดแผนงานขององค์กรหรือไม่ (เช่น ขยายแผนงาน รักษาสถานภาพเดิมของแผนงาน ปรับปรุงแผนงาน โอนแผนงานให้องค์กรประเภทอื่นดำเนินการแทน และยกเลิกแผนงาน เป็นต้น)
- (2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติงาน ได้แก่ รูปแบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพและรูปแบบการควบคุมคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งรูปแบบการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการระบบข้อมูลของ รฟท. ควรมีลักษณะใด

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## 1.5 แผนการปฏิบัติงาน

กิจกรรม	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>1. ออกแบบเค้าโครงการประเมินผล</b> - การเตรียมงาน - ประชุมเชิงปฏิบัติการ - สรุปเค้าโครงการประเมินผล								
<b>2. จัดทำระบบข้อมูลพื้นฐาน</b> - ออกแบบระบบข้อมูลพื้นฐาน - จัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน - บันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์								
<b>3. จัดเก็บข้อมูล</b> - วิจัยเอกสาร - แบบสอบถามประชาชน - สัมภาษณ์บุคคลากรในองค์กร								
<b>4. วิเคราะห์ข้อมูล</b> - การประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพ - การประเมินความเหมาะสมในการให้เงินอุดหนุนของรัฐบาล - การศึกษาทิศทางขององค์กร - การศึกษาแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน								
<b>5. จัดประชุมระดมความคิดเห็น</b> - การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำตัวชี้วัด - การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสรุปผลการสำรวจ - การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดวางทิศทาง - การประชุมเพื่อพิจารณาร่างรายงาน								
<b>6. จัดทำรายงาน</b> - รายงานการศึกษาเบื้องต้น - รายงานความก้าวหน้า - ร่างรายงานฉบับสุดท้าย - รายงานฉบับสุดท้าย								

## บทที่ 2

### การศึกษาสถานการณ์ภาพขององค์กรในปัจจุบัน

#### 2.1 การศึกษาปัญหาของ รฟท. ในระยะเวลาที่ผ่านมา

การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) ได้เผชิญกับปัญหาอันเนื่องมาจากความไม่ชัดเจนของนโยบาย ประกอบกับความล้มเหลวในการแยกความรับผิดชอบของการรถไฟออกจากความต้องการของรัฐที่ต้องการ จัดหาบริการให้กับสังคม ก่อให้เกิดวงจรของการขาดทุน นำไปสู่การเพิ่มภาระหนี้สิน การดำเนินการซ่อมบำรุงต้องเลื่อนไป อายุเฉลี่ยของรถไฟเพิ่มขึ้น และยังส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน (แผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536:30) การกำหนดบทบาทในอนาคตของ รฟท. เพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการการขนส่งของประเทศ จะต้องวิเคราะห์ถึงอุปสงค์การขนส่งในอนาคต ภาคการขนส่งซึ่งเป็น ภาคที่มีความสำคัญภาคหนึ่งของเศรษฐกิจได้เจริญเติบโตไปในทิศทางเดียวกับการเจริญเติบโตของ เศรษฐกิจ สิ่งนี้เป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าเมื่อเศรษฐกิจของประเทศได้มีการพัฒนาเพิ่มมากขึ้น บทบาทของการ ขนส่งของภาครัฐก็จะมีมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นไปเรื่อยๆ เช่นเดียวกัน ซึ่งยิ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของ องค์กรขนส่งของรัฐดังเช่น รฟท. (แผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536:7) อย่างไรก็ตาม การ ขยายบทบาทของ รฟท. จำเป็นต้องเกิดขึ้นพร้อมๆ กับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายด้านภายใต้สภาพของ ฐานะทางการเงินของ รฟท. ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญได้แก่ พันธะการให้บริการสาธารณะ (PSO) รูปลักษณ์ขององค์กรที่ต้องการ ความสามารถด้านเทคโนโลยี กลยุทธ์ทางธุรกิจ การลงทุนที่ต้อ กการ และภาระด้านหนี้สิน (แผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536:1) การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ก็เพื่อ นำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน การจัดการ และการให้บริการที่มีคุณภาพ รวมทั้ง การพิจารณาถึงความเหมาะสมในการให้เงินอุดหนุนของรัฐบาลอีกด้วย

ผลการศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ให้ข้อสรุปว่าปัญหาของกิจการ รถไฟในแต่ละประเทศมีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่หลายประการ แต่ก็ยังไม่มีสูตรสำเร็จที่สามารถนำมาใช้ใ นการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในปัจจุบันของ รฟท. ได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตาม ก็อาจนำมาเป็นแนวคิดในการจัดการ กับปัญหาเพื่อเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้กิจการรถไฟดีขึ้น โดยได้มีการเสนอวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมบาง ประการมาใช้ในการหาทางแก้ไขปัญหาดังนี้

## 1. การทำให้เป็นที่ยอมรับทางการเมือง

แนวคิดการปฏิรูปกิจการรถไฟในประเทศต่างๆที่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากประเทศเหล่านั้นยอมรับว่าปัญหาของกิจการรถไฟเป็นปัญหาระดับชาติ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความเด็ดเดี่ยวของผู้นำทางการเมืองเมื่อต้องการมีการแก้ไขปัญหา แทนที่จะปล่อยให้ผู้บริหารรถไฟรับภาระในการแก้ไขเอง ผู้นำทางการเมืองระดับสูงสุดของประเทศจะต้องเข้าใจและให้การสนับสนุนแผนการปรับโครงสร้างอย่างจริงจัง (แผนแม่บทพัฒนามากิจการรถไฟระยะยาว, 2536: 3) นอกจากนี้ การที่จะปฏิรูป รฟท. ให้มีประสิทธิผลเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเป็นที่ยอมรับของนักการเมืองที่จะต้องเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นกับ รฟท. อย่างแท้จริง ตลอดจนเห็นความจำเป็นที่จะต้องให้รถไฟมีบทบาทมากขึ้นในอนาคต จึงจำเป็นที่จะต้องหาวิธีการที่มีประสิทธิผล อันจะนำไปสู่ความเข้าใจและให้การสนับสนุน องค์ประกอบบางประการของกลยุทธ์ดังกล่าวอาจจะรวมถึงสิ่งดังต่อไปนี้ (แผนแม่บทพัฒนามากิจการรถไฟระยะยาว, 2536: 2)

ก) ความตื่นตัวและความต่อเนื่องในการเผยแพร่ข้อมูล(Dissemination) รฟท.ควรนำผลการศึกษาที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์และการให้ข้อเสนอแนะที่สามารถจะสร้างความเข้าใจในปัญหาที่การรถไฟกำลังเผชิญอยู่และศักยภาพของการขนส่งโดยรถไฟ เผยแพร่ให้ประชาชนส่วนใหญ่ได้ทราบ โดยเฉพาะกลุ่มนักการเมือง ข้าราชการ นักวิชาการ ครูอาจารย์ และสาธารณชนโดยทั่วไป เพื่อนำไปสู่การยอมรับถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง

ข) แผนงานพัฒนาวิเทศสัมพันธ์ (Public Relations) แผนงานประชาสัมพันธ์จัดได้ว่าเป็นความจำเป็นที่สุดส่วนหนึ่งของการรถไฟ ที่จะสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงของ รฟท. ในอนาคต การที่จะประสบผลสำเร็จในการกระจายข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ รฟท. จึงอาจจำเป็นต้องใช้องค์กรวิเทศสัมพันธ์ระดับมืออาชีพในการจัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์

ค) การพัฒนาบริการชั้นนำ (Show-case) ของรถไฟ การจัดให้มีการบริการบางประเภทที่ถือว่าเป็นหน้าเป็นตาหรือบริการชั้นนำของ รฟท. ที่จะให้บริการที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือทั้งการขนส่งผู้โดยสารและการขนส่งสินค้า) เป็นสิ่งที่ควรทำอย่างยิ่ง เพื่อแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของ รฟท. ที่จะให้บริการที่ดีได้ หาก รฟท. ได้รับการส่งเสริมให้มีการปฏิรูปก็จะช่วยให้ภาพพจน์ของ รฟท. ดีขึ้น

## 2. การนำระบบ PSO มาใช้

สาเหตุสำคัญที่ทำให้กิจการรถไฟทั่วโลกประสบปัญหารุนแรงในอดีตก็คือ การที่รัฐเพิกเฉยไม่ใส่ใจกับข้อเท็จจริงที่ว่ารัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อการให้บริการสังคม ไม่ใช่หน้าที่ของการรถไฟ แม้ว่าในอดีตรัฐบาลได้ให้เงินอุดหนุนยอดรวมการขาดทุนของกิจการรถไฟเป็นรายปี แต่ไม่สามารถประเมินได้ว่าคุ้มค่างกับการบริการหรือไม่ ด้วยวิธีนี้การรถไฟจะไม่มีแรงจูงใจที่จะจัดการกิจการรถไฟอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ข้อเสนอหนึ่งในการปรับปรุงคือการใช้แนวคิดพันธะการให้บริการสาธารณะ (Public Service Obligations) ซึ่งเป็นการจ่ายชดเชยการขาดทุนจากการให้บริการสาธารณะในราคาที่ต่ำกว่าทุน ลักษณะของการให้

บริการสาธารณะทำให้การรถไฟต้องให้บริการโดยคิดค่าบริการในราคาที่ต่ำกว่าทุน โดยรัฐบาลต้องแบกรับภาระอันเกิดจากการขาดทุน แนวคิดดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้แก้ปัญหาในประเทศต่างๆทั่วโลก แนวคิดนี้จะทำให้รัฐบาลตัดสินใจง่ายขึ้นว่าจะเพิ่มหรือลดการให้บริการดังกล่าว เมื่อรู้ว่าจะต้องใช้จ่ายทั้งหมดเป็นเงินเท่าไร ซึ่งเป็นการบังคับให้การจัดการของการรถไฟจะต้องดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและควบคุมค่าใช้จ่าย ระบบ PSO ซึ่งถือว่าเป็นก้าวที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของการปฏิรูป รฟท. ควรจะได้จัดทำให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะจะนำไปสู่ผลประโยชน์เอนกประการ เช่น ทำให้มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนระหว่างรัฐบาลกับ รฟท. ในการให้บริการสังคม เกิดแรงจูงใจในการให้บริการส่วนไม่ใช่ PSO เป็นเชิงพาณิชย์อย่างเต็มที่ ทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อฐานะทางการเงินของ รฟท. ในอนาคตจากฝ่ายบริหารอย่างเต็มที่ มีความเป็นไปได้ที่จะปรับเปลี่ยนสถานภาพของ รฟท. ให้เป็น "รัฐวิสาหกิจขั้นดี" ตามความหมายของกระทรวงการคลัง ทำให้ รฟท. มีความเป็นอิสระและพึ่งพาตนเองได้มากขึ้น และเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ของ รฟท. (แผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536:4) ดังนั้นเมื่อได้มีการจัดหาระบบ PSO ก็ควรจะมีการติดตามดูแลและปรับปรุงระบบต่อไป การปรับปรุงในอนาคตควรคำนึงถึง (1) การศึกษารายละเอียดของการใช้ระบบ PSO น่าจะมีขึ้นภายใน 2 ปี เพื่อที่จะมองหาว่ามีทางเลือกอื่นๆ ในการให้บริการคมนาคมขนส่งในเส้นทางเดียวกันกับที่ รฟท. ให้บริการอยู่ในขณะนั้นหรือไม่ (2) ระบบบัญชีต้นทุนที่ใช้เมื่อเริ่มใช้ระบบ PSO นั้น คงจะใช้ได้เฉพาะในระยะเริ่มต้นเท่านั้น ระบบนี้ควรจะมีการปรับปรุงเพื่อที่จะช่วยส่งเสริมการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจด้วย (3) ระบบการเจรจาต่อรอง PSO ควรจะมีขึ้นทุกปี และ (4) วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับ PSO ควรมีการทบทวนทุกๆ 2 ปี

### 3. สัญญาข้อตกลงระหว่างรัฐบาลกับ รฟท.

ประเด็นที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะต้องพิจารณาก็คือ การรถไฟควรจะเชื่อมโยงกับฝ่ายรัฐบาลและองค์กรอื่นๆที่เกี่ยวข้องอย่างไร รวมไปถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับระดับที่การรถไฟจะให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วม (แผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟ, 2536:4) เมื่อได้มีการใช้ระบบ PSO แล้ว รัฐบาลและ รฟท. ก็จะต้องมีการหารือและเห็นพ้องกันในเรื่องอย่างกว้างๆของความสัมพันธ์ระหว่างกัน เป้าหมายก็คือควรจะได้มีข้อผูกพันว่าแต่ละฝ่ายจะดำเนินการเพื่อนำไปสู่กระบวนการปฏิรูปอย่างไรบ้าง กระบวนการนี้ควรจะได้นำไปสู่การจัดทำแผนสัญญาข้อตกลง (Contract Plan) แผนการบริหาร (Management Plan) และแผนภาระของรัฐที่พึงปฏิบัติ (Enabling Actions Plan) (แผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟ, 2536:6)

- แผนสัญญาข้อตกลง (Contract Plan) เป็นเอกสารที่จะช่วยให้เกิดความชัดเจนในหน้าที่และความรับผิดชอบของ รฟท.เองมีการกำหนดเงื่อนไขของผลงานที่คาดว่าจะได้จากกรรถไฟ ระบุข้อผูกพันในส่วนของรัฐบาลและกำหนดช่วงเวลาของสัญญา
- แผนการบริหาร (Management Plan) เป็นเอกสารที่จัดเตรียมขึ้นเป็นการภายในสำหรับ รฟท.เอง ในแผนการนี้เป็นแผนปฏิบัติงานตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ในอนาคตและข้อผูก

มัดเกี่ยวกับผลงานของ รฟท. ในแผนสัญญาข้อตกลง จะถูกแปรออกมาเป็นรายละเอียดของเป้าหมายการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายภายใน รฟท.

- แผนภาระของรัฐที่พึงปฏิบัติ (Enabling Actions Plan) เป็นการนำเอารายการข้างต้นมาพัฒนาเป็นโปรแกรมปฏิบัติงานเป็นขั้นเป็นตอน ซึ่งจะทำให้รัฐบาลทราบว่าต้องตอบสนองแต่ละข้อได้อย่างไรบ้าง ที่จะช่วยให้ รฟท. เริ่มปฏิบัติงานในฐานะที่เป็นกิจการเชิงพาณิชย์อย่างแท้จริงได้

#### 4. แผนการลงทุน

ภายใต้สภาพที่ รฟท. ต้องเลื่อนตารางซ่อมบำรุงและมีการลงทุนในระดับที่ต่ำ แผนการลงทุนนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งในการที่จะปรับปรุงผลการดำเนินงานของ รฟท. และตระเตรียมให้ รฟท. มีบทบาทเพิ่มขึ้นในอนาคต แผนการลงทุนนี้จะแสดงให้เห็นถึงระดับการลงทุนโดยเฉลี่ยในช่วง 20 ปีข้างหน้าซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมาทั้งหมด ทั้งนี้เห็นว่าเกือบครึ่งหนึ่งของการลงทุนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับโครงการรถไฟรางคู่ (แผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536:13) และแผนการลงทุนยังไม่รวมการลงทุนในสายธุรกิจแนวใหม่เข้าไว้ด้วย เช่น การให้บริการรถไฟความเร็วสูง เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากจำเป็นต้องทำการศึกษาในแนวคิดต่อไป และก็คาดหวังว่าการพัฒนาเหล่านี้จะสามารถเกิดขึ้นได้โดยเงินทุนของเอกชน

แนวคิดในการจัดการกับปัญหาของกิจการรถไฟที่กล่าวมาข้างต้น เป็นการยึดตามแนวคิดของระบบสากลในแก้ไข้ปัญหา เพื่อนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพของ รฟท. ในอนาคต

นอกจากการศึกษาดังกล่าว นคร จันทคร ได้ทำการศึกษาปัญหาของ รฟท. โดยมีความเห็นว่าปัญหารถไฟเป็นปัญหาสากล กิจการรถไฟทุกประเทศประสบปัญหาด້วยคล้ายคลึงกัน แต่การจัดการกับปัญหาแตกต่างกันไปตามพื้นฐานความเข้าใจในทางสังคมและการเมืองของประเทศเหล่านั้น (ปัญหาของการรถไฟแห่งประเทศไทย, 2536:1) โดย นคร ได้แยกสาเหตุของปัญหาออกเป็น 2 กรณี คือ ปัญหาจากปัจจัยภายในของ รฟท. และปัญหาซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก แนวทางวิธีการแก้ไข้ปัญหาที่เสนอได้เน้นใน 3 เรื่องหลัก คือ ต้องมีนโยบายที่ดีจากรัฐบาล ต้องมีความเข้าใจจากมวลชน และต้องปรับปรุงพื้นฐานการดำเนินงานเพื่อควมมีประสิทธิภาพ (ปัญหาของการรถไฟแห่งประเทศไทย, 2536 :5)

- นโยบายที่ดี การกำหนดนโยบายการขนส่ง ผู้กำหนดนโยบายจะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายของชาติ ฉะนั้นจึงต้องให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายทุกส่วนที่จะเกิดขึ้น
- การสร้างความรู้ขึ้นพื้นฐานขึ้นในสังคม มีการนำเสนอและเผยแพร่รายงานการศึกษาเกี่ยวกับการขนส่งให้มากขึ้น
- การบริหารจัดการด้านการขนส่ง โดยการปรับพื้นฐานทางธุรกิจ และการเพิ่มบทบาทภาคเอกชน

ผลการศึกษาของโครงการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของ รฟท. โดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สรุปว่าสาเหตุสำคัญที่ทำให้ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการของ รฟท. สูงจนไม่สามารถทำกำไรจากการดำเนินงานได้นั้นเกี่ยวข้องกับทรัพยากรสำคัญส่วนใหญ่ เช่น หัวรถจักร ตู้รถโดยสาร และพนักงานของ รฟท. เป็นต้น ถูกนำไปใช้งานในกลุ่มรถบริการเพื่อสังคม ซึ่งเป็นบริการที่จัดเก็บค่าโดยสารในอัตราที่ต่ำกว่าทุนโดยตลอด ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของโครงการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของ รฟท. โดยศูนย์วิจัยและบริการธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ว่ารัฐบาลยังมีความจำเป็นต้องให้บริการรถไฟเพื่อสังคมสำหรับผู้มีรายได้น้อย ส่งผลให้รายได้จากการให้บริการดังกล่าวไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ทำให้รายได้โดยรวมของ รฟท. ลดต่ำลง ขาดงบประมาณที่จะนำไปใช้พัฒนาคุณภาพของงานด้านต่างๆ

ดังนั้น เพื่อให้ รฟท. พอมียรายได้คุ้มกับรายจ่ายต่างๆ และมีเหลือสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการบริการให้ดีขึ้น รฟท. จึงควรจะต้องเพิ่มรายได้จากการดำเนินงานภายใต้ข้อจำกัดในการให้บริการดังกล่าว และขณะเดียวกันก็ต้องพยายามลดรายจ่ายในการดำเนินงานให้น้อยลงด้วย (รายงานการวิจัยโครงการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของ รฟท. โดย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538:4-2)

1. เพิ่มอัตราค่าบริการสำหรับการบริการรถไฟเพื่อสังคมให้อยู่ในระดับที่ไม่ขาดทุนจากการดำเนินงาน พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพของการให้บริการด้วย
2. เพิ่มบริการใหม่ๆ เช่น บริการรถโดยสารชั้นนักธุรกิจ (Business Class) เป็นต้น
3. ขยายฐานของตลาดให้กว้างขึ้น
4. เพิ่มบริการใหม่สำหรับกลุ่มลูกค้ากลุ่มใหม่
5. วิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานของแต่ละรายการ แล้วแยกรายการต้นทุนที่ก่อให้เกิดรายจ่ายที่สูงเกินกว่าที่ควรจะเป็นออกมาศึกษาโดยละเอียดเพื่อหาช่องทางในการลดค่าใช้จ่ายรายการนั้นในกรณีที่ไม่สามารถลดรายจ่ายได้ ให้มีประสิทธิภาพของงานแทน
6. ลงทุนเพิ่มสำหรับการให้บริการในบางด้านที่จำเป็นเพื่อ รฟท. จะได้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่วางไว้

## 2.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของ รฟท. ในระยะเวลาที่ผ่านมา

### 2.2.1 โอกาสและข้อจำกัดจากสภาพแวดล้อมภายนอก

#### 1. ด้านสังคมวัฒนธรรม

- (1) การรถไฟจัดเป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีมานาน และอาจกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่นำความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่างๆของประเทศ อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของโครงสร้างพื้นฐานทาง

เศรษฐกิจและสังคม จะเห็นได้ว่านโยบายต่างๆของรัฐบาลได้พยายามที่จะกระจายความเจริญออกไปยังส่วนภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ ดังนั้นจึงเป็นโอกาสของ รฟท. ที่ได้ขยายกิจการเพื่อรองรับความต้องการทางด้านขนส่งในอนาคต (รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาและจัดทำแผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536:11-12)

(2) ในอดีตการเดินทางโดยรถไฟถือว่าสะดวกกว่าการเดินทางแบบอื่น ซึ่งผู้ใช้บริการมีหลายระดับด้วยกัน แต่ในปัจจุบัน ผู้โดยสารรถไฟและผู้ที่มีศักยภาพที่จะใช้บริการรถไฟก็จะเปลี่ยนไปใช้บริการอย่างอื่นแทน เพราะนอกจากจะมีระบบขนส่งมวลชนอย่างอื่นที่จะให้เลือกใช้บริการแล้ว ยังสะดวกและรวดเร็วกว่าเมื่อเทียบกับการบริการจากรถไฟที่เชิงช้าและขาดความแน่นอน จึงถือเป็นข้อจำกัดที่ รฟท. จะต้องแก้ไขเพื่อให้สามารถแข่งขันกับขนส่งมวลชนอย่างอื่นได้(รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาและจัดทำแผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536: 5-7)

(3) แม้ว่าการบริการของรถไฟจะเสียเปรียบในเรื่องของความเชิงช้าและไม่แน่นอน การเดินทางโดยรถไฟก็ยังคงได้รับความนิยมอยู่ โดยเฉพาะผู้โดยสารไปเข้าเียนกลับหรือผู้โดยสารชั้นสามที่เดินทางระหว่างเมือง และอาจจะกลายเป็นระบบขนส่งมวลชนที่ได้รับความนิยมอีกครั้งในอนาคต สำหรับประชาชนที่อาศัยในเขตกรุงเทพฯ บริเวณชานเมือง ซึ่งเป็นผลมาจากความแออัดในการใช้ถนนเพิ่มอย่างรวดเร็ว (รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาและจัดทำแผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536:16-20)

## 2. ด้านเทคโนโลยี

(1) แต่ละประเทศพยายามที่จะพัฒนาและปรับปรุงระบบขนส่งมวลชนโดยรถไฟให้มีความทันสมัย รวดเร็ว สามารถสนองตอบความต้องการการใช้บริการของประชาชนให้ได้มากที่สุด และที่สำคัญก็เพื่อเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กร เทคโนโลยีใหม่ๆที่นำมาใช้ในการให้บริการของรถไฟ เช่น ระบบการจำหน่ายตั๋วและสำรองที่นั่ง (STARS) ระบบการควบคุมการเดินทางรถกลาง (TC) และระบบการสื่อสารตำแหน่งสิ่งลากเลื่อน (OCS) ระบบคอมพิวเตอร์ในการควบคุมการเดินทาง นอกจากนี้เทคโนโลยีที่สำคัญ ได้แก่ รางคู่ รถไฟฟ้าขนาดรางมาตรฐานและบริการด้วยความเร็วสูง เป็นต้น จึงเป็นโอกาสที่ รฟท. จะนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีความเหมาะสมกับความต้องการในการให้บริการของประชาชนในประเทศ (รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาและจัดทำแผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536: 25-27)

## 3. ด้านเศรษฐกิจ

(1) การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้ส่งผลทั้งในแง่บวกคือทำให้ประเทศมีความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจมีศักยภาพในการแข่งขันทางเศรษฐกิจกับประเทศในกลุ่มและนอกกลุ่มภูมิภาค

ความเป็นอยู่ของประชากรดีขึ้น แม้จะไม่ใช้โดยรวมก็ตาม เพราะผลกระทบในแง่ลบก็คือความแตกต่างของรายได้ของประชากรมีมากขึ้น เกิดการอพยพเข้ามาในเขตที่เจริญเพื่อหางานทำ การเดินทางโดยรถไฟจึงเป็นเรื่องจำเป็นเพราะศักยภาพของประชาชนที่อพยพเข้าเมืองส่วนใหญ่มีจำกัด ดังนั้น การเดินทางที่ประหยัดค่าใช้จ่ายที่สุดก็คือรถไฟ (รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาและจัดทำแผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536: 11-14)

(2) การเติบโตของภาวะเศรษฐกิจและการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรม รวมถึงการส่งออก-นำเข้าคอนเทนเนอร์สินค้า อุตสาหกรรมและสินแร่ ระหว่างท่าเรือน้ำลึกบริเวณชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกกับกรุงเทพฯ และภูมิภาคต่างๆ คาดว่าจะมีปริมาณการขนส่งเพิ่มขึ้น รฟท. จึงจำเป็นที่จะต้องจัดหารถจักรและล้อเลื่อนเพื่อรองรับปริมาณการขนส่งที่เพิ่มขึ้น (รายงานฉบับสมบูรณ์การศึกษาและจัดทำแผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536: 14-16)

#### 4. ด้านการเมือง

(1) การดำเนินงานของ รฟท. จะอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมเป็นผู้กำกับดูแล ดังนั้น เสถียรภาพและความมั่นคงทางการเมืองจึงมีผลกระทบต่อระบบการบริหารองค์กร และผู้บริหาร รฟท. เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามกระแสการเมือง (รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาและจัดทำแผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536: 5-7)

(2) รัฐบาลมีบทบาทให้การควบคุมด้านกฎเกณฑ์ของ รฟท. อย่างมาก เช่น การกำหนดค่าธรรมเนียม การเดินรถ ทำให้ รฟท. ต้องเก็บค่าบริการในราคาต่ำกว่าทุน เป็นต้น (รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาและจัดทำแผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536: 5-7)

#### ข้อได้เปรียบจากสภาพแวดล้อมเชิงปฏิบัติการ

1. ปัญหาความแออัดทางการจราจรถือว่าเป็นปัญหาที่วิกฤตมากในพื้นที่ต่างๆ ทั้งในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และยังกระจายออกไปตามเส้นทางต่างๆ ที่ออกจากเมืองในทุกทิศทาง เมืองสำคัญๆ ในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ เช่น เชียงใหม่ หรือหาดใหญ่ ก็กำลังเผชิญปัญหาทำนองเดียวกันค่อนข้างรุนแรง ในอนาคตคาดว่าอุปสงค์ของการขนส่งจะเจริญเติบโตในอัตราค่อนข้างสูง สถานการณ์ด้านการจราจรบนท้องถนนคาดว่าจะเลวลงไปเรื่อยๆ การนำรถไฟมาใช้อย่างจริงจังในอนาคตอาจจะช่วยบรรเทาแนวโน้มของการจราจรที่เลวร้ายในอนาคตลงได้บ้าง (แผนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544, 2540:11-12)

2. การสนับสนุนความร่วมมือทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศก่อให้เกิดศักยภาพในการเชื่อมโยงกับประเทศใกล้เคียงซึ่งมีระบบการขนส่งทางรถไฟอยู่บ้างแล้ว หากมีการมุ่งเน้นและให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง



จึงเป็นส่วนของการขนส่งทางรถไฟเชื่อมต่อกับประเทศต่างๆ เช่น ลาว กัมพูชา พม่า จีน ก็จะเป็นส่วนเสริมสร้างทางเศรษฐกิจที่สำคัญอีกทางหนึ่ง (แผนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544, 2540:13)

3. ถ้ามองเศรษฐกิจโดยรวมแล้ว การประหยัดน้ำมันของระบบการขนส่งของประเทศเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เนื่องจากกิจการขนส่งทางรถไฟเป็นสาขาสับสนับสนุนของเศรษฐกิจทั้งประเทศ การคมนาคมทางรถไฟสามารถประหยัดน้ำมัน ทำให้ต้นทุนในการผลิตและการขนส่งถูกลง, อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินทางของครัวเรือนอีกด้วย (แผนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544, 2540:10)

4. อาจกล่าวได้ว่าในปัจจุบันปัญหาที่ทุกประเทศทั่วโลกให้ความสำคัญก็คือปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยแต่ละประเทศได้มีนโยบายและมาตรการต่างๆออกมาเพื่อแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม การลดปัญหาสิ่งแวดล้อมในด้านการคมนาคมที่แต่ละประเทศนิยมก็คือการให้บริการรถไฟแทนการขนส่งทางถนน เพราะนอกจากการประหยัดน้ำมันแล้ว สิ่งที่ปลดปล่อยในรูปของก๊าซที่เป็นอันตรายก็ยังมีน้อยกว่า การให้บริการรถไฟจึงได้เปรียบในด้านสิ่งแวดล้อม (แผนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544, 2540:11)

## 2.1.2 จุดอ่อนและจุดแข็งจากสภาพแวดล้อมภายใน

### 1. ด้านองค์กร

(1) รฟท. ถือเป็นระบบขนส่งมวลชนที่เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีขนาดใหญ่และเก่าแก่ มีหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมการขนส่งทางรถไฟทั่วประเทศ การจัดโครงสร้างภายในขององค์กรแบ่งออกเป็นฝ่ายๆ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของ รฟท. โดยเน้นฝ่ายปฏิบัติการการเดินทางประจำวันในการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าเป็นสำคัญ (รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาและจัดทำแผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536: 5-7)

(2) ปัจจุบัน รฟท. กำลังพยายามที่จะให้การดำเนินงานเป็นไปในเชิงธุรกิจมากขึ้น ซึ่งจำเป็นที่จะต้องเน้นการดำเนินงานของฝ่ายการตลาดเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการหารายได้ แต่ รฟท. ยังคงให้ความสำคัญกับฝ่ายปฏิบัติการเดินทางประจำวันในการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า (รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาและจัดทำแผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536:5-7)

(3) ลักษณะสายการบังคับบัญชาเป็นแบบ “บนลงล่าง” การสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาลดหลั่นกันไปตามชั้น ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารเกิดความล่าช้า ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการบริหาร (รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาและจัดทำแผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536:23)

(4) ระบบการบริหาร อำนาจในการตัดสินใจและออกคำสั่งยังคงรวมศูนย์อยู่ที่ผู้ว่าการฯ แม้ว่าจะมีการกระจายอำนาจจากบนลงล่าง และการกระจายออกไปตามเขตการเดินทางต่างๆก็ตาม ทำให้กระบวนการในการตัดสินใจขาดความคล่องตัว ติดขัดในภาวะเบียดเบียนที่ยืดเยื้อกันมานานไม่มีการปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย การยึดติดกับวัฒนธรรมการทำงานแบบเก่าส่งผลให้เกิดความยุ่งยากสับสน

ในการประสานงานระหว่างหน่วยงานและขาดความคล่องตัวในการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ (แผนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544, 2540:9)

## 2. ด้านบุคลากร

(1) รฟท. ปฏิบัติภาระหน้าที่ภายใต้พระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งกำหนดให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมมีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลกิจการรถไฟ ดังนั้น เสถียรภาพทางการเมืองจึงมีผลกระทบต่อความมั่นคงในการบริหารกิจการขององค์การเป็นอย่างมาก เพราะคณะผู้บริหารมักจะถูกเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามกระแสการเมือง (แผนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544, 2540:9 -10)

(2) พนักงานของ รฟท. ในปี 2538 มีทั้งสิ้น 26,192 ตำแหน่ง โดยแบ่งเป็นฝ่ายๆ อายุเฉลี่ยโดยรวมของพนักงานอยู่ในเกณฑ์สูงกว่า 44 ปี ซึ่งอยู่ในระดับอัตราเงินเดือนที่สูง ทำให้ รฟท. ต้องแบกภาระค่าใช้จ่ายด้านนี้เป็นอย่างมาก (แผนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544, 2540:8-9)

(3) ภาวะของการขาดทุนที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรขององค์การขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจเสื่อมถอย สูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพ (รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาและจัดทำแผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536: 5-7)

(4) แม้ว่าภาวะการขาดทุนจะส่งผลต่อการทำงาน ขวัญ และกำลังใจของพนักงาน แต่กล่าวได้ว่า รฟท. มีบุคลากรที่มีความชำนาญด้านการเดินรถไฟที่สามารถจะพัฒนาให้มีศักยภาพได้อีกมากกว่า 20,000 คน หากมีการจัดรูปแบบองค์กรให้เหมาะสมและนำเอาศักยภาพดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ โดยการฝึกอบรม การให้ความร่วมมือในการฟื้นฟูสภาพของ รฟท. จากทุกฝ่าย เป็นต้น (แผนวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544, 2540 :12)

## 3. ด้านการผลิต

(1) รฟท. เป็นองค์กรที่ให้บริการโดยทำหน้าที่ขายบริการขนส่งซึ่งถือเป็นผลผลิตของการรถไฟ ในอดีตภาพพจน์ของ รฟท. เป็นองค์กรที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีเป็นหลัก โดยมีช่างโยธาสร้างรางรถไฟ ช่างกลจักรพาชบวนไปยังส่วนต่างๆของประเทศที่ยังไม่พัฒนา แต่ทุกวันนี้ กิจการของ รฟท. กลายเป็นธุรกิจที่มีความซับซ้อนและมีลักษณะพึ่งพาการตลาดมากขึ้น และมีอุปสงค์เป็นแรงผลักดันเช่นเดียวกับการประกอบการธุรกิจอย่างอื่น (รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาและจัดทำแผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536:24)

(2) รฟท. ได้มีการจัดหาเทคโนโลยีและนำเทคโนโลยีไปใช้ได้ดีพอสมควร แต่เนื่องจากปัญหาการขาดทุนอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน ทำให้การบำรุงรักษาเป็นไปอย่างจำกัด สภาพทางเสื่อมโทรมรางและหมอนมีอายุการใช้งานมานาน ระดับทางบางแห่งเสียระดับและไม่สมดุล ส่วนมากเป็นเส้น

ทางเดียว ไม่สามารถรองรับการจราจรหนาแน่นในบางเส้นทางได้ เส้นทางคู่มือจำกัด ความกว้างของรางเป็นผลให้ต้องจำกัดความเร็วของรถต่ำกว่าความเป็นจริง รวมทั้งการมีจุดตัดกับทางถนนจำนวนมาก มีสถานีและจุดจอดจำนวนมากตามเส้นทาง ก่อให้เกิดอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพการเดินรถเป็นอย่างมาก (แผนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544, 2540:8)

(3) นอกจากนั้น รฟท. มีการลงทุนในรถจักรและล้อเลื่อนอยู่ในเกณฑ์ต่ำมาก และไม่สอดคล้องกับการใช้งาน อายุเฉลี่ยการใช้งานของรถจักรและล้อเลื่อนค่อนข้างสูง (แผนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544, 2540:8)

#### 4. ด้านการเงิน

(1) ปัญหาด้านการเงิน ถือเป็นจุดอ่อนที่สำคัญขององค์กร รฟท. มีหนี้สินรวมกันมากกว่า 15,444 ล้านบาท ส่งผลให้องค์การขาดสภาพคล่องทางเงินสด มีภาวะการจ่ายคืนดอกเบี้ยและต้องเผชิญกับปัญหาความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนเป็นอย่างมาก ดังนั้น รฟท. จึงจำเป็นที่จะต้องได้รับการปลดปล่อยหนี้สินในส่วนนี้โดยเร็วเพื่อให้มีสภาพคล่องเพียงพอที่จะนำรายได้ไปใช้ในการลงทุนต่อไป (แผนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544, 2540:10)

#### 5. ด้านการตลาด

(1) รฟท. กำลังกลายเป็นองค์กรที่เน้นการพาณิชย์เป็นสำคัญ— ดังนั้นฝ่ายการตลาดซึ่งเป็นฝ่ายสำคัญในการหารายได้ จะต้องเป็นหน่วยงานที่มีพลวัตสูงและมีความเป็นอิสระในการบริหารงานเพื่อกำหนดกลยุทธ์การผลิต การกำหนดราคา การส่งเสริมการบริการ เป็นต้น (รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาและจัดทำแผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว, 2536:24)

### 2.3 ภารกิจขององค์กร (MISSION)

การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) เป็นองค์กรซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมีหลายวัตถุประสงค์ (เป็น Multi Objective Organization) ดังที่เขียนไว้ใน พ.ร.บ. ก่อตั้งการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494 มาตรา 6 กำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งกิจการรถไฟว่า "ดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการรถไฟ เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน และดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวกับการขนส่งของรถไฟและธุรกิจอื่น ซึ่งเป็นประโยชน์แก่กิจการรถไฟ" ซึ่งอาจขยายความให้เห็นภารกิจที่ชัดเจนได้ดังต่อไปนี้ (แผนปฏิบัติการระยะ 5 ปีในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544 :1-5)

## 1. ภารกิจการประกอบกิจการเพื่อประโยชน์แห่งรัฐ

### เป้าหมาย

- เพื่อความมั่นคงของรัฐ
- เพื่อความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน
- เพื่อความเป็นผู้นำของรัฐในด้านต่างๆของภูมิภาค
- เพื่อเป็นที่ยอมรับในสังคมโลก
- เพื่อการมีเศรษฐกิจที่แข็งแกร่ง

### วัตถุประสงค์

- ขยายเครือข่ายทางรถไฟเข้าสู่พื้นที่เศรษฐกิจเป้าหมายตามนโยบายของรัฐบาล
- เชื่อมพื้นที่เศรษฐกิจทั้งหลายเข้าด้วยกันด้วยระบบรถไฟที่ทันสมัย
- ขยายเครือข่ายทางรถไฟเชื่อมกับประเทศเพื่อนบ้าน
- จัดให้มีบริการขนส่งในระดับที่สมฐานะทางเศรษฐกิจ
- ริเริ่มกิจกรรมที่นำไปสู่สภาวะผู้นำของภูมิภาค
- ส่งเสริมทรัพยากรธรรมชาติและอนุรักษ์สภาพแวดล้อม
- ขนส่งสินค้าบางประเภทและผู้โดยสารบางกลุ่มเพื่อประโยชน์ของรัฐ

ภารกิจส่วนนี้ต้องใช้ทรัพยากรบุคคลตั้งแต่ระดับบริหารลงไปจนถึงระดับเจ้าหน้าที่เข้ามาจัดการ ซึ่งนับว่าเป็นภาระขององค์กรไม่น้อยในการบริหารจัดการ นอกจากนี้ผลกระทบทางด้านการเงินที่ตามมาอาจทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหาย เช่น การสร้างทางสายใหม่ตามวัตถุประสงค์ของรัฐ ถึงแม้รัฐบาลจะเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่าย แต่เมื่อเริ่มเปิดเส้นทางเดินรถในระยะแรกปริมาณการขนส่งจะต่ำ ไม่สามารถหารายได้พอที่จะมาชดเชยค่าเสื่อมราคาและค่าใช้จ่ายดำเนินงานบนเส้นทางได้ ทำให้ รฟท. ต้องรับภาระทางการเงินมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ปริมาณการขนส่งบนเส้นทางกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อเนื่องให้การเดินรถบนเส้นทางเดิมที่เชื่อมต่อกันหนาแน่นขึ้น ถ้าไม่เตรียมการรองรับไว้จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของกิจการเดินรถเชิงพาณิชย์บนเส้นทางนั้น

ปัญหานี้เกิดขึ้นกับการรถไฟทั่วโลก ดังเช่นรายงานของการรถไฟแห่งชาติประเทศญี่ปุ่น ได้กล่าวไว้ก่อนจะมีการแปรรูปเป็นบริษัทรถไฟเอกชนว่า "การที่องค์กรต้องทำหน้าที่เป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการบริหารประเทศ การรถไฟแห่งชาติ จึงต้องจัดให้มีองค์กรส่วนกลางขนาดใหญ่ เพื่อจัดการงานที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาล" ดังนั้น หลังการแปรรูปแล้วจึงลดขนาดหน่วยงานส่วนกลางให้เล็กลง หน้าที่ตัดทางรถไฟย้ายไปอยู่กับหน่วยงานของรัฐซึ่งทำหน้าที่คล้ายกรมทางหลวง มีหน้าที่ตัดทางรถไฟเพื่อให้บริษัทรถไฟนำรถมาวิ่งการแข่งขันระหว่างการขนส่งทางรถไฟกับทางรถยนต์ก็ถูกปรับฐานค่าใช้จ่าย ให้สามารถอยู่บนบรรทัดฐาน

ที่จะแข่งขันกันได้ รัฐบาลสามารถนำศักยภาพของรถไฟฟ้ามาเพื่อประโยชน์แห่งรัฐได้มากขึ้น สิ่งเหล่านี้จะยังเป็นภาระแก่ รฟท. อยู่ตลอดช่วงแผนพัฒนาฉบับที่ 8 แม้เมื่อมีการจ่ายเงินชดเชยค่าบริการสังคมแล้ว

## 2. หน้าที่ในการดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์แห่งประชาชน

### เป้าหมาย

- จัดบริการขนส่งเพื่อส่งเสริมความอยู่ดีกินดีของประชาชน
- จัดระบบขนส่งทางรถไฟที่สะดวกสบาย ประหยัดและทันสมัย
- ส่งเสริมการเดินทางของบุคคลบางประเภท และผู้ด้อยโอกาสในสังคม

### วัตถุประสงค์

- เดินรถที่ไม่คุ้มต้นทุนดำเนินการ ได้แก่ รถท้องถิ่น รถรวม และทางสายแยก
- ปรับปรุงบริการรถชานเมืองเพื่อแก้ไขปัญหาจราจรติดขัดในเขตกรุงเทพมหานคร

ภารกิจส่วนนี้มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 74 ของภาระการขนส่งผู้โดยสารในปัจจุบัน ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูง ให้ทรัพยากรเพื่อประกอบการเดินรถและเพื่อการบริหารจัดการในอัตราสูง ในขณะที่ถูกควบคุมราคาค่าโดยสาร ขาดการลงทุนสร้างระบบและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เพียงพอ ดังนั้น แม้จะมีการยอมรับในหลักการที่จะจ่ายเงินชดเชยค่าบริการเชิงสังคมแล้ว แต่ก็จะเป็นในลักษณะ Subjective ขาดการสร้างสรรและในปัจจุบันไม่อาจกล่าวได้ว่า เป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน

## 3. หน้าที่ในการดำเนินการเพื่อประโยชน์แก่กิจการรถไฟ

### เป้าหมาย

- เพื่อการเป็นองค์กรที่มีฐานะทางการเงินมั่นคง
- เพื่อการเป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

- ประกอบธุรกรรมการเดินทางในเชิงพาณิชย์
- ประกอบธุรกรรมอื่นเพื่อหารายได้

แม้ปัญหาทางการเงินของ รฟท.จะเป็นประเด็นหลักที่ถูกจับตามองจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย แต่ในทางปฏิบัตินั้นกิจกรรมในส่วนนี้ ซึ่งเป็นการเดินรถเพื่อหารายได้โดยตรงกลับมีอยู่ค่อนข้างจำกัด คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 26 ของภาระการขนส่งผู้โดยสาร ในขณะที่เวลาและทรัพยากรในการบริหารจัดการของผู้บริหาร กลับถูกใช้ไปกับภารกิจในข้อ 1 และ ข้อ 2 ตามความต้องการในทางการเมืองและสังคม

รฟท. เคยเป็นองค์กรที่ประกอบกิจการมีกำไรมาในอดีต และเพิ่งประสบปัญหาขาดทุนครั้งแรกในปี 2517 หลังจากนั้นก็ประสบปัญหาขาดทุนมาโดยตลอด สืบเนื่องมาจากการพัฒนาระบบขนส่งด้านอื่นของประเทศให้ทันสมัยได้เปลี่ยนแปลงภาวะธุรกิจของ รฟท.อย่างมากมาย ทำให้ รฟท.สูญเสียอำนาจผูก

ชาติที่เคยมีในอดีต รายได้จากการดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวกับการขนส่งในเชิงพาณิชย์จึงไม่เพียงพอที่จะนำมา  
จุนเจือการประกอบกิจกรรมในส่วนที่ดำเนินไปเพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน (Cross Subsidy) รฟท.  
จึงกลายเป็นองค์กรที่มีปัญหาด้านการเงิน ภาพลักษณ์เสียหายทั้งในสายตาของสาธารณชนและผู้บริหารที่  
เกี่ยวข้องซึ่งไม่แน่ใจที่จะลงทุนทำกิจการนี้ต่อไปในอนาคต และเป็นที่มาของการว่าจ้างมูลนิธิสถาบันวิจัย  
เพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) มาทำการศึกษาและจัดทำแผนแม่บทในการพัฒนากิจการรถไฟระยะ  
ยาว 20 ปี (พ.ศ.2535-2554)

เมื่อรัฐบาลญี่ปุ่นจะทำการแปรรูปการรถไฟแห่งชาติเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวในทางการเงินนั้น คำถามแรก  
ที่ผู้บริหารประเทศตั้งขึ้นในระดับนโยบายของประเทศ แต่ปัญหาอยู่ที่ว่า ทำอย่างไรเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์  
ประสงค์

ดังนั้น โดยสรุปแล้วประเทศนี้ต้องมีรถไฟ ส่วนจะมีอย่างไร มีรูปแบบใด เป็นของรัฐโดยสมบูรณ์  
หรือเป็นเอกชนส่วนหนึ่ง หรือเป็นเอกชนโดยสมบูรณ์แบบ เป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขในรายละเอียด ใน  
ขณะที่การพัฒนาก็จะต้องดำเนินการต่อไปโดยไม่หยุดยั้ง (แผนปฏิบัติการระยะ 5 ปีในช่วงแผนพัฒนา  
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544 ; 2540:1)

### วัตถุประสงค์ของแผนวิสาหกิจ

ในการที่ รฟท. จะสามารถเข้าเป็นส่วนหนึ่งของภาคการคมนาคมขนส่งที่มีส่วนช่วยส่งเสริมการ  
พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในช่วงแผนวิสาหกิจ พ.ศ.  
2539-2544 รฟท. ได้กำหนดวัตถุประสงค์หลักของแผนวิสาหกิจไว้ดังนี้ แผนวิสาหกิจ พ.ศ.2540-2544:  
15-16)

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของ รฟท. ซึ่งจะทำการขนส่งทาง  
รถไฟ เป็นทางเลือกที่สำคัญในระบบขนส่งทางบกของประเทศ และมีส่วนแบ่งในตลาดมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขนส่งสินค้าและผู้โดยสารในระยะทางไกล การขนส่งทางรถไฟเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบขนส่งแบบ intermodal ที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น และมีโครงข่ายเส้นทางรถไฟเป็นส่วนหนึ่งของระบบขนส่งซึ่งสนับสนุนนโยบายการเชื่อมโยงประเทศไทยกับเพื่อนบ้าน รถไฟชานเมืองมีส่วนสนับสนุนนโยบายการแก้ไขปัญหาจราจรแออัดในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวางแนวทางในการลดต้นทุนการดำเนินงานของ รฟท. ซึ่งจะเป็นรากฐานให้ รฟท. สามารถฟื้นฟูฐานะทางการเงินของ รฟท. ให้มีความมั่นคงมากยิ่งขึ้น โดยมีการวางกรอบของระบบการทำพันธะบริการสาธารณะ (Public Service Obligation, PSO) ซึ่งจะทำให้ รฟท. สามารถหลุดพ้นจากภาวะการขาดทุนและสามารถปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

3. เพื่อพัฒนาให้การรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ในทางที่ดีขึ้นในสายตาของสาธารณชน ซึ่งจะสร้างศรัทธาให้ประชาชนหันกลับมาเลือกใช้บริการของ รฟท. ทั้งด้านขนส่งผู้โดยสารและการขนส่งสินค้า และจะทำให้ รฟท. สามารถพัฒนาขึ้นเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจชั้นนำได้
4. เพื่อพัฒนาระบบการบริหารงาน โครงสร้างองค์กร และกระบวนการบริหารงานภายในของ รฟท. ให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และเน้นที่ประสิทธิผลในการดำเนินงานของ รฟท.
5. เพื่อพัฒนาระบบการบริหารบุคลากรและพัฒนาบุคลากรระดับต่างๆของ รฟท. ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ มีความสามารถ ทักษะ และมีความรู้ที่เหมาะสมในการดำเนินงานของ รฟท. และให้สามารถสนองความต้องการของผู้ให้บริการ และรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ดีขึ้น
6. เพื่อวางแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและการถ่ายโอนกิจกรรมบางประเภทให้ภาคเอกชนร่วมลงทุนและดำเนินการ

## 2.4 แนวทางในการดำเนินงานของแผนวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544

เพื่อให้การดำเนินงานของ รฟท. ในระยะ 5 ปี ของแผนวิสาหกิจสอดคล้องกับภาระหน้าที่และวัตถุประสงค์ข้างต้น แผนวิสาหกิจ รฟท. พ.ศ. 2540-2544 จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานไว้ 6 แนวทาง ซึ่งข้อมูลที่ใช้ประกอบการจัดทำรายละเอียดในการดำเนินงานแต่ละส่วนมาจากความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจการ รฟท. และผู้บริหารของ รฟท. ระดับต่างๆ ซึ่งได้ร่วมกำหนดกรอบความคิดมีแนวทางและรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ (แผนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544:17-31)

### แนวทางที่ 1 การเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถของ รฟท. ในการให้บริการ

รฟท. เป็นระบบการขนส่งมวลชน (Mass Transportation) ที่จะสามารถช่วยผ่อนคลายปัญหาด้านการขนส่ง และการคมนาคมที่มีอยู่หลายประการ ดังนั้นแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถของ รฟท. ในการขนส่งสินค้าและผู้โดยสาร เพื่อให้ รฟท. มีส่วนช่วยส่งเสริมอุตสาหกรรมขนส่งของประเทศตลอดจนการให้บริการที่ส่งเสริม และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศ ในช่วง 5 ปี ข้างหน้าแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถของ รฟท. แบ่งแผนงานออกเป็นสามหมวด คือ

#### 1.1 แผนพัฒนาระบบอุดหนุนบริการเชิงสังคม

การพัฒนาขีดความสามารถของ รฟท. ให้มีโอกาสแข่งขันได้นั้น ปัจจัยสำคัญคือการกำหนดระบบการทำพันธะการให้บริการสาธารณะ (Public Service Obligation, PSO) ให้เป็นรูปธรรม ซึ่งจะทำให้ รฟท. สามารถหลุดพ้นจากภาวะการขาดทุนอันเนื่องมาจากการให้บริการเชิงสังคมบางประเภทสามารถปรับปรุง

การให้บริการต่างๆ ได้ดีขึ้น และสามารถยกระดับการดำเนินงานของ รฟท. ให้กลับเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นดีในอนาคต แม้ว่าภารกิจจะให้ รฟท. หลุดพ้นจากภาระต่างๆ จะใช้เวลานานและต้องได้รับการสนับสนุนด้าน PSO จากรัฐบาล

## 1.2 แผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

1.2.1 แผนงานเร่งรัดโครงการก่อสร้างทางรถไฟยกระดับ โดยโครงการไฮโปเวลล์ให้แล้วเสร็จและเริ่มให้การได้ภายในระยะเวลา 5 ปี เนื่องจากความก้าวหน้าในการก่อสร้างรถไฟฟ้ายกระดับจะมีผลเกี่ยวเนื่องกับแผนการพัฒนาระบบอื่นๆ ของ รฟท. เช่น ความสามารถในการเพิ่มปริมาณขบวนรถไฟที่จะวิ่งเข้ากรุงเทพฯ การขยายบริการด้านต่างๆ รวมทั้งการปรับปรุงการให้บริการ

1.2.2 แผนงานขยายโครงข่ายเส้นทาง เพราะโครงข่ายของ รฟท. เป็นโครงข่ายที่ไม่ค่อยได้มีการพัฒนาเป็นเวลานาน ขณะนี้มีการพัฒนาเส้นทางใหม่เฉพาะสายตะวันออกกับแกงคอดคล้อง 19 โครงข่ายอื่นๆ ยังไม่ได้รับการพัฒนา เพราะฉะนั้นจะต้องเร่งดำเนินการให้เร็วที่สุด ให้มีการปรับปรุงทางด้านบริการขยายโครงข่ายของเส้นทางไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ตลอดจนสนับสนุนให้มีการเชื่อมโยงไปสู่ประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ลาว เขมร พม่า เพื่อเพิ่มศักยภาพในการขนส่งระยะไกล และสนับสนุนให้เอกชนร่วมลงทุนก่อสร้างด้วย

1.2.3 แผนการเพิ่มความจุของทาง โดยการสร้างทางคู่และทางสามในส่วนที่มีความจำเป็น ซึ่งต้องเร่งรัดให้สำเร็จโดยเร็วที่สุด เพราะจะช่วยให้ รฟท. สามารถขยายบริการในส่วนที่มีความหนาแน่น เพิ่มความเร็วของรถไฟและลดความล่าช้า โดยเฉพาะในช่วงที่รถต้องเสียเวลารอหลักและสามารถรักษาเวลาในการเดินรถได้ดีขึ้น และยังช่วยลดอุบัติเหตุ

1.2.4 แผนการพัฒนาและปรับปรุงระบบอาณัติสัญญาณ ซึ่งจะช่วยลดอุบัติเหตุและสามารถใช้รางที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มความจุได้มากที่สุด โดยต้องมีการเพิ่มปริมาณและคุณภาพของระบบอาณัติสัญญาณ รวมทั้งการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้

1.2.5 แผนการจัดหารถจักรและล้อเลื่อนเพิ่มเติม ทั้งรถโดยสารและขนส่งสินค้า โดยจะเน้นการเพิ่มรถจักรและล้อเลื่อนในส่วนที่ขาดแคลนและเป็นส่วนที่มีผู้ต้องการใช้บริการมาก เช่น การขนส่งปูนซีเมนต์ รถส่งน้ำมัน และดูแลในเรื่องของการจัดซื้อให้ได้ตามปริมาณที่กำหนด มีประสิทธิภาพ และตรงตามกำหนดระยะเวลา ทั้งนี้จะเปิดโอกาสให้เอกชนร่วมลงทุนจัดหาด้วย เพื่อช่วยลดภาระการก่อหนี้จากต่างประเทศ และเพิ่มขีดความสามารถในการระดมทุนจากภาคเอกชน

1.2.6 แผนการพัฒนาสถานีให้เป็นสถานีร่วม โดยให้มีลักษณะเชื่อมต่อกับการขนส่งระบบอื่นได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.2.7 แผนการปรับปรุงระบบโทรคมนาคม ที่สามารถเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายขององค์การโทรศัพท์กับของ รฟท. เช่น การวางระบบเส้นใยแก้วนำแสง

1.2.8 แผนการปรับปรุงอาณัติสัญญาณบริเวณจุดตัดและทางเชื่อมกับถนนและติดตั้งป้ายสัญญาณเตือนภัยบนถนนตัด ทั้งในเขตทางรถไฟและเลยเข้าไปในทางหลวงด้วย



1.2.9 ควบคุมการเชื่อมต่อทางอย่างจริงจัง และควรพิจารณาทำสะพานข้ามทางรถไฟ โดยร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นถ้ารถไฟต้องการเพิ่มความเร็วเฉลี่ยให้สูงกว่าที่เป็นอยู่ในกรณีของการขนส่งสินค้า ลดหรือควบคุมจุดผ่านระดับเดียวกับทางรถไฟ (level crossing) และติดตั้งรั้ว (fencing) ตามความเหมาะสม

1.2.10 เร่งรัดการก่อสร้างและการให้บริการโรงพักสินค้าเพื่อตรวจปล่อยของขาเข้าและบรรจุของขาออกที่ขนส่งโดยระบบคอนเทนเนอร์นอกเขตท่าเทียบท่าเรือ (รพท.หรือ ICD) ที่ลาดกระบัง และปรับปรุงเส้นทางเชื่อมโยงกับ รพท. ปรับปรุงการดำเนินการให้เป็นรูปแบบเอกชน ซึ่งรวมถึงการศึกษาและการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคของการขนส่งสินค้าบรรจุกล่องผ่าน รพท. ที่ลาดกระบัง เพื่อให้การขนส่งโดยระบบรถไฟสามารถแข่งขันกับรถบรรทุกได้อย่างเป็นธรรม โดยให้รวมถึงการปรับปรุงเส้นทางจราจรทั้งขาเข้าและขาออกจาก รพท. ที่ลาดกระบัง

1.2.11 ลงทุนก่อสร้างสถานีขนถ่ายสินค้าในภูมิภาค โดยร่วมกับเอกชนในรูปแบบของ รพท. หรือ สตส. (สถานีที่ตรวจและบรรจุสินค้าเข้าคอนเทนเนอร์เพื่อส่งออก) และสถานีขนถ่ายสินค้าเพื่อการขนส่งในประเทศ

1.2.12 วางแผนก่อสร้างศูนย์ขนส่งสินค้าควบคู่ไปกับการวางแผนการพัฒนาเมืองและอุตสาหกรรม

### 1.3 กลุ่มแผนพัฒนาประสิทธิภาพการเดินรถและการให้บริการของ รพท.

#### (ด้านการขนส่งสินค้าและผู้โดยสาร)

1.3.1 แผนงานพัฒนาบริการขนส่งสินค้าและผู้โดยสารโดยร่วมกับผู้ประกอบการขนส่งสินค้าและผู้โดยสารรูปแบบอื่น เพื่อให้เกิดบริการที่ครบวงจรและเป็น Door to Door มากขึ้น เช่น เมื่อสินค้าถึง ICD แล้วจะส่งต่อไปจนถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ส่วนด้านผู้โดยสารนั้นเมื่อถึงหัวลำโพงหรือสถานีปลายทางแล้วผู้โดยสารก็จะสามารถต่อไปถึงจุดหมายปลายทางได้สะดวกและรวดเร็ว

1.3.2 แผนงานพัฒนาและขยายตลาดขนส่งต่อเนื่องหลากหลายรูปแบบด้วยตู้คอนเทนเนอร์ นอกเหนือจากที่บางซื่อและลาดกระบัง ซึ่งเชื่อมโยงกับแหลมฉบังแล้ว รพท. ต้องมองหาเส้นทางในการขยายเครือข่ายให้ไกลกว่านี้และพัฒนาให้บริการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์สามารถเข้าไปในอีกหลายๆจังหวัดเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับ รพท. มากยิ่งขึ้น

1.3.3 แผนงานศึกษาและพัฒนากระบวนรถไฟความเร็วสูงสู่ภูมิภาค เพื่อที่จะหาเส้นทางในการแบ่งเบาความแออัดและดึงดูดผู้โดยสารที่ใช้รถ บขส. หรือเครื่องบินให้หันกลับมาใช้บริการของการรถไฟให้ได้มากขึ้น โดยจะเน้นจุดการพัฒนาโครงการรถไฟความเร็วสูงที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยความคุ้มทุน

1.3.4 แผนงานพัฒนาปรับปรุงพื้นที่บริเวณย่านสถานีให้ทันสมัยสะอาด และเป็นระเบียบ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายเมื่อใช้บริการในบริเวณย่านสถานีต่างๆ โดยจะเริ่มแก้ไขปัญหาสภาพแออัดไม่สะอาดและจอแจ ที่สถานีสำคัญๆ เช่น สถานีหัวลำโพงก่อนเพื่อเป็นตัวอย่าง (Pilot Project) โดยเน้นการ

ปรับปรุงสภาพแวดล้อม ความสะอาดสงบสบาย เช่น การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ การจัดให้มีห้องพักผ่อน โดยจะร่วมดำเนินงานกับภาคเอกชน

1.3.5 แผนงานพัฒนาบริการระบบรถไฟฟ้าในเมืองให้เป็นระบบขนส่งมวลชนสำหรับเมืองใหญ่โดยเฉพาะในกรุงเทพฯ ให้เป็นที่นิยมของผู้โดยสาร แผนงานนี้จะช่วยแก้ไขปัญหาจราจรได้ส่วนหนึ่ง โดยมีเงื่อนไขสำคัญที่ต้องเร่งพัฒนาการดำเนินโครงการไฮโปเทลิให้แล้วเสร็จ

1.3.6 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพโดยเพิ่มบริการเพื่อให้ผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้น ในการนี้จะมีบริการในลักษณะพิเศษสำหรับผู้โดยสารที่มีรายได้สูง โดยจะมีการเสริมขบวนรถให้ดีกว่ารถโดยสารชั้น 1 ขึ้นไปอีก และจะมีรถชานเมืองปรับอากาศเพิ่มมากขึ้น

1.3.7 แผนพัฒนาระบบขนส่งสินค้าที่เป็น bulk และมีปริมาณสม่ำเสมอ เช่น พลังงาน วัสดุก่อสร้าง และคอนเทนเนอร์ โดยสนับสนุนให้เอกชนร่วมลงทุนในการสร้างสถานีขนถ่ายสินค้าและระบบเชื่อมโยง (door to door service) โดยวางแผนระยะยาวร่วมกับแนวทางการขยายเส้นทาง และการบริการไปยังประเทศเพื่อนบ้านในภาคเหนือ และตะวันออกเฉียงเหนือ

1.3.8 ส่งเสริมสินค้าที่มีปริมาณไม่มาก และไม่สม่ำเสมออาจจะพัฒนาเป็นระบบการขนส่งโดยรถบรรทุกหรือพัฒนาให้บรรจุกู้คอนเทนเนอร์เพื่อขนส่งทางรถไฟ

1.3.9 ส่งเสริมให้มีการขนส่งสินค้าที่มีปริมาณน้อยในเขตชนบท เพื่อให้มารวมศูนย์การขนส่งสินค้าในจุดต่างแล้วพัฒนาให้มีกิจการการขนส่งสินค้าจากศูนย์การขนส่งเหล่านี้เพื่อเชื่อมโยงกับระบบรถไฟ

1.3.10 การปรับปรุงรูปแบบการดำเนินการขนส่งสินค้าเป็นเชิงพาณิชย์และพิจารณาแปรรูปเป็นการดำเนินการในรูปแบบเอกชน โดยมีอิสระในการดำเนินการกำหนดรูปแบบของการให้บริการและการกำหนดราคา เพื่อให้แข่งขันกับผู้ประกอบการขนส่งสินค้าอื่นๆได้

1.3.11 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการโดยเริ่มจากการ Re-engineering การให้บริการของ รฟท. ในด้าน

- ทหาวิธีการในการเพิ่มความถี่ของขบวนรถและการสร้างความตรงต่อเวลา ซึ่งอาจจะทำได้โดยการผลักดันให้โครงการทางคู่ ทางสามและอื่นๆ สำเร็จลุล่วงโดยเร็วก็จะทำให้ รฟท. สามารถเพิ่มความถี่ของขบวนรถได้มากขึ้น และสามารถลดความล่าช้าไม่ตรงเวลาลงได้ระดับหนึ่ง
- เพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร
- จัดระบบให้มีการขายตั๋วที่มีประสิทธิภาพ โดยผลักดันการใช้โครงการ Star II ให้มีการใช้อย่างเต็มที่

1.3.12 การเพิ่มและเข้มงวดมาตรการการรักษาค่าความปลอดภัย

1.3.13 การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อหารายได้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อสนับสนุนกิจการหลักของ รฟท. อย่างเช่นเรื่องที่ดินหรืออสังหาริมทรัพย์ต่างๆ

1.3.14 การควบคุมและตรวจสอบให้ปฏิบัติตามแผน โดยให้มีการกำหนดแผนงานต่างๆ ให้ชัดเจน เพื่อที่จะได้สามารถควบคุมและตรวจสอบได้ ตัวอย่างเช่น กรณีที่รถจักรส่งเข้าซ่อมบำรุงควรจะมีการ กำหนดว่าจะต้องซ่อมให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่วัน หรือกรณีที่ขบวนรถเข้าเทียบท่าเพื่อที่จะรอวิ่งใน รอบต่อไป ควรจะมีการล้างทำความสะอาดขบวนรถรวมทั้งจัดเตรียมความพร้อมต่างๆ ให้เสร็จภายในระยะเวลาที่ชั่วโมง

1.3.15 แผนการปรับปรุงการบริหารด้านการเดินรถ โดยปรับปรุงการเดินขบวนรถขนส่งสินค้าให้มีความแน่นอนและรวดเร็ว ปรับปรุงเส้นทางที่มีการขนส่งสินค้าจำนวนมาก เพื่อให้สามารถรองรับน้ำหนักสินค้าได้เพิ่มขึ้น เพิ่มขบวนรถในส่วนของภาคอุตสาหกรรมให้มากขึ้น ลดจำนวนเที่ยววิ่งของรถในเส้นทางที่ไม่จำเป็น

1.3.16 แผนการปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานด้านการเดินรถให้กระชับ ลดขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นปัญหาอุปสรรค ช้าช้อน และมีต้นทุนการบริหารที่สูง ให้มีการจัดระบบงานใหม่ที่สะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งอาจมีการปรับปรุงองค์กรโดยการ Re-engineering การทำงานภายในของ รฟท.การพัฒนา สถานีให้อยู่ในรูปของ Close station ซึ่งเป็นระบบการเข้าออกแบบปิด เพื่อให้สามารถลดจำนวนบุคลากร และมีการตรวจสอบการเข้าออกของผู้โดยสาร

1.3.17 แผนการปรับองค์กรเพื่อให้แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเดินรถ สามารถชี้แจงได้ถึงรายละเอียดของค่าใช้จ่ายและรายได้แต่ละรายการว่ามีความเหมาะสมกันหรือไม่ โดยทำให้หน่วยงานมีลักษณะเป็น Profit Centers มากขึ้น

1.3.18 เพิ่มการใช้ประโยชน์จาก Facilities ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพ และให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้รถส่งสินค้าสามารถบรรทุกสินค้าได้เพิ่มขึ้น

## แนวทางที่ 2 แนวทางการลดต้นทุนการดำเนินงานของ รฟท.

แนวทางในการลดต้นทุนการดำเนินงานของ รฟท. เป็นแนวทางที่จะช่วยให้ รฟท. สามารถฟื้นฟูฐานะทางการเงินของ รฟท. ให้มีความมั่นคงมากยิ่งขึ้น จากปัญหาทางการเงินและภาวะการขาดทุนอย่างต่อเนื่องที่ รฟท. ต้องประสบตลอดระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมา การแก้ไขปรับปรุงคงต้องใช้เวลาในระยะยาว แต่ในช่วง 5 ปีนี้ รฟท. จะเริ่มดำเนินแผนงานที่จะเป็นการแก้ไขปัญหาในระยะของแผนวิสาหกิจดังนี้

แผนการปรับปรุงโครงสร้างค่าใช้จ่าย

2.1 แผนงานลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรและการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร ซึ่งจะมีลักษณะการดำเนินงานอย่างค่อยเป็นค่อยไปโดยเริ่มจากมาตรการและแผนงานดังนี้

- การบริหารบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อที่สามารถใช้บุคลากรที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรโดยสร้างแรงจูงใจและจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้เพิ่มเติม เพื่อที่จะได้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีปริมาณมากยิ่งขึ้น
- การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ และปรับปรุงอุปกรณ์ให้มีความสมบูรณ์การขึ้นและจัดหาเครื่องจักรเครื่องมือมาทดแทนบุคลากรในบางส่วน เช่น การล้างรถ เป็นต้น การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ ตัวอย่างเช่น การซ่อมบำรุง การขายตัว มีการนำคอมพิวเตอร์มาจัดการบริหารแทนการใช้พนักงาน ซึ่งมีต้นทุนสูงให้เหลือเฉพาะส่วนที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะงานจัดเก็บพัสดุ งานบริหารบุคคล งานด้านบัญชี เป็นต้น
- การปรับปรุงตัดทอนหน่วยงานและตำแหน่งในโครงสร้างที่เกินความจำเป็นออกไป โดยให้หน่วยงานเอกชนหรือหน่วยงานอื่นรับไปทำแทน เช่น งานทำความสะอาดงานซ่อมบำรุงรถจักร การเดินขบวนรถโดยสารและสินค้า เป็นต้น และการควบคุมตรวจสอบค่าเวลา และการจ้างลูกจ้างชั่วคราวเฉพาะงาน ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นค่าใช้จ่ายที่สูง
- การจัดให้มีการวางแผนกำลังคนในอนาคตเพื่อเป็นการเตรียมบุคลากรที่รองรับการให้บริการในอนาคต
- การจัดให้มีการเกษียณอายุก่อนครบกำหนดในบางตำแหน่ง (Early Retirement Program)

2.2 แผนการวิเคราะห์รายได้และต้นทุนของการให้บริการแต่ละบริการต่างๆ ว่าควรปรับปรุงหรือตัดทอน โดยวิเคราะห์กันว่าบริการนั้นๆเป็นตัวทำรายได้ให้กับ รฟท.หรือไม่ ถ้ามีรายได้น้อยและไม่จำเป็นก็อาจจะต้องเลิกหรือลดบริการในส่วนที่ขาดทุนและในส่วนที่ไม่ได้รับการสนับสนุนด้าน PSO ปรับปรุงระบบต้นทุนและกำหนดการให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตาม และมีการสร้างระบบต้นทุนที่ชัดเจน

2.3 แผนการสร้างระบบการจัดการพัสดุที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดวัสดุคงคลังและลดการสูญเปล่า เพิ่มมาตรฐานของอะไหล่ที่ใช้ซ่อม ซึ่งหมายถึงการซ่อมบำรุง ในปัจจุบันการจัดซื้อของราชการนั้นให้หลักในการซื้อของที่ถูกที่สุดโดยการประมูล ปัญหาที่ตามมาก็คือเป็นของที่ไม่ค่อยมีคุณภาพและมีอายุการใช้งานต่ำจึงทำให้ต้องมีการนำกลับมาซ่อมใหม่อีกในช่วงระยะเวลาสั้น จึงควรจะมีการพิจารณาในส่วนนี้ โดยจัดสร้างมาตรฐานในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ หัวรถจักรและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินรถให้เป็นพื้นฐานเดียวกัน (standardized) นอกจากนี้ควรปลดระวางรถจักร ล้อเลื่อน หรือขบวนรถที่หมดสภาพที่ยังอยู่ในระบบออกไป เพื่อจะได้ลดปัญหาของการซ่อมบำรุง

2.4 แผนการลดการผูกขาดในการจัดซื้อ เช่น การจัดซื้อน้ำมันเชื้อเพลิง รฟท. ต้องซื้อจาก ปตท. เพียงเจ้าเดียว เป็นต้น ซึ่งเป็นการผูกขาดทางการจัดซื้อ ถ้า รฟท. จะพิจารณาให้มีการจัดซื้อจากหลายแหล่ง ก็จะทำให้เกิดการแข่งขันกันในด้านราคา ซึ่งจะทำให้ รฟท. ประหยัดมากขึ้น

2.5 แผนการนำระบบการเช่าหรือซื้อ เช่น การการจัดหาอุปกรณ์ ระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้นมาใช้ เพื่อที่จะได้ลดปัญหาของการซ่อมบำรุง

### แนวทางที่ 3 แนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์ของ รฟท.

แนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ของ รฟท. เพื่อให้ รฟท. สามารถพัฒนาเป็นองค์การรัฐวิสาหกิจชั้นนำและเพื่อสร้างศรัทธาให้ประชาชนหันมาใช้บริการของ รฟท. ทั้งด้านขนส่งและผู้โดยสารนั้น รฟท. จะต้องดำเนินการตามแผนการพัฒนาภาพลักษณ์ของ รฟท. ดังนี้

3.1 แผนการปรับปรุงภาพลักษณ์ของสถานีรถไฟ ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีแสงลอยต่างๆเข้ามาขายของอยู่อย่างมากมาย ซึ่ง รฟท. อาจจะมีการจัดระบบตรงนี้ได้โดยให้มีการเช่าที่ในสถานีเข้ามาขายของในบริเวณย่านสถานีของรถไฟ ตรงจุดนี้ก็จะสามารถทำรายได้เพิ่มให้กับ รฟท. ได้อีกส่วนหนึ่ง รวมทั้งดูแลเรื่องของความสะอาดตัวขบวนรถทั้งภายในและภายนอก และคุณภาพของรถเสียบ้าง

3.2 แผนการการประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่เน้นยุทธศาสตร์ด้านการตลาดเชิงรุกมากขึ้น

- เน้นการให้ข่าวสาร ด้านบริการแก่ประชาชน โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์
- นำเทคนิคการโฆษณาประชาสัมพันธ์สมัยใหม่มาใช้ หรือเรียกว่าประชาสัมพันธ์เชิงรุก และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อให้มากขึ้น เพราะในปัจจุบัน รฟท. นั้นยังขาดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึงการให้บริการของ รฟท. ทั้งในเชิงธุรกิจและในเรื่องของบริการสาธารณะ

3.3 แผนงานการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการของพนักงานรถไฟ ให้มีความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนทั่วไปมากขึ้น โดยการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่พนักงาน สร้างจิตสำนึกและอบรมเจ้าหน้าที่ของ รฟท. เพื่อให้บริการที่ดีแก่ประชาชนพร้อมทั้งปรับปรุงขวัญและกำลังใจ เช่น สวัสดิการต่างๆ ดำเนินการเพื่อให้พนักงาน รฟท. มีความเข้าใจในกิจการรถไฟและเห็นถึงความจำเป็นในการดำเนินการของ รฟท. ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความร่วมมือ และปลุกฝังให้บุคลากรมีความรักต่อหน่วยงานของตนเอง

3.4 แผนงานเน้นการจัดการและการจูงใจทางด้านการตลาดโดยใช้วิธี Promotion เช่น สะสมระยะทาง หรือแจกของชำร่วย เป็นต้น

3.5 แผนงานแสดงให้เห็นถึงความทันสมัยและมีประสิทธิภาพของการรถไฟ (Showcase) อาทิ ระบบการจองตั๋วที่ทันสมัย รถไฟความเร็วสูง เป็นต้น

### แนวทางที่ 4 แนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารงาน การจัดการ และกระบวนการบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานของ รฟท.

4.1 แผนการพัฒนาองค์กร กระบวนการและวิธีการบริหารงานภายในของ รฟท.

4.1.1 สังคายนา กฎ ระเบียบ คำสั่งต่างๆ ที่ล้าสมัย และเป็นอุปสรรคในการบริหาร เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน เช่น การจัดซื้อ และปรับปรุงกฎระเบียบต่างๆ ให้ทันสมัยและเอื้ออำนวยให้ รฟท. มีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนกลไกและองค์กรเพื่อลดความซ้ำซ้อนและแนวทางการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเพื่อสามารถแข่งขันได้

4.1.2 ให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายและวางแผน ปรับปรุงแผนงานให้มีระบบเพื่อที่ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าในวิธีการดำเนินงานทุกขั้นตอน ให้พนักงานมีส่วนร่วมรับรู้ในการทำแผนงาน การกำหนดทิศทางและการปฏิบัติตามแผน ซึ่งการมีส่วนร่วมในการบริหารจะช่วยลดความขัดแย้ง ให้มีการระดมสมองในการบริหาร มีการวางแผน มีการประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อตกลงเกี่ยวกับปัญหาต่างๆระหว่างหน่วยงาน

4.1.3 ปรับปรุงระบบการประสานงานภายในให้มีประสิทธิภาพและให้มีระบบการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างหน่วยงานต่างๆภายในองค์กรอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานต่างๆใน รพท. ได้สามารถรู้จักกิจการ ความก้าวหน้า หรือปัญหาของส่วนอื่นๆด้วย เพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

#### 4.2 แผนการพัฒนากระบวนการบริหารงานให้ทันสมัย

4.2.1 นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปรับปรุงรูปแบบของข้อมูลให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ จัดระบบ MIS เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหาร การตัดสินใจ และช่วยในการบริหารงานสามารถรับทราบถึงความเป็นไป และสามารถสั่งการได้อย่างทันท่วงที เพื่อที่จะได้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4.2.2 นำระบบการบริหารที่เน้นเป้าหมาย หรือ Management By Objectives ซึ่งจะหมายถึง การกำหนดให้หน่วยปฏิบัติต่างๆ มีการตั้งเป้าหมายและยึดเป้าหมายในการบริหารงานเป็นหลัก เพื่อจะลดการแทรกแซง สร้างความชัดเจนในการดำเนินงาน สามารถวัดและประเมินผลได้ และจะต้องมี Job Description ให้ชัดเจนว่าแต่ละแห่งแต่ละหน่วยงานควรจะทำอะไรกันบ้าง และควรที่จะสร้างระบบตรวจสอบในการทำงานที่สอดคล้องกัน

4.2.3 พัฒนาและจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมมากขึ้น

#### แนวทางที่ 5 แนวทางในการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรของ รพท. ให้มีประสิทธิภาพ มีขีดความสามารถและศักยภาพสูง และมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นแผนงานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการ รพท. เพราะหากไม่มีการพัฒนาที่เป็นระบบและต่อเนื่อง บุคลากรอาจจะกลับเป็นภาระในการดำเนินงาน และในที่สุด รพท. ยังต้องรับภาระด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

#### 5.1 แผนการพัฒนางานด้านการบริหารบุคคล

5.1.1 ปรับปรุงและให้ความสำคัญกับการบริหารงานบุคคลของ รพท. ให้มีบทบาทในการพัฒนาและจัดการด้านบุคลากรอย่างเต็มที่และเป็นระบบ โดย

- พัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการบริหารและการพัฒนาบุคลากร
- จัดองค์กรด้านการพัฒนาบุคลากรภายในให้เหมาะสมและสอดคล้องกัน
- มีการวางแผนกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการในอนาคต
- วางมาตรการให้มีขบวนการสรรหาพนักงานแรกเข้าที่มีประสิทธิภาพ และเพิ่มมาตรการกลั่นกรองคุณสมบัติของคนที่จะเข้ามาใหม่

5.1.2 มีการวิเคราะห์ความต้องการ ตรวจสอบอัตรากำลังในหน่วยงานและปรับอัตรากำลังให้เหมาะสมกับความจำเป็นด้านบุคลากรของหน่วยงานต่างๆ เพื่อจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม โดยการโยกย้ายพนักงานส่วนเกินไปทำงานในส่วนที่ขาดแคลน และฝึกอบรมบุคลากรที่มีอยู่ (re-train) เพื่อรับหน้าที่ใหม่ และการที่จะรับพนักงานเข้ามาควรจะให้สะท้อนถึงความสามารถของพนักงาน

5.1.3 การกำหนดและรักษามาตรฐานบุคลากร เช่น กำหนดขอบเขตของงานและประเมินผลงานให้ถูกต้องและเป็นระบบ ลดการใช้พนักงานที่มีคุณวุฒิภาวะสูงกว่างานที่ทำ (Under-employment) "และใช้พนักงานให้ตรงกับสายงานที่ทำ "Put the right man in the right job" กำหนด Job Description และ Job Specifications ให้ชัดเจน

5.1.4 ให้มีระบบการแต่งตั้งโยกย้ายอย่างยุติธรรมให้เหมาะสมกับงาน ปรับขั้นตอนการเลื่อนตำแหน่ง ปลดและย้ายให้ชัดเจนและโปร่งใส เช่น ในการที่จะเลื่อนตำแหน่งนั้นอาจทำได้โดยอาจจะมีการทำ PQ (pre-qualification) หมายถึงจะต้องมีการวัดผลงานของบุคคลนั้นๆ ให้เป็นที่กระจ่างและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นคนที่มีความสามารถแล้วถึงจะทำการเลื่อนตำแหน่ง

5.1.5 จัดหาบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เน้นการคัดเลือกให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานต้องทบทวนความเหมาะสมของหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน โดยอาจจะทำทุกๆ 6 เดือน

## 5.2 แผนการพัฒนาศักยภาพ คุณภาพและขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากร

5.2.1 เพิ่มโอกาสให้พนักงานทุกระดับแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงาน

5.2.2 การดำเนินการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานอย่างเป็นระบบ เช่น การจัดทุนให้ไปศึกษาดูงาน การให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่ทำงานดีเด่น เป็นต้น

5.2.3 การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานที่มีความสามารถหรืออยู่ในส่วนงานที่ขาดแคลนให้เกิดความภาคภูมิใจ และผูกพันกับองค์กร (Buy-in Program) ทั้งในด้านสิ่งจูงใจ เช่น ควรจะมีการจัดสรรเงินอุดหนุนให้กับสาขาที่มีการขาดแคลน ให้มีการบัญชีอัตราค่าจ้างเงินเดือนออกกระหว่างผู้บริหาร วิชาชีพ หรือสายงานทั่วไป ให้สวัสดิการแก่พนักงานเพื่อให้เกิดกำลังใจในการทำงาน

5.2.4 การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งเงินเดือนและ Incentives อย่างเป็นธรรม

5.2.5 การดำเนินงานสร้างค่านิยมและความรู้สึกที่ดีในการทำงานเพื่อให้เกิดความมั่นคง ปรับเปลี่ยนทัศนคติ ตั้งแต่ระดับผู้บริหารไปจนถึงระดับล่างให้มีความชื่นชมต่อการที่ได้เป็นพนักงานของ รพพ.

## 5.3 แผนการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพของบุคลากร

5.3.1 ควรจะมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งภายในองค์กร รพพ. ให้มากขึ้น เพราะในปัจจุบันพนักงาน รพพ. มักจะโตตามสายงานโดยตรงเท่านั้น จะต้องมีการพิจารณาสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งไปอยู่ในหน่วยงานอื่นให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความชำนาญงานในหลายๆด้าน มีการหมุนเวียนตำแหน่งตาม

ระเบียบที่มีอยู่ เช่น ผู้บริหารระดับสูง สามารถอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี (ยกเว้น ผู้ว่าการฯ ซึ่งอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 3 ปี)

5.3.2 จัดทำ Training needs โดยให้มีบุคลากรมีส่วนร่วมจัดทำ Program การฝึกอบรมเพราะว่าตัวบุคลากรเองจะรู้ว่าตัวเองนั้นขาดทักษะในอะไรบ้าง และอยากจะปรับปรุงประสิทธิภาพในด้านไหนอย่างไร

5.3.3 ปรับปรุงขั้นตอนการเรียนรู้ (On-the-job Training Program) และการถ่ายทอดข้อมูลภายในองค์กร ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีที่บุคลากรบางคนได้มีโอกาสไปเข้ารับการอบรมและเมื่อกลับมาจะต้องนำความรู้และเทคนิคต่างๆ ที่ไปเรียนรู้มาถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงาน

5.3.4 จัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องให้ตรงกับลักษณะงาน หน้าที่ และตำแหน่ง เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เข้าใจขอบเขตหน้าที่การทำงานและมีความชำนาญงาน

- ให้มีการวางแผนฝึกอบรมพนักงานอย่างเป็นระบบ และจัดโปรแกรมฝึกอบรมพนักงานหรือบุคลากรเป็นระดับขั้นที่ชัดเจนและสัมพันธ์กัน เช่น มีการฝึกอบรมทุกครั้งที่มีการเลื่อนตำแหน่ง
- เพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานและบุคลากรที่ทำการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการของ รฟท.
- จัดให้มีโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ที่จะก้าวสู่ระดับผู้บริหาร (โดยเฉพาะผู้ที่มาจากสายปฏิบัติการ) และมีกิจกรรมการอบรมพัฒนาทักษะการบริหารงานที่ทันสมัย

## แนวทางที่ 6 แนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและแนวทางในการถ่ายโอน

### กิจกรรมบางส่วนให้ภาคเอกชน

แนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและแนวทางในการถ่ายโอนกิจกรรมบางส่วนให้ภาคเอกชน แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น

#### 6.1 การจ้างเหมางานที่มีใช้ภารกิจหลักของ รฟท.

แผนการให้เอกชนดำเนินการในกิจการที่มีใช้ภารกิจหลักของ รฟท.

- การรักษาความสะอาด
- การรักษาความปลอดภัย
- การประชาสัมพันธ์เชิงรุก
- การขายตั๋วในลักษณะ PACKAGE และการขายตั๋วแบบครบวงจร
- สนามกอล์ฟ

#### 6.2 แผนการให้เอกชนดำเนินการในกิจกรรม รฟท. ที่เป็นภารกิจหลัก

แผนการนำเอกชนเข้าร่วมดำเนินการและลงทุนในกิจกรรมของ รฟท. ที่เป็นภารกิจหลักสามารถทำได้ในลักษณะของบริษัทร่วมทุน หรือเป็นการจ้างเหมาที่ดำเนินการในด้านบริหารต่างๆ ดังนี้



- การซ่อมบำรุงจักรและรถพ่วง โดยอาจจะมีเงื่อนไขที่ว่าอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการซ่อมบำรุงจะเป็นของรถไฟและอาจจะรวมถึงบุคลากรในการซ่อมบำรุง ส่วนหนึ่งก็ต้องเป็นเช่นนี้ก็อาจจะเนื่องมาจากว่าคงจะเป็นการยากที่จะให้ภาคเอกชนเข้ามาลงทุนในการซื้อเครื่องจักรเครื่องมือ เพราะเนื่องจากต้องเป็นเครื่องจักรหนักการลงทุนค่อนข้างสูง แต่ผลดีที่จะได้รับก็คือ รถพ. ไม่ต้องรับภาระในการเก็บสต็อกของอะไหล่ต่างๆ ทำให้ลดต้นทุนไปได้ค่อนข้างมากเพราะเป็นเรื่องของเอกชนที่จะต้องจัดหาอะไหล่ทั้งหลายมาให้ รถพ. และสามารถกำหนดระยะเวลาดำเนินการได้ รวมทั้งมีการรับประกันผลงานด้วย
- การขนส่งตู้คอนเทนเนอร์จาก ICD ไปยังแหลมฉบัง โดยขนส่งจากต้นทางไปยังปลายทางและการให้เอกชนมีส่วนร่วมในการเดินรถสินค้าเบ็ดเตล็ด (General cargo) ในแต่ละเส้นทาง โดยให้เอกชนจัดหารถสินค้า ตัวสินค้า บริการขนส่งควบคู่ไปกับการขนส่งทางรถยนต์
- การเดินรถในเส้นทางต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสายแยก โดยให้เอกชนมีส่วนร่วมในการให้บริการ
- รถไฟขานเมืองปรับอากาศ (สัมปทาน) เช่น การให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมลงทุนในระบบรถไฟขานเมืองทุกสาย หรือบางสายนอกเหนือไปจากไฮโปเวลล์
- สร้างศูนย์รับส่งสินค้าร่วมกับเอกชนหรือหน่วยงานอื่นๆ
- พัฒนาเส้นทางสายใหม่ และที่อาจจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น รถไฟความเร็วสูง

### 6.3 แผนการเอกชนร่วมลงทุนในการพัฒนาที่ดินและทรัพย์สิน

6.3.1 ให้ภาคเอกชนร่วมลงทุนกับ รถพ. ในเรื่องของการพัฒนาที่ดินและทรัพย์สิน รถพ. มีการดำเนินการ 2 รูปแบบคือ จัดเป็นบริษัทร่วมทุนและจัดตั้งเป็นบริษัทลูกของ รถพ. โดยเน้นการใช้ประโยชน์ที่ดินที่สนับสนุนให้เกิดการขนส่งเชื่อมโยง (Intermodal linkage) นอกเหนือไปจากการนำที่ดินไปใช้ในเชิงธุรกิจ เช่น การจัดสร้างศูนย์ธุรกิจ ย้ายโรงงานมักกะสันพัฒนาพื้นที่ย่านพหลโยธินให้เป็นศูนย์กลางการขนส่งทุกระบบ โดยให้เอกชนร่วมทุนดำเนินการเชิงพาณิชย์ขนาดใหญ่ เป็นต้น

6.3.2 ให้เอกชนเข้ามามีส่วนในด้านการบริหาร เพราะการจัดการทรัพย์สินต้องการความรู้ความสามารถชำนาญเฉพาะด้าน ความคล่องตัว ความกล้าเสี่ยง เป็นต้น สิ่งแรกก็คือในเรื่องของการเงินนั้นควรจะมีมืออาชีพเข้ามาร่วมจัดการอาจจะเป็นในรูปแบบของที่ปรึกษา และต่อไปในอนาคตนั้นการบริหารองค์กรก็น่าจะทำในรูปแบบของเอกชน

เอกสารอ้างอิง

การรถไฟแห่งประเทศไทย.

- (2536) รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาและจัดทำแผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว.  
กรุงเทพฯ : การรถไฟแห่งประเทศไทย.

การรถไฟแห่งประเทศไทย.

- (2536) แผนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544. กรุงเทพฯ : การรถไฟแห่งประเทศไทย.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- (2538) รายงานการวิจัยโครงการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของ รฟท.  
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี).

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- (2539) รายงานการวิจัยโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ รฟท.  
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ศูนย์วิจัยและบริการธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี).

นคร จันทคร.

- (2536) ปัญหาของการรถไฟแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : การรถไฟแห่งประเทศไทย.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

- (2536) แผนแม่บทพัฒนากิจการรถไฟระยะยาว. กรุงเทพฯ : การรถไฟแห่งประเทศไทย.

## บทที่ 3

### ประสิทธิผลของแผนงานพัฒนากิจการรถไฟ

ในบทนี้เป็นการประเมินประสิทธิผลของแผนงานพัฒนากิจการรถไฟ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งทางด้านผลประโยชน์จากการดำเนินงาน (Effect) และผลกระทบ (Impact) จากการดำเนินงานของ รฟท. ในช่วง 6 ปี (2535-2540) การประเมินตั้งแต่ปี 2535 - 2539 เป็นการประเมินประสิทธิผลโดยเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาเท่านั้น เนื่องจาก รฟท. ไม่มีการกำหนดเป้าหมายไว้ในแผนการดำเนินงาน ยกเว้นการประเมินประสิทธิผลของปี 2540 เนื่องจากมีเพียงปี 2540 เท่านั้นที่ได้เริ่มมีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานร่วมกันระหว่างกระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม และการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ทำขึ้นเมื่อปี 2539 โดยที่การศึกษาในส่วนนี้จะเปรียบเทียบกับประเด็นกันกับการกำหนดเกณฑ์ดังกล่าวที่ตรงกันเท่านั้น ซึ่งมี 2 ประเด็นที่สำคัญ ประกอบด้วย ประเด็นประสิทธิผลทางกายภาพ ได้แก่จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ รฟท. คิดเป็นจำนวนกิโลเมตร-ผู้โดยสาร และการให้บริการขนส่งพัสดุกู้ยืม และประเด็นคุณภาพของการบริการ ได้แก่ประเด็นความตรงเวลาของขบวนรถโดยสาร ซึ่งจำแนกเป็นขบวนรถเชิงสังคมและขบวนรถเชิงพาณิชย์ ดังมีผลการศึกษาต่อไปนี้

#### 3.1 ระยะเวลาการให้บริการ

ในปี 2535 รฟท.มีระยะเวลาการให้บริการทั่วทั้งประเทศรวม 4,691.90 กิโลเมตร และเพิ่มขึ้นอีกเพียง 100 เมตร เป็น 4,692 กิโลเมตร ในปีถัดไป และระยะเวลาการให้บริการคงที่ จนกระทั่งปี 2538 จึงมีระยะเวลาการให้บริการเพิ่มขึ้นอีก 127.78 กิโลเมตร หรือคิดเป็น 4,819.11 กิโลเมตร และเพิ่มอีกเล็กน้อยเพียง 570 เมตร เป็น 4,819.68 กิโลเมตร ในปี 2539 ส่วนปี 2540 ระยะเวลาในการให้บริการรถไฟไม่มีการเปลี่ยนแปลง สรุปได้ว่าเมื่อเวลาผ่านไป 6 ปี ระยะเวลาการให้บริการรถไฟทั่วทั้งประเทศ เพิ่มขึ้นรวม 127.78 กิโลเมตร

การศึกษาระยะทางของเส้นทางคมนาคมทางรถไฟในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกพบว่าระยะทางเพิ่มขึ้นน้อยมาก กล่าวคือระยะเวลาการให้บริการในปี 2540 มากกว่าปี 2535 เพียง 37.31 กิโลเมตร โดยในช่วงปี 2535-2537 รฟท. จัดเส้นทางเดินรถให้บริการในเขตพื้นที่นี้ปีละ 253.57 กิโลเมตร เท่ากันและเพิ่มอีก 36.75 กิโลเมตร หรือเท่ากับ 294.28 กิโลเมตร ในปี 2538 และมีระยะเวลาการให้บริการเพิ่มขึ้นอีกเพียง 56 เมตร หรือคิดเป็น 294.84 กิโลเมตร ในปี 2539 และ 2540

### 3.2 มูลค่าการขยายตัวของกิจการรถไฟ

ผลการดำเนินงานของ รฟท. ในปี 2535 ขาดทุน 1,035.96 ล้านบาท ในปีต่อมาขาดทุนเพิ่มขึ้นอีกเกือบ 300 ล้านบาท คือขาดทุน 1,308.26 ล้านบาท ในปี 2536 แต่ในปี 2537 ผลการขาดทุนลดลงเกือบเท่าตัวคือขาดทุนเพียง 668.55 ล้านบาท (เนื่องจากมีรายรับจากโครงการเคเบิลใยแก้วนำแสง ในปี 2536 ทำให้ผลการขาดทุนลดลงในปี 2537) และกลับขาดทุนสูงขึ้นเป็น 1,536.75 ล้านบาท ในปี 2538 ขาดทุน 1,553.98 ล้านบาทในปี 2539 และขาดทุนเพิ่มขึ้น 1,760.62 ล้านบาทในปี 2540 (ที่มา: งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2535 - 2540)

### 3.3 จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ รฟท.

ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการรถเร็ว รถด่วน และรถด่วนพิเศษ ซึ่งมีจำนวนรวม 68 ขบวน ในปี 2535 ไม่มีรายงานข้อมูล ส่วนข้อมูลในปี 2536 พบว่าจำนวนผู้โดยสารโดยรวมที่ใช้บริการรถ 68 ขบวนนี้ คิดเป็น 12,998,736 คน ปี 2537 มีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 13,173,334 คน และเพิ่มขึ้นทุกๆปี กล่าวคือ ปี 2538 มีจำนวนรวม 13,276,285 คน ปี 2539 มี 13,394,221 คน และมีจำนวนผู้โดยสารสูงสุด 13,475,327 คนในปี 2540

ถึงแม้ว่าจำนวนผู้โดยสาร รถเร็ว รถด่วน และรถด่วนพิเศษจากปี 2535-2540 มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี แต่เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการโดยรวมคือจากรถทุกขบวนคิดเป็นกิโลเมตรผู้โดยสาร พบว่าในปี 2540 มีจำนวนน้อยกว่าเมื่อ 6 ปีที่ผ่านมาอยู่ถึงประมาณ 2 พันล้านกิโลเมตรผู้โดยสาร โดยในปี 2540 ผู้โดยสารที่ใช้บริการมีจำนวน 11.804 พันล้านกิโลเมตรผู้โดยสาร ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพที่ต่ำมาก เนื่องจากเกณฑ์การประเมินผลขั้นต่ำสุดหรือขั้นที่ต้องปรับปรุงคือ 12.800 พันล้านกิโลเมตรผู้โดยสาร ในขณะที่ปี 2535 ผู้โดยสารที่ใช้บริการมีจำนวน 14.135 พันล้านกิโลเมตรผู้โดยสาร โดยที่เป็นแนวโน้มที่ลดลงจากปี 2536 ผู้โดยสารที่ใช้บริการมีถึง 14.716 พันล้านกิโลเมตรผู้โดยสาร และเริ่มลดลงเป็น 14.496 พันล้านกิโลเมตรผู้โดยสารในปี 2537 และลดลงอีกในปี 2538 โดยมีผู้โดยสารที่ใช้บริการ 12.205 พันล้านกิโลเมตรผู้โดยสารในปี 2539 และเหลือเพียง 11.804 ล้านคน ในปี 2540

### 3.4 การให้บริการขนส่งพัสดุกู้ภัย

การให้บริการขนส่งพัสดุกู้ภัยของ รพท. จากปี 2535-2537 มีการให้บริการโดยคิดเป็นน้ำหนักหน่วยเป็นพันตัน ในจำนวนที่ใกล้เคียงกันมาก คือมีน้ำหนักประมาณ 3,000,000 พันตันกิโลเมตรทุกปี แต่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2538 เป็น 3,242,053 พันตันกิโลเมตร และเป็น 3,481,210 พันตันกิโลเมตรในปี 2540 แสดงว่าประสิทธิผลในการให้บริการขนส่งพัสดุกู้ภัยของ รพท. ในปีนี้ค่อนข้างดีมาก เนื่องจากเกณฑ์การประเมินผลขั้นต่ำมากกำหนดไว้ที่ 3.500 พันตันกิโลเมตร

### 3.5 การถึงที่หมายปลายทางของรถโดยสารเชิงสังคม (PSO)

ในปี 2535 รถขานเมือง รถท้องถิ่น รถธรรมดา รถรวม ซึ่งจัดเป็นรถโดยสารเชิงสังคมหรือรถ PSO ถึงที่หมายปลายทางตามเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 54.63 ซ้ำกว่าเวลาที่กำหนดร้อยละ 45.37 ปี 2536 ถึงตามเวลาที่กำหนดร้อยละ 57.67 ซ้ำกว่าเวลาที่กำหนดร้อยละ 42.33 ปี 2537 ถึงตามเวลาที่กำหนดร้อยละ 47.23 ซ้ำกว่าเวลาที่กำหนดร้อยละ 52.77 ปี 2538 ถึงตามเวลาที่กำหนดร้อยละ 49.36 ซ้ำกว่าเวลาที่กำหนดร้อยละ 50.64 ปี 2539 ถึงตามเวลาที่กำหนดเพียงร้อยละ 37.72 เท่านั้น และซ้ำกว่าเวลาที่กำหนดถึงร้อยละ 62.28 อย่างไรก็ตามในปี 2540 รพท. สามารถปรับปรุงในเรื่องความตรงต่อเวลาของการเดินรถเชิงสังคมได้ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา กล่าวคือสามารถเดินรถได้ถึงที่หมายตามเวลาที่กำหนดถึงละ 57.67 และถึงซ้ำกว่าเวลาที่กำหนด ร้อยละ 42.33 ซึ่งแสดงถึงการมีประสิทธิผลในเรื่องความตรงเวลาที่ดียิ่งขึ้นค่อนข้างดีมาก เนื่องจากเกณฑ์การประเมินผลขั้นต่ำกำหนดไว้ที่ร้อยละ 50 และขั้นต่ำมากคือร้อยละ 60

### 3.6 การถึงที่หมายปลายทางของรถโดยสารเชิงพาณิชย์

ในเรื่องความตรงต่อเวลาของรถโดยสารเชิงพาณิชย์ ได้แก่รถด่วน รถด่วนพิเศษ รถด่วน รถเร็ว ระหว่างเมืองและรถนำเที่ยว นั้น พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว รพท. จัดการเดินรถได้ถึงที่หมายปลายทางตามเวลาที่กำหนดน้อยกว่ารถโดยสารเชิงสังคมมาก อย่างไรก็ตาม รพท. สามารถปรับปรุงในเรื่องนี้ได้ดีขึ้นทุกปี โดยในปี 2540 รถโดยสารเชิงพาณิชย์ถึงตามเวลาที่กำหนดได้ถึงร้อยละ 64.22 ซ้ำกว่าเวลาที่กำหนดเพียงร้อยละ 35.78 เท่านั้น แสดงว่าในปี 2540 นี้ รพท. มีประสิทธิผลด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถโดยสารเชิงพาณิชย์อยู่ในเกณฑ์ที่ดีถึงค่อนข้างดีมาก เนื่องจากเกณฑ์การประเมินผลที่กำหนดไว้คือ ร้อยละ 60 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและร้อยละ 70 ตกอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ในขณะที่ในปี 2535 รถโดยสารประเภทนี้ถึงที่หมายปลายทางตามเวลาที่กำหนดเพียงร้อยละ 19.74 เท่านั้น และถึงซ้ำกว่าเวลาที่กำหนดสูงถึงร้อยละ 80.26 และมีแนวโน้มที่ถึงที่หมายปลายทางตามเวลาที่กำหนดในปี 2536 2537 2538 และ 2539 เป็นร้อยละ 23.92 26.60 36.80 และ 51.50 ตามลำดับอย่างไรก็ตาม ในช่วง 6 ปีนี้ (2535-2540) ไม่มีปีใดเลยที่ทั้งรถโดยสารเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์ จัดการเดินรถได้ถึงที่หมายปลายทางเร็วกว่าเวลาที่กำหนด



จำนวนพร้อมใช้งานมีร้อยละ 88.69 ในขณะที่จำนวนการนำมาใช้จริงมีร้อยละ 74.53 ส่วนในปี 2539 จำนวนพร้อมใช้งานมีร้อยละ 90.06 ในขณะที่จำนวนการนำมาใช้จริงร้อยละ 79.37 และในปี 2540 จำนวนพร้อมใช้งานมีร้อยละ 89.50 ในขณะที่จำนวนการนำมาใช้จริงมีร้อยละ 79.05

ผลการศึกษาจำนวนพร้อมใช้งานของรถสินค้าที่พร้อมใช้งานภายใน 24 ชั่วโมง (Availability) และจำนวนการนำมาใช้จริงภายใน 24 ชั่วโมง (Utilization) ปรากฏว่า ในปี 2535 จำนวนพร้อมใช้งานภายใน 24 ชั่วโมงมีร้อยละ 89.96 ในขณะที่จำนวนการนำมาใช้จริงภายใน 24 ชั่วโมงมีร้อยละ 46.96 และในปี 2536 จำนวนพร้อมใช้งานมีร้อยละ 89.36 ในขณะที่จำนวนการนำมาใช้จริงมีร้อยละ 44.79 ส่วนในปี 2537 จำนวนพร้อมใช้งานมีร้อยละ 93.08 ในขณะที่จำนวนการนำมาใช้จริงมีร้อยละ 44.45 และในปี 2538 จำนวนพร้อมใช้งานมีร้อยละ 95.65 ในขณะที่จำนวนการนำมาใช้จริงมีร้อยละ 31.41 ส่วนในปี 2539 จำนวนพร้อมใช้งานมีร้อยละ 95.60 ในขณะที่จำนวนการนำมาใช้จริงร้อยละ 38.51 และในปี 2540 จำนวนพร้อมใช้งานมีร้อยละ 93.86 ในขณะที่จำนวนการนำมาใช้จริงมีร้อยละ 78.69

### 3.8 ค่าบำรุงทางและสิ่งปลูกสร้าง

ในปี 2535 จำนวนเงินค่าใช้จ่ายด้านการบำรุงทางและสิ่งปลูกสร้างเท่ากับ 1,451.29 ล้านบาท และเพิ่มขึ้นในปีต่อมาเป็น 1,703.49 ล้านบาทในปี 2536 และ 1,876.47 ล้านบาทในปี 2537 และลดลงมาเป็น 1,743.68 ล้านบาทในปี 2538 และ 1,828.58 ล้านบาทในปี 2539 และ 1,776.51 ล้านบาทในปี 2540

### 3.9 ค่าบำรุงเครื่องบริภัณฑ์รถไฟ

ค่าบำรุงเครื่องบริภัณฑ์รถไฟมีประมาณ 1,800 ล้านบาทในช่วงปี 2535-2540 กล่าวคือจำนวน 1,785.91 บาทในปี 2535 และ 1,769.44 บาทในปี 2536 ส่วนในปี 2537 เพิ่มขึ้นเป็น 2,009.13 บาท และลดลงเป็น 1,721.97 บาทในปี 2538 และ 1,692.87 บาทในปี 2539 และ 1,760.62 บาทในปี 2540

โดยสรุป ผลการประเมินประสิทธิผลจากการดำเนินงานของแผนงานพัฒนากิจการรถไฟฯ ชี้ให้เห็นว่าการขยายตัวของกิจการรถไฟที่มีมูลค่าการขยายตัวในเชิงลบ (ขาดทุน) แสดงว่าการดำเนินงานตามแผนงานพัฒนากิจการรถไฟมีประสิทธิผลต่ำ แต่การขาดทุนนี้มีสาเหตุหลักมาจากปัจจัยภายนอกองค์กรโดยเฉพาะการตัดสินใจของรัฐบาลที่ไม่ให้ขึ้นค่าโดยสารในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา ส่วนการขยายเส้นทางเพียงเล็กน้อยไม่ได้แสดงว่าการดำเนินงานตามแผนงานพัฒนากิจการรถไฟมีประสิทธิผลต่ำ เพราะว่ามีปัจจัยภายนอกองค์กรโดยเฉพาะการตัดสินใจของรัฐบาลที่ไม่ให้เพิ่มเส้นทางประกอบกับการคำนวณความคุ้มทุนทำให้ไม่เน้นการเพิ่มเส้นทาง แต่ให้ความสำคัญกับการจัดทำรางคู่ให้แก่เส้นทางเดิมเพื่อประโยชน์ในการเดินทางถึงที่หมายได้ตรงเวลามากกว่า ส่วนด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์ได้

รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา จากระดับที่มีขบวนรถเข้าช้ากว่าเวลาที่กำหนดถึงประมาณร้อยละ 70 เหลือเพียงประมาณร้อยละ 40 ซึ่งความตรงต่อเวลาในระดับร้อยละ 70 นั้นถือว่าอยู่ในระดับพอใช้ตามที่บริษัททริสได้กำหนดเป็นเกณฑ์หนึ่งการประเมินประสิทธิภาพให้กับกระทรวงการคลัง สำหรับจำนวนพร้อมใช้งานภายใน 24 ชม.ของหัวรถจักร (ทำขบวนและสับเปลี่ยน) รถดีเซลราง (รถกำลังเฉพาะสายใหญ่) รถดีเซลราง (รถพ่วงเฉพาะสายใหญ่) รถโดยสาร และรถสินค้า มีไม่เกินร้อยละ 75 ของจำนวนรถที่มีอยู่ทั้งหมด ในขณะที่จำนวนการนำมาใช้จริงภายใน 24 ชม. ของรถโดยสารและรถสินค้ามีไม่เต็มที่จากจำนวนที่สามารถนำมาใช้ได้จริงนั้น จากจำนวนพร้อมใช้งานภายใน 24 ชม.ในระดับร้อยละ 80 ถือว่าอยู่ในระดับเกณฑ์เฉลี่ยที่ World Bank ได้ทำการสำรวจทั่วโลก และหากพิจารณากรณีของ รฟท.การสั่งซื้อหัวรถจักรเป็นการสั่งทำให้ใช้ได้กับร่างรถไฟของไทยซึ่งไม่ใช่แบบมาตรฐานทั่วไปซึ่งมีอุปสรรคในการจัดหาอะไหล่ในการบำรุงรักษาแล้ว ดังนั้นจำนวนพร้อมใช้งานภายใน 24 ชม. ในระดับร้อยละ 80 จึงถือว่าอยู่ในระดับดี



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางแสดงประสิทธิผลของแผนงานพัฒนากิจการรถไฟ

	หน่วย	2535	2536	2537	2538	2539	2540
ระยะทางของเส้นทาง การคมนาคมทางรถไฟ ที่ให้บริการทั่วประเทศ	กิโลเมตร	4,691.90	4,692.00	4,692.00	4,819.11	4,819.68	4,819.68
ระยะทางของเส้นทาง การคมนาคมทางรถไฟ พื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก	กิโลเมตร	257.53	257.53	257.53	294.28	294.84	294.84
มูลค่าการขยายตัว ของกิจการรถไฟ*	ล้านบาท	-1,035.96	-1,308.26	-668.55	-1,536.75	-1,553.98	-1,760.62
จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ (เฉพาะรถเร็ว,ด่วน,ด่วนพิเศษ รวม 68ขบวน)	คน		12,998,732	13,175,334	13,276,285	13,394,221	13,475,327
จำนวนผู้โดยสารที่ให้บริการ โดยสาร	กม.ผู้ โดยสาร	14,135,914,956	14,717,666,764	14,496,055,575	12,975,007,329	12,205,324,219	11,804,321,851
จำนวนน้ำหนักของตู้สินค้า ที่ได้ให้บริการ	พันตัน กม.	3,074,786	3,059,043	3,072,426	3,242,053	3,286,148	3,481,210
จำนวนรถโดยสารเชิงสังคม ที่ถึงที่หมายปลายทาง ตามเวลาถึงที่กำหนด	ร้อยละ	54.63	57.67	47.23	49.36	37.72	57.67
จำนวนรถโดยสารเชิงสังคม ที่ถึงที่หมายปลายทาง ช้ากว่าเวลาถึงที่กำหนด	ร้อยละ	45.37	42.33	52.77	50.64	62.28	42.33
จำนวนรถโดยสารเชิงสังคม ที่ถึงที่หมายปลายทาง ทางเร็วกว่าเวลาถึงที่กำหนด	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-
จำนวนรถโดยสารเชิงพาณิชย์ ที่ถึงที่หมายปลายทาง ตามเวลาถึงที่กำหนด	ร้อยละ	19.74	23.92	26.60	36.80	51.50	64.22
จำนวนรถโดยสารเชิงพาณิชย์ ที่ถึงที่หมายปลายทาง ช้ากว่าเวลาถึงที่กำหนด	ร้อยละ	80.26	76.08	73.40	63.20	48.20	35.78
จำนวนรถโดยสารเชิงพาณิชย์ ที่ถึงที่หมายปลายทาง เร็วกว่าเวลาถึงที่กำหนด	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-
จำนวนพร้อมใช้งานภายใน 24 ชั่วโมง ของรถจักร (ห้าขบวนและสี่บนไคยอน)	ร้อยละ	71.59	71.91	70.9	73.88	72.24	76.85

	หน่วย	2535	2536	2537	2538	2539	2540
จำนวนพร้อมใช้งานภายใน 24 ชั่วโมง ของรถดีเซลราง (รถกำลัง เฉพาะสายใหญ่)	ร้อยละ	84.41	83.84	86.52	88.74	84.30	79.75
จำนวนพร้อมใช้งานภายใน 24 ชั่วโมง ของรถดีเซลราง (รถพ่วง เฉพาะสายใหญ่)	ร้อยละ	58.82	64.09	66.91	74.02	78.68	78.68
จำนวนพร้อมใช้งานภายใน 24 ชั่วโมง ของรถโดยสาร	ร้อยละ	91.13	91.05	88.71	88.69	90.06	89.50
จำนวนพร้อมใช้งานภายใน 24 ชั่วโมง ของรถสินค้า	ร้อยละ	89.96	89.36	93.08	95.65	95.60	93.86
จำนวนการนำมาใช้จริงภายใน 24 ชั่วโมง ของรถจักร (ทำขบวนและสับเปลี่ยน)	ร้อยละ	70.70	70.53	67.76	73.88	71.49	72.46
จำนวนการนำมาใช้จริงภายใน 24 ชั่วโมง ของรถดีเซลราง (รถกำลัง เฉพาะสายใหญ่)	ร้อยละ	82.55	84.19	85.87	87.14	83.47	78.51
จำนวนการนำมาใช้จริงภายใน 24 ชั่วโมง ของรถดีเซลราง (รถพ่วง เฉพาะสายใหญ่)	ร้อยละ	54.10	53.98	62.08	64.07	63.46	69.40
จำนวนการนำมาใช้จริงภายใน 24 ชั่วโมง ของรถโดยสาร	ร้อยละ	73.71	73.98	70.7	74.53	79.37	79.05
จำนวนการนำมาใช้จริงภายใน 24 ชั่วโมง ของรถสินค้า	ร้อยละ	46.96	44.79	44.45	31.41	38.51	78.69
จำนวนเงินค่าบำรุงทาง และสิ่งปลูกสร้าง	ล้านบาท	1,451.29	1,703.49	1,876.47	1,743.68	1,828.58	1,776.51
จำนวนเงินค่าบำรุง เครื่องบริเวณที่รถไฟ	ล้านบาท	1,785.91	1,769.44	2,009.13	1,721.97	1,692.87	1,760.82

\* ที่มา : งบกำไรขาดทุนปี 2535 - 2540

## ประสิทธิภาพในการดำเนินโครงการขององค์การ

### 4.1 รายละเอียดของโครงการภายใต้แผนงานพัฒนากิจการรถไฟ

#### 4.1.1 โครงการขยายเครือข่ายทางรถไฟ

- สายเด่นชัย - เชียงราย (หรือสายอุตรดิตถ์ - น่าน - พะเยา - เชียงราย)

##### 1. ความเป็นมา

1.1 โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายเด่นชัย - เชียงราย รัฐบาลเคยได้ดำริตั้งแต่ปี 2470 โดยมอบให้กระทรวงคมนาคมและ รฟท. ไปศึกษาความเป็นไปได้ในการก่อสร้างทางรถไฟสายนี้

1.2 ในปี 2512 รฟท. ได้ทำการสำรวจขั้นต้นด้านวิศวกรรม โดยมีเส้นทางแยกจากสถานีรถไฟปัจจุบันที่เด่นชัย ต่อไปยังแพร่ - สอง - เชียงม่วน - ดอกคำใต้ - พะเยา - ป่าแดด - เชียงราย รวมระยะทาง 273 กิโลเมตร ประมาณค่าก่อสร้างขั้นต้นเป็นเงิน 1,036 ล้านบาท (ราคาในขณะนั้น)

1.3 เนื่องจากเป็นโครงการที่ใช้เงินลงทุนสูง ประกอบกับมีโครงการพัฒนาประเทศที่เร่งด่วนและสำคัญ ดังนั้นสภาพพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติจึงเห็นสมควรให้มีการศึกษาทางด้านเศรษฐกิจโดยละเอียดต่อไป โดยเสนอให้ผนวกไว้ในการศึกษาจัดทำแผนแม่บทการคมนาคมและขนส่งของประเทศ ตามข้อเสนอแนะของธนาคารโลกในช่วงเวลานั้น

1.4 โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายเด่นชัย-เชียงราย ไม่ได้มีการศึกษาด้านเศรษฐกิจในเวลาต่อมา จึงทำโครงการนี้หยุดชะงักไป จนถึงปี 2528 บริษัท Pauling Plc. จากประเทศอังกฤษ ได้มาทำการศึกษาความเหมาะสมทางด้านเศรษฐกิจและวิศวกรรมแบบให้เปล่าโดยไม่มีเงื่อนไข ซึ่งผลการศึกษาด้านเศรษฐกิจให้ผลการตอบแทนการลงทุนประมาณร้อยละ 1-3 เท่านั้น โครงการก่อสร้างทางรถไฟนี้จึงต้องรอการดำเนินการไว้ เพราะมีโครงการอื่นที่สำคัญและให้ผลตอบแทนทางด้านเศรษฐกิจสูงกว่าได้รับพิจารณาให้ดำเนินการก่อน

1.5 ในปี 2532 ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีส่วนภูมิภาคที่จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีมติให้พิจารณาทบทวนความเป็นไปได้ทางด้านเศรษฐกิจและวิศวกรรมของโครงการก่อสร้างทางรถไฟสายเด่นชัย - เชียงรายอีกครั้งหนึ่ง เพราะได้มีการขยายตัวด้านเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วในภูมิภาคนี้ รฟท. จึงได้เสนอขอรับความช่วยเหลือจากมิตรประเทศผ่านกรมวิเทศสหการ แต่ไม่มีผลสืบหน้า

1.6 พ.ศ. 2537 รฟท. ได้ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาทำการศึกษาทบทวนรายงานผลการศึกษาที่ดำเนินการไว้เมื่อปี พ.ศ. 2538 อีกครั้งหนึ่ง การศึกษาดังนี้ขยายขอบเขตไปถึงอำเภอเชียงแสนหรืออำเภอแม่สาย

และพิจารณาความเป็นไปได้ในการเชื่อมต่อทางรถไฟกับประเทศจีนตอนใต้ด้วย ผลการศึกษาสรุปว่าการก่อสร้างทางรถไฟสายนี้มีผลตอบแทนทางด้านเศรษฐกิจ (EIRR) ประมาณร้อยละ 10.1

## 2. แนวเส้นทาง

ผลการศึกษาได้แก้ไขเส้นทางใหม่จากการสำรวจเบื้องต้นของ รฟท. โดยมีเส้นทางจากสถานีเด่นชัย - แพร่ - สอง - งาว - พะเยา - ป่าแดด - เชียงราย รวมระยะทาง 246 กิโลเมตร

## 3. ค่าก่อสร้าง

3.1 ค่าก่อสร้างสายเด่นชัย - เชียงราย ประมาณราคาค่าก่อสร้างไว้เมื่อ 2528 เป็นเงินรวมทั้งสิ้น 5,270 ล้านบาท

3.2 ค่าใช้จ่ายในปัจจุบันซึ่งประกอบด้วยค่าเวนคืนที่ดิน ค่าก่อสร้าง และค่าจัดหาล้อเลื่อน รวมทั้งสิ้นเป็นเงินประมาณ 9,500-10,000 ล้านบาท

## - สายสุราษฎร์ - พังงา (ท่านุ่น)

### 1. ความเป็นมา

1.1 รัฐบาลได้ดำริให้มีการก่อสร้างทางรถไฟสายสุราษฎร์ - ภูเก็ต ระยะทาง 217 กิโลเมตร ตั้งแต่ปี พ.ศ.2481 และได้ดำเนินการก่อสร้างจากสถานีชุมทางทุ่งโพธิ์ - สถานีคีรีรัฐนิคม ระยะทาง 31 กิโลเมตร แล้วเสร็จ และเปิดการเดินรถตั้งแต่ปี พ.ศ.2499 เป็นต้นมา ส่วนการก่อสร้างในเส้นทางช่วงคีรีรัฐนิคม - ภูเก็ต ระยะทาง 186 กิโลเมตร ต้องหยุดชะงักไปเนื่องจากไม่ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ

1.2 ในปี พ.ศ.2527 คณะผู้เชี่ยวชาญชาวญี่ปุ่น (JICA) ได้ทำการศึกษาความเหมาะสมด้านเศรษฐกิจและวิศวกรรมเบื้องต้น ( Pre-feasibility Study) ของโครงการก่อสร้างทางรถไฟเชื่อมระหว่างคีรีรัฐนิคมกับท่าเรือน้ำลึกภูเก็ต ผลการศึกษาสรุปได้ว่าการก่อสร้างทางสายนี้ให้ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจสูงถึงร้อยละ 18 ภายใต้ข้อสมมติว่ารัฐบาลจะเป็นผู้รับภาระในการก่อสร้างทาง ส่วน รฟท. จะรับภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดหาล้อเลื่อนการเดินขบวนรถและการบำรุงรักษาเท่านั้น

1.3 ในปี พ.ศ.2531 บริษัทวิศวกรที่ปรึกษา CPCS ได้ทำการศึกษาความเหมาะสมทางด้านเศรษฐกิจและวิศวกรรม (Feasibility Study) ของการก่อสร้างทางสายนี้ และสรุปผลว่าโครงการดังกล่าวให้ผลตอบแทนทางการเงินประมาณร้อยละ 4 และหากรัฐบาลเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายลงทุนในการก่อสร้างทั้งหมด ผลตอบแทนด้านการเงินจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 13.1

1.4 ในปี พ.ศ.2537 รฟท. ได้ดำเนินการว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาทำการศึกษาทบทวนความเหมาะสมทางด้านเศรษฐกิจและวิศวกรรมของการก่อสร้างทางรถไฟสายนี้อีกครั้งหนึ่ง การศึกษาครั้งนี้ได้เพิ่มเติมแนวทางเลือกที่จะให้แยกจากจังหวัดพังงา (ทับปุด) ไปยังจังหวัดกระบี่ด้วย และยังเน้นให้ความสำคัญเกี่ยวกับโครงการพัฒนาท่าเรือน้ำลึกที่จังหวัดภูเก็ตและจังหวัดกระบี่ซึ่งจะเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้โครงการก่อสร้างทางรถไฟมีความเป็นไปได้มากยิ่งขึ้น

## - สายมาบตาพุด - ระยอง

ในปี พ.ศ.2529 รพท. ได้สำรวจแนวทางเบื้องต้นแยกจากทางรถไฟสายสัตหีบไปถึงจังหวัดระยอง และต่อมาก็ได้ดำเนินการสำรวจออกแบบและก่อสร้างทางรถไฟแยกจากสถานีเขาชีจรรย์ในทางสายสัตหีบ ไปถึงมาบตาพุด (บริเวณนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด) ระยะทางประมาณ 24 กิโลเมตรแล้วเสร็จ และเปิดเดินรถเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ.2538 ส่วนเส้นทางที่จะขยายต่อจากมาบตาพุดถึงระยองนั้นยังไม่มี การก่อสร้าง จนกระทั่งคณะกรรมการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก (กพอ.) ได้มีมติในที่ประชุมครั้งที่ กพอ.1/2538 เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2538 ให้ความเห็นชอบกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกระยะที่ 2 ซึ่งการพัฒนาเส้นทางรถไฟสายมาบตาพุด - ระยอง ก็เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ดังกล่าวด้วย โดยมอบหมายให้ รพท.หารือกับสำนักงานประมาณในการจัดหางบประมาณเพื่อศึกษาสำรวจ ออกแบบรายละเอียดโครงการก่อสร้างทางรถไฟสายนี้ต่อไป กรอบยุทธศาสตร์ดังกล่าวคณะรัฐมนตรีได้มีมติ ให้ความเห็นชอบแล้ว เมื่อวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2539

## - สายบัวใหญ่ - ร้อยเอ็ด - มุกดาหาร - นครพนม(หรือสายอุดรธานี - สกลนคร - นครพนม)

### 1. ความเป็นมา

1.1 โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายบัวใหญ่ - ร้อยเอ็ด - มุกดาหาร - นครพนม เป็นโครงการต่อเนื่องของโครงการก่อสร้างทางรถไฟสายแก่งคอย - ลำนารายณ์ - บัวใหญ่ ซึ่งได้ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จ และเปิดการเดินรถมาตั้งแต่ปี 2512

1.2 เส้นทางสายนี้ รพท. ได้ทำการสำรวจด้านวิศวกรรมขั้นต้นเรียบร้อยแล้วแต่เนื่องจากวงเงินลงทุนสูงและมีโครงการที่สำคัญจำเป็นต้องรีบดำเนินการก่อน โครงการนี้จึงต้องชะลอเรื่อยมา รพท. ตระหนักดีว่าการขยายโครงข่ายทางรถไฟไปยังภูมิภาคต่างๆ โดยเฉพาะภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นสิ่งจำเป็น

1.3 ดังนั้นในปี พ.ศ.2532 รพท. ได้รับความช่วยเหลือ โดยกลุ่มบริษัทวิศวกรที่ปรึกษา ECFA จากประเทศญี่ปุ่น ได้มาทำการศึกษาความเหมาะสมเบื้องต้นและความเป็นไปได้ทางเศรษฐกิจและวิศวกรรม (Preliminary study) ของการก่อสร้างทางรถไฟสายต่างๆ รวม 6 เส้นทาง คือ

- สายอุดรธานี - สกลนคร - นครพนม
- สายบัวใหญ่ - ร้อยเอ็ด - มุกดาหาร
- สายบำเหน็จณรงค์ - บ้านไผ่ - ร้อยเอ็ด - มุกดาหาร - นครพนม
- สายอุบลราชธานี - ชองเม็ก
- สายนครราชสีมา - บริเวณพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก
- สายศรีรัตนนิคม - ทับปุด - กระบี่

## 2. แนวเส้นทาง

จากผลการศึกษาของ ECFA ปรากฏว่ามีเส้นทางรถไฟ 2 ตอน ที่ให้ผลตอบแทนด้านเศรษฐกิจสูงสุดคือร้อยละ 5.6 และร้อยละ 2.7 ตามลำดับ ได้แก่ เส้นทางที่ 1 แยกจากทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือที่สถานีชุมทางบัวใหญ่ ผ่านอำเภอหนองสองห้อง - อำเภอนาเชือก - วาปีปทุม - ร้อยเอ็ด - มุกดาหาร สูดปลายทางที่จังหวัดนครพนม ระยะทางประมาณ 279 กิโลเมตร เส้นทางที่ 2 แยกจากทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือที่สถานีอุดรธานี ผ่านอำเภอหนองหาน - สว่างแดนดิน - พังโคน - พรรณานิคม - จังหวัดสกลนคร - อำเภอกุสุมาลย์ สูดปลายทางที่จังหวัดนครพนม ระยะทางประมาณ 245 กิโลเมตร

## 3. ค่าก่อสร้าง

ประมาณการค่าก่อสร้างราคาในปีที่ ECFA ทำการศึกษา (ปี 2532) เป็นเงินประมาณ 10,000 ล้านบาท สำหรับเส้นทางสายบัวใหญ่ - ร้อยเอ็ด - มุกดาหาร - นครพนม และเป็นเงินประมาณ 8,700 ล้านบาท สำหรับเส้นทางสายอุดรธานี - สกลนคร - นครพนม

- สายระยอง - จันทบุรี - ตราด

### 1. ความเป็นมา

1.1 ในปี พ.ศ.2534 ผู้ว่าราชการจังหวัดตราดได้มีหนังสือถึงเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติขอให้มีการพิจารณาเปิดเส้นทางรถไฟสายกรุงเทพ - คลองใหญ่

1.2 รฟท. ได้รายงานผลการศึกษาเบื้องต้นของโครงการก่อสร้างทางรถไฟสายระยอง - แกลง - จันทบุรี - ตราด - คลองใหญ่ ไปยังกระทรวงคมนาคม ซึ่งสรุปได้ว่าจะต้องใช้งบประมาณค่าก่อสร้างประมาณ 9,550 ล้านบาท และต้องทำการศึกษา Feasibility Study ก่อนโดยใช้งบประมาณ 8 ล้านบาท

1.3 ในปี พ.ศ. 2536 ผู้ว่าราชการจังหวัดจันทบุรี นายวิมล พวงทอง ได้มีหนังสือถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ขอให้ รฟท. พิจารณาสั่งรถความเป็นไปได้ในการเปิดเส้นทางเดินรถจากมาบตาพุด - อำเภอเมืองจันทบุรี ซึ่งเส้นทางดังกล่าว รฟท. ยังไม่เคยสำรวจและทำการศึกษาคความเหมาะสมมาก่อน

1.4 ในเดือนเมษายน 2536 สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดจันทบุรี นายประวัฒน์ อุตตะโมต ได้มีหนังสือถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ขอให้พิจารณาสับสนุนงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2537 เพื่อทำการศึกษาคความเหมาะสมของโครงการเปิดเส้นทางเดินรถจากมาบตาพุด - จังหวัดจันทบุรี

## 2. แนวเส้นทาง

แนวเส้นทางตามข้อ 1. รฟท. ได้พิจารณาขยายเส้นทางต่อจากทางรถไฟสายตัดหีบ - มาบตาพุด ที่กำลังก่อสร้างอยู่ในปัจจุบัน ผ่านอำเภอแกลง - จันทบุรี - ตราด สิ้นสุดปลายทางที่อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด รวมระยะทางประมาณ 251 กิโลเมตร

### 3. ค่าก่อสร้าง

เฉพาะเส้นทางจากมาบตาพุด - อำเภอเมืองจันทบุรี รวมระยะทางประมาณ 112 กิโลเมตร จะมีค่าใช้จ่ายในการก่อสร้าง (ราคาปี 2536) ประมาณ 5,600 ล้านบาท และหากต้องขยายเส้นทางไปถึงอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด รวมเป็นระยะทางทั้งสิ้น 251 กิโลเมตร คาดว่าค่าก่อสร้างจะเพิ่มขึ้นเป็น 12,000 ล้านบาท

#### 4.1.2 โครงการก่อสร้างทางคู่

##### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อเพิ่มความจุของทางในเส้นทางรถไฟสายเหนือ สายใต้ สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายตะวันออก โดยการก่อสร้างทางรถไฟเป็นระบบทางคู่ขนานเพื่อรองรับและเพิ่มประสิทธิภาพในการเดินรถและการขนส่งในเส้นทางรถไฟชานเมืองโดยรอบกรุงเทพมหานครในระยะแรก และก่อสร้างในเส้นทางสายหลักทั่วประเทศในระยะต่อไป

##### 2. ความเป็นมา

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2536 อนุมัติในหลักการโครงการก่อสร้างทางคู่ของ รฟท. ในเส้นทางประธานสายต่างๆเป็นระยะทางรวม 2,744 กิโลเมตร โดยในระยะแรกให้ดำเนินการก่อสร้างทางคู่ในเส้นทางรถไฟชานเมืองสายต่างๆ โดยรอบกรุงเทพมหานครเป็นระยะทาง 234 กิโลเมตร ส่วนเส้นทางสายอื่นๆที่เหลือให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติประสานงานกับกระทรวงคมนาคมให้มีการศึกษาความเป็นไปได้และจัดลำดับความสำคัญของเส้นทางเพื่อก่อสร้างทางคู่ โดยพิจารณาความเป็นไปได้และความเหมาะสมของการเชิญชวนเอกชนเข้าร่วมทุนในการดำเนินก่อสร้าง

##### 3. ขอบเขตการดำเนินงานโครงการระยะแรก

3.1 ก่อสร้างทางคู่ระยะทาง 234 กิโลเมตร ประกอบด้วย งานก่อสร้างคันทาง สะพานช่องน้ำ อาคาร และวางราง ในเส้นทางสายต่างๆ รวม 5 เส้นทาง ดังนี้

1. ในเส้นทางรถไฟสายเหนือ ช่วงสถานีคลองรังสิต - ลพบุรี ระยะทาง 104 กิโลเมตร แบ่งเป็น
  - 1.1 ทางสามช่วงสถานีคลองรังสิต - ชุมทางบ้านภาชี ระยะทาง 61 กิโลเมตร
  - 1.2 ทางคู่ช่วงสถานีชุมทางบ้านภาชี - ลพบุรี ระยะทาง 43 กิโลเมตร
2. ในเส้นทางสายตะวันออก ช่วงสถานีหัวหมาก - ฉะเชิงเทรา ระยะทาง 45 กิโลเมตร
3. ในเส้นทางสายใต้ ช่วงสถานีชุมทางบางซื่อ - นครปฐม ระยะทาง 41 กิโลเมตร
4. ในเส้นทางสายตะวันออกเฉียงเหนือ ช่วงสถานีชุมทางบ้านภาชี - มาบกะเบา ระยะทาง 44 กิโลเมตร

3.2 ติดตั้งระบบอาณัติสัญญาณและโทรคมนาคม ในเส้นทางข้างต้น

#### 4. งบประมาณและแหล่งเงิน

1. เงินบาทที่สำนักงบประมาณจัดสรร	3,529 ล้านบาท
2. เงินนอกงบประมาณจากแหล่งเงินกู้	3,525 ล้านบาท
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น	7,064 ล้านบาท

รพท. ได้รับจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการโครงการตั้งแต่ปีงบประมาณ 2537 ถึงปีงบประมาณ 2539 รวมทั้งสิ้นเป็นเงิน 981,124,387 บาท

#### 5. แผนการดำเนินงาน

จากสถานะโครงการในปัจจุบันได้มีการปรับแผนการดำเนินงานใหม่โดยแยกการดำเนินงานได้ดังนี้

##### 5.1 งานก่อสร้างด้านวิศวกรรมโยธา

5.1.1 งานก่อสร้างทางคู่ที่ รพท. ทำการสำรวจและออกแบบรายละเอียดเอง ได้แก่ ทางคู่ในเส้นทางรถไฟสายใต้ช่วงทางบางซื่อ - ดลิ่งชันระยะทาง 14 กิโลเมตร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทางคู่ช่วงบางซื่อ - นครปฐม ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่เดือนเมษายน 2537 เป็นต้นมา คาดว่าแล้วเสร็จประมาณเดือนกันยายน 2540

5.1.2 งานก่อสร้างทางคู่ที่ได้ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาทำการสำรวจและออกแบบรายละเอียดแล้ว ได้แก่ ทางสามช่วงสถานีคลองรังสิต - ชุมทางบ้านภาชี ในเส้นทางรถไฟสายเหนือ คาดว่าจะเริ่มก่อสร้างได้ประมาณเดือนมกราคม 2540 แล้วเสร็จประมาณเดือนพฤษภาคม 2542

5.1.3 งานก่อสร้างทางคู่ในช่วงที่เหลืออีก 4 เส้นทาง คาดว่าจะสามารถเริ่มงานก่อสร้างได้ประมาณเดือนมกราคม 2541 แล้วเสร็จประมาณเดือนธันวาคม 2542

5.2 งานติดตั้งระบบอาณัติสัญญาณและโทรคมนาคม กำหนดแยกการดำเนินงานออกจากงานก่อสร้างด้านวิศวกรรมโยธา โดยจะสามารถเริ่มงานออกแบบ/จัดทำ และติดตั้งระบบอาณัติสัญญาณ คาดว่างานจะเสร็จสมบูรณ์ทั้งโครงการประมาณเดือน พฤษภาคม 2544

#### 4.1.3 โครงการก่อสร้างทางรถไฟทดแทนช่วงที่ถูกน้ำท่วมเพื่อโครงการก่อสร้างเขื่อนเก็บกักแม่น้ำป่าสัก อันเนื่องมาจากพระราชดำริ

##### 1. ความเป็นมา

เนื่องจากพื้นที่ลุ่มแม่น้ำป่าสักประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำและเกิดอุทกภัยอยู่เป็นประจำ กรมชลประทานจึงได้เริ่มศึกษาความเหมาะสมในการสร้างเขื่อนเก็บกักน้ำแม่น้ำป่าสักเมื่อปี 2508 แต่รัฐบาลในสมัยนั้นให้ระงับโครงการไว้ก่อนเพราะเป็นโครงการขนาดใหญ่ที่ต้องลงทุนสูงมาก ต่อมาเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2532 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระราชดำริให้กรมชลประทานศึกษาความเหมาะสมของโครงการเขื่อนเก็บกักแม่น้ำป่าสักอย่างจริงจัง และเร่งด่วน เพราะเป็นโครงการที่จะให้ประโยชน์ทั้งต่อลุ่มแม่น้ำป่าสักและลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาตอนล่าง



จากแนวพระราชดำริดังกล่าว กรมชลประทานได้จ้างกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาการศึกษาความเหมาะสมทางด้านเศรษฐกิจและวิศวกรรม รวมทั้งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมระหว่างปี 2535 - 2536 ผลการศึกษาสรุปว่าสถานที่ที่มีความเหมาะสมสำหรับการก่อสร้างเขื่อนอยู่ในบริเวณบ้านแก่งเสือเต้น ตำบลหนองบัว อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ต่อมาเมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2537 คณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติให้เปิดโครงการก่อสร้างเขื่อนเก็บกักแม่น้ำป่าสัก และกรมชลประทานได้เริ่มงานก่อสร้างตั้งแต่วันที่ 2 ธันวาคม 2537 ซึ่งการก่อสร้างเขื่อนดังกล่าว มีผลกระทบต่อเส้นทางคมนาคมที่จะถูกน้ำท่วมเมื่อเก็บกักน้ำในเขื่อน ได้แก่ ทางหลวง 5 สาย และทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือช่วงสถานีแก่งเสือเต้น ถึงสถานีสุระนารายณ์

## 2. วัตถุประสงค์

เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานก่อสร้างเขื่อนเก็บกักแม่น้ำป่าสัก อันเนื่องมาจากพระราชดำริ ให้บรรลุตามเป้าหมายและแผนงานที่กำหนด โดยการรื้อย้ายเส้นทางรถไฟในเขตพื้นที่เก็บกักน้ำ และก่อสร้างทางรถไฟในแนวทางใหม่เพื่อทดแทน อันเป็นการลดผลกระทบต่อเส้นทางคมนาคมที่ถูกน้ำท่วมจากการก่อสร้างเขื่อนดังกล่าว

## 3. ขอบเขตของงาน

- ดำเนินการเวนคืนที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ ในแนวทางรถไฟที่จะสร้างใหม่
- สำรวจและออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมของกรก่อสร้างทางรถไฟทดแทนช่วงที่ถูกน้ำท่วมเป็นระยะทางประมาณ 3. ก.ม. ระหว่างสถานีแก่งเสือเต้น - สถานีสุระนารายณ์
- ก่อสร้างทางรถไฟพร้อมส่วนประกอบเกี่ยวข้องเพื่อการเดินรถโดยสารและการขนส่งสินค้า
- รื้อย้ายทางรถไฟเดิมที่จะถูกน้ำท่วม ระยะทางประมาณ 25 กิโลเมตร

## 4. งบประมาณโครงการ

รฟท. ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานถึงปีงบประมาณ พ.ศ.2539 เป็นเงินรวมทั้งสิ้น 161.110 ล้านบาท สำหรับงบประมาณปี พ.ศ.2540 ที่ผ่านความเห็นชอบจากสภาผู้แทนราษฎรครั้งแรกแล้วเป็นจำนวน 31.500 ล้านบาท ยังคงไม่เพียงพอกับแผนการดำเนินงานที่ปรับเปลี่ยน จึงได้เสนอขอแปรญัตติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2540 เพิ่มเติมเพื่อรองรับการดำเนินงานและงบประมาณในส่วนที่ถูกพับไป

### 4.1.4 โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายหนองคาย - เวียงจันทน์

#### 1. ความเป็นมา

1.1 คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2534 อนุมัติให้กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการพลังงาน ลงนามในบันทึกความเข้าใจเพิ่มเติม 3 ฝ่าย ไทย - ลาว - ออสเตรเลีย เพื่อก่อสร้างโครงการสะพานข้ามแม่น้ำโขง หนองคาย - เวียงจันทน์

1.2 นายกรัฐมนตรี ไทย - ลาว และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการค้าและพัฒนาพื้นที่เขตเลออสเตรเลียได้ร่วมกันทำพิธีเปิดโครงการก่อสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขงหนองคาย - เวียงจันทน์ เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2534 สะพานดังกล่าวนี้รัฐบาลออสเตรเลีย ได้ให้ความช่วยเหลือแบบให้เปล่าแก่ประเทศไทย - ลาว ในวงเงินประมาณ 600 ล้านบาท ซึ่งได้ออกแบบเป็นสะพานร่วมทางรถยนต์และทางรถไฟ โดยจะวางรางทางรถไฟที่แนวกึ่งกลางสะพาน

## 2. แนวเส้นทาง

2.1 แนวเส้นทางรถไฟจะแยกออกจากทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือช่วงอุดร - หนองคาย ที่สถานีนาทาก่อนถึงสถานีหนองคายปัจจุบันประมาณ 1.5 กิโลเมตร โดยจะสร้างเป็นย่านสถานีหนองคายใหม่ เพื่อการโดยสารและขนส่งสินค้าผ่านสู่หรือจากประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ทางรถไฟที่จะวางในช่วงแรกนี้จะสิ้นสุดที่กลางสะพานข้ามแม่น้ำโขงเท่านั้น รวมระยะทางประมาณ 1.2 กิโลเมตร เนื่องจากประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในปัจจุบันยังไม่มีระบบการขนส่งทางรถไฟ

2.2 แนวเส้นทางรถไฟที่จะเชื่อมต่อสู่นครเวียงจันทน์ บริษัทผู้เชี่ยวชาญญี่ปุ่น (OTCA) ได้กำหนดแนวทางเบื้องต้นไว้เมื่อปี พ.ศ.2512 มีความยาวประมาณ 19 กิโลเมตร

## 3. ค่าก่อสร้าง

รฟท. ได้รับอนุมัติงบประมาณค่าก่อสร้างในโครงการฯ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 180 ล้านบาท เพื่อให้เป็นค่าใช้จ่ายในการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์เขตทาง เป็นเนื้อที่ประมาณ 150 ไร่ ก่อสร้างอาคารและย่านสถานีหนองคายใหม่ตลอดจนส่วนประกอบเกี่ยวข้องอื่นๆ และงานวางทางรถไฟถึงสุดเขตแดนประเทศไทยพร้อมด้วยการติดตั้งระบบอาณัติสัญญาณและโทรคมนาคม

### 4.1.5 โครงการก่อสร้างเปิดช่องน้ำเพิ่มเติมทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ

#### 1. ความเป็นมา

สืบเนื่องจากการเกิดภาวะน้ำท่วมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระราชกระแสรับสั่งให้ รฟท. พิจารณาเปิดช่องน้ำเพิ่มเติม ในทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือเป็นกรณีเร่งด่วน ช่วยเร่งการระบายน้ำลอดใต้ทางรถไฟ เพื่อบรรเทาภาวะน้ำท่วมในบริเวณพื้นที่ข้างเคียงโดยรอบ

รฟท. ได้สำรวจข้อเท็จจริงในพื้นที่บริเวณเส้นทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ และได้ดำเนินการเปิดช่องน้ำเพื่อช่วยเร่งการระบายน้ำลอดใต้ทางรถไฟ ระหว่างช่วงสถานีบ้านหัวหมาก - ฉะเชิงเทรา เป็นการชั่วคราวเฉพาะหน้า รวม 29 จุด เสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งจำเป็นต้องก่อสร้างช่องน้ำดังกล่าวให้เป็นช่องน้ำถาวรให้เป็นช่องน้ำที่มีความแข็งแรง สามารถให้ขบวนรถไฟวิ่งผ่านได้โดยไม่ต้องจำกัดความเร็ว

## 2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้สามารถลดได้ทางรถไฟสายตะวันออกได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว เป็นการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมบริเวณพื้นที่ด้านตะวันออกของกรุงเทพมหานคร ตามแนวพระราชดำริ

3. งบประมาณ : 20,000,000 บาท

ปี 2539 งบประมาณ 11,000,000 บาท

ปี 2540 งบประมาณ 9,000,000 บาท

## 4. ขอบเขตการดำเนินงาน

ก่อสร้างช่องน้ำเปิดคอนกรีตเสริมเหล็ก ขนาด 3 คูณ 0.40 เมตร ตามแบบเลขที่ 7076 ในทางรถไฟสายตะวันออก ช่วงระหว่างสถานีบ้านหัวหมาก - ฉะเชิงเทรา รวม 29 แห่ง พร้อมทั้งปรับยกระดับทางรถไฟให้สอดคล้อง

### 4.1.6 โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายคลองสีบแก้ว - แก่งคอย

#### 1. วัตถุประสงค์

ก่อสร้างทางรถไฟเชื่อมระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือและบริเวณพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อรองรับการขนส่งวัตถุดิบ และสินค้าส่งออกระหว่างแหล่งวัตถุดิบในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรือน้ำลึกที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก โดยจะสามารถลดระยะทางการขนส่งจากภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้ประมาณ 10 และ 70 กิโลเมตร ตามลำดับ และใช้เป็นเส้นทาง By pass โดยไม่ต้องผ่านกรุงเทพมหานคร อันจะทำให้ลดปัญหาการจราจรติดขัด ณ บริเวณทางผ่านในเขตกรุงเทพมหานครอีกด้วย

#### 2. ขอบเขตของงาน

2.1 ก่อสร้างทางรถไฟโดยเริ่มต้นแยกจากทางสายตะวันออก (อรัญประเทศ) ที่ก.ม.85+000 (สถานีคลองสีบแก้ว) ไปเชื่อมต่อกับทางสายตะวันออกเฉียงเหนือที่ ก.ม.167+600 (ย่านสถานีแก่งคอย) โดยแบ่งงานก่อสร้างด้านวิศวกรรมโยธาเป็น 3 ช่วงงาน (Lots) ดังนี้

ช่วงงานที่ 1 (Lot1) ก่อสร้างดินคันทาง สะพานรถไฟ สะพานรถยนต์ อาคารบ้านพัก ระบบระบายน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่อเนื่องในช่วงระหว่าง ก.ม. 85+000 สถานีคลองสีบแก้ว ถึง ก.ม.126+000 ทางเหนือของสถานีองค์กรักษ์

ช่วงงานที่ 2 (Lot2) ก่อสร้างดินคันทาง สะพานรถไฟ สะพานรถยนต์ อาคารบ้านพัก ระบบระบายน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่อเนื่องในช่วงระหว่าง ก.ม. 126+000 สถานีองค์กรักษ์ ถึง ก.ม.167+600 สถานีแก่งคอย รวมทั้งการเจาะอุโมงค์รถไฟระยะทางยาวประมาณ 1200 เมตร ที่ ก.ม.147+083 ถึง ก.ม.148+280

ช่วงงานที่ 3 (LOT3) งานวางราง แต่งทางตลอดทั้งสายจากสถานีคลองสิบเก้า ถึงสถานีแก่งคอย รวมทั้งการจัดหารางละเครื่องประกอบรางมาดำเนินการ

2.2 ระยะทางรวม (ทางประธาน) 32.60 กิโลเมตร

2.3 มีสถานีรวม 5 แห่งในระยะแรก โดยประกอบด้วยสถานีคลองสิบเก้า (ใหม่)- องครักษ์ - วิหารแดง - บุกใหญ่ - ชุมทางแก่งคอย (เดิม)

2.4 มีอุโมงค์ความยาวประมาณ 1.2 กิโลเมตร ที่ ก.ม.147+083 ถึง ก.ม.148+280

3. งบประมาณค่าก่อสร้างและแหล่งเงิน

งบประมาณโครงการเดิมเป็นเงินประมาณ 1,900 ล้านบาท ต่อมาผู้แทน OECF ได้ประเมินค่าก่อสร้างโดยคำนึงถึงอัตราเงินเฟ้อของเงินบาทสมทบภายในประเทศในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 4 ต่อปี ซึ่งทำให้งบประมาณโครงการเป็นดังนี้

1. เงินกู้จากต่างประเทศ	1,465.8 ล้านบาท (8,158 ล้านเยน)
2. เงินงบประมาณสมทบจากรัฐบาล	1,269.0 ล้านบาท
รวมประมาณ	2,725.8 ล้านบาท (โดยประมาณ)

4. แผนปฏิบัติการ

เดิมบริษัทวิศวกรที่ปรึกษาผู้ออกแบบรายละเอียดโครงการได้กำหนดแผนงานก่อสร้างไว้ 36 เดือน ต่อมารัฐบาลมีนโยบายเร่งรัดการดำเนินการโครงการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว รฟท. จึงได้จัดทำแผนเร่งรัดการปฏิบัติงานโครงการก่อสร้างทางรถไฟสายคลองสิบเก้า - แก่งคอย โดยลดระยะเวลาก่อสร้างลงเหลือ 26 เดือน เพื่อเร่งรัดโครงการให้สามารถก่อสร้างงานโยธาแล้วเสร็จในปี 2535 ปัจจุบันการดำเนินการต่างๆล่าช้าจากแผนเดิม และได้ปรับแผนดังนี้

4.1 การว่าจ้างบริษัทวิศวกรที่ปรึกษาควบคุมงานก่อสร้าง

- แจ้างเชิญชวนบริษัทวิศวกรที่ปรึกษา	ในเดือนกรกฎาคม 2533
- บริษัทวิศวกรที่ปรึกษาเสนอ Proposal	ในเดือนกันยายน 2533
- เปรจราคาต่อรองราคา	ในเดือนมกราคม 2534
- ลงนามในสัญญา	ในเดือนพฤษภาคม 2534
- บริษัทวิศวกรที่ปรึกษาเริ่มงาน	ในเดือนพฤษภาคม 2534

4.2 การประกวดราคาจ้างเหมาก่อสร้าง

- ประกาศเชิญชวนบริษัทรับเหมาก่อสร้าง	ในเดือนธันวาคม 2532
- บริษัทฯเสนอ Proposal และเริ่มคัดเลือกคุณสมบัติฯ	ในเดือนกุมภาพันธ์ 2533
- คัดเลือกคุณสมบัติฯแล้วเสร็จและผ่านการเห็นชอบ	ในเดือนกันยายน 2533
- ขายเอกสารประกวดราคา	ในเดือนมีนาคม 2534

- ยื่นขอประกวดราคา ในเดือนมิถุนายน 2534
- ลงนามในสัญญาก่อสร้าง ในเดือนมกราคม 2535

#### 4.3 การก่อสร้าง

- เริ่มงานก่อสร้าง ในเดือนมีนาคม 2535
- ระยะเวลาก่อสร้าง 26 เดือน
- กำหนดแล้วเสร็จ ในเดือนพฤษภาคม 2537

สำหรับงานติดตั้งระบบอาณัติสัญญาณและโทรคมนาคมของโครงการนี้ กำหนดแยกการประกวดราคาออกจากการด้านวิศวกรรมโยธาเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินงาน คาดว่าจะเริ่มทำการคัดเลือกคุณสมบัติบริษัทที่เหมาะสมมาติดตั้งระบบอาณัติสัญญาณ และโทรคมนาคมในเดือนเมษายน 2535 ระยะเวลาดำเนินการ 24 เดือน

#### 4.1.7 โครงการปรับปรุงเส้นทางรถไฟสายกรุงเทพ(มักกะสัน) - ฉะเชิงเทรา - ชลบุรี - สัตหีบ

##### 1. ความเป็นมา

คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2535 ให้ความเห็นชอบโครงการปรับปรุงเส้นทางรถไฟสายกรุงเทพ (มักกะสัน) - ฉะเชิงเทรา - ชลบุรี - สัตหีบ วงเงิน 815.1 ล้านบาท โดยสำนักงบประมาณพิจารณาจัดสรรงบประมาณรายปีให้ มีรายละเอียดของงานประกอบด้วย

1.1 ปรับปรุงทางและสะพานตอนฉะเชิงเทรา - คลองสิบเก้า ระยะทาง 24 ก.ม. ให้เป็นมาตรฐานเดียวกับทางสายใหม่ที่ก่อสร้างตามโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกเป็นเงิน 390 ล้านบาท

1.2 ปรับปรุงระบบเครื่องกั้นถนนในทางตอนหัวหมาก - ฉะเชิงเทรา ตอนฉะเชิงเทรา - สัตหีบ และตอนฉะเชิงเทรา - คลองสิบเก้า รวม 94 แห่ง เป็นเงิน 385.1 ล้านบาท

1.3 ศึกษาเส้นทางรถไฟสายหัวหมาก - ฉะเชิงเทรา - อยุธยาประเทศ เป็นเงิน 40 ล้านบาท

##### 2. ผลการดำเนินงาน

2.1 การปรับปรุงทางและสะพานตอนฉะเชิงเทรา - คลองสิบเก้า

- รฟท. ได้ออกประกาศเรียกประกวดราคาจัดซื้อรางขนาด 100 ปอนด์ เพื่อใช้ในการปรับปรุงทางตามโครงการแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2536 ขณะนี้อยู่ในระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการรับของประกวดราคา

- รฟท. ได้ออกประกาศเรียกประกวดราคาจ้างเหมาปรับปรุงทางรถไฟเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2536 ขณะนี้อยู่ในระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการรับของประกวดราคา

- ได้ว่าจ้างบริษัทรับเหมาทำการก่อสร้างสะพานแล้ว รวม 6 แห่ง ส่วนสะพานที่เหลืออีก 21 แห่ง จะได้ทยอยออกประกวดราคาต่อไป

- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้นถือจ่ายจากเงินงบประมาณแผ่นดินประจำปีพ.ศ. 2536 และ พ.ศ. 2537 จำนวน 85,200,000 บาท และ 140,090,000 บาท ตามลำดับ

## 2.2 งานปรับปรุงระบบเครื่องกั้นถนน

รฟท. ได้ออกประกวดราคาว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาเพื่อจัดทำเอกสารประกวดราคาและประมวลผลการประกวดราคาหาบริษัทรับเหมาติดตั้งระบบอัตโนมัติสัญญาณฯ และควบคุมงานติดตั้งระบบอัตโนมัติสัญญาณฯ แล้วเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2536 ขณะนี้อยู่ในระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการรับของประกวดราคา

## 2.3 การศึกษาเส้นทางรถไฟสายหัวหมาก - ฉะเชิงเทรา - อยุธยาประเทศ

รฟท. ได้รายงานขออนุมัติคณะกรรมการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อว่าจ้างสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ทำการศึกษาเส้นทางรถไฟสายหัวหมาก - ฉะเชิงเทรา - อยุธยาประเทศ ในวงเงิน 17,438,880 บาท การศึกษานี้ใช้เวลา 9 เดือน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานถือจ่ายจากเงินงบประมาณแผ่นดินประจำปี พ.ศ. 2536 เป็นเงินจำนวน 20,000,000 บาท

## 4.2 สรุปผลการดำเนินงานของโครงการภายใต้แผนงานพัฒนากิจการรถไฟ

### 4.2.1 โครงการขยายเครือข่ายทางรถไฟ (2539-2540)

- สายเด่นชัย - เชียงราย (245 กิโลเมตร) งานสำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมและศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม เริ่มเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2539 ได้เสนอ Draft EIA Report เมื่อเดือนกันยายน 2540 ขณะนี้ (31 มีนาคม 2541) การจัดทำร่างรายงานการศึกษาและออกแบบได้เสนอ Draft Tender Document Drawing แล้ว และได้มีมติเห็นควรให้เอกชนมีส่วนร่วมในการลงทุนโดยรัฐบาลให้การสนับสนุนเงื่อนไขบางอย่างที่จำเป็น

- สายสุราษฎร์ - พังงา (163 กิโลเมตร) งานสำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมและศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม เริ่มเมื่อ 18 พฤศจิกายน 2539 ได้เสนอ Draft EIA Report เมื่อเดือนกันยายน 2540 ขณะนี้ (31 มีนาคม 2541) ได้มีการจัดทำข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลกระทบสิ่งแวดล้อมและทยอยเสนอ Draft Final Report ด้านต่างๆ

- สายมาบตาพุด - ระยอง (20 กิโลเมตร) ศึกษาเลือกเส้นทางและสำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมและศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม เริ่มงานเมื่อ 29 พฤศจิกายน 2539 แล้วเสร็จเมื่อเมษายน 2540 คณะทำงานมีความเห็นว่าไม่เหมาะสม จึงให้ทำการสำรวจใหม่ ขณะนี้ (31 มีนาคม 2541) อยู่ในขั้นการปรับแก้แบบ Preliminary Design Report และได้เสนอ EIA Report เพื่อพิจารณาแล้ว

- สายบัวใหญ่ - ร้อยเอ็ด - มุกดาหาร - นครพนม (368 กิโลเมตร) งานสำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมและศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม ไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจถดถอย

- สายระยอง - จันทบุรี - ตราด (170 กิโลเมตร) ศึกษาความเป็นไปได้ในการก่อสร้างทางรถไฟและศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม เริ่มงานเมื่อ 1 ตุลาคม 2540 ขณะนี้ (31 มีนาคม 2541) ได้ทยอยเสนอรายงานด้านต่างๆ และกำลังจัดทำ Draft Final Report

ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2541 สายเด่นชัย - เชียง รายงานสำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมแล้วเสร็จสมบูรณ์ ได้เสนอแผนปฏิบัติงานโครงการให้สัมปทานเอกชนลงทุนก่อสร้างและให้บริการเดินรถไฟในเส้นทางสายใหม่ 3 เส้นทางแก่คณะกรรมการรัฐมนตรีว่าด้วยนโยบายเศรษฐกิจรับทราบแล้ว, สายสุราษฎร์ - พังงา งานสำรวจออกแบบได้ผลงานร้อยละ 90 และได้เสนอ Draft Tender Document & Drawing ครบถ้วนแล้ว, สายมาบตาพุด - ระยอง งานสำรวจออกแบบได้ผลงานร้อยละ 90 รายงาน EIA Report จัดทำข้อมูลเพิ่มเติม ได้เสนอ Draft Final Design Report และ Draft Tender Document & Drawing ครบถ้วนแล้ว, สายบัวใหญ่ - ร้อยเอ็ด - มุกดาหาร - นครพนม อยู่ระหว่างการพิจารณาแนวทางที่เหมาะสม, สายระยอง - จันทบุรี - ตราด งานแล้วเสร็จสมบูรณ์

#### 4.2.2 โครงการก่อสร้างทางคู่ ในเส้นทางรถไฟชานเมือง ระยะทาง 234 กิโลเมตร (2537-2542)

การก่อสร้างทางคู่ในเส้นทางรถไฟชานเมืองระยะทาง 234 กิโลเมตร ประกอบด้วย 6 ช่วงคืองานก่อสร้างทางคู่ช่วงบางซื่อ - ดลิ่งชัน 14 กิโลเมตร เริ่มงานเมื่อเดือนเมษายน 2537 ขณะนี้ (31 มีนาคม 2541) งานก่อสร้างโดยรวมมีผลคืบหน้าร้อยละ 90.55 ซ้ำกว่าแผนร้อยละ 5.85 ทางสามช่วงสถานีคลองรังสิต - ชุมทางบ้านภาชี 61 กิโลเมตร การสำรวจออกแบบรายละเอียดแล้วเสร็จเมื่อเดือนมีนาคม 2539 เริ่มงานก่อสร้างเมื่อเดือนกรกฎาคม 2540 ขณะนี้ (31 มีนาคม 2541) งานก่อสร้างเป็นไปตามแผนโดยมีผลคืบหน้าร้อยละ 33.79 ทางคู่ที่เหลืออีก 4 ช่วง คือ ดลิ่งชัน - นครปฐม 42 กิโลเมตร บ้านภาชี - ลพบุรี 43 กิโลเมตร บ้านภาชี - มาบกะเบา 44 กิโลเมตร และหัวหมาก - ฉะเชิงเทรา 45 กิโลเมตร ได้ดำเนินการสำรวจออกแบบรายละเอียด แล้วเสร็จทั้ง 4 ช่วง ได้ออกประกวดราคาก่อสร้างด้านวิศวกรรมโยธาใน 3 เส้นทาง คือ ดลิ่งชัน - นครปฐม, บ้านภาชี - ลพบุรี และบ้านภาชี - มาบกะเบา เมื่อ 31 กรกฎาคม 2541 ขณะนี้ (31 มีนาคม 2541) อยู่ในขั้นเจรจาต่อรองราคาซึ่งใกล้จะได้ข้อยุติ

ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2541 งานก่อสร้างทางคู่ช่วงบางซื่อ - ดลิ่งชัน มีผลคืบหน้าโดยรวมร้อยละ 91.74 ซ้ำกว่าแผนร้อยละ 7.06 งานก่อสร้างทางสามช่วงสถานีคลองรังสิต - ชุมทางบ้านภาชี มีผลคืบหน้าโดยรวมร้อยละ 65.83 เร็วกว่าแผนร้อยละ 8.93 งานก่อสร้างทางคู่ที่เหลืออีก 4 เส้นทางได้รับความเห็นชอบให้อนุมัติว่าจ้างแล้ว แต่ยังไม่สามารถลงนามให้สัญญาได้เพราะอยู่ในระหว่างการอนุมัติปรับวงเงินงบประมาณและขอขยายระยะเวลาก่อนนี้ผูกพันข้ามปีงบประมาณโครงการก่อสร้าง

ทางคู่ สำหรับทางคู่สายหัวหมาก - ฉะเชิงเทรายังมีได้ออกประกวดราคาเนื่องจากอยู่ระหว่างการขออนุมัติ คณะรัฐมนตรีปรับปรุงขอบเขตการทำงาน

#### 4.2.3 โครงการก่อสร้างทางรถไฟทดแทนช่วงที่ถูกน้ำท่วม ตามโครงการพัฒนาลุ่มน้ำป่าสักอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (2538-2542)

การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์เขตทางรถไฟ จำนวน 1,500 ไร่ มีที่ดินที่ยังเป็นปัญหารวม 9 แปลง คาดว่าจะสามารถเข้าพื้นที่เพื่อก่อสร้างเพิ่มเติมได้ตั้งแต่ตุลาคม 2540 เมื่อจ่ายเงินทดแทนให้แก่เจ้าของที่ดินได้ภายในกันยายน 2540 ส่วนอีก 3 แปลง จะต้องรอกออกพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตที่ดินในเดือนตุลาคม 2540 ก่อน ขณะนี้ (31 มีนาคม 2541) การเวนคืนอยู่ระหว่างการดำเนินการตามขั้นตอนของ พ.ร.บ.เวนคืนฯ พ.ศ.2530 การสำรวจออกแบบฯได้แล้วเสร็จเมื่อ 30 ธันวาคม 2539 การดำเนินงานก่อสร้างเริ่มเมื่อ 25 เมษายน 2540 ประกอบด้วยงานทั่วไป งานถมดิน งานโครงสร้าง งานวางราง งานท่อระบายน้ำ งานถนน งานสาธารณูปโภค งานอาคาร และงานรื้อย้ายระบบอาณัติสัญญาณ/โทรคมนาคม ขณะนี้ (31 มีนาคม 2541) งานก่อสร้างโดยรวมมีผลคืบหน้าร้อยละ 86.71 ซ้ำกว่าแผนร้อยละ 6.77 และทางรถไฟได้รับการก่อสร้างแล้วประมาณ 21 กิโลเมตร

ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2541 งานก่อสร้างโดยรวมมีผลคืบหน้าร้อยละ 98.34 ซ้ำกว่าแผนร้อยละ 1.66 และได้เปิดใช้ทางแล้วเมื่อ 19 มิถุนายน 2541

#### 4.2.4 โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายหนองคาย-เวียงจันทน์ (2535-2541)

การเวนคืนกรรมสิทธิ์ที่ดินจำนวน 151 ไร่ แล้วเสร็จตามขั้นตอนของกฎหมายเมื่อเดือนมีนาคม 2539 งานก่อสร้างทางรถไฟสายหนองคาย - เวียงจันทน์ มีผลคืบหน้าโดยรวมทั้งโครงการ (เมื่อ 30 กันยายน 2540) ร้อยละ 76 ผลงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้โดยดำเนินการแล้วดังนี้ งานก่อสร้างระยะที่ 1 ประกอบด้วย งานถมที่ดินในเขตการรถไฟปัจจุบัน งานก่อสร้างคันทางถนน ชองน้ำ พร้อมวางรางจากสถานีหนองคายใหม่ถึงคอสะพานมิตรภาพไทย - ลาว (1,058 เมตร) งานวางระบบสะพานมิตรภาพไทย - ลาว ระยะทาง 706 เมตร งานก่อสร้างสถานีและส่วนควบ และงานวางรางย่านโดยสาร์ (1,2,3) มีผลคืบหน้าโดยรวมร้อยละ 63.45 งานก่อสร้างระยะที่ 2 ประกอบด้วย งานถมที่ดินในพื้นที่เวนคืน งานวางรางย่านสินค้า งานก่อสร้างชานชาลา สถานีพร้อมหลังคาคลุมชาน งานก่อสร้างแพลตฟอร์มหลัง พร้อมถังเก็บน้ำทรงสูง งานรื้อย้ายเสาสายโทรคมนาคม ติดตั้งระบบอาณัติสัญญาณและโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้อง มีผลคืบหน้าโดยรวมร้อยละ 78.33 ขณะนี้ (31 มีนาคม 2541) งานก่อสร้างมีผลคืบหน้าโดยรวมทั้งโครงการร้อยละ 80.29 ซ้ำกว่าแผนงานร้อยละ 1.48 เริ่มดำเนินงานบนสะพานแล้ว งานก่อสร้างสถานีและส่วนควบแล้วเสร็จ

ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2541 งานก่อสร้างโดยรวมคืบหน้าร้อยละ 83.57 ซ้ำกว่าแผนร้อยละ 9.15



#### 4.2.5 โครงการก่อสร้างเปิดช่องน้ำเพิ่มเติมเส้นทางรถไฟสายตะวันออก (2539-2540)

งานก่อสร้างเปิดช่องน้ำคอนกรีต จำนวน 29 แห่ง แล้วเสร็จในปี 2539 จำนวน 21 แห่ง แล้วเสร็จในปี 2540 จำนวน 1 แห่ง ขณะนี้ (31 มีนาคม 2541) ผลการดำเนินงานแล้วเสร็จ

#### 4.2.6 โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายคลองสิบก้า - ชุมทางแก่งค้อย (2535-2540)

งานก่อสร้างทางรถไฟ ระยะทางรวม 82.5 กิโลเมตรแล้วเสร็จในปี 2538 งานจัดหาและติดตั้งระบบอาณัติสัญญาณและโทรคมนาคม รวม 6 สถานีคือ นูใหญ่ วิหารแดง องครักษ์ คลองสิบก้า บางน้ำเปรี้ยว และแก่งค้อย ขณะนี้ (31 มีนาคม 2541) ได้ติดตั้งเสร็จเรียบร้อยแล้วทั้ง 6 สถานี

#### 4.2.7 โครงการปรับปรุงเส้นทางรถไฟสาย กรุงเทพฯ (มักกะสัน) - ฉะเชิงเทรา - ชลบุรี - สัตหีบ (2536-2542)

เส้นทางรถไฟช่วงคลองสิบก้า - แก่งค้อย ระยะทาง 24 กิโลเมตร ได้รับการปรับปรุงแล้วเสร็จเมื่อ 4 มีนาคม 2539 งานเปลี่ยนสะพานเหล็กและสะพานไม้ให้เป็นสะพานถาวร ช่วงมักกะสัน - ฉะเชิงเทรา 20 แห่ง แล้วเสร็จ 15 แห่ง ในปี 2540 กำลังดำเนินการ 2 แห่ง ผู้รับเหมาทำงาน 2 แห่ง และของบประมาณเพิ่มเติม 1 แห่ง ช่วงฉะเชิงเทรา - คลองสิบก้า 27 แห่ง แล้วเสร็จทั้งหมดในปี 2540 งานปรับปรุงเครื่องกั้นถนนสายตะวันออก ระหว่างสถานีหัวหมาก - คลองสิบก้า และฉะเชิงเทรา - บ้านพลูตาหลวง ชนิดคานไฟฟ้ามีพนักงานควบคุม จำนวน 27 แห่ง แล้วเสร็จทั้งหมดเมื่อเดือนกันยายน 2540 ชนิดคานอัตโนมัติ 55 แห่ง เริ่มงานเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2539 มีผลงานคืบหน้าร้อยละ 51 งานศึกษาเส้นทางตอนหัวหมาก-ฉะเชิงเทรา - อยุธยาประเทศ ที่ปรึกษาส่งงานเมื่อเดือนมิถุนายน 2539

\*ไม่ได้รับสรุปรายงานความก้าวหน้า

#### 4.2.8 โครงการติดตั้งเครื่องกั้นถนน (2539-2540)

งานติดตั้งเครื่องกั้นถนนจำนวน 84 แห่ง ได้รับการติดตั้งแล้วเสร็จจำนวน 38 แห่ง ในปี 2539 สำนักงบประมาณได้ปรับลดวงเงินค่าก่อสร้างและให้ก่อสร้างเพียง 22 แห่ง งานติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิดและระบบควบคุมระยะทางไกล เพื่อควบคุมเครื่องกั้นถนน จำนวน 2 แห่ง แล้วเสร็จในปี 2539

#### 4.2.9 โครงการก่อสร้างทางคู่ในเส้นทางรถไฟสายชายฝั่งทะเลตะวันออก ช่วงศรีราชา - ฉะเชิงเทรา - คลองสิบก้า - แก่งค้อย (2540-2543)

งานสำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมและศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม เริ่มงานสำรวจเมื่อ 20 ตุลาคม 2540 ขณะนี้ (31 มีนาคม 2541) การศึกษาและออกแบบมีผลคืบหน้าร้อยละ 41 และกำลังจัดทำเอกสารเพื่อเตรียมเสนอ Preliminary Design Report และ Draft EIA Report



ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2541 งานมีผลคืบหน้าโดยรวมประมาณร้อยละ 80 คาดว่าจะศึกษาและออกแบบแล้วเสร็จในเดือนสิงหาคม 2541

#### 4.2.10 โครงการก่อสร้างปรับปรุงสถานีรถไฟ รองรับการแข่งขันเอเชียนเกมส์ครั้งที่ 13

- ย่านสถานีเชียงใหม่ งานก่อสร้างคันทางรถไฟ และวางรางหลักเพิ่มเติม เริ่มงานเมื่อเดือนมิถุนายน 2540 มีผลคืบหน้า (30 กันยายน 2540) ร้อยละ 44.18 เร็วกว่าแผนร้อยละ 1.2 งานก่อสร้างอาคารสถานี และส่วนควบ รั้ว ลานจอดรถพร้อมติดตั้งอุปกรณ์บริการโดยสารและอื่นๆ เริ่มงานเมื่อเดือนกันยายน 2540 ขณะนี้ (31 มีนาคม 2541) มีผลงานโดยรวมร้อยละ 50.93

- ย่านสถานีหัวหมาก งานก่อสร้างคันทางรถไฟ เริ่มงานเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2540 มีผลคืบหน้า (31 ธันวาคม 2540) ร้อยละ 55.78 เร็วกว่าแผนร้อยละ 30.81 งานก่อสร้างอาคารสถานี และส่วนควบ รั้ว ลานจอดรถพร้อมติดตั้งอุปกรณ์บริการโดยสารและอื่นๆ ยังไม่เริ่มดำเนินการ ขณะนี้ (31 มีนาคม 2541) มีผลรายงานโดยรวมร้อยละ 61.10

- ย่านที่หยุดรถธรรมศาสตร์ งานก่อสร้างอาคารสถานีและส่วนควบ รั้ว ลานจอดรถพร้อมติดตั้งอุปกรณ์บริการโดยสารและอื่นๆ ยังไม่เริ่มดำเนินการ ขณะนี้ (31 มีนาคม 2541) มีผลรายงานโดยรวมร้อยละ 0.11

ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2541 ย่านสถานีเชียงใหม่ งานก่อสร้างคันทางและวางรางเพิ่มเติมแล้วเสร็จร้อยละ 100 งานก่อสร้างอาคารลานจอดรถและงานระบบต่างๆ มีผลคืบหน้าร้อยละ 66.61 ช้ากว่าแผนร้อยละ 18.19 งานติดตั้งระบบอาณัติสัญญาณมีผลคืบหน้าร้อยละ 40, ย่านสถานีหัวหมากงานก่อสร้างคันทางและวางรางเพิ่มเติมแล้วเสร็จร้อยละ 100 งานก่อสร้างอาคารสถานีลานจอดรถและงานระบบต่างๆ มีผลคืบหน้าร้อยละ 90.06 ช้ากว่าแผนร้อยละ 9.32 งานติดตั้งระบบอาณัติสัญญาณมีผลคืบหน้าร้อยละ 48.00, ย่านที่หยุดรถธรรมศาสตร์งานก่อสร้างที่หยุดรถ, ขานชานลา, สะพานลอยข้ามทางรถไฟ, รั้ว, ทางเดิน, ติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า มีผลคืบหน้าร้อยละ 56.08 ช้ากว่าแผนร้อยละ 34.35

### 4.3 สรุปผลงานเปรียบเทียบแผนเดิมและแผนที่ปรับปรุง

#### 4.3.1 โครงการเครือข่ายทางรถไฟ

แผนเดิม	แผนที่ปรับปรุง	ผลงานเปรียบเทียบ แผนเดิมและแผนที่ปรับปรุง
<p>1. สายเด่นชัย - เชียงราย (246 กิโลเมตร)</p> <p>ปี พ.ศ.2539 รฟท.ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาทำการสำรวจออกแบบรายละเอียดทางรถไฟสายเด่นชัย- เชียงราย ในวงเงิน 122,846,000 บาท กำหนดระยะเวลา 12 เดือน(พ.ย.39 - ต.ค. 40)</p>	<p>1. สายเด่นชัย - เชียงราย (246 กิโลเมตร)</p> <p>ได้ขยายเวลาในการศึกษาและออกแบบจากระยะเวลาที่กำหนด 12 เดือน</p>	<p>1. สายเด่นชัย-เชียงใหม่ ( 246 กิโลเมตร.)</p> <p>การสำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมและศึกษาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้ขยายระยะเวลาเพิ่มขึ้น (สรุปรายงานความก้าวหน้าโครงการฯ ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มี.ค. 41)</p>
<p>2. สายสุราษฎร์ธานี - พังงา (ท่าปูน) (163 กิโลเมตร)</p> <p>ปี พ.ศ.2539 รฟท.ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาทำการสำรวจออกแบบรายละเอียดทางรถไฟสายสุราษฎร์-พังงา (ท่าปูน)ในวงเงิน104,086,000บาท กำหนดระยะทาง11เดือน (พ.ย.39-ก.พ. 40)</p>	<p>2. สายสุราษฎร์ - พังงา (ท่าปูน) (163 กิโลเมตร)</p> <p>ได้ขยายเวลาในการศึกษาและออกแบบจากระยะเวลาที่กำหนด 11 เดือน</p>	<p>2. สายสุราษฎร์ธานี - พังงา (ท่าปูน) (163 กิโลเมตร)</p> <p>การสำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมและศึกษาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้ขยายระยะเวลาเพิ่มขึ้น (สรุปรายงานความก้าวหน้าโครงการฯ ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มี.ค. 41)</p>
<p>3. สายมาบตาพุด - ระยอง (16 กิโลเมตร)</p> <p>ปี พ.ศ.2539 การรถไฟฯว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาศึกษาและเลือกเส้นทางและสำรวจออกแบบรายละเอียดทางรถไฟมาบตาพุด-ระยอง ในวงเงิน 25,505,600 บาท กำหนดระยะเวลา 9 เดือน (พ.ย. 39 - ก.ค. 40)</p>	<p>3. สายมาบตาพุด - ระยอง (16 กิโลเมตร)</p> <p>ได้ขยายเวลาในการศึกษาและออกแบบจากระยะเวลาที่กำหนด 9 เดือน เนื่องจากรายงานการคัดเลือกเส้นทาง เมื่อ เม.ย. 2540 คณะทำงานฯเห็นว่าไม่เหมาะสม ซึ่งให้สำรวจออกแบบรายละเอียดแนวทางที่กำหนดใหม่</p>	<p>3. สายมาบตาพุด - ระยอง (16 กิโลเมตร)</p> <p>การสำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมและศึกษาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้ขยายระยะเวลาเพิ่มขึ้น (สรุปรายงานความก้าวหน้าโครงการฯ ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มี.ค. 41)</p>
<p>4. สายบัวใหญ่ - ช้องเม็ก - มุกดาหาร - นครพนม (368 กิโลเมตร)</p> <p>ปี พ.ศ.2537รฟท.ว่าจ้างที่ปรึกษาทำการศึกษาคงความเหมาะสมทางด้านเศรษฐกิจและวิศวกรรม (Feasibility Study) ซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อปลายปี 2538</p>	<p>4. สายบัวใหญ่ - ช้องเม็ก - มุกดาหาร - นครพนม (368 กิโลเมตร)</p> <p>ได้เสนอขอรับการจัดสรรงบประมาณปี 2541 จำนวน 20 ล้านบาท เป็นค่าสำรวจออกแบบรายละเอียด แต่ไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณฯ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจถดถอย</p>	<p>4. สายบัวใหญ่ - ช้องเม็ก - มุกดาหาร - นครพนม (368 กิโลเมตร)</p> <p>อยู่ระหว่างการศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการดำเนินโครงการตามมติ ครม. เมื่อวันที่ 29 ก.ย. 2540(สรุปรายงานความก้าวหน้าโครงการฯ ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มี.ค. 41)</p>

แผนเดิม	แผนที่ปรับปรุง	ผลงานเปรียบเทียบ แผนเดิมและแผนที่ปรับปรุง
5. โครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการก่อสร้างทางรถไฟสายระยอง-จันทบุรี-ตราด (170 กิโลเมตร) ศึกษาความเป็นไปได้ในการก่อสร้างทางรถไฟและศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม กำหนดระยะเวลา 10 เดือน(ต.ค. 40-ก.ค. 41)	5. โครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการก่อสร้างทางรถไฟสายระยอง - จันทบุรี - ตราด (170 กิโลเมตร) ได้เริ่มดำเนินการตามแผน	5. โครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการก่อสร้างทางรถไฟสายระยอง-จันทบุรี-ตราด (170 กิโลเมตร) เป็นไปตามแผน

#### 4.3.2 โครงการก่อสร้างทางคูในเส้นทางรถไฟชานเมือง ระยะทาง 234 กิโลเมตร

แผนเดิม	แผนปรับปรุง	ผลงานเปรียบเทียบ แผนเดิมและแผนที่ปรับปรุง
1. ทางคูช่วงบางซื่อ-ตลิ่งชัน (14 กิโลเมตร) เริ่มดำเนินการเมื่อ เม.ย. 37 คาดว่า จะแล้วเสร็จประมาณเดือน ก.ย. 40	1. ทางคูช่วงบางซื่อ-ตลิ่งชัน (14 กิโลเมตร) ได้ขยายเวลาในการศึกษาและออกแบบ จากระยะเวลาที่กำหนดไว้	1. ทางคูช่วงบางซื่อ-ตลิ่งชัน (14 กิโลเมตร) ปัจจุบันมีผลงานร้อยละ 91.42 (รายงานประจำเดือน พ.ค.41)ช้ากว่าแผน ร้อยละ 6.18
2. ทางสามช่วงคลองรังสิต-ชุมทางบ้านภาชี กำหนดเริ่มงานก่อสร้างประมาณเดือน ม.ค. 40 กำหนดระยะเวลา 30 เดือน	2. ทางสามช่วงคลองรังสิต-ชุมทางบ้านภาชี ได้เริ่มงานก่อสร้างเมื่อเดือน ก.ค. 40	2. ทางสามช่วงคลองรังสิต-ชุมทางบ้านภาชี ปัจจุบันมีผลงานตามแผนร้อยละ 33.79 (รายงานประจำเดือน มี.ค. 41)
3. ทางคูที่เหลืออีก 4 เส้นทาง คาดว่าเริ่มงานก่อสร้างได้ประมาณเดือนม.ค. 41 กำหนดระยะเวลา 24 เดือน		

4.3.3 โครงการก่อสร้างทางรถไฟทดแทนช่วงที่ถูกน้ำท่วม ตามโครงการพัฒนาลุ่มน้ำป่าสักอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

แผนเดิม	แผนปรับปรุง	ผลงานเปรียบเทียบ แผนเดิมและแผนที่ปรับปรุง
-การออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมแล้วเสร็จตามกำหนด (ธ.ค. 39)		
- การเวนคืนกรรมสิทธิ์ที่ดิน เริ่ม พ.ค. 39-ก.พ. 40	- ได้ขยายเวลาในการเวนคืนที่ดิน เพราะมีที่ดินที่เป็นปัญหารวม 12 แห่ง	- การเวนคืนกรรมสิทธิ์ที่ดินได้ขยายเวลาเพิ่มขึ้น
- การก่อสร้างเริ่ม มี.ค. 40-พ.ค. 41	- เริ่มงานก่อสร้างเมื่อ 25 เม.ย. 40 เนื่องจากปัญหาการเวนคืนที่ดิน	- แม้จะเริ่มงานช้ากว่ากำหนดแต่ในระยะเวลา 7 เดือนแรก (มี.ย. 40-ธ.ค. 40) ผลงานเร็วกว่าแผน มาเริ่มชะลอ และช้ากว่าแผนเมื่อเดือน ม.ค. 41

4.3.4 โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายหนองคาย-เวียงจันทน์

แผนเดิม	แผนปรับปรุง	ผลงานเปรียบเทียบ แผนเดิมและแผนที่ปรับปรุง
- การดำเนินโครงการจะเสร็จครบถ้วนในงบประมาณปี 2542 (30 ก.ย. 42)	- ได้ขยายเวลาในงานก่อสร้าง(ระยะที่1)จากเดิมกำหนดเสร็จเดือน พ.ย. 40 เนื่องจากผลกระทบจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจทำให้บริษัทรับเหมาขาดสภาพคล่อง	ผลงานช้ากว่ากำหนดร้อยละ1.48 (สรุปผลการดำเนินงาน 30 มี.ค. 41)
	- งานก่อสร้าง(ระยะที่ 2)บางงานได้เริ่มงานก่อนที่แผนกำหนด	- งานก่อสร้างระยะที่ 2 ในปีงบประมาณ 2541 ได้หยุดการดำเนินงานเนื่องจากมีการปรับลดงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2541 ตามมติกรม เมื่อ 14 ต.ค. 40

4.3.5 โครงการก่อสร้างเปิดช่องน้ำเพิ่มเติมเส้นทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ\*

แผนเดิม	แผนปรับปรุง	ผลงานเปรียบเทียบ แผนเดิมและแผนที่ปรับปรุง
-ก่อสร้างเปิดช่องน้ำคอนกรีตจำนวน 29 แห่ง	- แล้วเสร็จ 21 แห่ง	

\*ไม่ได้รับรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

#### 4.3.6 โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายคลองสีบเก้า - ชุมทางแก่งคอย

แผนเดิม	แผนปรับปรุง	ผลงานเปรียบเทียบ แผนเดิมและแผนที่ปรับปรุง
- มีสถานีรวม 5 แห่งคือ สถานีคลองสีบเก้า อังครักษ์ วิหารแดง บุ่งใหญ่ ชุมทางแก่งคอย	ได้เพิ่มอีก 1 แห่ง คือ บางน้ำเปรี้ยว	การดำเนินการต่างๆล่าช้ากว่าแผนเดิม งานก่อสร้างทางรถไฟระยะทาง 82.5 ก.ม.จึงแล้วเสร็จในปี 2538
-งบประมาณเดิมประมาณ 1,900 ล้านบาท	- ได้รับงบประมาณใหม่เป็นประมาณ 2,725.8 ล้านบาท โดยเป็นเงินกู้จากต่างประเทศ 1,456.8 ล้านบาทและเงินงบประมาณสทบจากรัฐบาล 1,296.0 ล้านบาท	- งานติดตั้งระบบอาณัติสัญญาณและโทรคมนาคมทั้ง 6 สถานี แล้วเสร็จเมื่อ มี.ค.41
- กำหนดแผนงานก่อสร้าง 36 เดือน	- ได้ลดระยะเวลาก่อสร้างลงเหลือ 26 เดือน เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายเร่งรัดการดำเนินการโครงการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว กำหนดแล้วเสร็จในปี 2535	

#### 4.3.7 โครงการปรับปรุงเส้นทางรถไฟสายกรุงเทพ(มักกะสัน)- ฉะเชิงเทรา - ชลบุรี- สัตหีบ

แผนเดิม	แผนปรับปรุง	ผลงานเปรียบเทียบ แผนเดิมและแผนที่ปรับปรุง
- งานเปลี่ยนสะพานเหล็กและสะพานไม้ให้เป็นสะพานถาวรในช่วง มักกะสัน - ฉะเชิงเทรา 20 แห่ง และ ช่วงฉะเชิงเทรา - คลองสีเก้า 27 แห่ง	- ได้ขยายเวลาการดำเนินงานเปลี่ยนสะพานช่วงมักกะสัน - ฉะเชิงเทรา เนื่องจากผู้รับเหมาทำงาน 2 แห่ง ของงบประมาณเพิ่มเติม 1 แห่ง	- อยู่ในระหว่างการดำเนินงาน

#### 4.3.8 โครงการติดตั้งเครื่องกั้นถนน

แผนเดิม	แผนปรับปรุง	ผลงานเปรียบเทียบ แผนเดิมและแผนที่ปรับปรุง
- ติดตั้งเครื่องกั้นถนนในปี 2540 ได้แก่ เครื่องกั้นถนนชนิดคานอัตโนมัติ 39 แห่ง เครื่องกั้นถนนชนิดคานทำงานด้วยไฟฟ้า 6 แห่ง บ้านพักพนักงานปิดเปิด 6 แห่ง ซุ้มปิดเปิดเครื่องกั้น 6 แห่ง	- ปรับลดการติดตั้งคงเหลือ 22 แห่ง เนื่องจากสำนักงบประมาณลดวงเงินค่าก่อสร้างจาก 70,231,000บาท คงเหลือ 55,798,000 บาท	- อยู่ในระหว่างการดำเนินงานติดตั้งฯ

4.3.9 โครงการก่อสร้างทางคู่ในเส้นทางรถไฟสายชายฝั่งทะเลตะวันออก ช่วงศรีราชา-ฉะเชิงเทรา-คลองสิบเก้า-แก่งคอย

แผนเดิม	แผนปรับปรุง	ผลงานเปรียบเทียบ แผนเดิมและแผนที่ปรับปรุง
- งานสำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมและศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม กำหนดระยะเวลา 6 เดือน (พ.ศ. 40-ต.ศ. 40)	- ได้เริ่มงานสำรวจและออกแบบ เมื่อเดือน ต.ค. 40 ขยายเวลาเป็น 8 เดือน (20 ต.ค. 40-20มิ.ย. 41)	- ปัจจุบันการสำรวจออกแบบฯและศึกษาผลกระทบมีผลคืบหน้าร้อยละ 70 ช้ากว่าแผนร้อยละ 30 (สรุปผลการดำเนินงาน มิ.ย. 41)

4.3.10 โครงการก่อสร้างปรับปรุงสถานีรถไฟ รองรับการแข่งขันเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ 13

แผนเดิม	แผนปรับปรุง	ผลงานเปรียบเทียบ แผนเดิมและแผนที่ปรับปรุง
1. ยานสถานีเชียงราก - งานก่อสร้างคันทางและวางรางเพิ่มเติม กำหนดแล้วเสร็จ 19 เม.ย. 41		1. ยานสถานีเชียงราก - มีผลคืบหน้าร้อยละ 80.20 ช้ากว่าแผนร้อยละ 11.12 (สรุปผลการดำเนินงาน ม.ค. 41)
- งานก่อสร้างอาคารสถานีลานจอดรถและงานระบบต่างๆ กำหนดแล้วเสร็จ 30 ก.ย. 41		- งานก่อสร้างอาคารฯมีผลงานตามแผน
2. ยานสถานีหัวหมาก - งานก่อสร้างคันทางและวางรางเพิ่มเติม กำหนดแล้วเสร็จ 23 ส.ค. 41	2. ยานสถานีหัวหมาก - ดำเนินงานตามแผน	2. ยานสถานีหัวหมาก - มีผลคืบหน้าร้อยละ 80.98 ช้ากว่าแผนร้อยละ 18.40 (สรุปผลการดำเนินงาน ก.ค. 41)
3. ยานที่หยุดรถธรรมศาสตร์ - งานก่อสร้างกำหนดแล้วเสร็จ 19 เม.ย. 41	3. ยานที่หยุดรถธรรมศาสตร์ - ได้ขยายเวลาก่อสร้างจากที่กำหนดไว้เดิม	3. ยานที่หยุดรถธรรมศาสตร์ - มีผลคืบหน้าร้อยละ 15.55 ช้ากว่าแผนร้อยละ 74.88 (สรุปผลการดำเนินงาน ก.ค. 41)

โดยสรุป ผลจากการศึกษาผลการดำเนินงานของโครงการภายใต้แผนงานพัฒนากิจการรถไฟ ทั้งหมด 10 โครงการ โดยเริ่มศึกษาผลการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มโครงการจนถึง 31 มีนาคม 2541 สามารถประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินโครงการของ รฟท. ได้ดังนี้

1) โครงการขยายเครือข่ายทางรถไฟ ( 2535-2540 )

- สายเด่นชัย-เวียงจันทน์ 245ก.ม. การสำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมและศึกษาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต้องขยายระยะเวลาในการดำเนินงาน จากที่กำหนด 12 เดือน (พ.ย.39-ต.ค.40) ขณะนี้ (31 มี.ค. 41) อยู่ระหว่างการจัดทำร่างรายงานการศึกษาและการออกแบบ

- สายสุราษฎร์ธานี-พังงา (ท่าบ่อ) 163 ก.ม. การสำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมและศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อมต้องขยายระยะเวลาในการดำเนินงานจากที่กำหนด 11 เดือน (พ.ย.39-ก.พ.40) ขณะนี้ (31 มี.ค. 41) อยู่ระหว่างการจัดทำรายงานการศึกษาและการออกแบบ

- สายมาบตาพุด-ระยอง (20 ก.ม.) การศึกษาเลือกเส้นทางและสำรวจออกแบบ รายละเอียดด้านวิศวกรรม รวมทั้งศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม ต้องขยายระยะเวลาในการดำเนินงานจากที่กำหนด 9 เดือน (พ.ย. 39-ก.ค.40) ขณะนี้ (31 มี.ค. 41) ได้เสนอ Preliminary Design Report และ EIA Report แล้ว

- สายชุมทางบัวใหญ่-ร้อยเอ็ด-มุกดาหาร-นครพนม (368 ก.ม.) ไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจถดถอยและให้พิจารณาแนวทางให้เอกชนเข้าร่วมดำเนินงาน

- โครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการก่อสร้างทางรถไฟสายระยอง-จันทบุรี-ตราด (170 ก.ม.) กำหนดระยะเวลา 10 เดือน (ต.ค.40-ก.ค.41) ได้เริ่มงานตามแผน ขณะนี้ (31มี.ค.41) ได้เสนอ Inception Report และ Interview Report แล้ว

2) โครงการก่อสร้างทางคู่ในเส้นทางรถไฟชานเมือง ระยะทาง 234 ก.ม.(2537-2542) ประกอบด้วย 6 ช่วง คือ

- ทางคู่ช่วงบางซื่อ-ตลิ่งชัน งานก่อสร้างโดยรวมมีผลคืบหน้าร้อยละ 90.55 ช้ากว่าแผนร้อยละ 5.85

- ทางสามช่วงสถานีคลองรังสิต-ชุมทางบ้านภาชีงานก่อสร้างเป็นไปตามแผนโดยมีผลคืบหน้าร้อยละ 33.79

- ทางคู่อีก 4 เส้นทาง คือ บ้านภาชี-ลพบุรี, หัวหมาก-ฉะเชิงเทรา, ตลิ่งชัน-นครปฐม, บ้านภาชี-มาบตาพุด ในขณะนี้อยู่ในขั้นเจรจาต่อรองราคา

หากโครงการนี้ดำเนินการได้แล้วเสร็จจะช่วยทำให้ความล่าช้าของรถขบวนสายเหนือ สายใต้ สายตะวันออก และสายตะวันออกเฉียงเหนือเข้า-ออกกรุงเทพฯ จะมีอัตราลดลง

3) โครงการก่อสร้างทางรถไฟทดแทนช่วงที่ถูกน้ำท่วมตามโครงการพัฒนาลุ่มน้ำปากอินทร์เนื่องมาจากพระราชดำริ (2538-2542)

งานก่อสร้างโครงการนี้มีผลคืบหน้าร้อยละ 86.71 ช้ากว่าแผนงานร้อยละ 6.77 และสามารถวางราวได้ความยาวประมาณ 21 ก.ม. จากระยะทางรวม 30 ก.ม. หากโครงการนี้ดำเนินการได้แล้วเสร็จจะช่วยทำให้การคมนาคมติดต่อสามารถดำเนินไปได้ดังเช่นที่เคยเป็นและไม่มีผลกระทบเชิงลบจากการพัฒนาลุ่มน้ำปากอินทร์ในส่วนที่เกี่ยวกับการคมนาคม



4) โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายหนองคาย-เวียงจันทน์ (2535-2541)

งานก่อสร้างมีผลคืบหน้าโดย รวมทั้งโครงการร้อยละ 80.29 ซ้ำกว่าแผนงานร้อยละ 10.48 ขณะนี้โครงการทางฝ่ายไทยดำเนินการเกือบแล้วเสร็จ แต่รัฐบาลลาวยังไม่ได้สร้างทางรถไฟเพื่อเชื่อมต่อ ซึ่งจะทำการลงทุนของฝ่ายไทยที่เกิดขึ้นไม่ได้รับประโยชน์ตามที่คาดหวังไว้ อีกทั้งเป็นโครงการที่ไม่ได้ทำข้อตกลงระหว่างประเทศอย่างเป็นทางการ แต่เกิดจากความต้องการและการผลักดันของกลุ่มนักการเมืองภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งเป็นโครงการที่ไม่ได้มีการศึกษาความเหมาะสม (Feasibility Study) และขาดการศึกษาค่าความคุ้มทุนทางการเงินมาก่อนด้วย ซึ่งถือเป็นกรณีพิเศษ ทั้ง รฟท. และส่วนราชการที่เกี่ยวข้องอยู่ในฐานะผู้ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล

5) โครงการก่อสร้างเปิดช่องน้ำเพิ่มเติมเส้นทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ (2539-2540)

งานก่อสร้างเปิด-ปิดรั้วคอนกรีต จำนวน 29 แห่ง แล้วเสร็จ 22 แห่ง มีผลคืบหน้าโดยรวมร้อยละ 98

6) โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายคลองสิบก้า-ชุมทางแก่งคอย (2535-2540)

งานก่อสร้างทางรถไฟระยะทางรวม 82.5ก.ม.เพิ่งเสร็จในปี 2538 และได้ติดตั้งระยะอาณัติสัญญาณและโทรคมนาคมเสร็จเรียบร้อยแล้วทั้ง 6 สถานี

7) โครงการปรับปรุงเส้นทางรถไฟสายกรุงเทพฯ (มักกะสัน)-ฉะเชิงเทรา-ชลบุรี-สัตหีบ (2536-2542)

การปรับปรุงเส้นทางรถไฟสายคลองสิบก้า-แก่งคอย ระยะทาง 24 ก.ม.ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว คงเหลืองานเปลี่ยนสะพาน 9 ช่วง มักกะสัน-ฉะเชิงเทรา 5 แห่ง และงานปรับปรุงเครื่องกั้นถนนสายตะวันออกเฉียงเหนือ ระหว่างสถานีหัวหมาก-คลองสิบก้า และฉะเชิงเทรา-บ้านพลูตาหลวง ซึ่งได้ดำเนินการไปแล้ว ร้อยละ 51

8) โครงการติดตั้งเครื่องกั้นน้ำ (2539-2540)

ได้ติดตั้งแล้วเสร็จจำนวน 38 แห่ง คงเหลือ 22 แห่ง จาก 45 แห่ง เนื่องจากสำนักงบประมาณลดวงเงินค่าก่อสร้าง

9) โครงการก่อสร้างทางคู่ในเส้นทางรถไฟสายชายฝั่งทะเลตะวันออกเฉียงเหนือ ช่วงศรีราชา-ฉะเชิงเทรา-คลองสิบก้า-แก่งคอย งานออกแบบ รายละเอียดด้านวิศวกรรม และศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม กำหนดระยะเวลา 8 เดือน เริ่มงานเมื่อ 20 ต.ค.40 มีผลคืบหน้าประมาณร้อยละ 41 หากโครงการนี้ดำเนินการได้แล้วเสร็จจะมีประโยชน์ต่อการขนส่งสินค้าบริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งเป็นการตอบสนองของการพัฒนาอุตสาหกรรมตามแผนพัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออกเฉียงเหนือ

- 10) โครงการก่อสร้างปรับปรุงสถานีรถไฟรองรับการแข่งขันเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ 13
- งานก่อสร้างปรับปรุงบ้านสถานีเชียงใหม่ มีผลงานโดยรวมร้อยละ 50.93
  - งานก่อสร้างปรับปรุงบ้านสถานีหัวหมาก มีผลงานโดยรวมร้อยละ 61.10
  - งานก่อสร้างที่หยุดรถธรรมชาติ มีผลงานโดยรวมร้อยละ 0.11



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางสรุปผลการดำเนินงานของโครงการภายใต้แผนงานพัฒนากิจการรถไฟ  
(ณ วันที่ 30 กันยายน 2540)

โครงการขยายเครือข่ายทางรถไฟ (2539-2540)	หน่วย	2539	2540
สายเด่นชัย-เชียงราย (245 กิโลเมตร) - ตรวจสอบออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรม คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด - ศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด * ได้ขยายเวลาออกไปจากที่กำหนดแล้วเสร็จ ต.ค.40	ร้อยละ ร้อยละ	- -	* 100
สายสุราษฎร์-พังงา (163 กิโลเมตร) - ตรวจสอบออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรม คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด - ศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด * ได้ขยายเวลาออกไปจากที่กำหนดแล้วเสร็จ ก.ย.40	ร้อยละ ร้อยละ	- -	* 100
สายมาตาพุด - ระยอง (20 กิโลเมตร) - ศึกษาเลือกเส้นทางและตรวจสอบออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรม คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด - ศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด * ได้ขยายเวลาออกไปจากที่กำหนดแล้วเสร็จ ก.ค.40	ร้อยละ ร้อยละ	- -	* 100
สายบัวใหญ่-ร้อยเอ็ด-มุกดาหาร- นครพนม (368 กิโลเมตร) - ตรวจสอบออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรม คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด - ศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ ร้อยละ	- -	- -
สายระยอง-จันทบุรี-ตราด (170 กิโลเมตร) - การศึกษาความเป็นไปได้ในการก่อสร้างทางรถไฟ คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด - ศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด * เริ่มงานเมื่อ ต.ค.40	ร้อยละ ร้อยละ	- -	* *

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โครงการก่อสร้างทางคูในเส้นทางรถไฟขานเมืองระยะทาง 234 กิโลเมตร (2537-2542)	หน่วย	2537	2538	2539	2540
การก่อสร้างทางคูในเส้นทางรถไฟขานเมืองได้รับการก่อสร้างในแต่ละปีจากระยะทางรวม 234 กิโลเมตร					
ทางคู่ช่วงบางซื่อ- ดลิ่งชัน 14 กิโลเมตร - งานก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	14.60	55.90	78.21	87.50
ทางสามช่วงสถานีคลองรังสิต-ชุมทางบ้านภาชี 61 กิโลเมตร - สสำรวจออกแบบรายละเอียด คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด - งานก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ ร้อยละ	- -	* -	100 -	 5.82
* ได้ขยายเวลาออกไปจากที่กำหนดแล้วเสร็จ ๕.๓.38					
ทางคู่ที่เหลืออีก 4 เส้นทาง (ดลิ่งชัน-นครปฐม 42 กิโลเมตร, บ้านภาชี- ดพบุรี 43 กิโลเมตร, บ้านภาชี-มาบกะเบา 44 กิโลเมตร และหัวหมาก-ฉะเชิงเทรา 45 กิโลเมตร) - สสำรวจออกแบบก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	-	-	*	100
* เริ่มงานเมื่อ ๓.๓.39					

โครงการก่อสร้างทางรถไฟทดแทนช่วงที่ถูกน้ำท่วมตามโครงการพัฒนาลุ่มน้ำป่าสักอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (2538-2542)	หน่วย	2538	2539	2540
- เนื้อที่ที่เวนคืนก่อสร้างหริมาตรพ์เขตทางรถไฟใหม่ในแต่ละปีจากจำนวน 1500 ไร่ คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด * ยังไม่สามารถเข้าพื้นที่ได้รวม 12 แปลง	ร้อยละ	-	-	*
- การสำรวจออกแบบและจัดทำรายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	-	100	
- งานก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	-	-	52.85
- ทางรถไฟได้รับการก่อสร้างในแต่ละปีจากระยะทางรวม 30 กิโลเมตร * เตรียมวางราง	กิโลเมตร	-	-	*

โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายหนองคาย-เวียงจันทน์ (2535-2541)	หน่วย	2537	2538	2539	2540
เนื้อที่ที่เวนคืนกรรมสิทธิ์ที่ดินได้จริงในแต่ละปีจากเนื้อที่ 151 ไร่ คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	22.25	75.65	100	
ทางรถไฟ ยานสถานีหนองคายใหม่ และส่วนประกอบอื่นๆ ได้รับการก่อสร้างโดยรวม คิดเป็นร้อยละของโครงการทั้งหมด	ร้อยละ	5.77	20.61	31.44	76.00
- งานก่อสร้างระยะที่ 1 คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	5.77	20.61	31.44	63.45
- งานก่อสร้างระยะที่ 2 คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	-	-	0.50	2.55

โครงการก่อสร้างเปิดช่องน้ำเพิ่มเติมเส้นทางรถไฟสายตะวันออก(2539-2540)	หน่วย	2539	2540
การเปิดช่องน้ำใต้ทางรถไฟช่วงสถานีหัวหมาก-ฉะเชิงเทรา			
ในแต่ละปีจากจำนวน รวม 29 แห่ง	แห่ง	21	1
งานก่อสร้างสะพานคอนกรีต คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	*	75
* ไม่มีข้อมูล			

โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายคลองสิบเก้า - ชุมทางแก่งคอย (2535-2540)	หน่วย	2535	2536	2537	2538	2539	2540
ทางรถไฟได้รับการก่อสร้างแต่ละปีจากระยะทางรวม 82.5 กิโลเมตร	กิโลเมตร	*	**	***	82.5		
* เริ่มงานก่อสร้างเมื่อ มี.ค.35							
** ไม่มีข้อมูล							
*** ได้ขยายเวลาออกไปจากที่กำหนดแล้วเสร็จ พ.ค.37							
ระบบอาณัติสัญญาณและโทรคมนาคมได้รับการจัดหาและติดตั้ง (สถานีใหญ่, สถานีวิหารแดง, สถานีองครักษ์, สถานีคลองสิบเก้า, สถานีบางน้ำเปรี้ยว, สถานีแก่งคอย) คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	*	*	*	*	*	95
* ไม่มีข้อมูล							

โครงการปรับปรุงเส้นทาง เส้นทางรถไฟสายกรุงเทพฯ (มักกะสัน) - ฉะเชิงเทรา - ชลบุรี - สัตหีบ (2536-2542)	หน่วย	2536	2537	2538	2539	2540
ทางรถไฟได้รับการปรับปรุงแต่ละปีจากระยะทางรวม 24 กิโลเมตร	กิโลเมตร	*	*	*	24	
* ไม่มีข้อมูล						
สะพานรถไฟได้รับการเปลี่ยนใหม่แต่ละปี						
- ช่วงมักกะสัน-ฉะเชิงเทรา 20 แห่ง	แห่ง	*	*	*	*	15
- ช่วงฉะเชิงเทรา-คลองสิบเก้า 27 แห่ง	แห่ง	*	*	*	*	27
* ไม่มีข้อมูล						
ระบบเครื่องกั้นผ่านทางเสมอระดับ ได้รับการจัดทำ						
- ชนิดคานมีพนักงานควบคุม 27 แห่งคิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	*	*	*	*	100
* ไม่มีข้อมูล						
- ชนิดคานอัตโนมัติ 55 แห่งคิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	-	-	-	*	51
* เริ่มงานเมื่อ พ.ย.39						

โครงการปรับปรุงเส้นทาง เส้นทางรถไฟสายกรุงเทพฯ (มักกะสัน) - ฉะเชิงเทรา - ชลบุรี - สัตหีบ (2536-2542)	หน่วย	2536	2537	2538	2539	2540
รายงานผลการศึกษาเส้นทางตอนหัวหมาก-ฉะเชิงเทรา-อัญประเทศ คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	-	-	*	100	
* ไม่มีข้อมูล						

โครงการติดตั้งเครื่องกั้นถนน (2539-2540)	หน่วย	2539	2540
เครื่องกั้นถนนได้รับการติดตั้งในแต่ละปีจากจำนวน 84 แห่ง	แห่ง	38	*
* สำนักงานประมาณปรับลดวงเงินค่าก่อสร้าง คงเหลือ 22 แห่ง			
โทรทัศน์วงจรปิดและระบบควบคุมระยะทางไกลเพื่อควบคุมเครื่องกั้นถนน ได้รับการติดตั้งจำนวน 2 แห่ง	แห่ง	2	
บ้านพักพนักงานเปิดเปิดเครื่องกั้นถนนได้รับการก่อสร้าง 6 หลัง	หลัง	-	-
ขุมเปิดปิดเครื่องกั้นถนนได้รับการก่อสร้าง 6 หลัง	หลัง	-	-

โครงการก่อสร้างทางคูในเส้นทางรถไฟสายชายฝั่งทะเลตะวันออก ช่วงศรีราชา-ฉะเชิงเทรา-คลองสิบเก้า-แก่งคอย(2540-2543)	หน่วย	2540
การสำรวจออกแบบฯ เส้นทางรถไฟ คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	*
* เริ่มงานเมื่อ ต.ค.40		

โครงการก่อสร้างปรับปรุงสถานีรถไฟรองรับการแข่งขันเอเชียนเกมส์ครั้งที่ 13 (2540-2541)	หน่วย	2540
ย่านสถานีเชียงใหม่		
- งานก่อสร้างคันทางรถไฟ และวางรางหลักเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	44.18
- งานก่อสร้างอาคารสถานีและส่วนควบ, รั้ว, ลานจอดรถพร้อมติดตั้งอุปกรณ์บริการโดยสารและอื่นๆ คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	20.01
ย่านสถานีหัวหมาก		
- งานก่อสร้างคันทางรถไฟ คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	40.18
- งานก่อสร้างอาคารสถานีและส่วนควบ, รั้ว, ลานจอดรถพร้อมติดตั้งอุปกรณ์บริการโดยสารและอื่นๆ คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	-
ย่านที่หยุดรถธรรมศาสตร์		
- งานก่อสร้างอาคารสถานีและส่วนควบ, รั้ว, ลานจอดรถพร้อมติดตั้งอุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละของเนื้องานทั้งหมด	ร้อยละ	-

สรุปรายงานความก้าวหน้าโครงการภายใต้แผนงานพัฒนากิจการรถไฟ

1. สรุปรายงานความก้าวหน้าโครงการขยายเครือข่ายทางรถไฟ

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
1	<p>สายเด่นชัย - เชียงราย (245 กิโลเมตร)</p> <p>1.1 สํารวจออกแบบราย ละเอียดด้านวิศวกรรม และศึกษาผลกระทบ สิ่งแวดล้อม กำหนดระ ยะเวลา 12 เดือน</p>	<p>- กลุ่มบริษัท Hyder เริ่มงานสำรวจ ออกแบบฯ เมื่อ 25 พ.ย.39</p> <p>- อยู่ระหว่างการจัดทำร่างรายงานการออก แบบและร่างเอกสารประกวดราคา รวมทั้ง รายงาน ชันสุดท้ายในการศึกษาความเป็น ไปได้ของการให้เอกชนมาลงทุนก่อสร้าง คาดว่าจะเสนอการรถไฟฯ ประมาณเดือน พฤศจิกายน 2540</p> <p>- สำหรับ Draft EIA Report การรถไฟฯ ได้นำเสนอสำนันโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม พิจารณา เมื่อ 5 กันยายน 2540</p> <p>- สำหรับการเตรียมการในขั้นตอนการก่อสร้าง การรถไฟฯ ได้รายงานกระทรวง คมนาคมเพื่อพิจารณานำเสนอ ครม. ให้ ความเห็นชอบในหลักการกรอบวงเงินลง ทุนเบื้องต้นและกรอบระยะเวลาดำเนิน การก่อสร้างทางรถไฟสายเด่นชัย-เชียงราย พร้อมกับทางสายใหม่สายอื่นๆ ได้แก่ สาย สุราษฎร์ - พังงา, สายมาบตาพุด - ระยอง และสายบัวใหญ่ - ร้อยเอ็ด - มุกดาหาร - นครพนม เมื่อ 8 พ.ค.40 และกระทรวงฯ ได้ พิจารณาเสนอเลขาธิการ ครม. เมื่อวันที่ 24 ก.ค.40</p> <p>- ครม. มีมติเมื่อ 29 ก.ค.40 เห็น ชอบใน หลักการตามที่เสนอขอไป</p>	<p>- อยู่ระหว่างการจัดทำร่างรายงาน การศึกษาและการออกแบบรวมทั้ง ร่างเอกสารประกวดราคาโดยเสนอ รายงานแล้วดังนี้</p> <p>- เสนอรายงานชันสุดท้ายใน การศึกษาความเป็นไปได้ของการ ให้เอกชนมาลงทุนก่อสร้าง เมื่อ 2 พ.ย. 40</p> <p>- เสนอ Draft Tender Drawings ครบถ้วนเมื่อ 10 ก.พ. 41</p> <p>- เสนอ Pre-Qualification Document เมื่อ 17 ก.พ. 41</p> <p>- เสนอ Draft Tender Document ส่วนหนึ่งเมื่อ 18 มี.ค.41</p> <p>- เสนอ Draft Final Design Report ครบถ้วนเมื่อ 19 มี.ค. 41</p> <p>- ได้มีการพิจารณาร่วมหารือแนว ทางการลงทุนกับกระทรวง คมนาคม , กระทรวงการคลัง, สปป และสศช.เมื่อ ต.ค. 40 และ ม.ค. 41 ซึ่งรพค.ได้รายงาน เลขาธิการ ครม. ทราบ เมื่อ 18 ก. .พ. 41 โดยเห็นควรให้เอกชนมี ส่วนร่วมในการลงทุน โดยรัฐบาล ให้การสนับสนุนเงื่อนไขบางอย่างที่ จำเป็นและรัฐบาลพร้อมให้การ สนับสนุนได้ และให้การรถไฟฯ เตรียมการออก พ.ร.ฎ.กำหนดเขตที่ดินที่จะเวนคืน</p>

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
2)	<p>สายสุราษฎร์ธานี - พังงา (ท่าปูน) (163 กิโลเมตร)</p> <p>2.1 ดำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมและศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อมกำหนดสิ่งแวดล้อมกำหนดระยะเวลา 11 เดือน</p>	<p>- กลุ่มบริษัท Transmark เริ่มงานสำรวจออกแบบฯเมื่อ 18 พ.ย.39</p> <p>- อยู่ระหว่างการจัดทำร่างรายงานออกแบบฯ และร่างเอกสารประกวดราคา</p> <p>- การรถไฟฟ้าได้นำ Draft EIA Report เสนอสำนักงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อมพิจารณา เมื่อ 16 ก.ย.40</p> <p>- บริษัทฯ เสนอรายงานขั้นสุดท้ายในการศึกษาความเป็นไปได้ของการให้เอกชนลงทุนก่อสร้างเมื่อ 29 ก.ย.40</p>	<p>- อยู่ระหว่างการจัดทำร่างรายงานการศึกษา และการออกแบบรวมทั้งร่างเอกสารประกวดราคาโดยเสนอรายงานแล้วดังนี้</p> <p>- เสนอ Draft EIA Final Report เมื่อ ก.ย.40 ขณะนี้อยู่ระหว่างจัดทำข้อมูลเพิ่มเติมตามความต้องการของสำนักงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม</p> <p>- ทயอยเสนอ Draft Final Report ด้านต่างๆเช่น ด้านธรณีวิทยา การออกแบบงานวาง งานอาคาร ตั้งแต่เดือน ต.ค. 40 เป็นต้นมา</p> <p>- เสนอ Pre-Qualification Document เมื่อ 24 ก.พ. 41</p> <p>- เสนอ Draft Tender Document Drawing เมื่อ 25 มี.ค. 41</p>
3)	<p>สายมาบตาพุด - ระยอง (20 กิโลเมตร)</p> <p>3.1 ศึกษาเลือกเส้นทางและสำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมรวมทั้งศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อมกำหนดสิ่งแวดล้อมกำหนดระยะเวลา 9 เดือน</p>	<p>- กลุ่มบริษัท Connell Wagner เริ่มงานสำรวจออกแบบฯเมื่อวันที่ 29 พ.ย.39</p> <p>- บริษัทฯเสนอรายงานการคัดเลือกแนวทางเมื่อ เม.ย. 40 ซึ่ง คณะทำงานฯมีความเห็นว่าไม่เหมาะสม จึงให้บริษัทสำรวจออกแบบตามแนวทางที่กำหนดใหม่ ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการออกแบบรายละเอียด</p>	<p>- บริษัทฯได้เสนอรายงานแล้วดังนี้</p> <p>- เสนอ Preliminary Design Report เมื่อ 19 ธ.ค. 40 ปัจจุบันอยู่ระหว่างการแก้ไขแบบและจัดทำ Draft Final Report</p> <p>- เสนอรายงาน EIA Report เมื่อ ธ.ค. 40 ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของสำนักงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม</p>



ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
4)	<p>สายชุมทางบัวใหญ่ - ร้อยเอ็ด - มุกดาหาร - นครพนม (368 กิโลเมตร)</p> <p>4.1 สำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรม และศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม</p>	<p>- ได้เสนอขอรับการจัดสรรงบประมาณปี 2541 จำนวน 20 ล้านบาทเป็นค่าสำรวจออกแบบรายละเอียด (ส่วนหนึ่ง) แต่ไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจถดถอย โดยให้พิจารณาแนวทางให้เอกชนเข้าร่วมดำเนินการตามมติ ครม. เมื่อ 29 ก.ย.40 ต่อไป</p>	
5)	<p>โครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการก่อสร้างทางรถไฟสายระยอง - จันทบุรี - ตราด (170 กิโลเมตร)</p> <p>5.1 ศึกษาความเป็นไปได้ในการก่อสร้างทางรถไฟ ดังกล่าว และศึกษานผลกระทบสิ่งแวดล้อม</p>	<p>- เรียกประกวดข้อเสนอในการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการฯเมื่อปลาย พ.ค.40</p> <p>- มีบริษัทที่ปรึกษายื่นข้อเสนอเมื่อ 27 มิ.ย.40 รวม 8 ราย</p> <p>- การพิจารณาข้อเสนอฯและต่อรองราคาแล้วเสร็จและรายงานเสนอข้ออนุมัติว่าจ้างเมื่อ 19ส.ค.40</p> <p>- ผวก.อนุมัติให้ไว้ว่าจ้างกลุ่มบริษัท Wilbur Smith/Scott/ Wilson/ TPEC เป็นที่ปรึกษาทำการศึกษาความเป็นไปได้เมื่อ 19 ส.ค.40</p> <p>- ลงนามในสัญญาจ้างที่ปรึกษาเมื่อ 10 ก.ย.40คาดว่าจะเริ่มงานศึกษาความเป็นไปได้ฯประมาณกลางเดือนตุลาคม 2540</p>	<p>- กลุ่มบริษัท Wilbur Smith / Scott/ Wilson/ TPECเริ่มงานศึกษาความเป็นไปได้ฯเมื่อ 1 ต.ค.40 โดยได้เสนอรายงานแล้วดังนี้</p> <p>- เสนอ Inception Report เมื่อ 31 ต.ค.40</p> <p>- เสนอ Interim Report เมื่อ 2 ก.พ. 41 ปัจจุบันอยู่ระหว่างการจัดทำ Draft Final Report คาดว่าจะเสนอได้ประมาณเดือน พฤษภาคม 2541</p>
6)	<p>โครงการศึกษาปรับแก้แนวทางรถไฟช่วงสถานี มาบกะเบา-ปากช่อง-ลาดบัวขาว (75ก.ม.)</p> <p>6.1 ศึกษาความเป็นไปได้ของการปรับแก้แนว</p>	<p>- กลุ่มบริษัท DMIM เริ่มงานศึกษาปรับแก้แนวทางฯเมื่อ 12 พ.ย.39</p>	

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
	ทางรถไฟฯ โดยความช่วยเหลือจาก USTDA ประเทศสหรัฐอเมริกา กำหนดระยะเวลา 6 เดือน	- งานศึกษาแล้วเสร็จ และเสนอ Final Report เมื่อ 20 มิ.ย.40	

2. สรุปรายงานความก้าวหน้าโครงการก่อสร้างทางคู่ในเส้นทางรถไฟชานเมือง ระยะทาง 234 กิโลเมตร

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
1)	งานก่อสร้างทางคู่ช่วง บางซื่อ - ดลิ่งชัน ออกแบบโดยการรถไฟฯ	- งานก่อสร้างโดยรวมมีผลคืบหน้า 87.50% - งานถมดินคันทางและก่อสร้างสะพาน/ช่องน้ำแล้วเสร็จสมบูรณ์ตลอดเส้นทาง - ลงนามในสัญญาว่าจ้าง หจก. ดินทวีการช่าง เพื่อดำเนินการวางรางเมื่อ 9 ก.ค. 40 - ผู้รับจ้างมอบสถานที่และเข้าดำเนินการตั้งแต่วันที่ 11 ส.ค. 40 ปัจจุบัน อยู่ระหว่างการเคลียร์พื้นที่, ถมดิน ขยายย่านสถานีบางซื่อ นอกจากนี้ ได้ก่อสร้างชานชาลาลอยสถานีบางซื่อแล้วเสร็จ 1 ชาน - ยังไม่สามารถวางรางได้ เนื่องจาก ต้องรอหมอนคอนกรีตที่อยู่ระหว่างการจัดซื้อ คาดว่าจะได้รับหมอน คอนกรีตประมาณเดือน ตุลาคม 2540	- งานก่อสร้างโดยรวมมีผลคืบหน้า 90.55% ซ้ำกว่าแผน 5.85% - งานถมดินขยายย่าน ทำชานชาลาลอย และวางท่อระบายน้ำที่สถานีบางซื่อ รวมทั้งงานปรับพื้นที่/ลงหินโรยทาง งานค้าเสียง หมอนคอนกรีตวางในทางและวางรางจากต้นทางถึงปลายทางได้ผลงาน 50.50% - ส่วนงานก่อสร้างทางผ่านเสมอระดับ 4 แห่ง ซึ่งแยกออกไปดำเนินการต่างหาก คาดว่าจะลงนามในสัญญาก่อสร้างและเริ่มงานได้ภายในเดือน เม.ย. 41
2)	งานก่อสร้างทางสามช่วง สถานีคลองรังสิต-ชุมทางบ้านภาชี 2.1 สำรวจออกแบบรายละเอียด 2.2 ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษา	- บริษัท PCI/AEC ดำเนินการ แล้ว เสร็จเมื่อ มี.ค.39 - ลงนามในสัญญาว่าจ้างบริษัท PCI/AEC เพื่อดำเนินการประกวดราคา /ควบคุมงานก่อสร้างเมื่อ 6 ส.ค.39 - บริษัทฯ เริ่มปฏิบัติงานตามสัญญา เมื่อ 15 ส.ค.39	

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
	2.3 ก่อสร้างด้านวิศวกรรมโยธา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลงนามว่าจ้างบริษัท Italian Thai/Cogifer T.F. เป็นผู้รับเหมา ก่อสร้างในวงเงิน 3,424,000,000 บาท เมื่อ 29 พ.ค.40</li> <li>- ผู้รับเหมาและที่ปรึกษาเริ่มงานก่อสร้างและควบคุมงานเมื่อ 1 กรกฎาคม 2540</li> <li>- งานก่อสร้างโดยรวมมีผลคืบหน้า 5.82% โดยดำเนินการแล้วดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานทั่วไป เช่น การสำรวจวาง ละเอียดก่อนเริ่มงาน การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การจัดทำ แผนงาน และงานเอกสารเกี่ยวข้อง ฯลฯ มีผลคืบหน้า 44.58%</li> <li>- งานปรับพื้นที่และถมดินคันทาง มีผลคืบหน้า 10.72%</li> <li>- งานตอกเสาเข็มคอนกรีต มีผลคืบหน้า 3.22%</li> <li>- งานรื้อย้ายเสาสายอาณัติ สัญญาณ มีผลคืบหน้า 47.54%</li> <li>- ดินในคันทางสองระหว่างเขียงรกกน้อย-คลองพุทรา และคลองพุทรา-บางประอิน เกิดการทรุดตัวในบาง แห่ง เนื่องจากมีฝนตกหนักติดต่อกัน ระหว่างปลายเดือน ต.ค.40-กลาง เดือน ก.ย.40 จึงต้องทำงานด้วยความ ระมัดระวังเป็นพิเศษ ส่งผลให้ งานดังกล่าวล่าช้า คาดว่าปัญหาดังกล่าวจะ หมดไปเมื่อพ้นฤดูฝนไปแล้ว</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- งานก่อสร้างเป็นไปตามแผน โดยมีผลคืบหน้า 33.79% โดยดำเนินการแล้วดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานทั่วไป มีผลคืบหน้า 67%</li> <li>- งานปรับพื้นที่และถมดินคันทาง มีผลคืบหน้า 52.89%</li> <li>- งานก่อสร้างสะพานและช่องน้ำ มีผลคืบหน้า 46.56%</li> <li>- งานอาคารมีผลคืบหน้า 20.79%</li> <li>- งานวางราง อยู่ระหว่างการ จัดหาวัสดุทาง มีผลคืบหน้า 4.94% เท่าเดิม</li> <li>- งานรื้อย้ายเสาสายอาณัติ สัญญาณ มีผลคืบหน้า 82.16%</li> <li>- งานระบบระบายน้ำ มีผลคืบหน้า 9.74%</li> </ul> </li> </ul>
3)	<p>งานก่อสร้างทางคู่ที่เหลืออีก 4 เส้นทาง (บ้านภาชี - ลพบุรี, หัวหมาก - ฉะเชิงเทรา, ดลิ่งชัน - นครปฐม, บ้านภาชี - มาบกะเบา)</p> <p>3.1 ว่าจ้างที่ปรึกษา ออกแบบ</p>	<p>-บริษัทที่ปรึกษา PCI/TRANSMARK/AEC/SEATEC/TEAM CONSULTING /PYRAMID เริ่มงานสำรวจออกแบบทางคู่ ทั้ง 4 เส้นทาง เมื่อ 20 ส.ค.39</p>	

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
	<p>3.2 สำรจออกแบบรายละเอียด</p> <p>3.3 คัดเลือกคุณสมบัติเบื้องต้น (PQ) และประกวดราคาจัดหาผู้รับเหมา(แยกสัญญาจ้าง)</p>	<p>- งานออกแบบรายละเอียดทางคู่ แล้วเสร็จสมบูรณ์ทั้ง 4 เส้นทาง เมื่อ 31ก.ค.40</p> <p>- จำหน่ายเอกสารในการคัดเลือก คุณสมบัติเบื้องต้นของ ผรม. 15ส.ค.-11ก.ย.40 มีบริษัทที่สนใจมาซื้อเอกสาร จำนวน 41 ราย</p> <p>- มีผู้ยื่นเอกสารเสนอคุณสมบัติฯ มาให้พิจารณาเมื่อ 15 ก.ย. 40 จำนวน 14 กลุ่มบริษัทและอยู่ระหว่างการพิจารณาคัดเลือก</p>	<p>- คัดเลือกคุณสมบัติเบื้องต้นของ ผรม. ทั้ง 4 เส้นทางเมื่อกลางเดือน สิงหาคม 2540 มีผู้ผ่านการคัดเลือก 4 กลุ่มบริษัท</p> <p>- ออกประกวดราคาทางคู่สายบ้านภาชี-ลพบุรี,ตลิ่งชัน-นครปฐม,บ้านภาชี-มาบกะเบา เมื่อกลางเดือนตุลาคม 2540 และรับซองประกวดก่อสร้างเมื่อ 18 พ.ย. 40 หลังจากพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคแล้วเสร็จได้เปิดซองราคาเมื่อ 15 ธ.ค. 40 ปัจจุบันการเจรจาต่อรองราคาใกล้จะได้ข้อยุติ คาดว่าจะเสนอขออนุมัติว่าจ้างภายในเดือน เมษายน 2541</p>
4)	งานติดตั้งระบบอาณัติสัญญาฯ (ยกเว้นสายตะวันออก)	<p>- ลงนามในสัญญาว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษา TRANSMARK/PCI/TEAM ในวงเงิน 125,620,000บาท เมื่อวันที่ 25ก.ค.2540 บริษัทฯได้เริ่ม งานจัดทำรายการจำเพาะเพื่อออก ประกวดราคาเมื่อ 25 ส.ค.40</p>	<p>- ขณะนี้อยู่ระหว่างจัดทำเอกสารการคัดเลือกคุณสมบัติ(PQ) บริษัทผู้รับจ้าง และจัดทำรายการจำเพาะเพื่อออกประกวดราคาทางสามช่วง สถานีรังสิต - บ้านภาชี เป็นเส้นทางแรก</p>

3. สรุปรายงานความก้าวหน้าโครงการก่อสร้างทางรถไฟทดแทนช่วงที่ถูกน้ำท่วม ตามโครงการพัฒนาลุ่มน้ำป่าสัก อันเนื่องมาจากพระราชดำริ

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
1)	การออกแบบรายละเอียด ด้านวิศวกรรม	- บริษัทที่ปรึกษา Team Consulting Engineer/Transurb/Asdecon ตรวจสอบออกแบบและจัดทำรายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อมเมื่อ 15 ก.ค.39 แล้วเสร็จเมื่อ 30 ธันวาคม 2539 - บริษัทที่ปรึกษาเริ่มงานควบคุมการก่อสร้างเมื่อ 25 เมษายน 2540	
2)	งานก่อสร้าง	- การรถไฟฯ ได้ลงนามในสัญญาว่าจ้างบริษัท A.S.Associated Engineering (1964) Co.,Ltd. เมื่อ 9 เมษายน 2540 ในวงเงินรวมภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นเงินทั้งสิ้น 2,100,000,000 บาท กำหนดแล้วเสร็จภายในเดือนพฤษภาคม 2541 - บริษัท A.S. ได้เริ่มงานก่อสร้างเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2540 - งานก่อสร้างโดยรวมมีผลคืบหน้า 52.85% เร็วกว่าแผนงาน 15.31% โดยดำเนินการแล้วดังนี้ - งานร้อยย้ายระบบอาณัติสัญญาณเดิมที่กีดขวางงานก่อสร้างและติดตั้งระบบชั่วคราว มีผลคืบหน้า 100% - งานปรับพื้นที่เพื่อเตรียมการก่อสร้างมีผลคืบหน้า 98.08% - งานถมดินต้นทางและบดอัดแน่นมีผลคืบหน้า 82% - งานโครงสร้างสะพาน Viaduct แล้ว 5 สะพานมีผลคืบหน้า 63.29% และก่อสร้างสะพาน 4 แห่ง มีผลคืบหน้า 49.92% นอก	- งานก่อสร้างโดยรวมมีผลคืบหน้า 86.71% ซ้ำกว่าแผนงาน 6.77% โดยดำเนินการแล้วดังนี้ - งานทั่วไปมีผลงานคืบหน้า 80.09% - งานดินมีผลคืบหน้า 79.73% โดยถมดินและบดอัดทางได้ผลงาน 92.83% ลงวัสดุรองพื้นทางรถไฟ (Subbase) ได้ผลงาน 84.93 % - งานโครงสร้างมีผลคืบหน้า 94.80% โดยก่อสร้างสะพานช่วงยาว (viaduct) ได้ผลงาน 96.34% และสะพานช่วงสั้นได้ผลงาน 100% นอกจากนี้ได้ก่อสร้างช่องน้ำตามที่กำหนดในสัญญาแล้วเสร็จ และปูแผ่นโยคสังเคราะห์/เรียงหินหนากันดินพังหลายได้ผลงาน 86.24% - งานท่อระบายน้ำ (Pine Culvert) แล้วเสร็จสมบูรณ์ - งานอาคารมีผลคืบหน้า 73.88 % โดยก่อสร้างบ้านพักเสร็จสมบูรณ์ ก่อสร้างอาคารสถานีโคกสูง ได้ผลงาน 67.84 % และก่อสร้างขานชาลาหลังคาคู่ขานชาลาสถานีได้ผลงาน 50.00% - งานวางรางมีผลคืบหน้า 80.39 % โดยขบวนวัสดุสู่ทางเข้าหน้างานแล้วเสร็จ

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
		<p>จากนี้ยังได้ปูหินและแผ่นใยสังเคราะห์ geotextile เพื่อกันคั่นดินพังทลาย งานนี้มีผลคืบหน้า 50.48%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานรื้อบ้านพักและอาคารสถานีเดิมแล้วเสร็จ และเริ่มงานก่อสร้างบ้านพัก งานคืบหน้าประมาณ 8%</li> <li>- ได้เริ่มทยอยขนวัสดุทาง ได้แก่ หินโรยทาง และวาง 100 ปอนด์ เข้าสู่หน้างาน เพื่อเตรียมวางราง งานคืบหน้าประมาณ 4.28%</li> <li>- มีพื้นที่เข้าดำเนินการก่อสร้างตอม่อสะพาน viaduct ไม่ได้จำนวน 2 แปลง และมีพื้นที่ที่เข้าถมดินคั่นทางไม่ได้จำนวน 10 แปลง</li> <li>- จากการประชุมคณะกรรมการบริหารโครงการพัฒนาลุ่มน้ำป่าสัก เมื่อ 29 ส.ค.40 ผอ.จ.สพบุรีแจ้งว่า จะสามารถจ่ายเงินค่าทดแทนให้แก่เจ้าของที่ดินที่เป็นปัญหารวม 9 แปลงเสร็จสิ้นได้ภายใน ก.ย.นี้ คาดว่าจะสามารถเข้าพื้นที่เพื่อก่อสร้างเพิ่มเติมได้ตั้งแต่ ต.ค.40 เป็นต้นไป ส่วนอีก 3 แปลง จะต้องรอออก พรฎ. กำหนดเขตที่ดินฯ ในเดือน ต.ค. นี้ก่อน คาดว่าจะเข้าพื้นที่ส่วนนี้ได้ประมาณต้นเดือน ธ.ค. 2540</li> </ul>	<p>และลงหินโรยทางชั้นแรก วางหมอนคอนกรีต วางรางและเชื่อมรางในทางประมาณ 2.374 จุด ได้ความยาวประมาณ 21 กิโลเมตร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานอานัติสัญญาณมีผลคืบหน้า 80 % เท่าเดิม เนื่องจากต้องรอกการก่อสร้างสถานีโคกสูงให้แล้วเสร็จก่อนจึงจะดำเนินการต่อได้</li> <li>- งานติดตั้งระบบสาธารณูปโภค มีผลคืบหน้า 42.86%</li> <li>- งานถนนมีผลคืบหน้า 14.29%</li> <li>- คงเหลือพื้นที่เข้าดำเนินการก่อสร้างไม่ได้ 1 แปลง ทำให้ไม่สามารถก่อสร้างสะพานช่วงยาวหมายเลข 4 ต่อไปได้เป็นระยะทาง 73.80 ม.</li> <li>- จากการติดตามผลของกรมชลประทานผู้เฝ้าดินที่ดินทรบว่าขณะนี้ อยู่ระหว่างการดำเนินการตามขั้นตอนของพ.ร.บ.เวนคืนฯ พ.ศ. 2530 โดยได้แจ้งเข้าครอบครองหรือใช้อสังหาริมทรัพย์ดังกล่าวเมื่อ 18 ก.พ. 41 และจะสามารถมอบพื้นที่ให้เข้าก่อสร้างได้ประมาณต้นเดือนพฤษภาคม 2541</li> <li>- คาดว่างานก่อสร้างจะแล้วเสร็จประมาณกลางเดือน มี.ย. 2541</li> </ul>
3)	การดำเนินการตามมาตรการรักษาสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติได้พิจารณารายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อมเมื่อ 20 สิงหาคม 2540 และให้การรถไฟฯ กำหนดแผนดำเนินงาน รวมทั้งงบประมาณใน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการบริหารโครงการพัฒนาลุ่มน้ำป่าสักได้พิจารณาเกี่ยวกับงบประมาณในการดำเนินการ เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2541 และเห็นชอบให้การรถไฟฯ ดำเนินการติดตั้งบนขบวนรถทุกสาย</li> </ul>

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
		การติดตั้งถังเก็บกักสิ่งปฏิกูลบน ขบวนรถทั่วประเทศ และจัดหา ระบบสูบน้ำภาคพื้นดินให้ถูกหลัก สุขาภิบาล โดยให้ดำเนินการในเส้น ทางสายแก่งคอย-บัวใหญ่ ซึ่งผ่าน เขื่อนเก็บกักน้ำแม่น้ำป่าสักก่อน	ทั่วประเทศในคราวเดียวกัน โดยใช้งบ ประมาณของการรถไฟตนเอง ขณะนี้การ รถไฟกำลังดำเนินการต่อไป โดยใน ระหว่างที่ยังมิได้ติดตั้งได้กำหนดให้ปิด การใช้ห้องสุขาบนขบวนรถไฟขณะที่ผ่าน เขื่อนเก็บกักน้ำแม่น้ำป่าสักเป็นระยะทาง ประมาณ 6 กิโลเมตร เป็นการชั่วคราวไป ก่อน

#### 4. สรุปผลรายงานความก้าวหน้าโครงการก่อสร้างทางรถไฟสายหนองคาย-เวียงจันทน์

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
		งานก่อสร้างทางรถไฟสายหนองคาย- เวียงจันทน์ มีผลคืบหน้าโดยรวมทั้ง โครงการ 76% ผลงานเป็นไปตาม แผนที่วางไว้ โดยการดำเนินการแล้ว ดังนี้ :	งานก่อสร้างทางรถไฟสายหนองคาย- เวียงจันทน์ มีผลคืบหน้าโดยรวมทั้ง โครงการ 80.29% ซ้ำกว่าแผนงาน 1.48% โดยการดำเนินการแล้วดังนี้ :
1)	การเวนคืนที่ดิน/อสังหาริม ทรัพย์	- เวนคืนที่ดิน/อสังหาริมทรัพย์แล้ว เสร็จตามขั้นตอนกฎหมาย เมื่อ มีนาคม 2539	
2)	การก่อสร้างระยะที่ 1 2.1 งานถมที่ดินในเขตทาง รถไฟปัจจุบัน  2.2 งานก่อสร้างคันทาง /ถนน/ช่องน้ำ พร้อม วางรางจาก สถานี หนองคายใหม่ ถึงคอสะพาน มิตรภาพไทย-ลาว (1,058ม.)	- ถมดินในเขตทางรถไฟบริเวณสถานี หนองคายใหม่และก่อสร้างสะพาน /ช่องน้ำ เพื่อเตรียมพื้นที่ก่อสร้าง สถานีวางรางย่านโดยสาร แล้วเสร็จ เมื่อ 16 พ.ค.38  - บริษัทนามประเสริฐก่อสร้าง จำกัด เริ่มดำเนินการเมื่อ 8 ก.ค.39 งานแล้ว เสร็จเมื่อ 4 ม.ค.40	

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
	<p>2.3 งานวางระบบสะพาน มิตรภาพไทย-ลาว ระยะทาง 706 ม.</p> <p>2.4 งานก่อสร้างสถานีและ สวนควบ</p> <p>2.5 งานวางรางย่าน โดยสาร (ราง 1,2,3)</p>	<p>- มอบสถานที่ให้บริษัทนาม ประเสริฐฯ เข้าดำเนินการตั้งแต่ 3 ก.พ. 40 แต่บริษัทฯ ยังไม่ได้เข้าดำเนินการ เนื่องจากมีปัญหาในการจัดหาแผ่นปู ทางและ epoxy ที่ใช้ในการก่อสร้าง วางวาง ซึ่งจะต้องจัดซื้อจากต่าง ประเทศ</p> <p>- บริษัทฯ เสนอวัสดุปูทางผ่านฯ ให้ พิจารณาเมื่อ เม.ย.40 และได้รับอนุมัติ ให้ใช้ในการวางวางได้แล้ว แต่บริษัทฯ ขอเปลี่ยนวัสดุที่จะใช้เนื่องจาก ค่าเงินบาทลอยตัวทำให้ราคาสูงขึ้น โดยได้เสนอเอกสารพร้อมแบบวัสดุ ชนิดใหม่ ให้พิจารณาเมื่อ 10 ก.ย.40 - ได้แจ้งให้บริษัทฯ ส่งเอกสารเพิ่มเติม บางประการ เพื่อประกอบการ พิจารณา เมื่อ 16 ก.ย.40</p> <p>- หจก. นวกิจการโยธา เริ่มดำเนินการ เมื่อ 2 ก.ย.39 งานมีผลคืบหน้า 89%</p> <p>- บริษัทนามประเสริฐก่อสร้าง จำกัด เริ่มดำเนินการเมื่อ 2 ต.ค.39 งานมีผล คืบหน้า 60% โดย:-</p> <p>- วางวาง 2,3 พร้อมประแจส่วน ประกอบแล้วเสร็จ และเปิดเดินรถเมื่อ 16 มิ.ย.40</p> <p>- งานลดและปรับแต่งระดับทาง รถไฟในทางที่ 1 ได้ ผลงาน 8%</p> <p>- งานคืบหน้าเพียงเล็กน้อยเนื่องจากมี ฝนตกหนัก ทำให้เข้าดำเนินการไม่ได้</p>	<p>- งานโดยรวมคืบหน้า 36%</p> <p>- บริษัทฯ เจริญจัดซื้อแผ่นปูทางผ่าน และ epoxy จากต่างประเทศเป็นเวลา หลายเดือน และได้รับวัสดุดังกล่าวเมื่อ เดือนพฤศจิกายน 2540</p> <p>- เริ่มดำเนินงานบนสะพานเมื่อ 4 มี.ค. 41 โดยได้รื้อแอสฟัลท์ที่ลาดปิด ผิวสะพานออกและลง epoxy เพื่อปรับ ระดับพื้นที่จะวางวางให้เสมอรระดับพื้น ถนน</p> <p>(ได้ขยายระยะเวลาก่อสร้างให้อีก 180 วัน ตามมาตรการในการช่วยเหลือผู้ ประกอบการอาชีพก่อสร้างของรัฐบาล</p> <p>- ผลการดำเนินงานแล้วเสร็จ 100%</p> <p>- งานมีผลคืบหน้า 93.5% โดย :-</p> <p>- กำลังและปรับแต่งระดับวาง รถไฟในทางที่ 1 งานมีผลคืบหน้า 66% (งานวางวางในทางที่ 1 คืบหน้าเล็ก น้อย เนื่องจากบริษัทฯ ขาดสภาพคล่อง ในการบริหารเงินทุนเพราะสถาบันการ เงินถูกสั่งระงับให้บริการ</p>
3)	การก่อสร้างระยะที่ 2 3.1 งานถมดินในพื้นที่เวน คืน	<p>- บริษัทนามประเสริฐก่อสร้าง จำกัด ผู้ รับเหมาก่อสร้างเริ่มดำเนินการแล้ว งานมีผลคืบหน้า 25%</p> <p>- งานไม่คืบหน้าเนื่องจากมีฝนตกหนัก</p>	



ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
3.2	งานวางรายงายันสินค้า (วาง4 )		- งานมีผลงานคืบหน้า 50% ( งานล่าช้าเนื่องจากบริษัทฯ ขาดสภาพคล่องในการบริหารเงินทุน เพราะสถาบันการเงินถูกสั่งระงับให้บริการ)
3.3	งานก่อสร้างทางขาลา สถานีพร้อมหลังคา คลุมชาน	- อยู่ระหว่างเตรียมเอกสารเพื่อ ประกวดราคา	
3.4	งานก่อสร้างแพลตฟอร์ม 2 หลัง พร้อมถังเก็บ น้ำทรงสูง	- ลงนามในสัญญาจ้าง หจก.เพชรรวม สาส์น มุกดาหาร เป็นผู้ดำเนินการเมื่อ 10 ก.ค.40 ในวงเงิน 25,170,000 บาท - แจ้งบริษัทฯ ให้มารับมอบสถานที่ แล้ว แต่บริษัทขอเลื่อนระยะเวลา การมอบสถานที่ก่อสร้าง เป็นวันที่ 1 ตุลาคม 2540 - ไม่สามารถดำเนินการก่อสร้างใน ระยะที่ผ่านมาได้ เนื่องจากมีฝนตกชุก และน้ำท่วม	- มีผลงานคืบหน้า 55%
3.5	งานรื้อย้ายเสาสายโทร คมนาคม/ติดตั้งระบบ อาณัติสัญญาณและ โทรคมนาคมเกี่ยวข้อ	- ลงนามในสัญญาว่าจ้างบริษัท ลือภักดิ์ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ ดำเนินการเมื่อ 15 ก.ย. 2540 ในวง เงิน 37,972,200 บาท ระยะเวลา ดำเนินการ 540 วัน - กำหนดเริ่มงานรื้อย้ายฯ ในวันที่ 1 ตุลาคม 2540	- งานออกแบบเพื่อติดตั้งฯ มีผลคืบ หน้า 5 %
3.6	งานจัดซื้อหมอน คอนกรีตโมโนบล็อก พร้อมเครื่องยัดเหนียว วางจำนวน 14,600 ก้อน (ใช้ในโครงการ หนองคาย - เวียงจันทน์ 10,000 ก้อน)		- บริษัทไทยพีคอนและอุตสาหกรรม จำกัด ผู้รับจ้างผลิต ดำเนินการแล้ว เสร็จสมบูรณ์

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
	<p>3.7 งานจัดซื้อรางและเครื่องประกอบราง 80 ปอนด์ เอ.</p> <p>3.8 งานก่อสร้างที่ทำการพนักงานตรวจรถ, ตรวจสาย, โรงควบคุมระบบอาณัติสัญญาณ ห้องสุขา, หอไฟฟ้าขบวนเหล็กสูง ประมาณ 28.80 ม. จำนวน 2 หอ</p> <p>3.9 งานถมดินย่านสถานีเพิ่มเติม(นอกเขต รฟท.) จำนวน 60,000 มลบ. งานวางราง 5,6,7 และ 8 ยาวประมาณ 1,800 ม.</p> <p>3.10 งานก่อสร้างลานกองเก็บตู้สินค้าคอนเทนเนอร์พร้อมขนานบรรทุก 78,000 ต่อม.</p>		<p>- ลงนามสัญญาจัดซื้อฯ กับบริษัทไทยพีคอนและอุตสาหกรรม จำกัด เมื่อ 12 ก.ย.40 ในวงเงิน 15,486,000.- บาท</p> <p>- กำหนดส่งของถึงประเทศไทย ประมาณวันที่ 27 มี.ค.41</p> <p>- อยู่ระหว่างเตรียมเอกสารประกวดราคา</p> <p>- เพื่อให้งานติดตั้งระบบอาณัติสัญญาณเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ได้แยกงานก่อสร้างโรงควบคุมระบบอาณัติสัญญาณออกมาประกวดราคาก่อน ขณะนี้อยู่ระหว่างการเจรจาราคากับผู้เสนอราคาต่ำสุด ซึ่งจะต้องขอทำความเข้าใจความตกลงกับสำนักงานประมาณเกี่ยวกับวงเงินค่าจ้างและงบประมาณที่จะใช้ต่อไป</p> <p>- อยู่ระหว่างเตรียมเอกสารประกวดราคา</p> <p>- อยู่ระหว่างเตรียมเอกสารประกวดราคา</p>
	<p>3.11 งานรื้อย้ายและติดตั้งระบบโทรคมนาคม</p>		<p>- อยู่ระหว่างเตรียมเอกสารประกวดราคา</p> <p>(เนื่องจากมีการปรับลดงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2541 ตามมติ ครม. เมื่อ 14 ต.ค.40 ส่งผลให้โครงการนี้ถูกปรับลดงบประมาณลง 63,523,300 บาท ทำให้ต้องขอออกประกวดราคาออกไปเป็นผลให้งานก่อสร้างตามโครงการนี้จะแล้วเสร็จครบถ้วนในงบประมาณ 2543</p>

5. สรุปผลรายงานความก้าวหน้าโครงการก่อสร้างเปิดช่องน้ำเพิ่มเติมเส้นรถไฟฟ้าสายตะวันออก

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
1)	งานก่อสร้างเปิดช่องน้ำคอนกรีต	- ได้ก่อสร้างเปิดช่องน้ำคอนกรีตเสร็จแล้วจำนวน 21 แห่ง และกำลังก่อสร้างสะพานคอนกรีตอัดแรง 1 แห่ง อยู่ระหว่างดำเนินการผลงาน 75%	- มีผลงานแล้วเสร็จ

6. สรุปผลรายงานความก้าวหน้าโครงการก่อสร้างทางรถไฟสายคลองสิบเก้า - แก่งคอย

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
1)	งานก่อสร้างทางรถไฟระยะทางรวม 82.5 กิโลเมตร	- แล้วเสร็จ 82.5 กิโลเมตร ในปี 2538	
2)	งานจัดหาและติดตั้งระบบอาณัติสัญญาณและโทรคมนาคม	- มีผลงาน 95%	- ได้ติดตั้งเสร็จเรียบร้อยแล้วทั้ง 6 สถานี (สถานีใหญ่, วิหารแดง, องค์กรักษ์, คลองสิบเก้า, แก่งคอย และบางน้ำเปรี้ยว)

7. สรุปผลรายงานความก้าวหน้าโครงการปรับปรุงเส้นทางรถไฟสายกรุงเทพฯ (มักกะสัน) - ฉะเชิงเทรา - ชลบุรี - สัตหีบ

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
1)	งานปรับปรุงทางรถไฟระยะทาง 24 กิโลเมตร	- เส้นทางรถไฟสายคลองสิบเก้า - แก่งคอย ระยะทาง 24 กิโลเมตร ได้รับการปรับปรุงเสร็จเรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 4 ม.ค.39	
2)	งานเปลี่ยนสะพาน	- ได้เปลี่ยนสะพานเหล็กและสะพานไม้ให้เป็นสะพานถาวรรับน้ำหนัก UIC 20 ตามมาตรฐานทางรถไฟ สายชายฝั่งทะเลตะวันออก	
3)	งานปรับปรุงเครื่องกั้นถนนสายตะวันออกระหว่างสถานีหัวหมาก - คลองสิบเก้า และ ฉะเชิงเทรา - บ้านพุดตาลวง		

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
3.1	งานจัดหาและติดตั้งเครื่องกั้นถนนพร้อมสัญญาณ ณ ทางตัดผ่านชนิดคานไฟฟ้ามีพนักงานควบคุมจำนวน 27 แห่ง	- เสร็จเรียบร้อยแล้วเมื่อ 12 ก.ย.40	
3.2	งานจัดหาและติดตั้งเครื่องกั้นถนนพร้อมสัญญาณ ณ ทางตัดผ่านชนิดคานอัตโนมัติจำนวน 55 แห่ง พร้อมจัดตั้งศูนย์กลางเฝ้าดูการทำงานของเครื่องกั้นถนนทุกแห่งภายในรัศมีควบคุม	- จ้างบริษัท Connell Wagner เป็นบริษัทที่ปรึกษา เมื่อ วันที่ 7 ต.ค.37 - จ้างกลุ่มบริษัท Jasmine/CS Transport เป็นผู้รับเหมาก่อสร้างเมื่อ 25 ก.ย.39 เริ่มงานเมื่อ 21 พ.ย.39 (ระยะเวลา 18 เดือน) ผลงาน 51%	- มีผลคืบหน้า 60%
4)	งานศึกษาเส้นทางรถไฟสายหัวหมาก - ฉะเชิงเทรา - อัญประเทศ	- ที่ปรึกษาส่งรายงานแล้วเมื่อเดือน มิถุนายน 2539	

#### 8. สรุปผลรายงานความก้าวหน้าโครงการติดตั้งเครื่องกั้นถนน

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
1)	งานติดตั้งเครื่องกั้นถนนจำนวน 83 แห่ง, บ้านพักพนักงานปิดเปิดเครื่องกั้นถนน 6 แห่ง, ชุมปิดเปิดเครื่องกั้นถนน 6 แห่ง	- เครื่องกั้นถนนได้รับการติดตั้ง จำนวน 38 แห่ง แล้วเสร็จในปี 2539 - บริษัทรับเหมาขอยกเลิกการประกวดราคาเนื่องจากสำนักงานประมาณลดวงเงินค่าก่อสร้างจาก 70,231,000 บาท คงเหลือ 55,798,000 บาท และให้ก่อสร้าง 22 แห่ง	
2)	งานติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิดและระบบควบคุมระยะทางไกล เพื่อควบคุมเครื่องกั้นถนน	- ได้รับการติดตั้งจำนวน 2 แห่งแล้วเสร็จในปี 2539	

9. สรุปผลรายงานความก้าวหน้าโครงการก่อสร้างทางคู่ในเส้นทางรถไฟสายชายฝั่งทะเลตะวันออก  
ช่วงศรีราชา - ฉะเชิงเทรา - คลองสิบเก้า - แก่งคอย

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
1)	จัดหาบริษัทที่ปรึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เรียกประกวดข้อเสนอในการออกแบบฯเมื่อ ม.ค.40</li> <li>- มีบริษัทที่ปรึกษายื่นข้อเสนอเมื่อ 24 ก.พ.40</li> <li>- พิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิค และต่อรองราคา ก.พ.-ส.ค.40</li> <li>- คณะกรรมการรถไฟฯ ได้อนุมัติให้ว่าจ้างกลุ่มบริษัทที่ปรึกษา PCI ทำการสำรวจออกแบบรายละเอียดและศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อมเมื่อ 29 ส.ค.40 ในวงเงินค่าจ้างรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 10% จำนวน 83,088,000 บาท</li> <li>- ได้ลงนามในสัญญาจ้างฯ เมื่อ 9 ก.ย.40</li> </ul>	
2)	ออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมและศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม กำหนดระยะเวลา 8 เดือน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การรถไฟฯ มีหนังสือ Notice to Proceed ลงวันที่ 30 ก.ย.40 ให้บริษัทฯ เริ่มงานสำรวจออกแบบฯได้</li> <li>- บริษัทฯ เริ่มงานสำรวจออกแบบฯ เมื่อวันที่ 20 ต.ค.40</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดศึกษาและออกแบบแล้วเสร็จในเดือน มี.ย.41 งานมีผลคืบหน้าประมาณ 41% โดยได้เสนอรายงานแล้วดังนี้</li> <li>- Inception Report เมื่อ พ.ย.40</li> <li>- รายละเอียดการศึกษผลกระทบสิ่งแวดล้อมเมื่อ ธ.ค.40</li> <li>- Draft Traffic Demand Report เมื่อ 27 ก.พ. 41</li> <li>- Revised Inception Report on EIA เมื่อ 23 มี.ค. 41</li> <li>- ปัจจุบันอยู่ระหว่างจัดทำเอกสารเพื่อเตรียมเสนอ Preliminary Design Report, Traffic Demand Study Report และ Draft EIA Report</li> </ul>

10. สรุปผลรายงานความก้าวหน้าโครงการก่อสร้างปรับปรุงสถานีรถไฟรองรับการแข่งขันเอเชียนเกมส์ครั้งที่13

ลำดับ	งานที่ต้องดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2540	ผลการดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2541
1)	งานก่อสร้างปรับปรุงย่าน สถานีเชียงใหม่ 1.1 งานก่อสร้างคันทาง รถไฟ และวางรางหลัก เพิ่มเติม 1.2 งานก่อสร้างอาคาร สถานีและส่วนควบ, รั้ว, ลานจอดรถพร้อมติดตั้ง อุปกรณ์บริการโดยสาร และอื่นๆ	- มีผลงาน 44.18%  - มีผลงาน 20.01%	- มีผลงานรวม 50.93% โดยดำเนินการ ดังนี้ - มีผลงาน 90.03%  - มีผลงาน 37.11% - ติดตั้งระบบอาณัติสัญญาณ มีผลงาน 15%
2)	งานก่อสร้างปรับปรุงย่าน สถานีหัวหมาก 1.1 งานก่อสร้างคันทาง รถไฟ 1.2 งานออกแบบก่อสร้าง ชานชาลา สะพานลอย ข้ามทางรถไฟ, รั้ว, ทาง เดินเท้า, พร้อมติดตั้ง อุปกรณ์ไฟฟ้าและอื่นๆ		- มีผลงานรวม 61.10%โดยดำเนินการ ดังนี้ - มีผลงาน 100%  - ก่อสร้างอาคารสถานีลานจอดรถและ ระบบต่างๆ มีผลงาน 41.64% - ติดตั้งระบบอาณัติสัญญาณ มีผลงาน 15%
3)	งานก่อสร้างที่หยุดรถ ธรรมศาสตร์		- ก่อสร้างที่หยุดรถ ชานชาลา สะพาน ลอยข้ามทางรถไฟ รั้ว ทางเดิน ติดตั้ง อุปกรณ์ไฟฟ้า มีผลงาน 0.11%

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 5

### การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

#### 5.1 วัตถุประสงค์และขอบเขตของการสำรวจ

รฟท.มีขอบเขตการให้บริการที่ครอบคลุมทั่วประเทศและเป็นการให้บริการทั้งในเชิงพาณิชย์และเชิงสังคม จำนวนผู้ให้บริการทั้งที่เป็นผู้โดยสารรถไฟและผู้ให้บริการด้านการขนส่งสินค้าจึงมีจำนวนมากรวมทั้งมีความหลากหลายในด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนความแตกต่างของวัตถุประสงค์ในการใช้บริการของ รฟท. ดังนั้น จึงเป็นความจำเป็นในการที่จะศึกษาเพื่อสำรวจถึงสภาพและระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของ รฟท.ที่ผ่านมาในรอบปี พ.ศ.2539 และปี พ.ศ.2540 ของผู้ที่ใช้บริการทั้งผู้โดยสารรถไฟและผู้ให้บริการด้านการขนส่งสินค้า เพื่อนำผลของการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงงานและการวางแผนเพื่อการพัฒนาการบริการของ รฟท.ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการของ รฟท.ให้มากยิ่งขึ้น

#### 5.1.1 วัตถุประสงค์เฉพาะ

การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของ รฟท. มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของ รฟท. ของกลุ่มผู้โดยสารรถไฟ เครื่องบิน รถทัวร์หรือรถบัส. และกลุ่มผู้ให้บริการขนส่งสินค้า
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟ จำแนกตามกลุ่มผู้โดยสารรถไฟ เครื่องบิน รถทัวร์หรือรถ บัส. และกลุ่มผู้ให้บริการขนส่งสินค้า
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในกลุ่มผู้โดยสารรถไฟ จำแนกตามสายการเดินทาง และประเภทของขบวนรถไฟ
4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของ รฟท.เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ จำแนกตามกลุ่มผู้โดยสารรถไฟ เครื่องบิน รถทัวร์หรือรถ บัส. และกลุ่มผู้ให้บริการขนส่งสินค้า
5. เพื่อศึกษาความเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหา และการนำไปปรับปรุงบริการแต่ละด้านของ รฟท.
6. เพื่อเสนอแนะแนวทางและวิธีการที่เหมาะสมในการให้บริการแต่ละด้านของ รฟท.

## 5.1.2 ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ รฟท.แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้โดยสารกับกลุ่มผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางรถไฟ สำหรับกลุ่มผู้โดยสารนั้นยังแบ่งออกเป็นกลุ่มผู้โดยสารรถไฟที่ใช้บริการ รฟท. ณ วันสำรวจ กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน ณ วันสำรวจ และกลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ณ วันสำรวจ

การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของการบริการนั้น จะศึกษาเฉพาะบริการที่ รฟท. เป็นผู้ให้บริการในด้านที่สำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

### (1) กลุ่มผู้โดยสาร

#### (1.1) ด้านสถานีรถไฟ

ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกของบริเวณสถานีรถไฟ ความสะดวกของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานี ความชัดเจนของป้ายแสดงตารางเวลาเข้า-ออกของรถไฟ ค่าบริการรถเข็นสัมภาระ การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานี ความสะดวกในการเข้าคิวรอแท็กซี่ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถรอบสถานี การจัดตารางเวลาการเดินทาง การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของการรถไฟ การบริการแจ้งความร้องทุกข์ ความพอเพียงของสถานที่นั่งและพักผ่อน และความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะ

#### (1.2) ด้านตัวรถไฟ

ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับความชัดเจนในรายละเอียดของตัวรถไฟ ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋ว การจองตั๋ว และการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว

#### (1.3) ด้านตัวรถโดยสาร

ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกภายในตัวรถโดยสาร ลักษณะสภาพของตัวรถโดยสาร ความสะดวกของห้องสุขาในรถโดยสาร ความพอเพียงของน้ำประปา ความสะดวกของอุปกรณ์เครื่องนอน และระบบปรับอากาศ

#### (1.4) ด้านรถเสบียง

ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกภายในตัวรถเสบียง ความสะดวกของภาชนะใส่อาหาร ความสะดวกของอาหาร รสชาติ ราคาของอาหารรวมทั้งความสะดวกในการแต่งตัวและความสุภาพของบริการ

#### (1.5) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน รฟท.

แบ่งออกเป็นพนักงานประจำสถานี และพนักงานบนรถไฟ ศึกษาความพึงพอใจในเรื่องความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา ความสุภาพในการแต่งกาย และความมีน้ำใจในการเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสารของพนักงาน



(1.6) ด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟ

ศึกษาความพึงพอใจในเรื่องความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา และความมีน้ำใจในการเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสารของตำรวจรถไฟ

(2) กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า

(2.1) ด้านการจองตู้สินค้า

ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการบริการจอง ความสะดวกของวิธีการจอง ความสะดวกรวดเร็วในการขอยกเลิกการจอง และการให้บริการจองของเจ้าหน้าที่รถไฟ

(2.2) ด้านตารางเวลาของขบวนรถสินค้า

ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับความตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า การจัดเดินขบวนรถสินค้าให้ได้ตามข้อตกลง และการบริการติดต่อสื่อสารของสถานีขนส่งสินค้า

(2.3) ด้านการขนถ่ายสินค้า

ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ควบคุมการขนถ่ายสินค้า ความพอเพียงของเครื่องมือที่ใช้ ความทันสมัยของเครื่องมือ และความเร็วในการขนถ่ายสินค้า

(2.4) ด้านความปลอดภัยของสินค้า

ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยที่สถานีรถไฟ การรักษาความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง และการบริการแจ้งความร้องทุกข์

สำหรับการศึกษาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบบริการแต่ละด้านในรอบปีที่ผ่านมา กับช่วงก่อนปีที่ผ่านมา (เดือนตุลาคม พ.ศ. 2539 จนถึงปัจจุบัน กับ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2538 - เดือนกันยายน พ.ศ. 2539) นั้น ทำการศึกษาเฉพาะในกลุ่มผู้โดยสารรถไฟที่ใช้บริการของ รฟท. ณ วันสำรวจ โดยมีการเปรียบเทียบด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านตัวสถานีรถไฟ
2. ด้านการบริการของพนักงานที่สถานี
3. ด้านตัวรถโดยสาร
4. ด้านรถเสบียง
5. ด้านการบริการของพนักงานบนรถไฟ
6. ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง
7. ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ

### 5.1.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์

ขั้นตอนในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ รฟท. มีดังต่อไปนี้

- (1) ทำการแบ่งกลุ่มผู้ให้บริการที่จะทำการสำรวจ ได้แก่
  - (1.1) ผู้ให้บริการที่สถานีรถไฟกรุงเทพฯ จำนวน 400 ฉบับ
  - (1.2) ผู้ให้บริการที่สถานีรถไฟภูมิภาค (ได้แก่ เชียงใหม่ อุดรธานี อุบลราชธานี สงขลา กาญจนบุรี และปราจีนบุรี) จำนวน 600 ฉบับ
  - (1.3) ผู้ให้บริการที่สถานีขนส่งหมอชิตและสถานีขนส่งสายใต้ จำนวน 400 ฉบับ
  - (1.4) ผู้ให้บริการที่ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ สายในประเทศ จำนวน 400 ฉบับ
  - (1.5) ลูกค้าที่รับบริการด้านขนส่งพัสดุภัณฑ์ จำนวน 400 ฉบับ
- (2) ร่างแบบสำรวจเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟ ระดับความพึงพอใจในบริการแต่ละด้าน ปัญหาในการใช้บริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไข ปัญหาตลอดจนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้โดยสาร และกลุ่มผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กล่าวคือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รฟท. มี 4 ชุด คือ
  - ชุดที่ 1 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟในการใช้บริการของ รฟท.
  - ชุดที่ 2 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารเครื่องบินที่ใช้บริการของ รฟท. (แบบสอบถามนี้ใช้เฉพาะผู้ที่ใช้บริการของ รฟท. ในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา)
  - ชุดที่ 3 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ที่ใช้บริการของ รฟท. (แบบสอบถามนี้ใช้เฉพาะผู้ที่ใช้บริการของ รฟท. ในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา)
  - ชุดที่ 4 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าของ รฟท.
- (3) ทดสอบแบบสำรวจกับผู้ให้บริการ โดยเลือกตัวอย่างกลุ่มผู้โดยสารที่เป็นผู้โดยสารรถไฟ และกลุ่มผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางรถไฟมาทดสอบ จำนวน 40 ราย และนำผลทดสอบที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ และถูกต้อง
- (4) เก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างของผู้ให้บริการโดยกำหนดให้จำนวนตัวอย่างของผู้ให้บริการในกลุ่มผู้โดยสารที่เป็นผู้โดยสารรถไฟมาจากผู้ที่กำลังใช้บริการอยู่ ณ สถานีรถไฟหัวลำโพง สถานีธนบุรี (บางกอกน้อย) และสถานีรถไฟชุมทางใหญ่ๆ ที่มีจำนวนประชาชนใช้บริการรถไฟมาก เช่น จังหวัดเชียงใหม่ ชุมทางหาดใหญ่ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดกาญจนบุรี การเลือกตัวอย่างผู้โดยสารรถไฟจะกระจายไปตามสายการเดินทาง ขบวนรถ ชั้นที่นั่งโดยสาร วัน เวลาที่ออกเดินทางจากสถานีต้นทาง/ปลายทาง และการใช้เทคนิคการวิจัยแบบมีส่วนร่วม โดยเป็นผู้โดยสารเดินทางไปกับขบวนรถไฟแต่ละประเภทในแต่ละสาย

- (5) สำหรับผู้โดยสารเครื่องบินที่ใช้บริการ รฟท. (ในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา) มาจากสนามบินดอนเมือง และผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ที่ใช้บริการรถไฟ (ในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา) มาจากสถานีขนส่งสายใต้และสถานีขนส่งหมอชิต โดยให้ตัวอย่างที่เลือกมามีความกระจายในสายการเดินทางของรถไฟ เพศ อายุ อาชีพ ประสบการณ์และลักษณะการเดินทาง ซึ่งมีการกระจายการเก็บข้อมูลจะเริ่มตั้งแต่ช่วงเช้าไปจนถึงเวลากลางคืน และในวันธรรมดาที่เป็นวันทำงาน รวมไปถึงในวันหยุดสุดสัปดาห์
- (6) สำหรับผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางรถไฟนั้นจะกระจายไปตามประเภทของธุรกิจ ลักษณะของสินค้า ปริมาณสินค้าที่จัดส่ง และลักษณะการจูงตัวในกลุ่มที่มีการจูงล่วงหน้าและไม่มีการจูงล่วงหน้า
- (7) การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รฟท. ทั้งในกลุ่มของผู้โดยสาร และกลุ่มของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของการแจกแจงความถี่ และร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามการบริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ตลอดจนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน การบริการของกลุ่มผู้โดยสารทั้ง 3 กลุ่ม และเปรียบเทียบภายในกลุ่มผู้โดยสารรถไฟจำแนกตามสายการเดินทาง และประเภทของขบวนรถไฟ

#### 5.1.4 การวัดระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ค่าที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทยในแต่ละกลุ่มจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

ระดับดีมาก	แทนด้วยค่าคะแนน 4
ระดับดี	แทนด้วยค่าคะแนน 3
ระดับต้องปรับปรุง	แทนด้วยค่าคะแนน 2
ระดับต้องปรับปรุงมาก	แทนด้วยค่าคะแนน 1
สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการด้านนี้หรือไม่มีความเห็น	แทนด้วยค่าคะแนน 0

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย (โดยไม่คิดผู้ที่ไม่มีความเห็นหรือผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ) ที่คำนวณได้จากผลการสำรวจ มีความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป	หมายถึง	อยู่ในระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	อยู่ในระดับดี
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	อยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง
ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1.49	หมายถึง	อยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงอย่างมาก

### 5.1.5 การวัดระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบในแต่ละด้านของบริการในรอบปีที่ผ่านมา กับใน รอบก่อนปีที่แล้ว

สำหรับค่าที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบในแต่ละด้านของบริการในรอบปีที่ผ่านมา กับใน  
รอบก่อนปีที่แล้ว ของกลุ่มผู้โดยสารรถไฟรวมทุกสายการเดินทาง แยกตามสาย และทุกประเภทขบวนรถนั้น  
มีดังนี้

การบริการดีขึ้น	แทนด้วยค่าคะแนน 3
การบริการไม่เปลี่ยนแปลง	แทนด้วยค่าคะแนน 2
การบริการแย่ลง	แทนด้วยค่าคะแนน 1
ไม่มีความคิดเห็น	แทนด้วยค่าคะแนน 0

สำหรับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเปรียบเทียบบริการในแต่ละด้านในรอบปีที่ผ่านมา กับช่วงก่อนปี  
ที่แล้วนั้น มีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 ขึ้นไป	หมายถึง	บริการดีขึ้น
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	บริการไม่เปลี่ยนแปลง
ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1.49	หมายถึง	บริการแย่ลง

### 5.2 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟ

การสำรวจการใช้บริการของ รฟท. ในกลุ่มผู้โดยสารจากการเก็บรวบรวมข้อมูล จำแนกได้เป็นผู้  
โดยสารรถไฟ ณ วันสำรวจ มีจำนวน 1,034 ราย ผู้โดยสารเครื่องบิน ณ วันสำรวจ จำนวน 401 ราย ผู้  
โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ณ วันสำรวจ จำนวน 420 ราย และผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางรถไฟมีจำนวน  
102 ราย ซึ่งแบ่งการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และลักษณะการใช้บริการโดยนำเสนอข้อมูล  
ด้วยการใช้ตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ

#### 5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้โดยสารและกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า

##### (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสารรถไฟ ณ วันสำรวจ

###### (1.1) สายที่ใช้เดินทาง ณ วันสำรวจ

ผลจากการสำรวจผู้โดยสารรถไฟ ณ สถานีรถไฟต่างๆพบว่าผู้โดยสารเดินทางไปกับ  
ขบวนรถไฟสายเหนือมากที่สุดคือร้อยละ 25.0 รองลงมาคือสายใต้ร้อยละ 16.9 สายตะวันออก  
ร้อยละ 15.8 สายตะวันตกร้อยละ 15.7 สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างร้อยละ 14.0 และสาย  
ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนร้อยละ 12.6

## (1.2) ประเภทของขบวนรถที่ใช้เดินทาง ณ วันสำรวจ

ผู้โดยสารรถไฟที่ทำการสำรวจเดินทางไป-กลับด้วยขบวนรถชานเมืองมากที่สุด คือร้อยละ 22.6 รองลงมาได้แก่ ขบวนรถธรรมดาร้อยละ 17.1 ขบวนรถเร็วร้อยละ 16.1 ขบวนรถด่วนร้อยละ 12.5 และขบวนรถด่วนพิเศษร้อยละ 11.3 ส่วนขบวนรถนำเที่ยว ขบวนรถดีเซลราง ขบวนรถท้องถิ่น และขบวนรถรวมนั้น มีร้อยละ 7.4 , 5.9 , 3.9 และ 0.5 ตามลำดับ

## (1.3) ข้อมูลลักษณะของผู้โดยสารรถไฟ

ผลจากการสำรวจผู้โดยสารรถไฟ พบว่าจำนวนเพศชายและหญิงเท่ากันคือเป็นเพศชาย 517 ราย และเพศหญิง 517 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 50 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20-29 ปี อายุ 30-39 ปี และอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.8 , 24.5 และ 15.5 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 25.4 มีการศึกษาดังแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และสำเร็จชั้นประถมศึกษา และมัธยมศึกษา ร้อยละ 23.6 และร้อยละ 19.5 ตามลำดับ นอกจากนั้นยังเป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีอีก ร้อยละ 13.2

สำหรับการประกอบอาชีพของตัวอย่างพบว่า เป็นลูกจ้างหรือพนักงานของเอกชนร้อยละ 22.2 รองลงมาได้แก่นักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 19.5 และข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 19.0 ในจำนวนผู้โดยสารรถไฟที่เป็นตัวอย่างนี้มีที่อยู่ปัจจุบันอยู่ในกรุงเทพมหานครร้อยละ 43.8 และภาคกลางร้อยละ 22.7 ส่วนภาคอื่นๆ ได้แก่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ ร้อยละ 15.1 , 9.5 และ 8.9 ตามลำดับ

## (2) ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสารเครื่องบิน ณ วันสำรวจ

### (2.1) สายที่ใช้เดินทาง

ตัวอย่างของผู้โดยสารเครื่องบินที่ใช้บริการของ รพท. นี้ เป็นผู้ที่ใช้บริการ รพท. ในสายเหนือมากที่สุด คือ ร้อยละ 41.6 รองลงมาได้แก่ สายใต้ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 33.4 และร้อยละ 25.0 ตามลำดับ

### (2.2) ประเภทของขบวนรถที่ไฟที่ใช้เดินทาง

ผู้โดยสารเครื่องบินที่สำรวจเป็นผู้ที่ใช้บริการรถไฟประเภทรถด่วนพิเศษมากที่สุดคือร้อยละ 58.6 รองลงมาได้แก่รถด่วนร้อยละ 28.9 รถเร็วร้อยละ 6.7 รถธรรมดาร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

### (2.3) ข้อมูลลักษณะของผู้โดยสารเครื่องบิน

ผลจากการสำรวจพบว่าผู้โดยสารเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อยคือเป็นชาย ร้อยละ 54.1 และเป็นหญิงร้อยละ 45.9 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมาได้แก่อายุ 20-29 ปี และอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 32.4 และ 20.4 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปถึงร้อยละ 65.6 รองลงมาได้แก่ ผู้สำเร็จระดับมัธยมศึกษาและอาชีวศึกษาในร้อยละที่เท่ากันคือร้อยละ 10.0 และเป็นผู้ที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีอยู่ร้อยละ 8.7 ส่วนอาชีพของกลุ่มตัวอย่างนั้น มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 30.7 รองลงมาคือประกอบอาชีพส่วนตัวหรือค้าขายร้อยละ 27.4 เป็นลูกจ้างหรือพนักงานธุรกิจเอกชนร้อยละ 24.7 ซึ่งมีที่อยู่ในปัจจุบันอยู่ในกรุงเทพมหานครร้อยละ 53.4 นอกจากร้อยละที่อยู่ในจังหวัดในภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.2 , 12.2 , 11.2 และ 7.0 ตามลำดับ

### (3) ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ณ วันสำรวจ

#### (3.1) สายที่ใช้เดินทาง

ผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส.ที่ใช้บริการของ รพท.เป็นผู้ที่ใช้บริการ รพท.ในสายตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุดคือร้อยละ 43.1 รองลงมาได้แก่สายใต้และสายเหนือ คิดเป็นร้อยละ 40.7 และ 16.2 ตามลำดับ

#### (3.2) ประเภทของขบวนรถที่ไฟที่ใช้เดินทาง

ผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส.ที่สำรวจใช้บริการรถไฟประเภทรถเร็วร้อยละ 29.5 รถธรรมดา ร้อยละ 24.8 รถด่วนร้อยละ 23.6 และรถด่วนพิเศษร้อยละ 16.4 ตามลำดับ

#### (3.3) ข้อมูลลักษณะของผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถบขส.

ผลจากการสำรวจพบว่าเป็นเพศชายร้อยละ 53.8 และเพศหญิงร้อยละ 46.2 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20-29 ปี และอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.3 และ 21.7 ตามลำดับ และมีการศึกษาอยู่ในระดับตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 22.6 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประถมศึกษา และอาชีวศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.5 , 17.4 และ 16.7 ตามลำดับ

สำหรับการประกอบอาชีพนั้นพบว่าเป็นลูกจ้างหรือพนักงานธุรกิจเอกชนร้อยละ 23.8 ใกล้เคียงกับจำนวนผู้เป็นนักเรียนนักศึกษาคือร้อยละ 23.3 รองลงไปได้แก่ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพรับจ้าง และผู้ประกอบอาชีพส่วนตัวหรือค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 15.9, 14.5 และ 12.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีที่อยู่ปัจจุบันเป็นผู้ที่อยู่ในกรุงเทพมหานครร้อยละ 53.6 ภาคกลางร้อยละ 18.6 และภาคตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 16.7 ส่วนภาคใต้ และภาคเหนือมีเพียงร้อยละ 6.2 และ 5.0 ตามลำดับ

#### (4) ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางรถไฟ

##### (4.1) สายที่ใช้ในการขนส่ง

ผลจากการสำรวจผู้ให้บริการขนส่งสินค้าพบว่าสายที่ใช้รถไฟในการขนส่งสินค้ามากที่สุดคือสายใต้ คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคือสายตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 14.7 และสายเหนือร้อยละ 12.7 ตามลำดับ

##### (4.2) ข้อมูลลักษณะของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่จะมีสถานประกอบการอยู่ในกรุงเทพมหานครถึงร้อยละ 95.1 และประเภทของสถานประกอบการเป็นหน่วยงานของเอกชนคือร้อยละ 89.2 ชนิดของสินค้าหลักเป็นสินค้าอุตสาหกรรม อาทิ สิ่งทอ ผ้า เครื่องประดับ เครื่องสำอาง ของเล่นเด็ก กระดาษ อุตสาหกรรม และสินค้าพลาสติก เป็นต้น ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 32.7 สำหรับปริมาณน้ำหนักที่ส่งแต่ละครั้งจะอยู่ประมาณ 10 กิโลกรัมถึง 100 กิโลกรัม ร้อยละ 33.3 ส่วนน้ำหนักไม่เกิน 10 กิโลกรัม และน้ำหนักมากกว่า 10 ตันต่อครั้งขึ้นไป มีร้อยละที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 21.6

#### 5.2.2 ข้อมูลการใช้บริการ รฟท. และประสบการณ์ของกลุ่มผู้โดยสารและกลุ่มผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางรถไฟ

##### (1) การใช้บริการและประสบการณ์ของผู้โดยสารรถไฟ

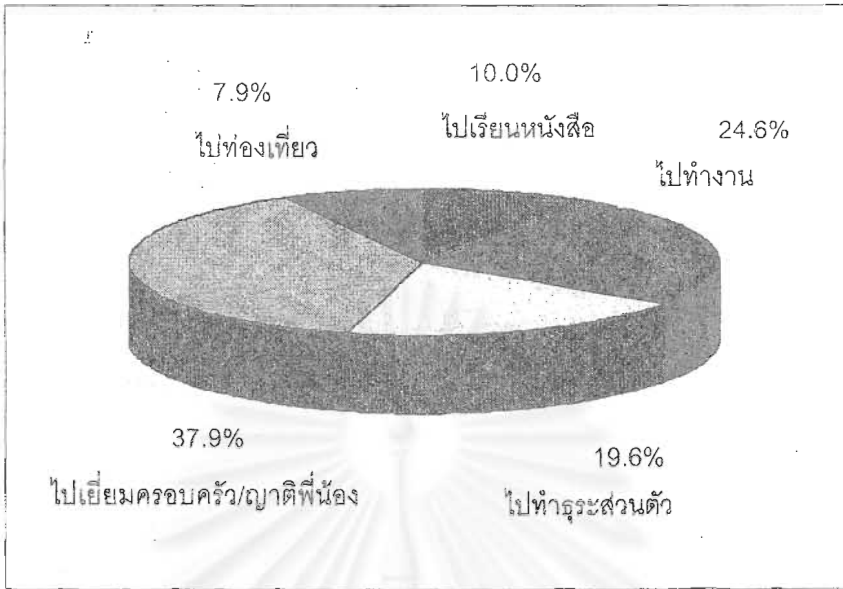
###### (1.1) ลักษณะการเดินทาง

ลักษณะการเดินทางของผู้โดยสารรถไฟที่เป็นตัวอย่งนั้น ส่วนใหญ่จะเดินทางประมาณ 3-4 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 20.7 รองลงมาเป็นผู้ที่เดินทางประมาณเดือนละครั้งร้อยละ 16.0 สำหรับผู้ที่เดินทางเดือนละสองครั้ง ประมาณ 1-2 ครั้งต่อปี ประมาณสัปดาห์ละครั้ง เกือบทุกวัน มีร้อยละที่ใกล้เคียงกันคือคิดเป็นร้อยละ 13.5, 12.1, 11.3 และ 11.0 ตามลำดับ

###### (1.2) วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

วัตถุประสงค์ในการเดินทางของผู้โดยสารรถไฟจะไปเยี่ยมครอบครัวหรือญาติพี่น้องมากที่สุดคือร้อยละ 37.9 รองลงมาได้แก่การไปทำงานและการไปทำธุระส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 24.6 และ 19.6 ตามลำดับ รายละเอียดเกี่ยวกับร้อยละของผู้โดยสารรถไฟ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง แสดงไว้ในแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 ร้อยละของผู้โดยสารรถไฟ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง



(1.3) ขบวนรถที่ใช้ในการเดินทาง

ขบวนรถที่ใช้เดินทางส่วนใหญ่ได้แก่ ขบวนรถธรรมดา ขบวนรถเร็ว และขบวนรถด่วน มีร้อยละตามลำดับดังนี้ 28.3 , 19.5 และ 16.2 มีรายละเอียดดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 ร้อยละของผู้โดยสารรถไฟ จำแนกตามขบวนรถที่ใช้เดินทางเป็นส่วนใหญ่ ในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา

ขบวนรถที่ใช้เดินทางเป็นส่วนใหญ่ :	ร้อยละ
รถด่วนพิเศษ	11.9
รถด่วน	16.2
รถเร็ว	19.5
รถธรรมดา	28.3
รถพิเศษชานเมือง	2.0
รถชานเมือง	13.2
รถท้องถิ่น	2.9
รถรวม	1.1
รถนำเที่ยว	2.3
ดีเซลราง	2.6
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>



(1.4) ชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

กลุ่มตัวอย่างใช้ชั้นที่นั่งชั้น 3 ธรรมดามากที่สุดคือร้อยละ 49.5 รองลงมาคือชั้นนั่ง 2 ปรับอากาศ และชั้นนอน 2 ปรับอากาศ ร้อยละ 14.1 และ 12.8 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2-2

ตารางที่ 2-2 ร้อยละของผู้โดยสารรถไฟ จำแนกตามชั้นที่นั่งของรถไฟที่ให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา

ประเภทที่นั่งที่ให้บริการเป็นส่วนใหญ่ :	ร้อยละ
รถนอนชั้น 1 ปรับอากาศ	2.5
รถนอนชั้น 2 ปรับอากาศ	12.8
รถนอนชั้น 2 ธรรมดา	6.5
รถนั่งชั้น 2 ปรับอากาศ	14.1
รถนั่งชั้น 2 ธรรมดา	10.9
รถนั่งชั้น 3 ปรับอากาศ	3.8
รถนั่งชั้น 3 ธรรมดา	49.5
รวม	100.0

(1.5) ระยะเวลาในการเดินทาง

เวลาที่ใช้ในการเดินทางบนรถไฟของผู้โดยสารรถไฟจะอยู่ในช่วง 3-5 ชั่วโมงต่อเที่ยวมากที่สุดคือร้อยละ 24.5 รองลงมาในร้อยละที่ใกล้เคียงกันได้แก่ ใช้เวลา 6-10 ชั่วโมง ใช้เวลา 1-2 ชั่วโมง และใช้เวลามากกว่า 10 ชั่วโมงต่อเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 22.9 , 21.1 และ 20.8 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ไม่ค้างคืนบนรถไฟ ร้อยละ 60.8

(1.6) การถึงที่หมาย

เวลาถึงที่หมายในการเดินทางของผู้โดยสารรถไฟนั้น พบว่ารถไฟจะถึงที่หมายภายในเวลาที่กำหนดไม่เกิน 10 นาทีประมาณร้อยละ 75 ของประสบการณ์การเดินทางในรอบปี มีร้อยละ 31.9 รองลงมาได้แก่ถึงที่หมายภายในเวลาที่กำหนดไม่เกิน 10 นาทีประมาณร้อยละ 50 ของประสบการณ์การเดินทางในรอบปี มีร้อยละ 21.7

(1.7) ประสบการณ์ในการเดินทาง

ปัญหาเรื่องความปลอดภัยในการเดินทาง พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยประสบปัญหาในด้านนี้ ร้อยละ 95.6 สำหรับผู้ที่ประสบปัญหาเรื่องอุบัติเหตุมีเพียงร้อยละ 2.8 เกิดจากการที่ขบวนรถไฟที่นั่งตกราง รถไฟขบวนที่นั่งชนกับรถบรรทุกหรือรถยนต์ ชนคน หรือสัตว์ใหญ่ รถไฟขัดข้อง หรือผ้าเบรกไหม้ การที่รถไฟไม่สามารถขึ้นเขาขุตาได้ โบกี้หลุดเค็มในตู้สุดท้ายได้รับบาดเจ็บ มีคนขว้าง

ก่อนขึ้นรถไฟทำให้ผู้โดยสารหัวแตก และผู้โดยสารที่เป็นผู้หญิงถูกตำรวจรถไฟเมาส์ราลวนลาม  
อย่างไรก็ตาม ในกรณีการประสบปัญหาเรื่องความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุนี้ ข้อมูลจากการ  
สัมภาษณ์พบว่าผู้โดยสารไม่ประสบปัญหาด้วยตนเอง แต่เห็นผู้โดยสารคนอื่นมีปัญหา  
เช่น พบผู้โดยสารตกจากรถไฟ ผู้โดยสารเมาแล้วทะเลาะกัน และนักศึกษาตีกันบนรถไฟ ฯลฯ

สำหรับปัญหาด้านการถูกโจรกรรมทรัพย์สินนั้น มีเพียงร้อยละ 1.5 เป็นลักษณะการถูกฉ้อ  
โกง และการถูกขโมยกระเป๋า การรูดปลดนาฬิกา การกระชากสร้อย และการหยิบฉวยของ  
ขณะที่ผู้โดยสารนอนหลับยามวิกาล เป็นต้น ในทำนองเดียวกันกับประเด็นการประสบอุบัติเหตุ  
กล่าวคือผู้โดยสารไม่ได้เป็นผู้ประสบปัญหาเอง แต่เห็นผู้โดยสารคนอื่นมีปัญหา แต่ตนเองไม่กล้า  
ช่วย เช่น กรณีคนร้ายจี้ผู้โดยสารบนรถไฟ เป็นต้น

### (1.8) ปัญหาการไม่มีที่นั่ง

ปัญหาการมีตัวแล้วแต่พอขึ้นรถไฟกลับไม่มีที่นั่งนั้น พบว่ามีถึงร้อยละ 50 ที่เคยพบ  
เหตุการณ์เช่นนี้ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นชั้นที่ไม่มีเลขที่นั่งคือชั้นนั่ง 3 ธรรมดาร้อยละ 46.9 นอกจากนี้  
มีเพียงร้อยละ 3.1 เป็นชั้นที่มีเลขที่นั่ง สาเหตุมาจากช่วงเทศกาลซึ่งมีคนต้องการโดยสารมาก จึง  
เกิดความผิดพลาดในการออกเลขที่นั่งตัวของเจ้าหน้าที่เข้าห้องเนื่องจากสาเหตุจากการซื้อตัว  
ผ่านทางเอเยนต์จำหน่ายตั๋ว ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ ผู้ที่ซื้อตัวกับเอเยนต์จะเป็นฝ่ายที่ต้อง  
ยินยอมที่จะเสียสละที่นั่งหรือล้มเลิกการเดินทาง

## (2) การใช้บริการและประสบการณ์ของผู้โดยสารเครื่องบินที่ใช้บริการรถไฟ

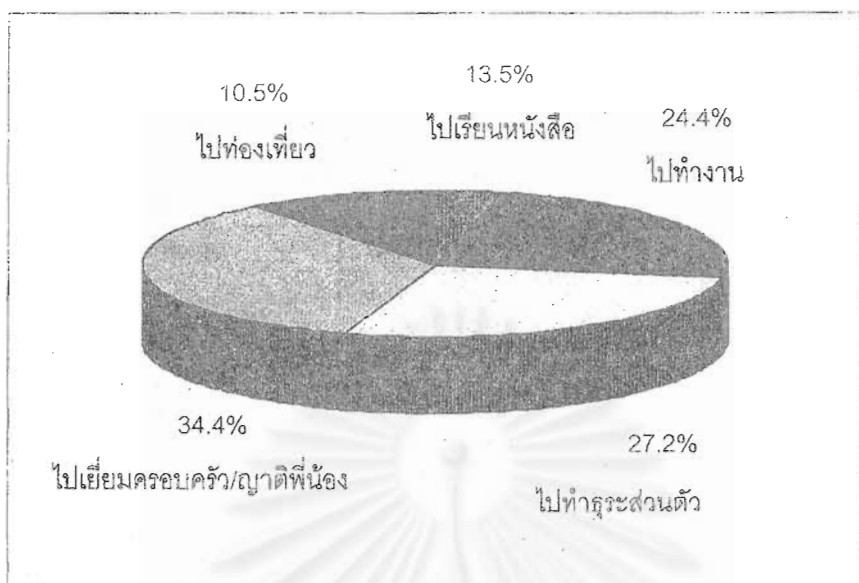
### (2.1) ลักษณะการเดินทาง

ลักษณะการเดินทางของผู้โดยสารเครื่องบินที่ใช้บริการของ รฟท.ที่เป็นตัวอย่างนั้น ส่วน  
ใหญ่จะเดินทางด้วยรถไฟประมาณ 1-2 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมาเป็นผู้ที่เดินทาง  
ประมาณ 3-4 ครั้งต่อปี ร้อยละ 21.7 สำหรับผู้ที่เดินทางด้วยรถไฟประมาณเดือนละครั้ง ประมาณ  
เดือนละสองครั้ง และประมาณ 5-6 ครั้งต่อปี มีร้อยละที่ใกล้เคียงกันคือ 14.7 , 10.2 และ 10.0  
ตามลำดับ

### (2.2) วัตถุประสงค์การเดินทาง

วัตถุประสงค์ในการเดินทางของผู้โดยสารเครื่องบินที่เคยใช้บริการรถไฟนั้นจะไปเยี่ยม  
ครอบครัวหรือญาติพี่น้องมากที่สุดคือร้อยละ 34.4 รองลงมาได้แก่การไปทำธุระส่วนตัวและการไป  
ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 27.2 และ 24.4 ตามลำดับ รายละเอียดเกี่ยวกับร้อยละของผู้โดยสารเครื่อง  
บินที่ใช้บริการ รฟท. จำแนกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง แสดงไว้ในแผนภูมิที่ 2

แผนภูมิที่ 2 ร้อยละของผู้โดยสารเครื่องบินที่ใช้บริการรถไฟ จำแนกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง



(2.3) ขบวนรถที่ใช้ในการเดินทาง

ขบวนรถที่ใช้เดินทางส่วนใหญ่ได้แก่ ขบวนรถด่วนพิเศษ ขบวนรถด่วน และขบวนรถเร็ว มีร้อยละตามลำดับดังนี้ 40.3 , 30.1 และ 17.6 มีรายละเอียดดังตารางที่ 2-3

ตารางที่ 2-3 ร้อยละของผู้โดยสารเครื่องบิน จำแนกตามขบวนรถที่ใช้เดินทางเป็นส่วนใหญ่ ในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา

ขบวนรถที่ใช้เดินทางเป็นส่วนใหญ่ :	ร้อยละ
รถด่วนพิเศษ	40.3
รถด่วน	30.1
รถเร็ว	17.6
รถธรรมดา	6.0
รถพิเศษชานเมือง	0.9
รถชานเมือง	2.3
รถท้องถิ่น	0.5
รถรวม	0.5
รถนำเที่ยว	1.4
ดีเซลราง	0.5
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>

#### (2.4) ชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

สำหรับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารเครื่องบินที่เคยนั่งรถไฟ กลุ่มตัวอย่างนอนชั้น 2 ปรับอากาศมากที่สุด คือ ร้อยละ 41.2 รองลงมาคือ นอนชั้น 1 ปรับอากาศ นั่งชั้น 2 ปรับอากาศ และนอนชั้น 2 ธรรมดา ร้อยละ 18.1 , 16.7 และ 10.8 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2-4

ตารางที่ 2-4 ร้อยละของผู้โดยสารเครื่องบิน จำแนกตามชั้นที่นั่งของรถไฟที่ใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา

ประเภทที่นั่งที่ใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ :	ร้อยละ
รถนอนชั้น 1 ปรับอากาศ	18.1
รถนอนชั้น 2 ปรับอากาศ	41.2
รถนอนชั้น 2 ธรรมดา	10.8
รถนั่งชั้น 2 ปรับอากาศ	16.7
รถนั่งชั้น 2 ธรรมดา	2.9
รถนั่งชั้น 3 ปรับอากาศ	2.9
รถนั่งชั้น 3 ธรรมดา	7.4
รวม	100.0

#### (2.5) ระยะเวลาในการเดินทาง

เวลาที่ใช้ในการเดินทางบนรถไฟของผู้โดยสารเครื่องบินมากกว่า 10 ชั่วโมงต่อเที่ยว มากที่สุด คือ ร้อยละ 57.6 รองลงมาได้แก่ ใช้เวลา 6-10 ชั่วโมง ร้อยละ 32.9 โดยส่วนใหญ่จะต้องค้างคืนบนรถไฟ ร้อยละ 84.3

#### (2.6) การถึงที่หมาย

เวลาการถึงที่หมายของรถไฟในการเดินทางของผู้โดยสารเครื่องบินนั้น พบว่าข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสำรวจ คือรถไฟไม่เคยถึงที่หมายภายในเวลาที่กำหนดไม่เกิน 10 นาทีเลยซักครั้ง ถึงร้อยละ 30.2 รองลงมาได้แก่รถไฟถึงที่หมายภายในเวลาที่กำหนดไม่เกิน 10 นาที ประมาณร้อยละ 75 และร้อยละ 50 ของประชากรการเดินทางในรอบปี มีร้อยละ 21.2 และ 20.7 ตามลำดับ

#### (2.7) ประสบการณ์การเดินทาง

ปัญหาเรื่องความปลอดภัยในการเดินทางพบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยประสบปัญหาด้านนี้ร้อยละ 95.3 สำหรับผู้ที่ประสบปัญหาเรื่องอุบัติเหตุมีเพียงร้อยละ 3.0 มาจากการที่ขบวนรถไฟที่นั่งตก ราง รถไฟขบวนที่นั่งชนกับรถบรรทุก หรือชนคน รถไฟขัดข้อง รถไฟเบรกไม่อยู่ที่แม่เมาะ โคนกอนหินที่ปากขึ้นบนรถไฟ เจอรถขวางทาง

สำหรับปัญหาด้านการถูกโจรกรรมทรัพย์สินนั้น มีเพียงร้อยละ 1.7 เป็นลักษณะการถูกขโมยกระเป๋า และการโดนกระชากสร้อย

### (2.8) ปัญหาการไม่มีที่นั่ง

ปัญหาการมีตัวแล้วแต่พอขึ้นรถไฟกลับไม่มีที่นั่งนั้น มีร้อยละ 85.3 ที่ไม่เคยพบเหตุการณ์เช่นนี้ สำหรับผู้ที่เคยเจอเหตุการณ์อย่างนี้ พบว่าเป็นชั้นที่มีเลขที่นั่ง ร้อยละ 8.7 และเป็นชั้นที่ไม่มีเลขที่นั่งอยู่เพียงร้อยละ 6.0 ซึ่งผู้โดยสารเครื่องบินให้เหตุผลว่าเจอบ่อยในช่วงเทศกาล จึงมาใช้บริการเครื่องบิน และบางคนบอกว่าเป็นลักษณะของตัวที่ซ้ำซ้อนกันเนื่องมาจากการซื้อตั๋วรถไฟจากการจำหน่ายของเอเจนต์

### (3) การใช้บริการและประสบการณ์ของผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส.

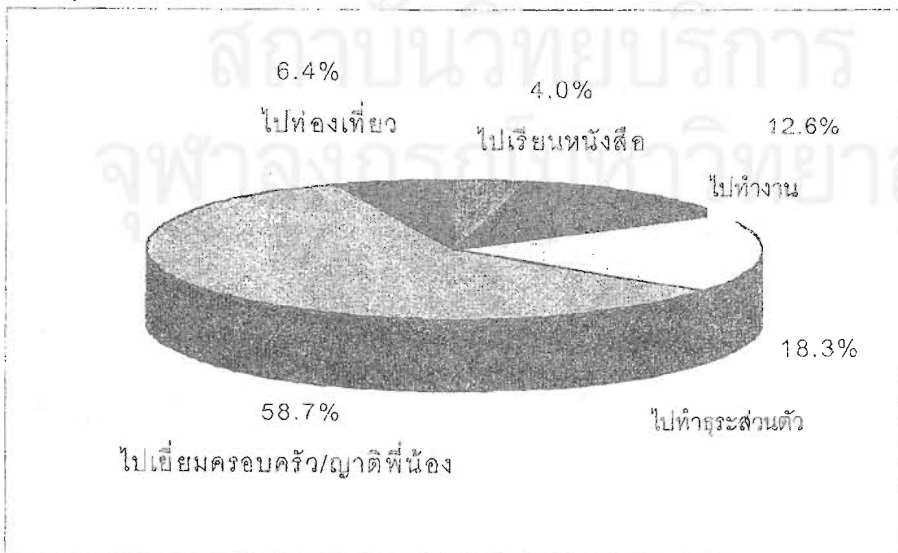
#### (3.1) ลักษณะการเดินทาง

ลักษณะการเดินทางของผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ที่ใช้บริการของ รฟท. นั้น ส่วนใหญ่จะเดินทางด้วยรถไฟประมาณ 1-2 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาเป็นผู้ที่เดินทางประมาณ 3-4 ครั้งต่อปี และเดินทางประมาณเดือนละครั้ง ร้อยละ 26.9 และ 13.3 ตามลำดับ

#### (3.2) วัตถุประสงค์การเดินทาง

วัตถุประสงค์ในการเดินทางของผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ที่ใช้บริการรถไฟนั้นจะไปเยี่ยมครอบครัวหรือญาติพี่น้องมากที่สุดคือร้อยละ 58.6 รองลงมาได้แก่การไปทำธุระส่วนตัวและการไปทำงาน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และ 12.6 ตามลำดับ รายละเอียดเกี่ยวกับร้อยละ ของผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ที่ใช้บริการ รฟท. จำแนกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง แสดงไว้ในแผนภูมิที่ 3

แผนภูมิที่ 3 ร้อยละของผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ที่ใช้บริการรถไฟ จำแนกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง



### (3.3) ขบวนการที่ใช้เดินทาง

ขบวนการที่ใช้เดินทางส่วนใหญ่ได้แก่ ขบวนการเร็ว ขบวนการด่วน และขบวนการธรรมดา มีร้อยละตามลำดับดังนี้ 30.0 , 25.3 และ 24.5 มีรายละเอียดดังตารางที่ 2-5

ตารางที่ 2-5 ร้อยละของผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถบขส. จำแนกตามขบวนการที่ใช้เดินทางเป็นส่วนใหญ่ในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา

ขบวนการที่ใช้เดินทางเป็นส่วนใหญ่ :	ร้อยละ
รถด่วนพิเศษ	12.0
รถด่วน	25.3
รถเร็ว	30.0
รถธรรมดา	24.5
รถพิเศษขานเมือง	0.4
รถขานเมือง	2.9
รถท้องถิ่น	1.2
รถรวม	0.8
รถนำเที่ยว	0.4
ดีเซลราง	2.5
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>

### (3.4) ชั้นที่นั่งของผู้โดยสาร

สำหรับชั้นที่นั่งของผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ที่นั่งรถไฟ กลุ่มตัวอย่างนั่งชั้น 3 ธรรมดา มากที่สุดคือร้อยละ 42.9 รองลงมาในร้อยละที่ใกล้เคียงกันได้แก่นั่งชั้น 2 ปรับอากาศ นอนชั้น 2 ปรับอากาศ และนั่งชั้น 2 ธรรมดา ร้อยละ 14.3 , 12.8 และ 10.7 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2-6

ตารางที่ 2-6 ร้อยละของผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. จำแนกตามชั้นที่นั่งของรถไฟที่ใช้  
บริการเป็นส่วนใหญ่ในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา

ประเภทที่นั่งที่ใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ :	ร้อยละ
รถนอนชั้น 1 ปรับอากาศ	8.7
รถนอนชั้น 2 ปรับอากาศ	12.8
รถนอนชั้น 2 ธรรมดา	7.1
รถนั่งชั้น 2 ปรับอากาศ	14.3
รถนั่งชั้น 2 ธรรมดา	10.7
รถนั่งชั้น 3 ปรับอากาศ	3.6
รถนั่งชั้น 3 ธรรมดา	42.9
รวม	100.0

(3.5) ระยะเวลาในการเดินทาง

เวลาที่ใช้ในการเดินทางบนรถไฟของผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส.มากกว่า 10 ชั่วโมงต่อเที่ยวมากที่สุดคือร้อยละ 47.1 รองลงมาได้แก่ ใช้เวลา 6-10 ชั่วโมง ร้อยละ 26.4 และใช้เวลา 3-5 ชั่วโมงในการเดินทางแต่ละครั้ง ร้อยละ 16.7 โดยส่วนใหญ่ค้างคืนบนรถไฟ ร้อยละ 63.3

(3.6) การถึงที่หมาย

เวลาการถึงที่หมายของรถไฟในการเดินทางของผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส.นั้น พบว่ารถไฟถึงที่หมายภายในเวลาที่กำหนดไม่เกิน 10 นาที ประมาณร้อยละ 50 ของการเดินทางในรอบปี คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมาได้แก่การที่รถไฟถึงที่หมายภายในเวลาที่กำหนดไม่เกิน 10 นาที ประมาณร้อยละ 75 และไม่เคยถึงที่หมายภายในเวลาที่กำหนดไม่เกิน 10 นาทีเลยสักครั้งของประสบการณ์การเดินทางในรอบปี มีร้อยละ 23.8 และ 23.1 ตามลำดับ

(3.7) ประสบการณ์การเดินทาง

ปัญหาเรื่องความปลอดภัยในการเดินทาง พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยประสบปัญหาด้านนี้ ร้อยละ 96.2 สำหรับผู้ที่ประสบปัญหาเรื่องอุบัติเหตุมีเพียงร้อยละ 4.5 มาจากการที่ขบวนรถไฟที่นั่งตกวาง รถไฟขบวนที่นั่งชนกับรถบรรทุก การชนคน น้ำท่วมรางทำให้รถไฟต้องแล่นช้าเป็นการเสียเวลา

สำหรับปัญหาด้านการดูแลจรรยาบรรณทรัพย์สินนั้น มีเพียงร้อยละ 0.7 ที่หนังสือหาย รวมทั้งสูญข้อมือหาย

### (3.8) ปัญหาการไม่มีที่นั่ง

ปัญหาการมีตัวแล้วแต่พอขึ้นรถไฟกลับไม่มีที่นั่งนั้น มีร้อยละ 64.0 ที่ไม่เคยพบเหตุการณ์ เช่นนี้ สำหรับผู้ที่เคยเจอเหตุการณ์นี้พบว่าส่วนใหญ่เป็นชั้นที่ไม่มีเลขที่นั่งร้อยละ 30.5 และเป็นชั้นที่มีเลขที่นั่งอยู่เพียงร้อยละ 5.5 เนื่องจากช่วงเทศกาลที่มีคนมาใช้บริการ รถไฟจำนวนมากเท่านั้น

## (4) การใช้บริการและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางรถไฟ

### (4.1) ลักษณะการใช้บริการ

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางรถไฟจากการสำรวจ มีลักษณะการใช้บริการประมาณสัปดาห์ละครั้งคือร้อยละ 23.5 รองลงมาได้แก่การใช้บริการเกือบทุกวัน และแบบทุกวัน ร้อยละ 19.6 และ 17.6 ตามลำดับ

### (4.2) ระยะเวลาในการใช้บริการขนส่งสินค้า

ระยะเวลาที่ใช้บริการขนส่งสินค้ากับ รถไฟ ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 10-13 ปีคือร้อยละ 33.3 ซึ่งใกล้เคียงกับผู้ที่ใช้บริการในระยะ 1-3 ปีที่มีร้อยละ 32.4 รองลงมาคือ ระยะ 4-6 ปีมีร้อยละ 20.6

### (4.3) การถึงที่หมาย

การถึงที่หมายภายในเวลาที่กำหนด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่บอกว่าไม่เคยติดตามถึงร้อยละ 63.7 โดยให้เหตุผลว่ามีการใช้บริการขนส่งสินค้ากับทางรถไฟน้อยมาก จึงไม่ได้ติดตามเวลาที่รถขนส่งสินค้าไปถึง เพราะถ้าลูกค้าไม่ได้รับของหรือได้รับล่าช้า ลูกค้าก็จะแจ้งมาให้ทราบเอง นอกจากนี้ผู้บริการร้อยละ 12.7 เป็นผู้ที่จะระบุว่า รถขนส่งสินค้าไม่เคยถึงที่หมายภายในเวลาที่กำหนดไม่เกิน 20 นาทีเลย และอีกร้อยละ 10.8 ระบุว่า รถขนส่งสินค้าถึงที่หมายภายในเวลาที่กำหนดไม่เกิน 20 นาที ประมาณร้อยละ 75

### (4.4) ปัญหาการสูญเสียสินค้า

สำหรับปัญหาการสูญเสียสินค้าในระหว่างการขนส่ง ร้อยละ 72.5 ของผู้ให้บริการขนส่งเป็นผู้ที่ไม่เคยประสบกับปัญหานี้ ส่วนผู้ที่เคยประสบกับปัญหาด้านอุบัติเหตุระหว่างการเดินทางมีร้อยละ 19.6 เป็นไปในลักษณะที่สินค้าเสียหายเนื่องมาจากการกระแทกในขณะที่เปลี่ยนหัวรถจักร การตกวาง การชนกับขบวนรถโดยสาร และมีผู้ใจกรรมสินค้าร้อยละ 7.8 เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าไม่ครบตามจำนวน หรือบางครั้งก็ไม่ได้รับเลย

### (4.5) การทำสัญญาเช่า

ลักษณะการทำสัญญาเช่าเป็นรายปี พบว่าผู้ให้บริการไม่ได้ทำสัญญาเช่าเป็นรายปีถึงร้อยละ 86.3 ส่วนผู้ที่ทำสัญญาเช่าเป็นรายปีจะเป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้ารายใหญ่ที่เป็นน้ำมันเชื้อเพลิง และปูนซีเมนต์



#### (4.6) การจองขบวนรถสินค้า

สำหรับการจองขบวนรถล่วงหน้ามีผู้ไม่จองล่วงหน้า ร้อยละ 58.8 ส่วนผู้ที่จองล่วงหน้านั้น ส่วนใหญ่จะจองล่วงหน้า 1-3 วัน ร้อยละ 35.3 ที่เหลืออีกร้อยละ 5.9 จะจองล่วงหน้ามากกว่า 1 เดือนขึ้นไปเนื่องจากเป็นสินค้าประเภทปูนซีเมนต์ที่จะต้องทำแผนการส่งของล่วงหน้า

#### (4.7) การขนส่งสินค้าขึ้นขบวนรถ

ปัญหาการนำสินค้าขึ้นขบวนรถตามที่ต้องการนั้น พบว่าผู้ใช้บริการไม่เคยประสบปัญหา ด้านนี้ร้อยละ 79.4 ในส่วนที่เคยประสบนั้นเป็นปัญหามาจากสาเหตุต่างๆ อาทิ ร้อยละ 10.8 มีปัญหาจากการได้รับตู้สินค้าไม่ครบตามจำนวนที่จอง บางครั้งมีการนำตู้สินค้าไปขนส่งสินค้าเร่งด่วน เช่น ผลไม้ตามฤดู ทำให้จำนวนตู้ขาดไป รฟท.ไม่มีหัวรถจักรลากจูงตู้ว่างเข้าไปรับของที่บริษัท และปัญหาน้ำท่วม รถสินค้าไม่ตรงเวลา ขบวนรถล่าช้า และเจ้าหน้าที่ไม่จัดตู้สินค้าให้ เป็นต้น สาเหตุเพราะขบวนรถสินค้าถูกยกเลิก ร้อยละ 7.8 และการที่ไม่ได้จองล่วงหน้า ร้อยละ 2.0

### 5.2.3 สาเหตุการเลือกใช้บริการของ รฟท.

#### (1) สาเหตุการเลือกใช้บริการของ รฟท. ของผู้โดยสารรถไฟ

ผู้โดยสารรถไฟ ณ วันสำรวจ ได้จัดลำดับความสำคัญของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของ รฟท.คือ การเดินทางโดยรถไฟมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทางสูงเป็นลำดับหนึ่ง ร้อยละ 26.8 รองลงมาลำดับสองได้แก่ค่าโดยสารรถไฟมีราคาถูกเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น ร้อยละ 16.4 ลำดับความสำคัญอันดับสามคือสถานีขึ้น-ลงอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/จุดหมายปลายทาง ร้อยละ 14.5 และลำดับที่สี่คือต้องการหลีกเลี่ยงการจราจรที่ติดขัด ร้อยละ 10.0 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2-7



ตารางที่ 2-7 ร้อยละของผู้โดยสารรถไฟจำแนกตามลำดับความสำคัญในการเลือกใช้บริการรถไฟ

ลำดับความสำคัญในการเลือกใช้บริการ รถไฟ.	ร้อยละ
มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทางสูง	26.8
ราคาถูกเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น	16.4
สถานีขึ้น-ลงอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/จุดหมายปลายทาง	14.5
หลีกเลี่ยงการจราจรติดขัด	10.0
ตัวรถกว้างขวางสามารถเดินยืดเส้นยืดสายในตัวรถได้	6.7
ตารางเวลาการเดินทางรถเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการเดินทาง	4.7
มีตารางเวลาออกรถที่แน่นอน	4.6
นอนขณะเดินทางได้สบายกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น	4.4
ใช้เหตุผลหลาย ๆ ข้อในการตัดสินใจ	3.5
มีความปลอดภัยจากการโจรกรรมทรัพย์สินในรถไฟ	2.6
ต้องการชมทิวทัศน์สองข้างทางรถไฟ	2.6
เดินทางถึงที่หมายไม่ช้ากว่าที่กำหนดเกิน 10 นาที	1.3
สามารถซื้ออาหารและเครื่องดื่มมาบริโภคขณะเดินทางได้สะดวก	1.2
ทำกิจกรรมนันทนาการกลุ่มได้	0.5
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>

(2) สาเหตุการเลือกใช้บริการของ รถไฟ. ของผู้โดยสารเครื่องบิน

ผลจากการสำรวจผู้โดยสารเครื่องบินที่เคยใช้บริการของ รถไฟ. ในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา นั้น พบว่าผู้โดยสารเครื่องบินที่ใช้บริการของการรถไฟได้จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุในการเลือกใช้บริการ รถไฟ. ลำดับแรกคือการเดินทางโดยรถไฟมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุสูงร้อยละ 26.0 ลำดับที่สองรองลงมาก็คือรถไฟสามารถนอนขณะเดินทางได้สะดวกกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น ร้อยละ 16.0 ลำดับที่สามคือราคาค่าโดยสารรถไฟถูกกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น ร้อยละ 14.7 และลำดับที่สี่คือสถานีขึ้น-ลงอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/จุดหมายปลายทาง และลำดับที่ห้าคือหลีกเลี่ยงการจราจรติดขัด ซึ่งทั้ง 2 ลำดับนี้มีร้อยละที่ใกล้เคียงกันคือร้อยละ 7.9 และ 7.3 ตามลำดับดังตารางที่ 2-8

ตารางที่ 2-8 ร้อยละของผู้โดยสารเครื่องบินจำแนกตามลำดับความสำคัญในการเลือกใช้บริการ รถไฟ.

ลำดับความสำคัญในการเลือกใช้บริการรถไฟ :	ร้อยละ
มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทางสูง	26.0
ขณะเดินทางได้สบายกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น	16.0
ราคาถูกเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น	14.7
สถานีขึ้น-ลงอยู่ใกล้บ้านที่ทำงาน/จุดหมายปลายทาง	7.9
หลีกเลี่ยงการจราจรติดขัด	7.3
ตารางเวลาการเดินทางเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการเดินทาง	6.0
ต้องการชมทิวทัศน์สองข้างทางรถไฟ	6.0
ตัวรถกว้างขวางสามารถเดินยืดเส้นยืดสายในตัวรถได้	5.2
มีตารางเวลาออกรถที่แน่นอน	2.6
มีความปลอดภัยจากการโจรกรรมทรัพย์สินในรถไฟ	2.1
สามารถซื้ออาหารและเครื่องดื่มมาบริโภคขณะเดินทางได้สะดวก	2.1
ทำกิจกรรมนันทนาการกลุ่มได้	1.8
ใช้เหตุผลหลาย ๆ ข้อในการตัดสินใจ	1.3
เดินทางถึงที่หมายไม่ช้ากว่าที่กำหนดเกิน 10 นาที	0.8
รวม	100.0

(3) สาเหตุการเลือกใช้บริการของ รถไฟ. ของผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส.

ผลจากการสำรวจพบว่าผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ณ วันสำรวจ ที่ใช้บริการของ รถไฟ. มีสาเหตุในการเลือกใช้บริการรถไฟลำดับแรกคือรถไฟมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทางสูงร้อยละ 28.3 ลำดับที่สองรองลงมาคือราคาค่าโดยสารถูกเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น ลำดับที่สามคือการที่สถานีขึ้น-ลงอยู่ใกล้บ้านที่ทำงาน/จุดหมายปลายทาง และลำดับที่สี่คือเพื่อหลีกเลี่ยงการจราจรติดขัดร้อยละ 13.8 , 12.2 และ 10.2 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2-9

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2-9 ร้อยละของผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. จำแนกตามลำดับความสำคัญ  
ในการเลือกใช้บริการรถไฟ

ลำดับความสำคัญในการเลือกใช้บริการ รฟท. :	ร้อยละ
มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทางสูง	28.3
ราคาถูกเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น	13.8
สถานีขึ้น-ลงอยู่ใกล้บ้านที่ทำงาน/จุดหมายปลายทาง	12.2
หลีกเลี่ยงการจราจรติดขัด	10.2
ตัวรถกว้างขวางสามารถเดินยืดเส้นยืดสายในตัวรถได้	9.7
นอนขณะเดินทางได้สบายกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น	5.4
ต้องการชมทิวทัศน์สองข้างทางรถไฟ	3.8
มีตารางเวลาขอรถที่แน่นอน	3.3
ตารางเวลาการเดินทางรถเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการเดินทาง	3.1
มีความปลอดภัยจากการโจรกรรมทรัพย์สินในรถไฟ	3.1
สามารถซื้ออาหารและเครื่องดื่มมาบริโภคขณะเดินทางได้สะดวก	2.6
ให้เหตุผลหลาย ๆ ข้อในการตัดสินใจ	2.3
เดินทางถึงที่หมายไม่ช้ากว่าที่กำหนดเกิน 10 นาที	1.3
ทำกิจกรรมนันทนาการกลุ่มได้	1.0
รวม	100.0

เมื่อพิจารณาสาเหตุส่วนใหญ่ในการเลือกใช้บริการรถไฟของกลุ่มผู้โดยสารทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า อันดับหนึ่งคือมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทางสูง อันดับสองคือราคาค่าโดยสารรถไฟถูกเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น อันดับสามคือสถานีขึ้น-ลงอยู่ใกล้บ้านที่ทำงาน/จุดหมายปลายทาง อันดับสี่คือเพื่อหลีกเลี่ยงการจราจรติดขัด แต่สำหรับผู้โดยสารเครื่องบิน ณ วันสำรวจ ให้เหตุผลอันดับสองต่างจากผู้โดยสารอีก 2 กลุ่มว่ารถไฟสามารถนอนขณะเดินทางได้สะดวกกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น และสาเหตุต่อๆมาก็จะเป็นสาเหตุเดียวกันกับกลุ่มอื่นๆในร้อยละที่เรียงลงมาตามลำดับ

(4) สาเหตุการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้ากับ รฟท.ของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า

สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการขนส่งสินค้าได้บอกเหตุผลในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางรถไฟดังนี้ อันดับหนึ่งคืออัตราค่าขนส่งทางรถไฟถูกกว่าการขนส่งโดยวิธีอื่น คือร้อยละ 24.7 อันดับต่อมาคือลูกค้าจะเป็นผู้ระบุว่าต้องการให้ส่งสินค้ามาทางรถไฟ จึงได้ใช้บริการเพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่ลูกค้าร้อยละ 18.2 มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการขนส่งสูงร้อยละ 16.9 และสถานีขึ้น-ลงอยู่ใกล้บ้านที่ทำงาน/จุดหมายปลายทางร้อยละ 10.4 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2-10

ตารางที่ 2-10 ร้อยละของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามลำดับความสำคัญในการเลือกใช้บริการ รถไฟ.

ลำดับความสำคัญในการเลือกใช้บริการรถไฟ :	ร้อยละ
อัตราค่าขนส่งถูกเมื่อเทียบกับการขนส่งวิธีอื่น	24.7
ลูกค้าเป็นผู้ระบุ เพราะสะดวกในการรับของ	18.2
มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการขนส่งสูง	16.9
สถานีขึ้น-ลงอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/จุดหมายปลายทาง	10.4
มีตารางเวลาออกรถที่แน่นอน	9.1
สามารถส่งสินค้าได้ครั้งละมาก ๆ	6.5
สถานีขึ้น-ลงอยู่ใกล้คลังสินค้า	3.9
เดินทางถึงที่หมายไม่ช้ากว่าที่กำหนดเกิน 20 นาที	2.6
มีความปลอดภัยจากโจรกรรมในการขนส่ง	2.6
บริเวณสถานีกว้างขวางในการขนถ่ายสินค้า	2.6
ตู้รถไฟสามารถใช้แทนโกดังสินค้าได้ชั่วคราว	1.3
มีเครื่องมือขนถ่ายสินค้าเพียงพอ	1.3
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>

5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รถไฟ.

5.3.1 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้โดยสารรถไฟ

(1) ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟรวมทุกสาย

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของ รถไฟ.ในกลุ่มผู้โดยสารรวมทุกสาย และประเภทของขบวนรถ พบว่ามีแนวโน้มไปในทางที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับดีจากร้อยละของผู้ตอบในแต่ละระดับ แต่ในขณะเดียวกันก็พบว่าในบริการดังกล่าวก็มีผู้ที่มีความเห็นว่า ควรจะต้องปรับปรุง และผู้ที่ไม่เคยใช้บริการด้วยเช่นกัน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

(1.1) ด้านตัวสถานีรถไฟ

(1.1.1) การบริการระดับดี ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายแสดง (ร้อยละ 68.3) การให้บริการของพนักงานที่สถานี (ร้อยละ 66.5) การจัดทำตารางเวลาการเดินทาง (ร้อยละ 66.4) ตารางเวลาเข้า-ออกของรถไฟ (ร้อยละ 64.1) การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 58.7) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของการรถไฟ (ร้อยละ 50.9) ความสะดวกบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 49.7) และความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะ (ร้อยละ 43.3)

(1.1.2) การบริการระดับที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ ความพอใจของที่นั่งและพัสดุในสถานี (ร้อยละ 47.5) ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 37.5) และในบริการทั้งสองนี้มีผู้เสนอความคิดเห็นว่าจะต้องปรับปรุงอย่างมากถึงร้อยละ 21.1 ในเรื่องความสะอาดของห้องสุขา และร้อยละ 15.7 ในเรื่องความพอใจของที่นั่งและพัสดุในสถานี

(1.1.3) การบริการที่ผู้โดยสารไม่เคยใช้ ได้แก่ การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานี (ร้อยละ 74.6) การบริการแจ้งความร้องทุกข์ (ร้อยละ 74.0) ค่าบริการรถเข็นสัมภาระ (ร้อยละ 73.8) ความสะดวกในการเข้าคิวรอแท็กซี่ (ร้อยละ 65.9)

## (1.2) ด้านตัวรถไฟ

(1.2.1) การบริการระดับดี ได้แก่ ความชัดเจนของรายละเอียดในตัวรถไฟ (ร้อยละ 77.6) ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วรถไฟ (ร้อยละ 74.1) ความสะดวกรวดเร็วในการจองตั๋ว (ร้อยละ 41.2)

(1.2.2) การบริการที่ผู้โดยสารไม่เคยใช้ ได้แก่ การบริการในการคืนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋วรถไฟ (ร้อยละ 60.3) การบริการด้านการจองตั๋ว (ร้อยละ 40.6)

## (1.3) ด้านตัวรถโดยสาร

(1.3.1) การบริการระดับดี ได้แก่ ลักษณะของสภาพตัวรถโดยสาร (ร้อยละ 51.6)

(1.3.2) การบริการระดับที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในรถโดยสาร (ร้อยละ 42.6) ความสะอาดภายในตัวรถโดยสาร (ร้อยละ 42.0) ความเพียงพอของน้ำประปา (ร้อยละ 41.3) ในกรณีนี้มีผู้โดยสารที่มีความเห็นว่าบริการด้านความสะอาดของห้องสุขาในรถโดยสารควรที่จะต้องได้รับการปรับปรุงอย่างมากร้อยละ 35.7 และ ความเพียงพอเรื่องน้ำประปาอีกร้อยละ 21.4

(1.3.3) การบริการที่ผู้โดยสารไม่เคยใช้ ได้แก่ ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน (ร้อยละ 70.5) และระบบปรับอากาศ (ร้อยละ 63.6) ทั้งนี้เพราะเป็นผู้โดยสารที่ใช้บริการ รถพ่วงชั้น 3 ธรรมดา

#### (1.4) ด้านตัวรถเสียบียง

สำหรับบริการด้านนี้พบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการถึงร้อยละ 67.1 อย่างไรก็ตาม เมื่อจำแนกการบริการด้านนี้ออกเป็นการบริการแต่ละเรื่องแล้ว ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับที่ต่างกันดังนี้

(1.4.1) การบริการในระดับดี ได้แก่ ความสุภาพของบริกร (ร้อยละ 19.5) และความสะอาดในการแต่งกายของบริกร (ร้อยละ 18.9)

(1.4.2) การบริการในระดับที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ รสชาติของอาหาร (ร้อยละ 17.4) และราคาอาหาร (ร้อยละ 15.6) โดยเฉพาะราคาอาหารนี้มีผู้ตอบในกลุ่มที่ต้องการให้มีการปรับปรุงอย่างมากอีกร้อยละ 11.5 นับรวมเป็นผู้ที่ต้องการให้มีการปรับราคาอาหาร ร้อยละ 27.1

#### (1.5) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟ

การบริการโดยรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ การปฏิบัติงานของทั้งพนักงานประจำสถานี (ร้อยละ 71.6) และพนักงานบนรถไฟ (ร้อยละ 71.4) และพบว่าผู้โดยสารจะมีความพึงพอใจในร้อยละที่ใกล้เคียงกัน อาทิ ในด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ร้อยละ 75.9 กับ 74.7 ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 72.4 กับ 71.0 และความสุภาพในการแต่งกาย ร้อยละ 69.9 กับ 69.3 และความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสารร้อยละ 61.2 และ 62.0 อย่างไรก็ตาม ผู้โดยสารที่มีความเห็นว่าต้องปรับปรุงในประเด็นนี้ ควรที่จะปรับปรุงเรื่องความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร ร้อยละ 24.3 และ 24.1 อีกทั้งในด้านของการพูดจาให้มีความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานประจำสถานีและพนักงานบนรถไฟ ร้อยละ 21.1 และ 22.0 ตามลำดับ

#### (1.6) ด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟ

การบริการโดยรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา (ร้อยละ 49.1) ความรับผิดชอบในหน้าที่ (ร้อยละ 48.6) และความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร (ร้อยละ 44.4) เมื่อเทียบกับพนักงานการรถไฟที่ประจำสถานีหรือบนรถไฟแล้วพบว่าระดับความพึงพอใจต่อตำรวจรถไฟนั้น มีระดับต่ำกว่า เนื่องจากผู้โดยสารให้เหตุผลว่าไม่รู้จักหรือไม่ค่อยได้เห็นตำรวจรถไฟถึงร้อยละ 28.0

## (2) ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟจำแนกตามสายการเดินทาง

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของ รฟท. ของผู้โดยสารรถไฟโดยการจำแนกออกเป็น 6 สาย คือ สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง สายตะวันออก สายตะวันตก และสายใต้ พบว่าจำนวนร้อยละของผู้ตอบในแต่ละระดับในแต่ละสายมีแนวโน้มของความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทั้งระดับดี ระดับที่ต้องมีการปรับปรุง และระดับที่ไม่เคยใช้บริการ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### (2.1) บริการในระดับดี

การบริการของ รฟท. ที่ผู้โดยสารรถไฟในแต่ละสายทั้ง 6 สาย มีแนวโน้มที่พึงพอใจในระดับดี ได้แก่

#### (2.1.1) ด้านสถานีรถไฟ

ความพึงพอใจในระดับดีของผู้โดยสารรถไฟทั้ง 6 สาย ได้แก่

- (1) การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 56.8-60.7)
- (2) ความชัดเจนของป้ายแสดง (ร้อยละ 62.3-74.1)
- (3) ตารางเวลาเข้า-ออกของรถไฟ (ร้อยละ 59.4-75.9)
- (4) การให้บริการของพนักงานที่สถานี (ร้อยละ 54.9-73.6)
- (5) การจัดการเวลาการเดินทาง (ร้อยละ 62.3-70.3)
- (6) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของการรถไฟ (ร้อยละ 38.3-63.1)
- (7) ความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะ (ร้อยละ 31.5-53.1)

สำหรับประเด็นในเรื่องความสะดวกของบริเวณสถานีรถไฟ พบว่ามีเพียง 4 สายเท่านั้นที่ผู้โดยสารมีความเห็นที่พึงพอใจในระดับดี ได้แก่ สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (ร้อยละ 59.3) สายเหนือ (ร้อยละ 57.5) สายตะวันตก (ร้อยละ 48.1) และสายใต้ (ร้อยละ 54.9)

#### (2.1.2) ด้านตัวรถไฟ

ความพึงพอใจในระดับดีของผู้โดยสารทั้ง 6 สาย ได้แก่

- (1) ความชัดเจนของรายละเอียดของตัว (ร้อยละ 74.1-84.1)
- (2) ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋ว (ร้อยละ 64.8-82.1)

#### (2.1.3) ด้านตัวรถโดยสาร

การบริการด้านนี้มีผู้โดยสารรถไฟเพียง 2 สาย คือ สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง และสายเหนือเท่านั้น ที่มีความพึงพอใจในระดับดีและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ความสะอาดภายในตัวรถโดยสารคือ ร้อยละ 48.3 และ 61.4 ตามลำดับ



#### (2.1.4) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟ

การบริการด้านนี้พบว่าผู้โดยสารรถไฟทั้ง 6 สายมีความพึงพอใจในการบริการในทุกข้อ  
ย่อยของด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟทั้งที่ประจำสถานี และพนักงานบนรถไฟ  
ได้แก่

- (1) ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ (ร้อยละ 69.8-78.0)
- (2) ความรวดเร็วในการให้บริการ (ร้อยละ 63.1-80.0)
- (3) ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา (ร้อยละ 62.3-76.6)
- (4) ความสุภาพในการแต่งกาย (ร้อยละ 67.3-84.0)
- (5) ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร (ร้อยละ 53.1-71.0)

#### (2.1.5) ด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวรถรถไฟ

การบริการด้านนี้พบว่าผู้โดยสารรถไฟ ยกเว้นสายตะวันตก มีความพึงพอใจใน  
การบริการด้านนี้ในทุกประเด็นย่อยของการบริการซึ่งได้แก่ ความรับผิดชอบต่อน้ำที่(ร้อย  
ละ 40.5-65.4) ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา (ร้อยละ 41.7-65.4) และความมีน้ำใจ  
เอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร (ร้อยละ 39.9-61.5)

### (2.2) การบริการที่ต้องปรับปรุง

การบริการที่ผู้โดยสารรถไฟทั้ง 6 สาย มีความเห็นว่า ต้องปรับปรุงดังนี้

#### (2.2.1) ด้านตัวสถานีรถไฟ ได้แก่

- (1) ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 34.0-40.8)
- (2) ความพอเพียงของที่นั่งและพัสดุในสถานี (ร้อยละ 39.5-60.7)

สำหรับในส่วนของบริการที่ผู้โดยสารรถไฟเพียง 2 สาย คือ สายตะวันออกเฉียง  
เหนือตอนบน และสายตะวันออก มีความเห็นว่าจะต้องปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาด  
ของบริเวณสถานีรถไฟ คือร้อยละ 53.1 และ 51.5 ตามลำดับ

#### (2.2.2) ด้านตัวรถโดยสาร

การบริการด้านตัวรถโดยสารที่ผู้โดยสารรถไฟทั้ง 6 สาย มีความเห็นว่าจะต้อง  
ปรับปรุง ได้แก่

- (1) ลักษณะของสภาพตัวรถโดยสาร (ร้อยละ 45.2-58.3)
- (2) ความสะอาดของห้องสุขาในรถโดยสาร

ในส่วนของการปรับปรุงเรื่องความสะอาดของห้องสุขาภายในตัวรถโดยสารนี้  
พบว่าผู้ตอบในกลุ่มของผู้มีความเห็นว่าจะต้องปรับปรุง และต้องปรับปรุงอย่างมาก เมื่อ  
รวมร้อยละของผู้ตอบทั้ง 2 กลุ่มเข้าด้วยกันจะพบว่าต้องมีการปรับปรุงเรื่องความ

สะอาดของห้องสุขา เรียงลำดับดังนี้คือ สายใต้ สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน สาย ตะวันตก สายตะวันออก สายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ร้อยละ 84.0 , 83.8 , 79.6 , 79.1 , 74.9 และ 69.6 ตามลำดับ

### (2.3) การบริการที่ไม่เคยใช้

#### (2.3.1.) ด้านตัวสถานีรถไฟ

การบริการที่ผู้โดยสารรถไฟทั้ง 6 สายไม่เคยใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่

- (1) ค่าบริการรถเข็นสัมภาระ (ร้อยละ 63.8-93.2)
- (2) การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานี (ร้อยละ 60.0-92.0)
- (3) ความสะดวกในการเข้าคิวรอแท็กซี่ (ร้อยละ 45.7-82.1)
- (4) ความเพียงพอของสถานที่จอดรถรอบสถานี (ร้อยละ 33.7-44.6)
- (5) การบริการแจ้งความร้องทุกข์ (ร้อยละ 66.3-80.3)

#### (2.3.2) ด้านตัวรถไฟ

การบริการที่ผู้โดยสารรถไฟทั้ง 6 สาย ไม่เคยใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ ความ สะดวกรวดเร็วในการขึ้นตัว หรือเปลี่ยนตัว (ร้อยละ 49.0-74.1) สำหรับการบริการรถไฟ เพียงบางสายไม่เคยใช้บริการ คือ การจองตัว ผู้โดยสารในสายที่ไม่เคยใช้บริการนี้ ได้แก่ สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ร้อยละ 40.0) สายตะวันออก (ร้อยละ 48.1) สายตะวัน ตก และสายใต้ (ร้อยละ 32.6)

#### (2.3.3) ด้านตัวรถโดยสาร

การบริการที่ผู้โดยสารรถไฟทั้ง 6 สายไม่เคยใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่

- (1) ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน (ร้อยละ 57.1-96.3)
- (2) ระบบปรับอากาศ (ร้อยละ 48.6-95.1)

#### (2.3.4) ด้านรถเสบียง

การบริการด้านนี้เป็นบริการที่ผู้โดยสารรถไฟทั้ง 6 สายไม่เคยใช้บริการเป็นส่ว นใหญ่ ในทุก ๆ ด้าน ได้แก่

- (1) ความสะอาดภายในตัวรถเสบียง (ร้อยละ 63.4-84.6)
- (2) ความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร (ร้อยละ 52.6-85.2)
- (3) ความสะอาดของอาหาร (ร้อยละ 50.9-84.6)
- (4) รสชาติของอาหาร (ร้อยละ 52.6-84.6)
- (5) ราคาอาหาร (ร้อยละ 52.0-84.6)
- (6) ความสะอาดในการแต่งตัวของบริกร (ร้อยละ 50.3-84.6)
- (7) ความสุภาพของบริกร (ร้อยละ 50.3-84.6)

### (2.3.5) ด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวรถไฟ

การบริการด้านนี้ มีเพียงผู้โดยสารรถไฟสายตะวันตกที่ผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการด้านนี้ ทั้งเรื่องของความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (ร้อยละ 40.5-65.4) ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา (ร้อยละ 41.7-65.4) และความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร (ร้อยละ 39.9-58.0)

### (3) ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารจำแนกตามประเภทขบวนรถ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของ รฟท. ของผู้โดยสารรถไฟในแต่ละประเภทขบวนรถที่ใช้ โดยจัดประเภทขบวนรถเป็น 5 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ได้แก่ รถด่วนพิเศษ รถด่วน และรถด่วนดีเซลราง (สปรินเตอร์)

กลุ่มที่ 2 ได้แก่ รถเร็ว

กลุ่มที่ 3 ได้แก่ รถธรรมดา รถรวม และรถนำเที่ยว

กลุ่มที่ 4 ได้แก่ รถท้องถิ่น และรถดีเซลราง (สายสั้น)

กลุ่มที่ 5 ได้แก่ รถชานเมืองพิเศษ และรถชานเมือง

พบว่าจำนวนร้อยละของผู้ตอบในแต่ละระดับในแต่ละกลุ่มขบวนรถมีแนวโน้มของความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทั้งระดับดี ระดับที่ต้องการปรับปรุง และระดับที่ไม่เคยใช้บริการ เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแยกตามสาย และรวมทุกสาย

#### (3.1) บริการในระดับดี

การบริการของ รฟท. ที่ผู้โดยสารรถไฟในแต่ละประเภทขบวนรถ มีแนวโน้มที่พึงพอใจในระดับดี ได้แก่

##### (3.1.1) ด้านสถานีรถไฟ

ความพึงพอใจในระดับดีของผู้โดยสารรถไฟทุกประเภทขบวนรถ ได้แก่

- (1) ความสะอาดของบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 43.0-61.4)
- (2) การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 55.1-65.3)
- (3) ความชัดเจนของป้ายแสดง (ร้อยละ 62.6-74.4)
- (4) ตารางเวลาเข้า-ออกของรถไฟ (ร้อยละ 61.0-68.6)
- (5) การให้บริการของพนักงานที่สถานี (ร้อยละ 64.3-74.3)
- (6) การจัดตารางเวลาการเดินทาง (ร้อยละ 61.2-70.5)
- (7) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของการรถไฟ (ร้อยละ 41.4-66.9)
- (8) ความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะ (ร้อยละ 41.6-47.0)

### (3.1.2) ด้านตัวรถไฟ

ความพึงพอใจในระดับดีของผู้โดยสารรถไฟทุกประเภทขบวนรถ ได้แก่

- (1) ความชัดเจนของรายละเอียดของตัว (ร้อยละ 71.5-88.1)
- (2) ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋ว (ร้อยละ 56.5)

สำหรับความพึงพอใจในด้านความเร็วในการจองตั๋วมีเพียงขบวนรถประเภท รถด่วนพิเศษ รถด่วน และสปรินเตอร์ เท่านั้นที่มีความพึงพอใจในระดับดีนี้

### (3.1.3) ด้านตัวรถโดยสาร

การบริการด้านนี้ผู้โดยสารรถไฟประเภทรถด่วนพิเศษ รถด่วนและสปรินเตอร์ ที่มีความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

- (1) ความเพียงพอของน้ำประปา (ร้อยละ 38.6)
- (2) ความสะอาดของอุปกรณ์การนอน (ร้อยละ 50.0)
- (3) ระบบปรับอากาศ (ร้อยละ 54.1)

ส่วนผู้โดยสารประเภทรถท้องถิ่นและรถดีเซลรางก็เป็นกลุ่มเดียวอีกเช่นกันที่พึงพอใจในระดับดีกับด้านความสะอาดภายในตัวรถ (ร้อยละ 51.5)

### (3.1.4) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟ

การบริการด้านนี้พบว่า ผู้โดยสารรถไฟทุกประเภทขบวนรถมีความพึงพอใจในการบริการในทุกข้อย่อยของด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟทั้งที่ประจำสถานี และพนักงานบนรถไฟ ได้แก่

- (1) ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (ร้อยละ 72.2-82.2)
- (2) ความรวดเร็วในการให้บริการ (ร้อยละ 65.0-81.2)
- (3) ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา (ร้อยละ 63.5-80.2)
- (4) ความสุภาพในการแต่งกาย (ร้อยละ 68.1-91.1)
- (5) ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร (ร้อยละ 56.5-74.3)

### (3.1.5) ด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวรถรถไฟ

การบริการด้านนี้พบว่าผู้โดยสารรถไฟทุกประเภทขบวนรถ ยกเว้นกลุ่มที่ 5 ประเภทขบวนรถชานเมืองพิเศษ และรถชานเมือง มีความพึงพอใจในการบริการด้านนี้ในทุกประเด็นย่อยของการบริการ ซึ่งได้แก่ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (ร้อยละ 33.8) ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา (ร้อยละ 35.4) และความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร (ร้อยละ 32.3) ซึ่งในการบริการข้อหลังสุดนี้มีกลุ่มที่ 3 คือ ประเภทขบวนรถธรรมดา รถรวม และรถนำเที่ยว ตอบว่าไม่เคยใช้บริการ คือไม่เคยเห็นหน้าตัวรถรถไฟเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 35.8)

### (3.2) การบริการที่ต้องปรับปรุง

การบริการที่ผู้โดยสารรถไฟทุกประเภทขบวนรถ มีความเห็นว่า ต้องปรับปรุง มีดังต่อไปนี้

#### (3.2.1) ด้านตัวสถานีรถไฟ ได้แก่

- (1) ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 28.7-43.9)
- (2) ความพอเพียงของที่นั่งและพัสดุในสถานี (ร้อยละ 45.2-51.7)

#### (3.2.2) ด้านตัวรถโดยสาร

การบริการด้านตัวรถโดยสารที่ผู้โดยสารรถไฟทุกประเภทขบวนรถ มีความเห็นว่า ต้องปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในรถโดยสาร ในส่วนของการปรับปรุงเรื่อง ความสะอาดของห้องสุขาภายในตัวรถโดยสารนี้ พบว่ามีผู้ตอบในกลุ่มของผู้มีความเห็นว่า ต้องปรับปรุง และต้องปรับปรุงอย่างมาก เมื่อรวมร้อยละของผู้ตอบทั้ง 2 กลุ่มเข้าด้วยกันจะ พบว่าต้องมีการปรับปรุง เรื่องความสะอาดของห้องสุขาในรถโดยสารเป็นลำดับสูงอีกเช่นกัน (ร้อยละ 67.5-83.7)

### (3.3) การบริการที่ไม่เคยใช้

#### (3.3.1.) ด้านตัวสถานีรถไฟ

การบริการที่ผู้โดยสารรถไฟทุกประเภทขบวนรถไม่เคยใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่

- (1) ค่าบริการรถเหินสัมภาระ (ร้อยละ 53.7-85.1)
- (2) การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานี (ร้อยละ 60.6-83.2)
- (3) ความสะดวกในการเข้าคิวรอแท็กซี่ (ร้อยละ 53.3-74.9)
- (4) ความเพียงพอของสถานที่จอดรถรอบสถานี (ร้อยละ 31.7-44.6)
- (5) การบริการแจ้งความร้องทุกข์ (ร้อยละ 65.4-85.1)

#### (3.3.2) ด้านตัวรถไฟ

การบริการที่ผู้โดยสารรถไฟทุกประเภทขบวนรถไม่เคยใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการขึ้นตัว หรือเปลี่ยนตัว (ร้อยละ 36.2-70.3) สำหรับการ บริการที่ผู้โดยสารรถไฟทุกกลุ่มประเภทขบวนรถไม่เคยใช้บริการ ยกเว้นประเภทขบวนรถ ด่วนพิเศษ และรถด่วน คือ การจองตัว ซึ่งผู้โดยสารในประเภทขบวนรถดังกล่าวที่ไม่เคยใช้ บริการนี้

### (3.3.3) ด้านตัวรถโดยสาร

การบริการที่ผู้โดยสารรถไฟฟ้าทุกประเภทขบวนรถไม่เคยใช้บริการ ยกเว้นประเภทขบวนรถด่วนพิเศษ และรถด่วน ได้แก่

- (1) ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน (ร้อยละ 50.0)
- (2) ระบบปรับอากาศ (ร้อยละ 54.1)

### (3.3.4) ด้านรถเสียบียง

การบริการด้านนี้เป็นบริการที่ผู้โดยสารรถไฟฟ้าทุกประเภทขบวนรถไม่เคยใช้บริการ เป็นส่วนใหญ่ ในทุก ๆ ด้าน ได้แก่

- (1) ความสะอาดภายในตัวรถเสียบียง (ร้อยละ 54.1-87.1)
- (2) ความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร (ร้อยละ 42.7-86.1)
- (3) ความสะอาดของอาหาร (ร้อยละ 42.3-85.1)
- (4) รสชาติของอาหาร (ร้อยละ 42.3-87.1)
- (5) ราคาอาหาร (ร้อยละ 44.7-85.1)
- (6) ความสะอาดในการแต่งตัวของบริกร (ร้อยละ 41.9-86.1)
- (7) ความสุภาพของบริกร (ร้อยละ 41.5-86.1)

อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้ที่ใช้บริการจะมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงด้านราคา และรสชาติของอาหาร (ร้อยละ 41.1) โดยเฉพาะด้านราคาควรจะต้องมีการปรับปรุงอย่างมาก (ร้อยละ 47.6) ในประเภทขบวนรถด่วนพิเศษและรถด่วน

### (3.3.5) ด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวรถรถไฟ

การบริการด้านนี้ มีเพียงผู้โดยสารรถไฟฟ้าประเภทขบวนรถชานเมือง และชานเมืองพิเศษเท่านั้นที่ผู้ตอบส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการด้านนี้ ทั้งเรื่องของความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (ร้อยละ 38.0) ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา (ร้อยละ 38.8) และความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร (ร้อยละ 40.7) ส่วนประเภทขบวนรถธรรมดา รถรวม และรถนำเที่ยวไม่เคยใช้บริการด้านความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร (ร้อยละ 38.4)

## 3.3.2 ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารเครื่องบินที่ใช้บริการ รฟท.

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟของรฟท. ในกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินที่ใช้บริการ รฟท. พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี และระดับที่ต้องปรับปรุง ดังนี้

## (1) ด้านตัวสถานีรถไฟ

(1.1) การบริการระดับดี ได้แก่ การจัดการวางเวลาการเดินทาง (ร้อยละ 52.6) ตารางเวลาเข้า-ออกของรถไฟ (ร้อยละ 50.9) ความชัดเจนของป้ายแสดง (ร้อยละ 48.6) และการให้บริการของพนักงานประจำสถานี (ร้อยละ 40.4)

(1.2) การบริการระดับที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 47.4) ความพอใจของที่นั่งและพัดลมในสถานี (ร้อยละ 47.4) การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 45.6) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของการรถไฟ (ร้อยละ 43.6) ความพอใจของโทรศัพท์สาธารณะ (ร้อยละ 42.4) ความพอใจของสถานที่จอดรถรอบสถานี (ร้อยละ 40.4) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าคิวรอรถแท็กซี่ (ร้อยละ 33.7) และค่าบริการรถเหินสัมภาระ (ร้อยละ 31.9)

อย่างไรก็ตามในประเด็นเรื่อง การบริการที่ต้องปรับปรุงนี้พบว่า มีการบริการที่ต้องปรับปรุงอย่างมาก คือ เรื่องความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ ร้อยละ 41.9 และกลุ่มผู้ต้องการให้มีการปรับปรุงอีกร้อยละ 38.4 จึงเห็นได้ว่า การบริการด้านนี้มีผู้ต้องการให้ปรับปรุงถึงร้อยละ 75.3

## (2) ด้านตัวรถไฟ

(2.1) การบริการระดับดี ได้แก่ ความชัดเจนในรายละเอียดของตัวรถไฟ (ร้อยละ 67.8) ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋ว (ร้อยละ 54.9) และความสะดวกรวดเร็วในการจองตั๋ว (ร้อยละ 54.4)

(2.2) การบริการในระดับที่ต้องปรับปรุง พบว่า จำนวนร้อยละของผู้ตอบใกล้เคียงกันมากระหว่างความพอใจในระดับดีกับในระดับที่ต้องปรับปรุง คือ ร้อยละ 29.9 กับร้อยละ 28.9 ตามลำดับ ในประเด็นเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการคืนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋ว

## (3) ด้านตัวรถโดยสาร

(3.1) การบริการระดับดี ได้แก่ ระบบปรับอากาศ (ร้อยละ 57.6) และความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน (ร้อยละ 54.1)

(3.2) การบริการที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ ลักษณะสภาพของตัวรถโดยสาร (ร้อยละ 46.1) ความสะอาดภายในตัวรถโดยสาร (ร้อยละ 40.6) ความเพียงพอของน้ำประปา (ร้อยละ 42.9) และ ความสะอาดของห้องสุขาในรถโดยสาร (ร้อยละ 42.4)

หนึ่งในประเด็นนี้หากพิจารณาพร้อมกับกลุ่มผู้ที่มีความเห็นว่าควรจะต้องปรับปรุงอย่างมากแล้ว จะพบว่าด้านความสะอาดของห้องสุขาในรถโดยสารจะมีจำนวนถึงร้อยละ 81.6 ซึ่งเป็น

จำนวนร้อยละที่สูงสุดในเรื่องของการที่ รพท. จะต้องปรับปรุงตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน ณ วันสำรวจ ที่เคยใช้บริการของการรถไฟเสมอมา

#### (4) ด้านรถเสียบียง

(4.1) การบริการระดับดี ได้แก่ ความสุภาพของบริกร ร้อยละ 32.2

(4.2) บริการที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของภาชนะ (ร้อยละ 38.9) ความสะอาดภายในตัวรถเสียบียง (ร้อยละ 37.2) ความสะอาดของอาหาร (ร้อยละ 36.7) รสชาติอาหาร (ร้อยละ 36.4) ความสะอาดในการแต่งตัวของบริกร (ร้อยละ 35.2) และราคาอาหาร (ร้อยละ 28.7)

#### (5) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรพท.

การบริการด้านนี้อยู่ในระดับดีทั้งหมดทั้งด้านพนักงานประจำสถานีและพนักงานบนรถไฟ กล่าวคือ ร้อยละของผู้โดยสารเครื่องบินที่ใช้บริการรถไฟที่มีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ การปฏิบัติงานของพนักงานประจำสถานีและพนักงานบนรถไฟในร้อยละใกล้เคียงกัน มีดังนี้ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ร้อยละ 55.9 กับ 64.8 ความสุภาพในการแต่งกายร้อยละ 67.6 กับ 69.8 ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจาร้อยละ 52.9 กับ 56.1 ความรวดเร็วในการให้บริการร้อยละ 52.1 กับ 53.6 และความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสารร้อยละ 46.1 กับ 48.6 อย่างไรก็ตาม การบริการด้านนี้พบว่าผู้โดยสารเครื่องบินกลุ่มที่มีความเห็นว่าจะต้องปรับปรุงในเรื่องความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสารของพนักงานร้อยละ 35.4 กับ 33.9 และความเร็วในการให้บริการร้อยละ 34.7 กับ 37.4

#### (6) ด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟ

การบริการด้านนี้อยู่ในระดับดีทั้งหมด ทั้งด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (ร้อยละ 42.9) ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา (ร้อยละ 41.6) และความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร (ร้อยละ 37.4) อย่างไรก็ตาม บริการในด้านนี้พบว่าผู้โดยสารเครื่องบินกลุ่มที่มีความเห็นว่าจะต้องปรับปรุง โดยเฉพาะในเรื่องความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสารร้อยละ 30.4 รวมทั้งความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจาร้อยละ 28.7 และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ร้อยละ 29.0

ผลการสำรวจข้างต้นเห็นได้ว่า ผู้โดยสารเครื่องบินที่ใช้บริการ รพท. ด้วยนั้นจะกำหนดมาตรฐานของการบริการแต่ละด้านไว้สูงกว่ามาตรฐานของผู้ใช้บริการรถไฟ และรถทัวร์หรือรถ บขส. ดังนั้นร้อยละของระดับความพึงพอใจในระดับดี ส่วนใหญ่จะมีจำนวนร้อยละ ระหว่าง 40-60 เท่านั้น



### 5.3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ที่ใช้บริการ รฟท.

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟของกลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถบขส. พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจแยกออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ ความพึงพอใจในระดับดี ระดับที่ต้องปรับปรุง และไม่เคยใช้บริการ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

#### (1) ด้านตัวสถานีรถไฟ

(1.1) การบริการระดับดี ได้แก่ การจัดตารางเวลาการเดินทาง (ร้อยละ 77.6) ความชัดเจนของป้ายแสดง (ร้อยละ 70.0) ตารางเวลาเข้า-ออกของรถไฟ (ร้อยละ 68.6) การให้บริการของพนักงานประจำสถานีรถไฟ (ร้อยละ 66.2) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ รฟท. (ร้อยละ 58.6) การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 56.7) ความสะอาดของบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 46.4) และความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะ (ร้อยละ 45.0)

(1.2) การบริการที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งและพัสดุในสถานี (ร้อยละ 51.2) ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 44.3) และความสะอาดของบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 43.6) ซึ่งผู้ที่อยู่ในกลุ่มให้ความเห็นว่าเป็นบริการที่ต้องปรับปรุงนี้มีจำนวนร้อยละใกล้เคียงกับกลุ่มผู้ที่พึงพอใจในระดับดี สำหรับการบริการด้านความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟนั้น พบว่ามีกลุ่มผู้ที่มีความเห็นที่ต้องการปรับปรุงอย่างมากอีกร้อยละ 19.5 และกลุ่มที่ต้องการให้เพิ่มที่นั่งและพัสดุในสถานีอีก ร้อยละ 18.6

(1.3) การบริการที่ไม่เคยใช้ ได้แก่ การบริการแจ้งความร้องทุกข์ (ร้อยละ 82.1) การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานี (ร้อยละ 73.6) การใช้บริการรถเข็นสัมภาระ (ร้อยละ 71.2) ความสะดวกในการเข้าคิวรอรถแท็กซี่ (ร้อยละ 61.9) และความเพียงพอของสถานที่จอดรถรอบสถานี (ร้อยละ 40.5)

#### (2) ด้านตัวรถไฟ

(2.1) การบริการระดับดี ได้แก่ ความชัดเจนในรายละเอียดของตัวรถไฟ (ร้อยละ 74.8) ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋ว (ร้อยละ 72.6) ความสะดวกรวดเร็วในการจองตั๋ว (ร้อยละ 41.2)

(2.2) การบริการที่ไม่เคยใช้ ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการคืนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋ว (ร้อยละ 71.4) และความสะดวกรวดเร็วในการจองตั๋ว (ร้อยละ 40.5) ซึ่งมีจำนวนผู้ที่ไม่เคยใช้บริการใกล้เคียงกับผู้ที่เคยใช้และมีความพึงพอใจในระดับดี

### (3) ด้านตัวรถโดยสาร

- (3.1) การบริการในระดับที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ ลักษณะสภาพของตัวรถโดยสาร (ร้อยละ 54.0) ความพอเพียงของน้ำประปา (ร้อยละ 50.0) ความสะอาดของห้องสุขาในตัวรถโดยสาร (ร้อยละ 46.2) และความสะอาดภายในตัวรถโดยสาร (ร้อยละ 45.7)
- (3.2) สำหรับความสะอาดของห้องสุขาในตัวรถโดยสาร และความเพียงพอของน้ำประปาพบว่า มีกลุ่มผู้ที่ต้องการให้ปรับปรุงเป็นอย่างมากเป็นจำนวนถึงร้อยละ 31.2 และ 20.7 ตามลำดับ ซึ่งหมายถึงกลุ่มที่ต้องการจะให้มีการปรับปรุงในการบริการทั้ง 2 ด้านนี้รวมถึง ร้อยละ 77.4 และ 70.7 ตามลำดับ
- (3.3) การบริการที่ไม่เคยใช้ ได้แก่ ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน (ร้อยละ 66.7) และ ระบบปรับอากาศ (ร้อยละ 58.7)

### (4) ด้านรถเสบียง

ในด้านการบริการรถเสบียงพบว่าผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ที่ใช้บริการรถไฟไม่เคยใช้บริการมีจำนวนถึงร้อยละ 60-66 สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการจะมีผู้มีความเห็นว่าควรจะต้องปรับปรุงในเรื่องราคาอาหาร ความสะอาดภายในตัวรถเสบียง และรสชาติของอาหาร ร้อยละ 18.1 , 17.1 และ 16.9 ตามลำดับ โดยเฉพาะด้านราคาอาหาร มีกลุ่มผู้ที่มีความคิดเห็นว่าจะต้องปรับปรุงอย่างมากอีกร้อยละ 16.7

### (5) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน รพท.

ในการบริการด้านนี้พบว่า ผู้โดยสารรถทัวร์ หรือรถ บขส. มีความพึงพอใจในระดับดีทั้งหมด ทั้งการบริการของพนักงานประจำสถานีและพนักงานบนรถไฟ โดยมีร้อยละใกล้เคียงกันดังนี้ ความสุภาพในการแต่งกายร้อยละ 79.5 กับ 77.6 ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ร้อยละ 75.0 กับ 74.5 ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 69.8 กับ 67.9 ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจาร้อยละ 65.7 กับ 62.6 และความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร ร้อยละ 56.7 กับ 52.1 สำหรับใน 2 ประการหลังนี้พบว่าผู้โดยสารในกลุ่มที่ต้องการให้มีการปรับปรุงมีจำนวนร้อยละ 24.3 กับ 28.3 และร้อยละ 22.1 กับ 22.4 ตามลำดับ

### (6) ด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟ

การบริการโดยรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (ร้อยละ 49.5) ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา (ร้อยละ 45.2) และความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร (ร้อยละ 40.7) อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในส่วนของพนักงานประจำสถานีกับพนักงานบนรถไฟแล้วพบว่าระดับความพึงพอใจต่อตำรวจรถไฟนั้น มีระดับร้อยละที่ต่ำกว่าเนื่องจากผู้โดยสารให้ความเหตุผลว่าไม่เคยใช้บริการ เพราะไม่ค่อยได้เห็นหน้าตำรวจรถไฟถึงร้อยละ 34.6

#### 5.3.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า

- (1) ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าของ รพท. โดยการจำแนกการบริการออกเป็น 4 ด้าน คือ การจองตู้สินค้า การจัดตารางเวลาขบวนรถสินค้า การขนถ่ายสินค้า และความปลอดภัยของสินค้า มีรายละเอียดดังนี้ ด้านการจองตู้สินค้า พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่ซึ่งเป็นลูกค้ารายย่อยจะไม่เคยใช้บริการการจองตู้สินค้ากว่าร้อยละ 50 ขึ้นไป สำหรับผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าที่จะได้แก่ ลูกค้ารายใหญ่ที่ใช้บริการด้านนี้ จะมีความพึงพอใจในระดับดีในแต่ละด้านของการจองตู้สินค้าน้อยกว่าร้อยละ 30 ขึ้นไป
- (2) ด้านตารางเวลาขบวนรถสินค้าพบว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้ามีความพึงพอใจในระดับดีในเรื่องการบริการติดต่อสื่อสารของสถานีขนส่งสินค้า และความตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า ส่วนในเรื่องการจัดเดินขบวนรถสินค้าให้ตามข้อตกลงนั้น พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการในด้านนี้
- (3) ด้านการขนถ่ายสินค้าพบว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าน้อยกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไปไม่ได้ใช้บริการทางด้านนี้ เนื่องจากบริการด้านนี้ทางการรถไฟไม่มีการจัดบริการให้ ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมการขนถ่ายสินค้า เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการใช้ขนถ่ายสินค้า รวมทั้งความสะดวกรวดเร็ว กล่าวคือ ในกรณีลูกค้ารายใหญ่ เช่น การขนส่งปูน และน้ำมัน ฯลฯ ลูกค้าจะเป็นผู้จัดทำเองทั้งสิ้น ทาง รพท. เพียงแต่จัดหาหัวรถจักรมาลากจูงไปเท่านั้น ส่วนลูกค้าขนาดกลางก็จะดำเนินการขนถ่ายสินค้าเอง โดยทางเจ้าหน้าที่การรถไฟจะจัดเตรียมตู้สินค้าไว้ให้ และเมื่อลูกค้าบรรจุสินค้าเสร็จเรียบร้อยทางเจ้าหน้าที่จะทำการผนึกตู้สินค้า
- (4) ด้านความปลอดภัยของสินค้าพบว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้ามีความพึงพอใจในระดับดี ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยที่สถานีรถไฟร้อยละ 82.4 และการรักษาความปลอดภัยระหว่างการเดินทางร้อยละ 71.6 ส่วนบริการด้านการแจ้งความร้องทุกข์พบว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่ร้อยละ 76.5 ไม่เคยใช้บริการทางด้านนี้ อย่างไรก็ตาม ในประเด็นที่ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์นี้ พบว่ามีผู้ตอบในกลุ่มผู้เคยใช้บริการร้องทุกข์ให้ข้อสังเกตว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเคยใช้บริการร้องทุกข์ด้านความเสียหายของสินค้าแล้วพบว่า รพท. ใช้เวลาในการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์นานมาก และชดใช้ค่าเสียหายไม่ถึง 25% ของมูลค่าความเสียหาย เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ไม่ค่อยมีเหตุการณ์ร้องทุกข์เกิดขึ้นบ่อยนัก

### 5.3.5 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

(1) ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในกลุ่มของผู้โดยสารรถไฟจำแนกตามสายการเดินทาง ผลการสำรวจพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มผู้โดยสารรถไฟเมื่อจำแนกตามสายการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยที่ต่างกันระหว่างสาย ดังนี้

(1.1) ด้านตัวสถานีรถไฟ พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟโดยภาพรวมแล้ว สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเกือบทุกด้านของการบริการ ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในบริการด้านนี้ในระดับต่ำสุดจะมีการกระจายอยู่ในสายอื่นทั้ง 5 สาย คือ สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน สายตะวันตก สายตะวันออก และสายใต้ สำหรับใน 2 สายหลังนี้จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดอยู่ 2 ด้านคือ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ และความพึงพอใจของที่นั่งและพัดลมในสถานี

(1.2) ด้านตัวรถไฟ พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟ มีค่าเฉลี่ยที่สูงในระดับใกล้เคียงกัน แต่สายเหนือจะมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าสายอื่น ๆ เมื่อมองในภาพรวม

(1.3) ด้านตัวรถโดยสาร พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟโดยภาพรวมแล้วสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน และระบบปรับอากาศซึ่งสายเหนือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และในสายที่มีค่าเฉลี่ยต่ำและต่ำสุดในด้านความสะอาดของห้องสุขาในรถโดยสาร และความพึงพอใจของน้ำประปา

(1.4) ด้านรถเสบียง พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านรถเสบียงที่มีค่าเฉลี่ยสูงและสูงสุดจะอยู่ในสายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านนี้ที่มีค่าต่ำและต่ำสุดจะอยู่ในสายตะวันออก สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน และสายตะวันตก

(1.5) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟ พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านนี้โดยภาพรวมแล้วมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกันในเกือบทุกด้านและทุกสาย

(1.6) ด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวรถรถไฟ พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านนี้มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในทุกด้านอยู่ในกลุ่มผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในทุกด้านอยู่ในกลุ่มผู้โดยสารรถไฟสายตะวันตก

(2) ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในกลุ่มผู้โดยสารรถไฟจำแนกตามประเภทขบวนรถ

ผลการสำรวจพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มผู้โดยสารรถไฟเมื่อจำแนกตามประเภทขบวนรถแล้วพบว่ามีค่าเฉลี่ยที่ต่างกันระหว่างประเภทขบวนรถ ดังนี้

- (2.1) ด้านตัวสถานีรถไฟ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านตัวสถานีรถไฟโดยภาพรวมแล้ว ประเภทขบวนรถท้องถิ่น และดีเซลรางมีค่าเฉลี่ยสูงและสูงที่สุดในเกือบทุกด้านของการบริการ ส่วนประเภทขบวนรถชานเมืองพิเศษ และรถชานเมืองเป็นไปในทางตรงกันข้าม คือ ผู้โดยสารรถชานเมืองพิเศษ และรถชานเมืองจะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำ และต่ำที่สุดในด้านความสะดวกของสถานี ความสะดวกของห้องสุขา ในบริเวณสถานีรถไฟ และการบริการแจ้งความร้องทุกข์ สำหรับขบวนรถด่วนพิเศษ และรถด่วนมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องที่นั่งและพัสดุในสถานี
- (2.2) ด้านตัวรถไฟ พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านตัวรถไฟโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยที่สูงในระดับใกล้เคียงกัน แต่ประเภทขบวนรถด่วนพิเศษ และรถด่วนจะมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่สูงที่สุด ส่วนประเภทขบวนรถชานเมืองพิเศษ และรถชานเมืองจะมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในด้านการใช้ตัวต่ำที่สุดในทุกประเภทขบวนรถ
- (2.3) ด้านตัวรถโดยสาร พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านตัวรถโดยสารประเภทขบวนรถด่วนพิเศษ และรถด่วน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดในทุกด้าน ยกเว้นด้านความสะดวกของอุปกรณ์เครื่องนอน และระบบปรับอากาศที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอยู่ที่ประเภทขบวนรถเร็ว ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในทุกด้านของการบริการของตัวรถโดยสารอยู่ที่ ประเภทรถชานเมืองพิเศษ และรถชานเมือง
- (2.4) ด้านรถเสบียง พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสารรถไฟด้านรถเสบียงโดยภาพรวมมีค่าสูงสุดอยู่ที่ประเภทขบวนรถท้องถิ่น และรถดีเซลราง ยกเว้นค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านรสชาติอาหาร และราคาอาหาร จะเป็นกลุ่มผู้โดยสารประเภทขบวนรถเร็ว และประเภทขบวนรถชานเมืองพิเศษ และรถชานเมือง ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำสุดในด้านความสะดวกภายในตัวรถเสบียง ความสะดวกของภาชนะใส่อาหาร และรสชาติอาหารจะอยู่ที่ประเภทขบวนรถธรรมดา สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำสุดด้านราคาอาหาร ได้แก่ ประเภทขบวนรถด่วนพิเศษ และรถด่วน

(2.5) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน รฟท. พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของด้านนี้มีค่าเฉลี่ยสูงในทุกด้าน และทุกประเภทขบวนรถ แต่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดของการบริการด้านนี้จะตกอยู่ที่ประเภทขบวนรถท้องถิ่น และรถดีเซลราง

(2.6) ด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟ พบว่า ผู้โดยสารประเภทขบวนรถท้องถิ่นและรถดีเซลรางมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับสูงและสูงสุดในทุกด้าน ยกเว้นด้านความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา ที่พบว่าผู้โดยสารประเภทขบวนรถเร็วมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับสูงสุด ส่วนผู้ที่โดยสารประเภทขบวนรถชานเมืองพิเศษ และรถชานเมืองมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับต่ำสุดในทุกๆ ด้าน

### (3) ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในระหว่างกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟ

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มผู้โดยสารรถไฟกับผู้โดยสารเครื่องบิน และผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ที่ใช้บริการ รฟท. พบว่า ผู้โดยสารเครื่องบินที่ใช้บริการของรถไฟด้วยนั้นมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุดในบริการของการรถไฟในทุกด้าน ทั้งด้านตัวสถานีรถไฟ ด้านตัวรถไฟ ด้านตัวรถโดยสาร ด้านรถเสบียง (ยกเว้นด้านราคาอาหาร) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน รฟท. (ยกเว้นด้านความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสารของพนักงานประจำสถานี) ด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟ

สำหรับค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีค่าสูงสุดต่อบริการของการรถไฟในด้านต่างๆ พบว่า โดยภาพรวมผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีค่าใกล้เคียงกันสูงกว่า และสูงสุดต่อการบริการด้านต่างๆของ รฟท. ยกเว้นเรื่องความสะดวกในการเข้าคิวรอรถแท็กซี่ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถรอบสถานี ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสารของพนักงานประจำสถานี ซึ่งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ที่กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ

ตารางที่ 3-1 สรุปจำนวนร้อยละของผู้โดยสาร จำแนกตามกลุ่มผู้โดยสารและพาหนะที่ใช้ ณ วัน  
สำรวจ และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

บริการ	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงมาก	ไม่เคยใช้บริการ	
<b>1. ด้านตัวสถานีรถไฟ</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	2.7	40.0	24.2	7.0	26.1	2.48
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	2.2	29.4	37.9	16.5	14.0	2.19
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	3.1	41.0	24.4	6.6	25.0	2.51
<b>ความสะอาดของบริเวณสถานีรถไฟ</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	2.3	49.7	39.1	8.2	0.7	2.46
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	1.5	25.4	47.4	24.2	1.5	2.04
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	4.8	46.4	43.6	5.2	-	2.51
<b>ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	0.2	21.5	37.5	21.1	19.7	2.01
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	0.2	8.0	38.4	41.9	11.5	1.62
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	1.2	16.9	44.3	19.5	18.1	2.00
<b>การรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	2.2	58.7	27.4	7.0	4.7	2.59
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	1.7	31.9	45.6	15.7	5.0	2.21
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	4.5	56.7	28.8	3.8	6.2	2.70
<b>ความชัดเจนของป้ายแสดง</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	6.2	68.3	20.4	3.9	1.3	2.78
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	4.5	48.6	39.9	6.0	1.0	2.52
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	5.5	70.0	21.7	1.9	1.0	2.80
<b>ตารางเวลาเข้า ออกของรถไฟ</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	6.7	64.1	22.0	4.3	3.0	2.75
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	5.5	50.9	31.4	10.0	2.2	2.53
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	5.5	68.6	20.7	3.3	1.9	2.78

ตารางที่ 3-1 สรุปจำนวนร้อยละของผู้โดยสาร จำแนกตามกลุ่มผู้โดยสารและพาหนะที่ใช้ ณ วัน  
สำรวจ และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ (ต่อ)

บริการ	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงมาก	ไม่เคยใช้บริการ	
ค่าบริการรถเข็นสัมภาระ						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	0.2	10.6	10.5	4.8	73.8	2.24
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	1.5	22.4	31.9	15.0	29.2	2.15
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	0.7	13.8	11.4	2.9	71.2	2.43
การให้บริการฝากสัมภาระที่สถานี						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	1.3	13.2	8.6	2.4	74.6	2.53
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	1.5	26.2	27.4	7.7	37.2	2.34
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	0.5	16.9	6.7	2.4	73.6	2.59
การให้บริการของพนักงานที่สถานี						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	4.4	66.5	19.1	2.9	7.0	2.78
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	3.2	40.4	38.2	10.5	7.7	2.39
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	5.5	68.2	20.0	3.1	5.2	2.78
ความสะดวกในการเข้าคิวรอแท็กซี่						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	1.1	14.1	13.6	5.3	65.9	2.32
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	1.5	22.4	33.7	13.7	28.7	2.16
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	0.5	15.5	16.0	6.2	61.9	2.27
ความเพียงพอของสถานที่จอดรถรถบขส.ที่สถานี						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	2.0	30.7	21.3	6.4	39.7	2.47
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	1.0	25.9	40.4	19.7	13.0	2.09
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	1.2	28.8	21.7	7.9	40.5	2.39
การจัดตารางเวลาการเดินทาง						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	5.3	66.4	22.0	3.0	3.3	2.77
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	4.0	52.6	32.7	7.7	3.0	2.54
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	4.0	77.6	13.6	3.1	1.7	2.84



ตารางที่ 3-1 สรุปจำนวนร้อยละของผู้โดยสาร จำแนกตามกลุ่มผู้โดยสารและพาหนะที่ใช้ ณ วัน  
สำรวจ และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ (ต่อ)

บริการ	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ต้อง ปรับปรุง	ต้อง ปรับปรุงมาก	ไม่เคยใช้ บริการ	
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ รฟท.						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	3.6	50.9	32.1	6.9	6.6	2.55
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	4.0	28.4	43.6	16.5	7.5	2.22
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	5.5	58.6	28.3	4.8	2.9	2.67
การบริการแจ้งความร้องทุกข์						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	1.0	8.8	12.6	3.7	74.0	2.27
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	1.2	15.7	28.7	14.7	39.7	2.06
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	0.5	7.1	6.7	3.6	82.1	2.25
ความพอเพียงของที่นั่งและพัสดุในสถานี						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	0.7	33.8	47.5	15.7	2.4	2.20
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	0.5	18.2	47.4	25.2	8.7	1.93
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	1.7	26.9	51.2	18.6	1.7	2.12
ความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะ						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	3.6	43.3	28.9	9.6	14.6	2.48
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	1.0	24.4	42.4	18.7	13.5	2.09
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	5.5	45.0	30.7	12.1	6.7	2.47

ตารางที่ 3-1 สรุปจำนวนร้อยละของผู้โดยสาร จำแนกตามกลุ่มผู้โดยสารและพาหนะที่ใช้ ณ วันสำรวจ และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ (ต่อ)

บริการ	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงมาก	ไม่เคยใช้บริการ	
<b>2. ด้านตัวรถไฟ</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	7.9	53.7	10.5	1.7	26.3	2.87
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	8.1	51.8	23.3	8.2	8.7	2.63
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	9.2	51.2	9.7	1.6	28.4	2.90
ความชัดเจนของรายละเอียดในตัว						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	13.4	77.6	7.1	0.7	1.3	3.05
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	15.2	67.8	14.5	1.7	0.7	2.97
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	17.4	74.8	6.9	0.5	0.5	3.10
ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋ว						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	8.7	74.1	12.6	1.5	3.1	2.93
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	8.5	54.9	23.4	8.0	5.2	2.67
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	9.5	72.6	15.7	1.0	1.2	2.92
ความสะดวกรวดเร็วในการจองตั๋ว						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	7.5	41.2	9.3	1.4	40.6	2.93
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	6.0	54.4	26.2	8.0	5.5	2.62
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	6.9	41.2	9.0	2.4	40.5	2.88
ความสะดวกรวดเร็วในการคืนตั๋ว/เปลี่ยนตั๋ว						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	2.1	21.7	13.0	3.0	60.3	2.58
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	2.7	29.9	28.9	15.6	23.4	2.27
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	2.9	16.2	7.1	2.4	71.4	2.68

ตารางที่ 3-1 สรุปจำนวนร้อยละของผู้โดยสาร จำแนกตามกลุ่มผู้โดยสารและพาหนะที่ใช้ ณ วัน  
สำรวจ และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ (ต่อ)

บริการ	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงมาก	ไม่เคยใช้บริการ	
<b>3. ด้านตัวรถโดยสาร</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	3.3	28.6	29.6	12.5	26.2	2.33
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	3.1	36.0	35.9	19.8	5.2	2.25
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	2.8	26.6	34.5	12.3	24.0	2.41
<b>ความสะอาดภายในตัวรถโดยสาร</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	2.3	41.2	42.0	14.5	-	2.31
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	1.7	32.4	40.6	24.2	1.0	2.12
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	4.5	39.3	45.7	10.5	-	2.38
<b>ลักษณะสภาพของตัวรถโดยสาร</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	10.0	51.6	37.2	1.2	-	2.30
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	1.0	31.9	46.1	20.0	1.0	2.14
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	1.9	34.8	54.0	9.3	-	2.29
<b>ความสะอาดของห้องสุขาในรถโดยสาร</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	0.6	12.2	42.6	35.7	9.0	1.75
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	-	14.0	42.4	39.2	4.5	1.74
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	1.4	12.4	46.2	31.2	8.8	1.83
<b>ความเพียงพอของน้ำประปา</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	0.7	23.5	41.3	20.4	14.1	2.05
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	1.2	26.2	42.9	24.4	5.2	2.04
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	0.5	19.3	50.0	20.7	9.5	1.99
<b>ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	2.7	18.9	6.6	1.4	70.5	2.78
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	6.0	54.1	24.7	5.7	9.5	2.67
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	3.3	23.3	5.5	1.2	66.7	2.86

ตารางที่ 3-1 สรุปจำนวนร้อยละของผู้โดยสาร จำแนกตามกลุ่มผู้โดยสารและพาหนะที่ใช้ ณ วัน  
สำรวจ และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ (ต่อ)

บริการ	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ต้อง ปรับปรุง	ต้อง ปรับปรุงมาก	ไม่เคยใช้ บริการ	
<b>ระบบปรับอากาศ</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	3.3	24.0	7.6	1.5	63.6	2.80
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	8.7	57.6	18.5	5.2	10.0	2.78
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	5.2	30.2	5.5	0.7	58.7	3.08
<b>4. ด้านรถเสียบียง</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	0.3	13.6	13.9	5.0	67.1	2.24
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	1.0	26.1	34.9	16.4	21.7	2.14
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	0.8	17.5	15.4	5.2	61.2	2.36
<b>ความสะอาดภายในตัวรถเสียบียง</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	0.2	9.2	14.1	5.0	71.5	2.16
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	0.2	16.2	37.2	18.2	28.2	1.98
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	0.7	11.9	17.1	3.3	66.9	2.30
<b>ความสะอาดของภาชนะอาหาร</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	0.4	15.1	13.7	3.8	67.0	2.37
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	0.7	25.7	38.9	14.0	20.7	2.17
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	0.7	22.6	13.8	1.7	61.2	2.58
<b>ความสะอาดของอาหาร</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	0.1	16.6	13.9	3.0	66.3	2.41
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	1.0	31.4	36.7	10.7	20.2	2.28
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	1.2	21.0	14.3	2.6	61.0	2.53
<b>รสชาติของอาหาร</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	0.1	10.4	17.4	5.5	66.5	2.15
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	1.0	23.4	36.4	19.0	20.2	2.08
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	0.7	14.3	16.9	7.1	61.0	2.22

ตารางที่ 3-1 สรุปจำนวนร้อยละของผู้โดยสาร จำแนกตามกลุ่มผู้โดยสารและพาหนะที่ใช้ ณ วัน  
สำรวจ และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ (ต่อ)

บริการ	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงมาก	ไม่เคยใช้บริการ	
<b>ภาคอาหาร</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	-	5.8	15.6	11.5	67.1	1.83
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	0.2	21.4	28.7	25.4	24.2	1.95
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	0.2	4.8	18.1	16.7	60.2	1.71
<b>ความสะอาดในการแต่งตัวของบริการ</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	0.9	18.9	11.7	2.7	65.9	2.52
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	1.5	32.2	35.2	12.2	19.0	2.28
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	0.7	24.3	14.3	1.7	59.0	2.59
<b>ความสุภาพของบริการ</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	0.6	19.5	10.7	3.6	65.6	2.50
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	2.2	32.2	30.9	15.2	19.5	2.27
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	1.4	23.3	13.1	3.1	59.0	2.56
<b>5. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน รฟท.</b>						
<b>(1) พนักงานประจำสถานี</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	5.4	71.6	18.0	1.9	3.0	2.77
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	4.4	54.9	31.1	6.0	3.6	2.60
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	7.3	69.3	17.5	2.7	3.2	2.71
<b>ความรับผิดชอบต่อหน้าที่</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	4.7	75.9	14.9	1.4	3.1	2.87
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	5.0	55.9	31.2	3.2	4.7	2.66
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	8.3	75.0	13.8	2.1	0.7	2.90

ตารางที่ 3-1 สรุปจำนวนร้อยละของผู้โดยสาร จำแนกตามกลุ่มผู้โดยสารและพาหนะที่ใช้ ณ วัน  
สำรวจ และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ (ต่อ)

บริการ	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ต้อง ปรับปรุง	ต้อง ปรับปรุงมาก	ไม่เคยใช้ บริการ	
ความเร็วในการให้บริการ						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	4.3	72.4	19.3	1.5	2.4	2.81
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	4.0	52.1	34.7	6.2	3.0	2.56
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	7.6	69.8	19.3	1.9	1.4	2.84
คุณภาพเรือโดยสารในการพุดจา						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	4.5	69.9	21.1	2.7	1.7	2.66
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	3.2	52.9	32.9	8.7	2.2	2.52
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	5.0	65.7	24.3	3.8	1.2	2.73
คุณภาพในการแต่งกาย						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	9.0	78.6	10.3	0.8	1.4	2.97
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	5.2	67.6	21.2	4.0	2.0	2.76
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	9.5	79.5	7.9	2.4	0.7	2.97
ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	4.7	61.2	24.3	3.2	6.6	2.72
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	4.5	46.1	35.4	7.7	6.2	2.51
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	6.0	56.7	22.1	3.3	11.9	2.1
(2) พนักงานบนรถไฟ						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	4.9	71.4	18.4	2.3	3.1	2.77
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	4.0	58.6	30.0	5.5	1.9	2.62
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	7.9	66.9	18.4	2.7	4.1	2.83
ความรับผิดชอบต่อหน้าที่						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	5.3	74.7	17.0	1.5	1.5	2.85
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	3.5	64.8	26.7	3.7	1.2	2.69
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	7.9	74.5	13.6	2.4	1.7	2.89

ตารางที่ 3-1 สรุปจำนวนร้อยละของผู้โดยสาร จำแนกตามกลุ่มผู้โดยสารและพาหนะที่ใช้ ณ วันสำรวจ และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ (ต่อ)

บริการ	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงมาก	ไม่เคยใช้บริการ	
<b>ความรวดเร็วในการให้บริการ</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	3.9	71.0	18.5	1.7	4.9	2.81
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	3.5	53.6	37.4	4.2	1.2	2.57
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	7.4	67.9	20.7	1.9	2.1	2.82
<b>ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	4.3	69.3	22.0	2.8	1.6	2.76
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	3.7	56.1	30.7	8.5	1.0	2.56
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	5.5	62.6	28.3	2.6	1.0	2.72
<b>ความสุภาพในการแต่งกาย</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	7.4	79.9	10.2	1.6	1.0	2.94
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	4.2	69.8	21.4	4.0	0.5	2.75
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	12.1	77.6	7.1	2.4	0.7	3.00
<b>ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	3.7	62.0	24.1	3.7	6.6	2.70
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	5.0	48.6	33.9	7.0	5.5	2.55
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	6.4	52.1	22.4	4.0	15.0	2.72
<b>6. ด้านการรักษาความปลอดภัยของ</b>						
<b>ตำรวจรถไฟ</b>						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	2.0	47.4	17.7	4.9	28.0	2.69
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	3.2	40.6	29.0	8.0	19.2	2.58
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	4.6	45.1	13.1	2.6	34.6	2.79

ตารางที่ 3-1 สรุปจำนวนร้อยละของผู้โดยสาร จำแนกตามกลุ่มผู้โดยสารและพาหนะที่ใช้ ณ วันสำรวจ และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ (ต่อ)

บริการ	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย
	ดีมาก	ดี	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงมาก	ไม่เคยใช้บริการ	
ความรับผิดชอบต่อหน้าที่						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	2.2	48.6	19.4	4.3	25.4	2.65
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	4.0	42.9	27.9	9.2	16.0	2.50
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	4.8	49.5	12.6	2.9	30.2	2.81
ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	2.4	49.1	16.5	4.3	27.7	2.69
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	2.5	41.6	28.7	7.7	19.5	2.78
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	5.0	45.2	12.9	2.4	34.5	2.81
ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้โดยสาร						
กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ	1.5	44.4	17.1	6.0	30.9	2.60
กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน	3.0	37.4	30.4	7.0	22.2	2.47
กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์/รถบขส.	4.0	40.7	13.8	2.4	39.0	2.76

5.4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย และความคิดเห็น

5.4.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการบริการที่ได้รับในรอบปีที่แล้วกับช่วงก่อนปีที่แล้ว

(1) ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟรวมทุกสาย

ผลการสำรวจความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับโดยการเปรียบเทียบระหว่างรอบปีที่แล้วกับช่วงก่อนปีที่แล้ว (ต.ค. 2539 ถึง ปัจจุบัน กับ ต.ค. 2538-ก.ย. 2539) ของกลุ่มของผู้โดยสารรถไฟที่พบว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านของบริการ ซึ่งมีผู้ตอบร้อยละของการไม่เปลี่ยนแปลงโดยเรียงลำดับร้อยละดังนี้ ด้านตัวรถโดยสารร้อยละ 69.8 ด้านความปลอดภัยในการเดินทางร้อยละ 67.9 ด้านการบริการของพนักงานบนรถไฟร้อยละ 67.4 ด้านการบริการของพนักงานประจำสถานีร้อยละ 65.8 ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟร้อยละ 57.4 ด้านตัวสถานีรถไฟร้อยละ 56.7 และด้าน



รถเสียบ้างร้อยละ 25.8 เนื่องจากด้านรถเสียบ้างนี้จะมีผู้ไม่เคยใช้บริการเป็นจำนวนมากจึงตอบว่าไม่มีความคิดเห็นถึงร้อยละ 67.0 สำหรับร้อยละผู้โดยสารรถไฟที่ตอบระดับการเปลี่ยนแปลงของบริการโดยรวมยกเว้นการบริการด้านรถเสียบ้างจะเป็นไปในทางที่ดีขึ้นมากกว่าแยลงทุกด้านบริการ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 ร้อยละของผู้โดยสารรถไฟรวมทุกสาย จำแนกตามการบริการกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบริการที่ได้รับในรอบปีที่แล้วกับช่วงก่อนปีที่แล้ว (ต.ค. 2539-ปัจจุบันกับ ต.ค. 2538-ก.ย. 2539)

การบริการ	ความพึงพอใจกับบริการ				
	ดีขึ้น	ไม่เปลี่ยนแปลง	แยลง	ไม่มีความเห็น	รวม
ด้านตัวสถานีรถไฟ	40.5	56.7	2.3	0.5	100.0
ด้านการบริการของพนักงานที่สถานี	33.8	62.8	2.4	1.0	100.0
ด้านตัวรถโดยสาร	15.8	69.8	14.1	0.3	100.0
ด้านรถเสียบ้าง	3.1	25.8	4.1	67.0	100.0
ด้านการบริการของพนักงานบนรถไฟ	29.1	67.4	2.5	1.0	100.0
ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง	28.9	67.9	2.5	0.7	100.0
ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ	22.8	57.4	19.2	0.6	100.0

## (2) ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟจำแนกตามสายการเดินทาง

ผลการสำรวจความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับโดยการเปรียบเทียบระหว่างรอบปีที่แล้วกับช่วงก่อนปีที่แล้ว (ต.ค. 2539 ถึง ปัจจุบัน กับ ต.ค. 2538-ก.ย. 2539) โดยจำแนกกลุ่มของผู้โดยสารรถไฟตามสายการเดินทาง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(2.1) ด้านตัวสถานีรถไฟ พบว่าผู้โดยสารรถไฟสายเหนือมีความพึงพอใจว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นร้อยละ 61.4 ส่วนในสายอื่นๆ อีก 5 สายคือ สายตะวันตก สายตะวันออก เชียงเหนือตอนบน สายใต้ สายตะวันออก และสายตะวันออกเฉียงตอนล่าง มีความเห็นว่าการเปลี่ยนแปลง มีจำนวนร้อยละ 69.8 , 68.5 , 62.9 , 61.3 และ 56.6 ตามลำดับ นอกจากนั้นในส่วนของผู้ที่ตอบว่ามีการเปลี่ยนแปลงใน 5 สายยกเว้นสายเหนือจะบอกว่าบริการดีขึ้นเป็นจำนวนร้อยละที่มากกว่าบอกว่าบริการนี้แยกว่าเดิม

(2.2) ด้านการบริการของพนักงานประจำสถานี พบว่าผู้โดยสารรถไฟทุกสายมีความเห็นว่าการเปลี่ยนแปลง โดยเรียงลำดับร้อยละของผู้ตอบแต่ละสายดังนี้คือ สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนร้อยละ 70.0 สายตะวันตกร้อยละ 69.8 สายใต้ร้อยละ 66.3 สายตะวันออกเฉียงตอนล่างร้อยละ 64.8 สายตะวันออกร้อยละ 60.1 และสายเหนือร้อยละ 52.9

ตามลำดับ นอกจากนี้ในส่วนของผู้ที่ตอบว่ามีการเปลี่ยนแปลงจะบอกว่าบริการดีขึ้น เป็นจำนวนร้อยละที่มากกว่าบอกว่าบริการนี้แย่กว่าเดิม

(2.3) ด้านตัวรถโดยสาร พบว่า ผู้โดยสารรถไฟทุกสายมีความเห็นว่าไม่เปลี่ยนแปลงโดย เรียงลำดับร้อยละของผู้ตอบแต่ละสายดังนี้คือ สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ร้อยละ 75.9 สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนร้อยละ 72.3 สายตะวันออกร้อยละ 71.8 สายเหนือร้อยละ 69.5 สายใต้ร้อยละ 68.3 และสายตะวันตกร้อยละ 63.0 ตามลำดับ นอกจากนี้ในส่วนของผู้ที่ตอบว่ามีการเปลี่ยนแปลง พบว่าในสายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน และสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างนั้นบอกว่าบริการดีขึ้น คือ ร้อยละ 22.8 , 19.2 และ 15.2 ตามลำดับ แต่สายตะวันตก และสายสายตะวันออกให้ความเห็นว่าบริการแย่กว่าเดิม ร้อยละ 29.6 และ 17.2 ตามลำดับ สำหรับสายใต้นั้นมี ร้อยละระหว่างการบริการดีขึ้นกับการบริการแย่กว่าเดิมเท่ากัน คือ ร้อยละ 16.0

(2.4) ด้านรถเสบียง พบว่าผู้โดยสารรถไฟทุกสายส่วนใหญ่ไม่มีความเห็นเนื่องจากไม่ได้ใช้บริการ จำนวนผู้ตอบที่ไม่มีความเห็นเรียงตามลำดับร้อยละ มีดังนี้ สายตะวันตก ร้อยละ 82.7 สายตะวันออกร้อยละ 68.7 สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนร้อยละ 68.5 สายเหนือร้อยละ 68.3 สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างร้อยละ 60.0 และสายใต้ร้อยละ 53.7 ตามลำดับ สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการจะบอกว่าบริการในด้านนี้ไม่มีการเปลี่ยนแปลงเหมือนกันในทุกๆประเภทขบวนรถ

(2.5) ด้านการบริการของพนักงานบนรถไฟ พบว่า ผู้โดยสารรถไฟมีความเห็นว่าไม่มีความเปลี่ยนแปลงเป็นส่วนใหญ่ โดยเรียงลำดับร้อยละของผู้ตอบแต่ละสายดังนี้ สายตะวันตกร้อยละ 72.2 สายใต้ร้อยละ 71.4 สายตะวันออกร้อยละ 68.7 สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนร้อยละ 68.5 สายเหนือร้อยละ 64.1 และสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างร้อยละ 60.7 ตามลำดับ นอกจากนี้ในส่วนของผู้ที่ตอบว่ามีการเปลี่ยนแปลงจะบอกว่าบริการดีขึ้นเป็นจำนวนร้อยละที่มากกว่าบอกว่าบริการนี้แย่กว่าเดิม

(2.6) ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง พบว่าผู้โดยสารรถไฟมีความเห็นว่าไม่เปลี่ยนแปลงเป็นส่วนใหญ่ โดยเรียงลำดับร้อยละของผู้ตอบแต่ละสายดังนี้ สายตะวันออก ร้อยละ 70.6 สายเหนือร้อยละ 70.3 สายตะวันตกร้อยละ 67.9 สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนร้อยละ 67.7 สายใต้ร้อยละ 67.4 และสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ร้อยละ 61.4 ตามลำดับ นอกจากนี้ในส่วนของผู้ที่ตอบว่ามีการเปลี่ยนแปลงจะบอกว่าบริการดีขึ้นเป็นจำนวนร้อยละที่มากกว่าบอกว่าบริการนี้แย่กว่าเดิม

(2.7) ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ พบว่า ผู้โดยสารรถไฟมีความเห็นว่าไม่เปลี่ยนแปลงเป็นส่วนใหญ่ โดยเรียงลำดับร้อยละของผู้ตอบแต่ละสายดังนี้ สายตะวันออกเฉียง

เหนือตอนล่างร้อยละ 68.3 สายตะวันออกเฉียงตอนบนร้อยละ 63.1 สายใต้ร้อยละ 61.7 สายเหนือร้อยละ 55.2 สายตะวันออกร้อยละ 50.9 และสายตะวันตกร้อยละ 48.1 ตามลำดับ

สำหรับในส่วนของผู้ที่ตอบว่ามีการเปลี่ยนแปลงจะบอกว่าบริการดีขึ้น ยกเว้นในสายตะวันออกที่ให้ความเห็นว่าบริการด้านนี้แย่กว่าเดิม ร้อยละ 32.5

โดยสรุป บริการในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ผู้โดยสารรถไฟผู้โดยสารรถไฟส่วนใหญ่ในแต่ละสายการเดินทางมีความเห็นว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้านของบริการ ยกเว้นผู้โดยสารรถไฟเฉพาะสายเหนือเท่านั้นที่มีความเห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านตัวสถานีรถไฟ ส่วนบริการด้านอื่นๆ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงในช่วงระยะเวลาดังกล่าว

### (3) ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟจำแนกตามประเภทขบวนรถที่ใช้เดินทาง

ผลการสำรวจความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับโดยการเปรียบเทียบระหว่างรอบปีที่แล้วกับช่วงก่อนปีที่แล้ว (ต.ค. 2539 ถึง ปัจจุบัน กับ ต.ค. 2538-ก.ย. 2539) โดยจำแนกกลุ่มของผู้โดยสารรถไฟตามประเภทขบวนรถที่ใช้เดินทาง มีดังนี้

(3.1) ด้านตัวสถานีรถไฟ พบว่าผู้โดยสารรถไฟทุกประเภทขบวนรถมีความเห็นว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลงโดยเรียงลำดับร้อยละของผู้ตอบแต่ละประเภทรถดังนี้ ประเภทรถธรรมดา รถมวลและรถนำเที่ยวร้อยละ 58.9 ประเภทขบวนรถด่วนพิเศษและรถด่วนร้อยละ 57.3 ประเภทรถชานเมืองและรถชานเมืองพิเศษร้อยละ 57.0 ประเภทรถเร็วร้อยละ 53.6 และประเภทรถท้องถิ่นและรถดีเซลรางร้อยละ 53.5 ตามลำดับ นอกจากนี้ในส่วนของผู้ที่ตอบว่ามีการเปลี่ยนแปลงจะบอกว่าบริการดีขึ้นเป็นจำนวนร้อยละที่มากกว่าบอกว่าบริการนี้แย่กว่าเดิม

(3.2) ด้านการบริการของพนักงานประจำสถานี พบว่าผู้โดยสารรถไฟทุกประเภทขบวนรถมีความเห็นว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลง โดยเรียงลำดับร้อยละของผู้ตอบแต่ละประเภทรถดังนี้ ประเภทรถเร็วร้อยละ 66.9 ประเภทรถชานเมือง และรถชานเมืองพิเศษร้อยละ 63.9 ประเภทรถธรรมดา รถมวล และรถนำเที่ยวร้อยละ 63.2 ประเภทรถท้องถิ่นและรถดีเซลรางร้อยละ 61.4 และประเภทขบวนรถด่วนพิเศษ และรถด่วนร้อยละ 58.9 ตามลำดับ นอกจากนี้ในส่วนของผู้ที่ตอบว่ามีการเปลี่ยนแปลงจะบอกว่าบริการดีขึ้นเป็นจำนวนร้อยละที่มากกว่าบอกว่าบริการนี้แย่กว่าเดิม

(3.3) ด้านตัวรถโดยสาร พบว่าผู้โดยสารรถไฟทุกประเภทขบวนรถมีความเห็นว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลง โดยเรียงลำดับร้อยละของผู้ตอบแต่ละประเภทรถดังนี้ ประเภทรถท้องถิ่นและรถดีเซลรางร้อยละ 77.2 ประเภทรถเร็วร้อยละ 74.7 ประเภทรถธรรมดา รถมวล

และรถนำเที่ยวร้อยละ 69.8 ประเภทรถขานเมือง และรถขานเมืองพิเศษร้อยละ 68.1 และประเภทขบวนรถด่วนพิเศษและรถด่วนร้อยละ 65.4 ตามลำดับ นอกจากนี้ในส่วนของผู้ที่ตอบว่ามีการเปลี่ยนแปลงนั้นพบว่าประเภทรถขานเมือง และรถขานเมืองพิเศษ ประเภทรถธรรมดา รถรวม และรถนำเที่ยว ประเภทรถท้องถิ่น และรถดีเซลรางที่บอกว่าบริการด้านนี้แยกว่าเดิม คือ ร้อยละ 21.7 , 20.2 และ 11.9 ตามลำดับ ส่วนประเภทขบวนรถด่วนพิเศษ และรถด่วน และประเภทรถเร็วบอกว่าบริการในส่วนนี้ดีขึ้นคิดเป็นร้อยละ 27.2 และ 19.9 ตามลำดับ

(3.4) ด้านรถเสบียง พบว่าผู้โดยสารรถไฟทุกสายส่วนใหญ่ไม่มีความเห็นเนื่องจากไม่ได้ใช้บริการ จำนวนผู้ตอบที่ไม่มีความเห็นเรียงตามลำดับร้อยละ มีดังนี้ ประเภทรถท้องถิ่น และรถดีเซลรางร้อยละ 84.2 ประเภทรถขานเมือง และรถขานเมืองพิเศษร้อยละ 74.5 ประเภทรถธรรมดา รถรวม และรถนำเที่ยวร้อยละ 70.2 ประเภทรถเร็วร้อยละ 68.1 และประเภทขบวนรถด่วนพิเศษและรถด่วนร้อยละ 48.0 ตามลำดับ สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการจะบอกว่าบริการในด้านนี้ไม่มีการเปลี่ยนแปลงเหมือนกันในทุกๆประเภทขบวนรถ

(3.5) ด้านการบริการของพนักงานบนรถไฟ พบว่าผู้โดยสารรถไฟทุกประเภทขบวนรถมีความเห็นว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลง โดยเรียงลำดับร้อยละของผู้ตอบแต่ละประเภทรถดังนี้ ประเภทรถท้องถิ่นและรถดีเซลรางร้อยละ 72.3 ประเภทรถขานเมืองและรถขานเมืองพิเศษร้อยละ 72.2 ประเภทรถเร็วร้อยละ 67.5 ประเภทรถธรรมดา รถรวม และรถนำเที่ยวร้อยละ 67.1 และประเภทขบวนรถด่วนพิเศษ และรถด่วนร้อยละ 60.6 ตามลำดับ นอกจากนี้ในส่วนของผู้ที่ตอบว่ามีการเปลี่ยนแปลงจะบอกว่าบริการดีขึ้นเป็นจำนวนร้อยละที่มากกว่าบอกว่าบริการนี้แยกว่าเดิม

(3.6) ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง พบว่าผู้โดยสารรถไฟทุกประเภทขบวนรถมีความเห็นว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลง โดยเรียงลำดับร้อยละของผู้ตอบแต่ละประเภทรถดังนี้ ประเภทรถขานเมือง และรถขานเมืองพิเศษร้อยละ 72.2 ประเภทรถธรรมดา รถรวม และรถนำเที่ยวร้อยละ 67.8 ประเภทรถท้องถิ่นและรถดีเซลรางร้อยละ 67.3 ประเภทขบวนรถด่วนพิเศษและรถด่วนร้อยละ 66.7 และประเภทรถเร็วร้อยละ 63.3 ตามลำดับ นอกจากนี้ในส่วนของผู้ที่ตอบว่ามีการเปลี่ยนแปลงจะบอกว่าบริการดีขึ้นเป็นจำนวนร้อยละที่มากกว่าบอกว่าบริการนี้แยกว่าเดิม

(3.7) ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ พบว่าผู้โดยสารรถไฟทุกประเภทขบวนรถมีความเห็นว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลง โดยเรียงลำดับร้อยละของผู้ตอบแต่ละประเภทรถดังนี้ ประเภทรถท้องถิ่นและรถดีเซลรางร้อยละ 67.3 ประเภทรถเร็วร้อยละ 62.7 ประเภท

รถธรรมดา รถรวม และรถนำเที่ยวร้อยละ 57.4 ประเภทขบวนรถด่วนพิเศษ และรถด่วนร้อยละ 56.9 และประเภทรถชานเมือง และรถชานเมืองพิเศษร้อยละ 50.5 ตามลำดับ สำหรับในส่วนของผู้ที่ตอบว่ามีการเปลี่ยนแปลงจะบอกว่าบริการดีขึ้น เพียง 3 ประเภทขบวนรถ ได้แก่ ประเภทขบวนรถด่วนพิเศษและรถด่วนร้อยละ 27.2 ประเภทรถเร็วร้อยละ 25.3 และประเภทรถท้องถิ่นและรถดีเซลรางร้อยละ 21.8 ส่วนประเภทรถชานเมืองและรถชานเมืองพิเศษ กับประเภทรถธรรมดา รถรวม และรถนำเที่ยวมีร้อยละของผู้ตอบบริการด้านนี้แย่งลงกว่าเดิม คือ 28.5 และ 22.1 ตามลำดับ

โดยสรุป บริการในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ผู้โดยสารรถไฟผู้โดยสารรถไฟทุกประเภทขบวนรถมีความเห็นว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้านของบริการ

#### (4) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟที่ได้รับการบริการจากการรถไฟในรอบปีที่แล้วกับช่วงก่อนปีที่แล้ว

##### (4.1) จำแนกตามสาย

ผลการสำรวจความพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับโดยเปรียบเทียบระหว่างรอบปีที่แล้วกับช่วงก่อนปีที่แล้ว (ต.ค. 2539 ถึงปัจจุบัน กับ ต.ค. 2538-ก.ย. 2539) ของกลุ่มผู้โดยสารรถไฟเมื่อจำแนกตามสาย พบว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้โดยสารในการบริการของ รฟท.สูงที่สุดคือ สายเหนือ ยกเว้นการบริการด้านความปลอดภัยในการเดินทาง และความตรงต่อเวลาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในสายตะวันออก สำหรับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้โดยสารในการบริการของการรถไฟที่ต่ำที่สุด คือสายตะวันตกในด้านการบริการของพนักงานประจำสถานี ด้านตัวรถโดยสาร ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง และสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนในด้านตัวสถานีรถไฟและด้านรถเสบียง สำหรับสายตะวันออกเป็นสายที่พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้โดยสารมีค่าต่ำสุดในด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4-2

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟที่ได้รับบริการจากรถไฟในรอบปี  
ที่แล้วกับช่วงก่อนปีที่แล้ว (ต.ค. 2539 - ปัจจุบัน กับ ต.ค. 2538 - ก.ย. 2539)  
จำแนกตามสายการเดินทาง

บริการ	สายการเดินทาง					
	เหนือ	ตอ.น. บน	ตอ.น. ล่าง	ตะวันออก	ตะวันตก	ใต้
ด้านตัวสถานีรถไฟ	2.60	2.23	2.42	2.33	2.25	2.33
ด้านการบริการของพนักงานที่สถานี	2.40	2.23	2.34	2.39	2.19	2.29
ด้านตัวรถโดยสาร	2.16	2.12	2.06	1.94	1.77	2.00
ด้านรถเสบียง	2.02	1.88	2.00	2.02	1.93	1.93
ด้านการบริการของพนักงานบนรถไฟ	2.33	2.23	2.06	2.25	2.17	2.26
ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง	2.26	2.27	2.37	2.25	2.18	2.28
ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ	2.03	2.09	2.21	1.84	2.01	2.07

(4.2) จำแนกตามประเภทขบวนรถ

ผลการสำรวจความพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับโดยเปรียบเทียบระหว่างรอบปี  
ที่แล้วกับช่วงก่อนปีที่แล้ว (ต.ค. 2539 ถึงปัจจุบัน กับ ต.ค. 2538 - ก.ย. 2539) ของกลุ่มผู้  
โดยสารรถไฟเมื่อจำแนกตามประเภทขบวนรถ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่  
ละด้านต่างกันไปในแต่ละประเภทของขบวนรถ กล่าวคือ ประเภทขบวนรถเร็ว และประเภท  
ขบวนรถท้องถิ่นและดีเซลราง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านตัวสถานีรถไฟเท่ากับ  
ส่วนด้านการบริการของพนักงานประจำสถานีและด้านความปลอดภัยในการเดินทางพบ  
ว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดที่ประเภทขบวนรถท้องถิ่นและดีเซลราง สำหรับในด้าน  
ตัวรถโดยสารและด้านการบริการของพนักงานบนรถไฟพบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ประเภท  
ขบวนรถด่วนพิเศษ และรถด่วน และในด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟพบว่ามีค่า  
เฉลี่ยสูงสุดเท่ากันที่ประเภทขบวนรถด่วนพิเศษ และรถด่วน กับประเภทขบวนรถเร็ว แต่  
สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดพบว่าผู้โดยสารในกลุ่มประเภทขบวนรถชานเมือง  
พิเศษและรถชานเมืองมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในเกือบทุกด้าน ยกเว้นในด้านตัว  
สถานีรถไฟ และด้านรถเสบียง ดังรายละเอียดในตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟที่ได้รับบริการจากรถไฟในรอบปีที่แล้วกับช่วงก่อนปีที่แล้ว (ต.ค. 2539 - ปัจจุบัน กับ ต.ค. 2538 - ก.ย. 2539) จำแนกตามประเภทขบวนรถไฟ

บริการ	ประเภทขบวนรถไฟ				
	ด่วนพิเศษ	เร็ว	ธรรมดา	ท้องถิ่น	ชานเมือง
ด้านตัวสถานีรถไฟ	2.38	2.43	2.35	2.43	2.37
ด้านการบริการของพนักงานที่สถานี	2.32	2.30	2.34	2.38	2.28
ด้านตัวรถโดยสาร	2.21	2.14	1.90	1.99	1.88
ด้านรถเสียบึง	1.95	1.94	1.97	1.88	2.04
ด้านการบริการของพนักงานบนรถไฟ	2.31	2.30	2.27	2.24	2.22
ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง	2.29	2.31	2.28	2.30	2.18
ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ	2.13	2.13	1.98	2.11	1.91

5.4.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟระหว่างกลุ่มผู้โดยสารต่างพาหนะ

(1) ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟโดยเปรียบเทียบในกลุ่มผู้โดยสาร 3 กลุ่ม คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการ รถฟ. ณ วันที่สำรวจ ผู้โดยสารเครื่องบิน ณ วันที่สำรวจที่ใช้บริการรถไฟ และผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ณ วันที่สำรวจที่ใช้บริการ รถฟ. โดยจำแนกตามชั้นที่นั่งที่มีอัตราค่าโดยสารใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาจากบริการด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความตรงต่อเวลา ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความสะดวกของที่นั่ง การบริการด้านอาหาร และการบริการทั่วไปของพนักงาน พบว่ามีความแตกต่างกันดังนี้

(1.1) รถนอนชั้น 1 ปรับอากาศกับเครื่องบิน

ผู้โดยสารทั้ง 3 กลุ่มมีระดับความพึงพอใจว่ารถไฟดีต่อยกกว่าเครื่องบินในทุกด้าน ยกเว้นด้านความปลอดภัยในการเดินทางเพียงด้านเดียว ซึ่งกลุ่มผู้โดยสารรถไฟมีความพึงพอใจในระดับดีกว่าร้อยละ 44.0 สำหรับผู้โดยสารเครื่องบินมีความพึงพอใจในระดับพอๆกัน ร้อยละ 42.6 ส่วนผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. มีระดับความพึงพอใจที่เท่ากันร้อยละ 37.5 คือ บริการพอๆกัน เท่ากับบริการรถไฟแยกว่า

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ตารางที่ 5-5 ของภาคผนวก) พบว่า ด้านความปลอดภัยในการเดินทางและการบริการทั่วไปของพนักงานนั้นผู้โดยสารรถไฟมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับของบริการสูงที่สุด แต่บริการด้านความสะดวกสบาย ความสะดวกของที่นั่ง และการบริการด้านอาหาร ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือกลุ่มผู้

โดยสารเครื่องบิน ส่วนความตรงต่อเวลานั้น ผู้โดยสารรถไฟกับผู้โดยสารเครื่องบินมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน สำหรับผู้โดยสารรถทัวร์ หรือรถบขส. นั้น มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำสุดในทุกด้านการบริการ

(1.2) รถนอนชั้น 2 ปรับอากาศกับเครื่องบิน

ผู้โดยสารทั้ง 3 กลุ่มยังคงมีระดับความพึงพอใจว่ารถไฟดีด้อยกว่าเครื่องบินในทุกด้าน ยกเว้นด้านความปลอดภัยในการเดินทางเพียงด้านเดียว เฉพาะในกลุ่มผู้โดยสารรถไฟและกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินที่พบว่ากลุ่มผู้โดยสารรถไฟมีความพึงพอใจในระดับดีกว่าร้อยละ 48.8 สำหรับผู้โดยสารเครื่องบินมีความพึงพอใจในระดับพอๆกันร้อยละ 38.4

(1.3) รถนอนชั้น 2 ปรับอากาศกับรถทัวร์

ผู้โดยสารทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจในบริการที่ระดับเดียวกันในเรื่องของความปลอดภัย และความสะอาดสบายว่ารถไฟมีบริการที่ดีกว่า แต่ในส่วนของบริการข้ออื่นๆมีความพึงพอใจแตกต่างกันไป

ในด้านความตรงต่อเวลาผู้โดยสารรถไฟและผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส.มีความพึงพอใจในระดับเดียวกันคือรถไฟดีด้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 41.1 และ 68.5 ตามลำดับ ซึ่งบริการด้านนี้ผู้โดยสารเครื่องบินมีความพึงพอใจในระดับที่พอๆกัน ร้อยละ 34.3

ด้านความสะดวกของที่นั่งผู้โดยสารรถไฟกับเครื่องบินมีความพึงพอใจในระดับเดียวกันว่ารถไฟดีกว่ารถทัวร์ ตรงกันข้ามผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส.ที่เห็นว่ารถไฟดีด้อยกว่า

สำหรับบริการด้านอาหารนั้น ผู้โดยสารรถไฟกับรถทัวร์หรือรถ บขส.มีความเห็นตรงกันว่าบริการของรถไฟดีด้อยกว่า แต่ผู้โดยสารเครื่องบินมีความพอใจในระดับที่บริการพอๆกัน

ด้านการบริการทั่วไปของพนักงานมีผู้โดยสารรถไฟเพียงกลุ่มเดียวที่มีความพึงพอใจว่ารถไฟมีบริการดีกว่า ต่างจากผู้โดยสารอีก 2 กลุ่มที่ว่าบริการด้านนี้มีระดับพอๆกัน

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่าผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส.มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำสุดในเกือบทุกด้านการบริการ ยกเว้นด้านความปลอดภัยในการเดินทาง นอกจากนั้นผู้โดยสารรถไฟมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดในด้านความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และการบริการทั่วไปของพนักงาน ส่วนการบริการด้านความตรงต่อเวลา ความสะดวกของที่นั่ง และการบริการด้านอาหารนั้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน



#### (1.4) รถนอนชั้น 2 ธรรมดากับรถทัวร์

เมื่อพิจารณาแล้ว พบว่า มีค่าของระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกับระหว่างรถนอนชั้น 2 ปรับอากาศกับรถทัวร์ ทั้งในด้านความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และความตรงต่อเวลา ส่วนบริการด้านอื่นๆ ได้แก่ ความสะอาดของที่นั่ง การบริการด้านอาหาร และการบริการทั่วไปของพนักงานนั้น ในกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินมีระดับความพึงพอใจที่พอๆกัน กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. มีความพึงพอใจที่บริการ รพท.ด้อยกว่าสำหรับกลุ่มผู้โดยสารรถไฟ พบว่ามีความพึงพอใจในบริการด้านความสะอาดของที่นั่งที่พอๆกัน ด้านการบริการด้านอาหารที่ด้อยกว่ารถทัวร์ และบริการทั่วไปของพนักงานมีร้อยละของความพึงพอใจที่เท่ากันระหว่างการบริการที่รถไฟดีกว่ากับบริการที่พอๆกัน

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่าผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส.มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำสุดในเกือบทุกด้านการบริการ ยกเว้นด้านความปลอดภัยในการเดินทาง นอกจากนี้ผู้โดยสารรถไฟมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดในด้านความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และการบริการทั่วไปของพนักงาน ส่วนการบริการด้านความตรงต่อเวลาและความสะอาดของที่นั่ง และการบริการด้านอาหารนั้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน

#### (1.5) รถนั่งชั้น 2 ปรับอากาศกับรถทัวร์

กลุ่มผู้โดยสารรถไฟกับเครื่องบินมีความพึงพอใจในด้านความตรงต่อเวลาความปลอดภัยและความสะอาดสบายในระดับเดียวกันคือ รถไฟดีกว่า ตรงกันข้ามกับผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. สำหรับบริการด้านอื่นๆนั้น ผู้โดยสารเครื่องบินมีระดับความพึงพอใจที่พอๆกันเช่นเดียวกันกับผู้โดยสารรถไฟ ยกเว้นในด้านการบริการด้านอาหารที่ผู้โดยสารรถไฟมีความพึงพอใจที่บริการรถไฟดีกว่า ในบริการด้านนี้ผู้โดยสารรถทัวร์ร้อยละ 29.6 ไม่มีความคิดเห็นเนื่องมาจากลักษณะของอาหารต่างกัน การบริการอาหารของรถไฟในชั้นนี้จะเป็นอาหารกล่องต่างกับการบริการอาหารของรถทัวร์จะจัดในลักษณะที่สามารถเลือกอาหารได้ และในส่วนของบริการทั่วไปของพนักงานผู้โดยสารรถทัวร์มีระดับความพึงพอใจที่เท่ากันระหว่างบริการพอๆกันกับบริการของรถไฟด้อยกว่า ร้อยละ 35.8 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแล้ว พบว่าผู้โดยสารรถไฟมีค่าเฉลี่ยในระดับที่สูงกว่าผู้โดยสารกลุ่มอื่นๆในเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความปลอดภัย และความตรงต่อเวลาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่กลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. และกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน ตามลำดับ

(1.6) รถนั่งชั้น 2 ธรรมดากับรถทัวร์

ผลจากการสำรวจพบว่าในกลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. มีความพึงพอใจการบริการของรถไฟน้อยกว่าในทุกด้านบริการ ยกเว้นด้านความปลอดภัยที่มีความพึงพอใจที่รถไฟดีกว่าถึงร้อยละ 84.6 สำหรับผู้โดยสารเครื่องบินมีความพึงพอใจในแต่ละด้านบริการบริการที่พอๆกัน ยกเว้นด้านความตรงต่อเวลา และความปลอดภัยที่บริการ รฟท. ดีกว่า ส่วนในกลุ่มของผู้โดยสารรถไฟเองมีความพึงพอใจที่ระดับดีกว่าเพียง 2 ด้านคือ ด้านความปลอดภัย และความสะอาดสบาย แต่ในด้านความตรงต่อเวลา และความสะอาดของที่นั่ง นั้นรถไฟดีกว่า ด้านการบริการทั่วไปของพนักงานพอๆกัน และไม่เห็นความเห็นในเรื่องของการบริการด้านอาหาร เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ พบว่าผู้โดยสารรถไฟมีค่าเฉลี่ยในระดับที่สูงกว่าผู้โดยสารกลุ่มอื่นๆในเกือบทุกด้านบริการ ยกเว้นด้านความตรงต่อเวลาและการบริการด้านอาหารเท่านั้นซึ่งมีค่าเฉลี่ยค่าความพึงพอใจสูงสุดที่กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน สำหรับกลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ยังคงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในทุกด้านบริการ ยกเว้นบริการด้านอาหาร

(1.7) รถนั่งชั้น 3 ปรับอากาศกับรถบขส.

กลุ่มผู้โดยสารรถไฟและเครื่องบินมีความพึงพอใจในระดับเดียวกันที่รถไฟบริการดีกว่ารถ บขส. ในทุกๆด้าน ยกเว้นในด้านการบริการอาหารส่วนใหญ่ไม่มีความคิดเห็นเนื่องจากรถ บขส. ไม่มีบริการด้านอาหาร แต่ในกลุ่มผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. มีความพึงพอใจที่รถไฟดีกว่าใน 2 ด้านเท่านั้น คือด้านสะอาดสบาย และความปลอดภัย สำหรับด้านความตรงต่อเวลาและด้านความสะอาดของที่นั่งนั้น ผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. มีความพึงพอใจในระดับที่เท่ากันระหว่างบริการของรถไฟดีกว่า และบริการพอๆกัน ส่วนในด้านการบริการด้านอาหาร และการบริการทั่วไปของพนักงานมีความพึงพอใจในระดับที่พอๆกัน ด้วยร้อยละที่เท่ากัน คือ 42.9 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ พบว่าผู้โดยสารเครื่องบินมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านความสะอาดสบาย และการบริการด้านอาหาร สำหรับในบริการด้านความตรงต่อเวลา ความปลอดภัย ความสะอาดของที่นั่ง และการบริการทั่วไปของพนักงานนั้น ผู้โดยสารรถไฟมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถบขส. มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในทุกด้านบริการ

(1.8) รถนั่งชั้น 3 กับรถ บขส.

ผู้โดยสารทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจในระดับเดียวกันในทุกๆด้านบริการ ในส่วนที่ รพท.ดีกว่า ได้แก่ ด้านความตรงต่อเวลา ความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และการ บริการทั่วไปของพนักงาน สำหรับด้านความสะอาดของที่นั่งนั้นมีความพึงพอใจที่ระดับ พอกๆกัน แต่ด้านความตรงต่อเวลานั้นผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส.มีความพึงพอใจที่รถไฟ ด้อยกว่า ส่วนบริการด้านอาหารส่วนใหญ่ไม่มีความคิดเห็นทั้ง 3 กลุ่ม เมื่อพิจารณาค่า เฉลี่ยของความพึงพอใจแล้ว พบว่าผู้โดยสารรถไฟมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในบริการด้านความ สะดวกสบาย ความสะอาดของที่นั่ง และการบริการทั่วไปของพนักงาน ผู้โดยสารรถทัวร์ หรือรถ บขส.มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่บริการด้านความปลอดภัย และบริการด้านอาหาร สำหรับ ด้านความตรงต่อเวลานั้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ผู้โดยสารเครื่องบิน

(1.9) รถนั่งชั้น 3 กับรถเมล์ธรรมดา

ผู้โดยสารทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจในระดับเดียวกันในทุกๆด้านบริการ ในส่วนที่ รพท.ดีกว่า ได้แก่ ด้านความตรงต่อเวลา ความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และการ บริการทั่วไปของพนักงาน สำหรับด้านความสะอาดของที่นั่งนั้นมีความพึงพอใจที่ระดับ พอกๆกัน ส่วนบริการด้านอาหารส่วนใหญ่ไม่มีความคิดเห็นทั้ง 3 กลุ่ม เมื่อพิจารณาค่า เฉลี่ยของความพึงพอใจแล้ว พบว่าผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงที่สุด ในทุกด้านบริการ ยกเว้นด้านความตรงต่อเวลาเพียงด้านเดียว

#### 5.4.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางรถไฟกับพาหนะอื่น ๆ

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยการรถไฟกับการใช้พาหนะขนส่ง ประเภทอื่น ได้แก่ บริการขององค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (รสพ.) บริการรถบรรทุก 6-10 ล้อ และ บริการรถปิคอัพ พบว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้ากับ รพท.มีความพึงพอใจในบริการการขนส่งสินค้าของการ รถไฟในระดับที่ดีกว่าเป็นส่วนใหญ่ ดังต่อไปนี้

(1) ในระดับที่ดีกว่า ได้แก่

(1.1) ด้านความปลอดภัยของสินค้าเป็นร้อยละ 62.5 เมื่อเปรียบเทียบกับรถบรรทุก (6-10 ล้อ) ร้อยละ 51.2 และร้อยละ 50.0 เมื่อเปรียบเทียบกับรถ รสพ. และรถปิคอัพ

(1.2) ด้านความตรงต่อเวลาเป็นร้อยละ 43.9 และ 43.8 เมื่อเปรียบเทียบกับรถ รสพ. และรถบรรทุก (6-10 ล้อ)

- (1.3) ด้านตารางเวลาขบวนรถสินค้าเป็นร้อยละ 48.8 และ 39.6 เมื่อเปรียบเทียบกับรถ รสพ. และรถบรรทุก (6-10 ล้อ)
- (1.4) ด้านการบริการทั่วไปของพนักงานเป็นร้อยละ 50.0 , 43.9 และ 39.6 เมื่อเปรียบเทียบกับ รถปิคอัพ รถรสบพ. และรถบรรทุก (6-10 ล้อ) ตามลำดับ
- (2) ในระดับที่พอกัน ได้แก่ ความตรงต่อเวลาเป็นร้อยละ 33.3 เมื่อเปรียบเทียบกับรถปิคอัพ
- (3) ในระดับที่ไม่ได้ใช้บริการ ได้แก่
- (3.1) ด้านการจองตู้สินค้าเป็นร้อยละ 100.0 , 68.3 และ 52.4 เมื่อเปรียบเทียบกับรถปิคอัพ รถบรรทุก (6-10 ล้อ) และรถรสบพ. ตามลำดับ
- (3.2) การขนถ่ายสินค้าเป็นร้อยละ 50.0, 34.1 และ 33.3 เมื่อเปรียบเทียบกับรถปิคอัพ รถบรรทุก (6-10 ล้อ) และ รถรสบพ. ตามลำดับ สำหรับการบริการด้านนี้พบว่าผู้ขนส่งสินค้า รายใหญ่และขนาดกลางจะไม่ได้ใช้บริการด้านนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องดำเนินการเองทั้งใน ลักษณะการจ้างกรรมกรขนส่งสินค้าไปบรรจุเข้าตู้สินค้า หรือในกลุ่มบริษัทขนาดใหญ่จะมี ตู้บรรจุสินค้าของตนเอง และเช่าเครื่อของ รพท. พร้อมทั้งว่าจ้างหัวรถจักรในการลากจูงตู้ สินค้า

#### 5.4.4 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของรพท.เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของการรถไฟ

คำถามสำหรับในกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เป็นคำถามที่แสดงความคิดเห็นที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย หรือไม่มีความคิดเห็น ซึ่งมีทั้งหมด 5 ข้อ ดังต่อไปนี้

- ข้อ 1 รพท.ควรย้ายชุมทางสถานีรถไฟกรุงเทพจากหัวลำโพงไปอยู่ที่สถานีบางซื่อ
- ข้อ 2 การรถไฟควรให้สัมปทานการเดินรถไฟแก่เอกชนเป็นผู้ให้บริการแทนการให้บริการเอง
- ข้อ 3 รพท.ควรจ้างเหมาเอกชนให้บริการเฉพาะตู้นอนแทนการให้บริการเอง
- ข้อ 4 การรถไฟควรจ้างเหมาเอกชนให้บริการเฉพาะตู้เสบียงแทนการให้บริการเอง
- ข้อ 5 รพท.ควรเก็บค่าโดยสารให้สูงขึ้น เพื่อนำมาลงทุนสร้างระบบรถไฟรางคู่ให้สามารถทำความเร็วได้ดีขึ้น

สำหรับคำถามของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ มีทั้งหมด 3 ข้อ ดังต่อไปนี้

- ข้อ 1 การรถไฟควรย้ายชุมทางสถานีรถไฟกรุงเทพจากหัวลำโพงไปอยู่ที่สถานีบางซื่อ
- ข้อ 2 รพท.ควรให้สัมปทานการเดินรถไฟแก่เอกชนเป็นผู้ให้บริการแทนการให้บริการเอง
- ข้อ 3 การรถไฟควรเก็บค่าโดยสารให้สูงขึ้น เพื่อนำมาลงทุนสร้างระบบรถไฟรางคู่ให้สามารถทำความเร็วได้ดีขึ้น

## (1) ผู้โดยสารรถไฟ ณ วันสำรวจ

### (1.1) ผู้โดยสารรถไฟรวมทุกสาย

จากการสำรวจ พบว่าผู้โดยสารรถไฟในภาพรวมทุกสายไม่เห็นด้วยกับคำถามที่ว่า รฟท. ควรย้ายชุมทางสถานีหัวลำโพงไปอยู่ที่สถานีบางชื่อคือ ร้อยละ 46.0 ซึ่งต่างจากคำถามข้ออื่นๆที่คำตอบส่วนใหญ่จะเห็นด้วย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การเห็นด้วยกับการที่การรถไฟจะเก็บค่าโดยสารให้สูงขึ้น เพื่อที่จะนำมาลงสร้างระบบรางคู่ในการทำความเร็วถึงร้อยละ 65.7 เห็นด้วยกับการที่รฟท.ควรให้สัมปทานการเดินรถไฟแก่เอกชนเป็นผู้ให้บริการแทนการให้บริการเองร้อยละ 42.7 เห็นด้วยกับการที่การรถไฟควรจ้างเหมาเอกชนให้บริการเฉพาะตู้เสบียงแทนการให้บริการเองร้อยละ 39.6 และเห็นด้วยกับการที่รฟท.ควรจ้างเหมาเอกชนให้บริการเฉพาะตู้นอนแทนการให้บริการเอง ร้อยละ 39.6

### (1.2) ผู้โดยสารรถไฟจำแนกตามสายการเดินทาง

เมื่อพิจารณาความเห็นของผู้โดยสารรถไฟโดยการจำแนกตามสายการเดินทางทั้ง 6 สาย พบว่ายังคงมีความเห็นไม่เห็นด้วยกับการย้ายชุมทางสถานีหัวลำโพงไปอยู่ที่สถานีบางชื่อ ซึ่งมีร้อยละดังนี้ สายตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 57.7 สายเหนือร้อยละ 54.4 สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนร้อยละ 48.5 สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างร้อยละ 46.2 สายใต้ร้อยละ 39.4 และสายตะวันตกร้อยละ 25.9 สำหรับในสายตะวันตกนี้มีร้อยละของผู้ที่บอกว่าเห็นด้วยใกล้เคียงกันกับกลุ่มที่ไม่เห็นด้วยกับการย้ายชุมทางสถานี คือ ร้อยละ 24.7

ในส่วนของความคิดเห็นข้ออื่นๆของผู้โดยสารรถไฟกลุ่มที่ไม่เห็นด้วยร้อยละ 25.9 แต่ละสายนั้น ส่วนใหญ่จะบอกว่า เห็นด้วย จากคำถามที่มีผู้เห็นด้วยในร้อยละที่มากเรียงลงไปตามลำดับดังนี้ ผู้โดยสารแต่ละสายล้วนแต่เห็นด้วยกับการเก็บค่าโดยสารให้สูงขึ้นเพื่อนำมาลงทุนสร้างระบบรถไฟรางคู่ เริ่มจาก สายเหนือ ร้อยละ 72.6 สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ร้อยละ 72.4 สายตะวันตก ร้อยละ 68.5 สายตะวันออก ร้อยละ 65.0 สายใต้ ร้อยละ 58.3 และสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ร้อยละ 52.4

คำถามที่ว่า การรถไฟควรจ้างเหมาเอกชนให้บริการเฉพาะตู้เสบียงแทนการให้บริการเองสายเหนือมีร้อยละของผู้ที่เห็นด้วยสูงสุด คือ 52.5 รองลงมาได้แก่ สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง สายตะวันออก สายตะวันตก สายใต้ สายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ที่มีร้อยละ 38.6 , 35.0 , 34.6 , 34.3 และ 33.8 ตามลำดับ

ประเด็นคำถามที่มีผู้เห็นด้วยมากกว่าไม่เห็นด้วย คือ รฟท.ควรจ้างเหมาเอกชนให้บริการเฉพาะตู้นอนแทนการให้บริการเอง มีร้อยละดังนี้ สายเหนือร้อยละ 47.1 สายตะวันออก

ออกเฉียงเหนือตอนล่างร้อยละ 42.1 สายใต้ร้อยละ 36.6 สายตะวันตกเฉียงเหนือตอนบนร้อยละ 33.8 สายตะวันตกร้อยละ 30.2 และสายตะวันออกร้อยละ 28.8

สำหรับประเด็นคำถามสุดท้ายคือ การรถไฟควรให้สัมปทานการเดินรถไฟแก่เอกชนเป็นผู้ให้บริการแทนการให้บริการเองนั้น มีผู้โดยสารรถไฟใน 4 สาย ที่เห็นด้วยได้แก่ สายเหนือร้อยละ 53.7 สายตะวันตกเฉียงเหนือตอนล่างร้อยละ 42.1 สายตะวันตกร้อยละ 42.0 และสายใต้ร้อยละ 41.7 ส่วนผู้โดยสารที่ไม่เห็นด้วยคือ สายตะวันออก และสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีร้อยละของการไม่เห็นด้วยเท่ากับ 37.4 และ 36.2 ตามลำดับ และมีร้อยละของคนที่ไม่เห็นด้วยใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 35.6 และ 33.1 ตามลำดับ

(1.3) ผู้โดยสารรถไฟจำแนกตามประเภทขบวนรถที่ใช้เดินทาง

เมื่อพิจารณาความเห็นของผู้โดยสารรถไฟโดยการจำแนกตามประเภทของขบวนรถก็ยังคงมีผู้ไม่เห็นด้วยกับการย้ายขุมทางสถานีรถไฟหัวลำโพงไปอยู่ที่บางซื่อ เรียงลำดับตามร้อยละดังนี้ ประเภทขบวนรถด่วนพิเศษและรถด่วนร้อยละ 50.0 ขบวนรถชานเมืองและพิเศษชานเมืองร้อยละ 49.0 ขบวนรถธรรมดา รถนำเที่ยว และรถรวม ร้อยละ 47.7 ขบวนรถเร็วร้อยละ 44.6 และขบวนรถท้องถิ่นและรถดีเซลรางร้อยละ 26.7

สำหรับคำถามที่มีผู้เห็นด้วยว่า รฟท.ควรเก็บค่าโดยสารให้สูงขึ้นเพื่อนำมาลงทุนสร้างระบบรถไฟรางคู่ให้สามารถทำความเร็วได้ดีขึ้น ได้แก่ ผู้โดยสารประเภทรถท้องถิ่นและรถดีเซลราง ร้อยละ 72.3 ประเภทรถชานเมืองและพิเศษชานเมืองร้อยละ 71.5 ประเภทรถเร็วร้อยละ 67.1 ประเภทรถธรรมดา รถนำเที่ยว และรถรวม ร้อยละ 67.1 และประเภทรถด่วนพิเศษและรถด่วน ร้อยละ 53.7

ประเด็นต่อมาคือ เห็นด้วยกับการที่การรถไฟควรจ้างเหมาเอกชนให้บริการเฉพาะตู้เสบียงแทนการให้บริการเอง เริ่มจากประเภทรถด่วนพิเศษและรถด่วนร้อยละ 52.4 ประเภทรถชานเมือง และพิเศษชานเมืองร้อยละ 40.3 ประเภทรถธรรมดา รถนำเที่ยว และรถรวม ร้อยละ 35.3 ประเภทรถเร็วร้อยละ 34.3 และสุดท้ายคือประเภทรถท้องถิ่นและรถดีเซลรางร้อยละ 25.7 อนึ่ง มีร้อยละของผู้ไม่แสดงความคิดเห็นอยู่เป็นจำนวนมากเนื่องจากไม่ได้ใช้บริการด้านรถเสบียง

อีกประเด็นที่มีร้อยละของผู้เห็นด้วยมากกว่าไม่เห็นด้วยก็คือ รฟท. ควรจ้างเหมาเอกชนให้บริการเฉพาะตู้นอนแทนการให้บริการเอง ซึ่งประเภทรถด่วนพิเศษและรถด่วนเห็นด้วยร้อยละ 47.2 ประเภทรถเร็วร้อยละ 38.0 ประเภทรถชานเมืองและพิเศษชานเมืองร้อยละ 36.1 ประเภทรถธรรมดา รถนำเที่ยว และรถรวม ร้อยละ 32.9 และสุดท้ายคือประเภทรถท้องถิ่นและรถดีเซลราง ร้อยละ 27.7

สำหรับประเด็นคำถามที่ว่า การรถไฟฟ้าทำให้สัมปทานการเดินรถไฟฟ้าแก่เอกชนเป็นผู้ให้บริการแทนการให้บริการเอง มีผู้โดยสารเห็นด้วย 3 ประเภทขบวนรถ ได้แก่ ประเภทรถด่วนพิเศษ รถด่วนร้อยละ 52.0 ประเภทรถชานเมืองและพิเศษชานเมืองร้อยละ 43.3 และประเภทรถธรรมดา รถนำเที่ยว และรถรวม ร้อยละ 41.9 ส่วนประเภทรถท้องถิ่นและรถดีเซลรางนั้น ไม่เห็นด้วยร้อยละ 38.6 ขณะที่ผู้ที่ไม่เห็นด้วยอยู่ร้อยละ 32.7 และในประเภทรถเร็วพบว่าร้อยละของผู้เห็นด้วยกับไม่เห็นด้วยเท่ากัน คือ 35.5

## (2) ผู้โดยสารเครื่องบิน ณ วันสำรวจ

ผลจากการสำรวจพบว่าผู้โดยสารเครื่องบิน ณ วันสำรวจที่ใช้บริการ รฟท. เห็นด้วยกับทุกข้อคำถาม ซึ่งต่างจากผู้โดยสารรถไฟและรถทัวร์หรือรถบขส. ซึ่งจะไม่เห็นด้วยในการย้ายชุมทางสถานีหัวลำโพงไปอยู่ที่สถานีบางซื่อ แต่ก็พบว่าร้อยละของผู้โดยสารเครื่องบินที่เห็นด้วยกับไม่เห็นด้วยมีร้อยละที่ใกล้เคียงกัน คือ เห็นด้วยร้อยละ 33.4 และที่ไม่เห็นด้วยร้อยละ 32.2 เป็นต้น

สำหรับคำถามข้ออื่นๆเมื่อเรียงตามลำดับการเห็นด้วยจะเป็นดังนี้ การรถไฟฟ้าทำให้สัมปทานการเดินรถไฟฟ้าแก่เอกชนเป็นผู้ให้บริการแทนการให้บริการเองร้อยละ 67.1 นับว่าสูงมากเมื่อเทียบกับผู้โดยสารประเภทรถไฟ และรถทัวร์หรือรถบขส. ต่อมาได้แก่ รฟท. ควรจ้างเหมาเอกชนให้บริการเฉพาะตู้เสบียงแทนการให้บริการเองเห็นด้วยร้อยละ 58.4 การรถไฟฟ้าควรจ้างเหมาเอกชนให้บริการเฉพาะตู้นอนแทนการให้บริการเองเห็นด้วยร้อยละ 49.4 และต่อคำถามที่ว่า รฟท. ควรเก็บค่าโดยสารให้สูงขึ้น เพื่อนำมาลงทุนสร้างระบบรถไฟฟ้ารางคู่ให้สามารถทำความเร็วได้ดีขึ้นนั้น มีผู้เห็นด้วยร้อยละ 41.1 นับว่าเป็นร้อยละที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับผู้โดยสารรถไฟ และรถทัวร์หรือรถบขส.

## (3) ผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ณ วันสำรวจ

ผลจากการสำรวจพบว่าผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถบขส. ที่โดยสารรถไฟไม่เห็นด้วยกับการย้ายชุมทางสถานีหัวลำโพงไปอยู่ที่สถานีบางซื่อเพียงข้อเดียว คิดเป็นร้อยละ 41.3 สำหรับข้อคำถามอื่นๆมีผู้เห็นด้วยดังต่อไปนี้ เห็นด้วยกับการเก็บค่าโดยสารให้สูงขึ้นเพื่อนำมาลงทุนสร้างระบบรถไฟฟ้ารางคู่ร้อยละ 67.6 เห็นด้วยกับการที่การรถไฟฟ้าทำให้สัมปทานการเดินรถไฟฟ้าแก่เอกชนเป็นผู้ให้บริการแทนการให้บริการเองร้อยละ 50.0 เห็นด้วยกับการจ้างเหมาเอกชนให้บริการเฉพาะตู้เสบียงแทนการให้บริการเองร้อยละ 48.3 และสุดท้ายเห็นด้วยกับการจ้างเหมาเอกชนให้บริการเฉพาะตู้นอนแทนการให้บริการเอง ร้อยละ 47.6

#### (4) ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางรถไฟ

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าพบว่า รฟท. ควรเก็บค่าโดยสารให้สูงขึ้นเพื่อนำมาลงทุนสร้างระบบรถไฟรางคู่ให้สามารถทำความเร็วได้ดีขึ้นนั้น มีผู้เห็นด้วยร้อยละ 49.0 และเห็นด้วยกับการที่การรถไฟควรให้สัมปทานการเดินรถไฟแก่เอกชนเป็นผู้ให้บริการแทนการให้บริการเองร้อยละ 48.0 แต่ไม่เห็นด้วยกับการย้ายชุมทางสถานีหัวลำโพงไปอยู่ที่สถานีบางซื่อถึงร้อยละ 52.9

### 5.4.5 ความคิดเห็นต่อการใช้บริการของ รฟท. ต่อไป

#### (1) กลุ่มผู้โดยสารรถไฟ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารรถไฟที่นั่งรถไฟชั้น 3 ต่อประเด็นคำถามที่ว่า จะยังคงใช้บริการของการรถไฟต่อไปหรือไม่หาก รฟท. ปรับราคาค่าโดยสารชั้น 3 ให้เท่ากับอัตราค่าโดยสารรถบัส. พบว่าในกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟในที่นั่งชั้น 3 มีร้อยละ 71.7 ของผู้โดยสารรถไฟที่เป็นตัวอย่างจะยังคงใช้รถไฟต่อไปโดยมีเหตุผลสำคัญคือ มีความสะดวกกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น (ร้อยละ 29.1) มีความปลอดภัยกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น (ร้อยละ 19.3) และหลีกเลี่ยงการจราจรและเป็นการประหยัด (ร้อยละ 10.6)

#### (2) กลุ่มผู้ขนส่งสินค้า

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าถึงแนวโน้มของการที่จะลดการขนส่งสินค้าทางรถไฟไปใช้ยานพาหนะขนส่งสินค้าชนิดอื่นแทนนั้น พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางรถไฟส่วนใหญ่ร้อยละ 81.4 จะยังคงใช้บริการขนส่งของ รฟท. ต่อไป อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้มีข้อสังเกตว่าในกลุ่มของผู้ที่ตอบว่ามีความเป็นไปได้ที่จะลดการขนส่งสินค้าหรือเปลี่ยนไปใช้ยานพาหนะอื่นแทนการรถไฟนั้น มีจำนวนหนึ่ง(6 ราย ใน 16 ราย)ที่เป็นลูกค้ารายใหญ่ที่นำรายได้มาสู่อรฟท.

### 5.5 สรุปผลการศึกษา

#### 5.5.1 ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟจำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้โดยสาร และกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า ในกลุ่มผู้โดยสารได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวอย่าง จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,855 ราย จำแนกเป็นผู้โดยสารรถไฟต้นทางสถานีหัวลำโพงและบางกอกน้อย 434 ราย ผู้โดยสารรถไฟต้นทางจาก



สถานีรถไฟต่างจังหวัด คือ เชียงใหม่ อุบลราชธานี อุตรธานี ปราจีนบุรี กาญจนบุรี และหาดใหญ่ จำนวน 600 ราย และผู้โดยสารเครื่องบินกับผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ที่ใช้บริการ รฟท. ในช่วงปีที่ผ่านมา (ปี พ.ศ. 2540) จำนวน 821 ราย

สำหรับในกลุ่มผู้ให้บริการขนส่งสินค้ามีจำนวน 102 ราย จำแนกเป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้ารายใหญ่จำนวน 16 ราย และผู้ให้บริการขนส่งสินค้ารายย่อยจำนวน 86 ราย

## 5.5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### (1) ผู้โดยสารรถไฟ

(1.1) ผลจากการประมวลผลข้อมูลจำนวนตัวอย่างของผู้ใช้บริการทั้งผู้โดยสารรถไฟและผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางรถไฟ พบว่าข้อมูลลักษณะของผู้ตอบมีการกระจายของตัวอย่างและการใช้บริการ เมื่อมีการจำแนกตามพาหนะการเดินทางในกลุ่มผู้โดยสารรถไฟ ผู้โดยสารเครื่องบิน และผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส. ณ วันสำรวจ

(1.2) ผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของ รฟท. พบว่าผู้โดยสารรวมทุกสายและทุกประเภทของขบวนรถมีแนวโน้มไปในทางที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดี อาทิ ในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟ ทั้งพนักงานประจำสถานี และพนักงานบนรถไฟ (ร้อยละ 71.6) โดยเฉพาะด้านการแต่งกายที่สุภาพ (ร้อยละ 78.6) และมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ (ร้อยละ 75.9) ด้านตัวรถไฟที่มีความละเอียดชัดเจน (ร้อยละ 77.6) ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋ว (ร้อยละ 74.1) และด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวรถรถไฟ (ร้อยละ 47.4)

(1.3) ผลการสำรวจพบว่าผู้โดยสารรวมทุกสายและทุกประเภทของขบวนรถ มีแนวโน้มไปในทางที่เห็นว่าควรจะต้องปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟ (ร้อยละ 37.5) ความพอเพียงของที่นั่งและพัสดุในสถานี (ร้อยละ 47.5) ความสะอาดภายในตัวรถโดยสาร (ร้อยละ 57.0) ความสะอาดของห้องสุขาในรถโดยสาร (ร้อยละ 78.3) ความพอเพียงของน้ำประปา (ร้อยละ 41.3)

(1.4) ผลการสำรวจพบว่าการบริการที่การรถไฟจัดให้และผู้โดยสารไม่เคยใช้บริการก็คือด้านรถเสบียง พบว่ามีผู้ที่ไม่ใช้ด้านรถเสบียงโดยเฉลี่ยร้อยละ 67.1 โดยเฉพาะตัวรถเสบียงร้อยละ 71.5 และในบริการด้านนี้พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีระดับของความไม่พึงพอใจและมีความเห็นว่าควรจะต้องปรับปรุงด้านราคาอาหารถึงร้อยละ 27.1

(1.5) ผลจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบริการของผู้โดยสารที่ได้รับในรอบก่อนปีที่แล้ว และรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ผู้ใช้บริการ รฟท. เปรียบเทียบให้เห็นว่าการให้บริการมีลักษณะไม่เปลี่ยนแปลงยังมีสภาพเหมือนเดิมในทุกๆด้าน

(1.6) ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟในกลุ่มผู้โดยสารรถไฟของแต่ละสายการเดินทาง พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายตะวันตกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดกว่าทุกสายในทุกด้านบริการ ยกเว้นด้านรถเสบียง ซึ่งพบว่า สายใต้และสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนเป็นสายที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน คือ 2.25

(1.7) ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการ รถฟ. ในกลุ่มผู้โดยสารรถไฟของขบวนแต่ละประเภท พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารขบวนรถชานเมืองมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดกว่าทุกสายในทุกด้านบริการ ยกเว้นด้านรถเสบียงที่พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารขบวนรถธรรมดา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 2.20

(1.8) ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟในกลุ่มของผู้โดยสารรถไฟ เครื่องบิน รถทัวร์หรือรถ บขส. ณ วันที่สำรวจ พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านตัวรถไฟ โดยเฉพาะในรายละเอียดความชัดเจนในตัวรถไฟที่มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 3.10 และความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วกับการจองตั๋วมีค่าเฉลี่ย 2.93 รองลงมาได้แก่ ด้านตัวรถโดยสาร เฉพาะเรื่องระบบปรับอากาศที่มีค่าเฉลี่ย 3.08 และความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอนที่มีค่าเฉลี่ย 2.86 และรองลงไปอีกคือ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟในด้านการแต่งกายสุภาพ และ ความรับผิดชอบหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 2.97 และ 2.87 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟทั้ง 3 กลุ่มดังกล่าวจะพบว่ากลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน ณ วันที่สำรวจจะเป็นกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำกว่าอีก 2 กลุ่ม โดยเปรียบเทียบในทุกๆด้านบริการ

(1.9) ผลการสำรวจพบว่า สาเหตุสำคัญที่ผู้ใช้บริการ รถฟ. ตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟโดยสาร เมื่อเรียงตามลำดับความสำคัญแล้ว พบว่าในทั้ง 3 กลุ่มตัวอย่างทั้งผู้ใช้บริการรถไฟ เครื่องบิน และรถทัวร์หรือรถ บขส. ณ วันที่สำรวจ ให้ลำดับความสำคัญเรียงตามลำดับดังนี้ การมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทางสูง ราคาถูกเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น การนอนขณะเดินทางได้สบายกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น สถานีขึ้น-ลงอยู่ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงานหรือใกล้จุดหมายปลายทาง และเพื่อหลีกเลี่ยงการจราจรติดขัด

(1.10) ผลการสำรวจค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร รถฟ. เปรียบเทียบกันระหว่างชั้นที่นั่งกับพาหนะที่ต่างกัน คือ รถไฟ เครื่องบิน และรถทัวร์หรือรถ บขส. เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างชั้นที่นั่งในพาหนะที่มีอัตราค่าโดยสารใกล้เคียงกัน พบว่าค่า

เฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าของผู้โดยสารที่ใช้พาหนะทั้ง 3 ประเภท ที่เป็นค่าเฉลี่ยเกินกว่า 2.5 ขึ้นไปและมีความพึงพอใจที่มีแนวโน้มไปในทางเดียวกันคือ ความปลอดภัยในการเดินทางโดยใช้การบริการของรถไฟฟ้า ส่วนด้านความสะดวกสบาย ความสะอาดของที่นั่ง และการบริการทั่วไปของพนักงาน พบว่าผู้ใช้บริการ รฟท. ณ วันที่สำรวจ มีแนวโน้มที่พึงพอใจบริการของการรถไฟฟ้ามากกว่าและในเรื่องของการตรงต่อเวลา พบว่าความพึงพอใจมีแนวโน้มที่จะไม่เป็นไปในทางเดียวกันเมื่อเปรียบเทียบระหว่างชั้นที่นั่งที่ต่างกัน พบว่าเรื่องความตรงต่อเวลานั้นมีสภาพที่คล้ายคลึงกันในพาหนะทุกประเภท ยกเว้นในกลุ่มผู้ใช้บริการรถนั่งชั้น 3 ธรรมดา กับ รถเมล์ประจำทางที่มีความพึงพอใจต่อความตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้ามากกว่า

(1.11) ผลการสำรวจความคิดเห็นต่อแนวโน้มในการใช้บริการของ รฟท. ต่อไปในอนาคต ในกลุ่มผู้โดยสารรถไฟฟ้าทั้งชั้นสาม พบว่าร้อยละ 71.7 จะยังคงใช้ต่อไปแม้ว่าการรถไฟจะปรับราคาสูงขึ้นเท่ากับอัตราค่าโดยสารของรถบขส. ด้วยเหตุผลหลักคือการเดินทางโดยรถไฟฟ้าสะดวกกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น

(1.12) ผลการสำรวจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อประเด็นต่อไปนี้

- 1) การย้ายชุมทางสถานีรถไฟกรุงเทพจากหัวลำโพงไปบางซื่อ พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการ รฟท. ทั้ง 3 กลุ่ม ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 41.3 และค่าเฉลี่ยของผู้ที่เห็นด้วย ร้อยละ 27.7
- 2) การให้สัมปทานการเดินทางรถไฟแก่เอกชนเป็นผู้ให้บริการแทนการให้บริการเอง พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้า ทั้ง 3 กลุ่ม เห็นด้วย ร้อยละ 53.3 และค่าเฉลี่ยของผู้ที่ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 25.1
- 3) การจ้างเหมาเอกชนให้บริการเฉพาะตู้นอนแทนการให้บริการของ รฟท. พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้า ทั้ง 3 กลุ่ม เห็นด้วย ร้อยละ 44.8 และค่าเฉลี่ยของผู้ที่ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 20.5
- 4) การจ้างเหมาเอกชนให้บริการเฉพาะตู้เสบียงแทนการให้บริการของ รฟท. พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้า ทั้ง 3 กลุ่ม เห็นด้วย ร้อยละ 48.8 และค่าเฉลี่ยของผู้ที่ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 17.3
- 5) การเก็บค่าโดยสารสูงขึ้นเพื่อนำมาลงทุนสร้างระบบรางคู่ให้สามารถทำความเร็วได้ดีขึ้น พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการ รฟท. ทั้ง 3 กลุ่ม เห็นด้วย ร้อยละ 51.8 และค่าเฉลี่ยของผู้ที่ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 23.7

## (2) ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

(2.1) ผู้ขนส่งสินค้าจำแนกเป็นสถานประกอบการรัฐวิสาหกิจ 3 ราย ห้างหุ้นส่วนจำกัด 8 ราย และหน่วยงานเอกชน 91 ราย

- 1) ประเภทสินค้าหลักที่ส่งเป็นจำนวนร้อยละสูงสุด(ร้อยละ 32.4) เป็นสินค้าอุตสาหกรรม อาทิ สิ่งทอ เครื่องประดับ ผลิตภัณฑ์พลาสติก และน้ำอัดลม ฯลฯ
- 2) ปริมาณน้ำหนักที่ส่งต่อครั้งจำนวนมากกว่า 100 กิโลกรัม ร้อยละ 36.3 และในจำนวนนี้มีกลุ่มที่ส่งสินค้าสินค้ามากกว่า 10 ตัน ขึ้นไป ร้อยละ 21.6
- 3) ลักษณะการใช้บริการ ประมาณสัปดาห์ละครั้งมีร้อยละ 23.5
- 4) ระยะเวลาการให้บริการขนส่งสินค้ากับรพท.ที่มีอายุนานที่สุดมากกว่า 13 ปี แต่กลุ่มที่ใช้บริการมานานอยู่ในช่วง 10-13 ปี มีร้อยละ 33.3
- 5) สินค้าหรือของที่ส่งส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการไม่เคยติดตามเวลาการถึงของสินค้า คือ ร้อยละ 63.7 สำหรับผู้ที่ติดตามนั้น พบว่ามีร้อยละ 12.7 ที่บอกว่าสินค้าไม่เคยถึงที่หมายภายในเวลาที่กำหนด 20 นาทีเลยซักครั้ง
- 6) ไม่มีปัญหาการสูญเสียของสินค้า ร้อยละ 72.5
- 7) ไม่มีการทำสัญญาเช่ารถสินค้าเป็นรายปี ร้อยละ 86.3
- 8) ไม่มีการจองล่วงหน้า ร้อยละ 58.8
- 9) ไม่มีปัญหาการนำสินค้าขึ้นขบวนรถตามที่ต้องการ ร้อยละ 79.4

(2.2) สำหรับผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าให้เหตุผลของการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้ากับ รพท. การจัดลำดับความสำคัญลำดับแรกคือ อัตราค่าขนส่งถูกเมื่อเทียบกับการขนส่งโดยวิธีอื่น ลำดับรองลงมาคือมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการขนส่ง และสถานที่ขึ้น-ลงอยู่ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงานหรือใกล้จุดหมายปลายทางเป็นลำดับที่สาม

(2.3) ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าไม่มีแนวโน้มที่จะลดการส่งสินค้าทางรถไฟไปใช้ยานพาหนะอื่นร้อยละ 81.4 อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตว่า ในกลุ่มของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้ารายใหญ่บางรายมีผู้ที่คาดว่า มีความเป็นไปได้ที่จะเลิกใช้บริการขนส่งสินค้าทางรถไฟ

(2.4) ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ มีดังต่อไปนี้

- 1) ด้านการจองตู้ สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการ อยู่ในระดับดี
- 2) ด้านตารางเวลาขบวนรถสินค้า อยู่ในระดับดี
- 3) ด้านการขนถ่ายสินค้า ไม่มีการใช้บริการด้านนี้
- 4) ด้านความปลอดภัยของสินค้า อยู่ในระดับดี

อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการในข้อ 1, 3 และ 4

(2.5) การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างการใช้บริการขนส่งรถไฟฟ้ากับพาหนะการขนส่งประเภทอื่น พบว่าผู้ใช้บริการขนส่งพึงพอใจในบริการของรถไฟฟ้าในด้านความตรงต่อเวลา ความปลอดภัยของสินค้ามากกว่าพาหนะขนส่งประเภทอื่น

(2.6) ความคิดเห็นต่อประเด็นต่อไปนี้

- 1) ไม่เห็นด้วยกับการย้ายชุมทางรถไฟฟ้าหัวลำโพงไปไว้ที่บางซื่อ ร้อยละ 52.9
- 2) เห็นด้วยกับการให้สัมปทานรถไฟฟ้าขบวนรถขนส่งสินค้าแก่เอกชน ร้อยละ 48.0
- 3) เห็นด้วยกับการเก็บค่าโดยสารสูงขึ้นเพื่อนำมาทำระบบรางคู่ ร้อยละ 49.0

## 5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงบริการของ รฟท.

ผลจากการประมวลผลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสำรวจและการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมด้วยการเดินทางไปในฐานะผู้โดยสารรถไฟฟ้า มีประเด็นข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

### 5.6.1 กลุ่มผู้โดยสารรถไฟฟ้า

#### (1) ด้านสถานีรถไฟฟ้า

- (1.1) ควรปรับปรุงด้านความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีที่มีการส่งกลิ่นรุนแรงมาก ทั้งที่มีการเก็บค่าบริการการใช้ โดยเฉพาะสถานีปลายทางในบางพื้นที่ ควรต้องจัดทำแรงดัน อาทิ สถานีชุมทางขนาดใหญ่
- (1.2) ควรจัดให้มีถังขยะเพิ่มขึ้น รวมทั้งให้มีการตกแต่งและปลูกต้นไม้ให้เกิดความร่มรื่น
- (1.3) ควรนำเงินที่เก็บได้จากค่าผ่านชานชาลาไปปรับปรุงบริเวณตัวสถานีให้ดีขึ้น
- (1.4) ที่นั่งรอรถไฟฟ้าเพียงพอและช่วงที่มีแดดส่องก็จะนั่งไม่ได้ และในช่วงเทศกาลจะมีสภาพแออัดมาก การระบายอากาศไม่ดี โดยเฉพาะที่สถานีหัวลำโพง
- (1.5) ไม่ควรให้มีแผงลอยหรือร้านค้าอยู่ในบริเวณชานชาลา เพราะนอกจากจะดูสกปรกและขาดระเบียบแล้วสินค้ายังมีราคาแพงเกินควร
- (1.6) ควรมีการจัดระเบียบและตรวจตราไม่ให้มีผู้โดยสารหรือคนจรจัดมาอาศัยที่สถานี เพราะทำให้เกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน
- (1.7) การประกาศขบวนรถไฟฟ้าเข้า-ออกสถานีควรให้ชัดเจน และถ้าหากรถไฟฟ้าเสียเวลาควรประกาศให้ผู้โดยสารได้ทราบว่า การเสียเวลานั้นเกิดจากสาเหตุอะไร
- (1.8) ป้ายแสดงตารางเวลาเข้า-ออกควรมีการบอกระยะทาง และในบางสถานีควรใช้ตัวอักษรที่ใหญ่และชัดเจนกว่าที่เป็นอยู่ เนื่องจากผู้โดยสารที่มีอายุมักจะไม่ค่อยเห็น อาทิ สถานีรถไฟฟ้าเชียงใหม่

- (1.9) ควรเพิ่มตู้โทรศัพท์ในบางสถานี และในบางสถานีมีจำนวนตู้โทรศัพท์มากแต่ก็ใช้การไม่ได้มากเช่นกัน จึงควรที่จะหมั่นตรวจตรา ดูแล โดยเฉพาะสถานีหัวลำโพง
- (1.10) ควรให้ตำรวจรถไฟหมั่นเดินตรวจตรา ดูแลความปลอดภัยให้มากขึ้น

## (2) ด้านตัวรถโดยสาร

- (2.1) ต้องปรับปรุงห้องสุขาทั้งในด้านความสะอาดและการส่งกลิ่นเหม็น นอกจากนี้ควรหมั่นตรวจตรา ดูแลกลอนประตูที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อยู่เสมอ
- (2.2) น้ำประปาจะไม่พอใช้ในบางครั้ง ควรหมั่นตรวจตราและเติมน้ำ
- (2.3) ควรเพิ่มจำนวนถังขยะ และมีฝาปิดมิดชิด
- (2.4) ควรหมั่นตรวจตราที่บังแดดและบานหน้าต่างให้เปิด-ปิดได้ง่าย และหมั่นทำความสะอาด อย่าให้ฝุ่นละอองจับมากจนสกปรกและใช้การไม่ได้
- (2.5) ควรปรับปรุงซ่อมแซมที่นั่งที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีขึ้น โดยเฉพาะที่นั่งของรถท้องถิ่นจะมีสภาพชำรุดทรุดโทรมมาก
- (2.6) ควรเพิ่มจำนวนรถโดยสารให้มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลหรือช่วงที่มีวันหยุดนักขัตฤกษ์
- (2.7) ควรหมั่นซ่อมบำรุงและทำความสะอาดตัวรถอย่างสม่ำเสมอ

## (3) ด้านรถเสบียง

- (3.1) ควรปรับปรุงเรื่องรสชาติอาหาร ความสะอาด และคุณภาพของอาหารให้ดีขึ้น
- (3.2) ควรปรับปรุงราคาให้ตรงตามราคาที่แสดงไว้ในป้ายราคาอาหาร
- (3.3) ในตู้เสบียงควรเพิ่มที่นั่งให้มากขึ้น และปรับปรุงด้านความสะอาดภายในตู้เสบียง พร้อมทั้งมีป้ายขอความร่วมมือจากผู้โดยสารให้ใช้เวลารับประทานอาหารภายในเวลาอันควร เพื่อให้ผู้อื่นได้มีโอกาสใช้บริการได้ด้วย
- (3.4) พนักงานขายอาหารของเอกชนที่รับช่วงมาจากบริษัทที่ประมูลได้จากการรถไฟ ควรปรับมารยาทและวิธีการเชิญชวนผู้โดยสารให้ใช้บริการ

## (4) ด้านการบริการของพนักงานประจำสถานี

- (4.1) พนักงานขายตั๋วในบางสถานี ควรปรับปรุงมารยาทและการพูดจาให้สุภาพ รวมทั้งความรวดเร็วในการให้บริการ
- (4.2) พนักงานรถเข็นสัมภาระไม่ควรเรียกร้อยค่าบริการเพิ่ม เนื่องจากผู้โดยสารได้มีการเสียค่าบริการในช่องเก็บค่าบริการรถเข็นสัมภาระมาแล้ว โดยเฉพาะที่สถานีรถไฟ หัวลำโพง

(4.3) พนักงานประจำสถานีควรมั่นมาคอยดูแลผู้โดยสารที่นั่งรอรถไฟ ให้นั่งอยู่ในเขตการสูบบุหรี่หรือเขตห้ามสูบบุหรี่ให้ถูกต้อง เพราะบางสถานีได้จัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้สูบบุหรี่แล้ว แต่ก็ยังไม่ไปนั่ง กลับไปนั่งอยู่ในที่ห้ามสูบบุหรี่เหมือนเดิม

#### (5) ด้านการบริการของพนักงานบนรถไฟ

(5.1) พนักงานผู้เดียวในบางขบวนรถไฟ ควรปรับปรุงมารยาทและการพูดจาให้สุภาพ รวมทั้งเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

(5.2) ควรมีน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อผู้โดยสาร เช่น การช่วยคนชรา หรือเด็กยกของลงจากรถ หรือหาที่นั่งให้ผู้ที่ต้องยืน (ในช่วงที่รถแน่น) เพราะเกิดจากการวางของบนที่นั่ง หรือนอน กินที่ของผู้โดยสารคนอื่น รวมทั้งควรมั่นเดินตรวจตรา ดูแลผู้โดยสารให้มากขึ้น

#### (6) ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง

(6.1) ตำรวจรถไฟควรปฏิบัติหน้าที่ในการหมั่นเดินตรวจตรา ดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

(6.2) ตำรวจรถไฟควรปรับเปลี่ยนมารยาทในการวางตัวให้อยู่ในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

(6.3) ไม่ควรมีการขาย หรือดื่ม เครื่องดื่มที่เป็นของมีนเมาขณะเดินทาง

(6.4) ในช่วงกลางคืนหรือเข้ามิด ไม่ควรให้มีคนขึ้นมาขายของบนรถไฟ

#### (7) ด้านความตรงต่อเวลา

(7.1) เรื่องความตรงต่อเวลาเป็นสิ่งที่ รฟท.ควรต้องปรับปรุงมากที่สุด

(7.2) ถ้ารถไฟมีการผิดเวลา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องประกาศให้ผู้โดยสารทราบอย่างทั่วถึง หากเกิดเหตุที่จำเป็นจะได้เปลี่ยนวิธีการเดินทางไปใช้พาหนะอื่น เพื่อให้ทันเวลานัดหมาย และไม่ทำให้เสียการงาน

#### (8) ด้านค่าโดยสาร

(8.1) การจองตั๋วควรต้องระวังข้อผิดพลาดในการขายตั๋วซ้ำซ้อนกับบริษัทที่เป็นเอเยนต์ขายตั๋ว ควรลดค่าธรรมเนียมโดยเก็บตามระยะทางจริงที่ใช้บริการ

(8.2) อัตราค่าโดยสารของรถไฟขบวนที่มีชั้นปรับอากาศ มีราคาสูงเกินไป ควรจัดปรับให้อยู่ในระดับราคาารถโดยสารปรับอากาศ

(8.3) ค่าธรรมเนียมของการคืนตั๋ว และเปลี่ยนตั๋วมีอัตราสูงเกินไป

## (9) ด้านอื่นๆ

- (9.1) กรณีรถไฟสายยาวจะมีบางช่วงที่มีที่นั่งว่าง สามารถขายตั๋วให้กับผู้โดยสารระยะทางสั้นๆไปก่อนก็ได้ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในหลายๆด้าน
- (9.2) ตารางเวลาการเข้า-ออกขบวนรถไฟสายใต้ควรจัดให้มีการปรับปรุง เนื่องจากเวลาออกจากกรุงเทพฯ นั้นเหมาะสมดีแล้ว ไปถึงปลายทางช่วงเช้า แต่เวลาเข้ากรุงเทพฯ นั้นไม่เหมาะสม เพราะทำให้ผู้โดยสารที่เข้ามาในกรุงเทพฯ เพื่อทำงานไม่ทันเวลาทำงาน
- (9.3) ควรให้เอกชนจัดดำเนินการการรถไฟภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ
- (9.4) ควรมีการวิเคราะห์ต้นทุน-กำไร และชี้แจงให้ประชาชนได้ทราบเป็นระยะๆ

## 5.6.2 กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า

### (1) ด้านความตรงต่อเวลา

- (1.1) ควรต้องปรับปรุงอย่างมาก เนื่องจากมีผลกระทบต่อปริมาณสินค้าคงคลัง
- (1.2) ควรมีการแจ้งเวลาเทียบขบวนกรณีเกิดความล่าช้าของขบวน

### (2) ด้านความปลอดภัยของสินค้า

- (2.1) ควรมีมาตรการตรวจสอบ Seal จากต้นทางถึงปลายทางของผู้คอนเทนเนอร์ เพราะเริ่มพบว่ามีการตัด Seal ผู้คอนเทนเนอร์
- (2.2) ควรเพิ่มการดูแลความปลอดภัยของสินค้า เพราะพบว่าสินค้าเกิดการสูญหายบ่อย

### (3) ด้านการจองตู้สินค้า

- (3.1) ควรมีการแจ้งกลับไปยังหน่วยงานที่ขอจองตู้ไว้ก่อนวันขึ้นสินค้า

### (4) ด้านตารางเวลาขบวนรถสินค้า

- (4.1) ควรปรับตามความต้องการ เพื่อหาจุดที่เหมาะสมทุกฝ่าย

### (5) ด้านการขนถ่ายสินค้า

- (5.1) ควรปรับปรุงสถานที่ที่จะบรรจุสินค้าเข้าสู่สินค้า
- (5.2) ควรมีสถานีขนถ่ายสินค้าใกล้กรุงเทพฯ มากขึ้น
- (5.3) ควรจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกในการขนถ่ายสินค้า
- (5.4) ปรับปรุงที่จอดรถส่งของ เพราะสถานที่เดิมคับแคบ
- (5.5) ในการขนถ่ายสินค้าควรมียืดหยุ่นได้บ้าง ตอนนี้นักค้าเสียเวลาแพงมาก



## (6) ด้านการบริการทั่วไปของพนักงาน

(6.1) ควรปรับทัศนคติการทำงานด้วยการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการมากกว่าที่เป็นอยู่

(6.2) ควรปรับด้านการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานภายในของรถไฟ

## (7) ด้านอื่นๆ

(7.1) ควรจัดให้มีบริการการรับสินค้าด้วยตัวแทนได้

(7.2) ควรจัดเตรียมหัวรถจักรและตู้รถสินค้าให้เพียงพอ สำหรับสินค้าตามฤดูกาล

(7.3) ควรให้ส่งสินค้าได้ทั้งวันไม่ใช่ครึ่งวัน

(7.4) อัตราค่าขนส่งโดยเฉลี่ยไม่ควรเกิน 50 % ของการขนส่งทางรถยนต์

(7.5) ควรปรับปรุงตู้รถสินค้าให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ

(7.6) ควรจัดให้มีบริการการซ่อมบำรุงรักษารถแคร่และตู้บรรทุกสินค้า

## 5.7 การอภิปรายและข้อเสนอแนะ

ผลสรุปของการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆที่ผู้โดยสารรถไฟและผู้ให้บริการขนส่งสินค้าได้เสนอไว้ คณะผู้ประเมินผลมีประเด็นข้อสังเกตเพื่อพิจารณาในด้านการพัฒนาและปรับปรุงระบบการขนส่งของ รฟท. เพื่อมวลชนให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และสามารถสนองตอบความต้องการการให้บริการของประชาชนให้ได้มากที่สุด และที่สำคัญคือ การเพิ่มกำไรให้กับองค์กร ดังนี้

### (1) ด้านความตรงต่อเวลา

(1.1) ควรจัดให้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ทั้งระบบแทนการใช้บางส่วนเพื่อเป็นศูนย์กลางในการควบคุมการเดินรถ

(1.2) การสร้างระบบรางคู่ ให้มีจำนวนระยะทางมากขึ้น เพื่อการบริการด้วยความเร็วที่สูงขึ้น

ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการจัดการการเดินรถให้ตรงต่อเวลาและมีความรวดเร็วขึ้นซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการที่ประชาชนจะเลือกใช้บริการของ รฟท. มากขึ้นและอย่างต่อเนื่อง

### (2) ด้านการจูงตัวและสำรองที่นั่ง

ควรจัดให้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการในด้านระบบการจูงตัวและสำรองที่นั่ง ทั้งที่สถานีรถไฟและจุดที่เปิดให้บริการการจูงตัวและสำรองที่นั่ง เพื่อป้องกันการผิดพลาดและเพื่อความรวดเร็วในการบริการ

(3) ด้านพนักงานรถไฟ

ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเป็นระยะๆ ในเรื่องคุณภาพในการให้บริการ อาทิ การต้อนรับ การปฏิบัติหน้าที่ ความเอื้อเฟื้อและมีน้ำใจต่อผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการในการที่จะใช้บริการของ รฟท.

(4) ด้านการบริการการขนส่งสินค้า

(4.1) ควรจัดให้มีการใช้ระบบสื่อสารตำแหน่งสิ่งลากเลื่อน

(4.2) ควรจัดหารถจักรและล้อเลื่อนที่สำรองไว้อย่างเพียงพอในการให้บริการ

(5) ด้านห้องสุขา

ควรศึกษาความเหมาะสมในการปรับปรุงห้องสุขาบนขบวนรถโดยนำระบบการขนถ่ายอุจจาระมาใช้แทนการปล่อยทิ้งบนรางรถไฟ ซึ่งมีผลทำให้ป้องกันมิให้รางรถไฟชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันควร

## บทที่ 6

### ทัศนคติของบุคลากรต่อการประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร

#### 6.1 วัตถุประสงค์ของการสำรวจและวิธีการสำรวจ

##### 6.1.1 วัตถุประสงค์ของการสำรวจและวิธีการสำรวจ

การศึกษาศนคติของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย (รฟท.) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินทัศนคติของพนักงาน รฟท. ที่มีต่อการบริหารงานโดยภาพรวมและการบริหารงานบุคคลของ รฟท. โดยมุ่งเน้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแผนงานพัฒนากิจการรถไฟ

##### 6.1.2 วิธีการศึกษา

วิธีการในการศึกษาด้านบุคลากรของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยนั้น ประกอบด้วย

1. การศึกษาจากเอกสาร ระเบียบ และข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานและการบริหารงานบุคคลของ รฟท.
2. การสัมภาษณ์ผู้บริหาร โดยเฉพาะในด้านการบริหารงานบุคคลเพื่อศึกษาถึงกระบวนการในการบริหารงานบุคคลในรายละเอียดและในทางปฏิบัติ
3. การสำรวจทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน และการบริหารงานบุคคลของ รฟท. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการบริหารงาน การบริหารงานบุคคล และการดำเนินกิจการของการรถไฟฟ้า

โดยในการสำรวจทัศนคติของพนักงานนั้นใช้แบบสอบถามที่มีทั้งคำถามปลายเปิด และคำถามปลายปิดที่ให้ผู้ตอบเลือกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน และการบริหารบุคคลของการรถไฟฟ้าในช่องคำตอบ 5 ช่อง (Likert Scale) โดยได้ส่งแบบสอบถามออกไปทั้งหมด 450 ชุด และได้กลับคืนมาทั้งหมด 332 ชุด คิดเป็นร้อยละ 73.76

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มหน่วยงานต่างๆดังนี้

สำนักงานใหญ่ และหน่วยงานในสายงานสนับสนุนการบริหาร	200 ชุด
ฝ่ายการเดินรถ	150 ชุด
โรงงานบางซื่อ	50 ชุด
โรงงานมักกะสัน	50 ชุด
รวม	450 ชุด

### 6.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรม SPSS PC ในการคำนวณข้อมูลของทั้ง 332 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการดังนี้

1. การแจกแจงความถี่เป็นร้อยละ โดยพิจารณาตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และโดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง ดังนี้

กลุ่มตำแหน่ง	ระดับ
ผู้ปฏิบัติการขั้นต้น	1-3
ผู้ปฏิบัติการขั้นกลาง	4-5
ผู้ปฏิบัติการขั้นสูง	6
ผู้บริหาร	7-11

2. การวิเคราะห์โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ของคะแนนที่ผู้ตอบกรอกลงในข้อคำถามแบบ Likert Scale ซึ่งมี 5 ช่วงคะแนน คือ

คำตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
คะแนน	1	2	3	4	5

โดยในการตีความจะใช้เกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยดังนี้

ช่วงของค่าเฉลี่ย	การตีความ
1.00 – 1.99	ทัศนคติไม่ดีอย่างมาก
2.00 – 2.49	ทัศนคติไม่ดี
2.50 – 2.99	ทัศนคติปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
3.00 – 3.49	ทัศนคติปานกลาง-ค่อนข้างดี
3.50 – 3.99	ทัศนคติดี
4.00 – 5.00	ทัศนคติดีมาก

ผลการศึกษาประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 ส่วนดังนี้

1. สรุปข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา
2. ผลการสำรวจทัศนคติของพนักงานต่อประสิทธิภาพการบริหารองค์การของ รฟท.
3. ผลการสำรวจทัศนคติของพนักงานต่อการบริหารงานบุคคลของ รฟท.
4. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคลของ รฟท.

## 6.2 สรุปข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

ผลจากการสำรวจทัศนคติของพนักงานการรถไฟที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารงานโดยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายต่างๆของ รฟท. พบว่าลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

### 6.2.1 ฝ่ายงานที่สังกัด

สังกัดฝ่ายงาน	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายการเดินรถ	112	33.7
สำนักงานใหญ่ และฝ่ายสนับสนุนการบริหาร	157	47.3
โรงงานบางซื่อ	28	8.4
โรงงานมักกะสัน	35	10.6
รวม	332	100.0

กลุ่มตัวอย่างที่ได้ส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายต่างๆ ที่สำนักงานใหญ่ และสำนักฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ

47.29 ฝ่ายการเดินรถร้อยละ 33.7 โรงงานบางซื่อร้อยละ 8.4 และโรงงานมักกะสันร้อยละ 10.6

## 6.2.2 ระดับตำแหน่ง

กลุ่มตำแหน่ง	ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	1-3	49	14.8
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	4-5	73	22.0
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	6	86	26.0
ผู้บริหาร	7-11	71	21.5
	ไม่ตอบ	52	15.7
	รวม	331	100.0

ผลจากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับตำแหน่งต่างๆ ที่สามารถจัดรวมเป็นกลุ่มตำแหน่งได้ 4 กลุ่ม ดังในตาราง โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 6 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานระดับสูง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 26.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยในกลุ่มที่รองลงมาได้แก่ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลางร้อยละ 22.0 และผู้บริหารร้อยละ 21.5 ส่วนผู้ปฏิบัติงานระดับต้นร้อยละ 14.8 และมีผู้ที่ไม่ตอบว่าอยู่ในตำแหน่งระดับใดร้อยละ 15.7

## 6.2.3 อายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
0-5 ปี	45	13.6
6-10 ปี	26	7.8
11-20 ปี	54	16.3
21-30 ปี	90	27.1
31 ปีขึ้นไป	110	33.1
ไม่ตอบ	7	2.1
รวม	332	100.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 31 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมาคือผู้ที่มีอายุงาน 21-30 ปี ร้อยละ 27.1 และกลุ่มอายุงานที่มีตัวอย่างน้อยที่สุดคือกลุ่มที่มีอายุงาน 6-10 ปี ซึ่งมีอยู่ร้อยละ 7.8

## 6.2.4 สถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	237	71.4
โสด	75	22.6
หย่าร้าง	11	3.3
ไม่ตอบ	9	2.7
รวม	332	100.0

สำหรับสถานภาพครอบครัวนั้นส่วนใหญ่สมรสแล้ว ร้อยละ 71.4 โสดร้อยละ 22.6 และหย่าร้าง ร้อยละ 3.3

## 6.2.5 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.6/ม.ศ. 5	35	10.5
ม.6/ม.ศ. 5	72	21.7
ป.ว.ช.	68	20.5
ป.ว.ท.	2	0.6
ป.ว.ส.	34	10.2
ปริญญาตรี	103	31.0
ปริญญาโท	10	3.0
ปริญญาเอก	2	0.6
อื่นๆ	1	0.3
ไม่ตอบ	5	1.5
รวม	332	100.0

ในด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาต่ำกว่าต่ำกว่ามัธยมปลายคิดเป็นร้อยละ 10.5 จบการศึกษาในระดับมัธยมปลายและอาชีวศึกษา (ป.ว.ช./ป.ว.ท./ป.ว.ส.) เป็นสัดส่วนรวมกันประมาณ ครึ่งหนึ่งของตัวอย่างทั้งหมด และมีผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 31.0

## 6.2.6 ระดับเงินเดือน

ระดับเงินเดือน (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000	4	1.2
5,001-10,000	92	27.7
10,001-15,000	54	16.3
15,001-20,000	51	15.4
20,001-25,000	59	17.8
25,001-30,000	31	9.3
30,001 ขึ้นไป	32	9.6
ไม่ตอบ	9	2.7
รวม	332	100.0

ระดับเงินเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับต่ำกว่า 10,000 บาท มีร้อยละ 28.9 และในระดับปานกลางคือในช่วงเงินเดือน 10,001 - 25,000 บาท ประมาณครึ่งหนึ่งของตัวอย่างทั้งหมด

## 6.3 ผลการสำรวจทัศนคติต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน

ในส่วนนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจทัศนคติของพนักงานการรถไฟเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานของ รฟท. ในด้านต่างๆ ดังนี้

- 6.3.1. ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตนเอง
- 6.3.2. ทัศนคติต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 6.3.3. ทัศนคติต่อการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน
- 6.3.4. ทัศนคติต่อระดับผลการประกอบการของการรถไฟ
- 6.3.5. ทัศนคติต่อนโยบายการบริหารงานของการรถไฟ
- 6.3.6. ทัศนคติต่อระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน
- 6.3.7. ทัศนคติต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการรถไฟ
- 6.3.8. ทัศนคติต่อบริการที่ รฟท. จัดให้แก่ลูกค้า
- 6.3.9. ทัศนคติต่ออุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 6.3.10. ทัศนคติต่อการสนับสนุนที่ได้รับจากรัฐบาล
- 6.3.11. ทัศนคติต่อการดำเนินงานของสมาคมพนักงาน รฟท.
- 6.3.12. ทัศนคติต่อการปรับอัตราค่าโดยสาร





- 6.3.13. ทักษะคิดต่อการย้ายชุมชนทางสถานีรถไฟกรุงเทพ
- 6.3.14. ทักษะคิดต่อการให้เอกชนดำเนินงานบริการอาหารบนตู้เสบียงแทน
- 6.3.15. ทักษะคิดต่อการให้เอกชนดำเนินการให้บริการตู้นอน
- 6.3.16. ทักษะคิดต่อการให้สัมปทานการเดินรถแก่เอกชนในบางเส้นทาง
- 6.3.17. ทักษะคิดต่อการแปรรูป รฟท. เป็นของเอกชน
- 6.3.18. ทักษะคิดต่อการตัดทอนงานส่วนที่ปฏิบัติอยู่ให้เอกชนดำเนินการ

โดยจะพิจารณาจากคำตอบของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม และจำแนกตามกลุ่มระดับตำแหน่งและตัวแปรอื่นตามความเหมาะสม สำหรับผลการศึกษาในส่วนนี้มีดังนี้

### 6.3.1 ทักษะคิดต่อการปฏิบัติงานของตนเองของพนักงาน รฟท.

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	3	1	6	18	11	10	49
	%	6.12	2.04	12.24	36.73	22.45	20.41	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	4	6	15	31	14	3	73
	%	5.48	8.22	20.55	42.47	19.18	4.11	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน		7	24	39	14	2	86
	%		8.14	27.91	45.35	16.28	2.33	100
บริหาร	จำนวน		5	21	38	6	1	71
	%		7.04	29.58	53.52	8.45	1.41	100
ไม่ตอบ	จำนวน	1	1	12	19	11	8	52
	%	1.92	1.92	23.08	36.54	21.15	15.38	100
รวม	จำนวน	8	20	78	145	56	24	331
	%	2.42	6.04	23.56	43.81	16.92	7.25	100

เมื่อถามว่าพนักงานส่วนใหญ่ของ รฟท. ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเพื่อให้การรถไฟมีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมแล้ว ผู้ตอบร้อยละ 43.81 ตอบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีผู้ตอบว่าน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 29.60 ในขณะที่ผู้ตอบว่ามากถึงมากที่สุด มีร้อยละ 24.17 ซึ่งแสดงว่าผู้ตอบส่วนใหญ่มีความพอใจในความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน รฟท. ในระดับปานกลาง และโดยมีผู้ที่ไม่พอใจ มากกว่าพอใจ เมื่อจำแนกผู้ตอบตามกลุ่มตำแหน่ง กลุ่มที่มีความพอใจในความทุ่มเทของพนักงานมากที่สุดได้แก่ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับต้นซึ่งมีผู้ตอบว่ามากถึงมากที่สุดถึง ร้อยละ 42.86 ส่วนกลุ่มที่มีความพอใจน้อยที่สุดคือกลุ่มผู้บริหาร

ซึ่งมีผู้ตอบว่าพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดถึง ร้อยละ 36.62 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูงซึ่งมีผู้ตอบว่าพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดถึงร้อยละ36.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ที่มิระดับตำแหน่งสูงกว่าจะมีความพอใจในระดับการทุ่มเทให้กับงานของพนักงานน้อยกว่าผู้ที่อยู่ในตำแหน่งระดับต้น

### 6.3.2 ทศนคติต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	3	1	18	21	5	1	49
	%	6.12	2.04	36.73	42.86	10.20	2.04	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	2	7	19	37	8		73
	%	2.74	9.59	26.03	50.68	10.96		100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	1	4	32	36	12	1	86
	%	1.16	4.65	37.21	41.86	13.95	1.16	100
บริหาร	จำนวน		5	20	39	7		71
	%		7.04	28.17	54.93	9.86		100
ไม่ตอบ	จำนวน		2	26	21	2	1	52
	%		3.85	50.00	40.38	3.85	1.92	100
รวม	จำนวน	6	19	115	154	34	3	331
	%	1.81	5.74	34.74	46.53	10.27	0.91	100

เมื่อถามความคิดเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีขวัญและกำลังใจในการทำงานดี ผู้ตอบร้อยละ 46.53 ตอบว่าปานกลาง โดยมีผู้ตอบที่เห็นด้วยน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 40.48 ในขณะที่มีผู้ตอบว่าเห็นด้วยมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 11.18 เท่านั้น ซึ่งแสดงว่าในเรื่องของระดับขวัญและกำลังใจของพนักงาน ส่วนใหญ่แล้วพนักงานมีความพอใจในระดับปานกลาง โดยมีกลุ่มผู้ที่ไม่พอใจเป็นจำนวนมากกว่าผู้ที่พอใจ สำหรับกลุ่มที่มีความโน้มเอียงในทางที่เห็นด้วยน้อยและเห็นด้วยน้อยที่สุดว่าพนักงานส่วนใหญ่มีขวัญและกำลังใจดีได้แก่กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูง (ร้อยละ 41.86) อย่างไรก็ตาม กลุ่มอื่น ๆ ก็มีความโน้มเอียงว่าพนักงานส่วนใหญ่มีขวัญและกำลังใจไม่ดีประมาณร้อยละ 35 – 40 ซึ่งแสดงว่าพนักงานในทุกระดับ ส่วนใหญ่แล้วมีทัศนคติว่าขวัญและกำลังใจของพนักงาน รพท. ยังไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ดี

6.3.3 ทศนคติต่อการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	3		9	25	9	3	49
	%	6.12		18.37	51.02	18.37	6.12	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	2	10	21	31	9		73
	%	2.74	13.70	28.77	42.47	12.33		100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	2	7	31	39	6	1	86
	%	2.33	8.14	36.05	45.35	6.98	1.16	100
บริหาร	จำนวน	3	5	26	33	4		71
	%	4.23	7.04	36.62	46.48	5.63		100
ไม่ตอบ	จำนวน		4	17	26	4	1	52
	%		7.69	32.69	50.00	7.69	1.92	100
รวม		10	26	104	154	32	5	331
		3.02	7.85	31.42	46.53	9.67	1.51	100

ในแง่ของความคิดเห็นที่มีต่อการได้รับการพัฒนาอย่างพอเพียง พบว่าโดยรวมแล้วผู้ตอบร้อยละ 46.53 ตอบว่าเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยมีผู้ตอบว่าเห็นด้วยน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 39.27 ส่วนผู้ที่ตอบว่าเห็นด้วยมากถึงมากที่สุดนั้นมีเพียงร้อยละ 11.18 ซึ่งแสดงว่าแม้พนักงานมีความใฝ่ใฝ่ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างพอเพียง เมื่อจำแนกผู้ตอบตามกลุ่มระดับตำแหน่ง ผู้ที่อยู่ในระดับตำแหน่งสูงจะมีความพอใจในเรื่องการพัฒนามนุษย์น้อยกว่าผู้ที่อยู่ในระดับต้น โดยมีกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง และผู้บริหารมีผู้ตอบว่าเห็นด้วยน้อยถึงน้อยที่สุดรวมกันในแต่ละกลุ่มตำแหน่งอยู่ถึงร้อยละ 42.47 ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง ร้อยละ 44.19 ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูง และ 43.66 ในกลุ่มผู้บริหาร

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.3.4 ที่สัณคดีต่อระดับผลการประกอบการของ รพท.

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	3	6	10	29	1		49
	%	6.12	12.24	20.41	59.18	2.04		100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	2	10	27	26	6	2	73
	%	2.74	13.70	36.99	35.62	8.22	2.74	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน		13	28	37	7	1	86
	%		15.12	32.56	43.02	8.14	1.16	100
บริหาร	จำนวน		6	29	31	5		71
	%		8.45	40.85	43.66	7.04		100
ไม่ตอบ	จำนวน		3	18	27	3	1	52
	%		5.77	34.62	51.92	5.77	1.92	100
รวม	จำนวน	5	38	112	150	22	4	331
	%	1.51	11.48	33.84	45.32	6.65	1.21	100

เมื่อถามว่าท่านพอใจในระดับผลการประกอบการของ รพท. คำตอบที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางคือ ร้อยละ 45.32 โดยมีผู้ตอบไปในทางที่เห็นด้วยน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 45.32 เท่ากับจำนวนผู้ที่พอใจในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงว่าพนักงานมีความไม่แน่ใจที่ยังไม่พอใจกับผลการประกอบการของ รพท. เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตำแหน่งก็พบว่าในทุกกลุ่มระดับตำแหน่งมีผู้ที่ตอบในทางลบมากกว่าร้อยละ 40 และมีผู้ตอบในทางบวกไม่เกินร้อยละ 11 ในทุกกลุ่มระดับตำแหน่ง ซึ่งแสดงว่ามีผู้ที่ไม่พอใจในเรื่องของระดับผลการประกอบการของ รพท. เป็นสัดส่วนที่มากกว่าผู้ที่พอใจ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.3.5 ทิศนคติต่อนโยบายการบริหารงานของ รพท.

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	4	4	15	19	7		49
	%	8.16	8.16	30.61	38.78	14.29		100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	2	9	27	22	12	1	73
	%	2.74	12.33	36.99	30.14	16.44	1.37	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	1	12	22	43	7	1	86
	%	1.16	13.95	25.58	50.00	8.14	1.16	100
บริหาร	จำนวน		5	18	38	10		71
	%		7.04	25.35	53.52	14.08		100
ไม่ตอบ	จำนวน		4	25	20	2	1	52
	%		7.69	48.08	38.46	3.85	1.92	100
รวม	จำนวน	7	34	107	142	38	3	331
	%	2.11	10.27	32.33	42.90	11.48	0.91	100

ในเรื่องเกี่ยวกับความพอใจในนโยบายการบริหารงานของ รพท. ผู้ที่ตอบว่าปานกลางมีร้อยละ 42.90 และมีผู้ตอบไปในทางพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดรวมกัน ร้อยละ 42.60 ในขณะที่มีผู้ตอบไปในทางบวกคือพอใจมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 12.39 ซึ่งแสดงว่าพนักงานในมอเฉียงที่ไม่พอใจในนโยบายการบริหารงานของ รพท. มากกว่าผู้ที่พอใจ โดยกลุ่มที่ตอบไปในทางลบมากที่สุดคือ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลางซึ่งมีผู้ตอบเห็นด้วยน้อยถึงน้อยที่สุดรวมกันถึงร้อยละ 49.32 รองลงมาคือระดับผู้ปฏิบัติงานระดับสูงร้อยละ 39.53 ผู้ปฏิบัติงานระดับต้นร้อยละ 38.77 และผู้บริหารร้อยละ 32.39

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### 6.3.6 ทศนคติต่อระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	4	3	17	20	5		49
	%	8.16	6.12	34.69	40.82	10.20		100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	2	6	15	33	14	3	73
	%	2.74	8.22	20.55	45.21	19.18	4.11	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	1	7	14	43	20	1	86
	%	1.16	8.14	16.28	50.00	23.26	1.16	100
บริหาร	จำนวน		4	11	38	16	2	71
	%		5.63	15.49	53.52	22.54	2.82	100
ไม่ตอบ	จำนวน		7	12	27	5	1	52
	%		13.46	23.08	51.92	9.62	1.92	100
รวม	จำนวน	7	27	69	161	60	7	331
	%	2.11	8.16	20.85	48.64	18.13	2.11	100

ในแง่ของทัศนคติต่อระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานนั้น พบว่าพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 48.64 โดยมีผู้ตอบในทางเห็นด้วยน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 29.01 ซึ่งมากกว่าผู้ตอบไปในทางเห็นด้วยมาก และมากที่สุดซึ่งมีร้อยละ 20.24 เมื่อจำแนกตามกลุ่มตำแหน่ง ทุกกลุ่มมีผู้ที่ตอบว่าเห็นด้วยมากถึงเห็นด้วยมากที่สุดประมาณร้อยละ 24 - 25 และไม่เห็นด้วยถึงไม่เห็นด้วยมากที่สุดประมาณร้อยละ 21 - 29 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ยกเว้นระดับผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ตอบว่าเห็นด้วยว่าตนเองพอใจระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเพียงร้อยละ 10.20 แต่มีที่ตอบว่าพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดถึงร้อยละ 40.81

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.3.7 ทศนคติต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของ รพท.

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	3	4	14	25	3		49
	%	6.12	8.16	28.57	51.02	6.12		100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	2	8	28	28	6	1	73
	%	2.74	10.96	38.36	38.36	8.22	1.37	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	1	10	32	37	5	1	86
	%	1.16	11.63	37.21	43.02	5.81	1.16	100
บริหาร	จำนวน	1	4	22	39	5		71
	%	1.41	5.63	30.99	54.93	7.04		100
ไม่ตอบ	จำนวน		3	16	29	2	2	52
	%		5.77	30.77	55.77	3.85	3.85	100
รวม	จำนวน	7	29	112	158	21	4	331
	%	2.11	8.76	33.84	47.73	6.34	1.21	100

ในส่วนของความพอใจในประสิทธิภาพการดำเนินงานของ รพท. พบว่ามีผู้ตอบที่เห็นด้วยในระดับปานกลางร้อยละ 47.73 และมีผู้ที่ตอบไปในทางลบร้อยละ 42.60 ซึ่งมากกว่าผู้ที่ตอบในเชิงบวกซึ่งมีไม่ถึงร้อยละ 10 แสดงว่าพนักงานมีความไม่แน่ใจในทางที่ไม่พอใจในประสิทธิภาพการดำเนินงานของ รพท. โดยกลุ่มงานที่มีผู้ที่ตอบในทางลบมากที่สุดคือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลางซึ่งตอบว่าพอน้อยถึงพอน้อยที่สุดร้อยละ 49.32 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูงร้อยละ 48.84 ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับต้นมีร้อยละ 36.72 และกลุ่มผู้บริหารมีร้อยละ 36.62

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### 6.3.8 ทักษะคติต่อบริการที่ รพท. จัดให้แก่ลูกค้า

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	3	2	9	27	8		49
	%	6.12	4.08	18.37	55.10	16.33		100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	2	10	16	32	13		73
	%	2.74	13.70	21.92	43.84	17.81		100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	1	7	20	47	9	2	86
	%	1.16	8.14	23.26	54.65	10.47	2.33	100
บริหาร	จำนวน	2	3	28	35	3		71
	%	2.82	4.23	39.44	49.30	4.23		100
ไม่ตอบ	จำนวน		6	14	24	7	1	52
	%		11.54	26.92	46.15	13.46	1.92	100
รวม	จำนวน	8	28	87	165	40	3	331
	%	2.42	8.46	26.28	49.85	12.08	0.91	100

ในด้านความพอใจต่อบริการที่ รพท. จัดให้แก่ลูกค้านั้น ผู้ตอบร้อยละ 49.85 ตอบว่าเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยมีผู้ตอบไปในทางลบคือเห็นด้วยน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 34.74 ซึ่งมากกว่าผู้ตอบไปในทางบวกคือเห็นด้วยมากถึงมากที่สุดซึ่งมีร้อยละ 12.99 แสดงว่าพนักงานโหม่เอียงที่ไม่พอใจในบริการที่จัดให้ลูกค้า โดยกลุ่มตำแหน่งที่โหม่เอียงไปในทางลบคือกลุ่มผู้บริหารร้อยละ 43.67 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลางร้อยละ 35.62 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูงร้อยละ 31.41 ในขณะที่กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับต้นมีเพียงร้อยละ 22.45

สถาบันวิทยบริการ  
 ฟ้าลงกรณมหาวิทยาลัย



### 6.3.9 ทศนคติต่ออุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	3	10	16	17	2	1	49
	%	6.12	20.41	32.65	34.69	4.08	2.04	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	2	14	26	27	4		73
	%	2.74	19.18	35.62	36.99	5.48		100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	1	10	35	32	7	1	86
	%	1.16	11.63	40.70	37.21	8.14	1.16	100
บริหาร	จำนวน		6	25	34	6		71
	%		8.45	35.21	47.89	8.45		100
ไม่ตอบ	จำนวน		2	29	15	6		52
	%		3.85	55.77	28.85	11.54		100
รวม	จำนวน	6	42	131	125	25	2	331
	%	1.81	12.69	39.58	37.76	7.55	0.60	100

เมื่อถามว่าท่านพอใจในอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับน้อย (ร้อยละ 39.58) และน้อยที่สุด (ร้อยละ 12.69) ตามลำดับ ซึ่งรวมกันแล้วเป็นประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ตอบ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความไม่พอใจในด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

โดยกลุ่มพนักงานที่มีผู้ไม่พอใจมากที่สุดคือ คือระดับผู้ปฏิบัติงานทั้งระดับต้น กลาง และสูง ซึ่งมีผู้ที่ตอบในเชิงลบคือ เห็นด้วยน้อยและน้อยที่สุดรวมกันกว่าร้อยละ 50 ในทั้งสองกลุ่ม

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.3.10 ทศนคติต่อการสนับสนุนที่ได้รับจากรัฐบาล

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	3	19	17	6	3	1	49
	%	6.12	38.78	34.69	12.24	6.12	2.04	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	3	17	33	16	3	1	73
	%	4.11	23.29	45.21	21.92	4.11	1.37	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน		30	32	18	5	1	86
	%		34.88	37.21	20.93	5.81	1.16	100
บริหาร	จำนวน		21	34	13	3		71
	%		29.58	47.89	18.31	4.23		100
ไม่ตอบ	จำนวน		9	29	13	1		52
	%		17.31	55.77	25.00	1.92		100
รวม	จำนวน	6	96	145	66	15	3	331
	%	1.81	29.00	43.81	19.94	4.53	0.91	100

ในด้านทัศนคติต่อการสนับสนุนที่ได้รับจากรัฐบาลพบว่าผู้ตอบมีความพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดถึงร้อยละ 72.81 ในขณะที่ผู้ตอบที่มีความพอใจมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 5.44 โดยในแต่ละกลุ่มมีผู้แสดงความพอใจไม่เกินร้อยละ 10 และมีผู้ที่ตอบในเชิงที่แสดงความไม่พอใจเกินกว่าร้อยละ 60 ทุกกลุ่ม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่พอใจกับการสนับสนุนที่ได้รับจากรัฐบาล

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.3.11 ทิศนคติต่อการดำเนินงานของสมาคมพนักงาน รฟท.

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	3	6	9	18	12	1	49
	%	6.12	12.24	18.37	36.73	24.49	2.04	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	4	13	19	28	9		73
	%	5.48	17.81	26.03	38.36	12.33		100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	3	27	22	27	5	2	86
	%	3.49	31.40	25.58	31.40	5.81	2.33	100
บริหาร	จำนวน		13	23	32	3		71
	%		18.31	32.39	45.07	4.23		100
ไม่ตอบ	จำนวน		8	15	22	6	1	52
	%		15.38	28.85	42.31	11.54	1.92	100
รวม		10	67	88	127	35	4	331
		3.02	20.24	26.59	38.37	10.57	1.21	100

ในส่วนของทิศนคติต่อการดำเนินงานของสมาคมพนักงานรัฐวิสาหกิจการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่ตอบไปในทางลบคือน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 46.83 ตามมาด้วยผู้ที่แสดงความพอใจระดับปานกลางร้อยละ 38.37 ในขณะที่มีผู้ที่พอใจมากถึงมากที่สุดรวมกันเพียงร้อยละ 11.78 กลุ่มที่มีผู้ตอบที่แสดงความไม่พอใจเป็นจำนวนมากที่สุดคือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูงซึ่งมีผู้ตอบว่าเห็นด้วยน้อยถึงน้อยที่สุดถึงร้อยละ 56.98 ตามมาด้วยกลุ่มผู้บริหารร้อยละ 50.70 และผู้ปฏิบัติงานระดับกลางร้อยละ 43.84 ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับต้นนั้นมีผู้แสดงความพอใจมากถึงมากที่สุดร้อยละ 26.53 แต่ก็มีผู้ที่ตอบในเชิงลบคือพอใจน้อยและน้อยที่สุดรวมกันเป็นร้อยละ 30.61 ซึ่งมากกว่าผู้ที่ตอบในเชิงบวก ซึ่งแสดงว่าพนักงานทุกกลุ่มยังไม่พอใจต่อการดำเนินงานของสมาคมพนักงานรัฐวิสาหกิจการรถไฟแห่งประเทศไทย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### 6.3.12 ทิศนคติต่อการปรับอัตราค่าโดยสาร

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	3		5	8	7	26	49
	%	6.12		10.20	16.33	14.29	53.06	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	2	1	7	21	16	26	73
	%	2.74	1.37	9.59	28.77	21.92	35.62	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	1	3	2	12	36	32	86
	%	1.16	3.49	2.33	13.95	41.86	37.21	100
บริหาร	จำนวน	1	4	4	14	25	23	71
	%	1.41	5.63	5.63	19.72	35.21	32.39	100
ไม่ตอบ	จำนวน		2	5	8	18	19	52
	%		3.85	9.62	15.38	34.62	36.54	100
รวม	จำนวน	7	10	23	63	102	126	331
	%	2.11	3.02	6.95	19.03	30.82	38.07	100

ในเรื่องการปรับอัตราค่าโดยสารเพิ่มขึ้นเพื่อนำเงินมาลงทุนสร้างระบบรางคู่นั้น ผู้ตอบส่วนใหญ่ แสดงความเห็นด้วยมากถึงเห็นด้วยมากที่สุดถึงร้อยละ 68.89 โดยทุกกลุ่มมีผู้เห็นด้วยมากถึงมากที่สุดรวมกันประมาณร้อยละ 65 – 75 ในทุกๆกลุ่มตำแหน่ง โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นในทางลบไม่เกินร้อยละ 10

6.3.13 ทักษะคติต่อการย้ายชุมทางสถานีรถไฟกรุงเทพ

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	3	16	5	7	5	13	49
	%	6.12	32.65	10.20	14.29	10.20	26.53	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	4	19	18	14	13	5	73
	%	5.48	26.03	24.66	19.18	17.81	6.85	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	1	19	7	24	13	22	86
	%	1.16	22.09	8.14	27.91	15.12	25.58	100
บริหาร	จำนวน	2	18	14	17	12	8	71
	%	2.82	25.35	19.72	23.94	16.90	11.27	100
ไม่ตอบ	จำนวน	1	13	7	11	12	8	52
	%	1.92	25.00	13.46	21.15	23.08	15.38	100
รวม	จำนวน	11	85	51	73	55	56	331
	%	3.32	25.68	15.41	22.05	16.62	16.92	100

ส่วนในคำถามที่ว่า รฟท. ควรย้ายสถานีชุมทางจากหัวลำโพงไปบางชื่อหรือไม่นั้น พบว่ามีผู้ตอบว่า เห็นด้วยน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 41.09 เห็นด้วยในระดับปานกลางร้อยละ 22.05 และเห็นด้วยมากถึงเห็นด้วยมากที่สุดซึ่งมีอยู่ร้อยละ 33.54 โดยทุกกลุ่มมีผู้ตอบในทางลบคือเห็นด้วยน้อยถึงน้อยที่สุดเกินกว่าร้อยละ 45 ยกเว้นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูงซึ่งตอบว่าเห็นด้วยน้อยถึงน้อยที่สุดรวมกันเพียงร้อยละ 30.23 และส่วนในแง่ของผู้ตอบในเชิงบวกนั้น กลุ่มที่มีผู้ตอบในเชิงบวกมากที่สุดคือ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูงร้อยละ 40.70 ตามมาด้วยกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับต้นร้อยละ 36.73 ส่วนกลุ่มที่เหลือมีผู้ตอบในเชิงบวกประมาณร้อยละ 24 - 28 ซึ่งแสดงว่าในทุกกลุ่มยกเว้นผู้ปฏิบัติงานระดับสูง มีผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับการย้ายสถานีชุมทางมากกว่าผู้ที่เห็นด้วย

6.3.14. ทักษะคติต่อการให้เอกชนดำเนินงานบริการอาหารบนตู้เสบียงแทน

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	4	13	6	13	2	11	49
	%	8.16	26.53	12.24	26.53	4.08	22.45	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	4	12	15	22	10	10	73
	%	5.48	16.44	20.55	30.14	13.70	13.70	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน		12	15	23	22	14	86
	%		13.95	17.44	26.74	25.58	16.28	100
บริหาร	จำนวน	3	9	9	16	25	9	71
	%	4.23	12.68	12.68	22.54	35.21	12.68	100
ไม่ตอบ	จำนวน	2	18	4	10	15	3	52
	%	3.85	34.62	7.69	19.23	28.85	5.77	100
รวม		13	64	49	84	74	47	331
		3.93	19.34	14.80	25.38	22.36	14.20	100

สำหรับคำถามที่ว่าควรให้เอกชนเข้ามาดำเนินการให้บริการอาหารบนตู้เสบียงแทน รฟท. หรือไม่ นั้น มีผู้ตอบปานกลางร้อยละ 25.38 เห็นด้วยมากถึงมากที่สุดร้อยละ 36.56 และเห็นด้วยน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 34.14 แสดงว่าพนักงานโน้มเอียงที่ไม่เห็นด้วยมากกว่าเห็นด้วยเพียงเล็กน้อย โดยในกลุ่มที่โน้มเอียงไปในทางไม่เห็นด้วยเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับต้นร้อยละ 38.77 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลางร้อยละ 36.99 ในขณะที่กลุ่มที่โน้มเอียงไปในทางเห็นด้วยเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูงร้อยละ 41.76 และกลุ่มผู้บริหารร้อยละ 47.89 แสดงว่ามีความเห็นในเรื่องนี้แตกต่างกันระหว่างกลุ่มระดับที่ชัดเจนจากกลุ่มระดับต่ำ ซึ่งค่อนข้างไม่เห็นด้วยไปยังกลุ่มระดับสูงซึ่งค่อนข้างเห็นด้วย

6.3.15. ทศนคติต่อการให้เอกชนดำเนินการให้บริการด่วน

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	4	24	8	5	6	2	49
	%	8.16	48.98	16.33	10.20	12.24	4.08	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	5	24	15	16	7	6	73
	%	6.85	32.88	20.55	21.92	9.59	8.22	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน		20	13	28	12	13	86
	%		23.26	15.12	32.56	13.95	15.12	100
บริหาร	จำนวน	1	10	12	17	23	8	71
	%	1.41	14.08	16.90	23.94	32.39	11.27	100
ไม่ตอบ	จำนวน	1	26	7	9	7	2	52
	%	1.92	50.00	13.46	17.31	13.46	3.85	100
รวม		11	104	55	75	55	31	331
		3.32	31.42	16.62	22.66	16.62	9.37	100

ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้เอกชนเข้ามาดำเนินการให้บริการด่วนแทน รฟท. นั้น ผู้ตอบที่ตอบว่าเห็นด้วยน้อยถึงน้อยที่สุดรวมกันเป็นร้อยละ 48.04 ซึ่งคิดเป็นจำนวนที่มากกว่าผู้ที่ตอบในเชิงปานกลางร้อยละ 22.66 และผู้ที่ตอบในเชิงบวกร้อยละ 25.99 โดยเป็นกลุ่มที่มีผู้ตอบว่าเห็นด้วยน้อยและน้อยที่สุดเป็นจำนวนมากที่สุดคือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับต้น (ร้อยละ 65.31) ตามมาด้วยกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง (ร้อยละ 53.34) ส่วนกลุ่มผู้บริหารเป็นกลุ่มที่ตอบในทางที่เห็นด้วยมากและมากที่สุดเป็นจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 43.66) ซึ่งแสดงถึงความแตกต่างในแนวความคิด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.3.16. ทักษะติดต่อการให้สัมปทานการเดินรถแก่เอกชนในบางเส้นทาง

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	3	19	6	5	8	8	49
	%	6.12	38.78	12.24	10.20	16.33	16.33	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	3	18	13	12	16	11	73
	%	4.11	24.66	17.81	16.44	21.92	15.07	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน		17	10	20	21	18	86
	%		19.77	11.63	23.26	24.42	20.93	100
บริหาร	จำนวน	1	7	7	16	26	14	71
	%	1.41	9.86	9.86	22.54	36.62	19.72	100
ไม่ตอบ	จำนวน	3	21	5	8	11	4	52
	%	5.77	40.38	9.62	15.38	21.15	7.69	100
รวม	จำนวน	10	82	41	61	82	55	331
	%	3.02	24.77	12.39	18.43	24.77	16.62	100

ในส่วนของคำถามที่ว่า รพท. ควรให้สัมปทานแก่เอกชนในการเดินรถในบางเส้นทางนั้น มีผู้ตอบว่า เห็นด้วยน้อยและน้อยที่สุดร้อยละ 37.16 และเห็นด้วยมากและมากที่สุดร้อยละ 41.39 โดยในกลุ่มผู้บริหาร โน้มเอียงไปในทางที่เห็นด้วย (ร้อยละ 56.34) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูง โน้มเอียงในทางที่เห็นด้วย (ร้อยละ 45.35) ส่วนในกลุ่มที่ โน้มเอียงไปในทางที่ไม่เห็นด้วยเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับต้น (ร้อยละ 51.02) และผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง (ร้อยละ 42.47) ซึ่งแสดงว่าในกลุ่มระดับตำแหน่งสูงกว่าจะมีผู้เห็นด้วยกับการให้สัมปทานเดินรถแก่เอกชน มากกว่าผู้มีระดับตำแหน่งต่ำกว่า

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



6.3.17. ทักษะการคิดต่อการแปรรูป รฟท. เป็นของเอกชน

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	3	31	6	2	4	3	49
	%	6.12	63.27	12.24	4.08	8.16	6.12	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	5	37	13	12	1	5	73
	%	6.85	50.68	17.81	16.44	1.37	6.85	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน		28	18	21	9	10	86
	%		32.56	20.93	24.42	10.47	11.63	100
บริหาร	จำนวน	1	18	15	20	8	9	71
	%	1.41	25.35	21.13	28.17	11.27	12.68	100
ไม่ตอบ	จำนวน	2	25	9	6	8	2	52
	%	3.85	48.08	17.31	11.54	15.38	3.85	100
รวม		11	139	61	61	30	29	331
		3.32	41.99	18.43	18.43	9.06	8.76	100

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการแปรรูป รฟท. ไปเป็นบริษัทของเอกชนนั้น ผู้ตอบร้อยละ 41.99 ตอบว่าเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยเมื่อรวมกับจำนวนผู้ที่ตอบว่าเห็นด้วยน้อยแล้วจะเป็นจำนวนถึงร้อยละ 60.42 ซึ่งแสดงว่าผู้ตอบส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย ส่วนผู้ที่เห็นด้วยมากและมากที่สุดมีเพียงร้อยละ 17.82 กลุ่มที่ไม่เห็นด้วยที่จะให้แปรรูป รฟท. ไปเป็นเอกชนคือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับต้น (ร้อยละ 75.51) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง (ร้อยละ 68.49) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูงมีร้อยละ 53.49 กลุ่มผู้บริหารมีร้อยละ 46.48

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.3.18. ทิศนคติต่อการตัดตอนงานส่วนที่ปฏิบัติอยู่ให้เอกชนดำเนินการ

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	3	32	6	2	3	3	49
	%	6.12	65.31	12.24	4.08	6.12	6.12	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	4	33	13	16	4	3	73
	%	5.48	45.21	17.81	21.92	5.48	4.11	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	1	21	19	21	9	15	86
	%	1.16	24.42	22.09	24.42	10.47	17.44	100
บริหาร	จำนวน	2	19	10	21	12	7	71
	%	2.82	26.76	14.08	29.58	16.90	9.86	100
ไม่ตอบ	จำนวน		28	6	11	5	2	52
	%		53.85	11.54	21.15	9.62	3.85	100
รวม	จำนวน	10	133	54	71	33	30	331
	%	3.02	40.18	16.31	21.45	9.97	9.06	100

เมื่อถามว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่หากมีการตัดตอนส่วนงานของท่านไปให้เอกชนดำเนินการ ผู้ตอบว่าเห็นด้วยน้อยและน้อยที่สุดร้อยละ 56.49 ตอบว่าเห็นด้วยปานกลางร้อยละ 21.45 และผู้ตอบในเชิงบวกเพียงร้อยละ 20.03 ซึ่งแสดงว่าผู้ตอบส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการตัดตอนงานบางอย่างไปให้เอกชนดำเนินการ โดยกลุ่มที่แสดงความไม่เห็นด้วยชัดเจนที่สุดคือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับต้นและผู้ปฏิบัติงานระดับสูงซึ่งมีผู้ตอบว่าเห็นด้วยน้อยที่สุดถึง ร้อยละ 65.31 และ 45.21 ตามลำดับ ส่วนในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูงนั้นมีผู้ตอบไปในทางลบรวมกันร้อยละ 46.51 และทางบวกร้อยละ 27.91 ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับคำตอบของกลุ่มผู้บริหาร (ทางลบร้อยละ 40.84 ทางบวกร้อยละ 26.76) ซึ่งแสดงว่าพนักงานในทุกกลุ่มตำแหน่งส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับนโยบายนี้

ภาพรวมของการวิเคราะห์ทัศนคติต่อประสิทธิภาพการบริหารงานโดยทั่วไป

สำหรับภาพรวมของการวิเคราะห์ทัศนคติต่อประสิทธิภาพการบริหารงานโดยทั่วไป โดยการใช้การคำนวณค่าเฉลี่ย(Arithmetic Mean)ของคำตอบ ทำให้สามารถสรุปทัศนคติของพนักงานการรถไฟที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารงานโดยทั่วไปของการรถไฟได้ดังนี้

ข้อพิจารณา	เฉลี่ย	ทัศนคติ
1. ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตนเอง	2.89	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
2. ทัศนคติต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	2.61	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
3. ทัศนคติต่อการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน	2.57	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
4. ทัศนคติต่อระดับผลการประกอบการของการรถไฟ	2.48	ไม่ดี
5. ทัศนคติต่อนโยบายการบริหารงานของการรถไฟ	2.55	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
6. ทัศนคติต่อระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน	2.78	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
7. ทัศนคติต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการรถไฟ	2.52	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
8. ทัศนคติต่อบริการที่ รฟท. จัดให้แก่ลูกค้า	2.64	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
9. ทัศนคติต่ออุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	2.38	ไม่ดี
10. ทัศนคติต่อการสนับสนุนที่ได้รับจากรัฐบาล	1.99	ไม่ดีอย่างมาก
11. ทัศนคติต่อการดำเนินงานของสมาคมพนักงาน รฟท.	2.37	ไม่ดี
12. ทัศนคติต่อการปรับอัตราค่าโดยสาร	3.88	ดี
13. ทัศนคติต่อการย้ายชุมทางสถานีรถไฟกรุงเทพ	2.73	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
14. ทัศนคติต่อการให้เอกชนดำเนินงานบริการอาหารบนตู้เสบียงแทน	2.85	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
15. ทัศนคติต่อการให้เอกชนดำเนินการให้บริการตู้นอน	2.45	ไม่ดี
16. ทัศนคติต่อการให้สัมปทานการเดินรถแก่เอกชนในบางเส้นทาง	2.86	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
17. ทัศนคติต่อการแปรรูป รฟท. เป็นของเอกชน	2.14	ไม่ดี
18. ทัศนคติต่อการตัดลดงานส่วนที่ปฏิบัติอยู่ให้เอกชนดำเนินการ	2.22	ไม่ดี
เฉลี่ย	2.61	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี

จากการวิเคราะห์คำตอบในแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ย พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารงานโดยทั่วไปนั้น เรียงลำดับจากที่ดีไปหาไม่ดี ดังนี้

ข้อพิจารณา	เฉลี่ย	ทัศนคติ
12. ทัศนคติต่อการปรับอัตราค่าโดยสาร	3.88	ดี
1. ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตนเอง	2.89	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
16. ทัศนคติต่อการให้สัมปทานการเดินรถแก่เอกชนในบางเส้นทาง	2.86	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
14. ทัศนคติต่อการให้เอกชนดำเนินงานบริการอาหารบนตู้เสบียงแทน	2.85	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
6. ทัศนคติต่อระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน	2.78	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
13. ทัศนคติต่อการย้ายชุมทางสถานีรถไฟกรุงเทพ	2.73	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
8. ทัศนคติต่อบริการที่ รฟท. จัดให้แก่ลูกค้า	2.64	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
2. ทัศนคติต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	2.61	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
3. ทัศนคติต่อการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน	2.57	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
5. ทัศนคติต่อนโยบายการบริหารงานของการรถไฟ	2.55	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
7. ทัศนคติต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการรถไฟ	2.52	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
4. ทัศนคติต่อระดับผลการประกอบการของการรถไฟ	2.48	ไม่ดี
15. ทัศนคติต่อการให้เอกชนดำเนินการให้บริการตู้นอน	2.45	ไม่ดี
9. ทัศนคติต่ออุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	2.38	ไม่ดี
11. ทัศนคติต่อการดำเนินงานของสมาคมพนักงาน รฟท.	2.37	ไม่ดี
18. ทัศนคติต่อการตัดต่อนางานส่วนที่ปฏิบัติอยู่ให้เอกชนดำเนินการ	2.22	ไม่ดี
17. ทัศนคติต่อการแปรรูป รฟท. เป็นของเอกชน	2.14	ไม่ดี
10. ทัศนคติต่อการสนับสนุนที่ได้รับจากรัฐบาล	1.99	ไม่ดีอย่างมาก

โดยรวมแล้ว คำตอบที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน รฟท. ที่มีต่อ ประสิทธิภาพการบริหารงานโดยทั่วไปนั้น สรุปได้ดังนี้

1. ในการวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยของคะแนนในแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่แล้วทัศนคติของพนักงานต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของ รฟท. ในเกือบทุกด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางและค่อนข้างไปทางที่ไม่ค่อยดี กล่าวคือมี 10 ข้อ ที่ค่าเฉลี่ยตกอยู่ในระหว่าง 2.50 - 2.99 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไม่ดี และมี 6 ข้อที่คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ไม่ดี ( 2.00 - 2.49) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ข้อ 12 (3.88) ซึ่งเป็นเรื่องของทัศนคติต่อการปรับอัตราค่าโดยสาร ซึ่งแสดงว่าผู้ตอบส่วนใหญ่เห็นด้วยกับนโยบายดังกล่าวมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อ 10 (1.99) เรื่องความพอใจในการสนับสนุนที่ได้รับจากรัฐบาลซึ่งผู้ตอบส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อแล้วพบว่าคะแนนตกอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางที่ไม่ดี (2.61) ดังนั้น โดยภาพรวมแล้วทัศนคติของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของ รฟท. นั้นอยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างไปทางที่ไม่ดี

2. เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นร้อยละในแต่ละข้อ พบว่าในคำถามเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพโดยรวมในการดำเนินงานของ รฟท. เช่น เรื่องความทุ่มเทของพนักงานให้กับการปฏิบัติงาน ทัศนคติและกำลังใจของพนักงาน การพัฒนาพนักงาน นโยบาย กฎระเบียบ การบริการ ตลอดจนการดำเนินงานของสมาคมพนักงานรัฐวิสาหกิจ รฟท. และ ประสิทธิภาพโดยรวมแล้ว ผู้ตอบส่วนใหญ่จะตอบในลักษณะปานกลางและค่อนข้างต่ำ เช่นเดียวกับการวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ (ประมาณเกือบร้อยละ 50 ) รู้สึก "เฉยๆ แต่ค่อนข้างไปในทางที่ไม่พอใจ" กับประสิทธิภาพการบริหารงานของการรถไฟ โดยมีบางส่วน (ประมาณร้อยละ 30) ที่ยังไม่ค่อยพอใจ ยกเว้นในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ และการสนับสนุนจากรัฐบาลที่พนักงานส่วนใหญ่แสดงความไม่พอใจอย่างเห็นได้ชัด ส่วนข้อที่มีพนักงานแสดงความพอใจมากที่สุด แต่ไม่ใช่พนักงานส่วนใหญ่ คือ เรื่องของกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน

3. ส่วนในคำถามเกี่ยวกับนโยบายด้านต่างๆ โดยเฉพาะในเรื่องที่จะส่งผลกระทบต่อในเชิงการเปลี่ยนแปลงสภาพการดำเนินชีวิตการทำงาน เช่น การย้ายสถานีชุมทาง และการให้เอกชนเข้ามาดำเนินการในงานด้านต่างๆ นั้น คำตอบส่วนใหญ่จะเป็นไปในทางที่ไม่เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นในเรื่องการขึ้นค่าโดยสารเพื่อนำเงินมาลงทุนสร้างระบบรางคู่ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่แสดงความเห็นด้วยอย่างชัดเจน ส่วนในเรื่องการให้สัมปทานเดินรถแก่เอกชนในบางเส้นทางซึ่งมีทั้งผู้ที่ไม่เห็นด้วยอย่างมาก และผู้ที่ไม่เห็นด้วยในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

#### 6.4 ผลการสำรวจทัศนคติของพนักงานต่อการบริหารงานบุคคลของ รฟท.

ในส่วนนี้จะเป็นการรายงานผลการสำรวจทัศนคติของพนักงาน รฟท. ที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของ รฟท. ซึ่งประกอบด้วยความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ตามกระบวนการบริหารงานบุคคล ดังนี้

##### 6.4.1. การจัดอัตราค่าจ้าง

6.4.1.1. ทัศนคติต่อลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

6.4.1.2. ทัศนคติต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

6.4.1.3. ทัศนคติต่อระดับผลการปฏิบัติงานของตัวเอง

##### 6.4.2. การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน

6.4.2.1. ทัศนคติต่อวิธีการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน

##### 6.4.3. การบริหารค่าตอบแทนในการทำงาน

6.4.3.1. ทัศนคติต่อระดับเงินเดือนที่ได้รับอยู่

6.4.3.2. ทัศนคติต่อสวัสดิการที่ รฟท. จัดให้

##### 6.4.4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ และแต่งตั้งโยกย้าย

6.4.4.1. ทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

6.4.4.2. ทักษะคิดต่อการพิจารณาความดีความชอบ

6.4.4.3. ทักษะคิดต่อการแต่งตั้งโยกย้าย

6.4.5. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล

6.4.5.1. ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมและพัฒนา

6.4.6. การดำเนินการทางวินัย

6.4.6.1. ทักษะคิดต่อการดำเนินการทางวินัย

6.4.7. การพนักงานสัมพันธ์

6.4.7.1. ทักษะคิดต่อความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง

6.4.7.2. ทักษะคิดต่อการดูแลเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับสูง

6.4.7.3. ทักษะคิดต่อการดูแลเอาใจใส่จากฝ่ายบริหารงานบุคคล

6.4.7.4. ทักษะคิดต่อการดูแลเอาใจใส่จากสมาคมพนักงานรัฐวิสาหกิจการไฟแห่งประเทศไทย

#### 6.4.1. การจัดอัตรากำลัง

รฟท.มีการจัดอัตรากำลังโดยใช้วิธีการการวางแผนกำลังคนโดยการสอบถามรวบรวมความต้องการกำลังคนจากส่วนงานต่างๆ และประเมินความต้องการกำลังคนในภาพรวม เพื่อกำหนดเป็น "อัตรากำลังอนุมัติ" ซึ่ง ณ เดือนธันวาคม 2540 มีอัตรากำลังอนุมัติ 26,284 อัตรา ซึ่งเป็นอัตราที่ได้กำหนดไว้ตั้งแต่ปี 2530 โดยในปี 2539 ได้มีการทบทวนและปรับลดอัตรากำลังลง 45 อัตรา (ร้อยละ 0.17 ของอัตรากำลังอนุมัติ)

ในปัจจุบัน รฟท.มีผู้ปฏิบัติงานจริง รวมทั้งสิ้น 19,878 คน คิดเป็นร้อยละ 75.76 ของอัตรากำลังอนุมัติ ซึ่งผลจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทำให้แนวโน้มการบรรจุอัตรากำลังลดลงตามนโยบายชะลอการบรรจุอัตรากำลัง โดยให้เน้นการหมุนเวียนตำแหน่งภายในองค์การ และการรับพนักงานใหม่ จะให้รับเฉพาะที่จำเป็นเพื่อเป็นการทดแทนแทนคนเก่าที่ออกไปเท่านั้น

ในปี 2540 รฟท. ได้มีการปรับโครงสร้างการแบ่งส่วนงานและอัตรากำลังใหม่ แต่เป็นการปรับโครงสร้างก่อนที่จะมีการปรับแผนวิสาหกิจ (พ.ศ.2540-2544) การจัดโครงสร้างองค์การดังกล่าวจึงไม่ได้เป็นตามกลยุทธ์ที่กำหนดในแผนวิสาหกิจ และเป็น การปรับโครงสร้างก่อนที่จะเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจในประเทศไทย ดังนั้นในช่วงของการเก็บข้อมูล (กุมภาพันธ์ 2541) ได้มีคำสั่งจากรัฐมนตรีให้ปรับโครงสร้างองค์การอีกครั้งหนึ่ง

สำหรับความคิดเห็นของพนักงานในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดอัตราค่าจ้างนั้นพิจารณาได้จากทัศนคติต่อลักษณะงาน ปริมาณที่ได้รับมอบหมาย และทัศนคติต่อผลการปฏิบัติงานของตนเองของพนักงาน เพราะหากองค์กรใดที่มีการจัดแบ่งอัตราค่าจ้างที่ดี พนักงานส่วนใหญ่ก็จะแสดงความพอใจกับ

- ลักษณะงานซึ่งเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่มี
- ปริมาณงานซึ่งไม่มาก หรือน้อยเกินไป อันเกิดจากการที่มีงานล้นคน หรือคนล้นงาน
- และจะพอใจกับผลการปฏิบัติงานของตนเอง

สำหรับทัศนคติของพนักงาน รพท. ในทั้งสามด้านที่สำรวจได้มีดังนี้

#### 64.1.1. ทัศนคติต่อลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน		2	2	25	14	6	49
	%		4.08	4.08	51.02	28.57	12.24	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน			5	37	23	8	73
	%			6.85	50.68	31.51	10.96	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน		1	1	33	40	11	86
	%		1.16	1.16	38.37	46.51	12.79	100
บริหาร	จำนวน		3	2	17	33	16	71
	%		4.23	2.82	23.94	46.48	22.54	100
ไม่ตอบ	จำนวน	1		1	19	21	10	52
	%	1.92		1.92	36.54	40.38	19.23	100
รวม	จำนวน	1	6	11	131	131	51	331
	%	0.30	1.81	3.32	39.58	39.58	15.41	100

ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจในลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายในระดับปานกลางและมากเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 39.58 เท่ากันในทั้งสองกลุ่ม) แต่ถ้ารวมผู้ที่พอใจมากและมากที่สุดเข้าด้วยกันก็จะพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.99) พพอใจกับลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย โดยกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานระดับสูงเป็นกลุ่มที่มีผู้ตอบที่แสดงความพอใจมากกว่ากลุ่มอื่นๆ คือ ร้อยละ 69.02 ของผู้บริหารตอบว่าพอใจมากและมากที่สุด โดยในกลุ่มอื่นๆ มีผู้ตอบที่แสดงความพอใจในลักษณะงานลดหลั่นกันลงมาตามระดับตำแหน่ง แต่ในทุกกลุ่มจะมีผู้ที่พอใจมากถึงมากที่สุด มากกว่าผู้ที่พอใจน้อยถึงน้อยที่สุด ซึ่งแสดงว่าโดยส่วนใหญ่แล้วการแบ่งสรรหน้าที่ของงานในตำแหน่งต่างๆ มีความชัดเจนและมีขอบเขตงานที่ไม่กว้างหรือคลุมเครือเกินไป

#### 6.4.1.2 ทศนคติต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน		3	4	24	15	3	49
	%		6.12	8.16	48.98	30.61	6.12	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน			8	36	25	4	73
	%			10.96	49.32	34.25	5.48	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	1	2	4	39	33	7	86
	%	1.16	2.33	4.65	45.35	38.37	8.14	100
บริหาร	จำนวน		3	3	23	36	6	71
	%		4.23	4.23	32.39	50.70	8.45	100
ไม่ตอบ	จำนวน	1	2	2	24	17	6	52
	%	1.92	3.85	3.85	46.15	32.69	11.54	100
รวม		2	10	21	146	126	26	331
		0.60	3.02	6.34	44.11	38.07	7.85	100

เมื่อถามว่าท่านพอใจในปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเพียงใด ผู้ตอบให้คำตอบว่าปานกลางร้อยละ 44.11 โดยมีผู้ที่ตอบพอใจมากถึงมากที่สุดรวมกันเป็นร้อยละ 45.92 ในขณะที่ผู้ตอบพอใจน้อยถึงพอใจน้อยที่สุดมีร้อยละ 9.361 ซึ่งแสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่พอใจในปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีผู้ตอบว่าพอใจมากถึงมากที่สุดเป็นจำนวนมากที่สุดคือกลุ่มผู้บริหารซึ่งมีถึงกว่าร้อยละ 59.15 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูงร้อยละ 46.51 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลางร้อยละ 39.73 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับต้นร้อยละ 36.73



### 6.4.1.3 ทิศนคติต่อระดับผลการปฏิบัติงานของตัวเอง

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน			2	21	20	6	49
	%			4.08	42.86	40.82	12.24	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	1	1	6	31	29	5	73
	%	1.37	1.37	8.22	42.47	39.73	6.85	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	1	3	5	40	29	8	86
	%	1.16	3.49	5.81	46.51	33.72	9.30	100
บริหาร	จำนวน	1		3	34	27	6	71
	%	1.41		4.23	47.89	38.03	8.45	100
ไม่ตอบ	จำนวน	2		4	17	24	5	52
	%	3.85		7.69	32.69	46.15	9.62	100
รวม	จำนวน	5	4	20	143	129	30	331
	%	1.51	1.21	6.04	43.20	38.97	9.06	100

สำหรับความพอใจในระดับผลการปฏิบัติงานของตัวเองนั้น ผู้ตอบว่าพอใจมากถึงมากที่สุดมีร้อยละ 48.03 ในขณะที่ผู้ตอบว่าพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดมีร้อยละ 7.25 ซึ่งแสดงว่ามีผู้ที่พอใจในผลการปฏิบัติงานของตัวเองมากกว่าผู้ที่ไม่พอใจ โดยในระดับผู้ปฏิบัติงานระดับต้นมีผู้ตอบที่แสดงความพอใจในระดับผลการปฏิบัติงานของตัวเองมากถึงมากที่สุดร้อยละ 53.06 ส่วนกลุ่มอื่นๆ จะอยู่ในระดับที่สูงกว่าร้อยละ 40 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าระดับของผลการปฏิบัติงานของตนเองน่าพอใจแล้ว ซึ่งน่าจะเป็นเพราะได้มีการจัดอัตรากำลังในปัจจุบันซึ่งคิดเป็นร้อยละ 75.76 ของอัตรากำลังอนุมัตินั้นเป็นการจัดอัตรากำลังได้อย่างเหมาะสมกับปริมาณงานเพียงพอแล้ว

สถาบันวิจัยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 6.4.2 การสรรหาคัดเลือกพนักงาน

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายการบริหารงานบุคคลพบว่า รพท. ดำเนินการรับพนักงานใหม่ ประมาณปีละ 200 คน เพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างลงเนื่องจากการออกจางานและการเลื่อนปรับระดับให้สูงขึ้น โดยมีวิธีการขั้นตอนในการสรรหาคัดเลือกของ รพท. ดังนี้ คือ

- ฝ่าย/สำนักงานยื่นคำขอรับการบรรจุพนักงาน
- ต่อจากนั้นก็จะมีการประกาศรับสมัครโดยการสรรหาจากคนภายในองค์การก่อนตามนโยบายของ รพท.
- หากยังไม่ได้บุคคลที่เหมาะสม ฝ่ายบริหารงานบุคคลก็จะขออนุมัติผู้ว่าราชการฯ เพื่อสรรหาบุคคลจากภายนอกต่อไป

สำหรับวุฒิการศึกษาของพนักงานที่รับนั้น มีตั้งแต่ผู้จบการศึกษาชั้นมัธยมต้น ชั้น ปวช. ขึ้นไป จนถึงระดับปริญญาเอก โดยสำหรับสาขาวิชาชีพที่ขาดแคลน เช่น แพทย์ วิศวกร หรือผู้ที่เคยผ่านงานมาแล้วจะมีการปรับอัตราเงินเดือนให้โดยมีการเทียบตามอายุงาน

ในการรับพนักงาน มีมติของคณะกรรมการ รพท. ให้พิจารณาคุณสมบัติของพนักงาน รพท. ก่อน ดังนั้นประมาณครึ่งหนึ่งของบุคลากรที่รับเข้าใหม่มาจึงเป็นบุตรของพนักงาน

ส่วนในด้านของการทดลองงานนั้น พนักงานใหม่ส่วนใหญ่จะได้รับการบรรจุเป็นพนักงานโดยไม่ต้องผ่านการทดลองงาน ยกเว้นในบางตำแหน่ง เช่น ในฝ่ายการเดินรถ พนักงานห้ามล้อ จะต้องมีการฝึกอบรมและทดลองงาน 90 วัน

ส่วนในตำแหน่งอื่นๆ จะเป็นการจ้างเพื่อรอการบรรจุ ประมาณ 1 - 2 เดือน เพื่อรอผลการตรวจสอบหลักฐานและประวัติ ซึ่งระหว่างนั้นพนักงานใหม่จะได้รับสิทธิและสวัสดิการต่างๆ เช่นเดียวกับลูกจ้างประจำ

กองแผนบุคคล เป็นหน่วยงานที่ดูแลเรื่องการสอบบรรจุแต่งตั้งพนักงานระดับต่างๆ ยกเว้นระดับ 13-15 คือ ผู้อำนวยการฝ่าย รองผู้ว่าราชการ ที่ปรึกษา และผู้ว่าราชการ จะอยู่ในอำนาจของคณะกรรมการฯ โดยกระทรวงการคลังจะคอยกำกับควบคุมเรื่องอัตรากำลัง และอัตราเงินเดือนของผู้ว่าราชการ

สำหรับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการสรรหาคัดเลือกพนักงานมีดังนี้

๕.๒.๑. ทศนคติต่อวิธีการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน		8	12	23	5	1	49
	%		16.33	24.49	46.94	10.20	2.04	100
ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	2	12	24	24	10	1	73
	%	2.74	16.44	32.88	32.88	13.70	1.37	100
ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน		4	31	40	9	2	86
	%		4.65	36.05	46.51	10.47	2.33	100
บริหาร	จำนวน		11	22	35	3		71
	%		15.49	30.99	49.30	4.23		100
ไม่ตอบ	จำนวน	3	5	16	22	4	2	52
	%	5.77	9.62	30.77	42.31	7.69	3.85	100
รวม	จำนวน	5	40	105	144	31	6	331
	%	1.51	12.08	31.72	43.50	9.37	1.81	100

ในแง่ของทัศนคติต่อวิธีการสรรหาคัดเลือกพนักงานของ รฟท. พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าน่าพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 43.50 และมีผู้ที่ตอบน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 43.80 ในขณะที่ผู้ที่ตอบน้อยถึงน้อยที่สุดมีร้อยละ 11.18 ซึ่งแสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังไม่พอใจกับวิธีการสรรหาคัดเลือกที่ใช้อยู่ โดยกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลางมีผู้ที่ตอบว่าพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 49.32 ในกลุ่มผู้บริหารมีผู้ที่ตอบว่าพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 46.48 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูงมีผู้ที่ตอบว่าพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 40.70 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับต้นมีผู้ที่ตอบว่าพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 40.82 ซึ่งแสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังไม่พอใจกับวิธีการสรรหาและคัดเลือกพนักงานของ รฟท.

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### 6.4.3. การบริหารค่าตอบแทนในการทำงาน

ในด้านค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรนั้น ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึกพบว่าค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรของรรรทไฟ (เฉพาะเงินเดือนและสวัสดิการ) ในปีงบประมาณ 2539 อยู่ที่ 4,982,553,808.- บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 65 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด 7,671,975,137.32 บาท

ในด้านอัตราเงินเดือนนั้น รพท. ใช้บัญชีอัตราเงินเดือนเช่นเดียวกับรัฐวิสาหกิจอื่นๆ โดยมีงบประมาณหมวดเงินเดือนและค่าจ้างรวม 3,025,391,965.-บาท คิดเป็นเงินเดือนเฉลี่ยประมาณคนละ 12,683.17 บาท หรือร้อยละ 60.72 ของค่าใช้จ่ายด้านบุคคลทั้งหมด และมีการจ่ายค่าล่วงเวลาเฉลี่ยต่อพนักงานคนละ 249.58 บาทต่อเดือน และค่าทำงานในวันหยุดเฉลี่ยคนละ 1,587.68 บาทต่อเดือน ซึ่งเป็นจำนวนเงินรวมปีละ 59.5 ล้านบาทสำหรับค่าล่วงเวลา และ 378.7 ล้านบาทสำหรับค่าทำงานในวันหยุด

ส่วนในด้านสวัสดิการนั้น รพท. จัดให้แก่พนักงานตามข้อตกลงของสมาคมพนักงานฯ ซึ่งอยู่ในระดับใกล้เคียงกับที่ภาคเอกชนจัดให้ตามกฎหมายแรงงาน และของทางราชการโดยมีการให้สวัสดิการเพิ่มเติมขึ้นมาอีกเช่น เงินกู้ยืมเพื่อซื้อรถยนต์ เป็นต้น โดยค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการทั้งหมดตกปีละ 1,218.99 ล้านบาท หรือร้อยละ 24.47 ของค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรทั้งหมด ซึ่งโดยเฉลี่ยแล้วพนักงานจะได้รับสวัสดิการต่อคนต่อปีเป็นเงิน 61,323.75 บาท หรือ 5,110.31 บาทต่อเดือน ซึ่งเมื่อรวมกับเงินเดือนเฉลี่ยแล้วก็นับได้ว่าเป็นรายได้จากการทำงานที่ดีพอสมควร

ในแง่ของสวัสดิการด้านวันหยุดวันลา รพท. มีการเก็บสถิติการลาหยุด ลาป่วยเป็นรายหน่วยงาน โดยพนักงานมักใช้วันหยุดวันลาตามสิทธิ์ สำหรับค่าล่วงเวลานั้นจะเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงมากในบางงาน เช่น งานซ่อมสร้างทาง และงานโรงงาน ฯลฯ ซึ่งมักมีการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และยังมีการจ่ายเบี้ยเลี้ยงให้แก่พนักงานที่ทำงานตอนกลางคืนด้วย

ในกรณีที่พนักงานออกจากงานโดยไม่มีควมผิด จะมีการจ่ายเงินชดเชย 6 เดือน และมีเงินบำเหน็จ บำนาญ เช่นเดียวกับทางราชการ และในส่วนของ ทาง รพท. และพนักงานส่วนใหญ่เห็นชอบที่จะเข้าร่วม กบข. ซึ่งกำลังเสนอขออนุมัติจากกระทรวงการคลังอยู่

สำหรับรายจ่ายด้านบุคลากรของ รพท. นั้นมีพอสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปงบประมาณรายจ่ายด้านบุคลากรของการรถไฟแห่งประเทศไทย

หน่วย : บาท

	2538	2539	ร้อยละของ รายจ่าย ด้านบุคคล	เฉลี่ยต่อ จำนวน พนักงาน ต่อปี	เฉลี่ยต่อ จำนวน พนักงาน ต่อเดือน
<b>ค่าแรง</b>					
เงินเดือนค่าจ้าง	2,955,993,612	3,025,391,965	60.72	152,198.01	12,683.17
พิเศษสู้รบ	237,888	401,540	0.01	20.20	1.68
เงินชดเชยให้ออกจากงาน	55,585,679	74,876,365	1.50	3,766.80	313.90
ค่าจ้างทำกรแทน, ค่าจ้างเฉพาะงาน	193,240,450	224,636,511	4.51	11,300.76	941.73
ค่าล่วงเวลา	54,097,626	59,534,302	1.19	2,994.98	249.58
ค่าทำงานวันหยุด	340,015,806	378,719,594	7.60	19,052.20	1,587.68
<b>รวมค่าแรง</b>	<b>3,599,171,061</b>	<b>3,763,560,277</b>	<b>75.53</b>	<b>189,332.94</b>	<b>15,777.75</b>
<b>สวัสดิการ</b>					
ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทางและที่พัก	81,829,602	103,162,842	2.07	5,189.80	432.48
เบี้ยเลี้ยงกิโลเมตรและค่ารถทำขบวน	127,375,106	127,871,073	2.57	6,432.79	536.07
เบี้ยเลี้ยงทำการนอกเขต	19,403,390	29,948,276	0.60	1,506.60	125.55
ค่าเครื่องแบบ	214,120	256,501	0.01	12.90	1.08
ค่าเช่าบ้าน	1,176,013	1,397,042	0.03	70.28	5.86
ค่าเล่าเรียน	51,464,892	54,155,050	1.09	2,724.37	227.03
ค่ารักษาพยาบาล	60,031,194	77,001,145	1.55	3,873.69	322.81
ค่าอาหารทำงานล่วงเวลา	2,086,435	2,042,035	0.04	102.73	8.56
ค่าตอบแทนพิเศษ	29,530,369	29,831,107	0.60	1,500.71	125.06
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	7,631,865	8,568,896	0.17	431.07	35.92
เงินยืมชีพภาคใต้	1,788,927	1,756,333	0.04	88.36	7.36
เงินทุนสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงาน	754,458,012	773,303,833	15.52	38,902.50	3,241.87
เงินสงเคราะห์บุตร	10,337,713	9,699,399	0.19	487.95	40.66
<b>รวมค่าใช้จ่ายส่วนบุคคล</b>	<b>1,147,327,638</b>	<b>1,218,993,532</b>	<b>24.47</b>	<b>61,323.75</b>	<b>5,110.31</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4,746,498,699</b>	<b>4,982,553,809</b>	<b>100.00</b>	<b>250,656.70</b>	<b>20,888.06</b>
รายได้	7,337,499,992	7,896,901,149		397,268.39	33,105.70
รายจ่าย	7,254,132,108	7,671,975,137		385,953.07	32,162.76

สำหรับทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการมีดังนี้

6.4.3.1. ทัศนคติต่อระดับเงินเดือนที่ได้รับอยู่

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน		6	9	23	9	2	49
	%		12.24	18.37	46.94	18.37	4.08	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน		4	12	42	12	3	73
	%		5.48	16.44	57.53	16.44	4.11	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน		2	11	44	22	7	86
	%		2.33	12.79	51.16	25.58	8.14	100
บริหาร	จำนวน	3		5	28	30	5	71
	%	4.23		7.04	39.44	42.25	7.04	100
ไม่ตอบ	จำนวน	1	3	7	26	11	4	52
	%	1.92	5.77	13.46	50.00	21.15	7.69	100
รวม	จำนวน	4	15	44	163	84	21	331
	%	1.21	4.53	13.29	49.24	25.38	6.34	100

ผลจากแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบมีความพอใจในระดับเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 49.24 และระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 31.72 และผู้ที่พอใจน้อยถึงน้อยที่สุด ร้อยละ 17.82 โดยกลุ่มผู้บริหารมีผู้ที่แสดงความพอใจในระดับเงินเดือนในระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 49.29 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูงมีผู้ที่แสดงความพอใจในระดับเงินเดือนในระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 33.72 ในขณะที่กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลางมีผู้ที่แสดงความพอใจในระดับเงินเดือนในระดับน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 21.92 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับต้นมีผู้ที่แสดงความพอใจในระดับเงินเดือนในระดับน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 30.61

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.4.3.2. ความพอใจในสวัสดิการที่ รพท. จัดให้

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน		6	7	20	12	4	49
	%		12.24	14.29	40.82	24.49	8.16	100
ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน		6	9	35	18	5	73
	%		8.22	12.33	47.95	24.66	6.85	100
ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	1	5	5	36	29	10	86
	%	1.16	5.81	5.81	41.86	33.72	11.63	100
บริหาร	จำนวน	1	1	9	23	28	9	71
	%	1.41	1.41	12.68	32.39	39.44	12.68	100
ไม่ตอบ	จำนวน		3	6	24	16	3	52
	%		5.77	11.54	46.15	30.77	5.77	100
รวม		2	21	36	138	103	31	331
		0.60	6.34	10.88	41.69	31.12	9.37	100

ในด้านความพอใจที่มีต่อสวัสดิการที่ได้รับ ผู้ที่ตอบว่าอยู่ในระดับปานกลางมี ร้อยละ 41.69 และผู้ที่พอใจในระดับมากถึงมากที่สุดมีร้อยละ 40.49 ซึ่งมากกว่าผู้ที่พอใจน้อยถึงน้อยที่สุดซึ่งมีรวมกันเพียงร้อยละ 17.12 โดยในกลุ่มผู้บริหารมีผู้ตอบว่าพอใจมากถึงมากที่สุดกว่าร้อยละ 52.12 ตามมาด้วยระดับผู้ปฏิบัติงานระดับสูงร้อยละ 45.35 ระดับผู้ปฏิบัติงานระดับต้นร้อยละ 32.65 และระดับผู้ปฏิบัติงานระดับกลางร้อยละ 31.51 ซึ่งแสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่ค่อนข้างพอใจกับสวัสดิการที่ รพท. จัดให้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### 6.4.4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า รฟท. ได้เคยมีการใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นรายบุคคลมาในอดีต แต่ในปัจจุบันได้มีการเลิกใช้อย่างไม่เป็นทางการแล้ว โดยเพียงบางหน่วยงานที่ยังคงใช้อยู่ คงมีแต่การประเมินผลการประกอบการของ รฟท. โดยรวมตามข้อตกลงกับกระทรวงการคลัง โดยในปี 2541 จะเริ่มการประเมินผลการประกอบการโดยบริษัท TRIS

ผลจากการสำรวจทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานพบข้อสรุปดังนี้

##### 6.4.4.1. ทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน		7	12	21	9		49
	%		14.29	24.49	42.86	18.37		100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	1	8	24	23	15	2	73
	%	1.37	10.96	32.88	31.51	20.55	2.74	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	1	7	7	47	19	5	86
	%	1.16	8.14	8.14	54.65	22.09	5.81	100
บริหาร	จำนวน	3	2	5	33	25	3	71
	%	4.23	2.82	7.04	46.48	35.21	4.23	100
ไม่ตอบ	จำนวน	1	7	13	22	8	1	52
	%	1.92	13.46	25.00	42.31	15.38	1.92	100
รวม	จำนวน	6	31	61	146	76	11	331
	%	1.81	9.37	18.43	44.11	22.96	3.32	100

เมื่อถามว่าท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมและโปร่งใสหรือไม่ ผู้ที่ตอบว่าอยู่ในระดับปานกลางมีร้อยละ 44.11 และมีผู้ตอบว่าพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 26.28 ในขณะที่ผู้ที่ตอบว่าพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดมีร้อยละ 27.80 โดยที่กลุ่มที่แสดงความพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานคือกลุ่มผู้บริหารซึ่งตอบว่าพอใจมากถึงมากที่สุดร้อยละ 39.44 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูงซึ่งตอบว่าพอใจมากถึงมากที่สุดร้อยละ 28.0 ในขณะที่กลุ่มที่แสดงความพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานน้อยถึงน้อยที่สุดคือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลางซึ่งตอบว่าพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 43.84 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับต้นซึ่งตอบว่าพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 38.78 แต่โดยภาพรวมสะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจในการประเมินผลงานทั้งๆที่จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่าย



บริหารงานบุคคลพบว่าในทางปฏิบัติแล้วส่วนงานต่างๆ ของ รพท. ได้เลิกใช้ระบบการประเมินผลงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเป็นส่วนใหญ่แล้ว ซึ่งลักษณะเช่นนี้อาจเป็นเพราะพนักงานยังไม่ได้รับการกวดขันโดยการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบอย่างจริงจัง จึงมีทัศนคติในเชิงกลางๆ ต่อสภาพที่เป็นอยู่เป็นส่วนใหญ่

ส่วนในด้านการพิจารณาความดีความชอบนั้น ขั้นตอนในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนนั้น ตามคำสั่ง รพท. หัวหน้างานจะพิจารณาเสนอเรื่องขึ้นมาตามลำดับขั้น จนถึงผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก ยกเว้นในระดับ 13 ขึ้นไปที่คณะกรรมการฯ จะเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้ง หากมีการขอเลื่อนขั้นมากกว่าหนึ่งขั้น จะต้องส่งเรื่องมาที่ผู้ว่าการ และจะมีตัวแทนของแต่ละหน่วยงานเข้าร่วมพิจารณา ซึ่งได้มีการใช้วิธีนี้มานานกว่า 10 ปีแล้วนับตั้งแต่สมัยที่ยังมีสหภาพแรงงานอยู่ ซึ่งทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพิจารณาความดีความชอบมีดังนี้

#### 6.4.4.2. ทัศนคติต่อการพิจารณาความดีความชอบ

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	1	4	14	21	9		49
	%	2.04	8.16	28.57	42.86	18.37		100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	1	12	19	24	15	2	73
	%	1.37	16.44	26.03	32.88	20.55	2.74	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน		8	7	45	21	5	86
	%		9.30	8.14	52.33	24.42	5.81	100
บริหาร	จำนวน	2	3	4	35	22	5	71
	%	2.82	4.23	5.63	49.30	30.99	7.04	100
ไม่ตอบ	จำนวน		10	12	20	9	1	52
	%		19.23	23.08	38.46	17.31	1.92	100
รวม	จำนวน	4	37	56	145	76	13	331
	%	1.21	11.18	16.92	43.81	22.96	3.93	100

ในแง่ของความพอใจในการพิจารณาความดีความชอบว่ามีความเป็นธรรมและโปร่งใสเพียงใด พบว่าผู้ตอบมีความพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 43.81 โดยมีผู้แสดงความพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 26.89 ในขณะที่ผู้ที่ตอบน้อยถึงน้อยที่สุดรวมกันเป็นร้อยละ 28.10 ซึ่งแสดงว่าแม้ส่วนใหญ่จะพอใจในเรื่องการพิจารณาความดีความชอบในระดับปานกลาง แต่ก็มีผู้ที่ไม่พอใจเป็นจำนวนมากกว่าผู้ที่พอใจเป็นจำนวนเล็กน้อย โดยที่กลุ่มผู้บริหารมีผู้แสดงความพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 38.03 และ

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูงมีผู้แสดงความพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 30.23 ในขณะที่กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลางมีผู้แสดงความพอใจในระดับน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 40.47 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลางมีผู้แสดงความพอใจในระดับน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 36.73 ซึ่งสะท้อนถึงความเข้าใจและยอมรับในวิธีการพิจารณาความดีความชอบซึ่งลดลงตามระยะของระดับตำแหน่งที่ห่างออกไปจากผู้บริหารที่อำนาจในการพิจารณา

สำหรับในด้านการแต่งตั้งโยกย้ายนั้น ที่ผ่านมาการแต่งตั้งโยกย้ายพนักงานใน รพท. จะพิจารณาโดยมีหลักเกณฑ์แบบกว้างๆ โดยยังไม่มีระบบคณะกรรมการพิจารณาการแต่งตั้งโยกย้าย และระเบียบวิธีการประเมินบุคคลที่ชัดเจน การแต่งตั้งโยกย้ายจึงขึ้นอยู่กับนโยบายของฝ่าย/สำนัก โดยทางสมาคมพนักงานฯ จะไม่มีส่วนในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายพนักงาน แต่ในปัจจุบันได้มีการเสนอให้มีการจัดระบบคณะกรรมการในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายพนักงาน โดยได้บรรจุในแผนวิสาหกิจแล้ว

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการแต่งตั้งโยกย้ายมีดังนี้

#### 6.4.4.3. ทัศนคติต่อการแต่งตั้งโยกย้าย

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน		11	16	18	4		49
	%		22.45	32.65	36.73	8.16		100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	2	28	21	17	4	1	73
	%	2.74	38.36	28.77	23.29	5.48	1.37	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน		14	30	34	7	1	86
	%		16.28	34.88	39.53	8.14	1.16	100
บริหาร	จำนวน	1	8	20	34	8		71
	%	1.41	11.27	28.17	47.89	11.27		100
ไม่ตอบ	จำนวน		19	12	17	3	1	52
	%		36.54	23.08	32.69	5.77	1.92	100
รวม	จำนวน	3	80	99	120	26	3	331
	%	0.91	24.17	29.91	36.25	7.85	0.91	100

เมื่อถามว่าท่านพอใจในการแต่งตั้งโยกย้ายของ รพท. เพราะมีความเป็นธรรมโปร่งใส ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 36.25 ให้ความเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง และมีผู้ตอบในเชิงลบคือพอใจน้อยและน้อยที่สุดร้อยละ 54.08 ในขณะที่มีผู้ตอบในเชิงบวกคือพอใจมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 8.76 โดยผู้ตอบแบบ

สอบถามในทุกกลุ่มแสดงความพอใจในการแต่งตั้งโยกย้ายในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด ประมาณร้อยละ 40 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังคงไม่พอใจในการแต่งตั้งโยกย้ายของ รฟท. โดยเฉพาะในระดับผู้ปฏิบัติงานระดับกลางและผู้ปฏิบัติงานระดับต้นซึ่งมีผู้ตอบในทางลบถึงร้อยละ 67.13 และร้อยละ 55.1

#### 64.5. การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน

งานฝึกอบรมจะแบ่งเป็น 2 หน่วยงาน คือ ฝ่ายบริหารงานบุคคลจะดูแลเรื่องทุนการศึกษาต่อ และการส่งพนักงานไปเข้ารับการฝึกอบรมภายนอกองค์กร ส่วนการฝึกอบรมที่การรถไฟจัดขึ้นเองจะอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนา ซึ่งจะดูแลเกี่ยวกับโรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ การฝึกอบรมด้านเทคนิค และด้านทั่วไป ซึ่งมีสถิติผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ดังนี้

หน่วย : คน

	2535	2536	2537	2538	รวม
โรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ	342	361	414	452	1,569
การฝึกอบรมด้านเทคนิค	1,122	1,178	1,219	1,045	4,564
การฝึกอบรมทั่วไป	536	353	311	317	1,517
รวม	2,000	1,892	1,944	1,814	7,650

จากข้อมูลจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ดังกล่าว หากนำมาเปรียบเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมดที่มีอยู่ประมาณ 20,000 คน ก็จะพบว่าในแต่ละปีจะมีพนักงานประมาณร้อยละ 38 หรือกว่าหนึ่งในสามของพนักงานทั้งหมดที่ได้เข้ารับการฝึกอบรม

สำหรับงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมในส่วนของผู้ปฏิบัติงานระดับต้นฝึกอบรมและพัฒนา มีดังนี้

หน่วย : บาท

	2537	2538
งบประมาณที่ได้รับ	18,661,000	18,892,000
เฉลี่ยต่อหัวผู้เข้าอบรม	9,599.28	10,414.55
เฉลี่ยต่อหัวพนักงาน 20,000 คน	933.05	944.60

จากตัวเลขดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการรถไฟได้ลงทุนด้านการพัฒนาบุคลากรค่อนข้างมาก เพราะด้วยงบประมาณค่าฝึกอบรมเกือบ 1,000 บาทต่อพนักงานหนึ่งคน ก็เท่ากับว่าการรถไฟสามารถส่งพนักงานทุกคนไปเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ภาคเอกชนจัดในท้องตลาดซึ่งราคาประมาณ 2,000 บาทต่อวัน ได้ถึงคนละครึ่งวัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือพนักงานแต่ละคนจะได้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างน้อยคนละ 1 วัน ทุกๆ 2 ปี และเมื่อได้มีการปรับปรุงระบบการฝึกอบรมทั้งระบบโดยความช่วยเหลือจาก JICA แล้ว เชื่อว่า

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลของการรถไฟจะมีขีดความสามารถในการเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคคล และองค์การได้อย่างดี

สำหรับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลมีดังนี้

#### 6.4.5.1. ทัศนคติต่อการฝึกอบรมและพัฒนา

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน		5	12	24	7	1	49
	%		10.20	24.49	48.98	14.29	2.04	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	2	13	17	30	9	2	73
	%	2.74	17.81	23.29	41.10	12.33	2.74	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน		12	28	38	7	1	86
	%		13.95	32.56	44.19	8.14	1.16	100
บริหาร	จำนวน	1	7	13	31	16	3	71
	%	1.41	9.86	18.31	43.66	22.54	4.23	100
ไม่ตอบ	จำนวน	1	9	19	15	6	2	52
	%	1.92	17.31	36.54	28.85	11.54	3.85	100
รวม		4	46	89	138	45	9	331
		1.21	13.90	26.89	41.69	13.60	2.72	100

ผู้ตอบมีความเห็นว่าตนเองได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างพอเพียงในระดับปานกลางร้อยละ 41.69 โดยมีผู้ที่ตอบในเชิงลบคือเห็นด้วยน้อยและน้อยที่สุดร้อยละ 40.79 ในขณะที่ผู้ที่ตอบในเชิงบวกคือเห็นด้วยมากและมากที่สุดมีเพียงร้อยละ 16.32 โดยกลุ่มผู้บริหารเห็นด้วยมากถึงมากที่สุดร้อยละ 22.54 ในขณะที่กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูง กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับต้น เห็นด้วยน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 46.51 ร้อยละ 41.1 และ 34.69 ตามลำดับ ซึ่งแสดงว่า นอกจากกลุ่มผู้บริหารแล้ว พนักงานในระดับต่ำลงมาส่วนใหญ่ยังเห็นว่าตนยังไม่ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างพอเพียงตามความจำเป็นของงาน

#### 6.4.6. การดำเนินการทางวินัย

การดำเนินการทางวินัยใน รฟท. จะอิงแบบของทางราชการ โดยให้อำนาจผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก ในการพิจารณาสอบสวนพนักงานที่กระทำผิดได้เลย แต่ถ้าเป็นความผิดถึงขั้นที่ต้องให้ออกจากงาน ก็จะต้องส่งเรื่องมาให้พิจารณาที่ส่วนกลาง ผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารในฝ่ายบริหารงานบุคคลพบว่าในปัจจุบันสถิติการกระทำผิดทางวินัยลดน้อยลง ซึ่งคาดว่าเป็นผลมาจากพนักงานมีเงินเดือนเพิ่มขึ้น เบี้ยเลี้ยงและสวัสดิการ ดีขึ้น ในขณะที่สภาพเศรษฐกิจทำให้คนกลัวการตกงาน สำหรับในกรณีความผิดทางวินัยที่เกี่ยวกับการทุจริต ทางสมาคมพนักงานฯ จะมีตัวแทนเข้าร่วมพิจารณาด้วย

##### 6.4.6.1. ทิศนคติต่อการดำเนินการทางวินัย

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	1	9	15	18	6		49
	%	2.04	18.37	30.61	36.73	12.24		100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน		13	23	27	8	2	73
	%		17.81	31.51	36.99	10.96	2.74	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	1	7	21	46	9	2	86
	%	1.16	8.14	24.42	53.49	10.47	2.33	100
บริหาร	จำนวน	2	5	17	38	9		71
	%	2.82	7.04	23.94	53.52	12.68		100
ไม่ตอบ	จำนวน	1	13	17	15	4	2	52
	%	1.92	25.00	32.69	28.85	7.69	3.85	100
รวม	จำนวน	5	47	93	144	36	6	331
	%	1.51	14.20	28.10	43.50	10.88	1.81	100

จากคำถามที่ว่าท่านพอใจในการดำเนินการทางวินัยของ รฟท. เพราะมีความยุติธรรม พบว่าผู้ตอบร้อยละ 43.50 มีความพอใจในระดับปานกลาง และมีผู้ตอบในเชิงลบคือในระดับน้อยจนถึงน้อยที่สุดร้อยละ 42.30 ในขณะที่มีผู้ตอบในเชิงบวกคือในระดับน้อยจนถึงน้อยที่สุดร้อยละ 11.69 ซึ่งแสดงว่ามีพนักงานส่วนน้อยที่พอใจในเรื่องความยุติธรรมในการดำเนินการทางวินัย โดยกลุ่มระดับผู้ปฏิบัติงานระดับกลางและผู้ปฏิบัติงานระดับต้นมีผู้พอใจน้อยถึงน้อยที่สุดถึงร้อยละ 49.32 และ 48.98 ตามลำดับ ส่วนผู้ปฏิบัติงานระดับสูงและกลุ่มผู้บริหารมีผู้พอใจน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 32.56 และ 30.98 ตามลำดับ ซึ่งแสดงว่าพนักงานบางส่วนยังมีความไม่พอใจในเรื่องการดำเนินการทางวินัยอยู่

#### 6.4.7. การพนักงานสัมพันธ์

ในด้านการพนักงานสัมพันธ์ กองพนักงานสัมพันธ์และสวัสดิการจะเป็นผู้ดูแลกิจการต่างๆ โดยเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับสมาคมพนักงานฯ โดยมีกลไกการบริหารคล้ายกับการแรงงานสัมพันธ์ในภาคเอกชน

สำหรับปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นนั้น จากการสัมภาษณ์พบว่าในปัจจุบันไม่มีข้อเรียกร้องหรือข้อพิพาทที่รุนแรง จะมีก็แต่การเรียกร้องเกี่ยวกับเรื่องสวัสดิการบางอย่าง เช่น การขอให้เลื่อนขั้นพนักงานที่จะเกษียณอายุจากระดับ 5 เป็นระดับ 6 หรือการเรียกร้องเรื่องความก้าวหน้าในสายงาน เช่น การขอย้ายหรือเลื่อนตำแหน่งข้ามสายงาน เป็นต้น

ส่วนการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันอันดีภายในองค์กรนั้น ถ้าเป็นนโยบายจากผู้บริหารก็จะเป็นหนังสือเวียน และประกาศต่างๆ เป็นเอกสารแจ้งไปตามแต่ละฝ่าย/สำนักต่างๆ และมีวารสารภายในที่ออกโดยฝ่ายประชาสัมพันธ์ วารสารของสมาคมพนักงานฯ และจดหมายข่าวเป็นสื่อที่ช่วยแจ้งข่าวต่างๆ ให้พนักงานได้ทราบ โดยยังไม่มีช่องทางที่ชัดเจนในการรับฟังความคิดเห็นจากพนักงาน นอกจากการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และการเรียกร้องผ่านทางสมาคมพนักงานฯ

สำหรับกิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานก็มีอยู่ เช่น กิจกรรมด้านกีฬา ซึ่งรับผิดชอบโดยสำนักปฏิบัติงานระดับต้นฝึกอบรมและพัฒนา โดยยังไม่มีกิจกรรมการบริหารแบบมีส่วนร่วม เช่น ระบบข้อเสนอแนะ หรือ กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ ที่ได้ดำเนินการอย่างจริงจังทั่วทั้งองค์กร คงมีแต่ในระดับหน่วยงานในบางหน่วยเท่านั้น

สำหรับทัศนคติของพนักงานในด้านการพนักงานสัมพันธ์นั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนคติที่พนักงานมีต่อความสัมพันธ์ และการดูแลเอาใจใส่จากฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องคือ ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายบริหารงานบุคคล และสมาคมพนักงานฯ ซึ่งมีดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.4.7.1. ทศนคติต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยตรง

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน		5	8	20	13	3	49
	%		10.20	16.33	40.82	26.53	6.12	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	1	4	10	30	24	4	73
	%	1.37	5.48	13.70	41.10	32.88	5.48	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	1	2	8	37	30	8	86
	%	1.16	2.33	9.30	43.02	34.88	9.30	100
บริหาร	จำนวน		3	4	26	31	7	71
	%		4.23	5.63	36.62	43.66	9.86	100
ไม่ตอบ	จำนวน		2	13	23	10	4	52
	%		3.85	25.00	44.23	19.23	7.69	100
รวม	จำนวน	2	16	43	136	108	26	331
	%	0.60	4.83	12.99	41.09	32.63	7.85	100

จากคำถามที่ว่า ท่านพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างตัวท่านและผู้บังคับบัญชาโดยตรง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 41.09 และมีผู้ที่แสดงความพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 40.48 ในขณะที่มีผู้ที่ตอบในเชิงลบคือพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 17.82 ซึ่งแสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่พอใจในความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลางและมาก โดยในกลุ่มผู้บริหารมีผู้ที่ตอบว่าพอใจมากและมากที่สุดถึงร้อยละ 53.52 โดยที่สัดส่วนนี้ลดลงไปในกลุ่มอื่นๆ ตามระดับตำแหน่งที่ลดลง แต่โดยภาพรวมแล้วพนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจในความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยตรงในระดับปานกลางถึงค่อนข้างมาก ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน

6.4.7.2.ทัศนคติต่อการดูแลเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับสูง

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	2	14	10	15	8		49
	%	4.08	28.57	20.41	30.61	16.33		100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	3	16	16	31	6	1	73
	%	4.11	21.92	21.92	42.47	8.22	1.37	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน		10	23	42	10	1	86
	%		11.63	26.74	48.84	11.63	1.16	100
บริหาร	จำนวน	1	7	9	34	17	3	71
	%	1.41	9.86	12.68	47.89	23.94	4.23	100
ไม่ตอบ	จำนวน		11	20	18	2	1	52
	%		21.15	38.46	34.62	3.85	1.92	100
รวม	จำนวน	6	58	78	140	43	6	331
	%	1.81	17.52	23.56	42.30	12.99	1.81	100

เมื่อถามว่าท่านพอใจกับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับสูง ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงขวัญกำลังใจและการพนักงานสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ผู้ตอบแสดงความพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 42.30 และโดยมีผู้ตอบในเชิงลบคือพอใจน้อยและน้อยที่สุดรวมกันเป็นร้อยละ 41.08 ในขณะที่มีผู้ที่ตอบในเชิงบวกคือพอใจมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 14.80 ซึ่งแสดงว่าพนักงานพอใจในการดูแลเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับสูงในระดับปานกลางและพอใจในระดับน้อยเป็นส่วนใหญ่ โดยกลุ่มที่มีผู้ที่พอใจน้อยถึงน้อยที่สุดเป็นสัดส่วนสูงสุดคือพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานระดับต้นร้อยละ 48.98 และระดับผู้ปฏิบัติงานระดับกลางมีร้อยละ 43.84 ส่วนในระดับผู้ปฏิบัติงานระดับสูงมีร้อยละ 38.37 และผู้บริหารมีร้อยละ 22.54 ซึ่งสะท้อนถึงระยะห่างในเชิงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานระดับต้นๆกับผู้บริหารระดับสูงที่มีมากขึ้นตามระยะห่างของระดับตำแหน่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



6.4.7.3. ทศนคติต่อการดูแลเอาใจใส่ที่ได้รับจากฝ่ายบริหารงานบุคคล

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน	2	9	15	18	5		49
	%	4.08	18.37	30.61	36.73	10.20		100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	2	15	21	29	5	1	73
	%	2.74	20.55	28.77	39.73	6.85	1.37	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน		13	30	35	7	1	86
	%		15.12	34.88	40.70	8.14	1.16	100
บริหาร	จำนวน	1	10	17	34	9		71
	%	1.41	14.08	23.94	47.89	12.68		100
ไม่ตอบ	จำนวน	1	5	23	20	2	1	52
	%	1.92	9.62	44.23	38.46	3.85	1.92	100
รวม	จำนวน	6	52	106	136	28	3	331
	%	1.81	15.71	32.02	41.09	8.46	0.91	100

สำหรับคำถามที่ว่าท่านพอใจในการดูแลเอาใจใส่ที่ได้รับจากฝ่ายบริหารงานบุคคล พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผู้ตอบไปในทางที่แสดงความพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 47.73 และตอบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 41.09 ซึ่งแสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่พอใจในการดูแลเอาใจใส่จากฝ่ายบริหารงานบุคคล โดยกลุ่มที่มีผู้ตอบว่าน้อยถึงน้อยที่สุดเป็นจำนวนมากที่สุดคือ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูงมีร้อยละ 50.0 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลางมีร้อยละ 49.32 ผู้ปฏิบัติงานระดับต้นมีร้อยละ 48.98 และกลุ่มผู้บริหารมีร้อยละ 38.02 ซึ่งแสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังเห็นว่าตนยังไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากฝ่ายบริหารงานบุคคล

6.4.7.4. ทศนคติต่อการดูแลเอาใจใส่โดยสมาคมพนักงานรัฐวิสาหกิจการรถไฟแห่งประเทศไทย

กลุ่มระดับ		ไม่ตอบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น	จำนวน		10	9	19	10	1	49
	%		20.41	18.37	38.78	20.41	2.04	100
ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง	จำนวน	2	18	18	28	7		73
	%	2.74	24.66	24.66	38.36	9.59		100
ผู้ปฏิบัติงานระดับสูง	จำนวน	1	27	26	22	8	2	86
	%	1.16	31.40	30.23	25.58	9.30	2.33	100
บริหาร	จำนวน	1	13	20	31	6		71
	%	1.41	18.31	28.17	43.66	8.45		100
ไม่ตอบ	จำนวน		9	17	21	4	1	52
	%		17.31	32.69	40.38	7.69	1.92	100
รวม	จำนวน	4	77	90	121	35	4	331
	%	1.21	23.26	27.19	36.56	10.57	1.21	100

เมื่อถามถึงการดูแลเอาใจใส่จากสมาคมพนักงานฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าตนมีความพอใจในระดับน้อยถึงน้อยที่สุดรวมกันถึงร้อยละ 50.45 และมีผู้แสดงความพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 36.56 ซึ่งแสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังไม่พอใจในการดูแลเอาใจใส่จากสมาคมพนักงานฯ โดยในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับสูงมีผู้ที่ตอบว่าน้อยถึงน้อยที่สุดร้อยละ 61.63 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกลางมีร้อยละ 49.32 กลุ่มผู้บริหารมีร้อยละ 46.48 ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับต้นมีร้อยละ 38.78 และในกลุ่มนี้มีผู้ตอบว่าพอใจมากถึงมากที่สุดถึงร้อยละ 22.45 ซึ่งมากกว่ากลุ่มอื่นที่มีไม่เกินร้อยละ 12 ซึ่งแสดงว่าพนักงานในระดับผู้ปฏิบัติงานระดับต้นมีทัศนคติที่ดีต่อการดูแลเอาใจใส่จากสมาคมพนักงานฯ เป็นอัตราส่วนที่มากกว่าพนักงานกลุ่มอื่นๆ

จากลักษณะที่พนักงานจำนวนมากมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการดูแลเอาใจใส่จากฝ่ายต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายบริหารงานบุคคล หรือแม้แต่ทางสมาคมพนักงานฯ ทำให้เห็นได้ว่ายังมีความห่วงเห็นเกิดขึ้นในองค์กรอยู่ ซึ่งอาจทำให้การริเริ่มเปลี่ยนแปลงองค์กรในด้านต่างๆทำได้ยาก เนื่องจากพนักงานและฝ่ายจัดการขาดความเข้าใจอันดีต่อกันได้ง่าย

ภาพรวมของทัศนคติของพนักงานการรถไฟที่มีต่อการบริหารงานบุคคล

สำหรับภาพรวมของทัศนคติของพนักงานการรถไฟที่มีต่อการบริหารงานบุคคลซึ่งวิเคราะห์โดยการ  
หาค่าเฉลี่ยจากคำตอบในแบบสอบถามนั้นมีดังนี้

ข้อพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ทัศนคติ
3.1. การจัดอัตราค่าจ้าง		
3.1.1. ทัศนคติต่อลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	3.63	ดี
3.1.2. ทัศนคติต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	3.40	ปานกลาง-ค่อนข้างดี
3.1.3. ทัศนคติต่อระดับผลการปฏิบัติงานของตนเอง	3.45	ปานกลาง-ค่อนข้างดี
3.2. การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน		
3.2.1. ทัศนคติต่อวิธีการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	2.52	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
3.3. การบริหารค่าตอบแทนในการทำงาน		
3.3.1. ทัศนคติต่อระดับเงินเดือนที่ได้รับอยู่	3.13	ปานกลาง-ค่อนข้างดี
3.3.2. ทัศนคติต่อสวัสดิการที่ รฟท. จัดให้	3.25	ปานกลาง-ค่อนข้างดี
3.4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดี ความชอบ และแต่งตั้งโยกย้าย		
3.4.1. ทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.88	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
3.4.2. ทัศนคติต่อการพิจารณาความดีความชอบ	2.89	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
3.4.3. ทัศนคติต่อการแต่งตั้งโยกย้าย	2.61	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
3.5. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล		
3.5.1. ทัศนคติต่อการฝึกอบรมและพัฒนา	2.28	ไม่ดี
3.6. การดำเนินการทางวินัย		
3.6.1. ทัศนคติต่อการดำเนินการทางวินัย	2.54	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
3.7. การพนักงานสัมพันธ์		
3.7.1. ทัศนคติต่อความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง	3.24	ปานกลาง-ค่อนข้างดี
3.7.2. ทัศนคติต่อการดูแลเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับสูง	2.53	ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี
3.7.3. ทัศนคติต่อการดูแลเอาใจใส่จากฝ่ายบริหารงานบุคคล	2.42	ไม่ดี
3.7.4. ทัศนคติต่อการดูแลเอาใจใส่จากสมาคมพนักงาน ฯ	2.36	ไม่ดี
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.64</b>	<b>ปานกลาง-ค่อนข้างไม่ดี</b>

โดยภาพรวม ในด้านทัศนคติของพนักงานการรถไฟที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของ รฟท. เมื่อวิเคราะห์เป็น  
ค่าเฉลี่ยแล้วพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างไปในทางที่ไม่ดี

โดยมีข้อเดียวที่จัดอยู่ในเกณฑ์ดี คือ ข้อ 3.1.1. ทัศนคติต่อลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย  
3.63) ซึ่ง แสดงว่ามีการมอบหมายงานที่ตรงกับความถนัด และความสามารถของพนักงาน

ส่วนข้อที่พนักงานมีทัศนคติที่จัดอยู่ในเกณฑ์ปานกลางและค่อนข้างไปในทางที่ดี ได้แก่เรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวพนักงานเป็นอย่างดี และประจำทุกวันหรือทุกเดือน และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งได้แก่

<u>ข้อพิจารณา</u>	<u>ค่าเฉลี่ย</u>
3.1.3. ทัศนคติต่อระดับผลการปฏิบัติงานของตนเอง	3.45
3.1.2. ทัศนคติต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	3.40
3.3.2. ทัศนคติต่อสวัสดิการที่ รพท. จัดให้	3.25
3.7.1. ทัศนคติต่อความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง	3.24
3.3.1. ทัศนคติต่อระดับเงินเดือนที่ได้รับอยู่	3.13

สำหรับเรื่องที่พนักงานมีทัศนคติอยู่ในเกณฑ์ปานกลางแต่ค่อนข้างไปในทางที่ไม่ดี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการการจูงใจให้พนักงานทุ่มเทความสามารถให้กับงาน ได้แก่

<u>ข้อพิจารณา</u>	<u>ค่าเฉลี่ย</u>
3.4.2. ทัศนคติต่อการพิจารณาความดีความชอบ	2.89
3.4.1. ทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.88
3.4.3. ทัศนคติต่อการแต่งตั้งโยกย้าย	2.61
3.6.1. ทัศนคติต่อการดำเนินการทางวินัย	2.54
3.7.2. ทัศนคติต่อการดูแลเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับสูง	2.53
3.2.1. ทัศนคติต่อวิธีการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	2.52

ส่วนเรื่องที่พนักงาน รพท. มีทัศนคติที่ไม่ดีนั้น มีเพียง 3 เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพนักงานสัมพันธ์ และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งได้แก่

<u>ข้อพิจารณา</u>	<u>ค่าเฉลี่ย</u>
3.7.3. ทัศนคติต่อการดูแลเอาใจใส่จากฝ่ายบริหารงานบุคคล	2.42
3.7.4. ทัศนคติต่อการดูแลเอาใจใส่จากสมาคมพนักงาน ฯ	2.36
3.5.1. ทัศนคติต่อการฝึกอบรมและพัฒนา	2.28

โดยรวมแล้วเมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามแล้วพบว่าทัศนคติของพนักงาน รฟท. ที่มีต่อการบริหารงานบุคคลในด้านต่าง ก็จัดอยู่ในเกณฑ์ปานกลางและค่อนข้างไปในทางที่ไม่ค่อยดี มากกว่าทางดี

## สรุป

ในเรื่องของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของ รฟท. นั้นพบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อการบริหารงานบุคคลดังนี้

1. พนักงานส่วนใหญ่ค่อนข้างพอใจต่อลักษณะ และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการจัดสรรโครงสร้างอัตรากำลังทำให้พนักงานพอใจในลักษณะและปริมาณงาน ซึ่งแม้ว่าในการจัดโครงสร้างองค์การและการวางแผนอัตรากำลังของ รฟท. จะได้รับการจัดทำขึ้นในช่วงเวลาที่ไม่ค่อยเหมาะสม กล่าวคือได้มีการปรับโครงสร้างองค์การก่อนการจัดทำแผนวิสาหกิจก็ตาม ซึ่งเหตุที่พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจในลักษณะงาน ปริมาณงาน และผลการปฏิบัติงานของตนเองนั้น อาจเป็นเพราะการจัดอัตรากำลังในปัจจุบันคือ ร้อยละ 75.76 ของอัตรากำลังอนุมัตินั้น อยู่ในลักษณะที่พอดีแล้วๆ จึงทำให้ไม่ค่อยมีภาวะงานล้นคน หรือคนล้นงานที่ทำให้พนักงานอาจเกิดความไม่พอใจได้

2. ในด้านของการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ที่มีพนักงานส่วนหนึ่งมีความไม่พอใจ ก็อาจเป็นเพราะ ระบบการสรรหาบุคคลยังไม่รวดเร็วพอ อีกทั้งยังมีการให้โอกาสแก่บุตรพนักงานก่อน จึงอาจทำให้ไม่ได้คนที่มีความเหมาะสมตามที่ต้องการได้อย่างทันกาล

3. ในด้านการบริหารค่าตอบแทนพบว่าอัตราเงินเดือนและสวัสดิการของ รฟท. อยู่ในระดับที่ค่อนข้างดี เมื่อเทียบกับภาคราชการและเอกชน ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ก็พอใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปในทางดี แต่พนักงานในระดับต้นซึ่งมีรายได้น้อยก็ยังไม่ค่อยพอใจอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานส่วนนี้มีรายได้น้อยอยู่แล้ว และอาจเป็นเพราะการสื่อสารสัมพันธ์สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรและพนักงานยังไม่ดีพอ จึงทำให้พนักงานบางส่วนไม่เห็นว่าเป็นเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับนั้นอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูงแล้ว

4. ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายนั้น แม้ว่าทาง รฟท. จะยังไม่มีระบบการวัดและประเมินผลงานที่เป็นมาตรฐาน และระบบการพิจารณาความดีความชอบที่อิงผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่พนักงานส่วนใหญ่ก็มีทัศนคติค่อนข้างไปในทางที่ดีต่อทั้งสองระบบ โดยเฉพาะในหมู่พนักงานในระดับสูง ส่วนในระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นระดับที่ปฏิบัติงานที่สามารถวัดผลงานได้ไม่ยาก การที่ยังไม่มีระบบการวัดผลงานที่ชัดเจนอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานในระดับนี้มีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อการประเมินผลงานและการพิจารณาความดีความชอบได้ ส่วนในเรื่องการแต่งตั้ง

โยกย้าย ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ในทุกระดับไม่ค่อยพอใจนั้น ทาง รฟท. ก็ได้มีการปรับปรุงโดยได้บรรจุเรื่อง การจัดระบบคณะกรรมการขึ้นมาดูแลด้านการแต่งตั้งโยกย้าย ลงในแผนวิสาหกิจแล้ว

5. สำหรับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลนั้น รฟท. จัดได้ว่าเป็นหน่วยงานที่ลงทุนในการพัฒนา บุคคลค่อนข้างมาก โดยได้มีการปรับปรุงระบบการฝึกอบรมด้วยความช่วยเหลือจากต่างประเทศแล้ว แต่ เหตุที่มีพนักงานบางส่วนโดยเฉพาะในระดับต้นที่ยังไม่พอใจในการฝึกอบรมและพัฒนา นั้น อาจเป็นเพราะ ในระยะเริ่มต้น การฝึกอบรมและพัฒนา มักจะเริ่มที่พนักงานระดับสูงก่อน จึงยังไม่ลงไปยังระดับปฏิบัติการ อย่างทั่วถึง และอาจเป็นได้ที่การฝึกอบรมและพัฒนาที่พนักงานได้รับมานั้น บางส่วนอาจไม่สามารถนำไป ปฏิบัติได้ ถ้าขาดระเบียบและเป้าหมายที่ชัดเจน ระบบงานที่ยืดหยุ่น และการสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้ บริหาร

6. ในด้านการดำเนินการทางวินัย เนื่องจากการรถไฟให้ความสำคัญกับมาตรการด้านการสอบสวนและลงโทษ (มาตรการทางวินัยเชิงลบ) มากกว่า มาตรการด้านการส่งเสริมการรักษาวินัย และป้องกันการกระทำผิดทางวินัย (มาตรการทางวินัยเชิงบวก) อีกทั้งพนักงานจำนวนมากเป็นบุตรหลานของพนักงาน เอง ซึ่งอาจทำให้การดำเนินการทางวินัยอย่างเฉียบขาดทำได้ยากจึงพบว่าพนักงานในทุกระดับตำแหน่งมี ความเห็นในลักษณะ 'กลางๆ' ค่อนข้างลบในเรื่องนี้

7. ส่วนในด้านการพนักงานสัมพันธ์นั้น เนื่องจากการดำเนินงานด้านนี้เป็นในลักษณะ 'ตั้งรับ' มากกว่าที่จะ 'รุก' เข้าไปสร้างเสริมความเข้าใจอันดีในระหว่างผู้บริหาร และพนักงาน ทักษะคิดด้านการดูแล เอาใจใส่ของพนักงานระดับต่างๆ ในด้านนี้จึงออกมาในเชิงลบ โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ

โดยภาพรวมแล้ว ทักษะคิดของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของการรถไฟนั้นอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง ถึงค่อนข้างดีเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะในหมู่พนักงานระดับกลางขึ้นไป แต่ในกลุ่มพนักงานระดับ ต้นยังมีความไม่พอใจในการบริหารงานบุคคลขั้นตอนต่างๆอยู่บ้าง ซึ่งอาจเป็นเพราะการบริหารงานบุคคล ของการรถไฟในบางด้านยังไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควร หรืออาจเป็นเพราะการสื่อสารสร้างความเข้าใจกัน ยังไม่ทั่วถึงเนื่องจากขนาดและการกระจายตัวขององค์กร อีกทั้งยังมีปัจจัยภายนอกเข้ามาแทรกแซงการ บริหารงานอยู่พอสมควร ซึ่งหากมีการทบทวนปรับปรุงระบบการบริหารงาน และการบริหารงานบุคคลอย่าง จริงจังและต่อเนื่อง โดยที่ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนอย่างแน่วแน่และมุ่งมั่น เชื่อว่าวัฒนธรรมการทำงาน และทัศนคติของพนักงานต่อองค์กรน่าจะเป็นไปในทางที่ดีขึ้นได้อย่างแน่นอน

## บทที่ 7

# การประเมินความเหมาะสมในการให้เงินอุดหนุนของรัฐบาล และระบบ PSO

### 7.1 การประเมินความเหมาะสมในการให้เงินอุดหนุนของรัฐบาล

ข้อมูลทางการเงินเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับผู้มีอำนาจในการตัดสินใจได้ใช้ประกอบในการตัดสินใจทางการบริหารและจัดการ การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินจะชี้ให้เห็นถึงจุดเด่น (Strength) และจุดด้อย (Weakness) ขององค์การความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกิจการ ตลอดจนการกำหนดเป้าหมายต่างๆ สำหรับการวางแผนการดำเนินการขององค์การและแผนการอุดหนุนทางการเงิน เมื่อองค์การประสบปัญหาทางการเงิน

เป้าหมายหลักของการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินในที่นี้ ก็เพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินไปประกอบกับข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับการประเมินความเหมาะสมในการให้เงินอุดหนุนของรัฐบาล เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบริการขนส่งทางรถไฟและชดเชยผลการขาดทุนที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยประสบปัญหาการขาดทุนมาอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องวิเคราะห์งบการเงินให้สามารถชี้ประเด็นที่ผู้ที่เกี่ยวข้องสนใจ ซึ่งสรุปการวิเคราะห์ทางการเงินที่เป็นมาตรฐานได้ เป็น 4 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการทำกำไร (Profitability) ซึ่งจะพิจารณาว่าองค์การมีความสามารถในการทำกำไรอย่างไร สำหรับองค์การที่ขาดทุนก็จะพิจารณาว่าอัตราการขาดทุนนั้นเป็นอย่างไร โดยคิดเป็นอัตราร้อยละจากยอดขายหรือยอดรวมของสินทรัพย์

2. ความสามารถในการชำระหนี้ระยะสั้น หรือสภาพคล่อง (Liquidity) เป็นสิ่งที่ผู้วิเคราะห์จะต้องคำนึงควบคู่กับความสามารถในการทำกำไรว่าองค์การมีความคล่องตัวในการบริหารการเงินอย่างไร

3. ความสามารถในการชำระหนี้ระยะยาวหรือสภาพเสถียร (Leverage)

4. ความสามารถในการบริหารทรัพยากร (Activity)

การใช้ข้อมูลการเงินในการวิเคราะห์ได้จบดูลงบกำไรขาดทุน งบกำไรสะสมขององค์การหลายงวดบัญชี ในที่นี้จะอาศัยรายงานการเงินของปี 2536 ถึง 2540 เป็นหลักสำคัญในการวิเคราะห์ อย่างไรก็ตามก็จะมี การแสดงข้อมูลย้อนหลังจนถึงปี 2529 เพื่อให้เห็นถึงแนวโน้มบางประการของการดำเนินการกิจการ

สำหรับวิธีการวิเคราะห์จะอาศัยวิธีการใช้อัตราส่วน (Ratio Analysis) และวิธีการเปรียบเทียบ (Comparison Analysis) วิธีการวิเคราะห์นี้โดยการใช้อัตราส่วน จะพิจารณาดังต่อไปนี้<sup>1</sup>

### 1. ความสามารถในการทำกำไร (Profitability Ratios)

อัตราส่วน	สูตร	หน่วย
1.1 กำไรต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) Return on Equity	$\frac{\text{กำไร} \times 100}{\text{ส่วนของผู้ถือหุ้น}}$	ร้อยละ
1.2 กำไรต่อสินทรัพย์คงที่ (ROFA) Return on Fixed Assets	$\frac{\text{กำไร} \times 100}{\text{สินทรัพย์คงที่}}$	ร้อยละ
1.3 กำไรต่อสินทรัพย์รวม (ROTA) Return on Total Assets	$\frac{\text{กำไร} \times 100}{\text{สินทรัพย์รวม}}$	ร้อยละ

### 2. สภาพคล่อง (Liquidity Ratios)

อัตราส่วน	สูตร	หน่วย
2.1 ทุนหมุนเวียน Current Ratio	$\frac{\text{สินทรัพย์หมุนเวียน (CA)}}{\text{หนี้สินหมุนเวียน (CL)}}$	เท่า
2.2 ทุนหมุนเร็ว Quick Ratio	$\frac{\text{CA} - \text{สินค้า} - \text{หมุนเวียนอื่น}}{\text{CL}}$	เท่า
2.3 ทุนทำงานสุทธิ Net Working Capital	CA - CL	บาท

### 3. ความสามารถในการแบกรับภาระ (Financial Leverage)

อัตราส่วน	สูตร	หน่วย
3.1 สินทรัพย์รวมต่อเดือนของผู้ถือหุ้น Total Assets/ Equity	$\frac{\text{สินทรัพย์รวม}}{\text{ส่วนของผู้ถือหุ้น}}$	เท่า
3.2 หนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น Debt / Equity	$\frac{\text{หนี้สินรวม}}{\text{ส่วนของผู้ถือหุ้น}}$	เท่า
3.3 สินทรัพย์คงที่ต่อส่วนของผู้ถือหุ้น Total Fixed Assets/ Equity	$\frac{\text{สินทรัพย์คงที่}}{\text{ส่วนของผู้ถือหุ้น}}$	เท่า

<sup>1</sup> รายละเอียดของวิธีการต่างๆ โปรดดูใน Ciaran Waish. Key Management Ratios. London: Pitman Publishing.



#### 4. การบริหารทรัพยากร

อัตราส่วน	สูตร	หน่วย
4.1 การหมุนลูกหนี้การค้า Accounts Receivable Turnover	$\frac{\text{ขายสุทธิ}}{\text{ลูกหนี้การค้าสุทธิ}}$	รอบ
4.2 ระยะเวลาการหมุนเวียนลูกหนี้ Days Receivable	$\frac{365}{\text{การหมุนลูกหนี้การค้า}}$	วัน
4.3 การหมุนสินทรัพย์ทำงานสุทธิ Net Working Capital	$\frac{\text{ขายสุทธิ}}{\text{สินทรัพย์ทำงานสุทธิ}}$	รอบ
4.4 การหมุนสินทรัพย์รวม Total Asset Turnover	$\frac{\text{ขายสุทธิ}}{\text{สินทรัพย์รวม}}$	รอบ
4.5 การหมุนสินค้าคงคลัง Inventory Turnover	$\frac{\text{ต้นทุนขายสุทธิ}}{\text{สินค้าคงคลัง}}$	รอบ
4.6 ระยะเวลาสินค้าคงคลัง Days Inventory	$\frac{365}{\text{การหมุนสินค้าคงคลัง}}$	วัน
4.7 การหมุนการจ่ายเงิน Payables Turnover	$\frac{\text{ต้นทุนขายสุทธิ}}{\text{การจ่ายการค้า}}$	รอบ
4.8 ระยะเวลาการจ่ายเงิน Days Payable	$\frac{365}{\text{การหมุนการจ่าย}}$	วัน
4.9 กำไรต่อดอกเบี้ยจ่าย Times Interest Earned	$\frac{\text{กำไรจากการดำเนินงาน}}{\text{ดอกเบี้ยจ่าย}}$	เท่า

วิธีการเปรียบเทียบเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบหลายปี โดยจะทำการคำนวณและแสดงในรูปของร้อยละ (Percentage) ซึ่งสามารถกระทำได้สองวิธีได้แก่ การเปรียบเทียบตามแนวนอน (Horizontal) และการเปรียบเทียบตามแนวตั้ง (Vertical)

การเปรียบเทียบตามแนวนอน เป็นการเปรียบเทียบรายการต่างๆ ในงบการเงินหลายๆงวด เพื่อดูแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงการขยายตัว (Growth) ของรายการนั้น โดยเป็นการวิเคราะห์อัตราการเปลี่ยนแปลงเทียบกับยอดคงเหลือในปีก่อน และการวิเคราะห์อัตราการเปลี่ยนแปลงเทียบกับปีฐาน

สำหรับการเปรียบเทียบในแนวตั้ง เป็นการวิเคราะห์โครงสร้างของงบการเงินในแต่ละงวดบัญชีว่ามีองค์ประกอบของรายการต่างๆ เป็นอัตราร้อยละเทียบกับยอดรวม เช่น รายได้รวม หรือยอดรวมสินทรัพย์ ซึ่งเรียกว่า Common-Size Analysis

## การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินของการรถไฟแห่งประเทศไทย

### 1. ข้อมูล

ข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวมถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แสดงไว้ในเอกสารแนบท้ายบทนี้จำนวน 33 หน้า ซึ่งแบ่งเป็นส่วนต่างๆ ได้ดังนี้

1.1 งบการเงินปี 2529 - 2540 ได้แก่ งบดุล และงบกำไรขาดทุน เป็นงบการเงินของการรถไฟฯ ที่ได้เก็บรวบรวมไว้ในรูปของเอกสาร ซึ่งแสดงอยู่ในหน้าที่ 1-9

1.2 งบการเงิน (ปรับปรุง) ปี 2536 - 2540 ได้แก่ งบดุล และงบกำไรขาดทุน ซึ่งเป็นงบการเงินที่ได้มีการปรับปรุงและตรวจสอบตัวเลขและวิธีการบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลนี้จะเป็นพื้นฐานสำคัญในการวิเคราะห์ในรายละเอียดต่อไป ซึ่งแสดงอยู่ในหน้าที่ 10-11

1.3 งบการเงิน (จัดหมวดหมู่ใหม่) ปี 2536 - 2540 ได้แก่ งบดุล และงบกำไรขาดทุน ซึ่งได้นำข้อมูลจาก 1.2 มาจัดหมวดหมู่ให้เป็นมาตรฐานสากลสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะก็คือการวิเคราะห์งบการเงินเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ ซึ่งแสดงอยู่ในหน้าที่ 12-13

1.4 งบการเงินแสดงรายได้ รายจ่าย แยกตามศูนย์กำไรต่างๆ ปี 2536 - 2540 มีวัตถุประสงค์สำคัญที่จะใช้เป็นข้อมูลที่ชี้ถึงผลการดำเนินงานของศูนย์กำไรต่างๆ ให้ละเอียดลงไป ซึ่งแสดงอยู่ในหน้าที่ 14-25

1.5 ข้อมูลการวิเคราะห์ปี 2536 - 2540 ในหน้าที่ 26 เป็นการสรุปข้อมูลการเงินปี 2536 - 2540 หน้าที่ 27 เป็นผลจากการคำนวณอัตราส่วนทางการเงินต่างๆ ในหน้าที่ 28-30 เป็นการวิเคราะห์โดยวิธีเปรียบเทียบ และในหน้าที่ 31-33 เป็นการพยากรณ์ทางการเงินในอนาคตตั้งแต่ 2541 ถึง 2545

### 2. การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน

ในการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินด้านต่างๆ อาศัยสูตรในการคำนวณในหน้าที่ 7.2 ถึง 7.4 และอาศัยข้อมูลตามงบทางการเงินต่างๆ (รวมถึงที่ปรับปรุง) ซึ่งเป็นเอกสารประกอบในหน้าที่ 1-13 ผลการวิเคราะห์ได้แสดงไว้ในเอกสารประกอบในหน้าที่ 27 (ภาคผนวก) โดยสามารถอธิบายผลของการวิเคราะห์ได้ดังนี้

#### 2.1 ความสามารถในการทำกำไร

จากเอกสารประกอบในหน้าที่ 27 อัตราส่วนในการทำกำไรของ รฟท. เป็นอัตราส่วนที่ติดลบทุกอัตราส่วน และติดลบทุกปีติดต่อกันในช่วงปีงบการเงินที่ใช้ในการวิเคราะห์ (2536-2540) เนื่องจาก รฟท. ประสบกับภาวะการขาดทุน จึงทำให้ขาดสภาพ "ความสามารถในการทำกำไร" โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี 2536 อัตราส่วนในการทำกำไรมีค่าติดลบสูงสุด ได้แก่กำไรต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ  $-15.1\%$  กำไรต่อสินทรัพย์คงที่เท่ากับ  $-6.0\%$  และกำไรต่อสินทรัพย์รวมเท่ากับ  $-4.9\%$  แสดงให้เห็นว่าผู้ที่ถือหุ้น (ในกรณีนี้คือ รัฐบาล) ต้องแบกภาระการขาดทุน และสินทรัพย์ของ รฟท. ก็ไม่ทำให้เกิดรายได้ที่คุ้มค่า สรุปได้ว่า การดำเนินงานของ รฟท. ขาดภาวะความสามารถในการทำกำไร และเป็นภาระของผู้เป็นเจ้าทุนของ รฟท.

เมื่อพิจารณาอัตราส่วนต่างๆ จากยอดขายตามตารางข้างล่าง พบว่าการหาประโยชน์และการขนส่ง ยอดขายสูงถึง 64.68% ในปี 2540 และมีแนวโน้มสูงขึ้นจากปี 2536 แสดงว่า รายได้ของ รพท. ส่วนใหญ่ จะต้องตกเป็นค่าใช้จ่ายในการหาประโยชน์และการขนส่งเป็นสัดส่วนที่สูง ทำให้เป็นภาระต่อความสามารถในการหากำไร

อัตราส่วนจากยอดขาย	2536	2537	2538	2539	2540
การบำรุงทางและสิ่งปลูกสร้าง/ยอดขาย (%)	27.20	28.74	32.03	31.84	30.08
การบำรุงเครื่องบริภัณฑ์รถไฟ/ยอดขาย (%)	27.11	29.82	31.63	29.47	29.81
การหาประโยชน์และการขนส่ง/ยอดขาย (%)	58.11	56.24	60.72	62.33	64.68
การดำเนินกิจการอื่นๆ/ยอดขาย (%)	0.12	0.17	0.22	0.76	0.86
รายจ่ายส่วนกลาง/ยอดขาย (%)	7.49	7.30	8.65	9.17	10.02
ยอดขาย/สินทรัพย์ทั้งหมด	18.39	15.52	15.32	13.94	13.21
ยอดขาย/สินทรัพย์คงที่	0.22	0.19	0.17	0.15	0.15
ยอดขาย/สินทรัพย์หมุนเวียน	2.07	1.23	1.88	1.52	1.36

## 2.2 ความมีสภาพคล่อง

จากการพิจารณาอัตราส่วนสภาพคล่องของ รพท. ในเอกสารประกอบในหน้าที่ 27 (ภาคผนวก) พบว่าอัตราส่วนทุนหมุนเวียนและทุนหมุนเร็ว ส่วนใหญ่มีค่าต่ำกว่า 1.0 ยกเว้นอัตราส่วนทุนหมุนเวียนในปี 2537 และ 2538 เท่านั้นชี้ให้เห็นว่าสภาพคล่องทางการเงินของ รพท. อยู่ในระดับต่ำ นอกจากนั้น ทุนทำงานสุทธิยังมีค่าติดลบในปี 2536, 2539 และ 2540 แสดงให้เห็นถึงปัญหาสภาพคล่องในปีการเงินดังกล่าว จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวทำให้เห็นว่า รพท. จำเป็นต้องบริหารการเงินให้มีสภาพคล่องสูงขึ้น

## 2.3 ความสามารถในการแบกรับภาระ

เนื่องจาก รพท. มีสินทรัพย์อยู่เป็นจำนวนมาก จึงเป็นจุดแข็งทางการเงินที่ทำให้ไม่ประสบปัญหาสภาพเสี่ยงต่อสินทรัพย์นัก จะเห็นได้ว่าอัตราส่วนด้านสภาพเสี่ยง ดังแสดงไว้ในเอกสารประกอบในหน้าที่ 27 มีค่าบวกติดต่อกันหลายปี ในอัตราค่อนข้างสูง

## 2.4 การบริหารทรัพยากร

จากเอกสารประกอบในหน้าที่ 27 (ภาคผนวก) แสดงอัตราส่วนทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรของ รพท. มีหลายอัตราส่วนด้วยกันซึ่งเป็นการพิจารณาในด้านต่างๆ ในการจัดการทรัพยากรของ รพท. ในการบริหารดังกล่าว รพท. จำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน (Criteria) สำหรับอัตราส่วนเหล่านี้ใช้สำหรับการควบคุมและตรวจสอบและเป็นการดูแลของ รพท. เอง เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรด้านต่างๆ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากงบการเงินของการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) ตั้งแต่ปี 2536 ถึง 2540 พบว่า รฟท.ประสบปัญหาขาดทุนมาโดยตลอด รายละเอียดต่าง ๆ ปรากฏในเอกสารแนบประกอบ (ภาคผนวก) สำหรับประเด็นสำคัญในการวิเคราะห์ความเหมาะสมในการให้เงินอุดหนุนของรัฐบาล มีดังต่อไปนี้

1. รายได้/ รายจ่ายดำเนินการ (operating expenses) พบว่า มีรายได้น้อยกว่ารายจ่ายประมาณปีละกว่าพันล้านบาท ยกเว้นในปี 2537 ที่มีการขาดทุนประมาณห้าร้อยล้านบาท ทั้งนี้เนื่องมาจากรายได้บางประเภทมีจำนวนสูงได้แก่ รายได้จากสินทรัพย์, Special Train และ PSO Rural-Commuter ส่วนรายจ่ายจะมีอัตราเพิ่มในอัตราระหว่าง 5.66-10.68% จากการพิจารณาข้อมูลรายได้/รายจ่ายดำเนินการ ยังไม่พบข้อมูลรายได้ที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก หน้าที่ 1-11 สำหรับปีงบการเงิน 2529-2540 และหน้าที่ 12-13 สำหรับปีงบการเงิน 2536-2540 ที่ปรับปรุงสำหรับใช้ในการวิเคราะห์)

เมื่อพิจารณาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparison Analysis) ตามที่ได้แสดงข้อมูลในตารางที่ 1 โดยอาศัยยอดรายได้รวมเป็นฐาน พบว่ารายได้จากการขนส่งเป็นส่วนประกอบของรายได้ที่สำคัญที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 68.69 (ในปี 2540) ถึงร้อยละ 83.65 (ในปี 2536) รายได้จากการบริหารทรัพย์สิน เป็นส่วนสำคัญของรายได้ถัดมาและเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างคงตัวอยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 12.00-13.50 ของรายได้ ส่วนรายได้จากค่าตอบแทนโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงเริ่มมีความสำคัญตั้งแต่ปี 2537 และมีสัดส่วนที่สูงกว่ารายได้จากการบริหารทรัพย์สินอีกด้วย

การหาประโยชน์<sup>2</sup> และการขนส่ง<sup>3</sup> เป็นค่าใช้จ่ายที่สำคัญที่สุดเนื่องจากเป็นสัดส่วนที่สูงถึงร้อยละ 45-49 หรือเกือบครึ่งหนึ่งของรายได้ เป็นที่น่าสังเกตว่า ในปี 2537 เป็นปีที่ค่าใช้จ่ายดังกล่าวมีสัดส่วนที่ต่ำกว่าปีอื่นๆ อย่างมาก (คือ ร้อยละ 39.94 ในขณะที่ปีอื่นๆ มีจำนวนมากกว่าร้อยละ 45) ซึ่งหากมีการตั้งเกณฑ์เป็นมาตรฐานให้ค่าใช้จ่ายในหมวดนี้ไม่เกินร้อยละ 40 ก็อาจช่วยลดภาวะการขาดทุนของ รฟท. ได้อย่างดี ส่วนค่าใช้จ่ายอีกสองหมวดได้แก่ การบำรุงเครื่องบริภัณฑ์รถไฟ และการบำรุงทางและสิ่งปลูกสร้างมีขนาดพอๆ กัน คือ ประมาณร้อยละ 20-23 ของรายได้ และมีขนาดที่ค่อนข้างคงตัว ในการกำหนดขนาดของรายจ่ายทั้งสองนี้ อาจเริ่มจากไม่ให้เป็นร้อยละ 20 ของรายได้ และกำหนดมาตรฐานดังกล่าวโดยการค่อยๆ ลดค่าสัดส่วนใช้จ่ายในแต่ละปีของหมวดดังกล่าวลง ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นั้นมีสัดส่วนไม่มาก เช่น ค่าใช้จ่ายส่วนกลางมีขนาดประมาณร้อยละ 6 และเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างคงที่ ค่าใช้จ่ายส่วนนี้ควรหาทางประหยัดโดยมีการตั้งเป้าหมายให้ลดลงไปอย่างต่อเนื่อง

<sup>2</sup> ค่าใช้จ่ายส่วนนี้ประกอบด้วย ค่าควบคุม ค่าตัวแทนภายนอก ค่าโฆษณา ค่าเครื่องเขียนและสิ่งพิมพ์ และรายจ่ายอื่นๆ

<sup>3</sup> ค่าใช้จ่ายส่วนนี้ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินรถและส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ค่าผู้ปฏิบัติงานด้านต่างๆ เกี่ยวกับการเดินรถ น้ำมันหล่อลื่น เครื่องมือใช้สอยต่างๆ รวมทั้งค่าใช้จ่ายเพื่อทรัพย์สินเสียหาย การสูญหายของสินค้า การบาดเจ็บแก่บุคคล เป็นต้น

การกำหนดค่าใช้จ่ายในลักษณะของสัดส่วนรายได้มีประโยชน์ในลักษณะของการบริหารและควบคุม เนื่องจากการกำหนดให้รายได้เป็นความสามารถในการใช้จ่ายเงินต่างๆ เป็นแรงจูงใจให้มีการเพิ่มกำไร และลดค่าใช้จ่ายในเชิงเปรียบเทียบกับรายได้

ตารางที่ 1 งบกำไรขาดทุน ระหว่างปี 2536-2540

งบกำไรขาดทุน	2536	2537	2538	2539	2540
<b>รายได้</b>					
รายได้จากการขนส่ง	83.65	69.94	72.94	71.59	68.69
เงินชดเชยรายได้ค่าโดยสารจากรัฐบาล	1.22	1.07	1.26	1.14	1.07
รายได้จากการบริหารทรัพย์สิน	12.32	12.18	13.21	13.48	13.09
ค่าตอบแทนโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง	0.00	13.74	10.49	12.49	14.49
รายได้อื่น	2.80	3.08	2.10	1.30	2.66
รวมรายได้	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
<b>ค่าใช้จ่าย</b>					
การบำรุงทางและสิ่งปลูกสร้าง	23.09	20.41	23.76	23.16	20.99
การบำรุงเครื่องบริภัณฑ์รถไฟ	23.01	21.18	23.47	21.44	20.80
การหาประโยชน์และการขนส่ง	49.32	39.94	45.05	45.33	45.12
การดำเนินกิจการอื่นๆ	0.10	0.12	0.17	0.56	0.60
รายจ่ายส่วนกลาง	6.36	5.18	6.42	6.67	6.99
รวมค่าใช้จ่าย	101.87	86.83	98.86	97.15	94.49
กำไร (ขาดทุน)	(1.87)	13.17	1.14	2.85	5.51
ดอกเบี้ยรับ	0.05	0.01	0.00	0.00	0.00
กำไร (ขาดทุน) ก่อนหักค่าเสื่อมราคาและดอกเบี้ยจ่าย	(1.82)	13.19	1.14	2.85	5.51
ค่าเสื่อม	(10.26)	(10.05)	(11.70)	(13.19)	(13.79)
ดอกเบี้ยจ่าย	(9.15)	(9.92)	(10.48)	(8.52)	(11.13)
กำไร (ขาดทุน) จากการดำเนินงาน	(21.23)	(6.79)	(21.04)	(18.86)	(19.42)
เงินค่าทดแทนค่าที่ดินพร้อมดอกเบี้ย	0.00	0.00	0.00	0.00	3.10
กำไรจากการขายทรัพย์สิน	0.20	0.13	2.62	0.09	0.13
ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	(1.54)	(2.09)	(2.53)	(0.84)	(4.60)
ขาดทุนจากการตัดบัญชีทรัพย์สินที่เกิดจากอุบัติเหตุ	0.00	0.00	0.00	(0.06)	(0.02)
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	(22.58)	(8.75)	(20.94)	(19.68)	(20.80)

ที่มา: รฟท.

ในการจัดการรายได้ซึ่งสามารถวิเคราะห์จากข้อมูลข้างต้นชี้ให้เห็นว่า รฟท. ควรมีการวางหลักการจัดการรายได้ โดยเน้นรายได้จากการขนส่ง ซึ่งเป็นยอดรายได้ที่สูงให้มียอดในระดับสูง ในขณะที่พยายามใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่ รฟท. มีอยู่มาก เช่นที่ดินในการหารายได้เพิ่ม เช่น ค่าตอบแทนโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง หรืออาจมีการหารายได้จากการให้เช่าที่ดินเพิ่มเติมนอกจากนี้ รฟท. อาจมีมาตรการอื่นๆ ในการจัดการรายได้ เช่น การจัดระบบกำกับจัดการรั่วไหลในการจัดเก็บรายได้จากการขนส่ง การอุดช่องโหว่ที่ทำให้เกิดการทุจริตหรือเบียดบังรายได้ไปเป็นของส่วนบุคคล การปรับระบบการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

1. รายได้ต่อรายจ่ายในการบริการทุกประเภทของ รฟท. ตามที่ได้แสดงข้อมูลในตารางที่ 2 ส่วนใหญ่จะมีอัตราเชิงลบและขาดทุน ตารางดังกล่าวแสดงถึงผลต่างระหว่างรายได้กับรายจ่ายของแต่ละบริการของ รฟท. จะเห็นได้ว่า บริการส่วนใหญ่ประสบภาวะการขาดทุน สำหรับบริการที่มีกำไรมาตลอด ได้แก่ รถมอเตอร์ไซด์ รถมอเตอร์ไซด์พิเศษ ทรัพย์สิน และ รายการอื่นๆ ส่วนบริการที่มีกำไรอยู่บางปี ได้แก่ รถพิเศษ (มีกำไรทุกปียกเว้นปี 2536) ลากจูงรถโอเรียนเอกซ์เพรส (มีกำไรทุกปียกเว้นปี 2536 และ 2537) รถมอเตอร์ไซด์โดยสารเชิงพาณิชย์ (มีกำไรปี 2536)

ตารางที่ 2 รายได้ต่อรายจ่ายในการบริการทุกประเภทของ รฟท. ปี 2536-2540

ปี	2536	2537	2538	2539	2540
สินค้าคอนเทนเนอร์	-93,391,218.45	-41,623,044.55	-69,865,415.49	-66,481,276.63	-28,494,018.45
สินค้าอุตสาหกรรม	-517,911,711.57	-476,946,017.16	-512,952,471.71	-689,156,427.15	-772,072,702.17
สินค้าไม่ใช่อุตสาหกรรม	-524,590,819.55	-354,262,488.21	-375,962,887.69	-359,214,846.37	-328,713,955.70
รวมสินค้า	-1,135,893,749.57	-872,831,549.92	-958,780,774.90	-1,114,852,550.16	-1,129,280,676.32
รวมรถด่วน	111,953,100.85	96,503,941.64	37,800,610.68	84,473,185.07	77,141,021.80
รวมรถระหว่างเมือง	-16,094,308.88	-29,477,166.77	-61,608,315.87	-184,460,274.85	-216,128,130.76
รวมรถเร็ว	191,886,789.29	-242,164,677.16	-422,856,085.69	-458,765,577.22	-602,633,481.74
รวมรถด่วนพิเศษ	201,635,720.11	98,072,533.52	96,238,418.39	86,800,374.29	32,705,028.48
รถพิเศษ	-31,744,242.60	10,183,254.08	4,572,383.13	5,214,450.49	4,307,163.64
รถนำเที่ยวภาคใต้	-10,612,385.49	-20,366,783.32	-9,892,132.62	-9,040,686.97	-9,871,783.70
ลากจูงรถโอเรียนเอกซ์เพรส	0.00	-4,339,547.59	18,756,112.25	12,487,400.86	8,233,626.48
รวมรถโดยสารเชิงพาณิชย์	351,165,881.31	-91,588,445.60	-336,989,009.73	-463,291,128.34	-706,246,555.81
รวมรถร่วม	-121,230,825.10	-135,606,445.24	-186,341,117.99	-138,443,766.97	-152,852,680.83
รวมรถธรรมดา	-494,167,660.47	-594,346,619.70	-726,246,225.66	-669,048,538.04	-829,731,819.68
รวมรถขานเมือง	-247,209,201.78	-220,090,940.10	-254,418,997.72	-284,023,448.61	-317,580,306.81
รวมรถท้องถิ่น	-602,783,635.35	-587,612,540.96	-778,876,354.20	-771,358,940.57	-900,574,139.14
รวมบริการเชิงสังคม	-1,465,391,322.70	-1,537,656,546.00	-1,945,882,695.56	-1,862,874,694.19	-2,200,738,946.46
รวมโดยสาร	-1,018,366,649.41	-1,629,244,991.60	-2,282,871,705.30	-2,326,165,822.53	-2,906,985,502.27
หีบห่อ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ทรัพย์สิน	768,716,511.76	1,795,232,583.23	1,570,126,345.34	1,868,162,528.02	2,263,342,560.91
รายการอื่นๆ	77,285,770.22	196,107,125.66	128,013,751.50	83,371,892.22	129,188,373.95
รวมทั้งสิ้น	-1,308,258,117.00	-510,736,832.63	-1,543,512,383.36	-1,489,483,952.44	-1,643,735,243.73

ที่มา: รฟท.

ตารางที่ 3 แสดงถึงสัดส่วนของรายได้ต่อรายจ่ายในการบริการทุกประเภทของ รฟท. เทียบกับผลขาดทุนรวม (Grand Total) ระหว่าง ปี 2536-2540 จะเห็นได้ว่า รายการที่ขาดทุนสูงสุดเกิดจากบริการ PSO โดยยอดรวมของบริการของ PSO ทำให้เกิดการขาดทุนเกินร้อยละ 100 ของยอดขาดทุนรวมของรายการบริการทุกประเภท โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี 2537 มีอัตราการขาดทุนสูงถึง ร้อยละ 301 เมื่อเทียบกับผลขาดทุนรวม (Grand Total) ของบริการทุกชนิด ส่วนในปีอื่นๆ อัตราการขาดทุนประมาณ ร้อยละ 120 เมื่อเทียบกับผลขาดทุนรวม (Grand Total) ของบริการทุกชนิด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดต่อไปพบว่า การขนส่งทางรถท้องถิ่น มีอัตราขาดทุนมากที่สุด คือ สูงสุดประมาณร้อยละ 115 ในปี 2537 และต่ำสุดประมาณร้อยละ 46 ในปี 2536 นอกจากนี้ ยังมีการขาดทุนมาจากรายการอื่นๆ เช่น รถด่วนรวม (Rapid Total) ประสบปัญหาการขาดทุนต่อเนื่องมาตั้งแต่ ปี 2537 จะเห็นได้ชัดแจ้งว่าการบริการเชิงสังคมขาดทุนมาก ทั้งนี้ก็เนื่องจากการบริการประเภทนี้เก็บค่าบริการในอัตราต่ำกว่าต้นทุนที่ดำเนินการ

ในภาพรวมจะเห็นได้ว่า รายการ PSO จะประสบปัญหาการขาดทุนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายการเดินรถในเขตชนบท ซึ่งควรใช้การปรับปรุงประสิทธิภาพในการเดินรถและการควบคุมค่าใช้จ่าย ส่วนรายการที่ไม่ใช่ PSO ที่ประสบกับการขาดทุนจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานในการเนิกรที่ให้รายจ่ายที่เกิดขึ้นไม่ให้เกินรายได้ของบริการนั้นๆ

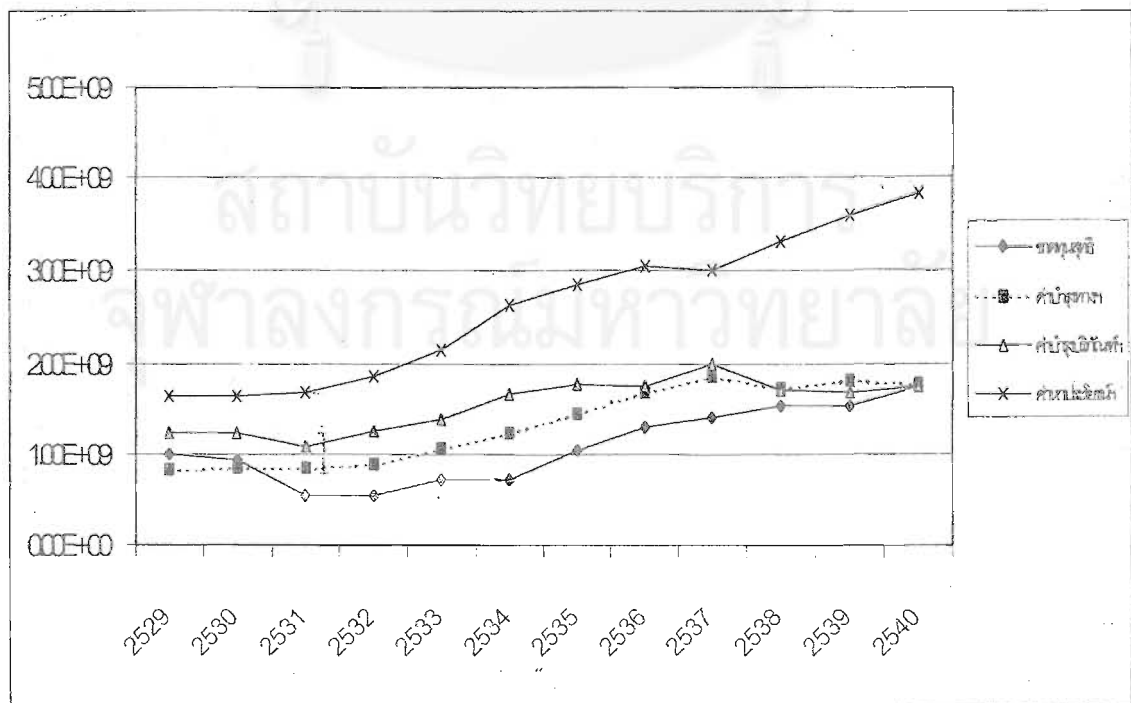
ตารางที่ 3 สัดส่วนของรายได้ต่อรายจ่ายในการบริการทุกประเภทของ รฟท. ปี 2536-2540

ปี	2536	2537	2538	2539	2540
สินค้าคอนเทนเนอร์	-7.14	-8.15	-4.53	-4.46	-1.73
สินค้าอุตสาหกรรม	-39.59	-93.38	-33.23	-46.27	-46.97
สินค้าไม่ใช่อุตสาหกรรม	-40.10	-69.36	-24.36	-24.12	-20.00
รวมสินค้า	-86.82	-170.90	-62.12	-74.85	-68.70
รวมรถด่วน	8.56	18.90	2.45	5.67	4.69
รวมรถระหว่างเมือง	-1.23	-5.77	-3.99	-12.38	-13.15
รวมรถเร็ว	14.67	-47.41	-27.40	-30.80	-36.66
รวมรถด่วนพิเศษ	15.41	19.20	6.24	5.83	1.99
รถพิเศษ	-2.43	1.99	0.30	0.35	0.26
รถนำเที่ยวภาคใต้	-0.81	-3.99	-0.64	-0.61	-0.60
ลากจูงรถไฟเวียนออกซ์เฟรต	0.00	-0.85	1.22	0.84	0.50
รวมรถโดยสารเชิงพาณิชย์	26.84	-17.93	-21.83	-31.10	-42.97
รวมรถร่วม	-9.27	-26.55	-12.07	-9.29	-9.30
รวมรถธรรมดา	-37.77	-116.37	-47.05	-44.92	-50.48
รวมรถชานเมือง	-18.90	-43.09	-16.48	-19.07	-19.32
รวมรถท้องถิ่น	-46.08	-115.05	-50.46	-51.79	-54.79
รวมบริการเชิงสังคม	-112.01	-301.07	-126.07	-125.07	-133.89
รวมโดยสาร	-77.84	-319.00	-147.90	-156.17	-176.85
หีบห่อ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ทรัพย์สิน	58.76	351.50	101.72	125.42	137.70
รายการอื่นๆ	5.91	38.40	8.29	5.60	7.86
รวมทั้งสิ้น	-100.00	-100.00	-100.00	-100.00	-100.00

ที่มา: คำนวณมาจากตารางที่ 2

จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวมแล้วบริการต่างๆ ของ รฟท. ประสบภาวะการขาดทุน และมีแนวโน้มขาดทุนเพิ่มขึ้น แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า การขาดทุนสุทธิตามแผนภาพที่ 7.1 ในปี 2529-2532 มีแนวโน้มลดลง แสดงให้เห็นว่ารายได้รวมเพิ่มสูงขึ้นมากกว่ารายจ่ายรวม ในปี 2533-2534 การขาดทุนสุทธิมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ตั้งแต่ปี 2535 เป็นต้นมาก็มีการขาดทุนสุทธิเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด (รายละเอียดปรากฏในเอกสารแนบภาคผนวก) สำหรับปัจจัยการขาดทุนนอกจากบริการของ รฟท. ที่มีลักษณะ PSO ที่เป็นตัวชี้หรือปัจจัยในการขาดทุนแล้ว (เนื่องจากถูกควบคุมด้านค่าโดยสาร) ยังมีปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายต่างๆ อีกด้วย จากเอกสารประกอบในหน้าที่ 31 ซึ่งให้เห็นว่ามีค่าใช้จ่ายใหญ่ๆ อยู่ 3 ด้าน ได้แก่ การบำรุงทางและสิ่งปลูกสร้าง การบำรุงเครื่องจักรภัณฑ์รถไฟ การหาประโยชน์และการขนส่ง แผนภาพที่ 7.1 แสดงถึงการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายทั้งสามด้านดังกล่าวกับการขาดทุนสุทธิ จะเห็นได้ว่า ค่าใช้จ่ายในการหาประโยชน์และการขนส่งเป็นรายจ่ายที่สูงมากและมีแนวโน้มสูงขึ้น รฟท. จะต้องหามาตรการในการลดค่าใช้จ่ายทางด้านนี้ลงให้มีจำนวนที่ต่ำกว่าที่เป็นอยู่ มิฉะนั้นจะทำให้แนวโน้มการขาดทุนมากขึ้น ส่วนค่าตอบแทนบุคลากรเป็นหมวดค่าใช้จ่ายที่สูง และเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ รฟท. ประสบภาวะการขาดทุน รฟท. เช่นกัน แม้ว่าจะมีจำนวนค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่าค่าใช้จ่ายทั้งสามด้านข้างต้น แต่รัฐบาลมีนโยบายจำกัดกำลัง รฟท. จึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าใช้จ่ายทั้งสี่ด้านข้างต้นเป็นการเร่งด่วน กล่าวคือ ปัจจัยบริการ รฟท. ที่เป็น PSO เป็นปัจจัยทางด้านรายได้ รฟท. จะต้องรับการสนับสนุนรายได้จากรัฐบาลส่วนค่าใช้จ่ายด้านการบำรุงทางและสิ่งปลูกสร้าง การบำรุงเครื่องจักรภัณฑ์รถไฟ การหาประโยชน์และการขนส่ง และบุคลากรเป็นปัจจัยด้านรายจ่าย รฟท. จะต้องหามาตรการในการลดค่าใช้จ่ายทางด้านนี้ลงให้ที่ต่ำกว่าที่เป็นอยู่

แผนภาพที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบ การขาดทุนและค่าใช้จ่ายหลักของ รฟท. ปี 2536-2540





3) สำหรับการวิเคราะห์ภาพรวมของ รฟท. โดยอาศัยการประมวลผลจากงบดุลและงบกำไรขาดทุน แสดงไว้ในเอกสารประกอบหน้าที่ 17-19 ซึ่งให้เห็นว่าสินทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นการลงทุน (Investment) และสินส่วนใหญ่เป็นหนี้สินระยะยาว ในส่วนของการวิเคราะห์งบบัญชีกำไรขาดทุนพบว่า รฟท. มีการขาดทุนมาตลอด

จากการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินต่างๆ (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวกหน้าที่ 18) พบว่า อัตราผลตอบแทนเชิงกำไรมีค่าเป็นลบ และมีสภาพคล่องที่อาจประสบปัญหาได้ เนื่องจาก Quick Ratio มีค่าต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการที่สินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องคล้ายเงินสดมีน้อยเมื่อเทียบกับหนี้สินหมุนเวียน

4) การวิเคราะห์การลดค่าโดยสาร รฟท. มีการลดค่าโดยสารหลายชนิด ซึ่งแบ่งออกเป็นสองประเภท ได้แก่ ประเภทลดขนาด และลดไม่ขาด ประเภทที่ลดขนาดมีการลดให้แก่ เด็ก ผู้สูงอายุ เป็นต้น ประเภทที่ลดไม่ขาดโดยมีการชดเชยจากรัฐบาล ได้แก่ ทหารประจำการ ทหารกองเกิน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น สำหรับประเภทที่ลดไม่ขาดมีจำนวนเงินที่เป็นส่วนลดตั้งแต่ ประมาณ 75 ล้านบาท (2536) ถึง 92 ล้านบาท (2538) ซึ่งคิดเป็นร้อยละประมาณ 1.5 ของค่าใช้จ่าย โดยหน่วยงานของผู้ที่ได้รับส่วนลดจะคืนให้ซึ่งใช้เวลาประมาณ 2-3 ปี ในส่วนนี้ ตกเป็นค่าใช้จ่ายของ รฟท. ในลักษณะที่ต้องแบกรับค่าดอกเบี้ย สำหรับส่วนลดขาด ไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้ได้ เนื่องจากไม่มีการบันทึกจำนวนเงินที่ได้รับส่วนลดไว้ในระบบบัญชี เช่น พนักงาน รฟท. และญาติ ทำให้ไม่สามารถหาขนาดของส่วนลดในส่วนนี้ได้ แต่มีข้อสังเกตว่า ควรปรับปรุงแบบส่วนลดเสียใหม่ และให้มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับส่วนลดเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ต่อไป อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ รฟท. ที่เกี่ยวข้องพบว่าค่าใช้จ่ายส่วนนี้เป็นจำนวนที่ไม่มากนัก สำหรับการลดภาวะเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการลดค่าโดยสาร ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบในการกำหนดการลด และวิธีการบริหารโดยให้ผู้ที่มีสิทธิ์ลดเบิกจ่ายจากต้นสังกัด

#### 5) ขนาดของเงินอุดหนุน

ในการกำหนดขนาดของเงินอุดหนุน จะต้องกำหนดจากความแตกต่างระหว่างรายได้และรายจ่ายที่เป็นที่ยอมรับ ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รายได้ที่เป็นที่ยอมรับ เช่น อัตราค่าโดยสารที่กำหนดโดยตลาดและอัตราที่กำหนดโดยรัฐบาล หากรัฐบาลกำหนดค่าโดยสารที่ต่ำกว่าอัตราของตลาด รัฐบาลจำเป็นต้องชดเชยรายได้ให้เท่าราคาตลาด

2. รายจ่ายที่เป็นที่ยอมรับ เช่น ค่าใช้จ่ายรวมจากวงจรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายมาตรฐานกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง หากค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงสูงกว่าค่าใช้จ่ายมาตรฐาน รฟท. จะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าว เป็นต้น

## ตัวอย่าง

การกำหนดขนาดเงินอุดหนุนให้กับ PSO เนื่องจากเป็นบริการที่รัฐบาลควบคุมค่าโดยสาร

	รายได้	รายจ่าย					รวม (กำไร-ขาดทุน)
		Civil	Mechanic	General	Signal	Traffic	
ตัวเลขจริง	637,223,740	534,652,398	1,224,891,894	304,642,021	61,643,227	712,133,146	-2,200,738,946
มาตรฐาน	1,500,000,000	400,000,000	1,000,000,000	200,000,000	50,000,000	600,000,000	-750,000,000
ค่าขาดเคย	862,776,260	-134,652,398	-224,891,894	-104,642,021	-11,643,227	-112,133,146	274,813,574

จากตารางข้างต้น รฟท. ควรได้รับเงินอุดหนุนเท่ากับ 274,813,574 บาท สำหรับบริการ PSO

ฉะนั้น รฟท. จะต้องกำหนดรายได้ รายจ่ายที่เป็นที่ยอมรับดังกล่าวขึ้น เพื่อใช้เป็นกรกำหนดขนาดของเงินอุดหนุนต่อไป

## 7.2 ระบบ PSO (Public Service Obligations)

### 7.2.1 พันธะการให้บริการเชิงสังคม (PSO)

จากที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 2 เรื่องการศึกษาสถานภาพขององค์กรในปัจจุบัน เห็นได้ว่าผลการศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ได้เสนอแนวทางหนึ่งคือวิธีการการนำระบบพันธะการให้บริการเชิงสังคม (Public Service Obligations - PSO) มาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของ รฟท. ซึ่งถือได้ว่าเป็นก้าวที่สำคัญที่สุดก้าวหนึ่งในการปฏิรูป รฟท. ในส่วนต่อไปนี้จะเป็นการศึกษารายละเอียดการดำเนินงานตามระบบ PSO และติดตามความก้าวหน้าของการนำระบบ PSO มาใช้

#### การให้บริการเชิงสังคม : คำจำกัดความ

การให้บริการเชิงสังคม(PSO)หมายถึงบริการซึ่งเป็นพันธะกรณีที่ รฟท. ถูกกำหนดให้ดำเนินการโดยรัฐบาล แนวความคิดเบื้องหลัง PSO คือรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อการให้บริการสาธารณะทุกชนิดขั้นพื้นฐาน ถึงแม้จะเป็นบริการที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แต่รัฐจำเป็นต้องจัดบริการ ลักษณะของการให้บริการสาธารณะทำให้การให้บริการต้องคิดราคาต่ำกว่าต้นทุน ดังนั้นรัฐบาลจึงต้องจัดสรรเงินช่วยเหลือในส่วนตัวขาดทุน ซึ่งถือเสมือนว่ารัฐบาลจ้างให้ รฟท. เติมนรถ เนื่องจากในฐานะผู้ประกอบการเชิงธุรกิจ รฟท. ไม่ประสงค์จะจัดบริการเติมนรถบรวนดังกล่าว เพราะปัญหาการขาดทุนหรือการใช้ทรัพยากรไม่มีประสิทธิภาพ

โดยในการให้เงินช่วยเหลือนี้ รัฐบาลจะต้องจัดสรรให้กับ รฟท. ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณแทนการจ่ายเงินชดเชยผลขาดทุนหลังปีบัญชีที่มีผลขาดทุน เพื่อช่วยให้ลดการขาดทุนได้ กล่าวคือ รฟท.สามารถมีงบประมาณไปใช้จ่ายก่อนตามความจำเป็นโดยไม่ต้องไปกู้เงินและเสียดอกเบี้ย

ในการจัดสรรเงินช่วยเหลือส่วนที่ขาดทุนสำหรับส่วนบริการเชิงสังคมนี้ รฟท. จะต้องใช้ระบบแยกบัญชีรายได้และค่าใช้จ่ายออกเป็นการบริการเชิงสังคม (PSO) และการบริการเชิงพาณิชย์ (Non-PSO) เพื่อที่จะได้มีการคิดคำนวณราคาต้นทุนของการเดินรถ PSO ได้อย่างชัดเจน และรัฐบาลสามารถจ่ายเงินชดเชยในส่วนที่ขาดทุนจากการเดินรถดังกล่าวได้

วิธีการที่รัฐบาลจัดสรรเงินช่วยเหลือผ่านระบบ PSO นี้ เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดวิธีหนึ่งที่จะพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ รฟท. เนื่องจากเป็นการบังคับว่าเมื่อ รฟท. ไม่ต้องรับผิดชอบต่อการขาดทุน ดังนั้น รฟท. จึงต้องมีการบริหารจัดการที่สามารถประเมินผลได้ว่า PSO ได้ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและไม่สามารถอ้างได้ว่าการให้บริการเชิงสังคมขาดทุน ในขณะที่เดียวกันควรที่จะแสดงให้เห็นด้วยว่า รฟท. มีผลกำไรจากการดำเนินงานเมื่อสิ้นปีงบประมาณ

หลักเกณฑ์ของ PSO นี้ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กระทรวงคมนาคม สำนักงานงบประมาณ รฟท. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง และกรมบัญชีกลางแล้ว เห็นสมควรให้นำระบบ PSO มาใช้กับ รฟท. โดยเริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ 2539 เป็นต้นมา

### ขอบเขตของการบริการเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์

การบริการเชิงสังคมเป็นบริการด้านการโดยสารประกอบด้วย ขบวนรถชานเมือง ขบวนรถท้องถิ่น ขบวนรถธรรมดา และขบวนรถรวม ส่วนบริการเชิงพาณิชย์ หมายถึง การบริการด้านการโดยสาร ด้านการสินค้าและอื่นๆ ที่สามารถทำกำไรได้ ประกอบด้วย ขบวนรถด่วน ด่วนพิเศษ ขบวนรถเร็ว ขบวนรถวิ่งระหว่างเมืองใหญ่ ขบวนรถพิเศษท่องเที่ยว ขบวนรถสินค้าและอื่นๆ โดยในปี 2539 การเดินรถ PSO มีจำนวนทั้งสิ้น 270 ขบวน ขบวนรถเชิงพาณิชย์ มีจำนวนทั้งสิ้น 70 ขบวน

### หลักเกณฑ์การใช้ระบบแยกค่าใช้จ่ายในการบริการเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์

รฟท. ใช้ระบบบัญชีการแยกรายได้และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเป็นบริการเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์ตามวิธีการคิดต้นทุนการขนส่งที่บริษัทที่ปรึกษาของการรถไฟแห่งประเทศไทย (Transmark) วางระบบไว้ และได้รับการตรวจสอบและปรับปรุงการจัดสรรค่าใช้จ่ายบางรายการให้เหมาะสมขึ้นโดยบริษัท KPMG Peat Marwick Suthee จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาอิสระที่มีความเชี่ยวชาญด้านบัญชีต้นทุน กล่าวคือ มีการจำแนกรายได้และค่าใช้จ่ายเข้าสู่ศูนย์กำไร (Profit Center) ทั้งหมด 83 ศูนย์กำไร ซึ่งประกอบด้วย ศูนย์กำไรด้านการโดยสาร 33 ศูนย์ ศูนย์กำไรด้านการสินค้า 48 ศูนย์ และศูนย์กำไรที่ไม่เกี่ยวกับการ

ขนส่ง 2 ศูนย์ โดยศูนย์กำไรด้านการโดยสาร 33 ศูนย์เป็นศูนย์กำไรบริการเชิงสังคม 18 ศูนย์ กล่าวคือ เป็นศูนย์กำไรที่เป็นขบวนการรวม 4 ศูนย์ ขบวนการธรรมดา 4 ศูนย์ ขบวนการชานเมือง 5 ศูนย์ และขบวนการท้องถิ่น 5 ศูนย์

การจัดสรรรายได้เข้าสู่ศูนย์กำไรในปัจจุบัน รพท.สามารถแยกรายได้บริการเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์ออกจากกันได้โดยการใช้รหัสบัญชีย่อยต่างกันและการแยกชนิดของตัวออกจากกัน ส่วนการจัดสรรรายได้การโดยสารของบริการเชิงสังคมเข้าแต่ละศูนย์กำไร สามารถจัดสรรเข้าตรงได้ประมาณร้อยละ 75 เนื่องจากเป็นตัวโดยสารที่จำหน่ายโดยระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งสามารถระบุขบวนรถได้ ส่วนอีกร้อยละ 25 เป็นตัวที่จำหน่ายด้วยมือไม่สามารถระบุขบวนรถได้ ดังนั้นการจัดสรรรายได้ส่วนนี้เข้าแต่ละศูนย์กำไรจะต้องใช้สถิติรายได้ค่าโดยสารของขบวนรถแต่ละศูนย์กำไร

การจัดสรรค่าใช้จ่ายเข้าสู่ศูนย์กำไรได้จัดสรรค่าใช้จ่ายต่างๆ ตามประเภทบัญชีทำการ ซึ่งขณะนี้ทั้งสิ้น 160 บัญชีทำการ จะถูกคิดเข้าสู่ศูนย์ต้นทุน 346 ศูนย์ต้นทุน และจาก 346 ศูนย์ต้นทุน จัดสรรเข้าสู่ศูนย์กำไร 83 ศูนย์

**การจัดสรรค่าใช้จ่ายเข้าสู่ศูนย์ต้นทุน** มีเกณฑ์การจัดสรร 4 ลักษณะ คือ

1. เกณฑ์การจัดสรรโดยตรง
2. เกณฑ์การจัดสรรโดยใช้ค่าใช้จ่ายจริง
3. เกณฑ์การจัดสรรโดยใช้สถิติการดำเนินงาน
4. เกณฑ์การจัดสรรโดยใช้สถิติกลุ่มค่าใช้จ่าย

**การจัดสรรค่าใช้จ่ายจากศูนย์ต้นทุนเข้าสู่ศูนย์กำไร**

มีเกณฑ์การจัดสรร 5 ลักษณะ คือ

1. เกณฑ์การจัดสรรโดยตรง
2. เกณฑ์การจัดสรรโดยใช้สถิติการดำเนินงาน
3. เกณฑ์การจัดสรรโดยใช้รายได้
4. เกณฑ์การจัดสรรค่าใช้จ่าย
5. เกณฑ์การจัดสรรโดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักระหว่างรายได้กับค่าใช้จ่าย

เมื่อจัดสรรรายได้และค่าใช้จ่ายเข้าแต่ละศูนย์กำไรเรียบร้อยแล้ว ผลลัพธ์ที่ได้คือผลกำไรหรือขาดทุนของการดำเนินงานแต่ละศูนย์กำไร ซึ่งในที่สุดจะทำให้ทราบผลกำไรหรือขาดทุนของการดำเนินงานบริการเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์

จากหลักเกณฑ์การใช้ระบบแยกค่าใช้จ่าย ในเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์แสดงให้เห็นว่า รฟท. จะต้องมีระบบบัญชีมาตรฐานที่สมบูรณ์ มีการแยกบัญชีต้นทุนในส่วนของบริการเชิงสังคมออกจากบริการเชิงพาณิชย์ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ซึ่งจะต้องใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในการปรับปรุงระบบบัญชี

### การกำหนดวงเงิน

การกำหนดวงเงินที่รัฐบาลให้ความช่วยเหลือแก่การรถไฟตามระบบ PSO จ่ายตามประมาณการผลขาดทุนซึ่งได้มีการปรับปรุงด้วยค่าเสื่อมราคาสำหรับทรัพย์สินที่รัฐจัดหาให้แล้ว และนำรายได้อื่นที่ รฟท. ได้รับซึ่งเกิดจากการใช้ทรัพย์สินของ รฟท. เช่นรายได้จากโครงการทางรถไฟยกระดับ โครงการเคเบิลโยกแกว่ง นำแสงมาคำนวณเพิ่มรายได้ให้บริการเชิงสังคมในอัตราร้อยละ 30 ในปีงบประมาณ 2539 ซึ่งเป็นปีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเห็นสมควรให้นำระบบ PSO มาใช้กับ รฟท. การกำหนดอัตราร้อยละ 30 เป็นหลักการทั่วไปที่เมื่อรัฐวิสาหกิจมีกำไรจะต้องนำส่งเงินรายได้แผ่นดินในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30 ในกรณี รฟท. ให้ถือว่าเป็นการนำส่งรายได้ให้รัฐ โดยจ่ายเป็นเงินอุดหนุนแก่ รฟท. ในบริการเชิงสังคมตามระบบ PSO โดยตรง

### ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

สรุปความเหมาะสมของหลักเกณฑ์การจัดสรรรายได้ รายจ่ายดำเนินงานในการจัดบริการเดินรถเชิงสังคม (ตามที่บริษัท KPMG Peat Marwick Suthee จำกัด เสนอ)

รฟท. ได้นำระบบบัญชีแยกรายได้และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเป็นบริการเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์ตามวิธีการคิดต้นทุน การขนส่งที่บริษัทที่ปรึกษาแห่งราชอาณาจักร (Transmark) วางระบบไว้มาใช้ แต่ก็ยังหาข้อยุติไม่ได้เพราะยังขาดรายละเอียดข้อมูลที่สำคัญ เช่น จำนวนคนที่เดือดร้อน แผนผังเส้นทางที่กำหนดให้ได้รับ PSO และเส้นทางคมนาคมอื่นที่อยู่ใกล้เคียงกัน พร้อมทั้งตัวเลขอัตราค่าบริการ ประมาณการรายรับ-รายจ่าย และเหตุผลที่ควรให้มีบริการเชิงสังคมที่ชัดเจนประกอบ

ต่อมาคณะกรรมการรฟท. ได้แต่งตั้งคณะทำงานเรียกว่า "คณะทำงานเร่งรัดการใช้ระบบพันธกรณีในการจัดบริการเชิงสังคม (PSO)" เพื่อพิจารณาในหลักการของ PSO รฟท. จึงได้ว่าจ้างบริษัท KPMG Peat Marwick Suthee จำกัด พิจารณาการจัดสรรรายได้รายจ่ายดำเนินงานในการจัดบริการเดินรถเชิงสังคม โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือวิเคราะห์รายงานข้อเสนอแนะของ Transmark ในการจัดสรรรายได้และรายจ่ายในการจัดบริการเชิงสังคม หากวิธีการของ Transmark ไม่เหมาะสม ให้เสนอแนะวิธีการที่เหมาะสมด้วย (รายงานการศึกษาการพิจารณารายได้รายจ่ายในการบริการเชิงสังคม : 20 มิ.ย. 2538, หน้า 21)

จากการศึกษารายงานการศึกษาการพิจารณารายได้รายจ่ายในการบริการเชิงสังคม ซึ่งได้ตรวจสอบวิเคราะห์และปรับปรุงการจัดสรรค่าใช้จ่ายบางรายการให้เหมาะสมยิ่งขึ้นนั้น มีอยู่ประเด็นหนึ่งที่ผู้วิจัยยังไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอของ KPMG คือเกณฑ์ถ่วงน้ำหนักระหว่างรายได้และค่าใช้จ่ายเป็นเกณฑ์ในการจัดสรร เนื่องจากเกณฑ์ถ่วงน้ำหนักระหว่างรายได้และค่าใช้จ่ายสามารถจัดสรรค่าใช้จ่ายไปทุกศูนย์กำไร เพราะทุกศูนย์กำไรควรรับภาระค่าใช้จ่าย โดยควรพิจารณาจากหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

จัดสรร เนื่องจากเกณฑ์ถ่วงน้ำหนักระหว่างรายได้และค่าใช้จ่ายสามารถจัดสรรค่าใช้จ่ายไปทุกศูนย์กำไร เพราะทุกศูนย์กำไรควรรับภาระค่าใช้จ่าย โดยควรพิจารณาจากหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1) เกณฑ์การรับภาระ: ศูนย์กำไรใดที่มีรายได้มากก็ควรรับภาระค่าใช้จ่ายมาก ซึ่งจะใช้เกณฑ์รายได้ทั้งหมดในการจัดสรร

2) เกณฑ์ค่าใช้จ่าย: ศูนย์กำไรใดมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานขนส่งมากก็ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าวมากขึ้น เพื่อประโยชน์ในการควบคุมค่าใช้จ่าย ซึ่งจะใช้เกณฑ์ MG 301 เป็นเกณฑ์ในการจัดสรร (การจัดสรรศูนย์ต้นทุนเข้าศูนย์กำไรตามสถิติกลุ่ม 301 ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากรายงานการศึกษาการพิจารณารายได้รายจ่ายในการ ในการจัดบริการเชิงสังคม, 20 มิถุนายน 2538 : หน้า 8-1 ถึง 8-7)

จาก 2 เกณฑ์ดังกล่าวนี้ KPMG เห็นว่า ควรนำ 2 เกณฑ์นี้มาถ่วงน้ำหนักกัน ดังต่อไปนี้

1) นำศูนย์ต้นทุน ยกเว้นศูนย์ต้นทุนค่าเสื่อมราคาทาง (CRPDE) มาจัดสรรตามเกณฑ์รายได้ทั้งหมด ไปยังแต่ละศูนย์กำไร

2) นำศูนย์ต้นทุน ยกเว้นศูนย์ต้นทุนค่าเสื่อมราคาทาง (CRPDE) มาจัดสรรตามเกณฑ์ MG 301ตามที่ KPMG เสนอ (ไม่รวมศูนย์ต้นทุนที่ไม่เกี่ยวกับการขนส่ง)

3) นำค่าใช้จ่ายจาก 1) คูณ 2) ในแต่ละศูนย์กำไร ซึ่งค่าที่ได้จะใช้เป็นสัดส่วนในการจัดสรรค่าใช้จ่ายในศูนย์ต้นทุนข้างต้นในการที่จะโอนเข้าศูนย์กำไร (เรื่องเดิม ; หน้าเดิม)

จากวิธีที่ KPMG เสนอนั้นผู้วิจัยเห็นว่าไม่เหมาะสม เนื่องจากต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อขบวนจะคงที่แม้รายได้ต่อขบวนต่อเที่ยวจะลดลงหรือเพิ่มขึ้นก็ตาม ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอให้ยึดค่าใช้จ่ายมาตรฐาน โดย รฟท. จะต้องคำนวณต้นทุนค่าใช้จ่ายมาตรฐานออกมาให้ได้เพื่อที่ทางสำนักงานประมาณจะชดเชยในส่วนของขาดทุนให้ ในสายที่ได้ทำความตกลงกับรัฐบาลไว้ว่าจะให้บริการกับประชาชน แต่ทั้งนี้ รฟท. จะต้องมีการกำหนดต้นทุนค่าใช้จ่ายมาตรฐาน

ตัวอย่าง เช่น รถไฟ สายกรุงเทพฯ-กาญจนบุรี กำหนดให้มีการเดินรถ 3 เที่ยว/วัน และพบว่าต้นทุนต่อเที่ยวคือ 500,000 บาท ดังนั้นต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อ 1 วันคือ 150,000 บาท หากทางเดินรถไฟสายดังกล่าวนี้มีรายได้รวม 700,000 บาท/วัน ดังนั้นจำนวนเงินที่รัฐบาลจะต้องจ่ายชดเชยจากการเดินรถสายนี้คิดเป็นจำนวนเงิน 800,000 บาท/วัน เป็นต้น ทั้งนี้ทางสำนักงานประมาณควรพัฒนาหลักการตรวจสอบความถูกต้องของตัวเลขจำนวนผู้ให้บริการตามที่ รฟท. จะได้รายงานเพื่อขอเงินอุดหนุนชดเชย

## 7.2.2 ความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามระบบ PSO

ขณะนี้ (มีนาคม 2541) + การใช้ระบบ PSO ยังอยู่ในช่วงของการพิจารณาทบทวนความเหมาะสม โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังขอถอนเรื่องคืน ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 30 ก.ย.40 เนื่องจากมติคณะรัฐมนตรีที่ประชุมเมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2540 ลงมติว่า การใช้ระบบ PSO จะทำให้รัฐมีค่าใช้จ่ายสูงมาก ดังนั้น กระทรวงคมนาคม (รฟท.) ควรแสดงรายละเอียดข้อมูลที่สำคัญ เช่น ในประเด็นของจำนวนคนที่เดือดร้อน แผนผังเส้นทางที่กำหนดให้ได้รับ PSO และเส้นทางคมนาคมอื่นที่อยู่ใกล้เคียงกัน พร้อมทั้งตัวเลขอัตราค่าบริการ ประมาณการรายรับ-รายจ่าย และเหตุผลที่ควรให้มีบริการเชิงสังคมที่ชัดเจน ประกอบ เพื่อที่คณะรัฐมนตรีจะได้พิจารณาถึงความจำเป็นและทางเลือกอื่นที่สามารถนำมาทดแทนหรือเสริมการให้บริการการเดินรถ PSO เพื่อเป็นการลดภาระการลงทุนของรัฐบาล และจากการประชุมกระทรวงคมนาคม กรมบัญชีกลาง รฟท. โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายสมเ็จ สุนทรเวช) เป็นประธานเมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2540 ที่ประชุมมีข้อสังเกตว่าให้พิจารณาเส้นทางเดินรถไฟฟ้าขาดทุนสูงเพื่อให้เอกชนหรือบริษัทขนส่งจำกัด เดินรถแทนเพื่อรัฐอาจชดเชยผลการขาดทุนน้อยกว่าที่จะต้องชดเชยให้กับ รฟท.

นอกจากนี้ในการประชุมการปรับปรุงโครงสร้างของ รฟท. เมื่อวันที่ 13 ก.พ. และวันที่ 26 ก.พ. 41 โดยเป็นการประชุมร่วมระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม กรมบัญชีกลาง สำนักเศรษฐกิจการคลัง สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการและการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ประชุมได้รับทราบในส่วนของกรให้บริการเชิงสังคมว่าจำเป็นจะต้องมีการพิจารณาทบทวนและทำให้เกิดความชัดเจน โดยให้มีการจัดทำ "แผนงาน" ให้สอดคล้องกับ "แผนเงิน" ด้วยเพื่อให้เกิดความถูกต้อง เป็นระบบและมีความชัดเจน

ตารางแสดงจำนวนขบวนรถโดยสารบริการเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์

หน่วย : คัน

รายการ	ปี 2539
<b>บริการเชิงสังคม</b>	
รถชาน เมือง	141
รถท้องถิ่น	65
รถธรรมดา	44
รถรวม	20
<b>รวมขบวนรถเชิงสังคม</b>	<b>270</b>
<b>บริการเชิงพาณิชย์</b>	
รถด่วนพิเศษ	10
รถด่วน	10
รถเร็ว	28

รายการ	ปี 2539
รถระหว่างเมือง	18
รถนำเที่ยว	4
รวมขบวนรถเชิงพาณิชย์	70
รวมขบวนรถโดยสารทั้งหมด	340

(ที่มา : เอกสารแผนปฏิบัติการใช้ระบบแยกค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานกิจการรถไฟโดยรัฐจัดสรรเงินช่วยเหลือบริการสังคม  
(Public Service Obligations-PSO))

ตารางแสดงรายได้และค่าใช้จ่ายบริการเชิงสังคมและบริการเชิงพาณิชย์

หน่วย : บาท

รายการ	กรณีไม่มี การปันส่วนรายได้อื่น	กรณีมี การปันส่วนรายได้อื่น
<b>บริการเชิงสังคม</b>		
รายได้		
การโดยสาร	714.119	714.119
รายได้อื่น	-	730.220
รวมรายได้	714.119	1,444.339
หัก ค่าใช้จ่าย	2,553.496	2,553.496
ผลกำไร (ขาดทุน)	-1,839.377	-1,109.157
<b>บริการเชิงพาณิชย์</b>		
รายได้		
การโดยสาร	4,130.241	4,130.241
การสินค้า	1,935.619	1,935.619
รายได้อื่น	2,434.067	1,703.847
รวมรายได้	8,499.927	7,769.707
หัก ค่าใช้จ่าย	7,297.146	7,297.146
ผลกำไร (ขาดทุน)	1,202.781	472.561
รวมกำไร (ขาดทุน)	-636.596	-636.596

(ที่มา : เอกสารแผนปฏิบัติการใช้ระบบแยกค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานกิจการรถไฟโดยรัฐจัดสรรเงินช่วยเหลือบริการสังคม  
(Public Service Obligations-PSO))



การกำหนดให้ขบวนรถทั้ง 4 ประเภท เป็นการเดินรถเชิงสังคม เป็นการกำหนดโดย ไม่มีข้อมูลพื้นฐานที่จะสนับสนุนในเรื่องความต้องการของประชาชนและราคาต้นทุนต่อหน่วย ซึ่งถือว่าเป็นจุดอ่อนในการขออนุมัติการนำระบบ PSO มาใช้ จากตารางแสดงจำนวนขบวนรถโดยสารเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์ จะเห็นได้ว่าการจัดการเดินรถทั้ง 2 ประเภทมีจำนวนแตกต่างกันมาก กล่าวคือ การเดินรถเชิงสังคมมีจำนวนทั้งสิ้น 270 ขบวน ในขณะที่การเดินรถเชิงพาณิชย์มีเพียง 70 ขบวน เท่านั้น จึงเป็นไปได้เลยที่ รฟท. จะมีผลกำไรจากการจัดการเดินรถ และต้นทุนจากการจัดการเดินรถเชิงสังคมจึงสูงมาก ดังที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้บททวนระบบ PSO ทำให้การนำระบบ PSO มาใช้ต้องชะงักไป

นอกจาก รฟท. จะต้องนำเสนอข้อมูลที่สำคัญประกอบการเสนอใช้ระบบ PSO ดังที่คณะรัฐมนตรีได้ทวงติงมาแล้ว รฟท. ยังจะต้องหาวิธีการที่จะลดวงเงิน PSO

วิธีการที่สำคัญที่ รฟท. สามารถนำมาใช้เพื่อลดวงเงิน PSO ได้ คือจะต้องปรับลดขบวนรถเชิงสังคมลง จากจำนวนที่มีการเดินรถอยู่ 270 ขบวน ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่ามีความเป็นไปได้ที่จะยกเลิกการเดินรถเชิงสังคมลงไปประมาณ 100 ขบวน เหลือเพียง 170 ขบวน ซึ่งจะส่งผลให้ลดการขาดทุนและลดวงเงินชดเชยที่รัฐบาลต้องจ่ายให้กับ รฟท. โอกาสที่ รฟท. จะได้รับการอนุมัติให้นำระบบ PSO มาใช้จะมีสูง (แนวทางการดำเนินงานของ รฟท. ในส่วนของการเดินรถจะได้กล่าวถึงต่อไปในบทที่ 8)

## สรุป

รฟท. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องเร่งทำการศึกษาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงระบบ PSO โดยจะต้องหาวิธีการที่จะลดวงเงินที่รัฐบาลจะต้องจ่ายชดเชยให้กับ รฟท. ในการจัดบริการเดินรถเชิงสังคม จะต้องพัฒนาระบบบัญชีที่มีมาตรฐานที่ทำให้สามารถจำแนก PSO ออกมาให้ชัดเจนที่สุด จนทำให้คิดราคาต้นทุนของการบริการเชิงสังคมได้ และต้องมีรายละเอียดข้อมูลที่สำคัญประกอบการเสนอขออนุมัติ PSO เช่น จำนวนประชากรที่มีรายได้น้อยมีความจำเป็นจะต้องได้รับบริการการเดินรถ PSO แผนผังเส้นทางที่กำหนดให้ได้รับ PSO และทางเลือกรายรับ-รายจ่ายอื่น ประมาณการรายรับ-รายจ่าย และเหตุผลที่ควรให้มีบริการเชิงสังคมที่ชัดเจนประกอบ เพื่อที่คณะรัฐมนตรีจะได้เห็นชอบกับข้อเสนอและอนุมัติจัดสรรเงินช่วยเหลือบริการเชิงสังคมจากรัฐบาล หาก รฟท. ไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณในส่วนนี้ รฟท. จะไม่สามารถดำเนินกิจการที่มีประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจได้เลย

งบดุล	2529	2530	2531	2532
<b>สินทรัพย์</b>				
<b>สินทรัพย์หมุนเวียน</b>				
เงินสดและเงินฝากธนาคาร	427,016,445.74	26,675,926.90	220,114,763.26	296,342,278.31
เงินฝากกระทรวงการคลัง	1,622,780.05	4,262,160.88	1,49,627.26	155,886.81
เงินค้างรับจากสถานีและพนักงานรักษาภค	4,059,711.11	4,311,126.13	5,81,849.48	4,240,418.36
เงินทุนระยะสั้น	0.00	0.00	0.00	82,000,000.00
ลูกหนี้เบ็ดเตล็ดสุทธิ	152,914,963.45	183,872,513.29	323,129,962.60	435,416,145.12
ลูกหนี้ยังไม่ได้ส่งใบทางหนี้	4,691,791.50	311,273.29	10,137,690.56	4,591,170.59
ลูกหนี้การค้าและบริกาาร	0.00	0.00	0.00	0.00
ค่าตอบแทนโครงการขายเคเบิลใยแก้วค้างรับ	0.00	0.00	0.00	0.00
ลูกหนี้กองทุนสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานการรถไฟฯ	0.00	0.00	0.00	0.00
ลูกหนี้อื่น	0.00	0.00	0.00	0.00
เงินยืมทดลอง	22,007,966.98	31,207,213.00	41,668,668.45	27,047,124.25
พัสดุดอกเหลือ	1,160,115,206.90	1,273,415,376.42	1,296,09,410.14	1,388,881,401.18
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	337,726.30	539,615.51	1,04,088.35	1,261,259.31
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	1,772,766,592.03	1,524,595,205.42	1,899,996,060.10	2,239,935,683.93
<b>เงินกองทุน</b>				
เงินกองทุนสงเคราะห์และเงินสะสมผู้ปฏิบัติงาน	1,414,676,421.51	1,363,193,131.90	1,439,697,370.79	1,533,135,844.19
เงินกองทุนและเงินฝากเก็บ	66,548,536.36	68,026,097.35	75,175,823.17	73,967,149.49
รวมเงินกองทุน	1,481,224,957.87	1,431,219,229.25	1,515,873,193.96	1,607,102,993.68
<b>สินทรัพย์ถาวร</b>				
พันธบัตรรัฐบาล	0.00	0.00	1,000,000.00	1,000,000.00
เงินลงทุน	0.00	0.00	0.00	0.00
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์-สุทธิ	0.00	0.00	0.00	0.00
ค่าตอบแทนโครงการขายเคเบิลใยแก้วค้างรับ	0.00	0.00	0.00	0.00
เงินรับฝาก	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>สินทรัพย์ที่เป็นทางถาวรและเครื่องบริกาารรถไฟ</b>				
ทางถาวร	9,147,302,433.08	9,477,215,738.14	9,738,167,645.78	10,286,106,114.44
เครื่องบริกาารรถไฟ	7,704,987,449.48	7,893,155,567.27	8,692,187,618.23	8,802,119,958.94
รายจ่ายทั่วไปเกี่ยวกับการลงทุน	11,702,841.52	13,534,549.97	15,14,324.21	11,324,927.16
หัก เงินที่ได้รับช่วยเหลือ	(542,357,760.79)	(539,822,363.68)	(534,472,922.37)	(667,061,731.61)
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	(3,706,535,230.04)	(4,140,478,442.41)	(4,500,154,641.93)	(4,886,044,286.38)
รวมสินทรัพย์ถาวร	12,615,099,733.25	12,703,605,049.29	13,411,42,023.92	13,546,444,982.55
<b>สินทรัพย์อื่นและเงินจ่ายอื่นที่รอการหักโอนเมื่อเสร็จกิจการ</b>				
สินทรัพย์อื่น	136,666,655.23	112,301,907.01	113,12,661.66	102,740,868.23
เงินจ่ายอื่นที่รอการหักโอนเมื่อเสร็จกิจการ	2,296,274,673.43	2,827,390,721.18	3,125,177,594.32	3,265,182,622.70
รวมสินทรัพย์อื่นและเงินจ่ายอื่นที่รอการหักโอน เมื่อเสร็จกั	2,432,941,328.66	2,939,692,628.19	3,238,190,255.98	3,367,923,490.93
รวมสินทรัพย์	18,302,032,611.81	18,599,112,112.15	20,066,101,533.96	20,762,407,151.09

งบดุล	2529	2530	2531	2532
<b>หนี้สินและส่วนของทุน</b>				
<b>หนี้สินหมุนเวียน</b>				
เงินเบิกเกินบัญชี	259,020,627.73	32,470,739.56	199,651,748.52	0.00
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	159,798,949.96	456,267,514.23	453,136,723.13	213,567,350.60
เงินกู้ระยะยาวถึงกำหนดชำระภายใน 1 ปี	0.00	0.00	0.00	0.00
เงินกู้ระยะสั้น เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี และเงินกู้ในรูปตัวสัญญา	685,368,622.70	280,381,435.26	295,184,673.05	311,491,969.28
เจ้าหนี้เบ็ดเตล็ด เจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	29,637,515.07	16,062,030.74	15,158,202.27	16,781,460.48
เจ้าหนี้กองทุนสะสมผู้ปฏิบัติงานการรถไฟฯ	74,059,699.83	78,273,720.95	91,123,711.45	91,883,782.55
ดอกเบี้ยเงินกู้ค้างชำระ ดอกเบี้ยเงินกู้ยังไม่ถึงกำหนดจ่ายค้างชำระ	13,084,507.15	13,265,466.65	14,189,708.62	14,782,591.64
ภาษีที่ต้องชำระ	0.00	0.00	0.00	0.00
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	15,132.31	13,143.49	3,267.42	3,257.47
รวมหนี้สินหมุนเวียน	1,220,985,054.75	876,734,050.88	1,069,148,034.46	648,510,412.02
<b>เงินกู้ยืมระยะยาว</b>				
เงินกู้ยืมเพื่อการลงทุน	6,191,783,075.17	6,444,429,652.63	7,114,160,330.37	7,208,419,470.58
<b>สำรองต่างๆ</b>				
เงินกองทุนและเงินฝากเก็บ	1,481,224,957.87	1,431,219,229.25	1,515,173,193.96	1,607,102,993.68
สำรองอื่นๆ	4,000,000.00	4,000,000.00	4,000,000.00	4,000,000.00
รวมสำรองต่างๆ	1,485,224,957.87	1,435,219,229.25	1,519,173,193.96	1,611,102,993.68
ค่าตอบแทนโครงการขายเคเบิลใยแก้วนำแสงรออนเป็นรายได้	0.00	0.00	0.00	0.00
เงินรับฝากจากกองทุนต่างๆ และเงินประกันตัวพนักงาน	0.00	0.00	0.00	0.00
หนี้สินอื่นๆ และเงินรับซื้อที่รอการหักโอนเมื่อเสร็จกิจการ				
หนี้สินอื่น	28,904,532.45	39,392,145.47	43,126,563.41	46,751,961.89
เงินรับซื้อที่รอการหักโอนเมื่อเสร็จกิจการ	2,686,617,701.93	3,178,213,408.49	3,423,837,415.23	3,772,615,895.16
รวมหนี้สินอื่นและเงินรับซื้อที่รอการหักโอนเมื่อเสร็จกิจการ	2,715,522,234.38	3,217,605,553.96	3,466,963,978.64	3,819,367,857.05
<b>เงินประกันและเงินมัดจำ</b>				
รวมหนี้สิน	11,613,515,322.17	11,973,988,486.72	13,170,545,537.43	13,287,400,733.33
<b>ส่วนของทุน</b>				
เงินทุน	8,396,192,851.35	8,484,823,758.98	8,509,296,931.16	8,555,929,185.12
ส่วนเกินทุนจากการบริจาค	0.00	0.00	0.00	0.00
กำไร(ขาดทุน)สะสม	(1,116,693,953.16)	(1,074,062,827.75)	(750,046,132.89)	(253,116,822.15)
ผลต่างอัตราแลกเปลี่ยนรูดบัญชี	(590,981,608.55)	(785,637,305.80)	(863,514,801.74)	(827,805,945.21)
กำไร(ขาดทุน)จากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศรอตัด	0.00	0.00	0.00	0.00
รวมส่วนของทุน	6,688,517,289.64	6,625,123,625.43	6,895,655,996.53	7,475,006,417.76
รวมหนี้สินและส่วนของทุน	18,302,032,611.81	18,599,112,112.15	20,066,201,533.96	20,762,407,151.09

งบดุล  
งบกำไรขาดทุน

	2529	2530	2531	2532
รายได้				
การโดยสว	1,950,608,881.91	2,025,418,454.46	2,224,186,981.86	2,452,306,192.61
รายได้จากการขนส่ง	85,254,000.00	75,280,000.00	59,280,000.00	55,438,000.00
เงินชดเชยรายได้ค่าโดยสาร	28,613,853.62	27,061,522.92	25,160,930.92	24,765,769.92
การขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์	0.00	0.00	0.00	0.00
รายได้จากการบริหารทรัพย์สิน	0.00	0.00	33,182,875.70	33,015,762.11
ค่าเช่ารถแท็กซี่	33,419,652.25	30,726,424.83	5,165,990.00	2,446,900.00
ค่าเช่าโรงแรม	5,443,438.00	6,128,388.00	1,005,121,569.38	1,106,782,963.94
การสินค้า	996,339,896.03	990,863,094.32	0.00	0.00
ค่าตอบแทนโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง	154,127,709.35	174,149,393.87	269,124,656.36	304,114,981.76
รายได้อื่นๆ ในการเดินรถ	37,125,519.05	2,916,360.22	2,163,695.79	26,475,943.15
เงินค่าเช่าเครื่องล้อเลื่อนสุทธิ	18,997,966.70	27,094,050.24	22,113,813.80	20,349,780.56
รวมรายได้	3,309,930,936.91	3,359,637,688.86	3,648,148,513.81	4,025,696,294.07
ค่าใช้จ่าย				
การบำรุงทางและสิ่งปลูกสร้าง	822,267,951.98	852,150,087.10	839,178,096.68	889,445,071.69
การบำรุงเครื่องมือวิทยุโทรคมนาคม	1,229,060,625.64	1,238,619,867.20	1,094,181,630.66	1,256,704,496.61
การหาประโยชน์และการขนส่ง	1,644,173,260.08	1,651,885,614.87	1,687,418,686.13	1,866,337,749.91
การดำเนินงานกิจการอื่นๆ	1,881,255.74	987,767.93		1,521,033.38
รายจ่ายส่วนกลาง	171,370,383.49	181,715,785.86	193,167,316.48	203,066,263.40
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดอื่นๆ	266,127.30	74,438.60	17,766.41	0.00
รวมค่าใช้จ่าย	3,869,019,604.23	3,925,433,561.56	3,816,163,496.36	4,217,074,614.99
กำไร (ขาดทุน)	(559,088,667.32)	(565,795,872.70)	(168,114,982.55)	(191,378,320.92)
ค่าเสื่อม	0.00	0.00	0.00	0.00
ดอกเบี้ยรับ	0.00	0.00	0.00	0.00
รายได้สุทธิ	(559,088,667.32)	(565,795,872.70)	(168,114,982.55)	(191,378,320.92)
ค่าใช้จ่ายตามข้อผูกพัน	434,908,192.68	374,629,233.60	377,129,856.88	359,173,277.39
รายได้สุทธิในการเดินรถ	(993,996,860.00)	(940,425,106.30)	(545,814,839.43)	(550,551,598.31)
กำไรจากการขายทรัพย์สิน	0.00	0.00	0.00	0.00
ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	0.00	0.00	0.00	0.00
ขาดทุนจากการตัดบัญชีทรัพย์สินที่เกิดจากอุบัติเหตุ	0.00	0.00	0.00	0.00
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	(993,996,860.00)	(940,425,106.30)	(545,814,839.43)	(550,551,598.31)

งบดุล	2533	2534	2535	2536
<b>สินทรัพย์</b>				
<b>สินทรัพย์หมุนเวียน</b>				
เงินสดและเงินฝากธนาคาร	116,580,070.49	82,623,151.98	83,137,560.14	48,609,639.71
เงินฝากกระทรวงการคลัง	1,164,073.55	183,382.01	3,125,672.16	51,831,616.33
เงินค้างรับจากสถานีและพนักงานรักษาการ	4,568,198.21	2,828,952.80	3,28,234.73	3,387,149.13
เงินทุนระยะสั้น	344,000,000.00	0.00	0.00	0.00
ลูกหนี้เบ็ดเตล็ดสุทธิ	0.00	0.00	0.00	0.00
ลูกหนี้ยังไม่ได้ส่งมอบทวงหนี้	0.00	0.00	0.00	0.00
ลูกหนี้การค้าและค่าบริการ	142,311,754.13	164,982,800.68	186,104,117.64	187,043,805.13
ค่าตอบแทนโครงการขายเคเบิลใยแก้วค้างรับ	0.00	0.00	0.00	-
ลูกหนี้กองทุนสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานการรถไฟ	0.00	0.00	0.00	-
ลูกหนี้อื่น	344,865,842.74	407,587,314.36	488,100,349.06	405,615,638.96
เงินยืมทดลอง	27,990,905.87	30,725,442.48	67,153,493.37	105,361,822.14
พัสดุดอกเหลือ	1,420,582,282.38	1,526,207,243.39	1,583,104,401.27	1,717,202,162.89
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	892,447.49	23,149.38	2,79,324.00	4,501,327.78
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	2,402,965,574.86	2,215,161,437.08	2,418,133,152.37	2,523,603,162.07
<b>เงินกองทุน</b>				
เงินกองทุนสงเคราะห์และเงินสะสมผู้ปฏิบัติงาน	1,711,497,660.00	1,908,522,743.74	2,239,108,087.08	2,631,930,184.81
เงินกองทุนและเงินฝากเก็บ	42,514,693.65	43,078,172.56	41,177,942.18	35,223,908.68
รวมเงินกองทุน	1,754,012,353.55	1,951,600,916.30	2,280,286,029.26	2,667,154,093.49
<b>สินทรัพย์ถาวร</b>				
พันธบัตรรัฐบาล	1,500,000.00	1,500,000.00	1,000,000.00	500,000.00
เงินลงทุน	0.00	0.00	22,000,000.00	22,000,000.00
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์-สุทธิ	0.00	0.00	0.00	0.00
ค่าตอบแทนโครงการขายเคเบิลใยแก้วค้างรับ	0.00	0.00	0.00	0.00
เงินรับฝาก	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>สินทรัพย์ที่เป็นทางการและเครื่องบิภัณฑ์รถไฟ</b>				
ทางถาวร	11,081,091,051.37	12,051,316,899.35	13,590,129,900.03	17,080,054,608.16
เครื่องบิภัณฑ์รถไฟ	9,416,319,642.21	10,378,463,292.02	11,063,154,928.01	12,695,437,042.06
รายจ่ายทั่วไปเกี่ยวกับการลงทุน	19,942,022.54	9,002,837.99	9,002,376.19	9,002,376.19
หัก เงินที่ได้รับช่วยเหลือ	(1,165,541,874.06)	(1,260,295,140.74)	0.00	0.00
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	(5,313,717,342.89)	(5,808,141,044.10)	(6,198,710,847.44)	(6,828,806,561.83)
รวมสินทรัพย์ถาวร	14,038,093,699.17	15,370,346,844.52	18,473,186,356.79	22,955,687,664.58
<b>สินทรัพย์อื่นและเงินจ่ายคืนที่รอการหักโอนเมื่อเสร็จกิจการ</b>				
สินทรัพย์อื่น	101,900,163.14	101,336,613.14	118,288,361.59	116,126,314.60
เงินจ่ายคืนที่รอการหักโอนเมื่อเสร็จกิจการ	3,150,499,322.11	3,025,910,350.81	2,886,448,511.39	2,757,747,218.33
รวมสินทรัพย์อื่นและเงินจ่ายคืนที่รอการหักโอน เมื่อเสร็จกิจ	3,252,399,485.25	3,127,246,963.95	3,006,736,872.98	2,873,873,532.93
รวมสินทรัพย์	21,448,961,112.83	22,665,856,161.85	26,203,542,411.40	31,042,818,453.07

งบดุล	2533	2534	2535	2536
<b>หนี้สินและส่วนของทุน</b>				
<b>หนี้สินหมุนเวียน</b>				
เงินเบิกเกินบัญชี	0.00	0.00	504,176,597.01	1,618,126,150.02
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	260,491,287.57	396,721,978.20	499,167,566.41	710,903,871.64
เงินกู้ระยะยาวที่กำหนดชำระภายใน 1 ปี	0.00	257,000,000.00	249,100,000.00	116,000,000.00
เงินกู้ระยะสั้น เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี และเงินกู้ในรูปตั๋วสัญญาใช้เงิน	426,314,592.70	430,711,898.26	405,759,434.62	517,961,340.01
เจ้าหนี้เบ็ดเตล็ด เจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	14,491,964.34	12,957,905.03	8,385,469.49	13,099,110.22
เจ้าหนี้กองเงินสะสมผู้ปฏิบัติงานการรถไฟฯ	99,723,153.46	117,406,738.80	136,135,944.04	131,919,520.57
ดอกเบี้ยเงินกู้ค้างชำระ ดอกเบี้ยเงินกู้ยังไม่ถึงกำหนดจ่ายค้างชำระ	22,411,723.03	21,256,556.58	22,006,937.23	25,657,838.15
ภาษีที่ต้องชำระ	0.00	0.00	0.00	0.00
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	15,622.03	11,413.75	1,006.09	0.00
รวมหนี้สินหมุนเวียน	823,448,343.13	1,236,056,490.62	1,825,122,954.89	3,133,667,830.61
<b>เงินกู้ยืมระยะยาว</b>				
เงินกู้ยืมเพื่อการลงทุน	7,899,647,214.57	8,416,903,543.89	10,194,174,247.96	11,862,502,554.30
<b>สำรองต่างๆ</b>				
เงินกองทุนและเงินฝากเก็บ	1,754,021,353.55	1,951,600,916.30	2,281,186,029.26	2,667,154,093.49
สำรองอื่นๆ	4,000,000.00	4,000,000.00	4,000,000.00	4,000,000.00
รวมสำรองต่างๆ	1,758,021,353.55	1,955,600,916.30	2,285,186,029.26	2,671,154,093.49
ค่าตอบแทนโครงการขายเคเบิลใยแก้วนำแสงหรืออินเทอร์เน็ต	0.00	0.00	0.00	0.00
เงินรับฝากจากกองทุนต่างๆ และเงินประกันตัวพนักงาน	0.00	0.00	0.00	0.00
หนี้สินอื่นๆ และเงินรับอื่นที่รอการหักโอนเมื่อเสร็จกิจการ				
หนี้สินอื่น	86,055,359.42	133,753,768.61	214,166,112.46	354,815,037.07
เงินรับอื่นที่รอการหักโอนเมื่อเสร็จกิจการ	3,778,503,594.49	3,637,422,464.42	3,605,184,248.10	3,804,005,494.78
รวมหนี้สินอื่นและเงินรับอื่นที่รอการหักโอนเมื่อเสร็จกิจการ	3,864,558,953.91	3,771,176,233.03	3,820,150,360.56	4,158,820,531.85
<b>เงินประกันและเงินมัดจำ</b>				
รวมหนี้สิน	14,345,666,866.16	15,379,747,183.84	18,125,433,592.67	21,826,145,010.25
<b>ส่วนของทุน</b>				
เงินทุน	8,579,691,062.49	8,694,343,273.36	9,137,431,712.85	10,783,797,126.57
ส่วนเกินทุนจากการบริจาค	0.00	0.00	1,332,430,010.36	1,522,623,888.16
กำไร(ขาดทุน)สะสม	(376,791,427.06)	(355,189,068.00)	(715,100,361.63)	(1,200,250,745.05)
ผลต่างอัตราแลกเปลี่ยนรอตัดบัญชี	(1,099,605,387.76)	(1,053,045,227.35)	(1,676,812,542.85)	(1,889,496,826.85)
กำไร(ขาดทุน)จากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศรอตัด	0.00	0.00	0.00	0.00
รวมส่วนของทุน	7,103,294,247.67	7,286,108,978.01	8,078,008,818.73	9,216,673,442.82
รวมหนี้สินและส่วนของทุน	21,448,961,112.83	22,665,856,161.85	26,203,442,411.40	31,042,818,453.07

งบดุล  
งบกำไรขาดทุน

งบดุล	2533	2534	2535	2536
รายได้				
กำไรโดยสาร	2,707,498,150.41	3,094,600,197.90	3,483,174,431.87	3,689,483,291.62
รายได้จากการขนส่ง	58,572,000.00	61,022,000.00	66,190,000.00	75,352,000.00
เงินสดขายรายได้ค่าโดยสาร	25,582,479.92	24,099,495.92	23,164,413.92	25,123,519.92
การขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์	0.00	0.00	0.00	0.00
รายได้จากการบริหารทรัพย์สิน	32,891,493.80	33,343,396.00	33,135,152.78	70,188,638.34
ค่าเช่ารถเสียบียง	2,534,580.00	5,115,242.00	6,107,640.00	5,993,083.00
ค่าเช่าโรงแรม	1,230,191,698.16	1,324,812,218.65	1,312,149,356.74	1,365,105,991.97
การสินค้า	0.00	0.00	0.00	0.00
ค่าตอบแทนโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง	391,913,642.58	867,276,964.54	905,166,194.27	931,574,931.47
รายได้อื่นๆ ในการเดินรถ	56,384,428.15	67,055,215.71	10,115,288.93	3,226,428.25
เงินค่าเช่าเครื่องสื่อเคลื่อนที่	0.00	0.00	0.00	0.00
รวมรายได้	4,505,568,473.02	5,477,324,730.72	5,841,102,478.51	6,166,047,884.57
ค่าใช้จ่าย				
การบำรุงทางและสิ่งปลูกสร้าง	1,075,362,501.46	1,236,912,001.72	1,451,187,789.69	1,703,486,982.37
การบำรุงเครื่องบริภัณฑ์รถไฟ	1,396,771,587.13	1,664,063,971.22	1,785,113,354.53	1,769,438,709.25
การหาประโยชน์และการขนส่ง	2,145,195,154.93	2,621,055,202.33	2,842,101,130.61	3,039,577,049.05
การดำเนินงานกิจการอื่นๆ	2,596,989.76	271,232.60	2,179,946.47	6,085,595.80
รายจ่ายส่วนกลาง	241,493,921.59	267,377,168.12	309,162,411.57	391,735,786.34
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดอื่นๆ	354,106.00	0.00	0.00	0.00
รวมค่าใช้จ่าย	4,863,774,260.87	5,789,679,575.99	6,392,144,632.87	6,910,324,122.81
กำไร (ขาดทุน)	(358,205,787.85)	(312,354,845.27)	(550,412,154.36)	(744,276,238.24)
กำไร	0.00	0.00	0.00	0.00
ดอกเบี้ยรับ	0.00	0.00	0.00	0.00
รายได้สุทธิ	(358,205,787.85)	(312,354,845.27)	(550,412,154.36)	(744,276,238.24)
ค่าใช้จ่ายตามข้อมูลพัน	359,145,713.72	401,740,810.73	485,119,495.26	563,981,002.34
รายได้สุทธิในการเดินรถ	(717,351,501.57)	(714,095,656.00)	(1,035,911,649.62)	(1,308,257,840.58)
กำไรจากการขายทรัพย์สิน	0.00	0.00	0.00	0.00
ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	0.00	0.00	0.00	0.00
ขาดทุนจากการตัดบัญชีทรัพย์สินที่เกิดจากอุบัติเหตุ	0.00	0.00	0.00	0.00
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	(717,351,501.57)	(714,095,656.00)	(1,035,911,649.62)	(1,308,257,840.58)

**สินทรัพย์**

**สินทรัพย์หมุนเวียน**

เงินสดและเงินฝากธนาคาร	51,159,865.91	86,642,003.49	92,137,437.99	283,418,848.13
เงินฝากกระทรวงการคลัง	2,794,351.00	123,449.84	12,768.52	2,630,738.20
เงินค้างรับจากสถานีและพนักงานรักษาโรค	1,279,351.29	0.00	0.00	0.00
เงินทุนระยะสั้น	146,315,303.42	0.00	0.00	0.00
ลูกหนี้เบ็ดเตล็ดสุทธิ	0.00	0.00	0.00	0.00
ลูกหนี้ยังไม่ได้ส่งมอบของหนี้	0.00	0.00	0.00	0.00
ลูกหนี้การค้าและค่าบริการ	0.00	357,590,673.75	497,161,461.10	653,916,034.68
ค่าตอบแทนโครงการขายเคเบิลใยแก้วค้างรับ	1,668,275,526.63	0.00	0.00	0.00
ลูกหนี้กองทุนสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานการรถไฟฯ	-	666,888,024.76	942,490,838.87	1,254,794,975.63
ลูกหนี้อื่น	683,739,751.65	1,965,124.04	2,195,115.54	2,081,137.28
เงินยืมทดลอง	35,896,591.13	38,563,731.63	1,139,610.00	2,990,578.23
พัสดุดังเหลือ	1,748,807,538.90	1,737,017,160.36	2,246,154,900.84	2,147,999,914.75
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	3,072,392.72	1,597,344.40	165,331.20	370,250.64
<b>รวมสินทรัพย์หมุนเวียน</b>	<b>4,341,340,672.65</b>	<b>2,890,387,512.27</b>	<b>3,783,157,464.06</b>	<b>4,348,202,477.47</b>

**เงินกองทุน**

เงินกองทุนสงเคราะห์และเงินสะสมผู้ปฏิบัติงาน	2,477,406,136.00	0.00	0.00	0.00
เงินกองทุนและเงินฝากเก็บ	38,319,960.55	0.00	0.00	0.00
<b>รวมเงินกองทุน</b>	<b>2,515,726,096.55</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

**สินทรัพย์ถาวร**

พันธบัตรรัฐบาล	500,000.00	0.00	0.00	0.00
เงินลงทุน	22,000,000.00	22,000,000.00	22,000,000.00	22,000,000.00
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์สุทธิ	27,453,025,257.42	31,352,295,065.02	35,511,177,834.09	37,657,269,594.27
ค่าตอบแทนโครงการขายเคเบิลใยแก้วค้างรับ	0.00	1,099,391,318.55	1,718,159,068.29	2,472,302,957.52
เงินรับฝาก	0.00	40,749,998.63	42,159,881.21	42,728,415.04
สินทรัพย์ที่เป็นทางการและเครื่องบรืภัณฑ์รถไฟ	0.00	0.00	0.00	0.00
ทางการ	0.00	0.00	0.00	0.00
เครื่องบรืภัณฑ์รถไฟ	0.00	0.00	0.00	0.00
รายจ่ายทั่วไปเกี่ยวกับการลงทุน	0.00	0.00	0.00	0.00
หัก เงินที่ได้รับช่วยเหลือ	0.00	0.00	0.00	0.00
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>รวมสินทรัพย์ถาวร</b>	<b>27,475,525,257.42</b>	<b>32,514,436,382.20</b>	<b>37,294,516,783.59</b>	<b>40,172,300,966.83</b>

**สินทรัพย์อื่นและเงินจ่ายอื่นที่รอการหักโอนเมื่อเสร็จกิจการ**

สินทรัพย์อื่น	110,526,641.90	103,786,447.63	109,175,342.10	
เงินจ่ายอื่นที่รอการหักโอนเมื่อเสร็จกิจการ	2,182,191,423.05	22,429,721.46	27,620,431.24	39,992,767.33
<b>รวมสินทรัพย์อื่นและเงินจ่ายอื่นที่รอการหักโอน เมื่อเสร็จก</b>	<b>2,292,718,064.95</b>	<b>126,216,169.09</b>	<b>137,195,773.34</b>	<b>117,499,886.62</b>

**รวมสินทรัพย์**

<b>รวมสินทรัพย์</b>	<b>36,625,310,091.57</b>	<b>35,531,040,063.56</b>	<b>41,215,350,020.99</b>	<b>44,699,996,098.25</b>
---------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------



งบดุล	2537	2538	2539	2540
<b>หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น</b>				
<b>หนี้สินหมุนเวียน</b>				
เงินเบิกเกินบัญชี	1,674,498,093.82	430,376,276.49	2,257,360,038.12	2,047,432,754.61
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	1,084,397,075.59	1,352,353,161.20	938,782,500.08	1,286,307,134.28
เงินกู้ระยะยาวถึงกำหนดชำระภายใน 1 ปี	108,000,000.00	0.00	0.00	0.00
เงินกู้ระยะสั้น เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี และเงินกู้ในรูปตัวสัญญา	620,979,130.88	652,493,585.65	1,380,343,247.70	213,231,375.54
เจ้าหนี้เบ็ดเตล็ด เจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	0.00	157,137,720.56	196,114,199.55	2,361,108,299.10
เจ้าหนี้กองทุนสะสมผู้ปฏิบัติงานกรกไฟฟ้า	0.00	0.00	0.00	0.00
ดอกเบี้ยเงินกู้ค้างชำระ ดอกเบี้ยเงินกู้ยังไม่ถึงกำหนดจ่ายค้างชำระ	634,716,402.05	0.00	0.00	0.00
ภาษีที่ต้องชำระ	196,598,056.23	202,941,823.56	183,344,707.38	191,021,973.39
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	42,479,449.10	17,535,135.48	8,140,863.84	8,870,491.54
รวมหนี้สินหมุนเวียน	#REF!	2,812,837,702.94	4,964,185,556.67	6,107,972,028.46
<b>เงินกู้ยืมระยะยาว</b>				
เงินกู้ยืมเพื่อการลงทุน	13,971,956,644.78	13,653,377,102.21	14,430,147,819.37	18,219,992,973.18
<b>สำรองต่างๆ</b>				
เงินกองทุนและเงินฝากเก็บ	2,515,726,096.55	0.00	0.00	0.00
สำรองอื่นๆ	4,000,000.00	0.00	0.00	0.00
รวมสำรองต่างๆ	2,519,726,096.55	0.00	0.00	0.00
ค่าตอบแทนโครงการขายเคเบิลใยแก้วนำแสงรอโอนเป็นรายได้	0.00	1,099,391,318.55	1,718,59,068.29	2,472,302,957.52
เงินรับฝากจากกองทุนต่างๆ และเงินประกันตัวพนักงาน	0.00	40,749,998.63	42,159,881.21	42,728,415.04
หนี้สินอื่นๆ และเงินรับขึ้นที่รอการหักโอนเมื่อเสร็จกิจการ				317,808,011.41
หนี้สินอื่น	0.00	0.00	0.00	0.00
เงินรับขึ้นที่รอการหักโอนเมื่อเสร็จกิจการ	4,211,542,215.39	263,206,887.89	289,446,930.38	0.00
รวมหนี้สินอื่นและเงินรับขึ้นที่รอการหักโอนเมื่อเสร็จกิจการ	4,211,542,215.39	263,206,887.89	289,446,930.38	0.00
<b>เงินประกันและเงินมัดจำ</b>				
รวมหนี้สิน	25,572,528,940.85	18,503,657,257.36	21,685,337,416.98	27,282,060,999.75
<b>ส่วนของผู้ถือหุ้น</b>				
เงินทุน	12,438,339,623.70	18,667,282,402.14	19,774,148,363.50	21,380,902,111.52
ส่วนเกินทุนจากการบริจาคร	1,523,872,947.85	1,546,738,845.37	2,533,064,083.82	2,575,304,542.41
กำไร(ขาดทุน)สะสม	(701,097,571.51)	(980,095,922.46)	(1,512,419,176.93)	-2,109,700,424.84
ผลต่างอัตราแลกเปลี่ยนรูดบัญชี	(2,208,333,849.32)	0.00	0.00	-1,156,138,152.61
กำไร(ขาดทุน)จากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศรูดตัด	0.00	(2,206,542,518.85)	(1,264,510,666.38)	-3,272,432,977.98
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	11,052,781,150.72	17,027,382,806.20	19,530,212,604.01	17,417,935,098.50
<b>รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น</b>	<b>36,625,310,091.57</b>	<b>35,531,040,063.56</b>	<b>41,215,350,020.99</b>	<b>44,699,996,098.25</b>

งบดุล  
งบกำไรขาดทุน

	2537	2538	2539	2540
รายได้				
การโดยสว	5,282,187,590.50	5,351,808,727.17	5,653,775,326.37	5,814,456,753.61
รายได้จากการขนส่ง	60,721,199.80	92,091,000.00	90,275,300.00	90,966,000.00
เงินชดเชยรายได้ค่าโดยสาร	0.00	0.00	0.00	0.00
การขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์	916,059,494.04	969,523,789.08	1,064,360,410.57	0.00
รายได้จากการบริหารทรัพย์สิน	0.00	0.00	0.00	1,107,931,884.81
ค่าเช่ารถแท็กซี่	0.00	0.00	0.00	0.00
ค่าเช่าโรงแรม	0.00	0.00	0.00	0.00
การสินค้า	1,033,559,124.58	769,929,648.00	986,248,662.30	0.00
ค่าตอบแทนโครงการขายเคเบิลใยแก้วนำแสง	231,495,484.80	154,146,828.71	102,741,450.53	1,226,731,886.27
รายได้อื่นๆ ในการเดินรถ				224,845,284.07
เงินค่าเช่าเครื่องล้อเลื่อนสุทธิ	0.00	0.00	0.00	0.00
รวมรายได้	7,524,022,893.72	7,337,499,992.96	7,896,501,149.77	8,464,931,808.76
ค่าใช้จ่าย				
การบำรุงทางและสิ่งปลูกสร้าง	1,876,465,246.43	1,743,677,428.02	1,828,581,139.17	1,776,510,824.16
การบำรุงเครื่องจักรภัณฑ์รถไฟ	2,009,126,566.13	1,721,966,071.42	1,692,566,512.79	1,760,617,185.62
การหาประโยชน์และการขนส่ง	3,005,026,201.67	3,305,306,105.32	3,580,033,386.25	3,819,621,610.13
การดำเนินงานกิจการอื่นๆ	8,827,353.84	12,246,295.84	43,581,586.75	50,593,486.62
รายจ่ายส่วนกลาง	389,848,393.34	470,936,208.17	526,512,512.36	591,455,503.15
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดอื่นๆ	0.00	0.00	0.00	
รวมค่าใช้จ่าย	7,289,293,761.41	7,254,132,108.77	7,671,575,137.32	7,998,798,609.68
กำไร (ขาดทุน)	234,729,132.31	83,367,884.19	224,926,012.45	466,133,199.08
ค่าเสื่อม	0.00	(858,217,166.77)	(1,041,214,527.68)	-1,167,616,239.60
ดอกเบี้ยรับ	1,032,071.44	(768,663,100.76)	(673,155,437.21)	-942,252,203.21
รายได้สุทธิ	235,761,203.75	(1,543,512,383.34)	(1,489,443,952.44)	-1,643,735,243.73
ค่าใช้จ่ายตามข้อผูกพัน	746,497,836.38	0.00	0.00	0.00
รายได้สุทธิในการเดินรถ	(510,736,632.63)	(1,543,512,383.34)	(1,489,443,952.44)	262,810,315.64
กำไรจากการขายทรัพย์สิน	0.00	192,542,066.61	6,729,117.86	11,355,673.03
ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	(157,811,915.06)	(185,565,518.05)	(66,302,145.32)	-389,466,441.58
ขาดทุนจากการตัดบัญชีทรัพย์สินที่เกิดจากอุบัติเหตุ	0.00	(215,516.15)	(4,800,064.09)	-1,577,298.27
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	(668,548,547.69)	(1,536,751,350.93)	(1,553,077,043.99)	-1,760,611,994.91

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

งบดุล 2536 2537 2538 2539 2540

**สินทรัพย์**

**สินทรัพย์หมุนเวียน**

เงินสดและเงินฝากธนาคาร	48,609,639.71	51,159,865.91	86,642,003.49	92,217,437.99	283,418,848.13
เงินฝากกระทรวงการคลัง	51,881,616.33	2,794,351.00	123,449.84	1,276,852	2,630,738.20
เงินค้างรับจากลูกค้าและหน่วยงานราชการ	3,387,149.13	1,279,351.29	0.00	0.00	0.00
เงินทุนระยะสั้น	0.00	146,315,303.42	0.00	0.00	0.00
ลูกหนี้การค้าและบริวาร	187,043,805.13	0.00	357,590,673.75	497,011,461.10	653,916,034.58
ค่าตอบแทนโครงการขายเคเบิลใยแก้วทางรับ	0.00	1,668,275,526.63	0.00	0.00	0.00
ลูกหนี้กองทุนสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานโครงการรถไฟฟ้า	0.00	0.00	666,888,024.76	942,410,838.87	1,254,794,975.63
ลูกหนี้อื่น	405,615,638.96	683,739,751.65	1,965,124.04	2,415,115.54	2,081,127.28
เงินยืมเทศบาล	105,361,822.14	35,896,581.13	38,563,731.63	1,819,610.00	2,990,578.23
พัสดุดังเหลือ	1,717,202,162.89	1,748,807,538.90	1,737,017,160.35	2,246,614,900.84	2,147,999,914.78
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	4,501,327.78	3,072,392.72	1,597,344.40	815,331.20	370,250.64
<b>รวมสินทรัพย์หมุนเวียน</b>	<b>2,523,609,162.07</b>	<b>4,341,340,672.65</b>	<b>2,890,387,512.27</b>	<b>3,783,517,464.06</b>	<b>4,349,202,477.47</b>

**เงินกองทุน**

เงินกองทุนสงเคราะห์ผลรวมผู้ปฏิบัติงาน	2,631,930,184.81	2,477,406,136.00	0.00	0.00	0.00
<b>รวมเงินกองทุน</b>	<b>2,631,930,184.81</b>	<b>2,477,406,136.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

**สินทรัพย์ถาวร**

พันธบัตรรัฐบาล	500,000.00	500,000.00	0.00	0.00	0.00
เงินลงทุน	22,000,000.00	22,000,000.00	22,000,000.00	22,000,000.00	22,000,000.00
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์สุทธิ	22,955,687,664.58	27,453,025,257.42	31,352,295,065.02	35,511,617,834.09	37,657,269,594.27
ค่าตอบแทนโครงการขายเคเบิลใยแก้วทางรับ	0.00	0.00	1,099,391,316.55	1,718,119,068.29	2,472,302,957.52
เงินรับฝาก	0.00	0.00	40,749,998.63	42,710,894.21	42,728,415.04
<b>รวมสินทรัพย์ถาวร</b>	<b>22,955,687,664.58</b>	<b>27,453,025,257.42</b>	<b>32,492,436,382.20</b>	<b>37,272,518,783.59</b>	<b>40,172,300,966.83</b>
เงินจ่ายอื่นที่รอการหักโอนเมื่อเสร็จกิจการ	193,428,218.33	17,972,423.05	22,429,721.46	27,810,431.24	39,992,767.33
สินทรัพย์อื่น	116,126,314.60	110,526,641.90	193,786,447.63	109,315,342.10	117,499,886.62
<b>รวมสินทรัพย์</b>	<b>28,443,275,544.39</b>	<b>34,422,671,131.02</b>	<b>35,531,040,063.56</b>	<b>41,215,351,020.99</b>	<b>44,699,996,098.25</b>

**หนี้สินและส่วนของทุน**

**หนี้สินหมุนเวียน**

เงินเบิกเกินบัญชีและค้ำประกันรายได้เงิน	1,618,126,150.02	1,674,486,093.82	430,376,276.49	2,257,060,038.12	2,047,432,754.61
เงินกู้ระยะยาวมีกำหนดชำระภายใน 1 ปี	710,903,871.84	1,084,397,075.59	1,352,353,181.20	936,712,500.08	1,288,367,134.26
เงินกู้ระยะสั้น	116,000,000.00	108,000,000.00	157,137,729.56	196,414,199.55	213,231,375.54
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	517,861,340.01	620,979,130.86	652,493,585.65	1,380,643,247.70	2,361,108,299.10
ดอกเบี้ยเงินกู้ค้างชำระ	131,919,520.57	196,598,066.23	202,841,823.56	183,644,707.36	191,021,973.39
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	38,756,848.37	42,479,449.10	17,535,135.48	8,442,863.84	8,870,491.54
<b>รวมหนี้สินหมุนเวียน</b>	<b>3,139,687,630.61</b>	<b>3,726,951,805.62</b>	<b>2,812,837,702.94</b>	<b>4,964,985,556.67</b>	<b>6,107,972,028.46</b>

**เงินกู้ระยะยาว**

เงินกู้ระยะยาวเพื่อการลงทุน	11,862,502,554.30	13,971,956,644.78	13,653,377,102.21	14,430,447,819.37	18,219,992,973.18
เงินกองทุนและเงินฝากเก็บ	2,631,930,184.81	2,477,406,136.00	0.00	0.00	0.00
สำรองต่างๆ	4,000,000.00	4,000,000.00	0.00	0.00	0.00
เงินรับอื่นที่รอการหักโอนเมื่อเสร็จกิจการ	1,239,686,494.78	2,047,223,215.39	263,206,887.69	289,843,930.36	317,806,011.41
ค่าตอบแทนโครงการขายเคเบิลใยแก้วทางรับและเงินโอนเป็นรายได้	0.00	634,716,402.05	1,099,391,316.55	1,718,119,068.29	2,472,302,957.52
เงินรับฝากจากกองทุนต่างๆและเงินประกันค้ำประกัน	0.00	0.00	40,749,998.63	42,710,894.21	42,728,415.04
เงินประกันและเงินค้ำ	354,815,037.07	507,635,776.46	634,094,247.14	238,933,161.06	121,256,614.14
<b>รวมหนี้สิน</b>	<b>19,228,002,101.57</b>	<b>23,369,868,980.90</b>	<b>18,503,657,257.36</b>	<b>21,685,137,416.98</b>	<b>27,282,060,999.75</b>

**ส่วนของทุน**

เงินทุน	10,783,797,126.57	12,438,539,623.70	18,667,282,402.14	19,774,143,363.50	21,380,902,111.52
ส่วนเกินทุนจากกำไรขาด	1,522,623,888.16	1,523,672,847.65	1,546,738,845.37	2,533,081,083.82	2,575,304,542.41
กำไร(ขาดทุน)สะสม	(1,200,250,745.03)	(791,997,571.51)	(980,095,922.46)	(1,512,415,176.93)	-2,109,700,424.84
ผลต่างมูลค่าแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศชนิดบัญชี	(1,689,436,826.85)	(2,205,333,848.32)	(2,206,542,518.85)	(1,264,580,666.38)	-1,156,138,152.81
กำไร(ขาดทุน) จากอัตราแลกเปลี่ยนแบบลอยตัวชนิดบัญชี	0.00	0.00	0.00	0.00	-3,272,432,977.98
<b>รวมส่วนของทุน</b>	<b>9,216,673,442.82</b>	<b>11,052,781,150.72</b>	<b>17,027,382,805.20</b>	<b>19,530,211,604.01</b>	<b>17,417,335,098.50</b>
<b>รวมหนี้สินและส่วนของทุน</b>	<b>28,443,275,544.39</b>	<b>34,422,671,131.02</b>	<b>35,531,040,063.56</b>	<b>41,215,351,020.99</b>	<b>44,699,996,098.25</b>

## งบกำไรขาดทุน

รายได้					
รายได้จากการขนส่ง	5,155,105,786.50	5,262,187,590.50	5,351,808,727.17	5,653,215,326.37	5,814,456,753.61
เงินอุดหนุนรายได้ค่าโดยสารจากรัฐบาล	75,352,000.00	80,721,000.00	92,991,000.00	90,215,300.00	90,966,000.00
รายได้จากการบริหารทรัพย์สิน	759,561,748.71	916,059,494.04	969,523,789.08	1,064,300,410.57	1,107,931,864.81
ค่าตอบแทนโครงการเช่าเคเบิลทีวีผ่านแสง	0.00	1,033,559,124.58	769,929,648.00	986,218,662.30	1,226,731,886.27
รายได้อื่น	172,801,921.11	231,495,484.80	154,146,828.71	102,711,450.53	224,845,284.07
รวมรายได้	6,162,821,456.32	7,524,022,693.92	7,337,499,992.96	7,896,911,149.77	8,464,931,808.76
ค่าใช้จ่าย					
การบำรุงทางและสิ่งปลูกสร้าง	1,422,704,676.06	1,535,863,267.83	1,743,677,428.02	1,828,511,139.17	1,776,510,824.16
การบำรุงเครื่องบิวก้อนรถไฟ	1,417,949,600.86	1,583,509,686.34	1,721,966,071.42	1,692,816,512.79	1,760,617,186.62
การหาประโยชน์และการขนส่ง	3,039,577,049.05	3,005,026,201.67	3,305,306,105.32	3,580,013,386.25	3,819,621,610.13
การดำเนินงานกิจการอื่นๆ	6,085,595.80	8,627,353.84	12,246,295.84	43,811,586.75	50,593,486.62
ขายจ่ายส่วนกลาง	391,735,786.34	389,648,393.34	470,936,208.17	526,625,123.36	591,455,503.15
รวมค่าใช้จ่าย	6,278,052,708.11	6,532,874,923.02	7,254,132,108.77	7,871,915,137.32	7,998,798,609.68
กำไร (ขาดทุน)	(115,231,251.79)	991,147,770.90	83,367,884.19	224,916,012.45	466,133,199.08
ดอกเบี้ยรับ	3,226,428.25	1,032,071.44	0.00	0.00	0.00
กำไร (ขาดทุน) ก่อนหักค่าเสื่อมราคาและดอกเบี้ยจ่าย	(112,004,823.54)	992,179,842.34	83,367,884.19	224,916,012.45	466,133,199.08
ค่าเสื่อม	(632,271,414.70)	(756,418,838.39)	(858,217,166.77)	(1,041,244,527.68)	-1,167,616,239.60
ดอกเบี้ยจ่าย	(563,991,602.34)	(746,497,836.38)	(768,663,100.76)	(673,115,437.21)	-942,262,203.21
กำไร (ขาดทุน) จากการดำเนินงาน	(1,308,267,840.58)	(510,736,832.43)	(1,543,512,383.34)	(1,489,413,952.44)	(1,643,735,243.73)
เงินค่าทดแทนค่าที่ดินพร้อมดอกเบี้ย	0.00	0.00	0.00	0.00	262,610,315.64
กำไร (ขาดทุน) จากการขายทรัพย์สิน	12,020,127.34	9,769,921.27	192,542,066.61	6,719,117.86	11,355,673.03
ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	(95,193,708.43)	(157,611,915.06)	(185,565,518.05)	(66,012,145.32)	-389,465,441.58
ขาดทุนจากการตัดบัญชีทรัพย์สินที่เกิดจากอุบัติเหตุ	(11,861.76)	0.00	(215,516.15)	(4,810,064.09)	-1,577,298.27
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	(1,391,443,383.43)	(858,578,826.22)	(1,536,751,350.93)	(1,553,917,043.99)	-1,760,611,994.91

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

SHEET

	2536	2537	2538	2539	2540
<b>Current Assets</b>					
Cash	48,609,639.71	51,159,865.91	86,642,003.49	92,237,437.99	283,418,848.13
Accounts/Notes Receivable	647,928,209.55	2,502,404,263.99	1,026,567,272.39	1,442,160,184.03	1,913,422,885.69
Inventory	1,717,202,162.89	1,748,807,538.90	1,737,017,160.36	2,246,654,900.84	2,147,999,914.78
Prepaid Expenses	105,361,822.14	35,896,591.13	38,563,731.63	1,839,610.00	2,990,578.23
Other Current Assets	4,501,327.78	3,072,392.72	1,597,344.40	665,331.20	370,250.64
<b>Total Current Assets</b>	<b>2,523,603,162.07</b>	<b>4,341,340,672.65</b>	<b>2,890,387,512.27</b>	<b>3,783,557,464.06</b>	<b>4,348,202,477.47</b>
<b>Fixed Assets</b>					
Furniture & Fixtures	8,034,490,682.60	9,608,558,840.10	10,973,303,272.76	12,429,087,241.93	13,180,044,357.99
Equipment	15,553,468,396.68	18,600,865,255.71	21,237,208,959.03	24,123,835,119.84	25,644,841,475.88
Other Fixed Assets	310,054,532.93	128,899,064.95	1,266,357,486.27	1,898,114,722.84	2,672,524,026.51
Less: Accumulated Depreciation	632,271,414.70	756,418,838.39	858,217,166.77	1,041,244,527.68	1,167,616,239.60
<b>Net Fixed Assets</b>	<b>23,265,742,197.51</b>	<b>27,581,924,322.37</b>	<b>32,618,652,551.29</b>	<b>37,409,792,556.93</b>	<b>40,329,793,620.78</b>
<b>Other Assets</b>					
Investments	22,000,000.00	22,000,000.00	22,000,000.00	22,000,000.00	22,000,000.00
Other Assets	2,631,930,184.81	2,477,406,136.00	0.00	0.00	0.00
<b>Total Other Assets</b>	<b>2,653,930,184.81</b>	<b>2,499,406,136.00</b>	<b>22,000,000.00</b>	<b>22,000,000.00</b>	<b>22,000,000.00</b>
<b>Total Assets</b>	<b>28,443,275,544.39</b>	<b>34,422,671,131.02</b>	<b>35,531,040,063.56</b>	<b>41,215,350,020.99</b>	<b>44,699,996,098.25</b>
<b>LIABILITIES &amp; EQUITY:</b>					
<b>Current Liabilities</b>					
Accounts Payable	1,618,126,150.02	1,674,498,093.82	430,376,276.49	2,257,060,038.12	2,047,432,754.61
Accrued Expenses/Taxes	710,903,871.64	1,084,397,075.59	1,352,353,181.20	938,782,500.08	1,286,307,134.28
Notes Payable - Current Portion	116,000,000.00	108,000,000.00	157,137,720.56	196,414,199.55	213,231,375.54
Current Portion of Long-Term De	649,880,860.58	817,577,187.11	855,435,409.21	1,564,287,955.08	2,552,130,272.49
Other Current Liabilities	38,756,948.37	42,479,449.10	17,535,135.48	8,440,863.84	8,870,491.54
<b>Total Current Liabilities</b>	<b>3,133,667,830.61</b>	<b>3,726,951,805.62</b>	<b>2,812,837,702.94</b>	<b>4,964,985,556.67</b>	<b>6,107,972,028.46</b>
<b>Long-Term Liabilities</b>					
Long-Term Debt	11,862,502,554.30	13,971,956,644.78	13,653,377,102.21	14,430,447,819.37	18,219,992,973.18
Notes Payable	3,875,616,679.59	4,528,629,351.39	263,206,887.69	289,846,930.38	317,808,011.41
Other Long-Term Liabilities	354,815,037.07	1,142,352,178.51	1,774,235,564.32	1,999,857,110.56	2,636,287,986.70
<b>Total Long-Term Liab</b>	<b>16,092,934,270.96</b>	<b>19,642,938,174.68</b>	<b>15,690,819,554.42</b>	<b>16,720,151,860.31</b>	<b>21,174,088,971.29</b>
<b>Total Liabilities</b>	<b>19,226,602,101.57</b>	<b>23,369,889,980.30</b>	<b>18,503,657,257.36</b>	<b>21,685,137,416.98</b>	<b>27,282,060,999.75</b>
<b>Equity</b>					
Net Income - Current Period	-1,889,496,826.85	-2,208,333,849.32	-2,206,542,518.85	-1,264,580,666.38	-4,428,571,130.59
Retained Earnings	-1,200,250,745.06	-701,097,571.51	-980,095,922.46	-1,512,419,176.93	-2,109,700,424.84
Capital	12,306,421,014.73	13,962,212,571.55	20,214,021,247.51	22,307,212,447.32	23,956,206,653.93
<b>Total Equity</b>	<b>9,216,673,442.82</b>	<b>11,052,781,150.72</b>	<b>17,027,382,806.20</b>	<b>19,530,212,604.01</b>	<b>17,417,935,098.50</b>
<b>Total Liabilities &amp; Equity</b>	<b>28,443,275,544.39</b>	<b>34,422,671,131.02</b>	<b>35,531,040,063.56</b>	<b>41,215,350,020.99</b>	<b>44,699,996,098.25</b>

## BALANCE SHEET

## INCOME STATEMENTS

	2536	2537	2538	2539	2540
<b>Revenue</b>					
Gross Sales	6,238,173,456.32	7,604,743,693.92	7,429,590,992.96	7,987,176,449.77	8,555,897,808.76
Less: Returns and Allowances	75,352,000.00	80,721,000.00	92,091,000.00	90,275,300.00	90,966,000.00
Net Sales	6,162,821,456.32	7,524,022,693.92	7,337,499,992.96	7,896,901,149.77	8,464,931,808.76
Less: Cost of Goods Sold	6,278,052,708.11	6,532,874,923.02	7,254,132,108.77	7,671,975,137.32	7,998,798,609.68
Gross Profit	-115,231,251.79	991,147,770.90	83,367,884.19	224,926,012.45	466,133,199.08
<b>General &amp; Administrative Expenses</b>					
Selling	2,254,313,564.00	2,434,273,158.00	2,486,454,158.00	2,656,205,980.00	2,772,276,277.00
Salaries	4,005,577,813.00	4,080,258,605.00	4,746,498,699.00	4,991,591,063.00	5,362,051,506.00
Research & Development	18,161,331.00	18,343,160.00	21,179,252.00	24,178,094.00	25,687,054.50
Rent	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Utilities	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Depreciation & Amortization	632,271,414.70	756,418,838.39	858,217,166.77	1,041,244,527.68	1,167,616,238.60
Other G&A Expense	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total G&A Expenses	6,910,324,122.70	7,289,293,761.39	8,112,349,275.77	8,713,219,664.68	9,327,631,077.10
Net Operating Income	-7,025,555,374.49	-6,298,145,990.49	-8,028,981,391.58	-8,488,293,652.23	-8,861,497,878.02
<b>Other Income/(Expenses)</b>					
Interest Income	3,226,428.25	1,032,071.44	0.00	0.00	0.00
(Interest Expense)	563,981,602.34	746,497,836.38	768,663,100.76	673,165,437.21	942,252,203.21
Other Income/(Expense)	83,185,542.85	147,841,993.79	-6,761,032.41	64,493,091.55	116,876,751.18
Total Other Income/(	650,393,573.44	895,371,901.61	761,902,068.35	737,658,528.76	1,059,128,954.39
Net Income Before Taxes	-7,675,948,947.93	-7,193,517,892.10	-8,790,883,459.93	-9,225,952,180.99	-9,920,626,832.41
<b>Less: Income Taxes</b>					
Net Income After Taxes	-7,675,948,947.93	-7,193,517,892.10	-8,790,883,459.93	-9,225,952,180.99	-9,920,626,832.41

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## INCOME

		CIVIL	MECHANICAL	GENERAL	SIGNAL	TRAFFIC	TOTAL	PROFIT	
Total		7,528,163,513.63	1,655,166,539.37	3,544,756,855.25	1,201,586,586.14	205,746,974.99	1,431,643,390.51	8,038,900,346.26	-510,736,832.63
FCDC	Domestic Containers - Carload	7,820,545.65	3,862,895.05	6,338,251.64	967,288.61	178,452.54	2,389,266.91	13,736,154.76	-5,915,609.11
FCDT	Domestic Containers - Trainload	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FCSC	Deepsea Containers - Carload	14,133,084.27	9,533,377.26	24,629,427.18	2,849,728.45	761,385.23	5,345,841.57	43,119,759.70	-28,986,675.43
FCST	Deepsea Containers - Trainload	83,339,054.83	35,251,776.91	30,325,012.18	6,272,049.10	940,525.92	17,270,450.74	90,059,814.84	-6,720,760.01
FIC1	Bagged Cement JCC	5,923,242.72	2,475,701.82	6,781,610.39	766,290.32	198,749.22	2,789,044.96	13,011,396.71	-7,088,153.99
FIC2	Bagged Cement SCC	60,106,721.33	23,789,163.88	33,982,338.87	3,620,328.21	2,113,043.01	22,032,891.49	120,668,644.29	-59,689,829.06
FIC3	Bagged Cement SCCC	16,054,076.68	6,194,476.36	17,101,942.26	2,088,456.40	544,016.49	5,455,987.48	31,384,878.99	-15,330,802.31
FICC	Bagged Cement - Carload other	13,388,506.34	4,307,380.31	7,625,684.59	1,026,252.94	253,516.99	3,111,757.35	16,324,592.28	-2,936,085.84
FIFC	Fertiliser - Carload	889,521.65	422,410.98	1,016,103.18	131,170.03	31,984.40	313,061.07	1,914,729.85	-1,025,206.00
FIG1	Gypsum - Carload Vanich	37,772,936.49	10,109,784.00	47,587,547.47	4,102,133.11	884,245.62	11,643,643.95	74,327,354.15	-36,554,417.66
FIG2	Gypsum - Trainload SCC	6,384,759.20	1,386,936.23	8,209,545.68	1,023,345.35	265,577.76	2,846,736.99	13,732,141.51	-7,347,382.31
FIGC	Gypsum - Carload other	1,322,081.73	398,688.07	2,376,446.88	122,341.40	29,055.10	483,213.91	3,409,745.35	-2,087,663.62
FIK1	Bulk Cement - Trainload JCC	12,370,146.91	3,327,393.45	9,507,748.32	1,005,194.86	298,171.51	5,024,349.67	19,162,857.80	-6,792,710.89
FIK2	Bulk Cement - Trainload Ban Mo SCC	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FIK3	Bulk Cement - Trainload Ban Chong SCC	42,353,267.44	8,643,294.61	27,494,988.47	3,370,152.96	955,003.05	12,898,782.97	53,362,222.07	-11,008,954.63
FIK4	Bulk Cement - Trainload SCCC	41,007,764.96	8,479,746.65	31,381,294.75	3,700,036.62	1,110,897.88	13,452,291.15	58,124,067.05	-17,116,302.09
FIKC	Bulk Cement - Carload	25,226,217.41	10,182,218.39	20,485,060.28	2,034,020.95	693,530.49	7,042,928.69	40,438,758.79	-15,212,541.38
FILC	Coal & Lignite - Carload other	1,291.20	712.98	1,827.99	238.58	51.05	935.45	3,766.05	-2,474.85
FILT	LPG Gas - Trainload	63,325,757.94	40,060,725.78	40,100,286.12	6,685,168.49	1,686,134.05	8,446,492.71	96,978,607.14	-33,653,049.20
FIMC	Minerals - Carload	2,864,518.47	852,678.95	4,154,524.91	340,519.10	87,264.22	893,216.65	6,328,293.73	-3,463,775.26
FINC	Construction Materials - Carload	192,703.38	77,362.46	216,119.60	26,018.52	6,096.31	83,766.24	409,363.13	-216,659.75
FIOC	Crude Oil - Carload Bang Chao	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FIOT	Crude Oil - Trainload Thai Shell	227,396,208.48	53,877,666.40	119,257,926.42	31,519,973.10	5,669,251.34	29,605,203.60	239,930,020.87	-12,533,812.39
FIP1	Petroleum Shell	115,198,331.12	43,763,733.42	95,340,898.08	18,035,301.13	4,033,643.90	22,512,896.31	184,686,472.84	-69,488,141.72
FIP2	Petroleum PTT	126,029,705.72	54,062,120.13	105,918,764.85	21,016,212.52	4,579,572.03	23,177,057.39	208,753,526.92	-82,723,821.20
FIP3	Petroleum Esso	65,706,158.26	24,352,233.58	52,978,132.58	8,058,100.99	2,050,250.43	11,648,630.68	99,087,348.25	-33,381,189.99
FIP4	Petroleum Caltex	31,773,628.48	14,125,934.02	26,519,852.19	3,460,716.34	960,001.63	5,998,201.94	51,064,706.12	-19,291,077.64
FIP5	Petroleum SCC	15,158,306.93	4,042,773.78	12,420,310.78	1,324,601.79	381,779.68	5,086,192.91	23,255,658.94	-8,097,352.01
FIPC	Petroleum - Carload other	1,938,690.94	935,895.74	1,757,573.12	162,777.53	44,179.42	339,432.13	3,239,857.93	-1,301,166.99
FIZC	Other Industrial - Carload	32,493,790.21	14,836,091.86	31,579,542.67	4,477,767.59	958,844.06	11,024,994.30	62,877,240.49	-30,383,450.28
FNBE	Beverages	10,826,532.47	4,742,501.22	12,401,174.63	1,694,742.74	404,625.53	4,044,089.67	23,287,133.79	-12,460,601.32
FNCG	Consumer Goods	38,157,942.80	16,134,832.02	44,982,701.16	7,106,254.99	1,411,343.09	17,339,711.44	86,974,842.70	-48,816,899.90
FNCN	Coconut & Copra	22,481,997.80	9,241,450.32	26,233,638.78	3,908,247.01	865,875.58	11,834,948.76	52,085,160.45	-29,603,162.65
FNFL	Flour & Noodle	16,200,823.79	5,046,049.66	15,611,548.50	2,033,202.70	479,358.16	5,480,229.32	28,650,388.34	-12,449,564.55
FNFP	Fish Products	473,008.94	190,078.32	552,788.53	71,836.73	17,537.28	151,103.78	983,344.64	-510,335.70
FNLI	Livestock	1,954,954.57	666,491.46	4,733,961.97	264,805.60	56,860.25	866,659.41	6,588,778.69	-4,633,824.12
FNLO	Logs	11,239,785.26	3,788,367.18	12,939,967.53	1,472,022.33	354,795.24	5,306,171.32	23,861,323.59	-12,621,538.33
FNLU	Lumber	42,954,553.42	13,332,848.24	51,424,271.40	6,292,581.57	1,695,903.46	10,474,663.95	83,220,268.63	-40,265,715.21
FNMO	Maize - Other	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FNMS	Maize - Southern Region	5,057,452.18	1,250,463.51	4,685,424.81	516,626.73	150,702.16	1,418,176.54	8,021,393.76	-2,963,941.60

การวิเคราะห์กำไร  
PROFITABILITY STUDY F.Y. 1994  
EXPENDITURE

		INCOME	EXPENDITURE					TOTAL	PROFIT
			CIVIL	MECHANICAL	GENERAL	SIGNAL	TRAFFIC		
FNMX	Military & Police Effects	15,077,458.00	1,726,395.01	4,049,630.49	498,699.30	95,093.52	1,846,385.93	8,216,204.25	6,861,253.75
FNRO	Rice - Other	6,359,699.88	2,694,762.35	8,900,406.43	1,058,660.11	311,232.94	2,449,317.31	15,414,379.14	-9,054,679.26
FNRS	Rice - Southern Region	102,156,520.41	34,860,838.74	106,371,105.31	20,441,796.92	4,080,133.24	30,550,704.06	196,304,568.28	-94,148,047.87
FNRU	Rubber	13,291,768.94	4,640,639.94	12,480,420.97	1,708,515.85	386,033.47	3,346,212.71	22,541,822.95	-9,250,054.01
FNSU	Sugar	13,814,032.65	6,001,510.20	15,670,663.46	1,895,937.46	503,021.09	3,823,930.86	27,895,063.07	-14,081,030.42
FNVP	Vehicles & Parts	2,293,414.46	906,624.33	5,039,963.13	256,024.25	57,146.30	691,712.42	6,951,470.43	-4,658,055.97
FNZN	Other Non-industrial	54,785,870.67	27,044,428.42	59,679,613.92	10,022,334.74	2,020,652.37	21,625,132.28	120,392,161.72	-65,606,291.05
FSUIN	Surpluses	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Freight Total		1,407,346,834.96	513,622,475.95	1,177,466,207.59	193,434,562.06	42,587,027.41	353,068,111.86	2,280,178,384.88	-872,831,549.92
PFX1	Express Northern Line	153,583,574.81	27,956,830.84	51,506,384.29	11,724,326.01	2,774,120.35	26,073,531.91	120,035,193.40	33,548,381.41
PEX2	Express North Eastern Line	263,044,869.43	64,406,296.04	93,215,973.25	32,834,922.60	5,502,273.34	42,525,481.00	238,484,946.23	24,559,923.20
PEX4	Express Southern Line	309,561,020.61	52,260,895.68	120,570,815.75	43,560,135.82	7,477,394.41	47,306,141.93	271,165,383.59	38,395,637.02
PIC1	Inter City Northern Line	164,050,640.77	15,527,413.57	70,531,104.40	25,320,669.16	6,264,443.07	30,857,752.86	148,601,383.07	15,549,257.70
PIC2	Inter City North Eastern Line	193,693,827.36	34,117,760.49	120,375,816.96	40,637,504.74	7,062,401.50	30,701,466.60	232,684,950.28	-39,201,122.92
PMX1	Mixed Trains Northern Line	572,864.44	10,562,498.72	1,141,873.23	353,331.95	56,663.30	2,104,190.25	14,218,657.45	-13,645,693.01
PMX2	Mixed Trains North Eastern Line	2,376,315.26	2,180,269.29	3,891,147.96	425,090.97	136,638.74	2,157,514.69	8,790,761.67	-6,414,446.41
PMX3	Mixed Trains Eastern Line	4,658,282.06	9,237,364.93	7,650,680.54	1,275,471.84	317,344.59	4,890,585.24	23,371,427.15	-18,713,145.09
PMX4	Mixed Trains Southern Line	7,993,571.41	50,605,251.68	30,011,961.28	5,292,696.04	1,092,433.23	17,824,390.92	104,826,732.15	-96,833,160.74
POR1	Ordinary Northern Line	116,420,896.42	36,449,499.85	129,283,731.35	29,268,037.14	7,213,235.83	64,856,331.46	267,070,835.64	-150,649,939.22
POR2	Ordinary North Eastern Line	89,931,134.26	40,821,983.30	125,150,467.00	29,072,615.93	6,100,622.47	47,053,776.20	248,199,464.90	-158,268,330.64
POR3	Ordinary Eastern Line	39,061,154.34	55,903,395.03	60,792,945.83	11,282,581.86	3,166,797.27	28,565,157.70	149,789,817.69	-110,728,663.35
POR4	Ordinary Southern Line	56,354,561.74	51,523,804.99	99,556,909.56	21,280,511.45	6,248,969.04	52,446,053.19	231,054,243.23	-174,699,686.49
PIC4	Inter City Southern Line	46,195,037.34	5,069,559.42	27,737,236.04	7,855,416.13	1,966,617.56	9,391,509.74	52,020,338.89	-6,825,301.55
PRA1	Rapid Northern Line	448,912,329.99	111,805,606.86	218,419,436.20	108,033,013.03	16,569,099.73	79,679,947.02	535,497,104.65	-86,584,774.66
PRA2	Rapid North Eastern Line	387,871,037.12	114,533,782.00	199,680,005.29	68,042,269.64	14,456,968.38	64,148,689.17	481,061,714.47	-93,190,677.35
PRA4	Rapid Southern Line	741,182,336.17	160,913,169.04	303,349,665.30	200,781,120.02	26,825,595.91	111,722,011.05	803,571,561.31	-62,389,225.14
PSB1	PSO Bangkok Commuter Northern Line	35,206,008.38	8,380,562.79	37,414,031.70	7,418,716.35	1,726,450.35	36,938,704.28	91,878,465.47	-56,672,457.09
PSB2	PSO Bangkok Commuter North Eastern Line	8,280,264.05	2,234,838.75	15,508,197.72	3,306,489.59	623,930.03	9,287,106.57	30,960,562.65	-22,680,298.60
PSB3	PSO Bangkok Commuter Eastern Line	23,854,482.96	22,787,977.27	35,936,555.13	6,114,724.66	1,450,696.42	23,695,325.65	89,985,279.13	-66,130,796.17
PSB4	PSO Bangkok Commuter Southern Line	4,306,687.74	2,727,134.15	7,435,593.64	1,044,228.94	438,660.09	8,123,955.07	19,769,571.89	-15,462,884.15
PSB5	PSO Bangkok Commuter Mae Klong	24,898,258.82	12,930,137.40	33,506,293.63	7,897,363.16	1,610,525.26	28,098,443.45	84,042,762.90	-59,144,504.08
PSE1	Special Express Northern Line	164,728,977.11	26,212,760.36	50,069,533.72	11,486,360.22	2,777,990.72	26,368,318.01	116,914,963.03	47,814,014.08
PSE2	Special Express Northeastern Line	28,526,582.28	6,757,507.58	8,518,115.28	1,305,693.44	378,380.57	1,383,631.22	18,343,328.20	10,183,254.08
PSE4	Special Express Southern Line	445,480,165.95	78,340,009.17	168,244,557.26	70,885,507.17	11,122,683.51	66,628,909.40	395,221,666.51	50,258,519.44
PSR1	PSO Rural Commuter Northern Line	24,537,243.87	13,471,269.36	50,286,969.87	9,800,908.82	3,787,000.89	38,558,359.72	115,904,508.66	-91,367,264.79
PSR2	PSO Rural Commuter North Eastern Line	49,617,676.31	39,572,913.20	117,703,071.74	28,604,097.28	8,912,542.94	59,704,925.42	254,497,550.57	-204,879,874.26
PSR3	PSO Rural Commuter Eastern Line	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
PSR4	PSO Rural Commuter Southern Line	101,632,827.87	53,696,813.09	162,372,546.23	41,203,689.22	9,006,366.40	100,946,251.77	367,425,666.69	-265,792,838.82
PSR6	PSO Rural Commuter Mae Klong	1,875,308.58	11,853,618.08	6,394,400.19	1,526,168.39	389,041.75	7,274,643.26	27,447,872.67	-25,572,563.09
PSR7	PSO Rural Commuter Mae Klong	9,334,298.00	7,858,358.20	14,345,475.23	2,220,461.04	746,195.93	4,403,585.92	29,701,061.32	-20,366,763.32



PROFITABILITY STUDY F.Y. 1994

EXPENDITURE

		INCOME	EXPENDITURE					TOTAL	PROFIT
			CIVIL	MECHANICAL	GENERAL	SIGNAL	TRAFFIC		
PXC4	Excursion Southern Line	7,809,991.40	3,156,912.59	4,097,223.36	965,447.58	386,294.47	3,543,661.00	12,149,538.99	-4,339,547.59
QXOP	Orient Express								
	Passenger Total	3,955,552,247.85	1,134,264,133.66	2,365,898,724.89	850,789,570.18	156,585,378.03	1,077,259,432.69	5,584,797,239.45	-1,629,244,991.60
	Freight Intermodal	105,292,684.75	48,648,049.22	61,292,691.00	10,089,066.15	1,880,363.70	25,005,559.22	146,915,729.30	-41,623,044.55
	Freight Industrial	944,928,333.99	332,706,145.83	730,416,235.55	124,103,216.87	27,835,350.02	206,813,402.89	1,421,874,351.15	-476,946,017.16
	Freight Non Industrial	357,123,610.22	132,266,260.50	305,757,261.04	50,242,270.04	10,871,242.70	121,240,149.76	711,395,304.42	-354,267,484.21
	Freight Total	1,407,346,834.96	513,622,475.95	1,177,466,207.59	193,434,562.06	42,587,027.41	353,068,111.88	2,280,178,384.88	-872,831,549.92
	Express Total	726,189,464.85	144,624,022.56	265,293,173.29	88,109,384.42	15,753,788.10	115,905,154.85	629,685,523.21	96,503,941.64
	Inter City Total	403,939,505.47	54,714,733.48	218,644,157.39	73,813,590.03	15,293,462.12	70,950,729.21	433,416,672.24	-29,477,166.77
	Rapid Total	1,577,965,703.28	387,252,557.72	722,649,108.78	396,836,402.69	57,841,664.01	255,550,647.23	1,820,130,380.44	-242,164,677.16
	Special Express Total	610,209,163.06	104,552,769.53	218,314,090.98	82,371,867.39	13,900,674.23	92,997,227.41	512,136,629.54	98,072,533.52
PSE2	Orient Express Hauled Charge	28,526,582.28	6,757,507.68	8,518,115.28	1,305,693.44	378,380.57	1,383,631.22	18,343,328.20	10,183,254.08
PSTO	Special Train	9,334,298.00	7,986,358.20	14,345,479.23	2,220,461.04	746,195.93	4,402,586.92	29,701,081.32	-20,366,783.32
PXC4	Excursion Southern Line	7,809,991.40	3,156,912.59	4,097,223.36	965,447.58	386,294.47	3,543,661.00	12,149,538.99	-4,339,547.59
	Commercial Passenger Total	3,363,974,708.34	709,044,861.76	1,451,861,348.31	645,622,846.59	104,300,459.44	544,733,637.84	3,455,563,153.94	-91,588,445.60
	Mixed Train Total	15,601,033.17	72,585,384.63	42,695,663.00	7,346,589.81	1,603,079.87	26,976,761.10	151,207,478.41	-135,606,445.24
	Ordinary Total	301,767,746.76	184,778,623.17	404,784,053.73	90,903,746.39	22,726,624.60	192,921,318.56	896,114,366.46	-594,346,619.70
	PSO Bangkok Commuter Total	96,545,701.95	49,060,650.36	129,800,671.82	25,781,522.69	5,850,262.14	106,143,535.03	316,636,642.05	-220,090,940.10
	PSO Rural Commuter Total	177,663,057.63	118,794,613.73	336,756,938.03	81,134,864.70	22,104,951.97	206,484,180.16	765,275,598.59	-587,612,540.96
	PSO Passenger Total	591,577,539.51	425,219,271.90	914,037,376.58	205,166,723.59	52,284,918.59	532,525,794.85	2,129,234,085.51	-1,537,656,546.00
	Passenger Total	3,955,552,247.85	1,134,264,133.66	2,365,898,724.89	850,789,570.18	156,585,378.03	1,077,259,432.69	5,584,797,239.45	-1,629,244,991.60
QXOP	Overnight Parcels	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
REPR	Property	1,959,260,383.72	7,137,265.64	1,375,585.63	147,717,144.30	6,497,403.18	1,300,401.73	164,027,800.49	1,795,232,583.23
XXCL	Excluded Items	206,004,047.10	142,664.11	16,337.13	9,645,309.61	77,166.37	15,444.21	9,896,921.44	196,107,125.66
	GRAND TOTAL	7,528,163,513.63	1,655,166,539.37	3,544,756,855.25	1,201,586,586.14	205,746,974.99	1,431,643,390.51	8,038,900,346.26	-510,736,832.63
		7,525,531,003.29							

PROFITABILITY STUDY F.Y. 1995

EXPENDITURE

	INCOME	EXPENDITURE					TOTAL	PROFIT(LOSS)	
		CIVIL	MECHANICAL	GENERAL	SIGNAL	TRAFFIC			
Total	7,354,004,832.87	1,927,909,636.23	3,767,062,705.01	1,330,237,856.20	229,999,818.92	1,642,307,199.67	8,897,517,216.23	-1,543,512,383.36	
FCDC	Domestic Containers - Carload	9,694,611.96	5,856,821.45	6,532,451.64	1,692,205.59	233,671.37	7,687,004.57	22,002,154.62	-12,307,542.66
FCDT	Domestic Containers - Trainload	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FCSC	Deepsea Containers - Carload	14,535,292.02	12,862,501.17	24,302,751.89	4,706,548.97	962,888.99	4,917,117.47	47,751,808.48	-33,216,516.46
FCST	Deepsea Containers - Trainload	77,900,965.07	40,668,107.68	32,253,961.54	8,472,596.22	1,202,353.80	19,645,302.20	102,242,321.44	-24,341,356.37
FIC1	Bagged Cement JCC	8,271,532.31	4,203,476.60	9,326,032.03	1,632,060.99	333,541.22	2,929,449.58	18,424,560.42	-10,153,028.11
FIC2	Bagged Cement SCC	12,323,310.10	30,324,129.14	68,724,192.30	15,143,598.19	2,968,764.65	19,275,572.49	136,632,857.37	-64,309,478.61
FIC3	Bagged Cement SCCC	14,658,030.53	6,270,637.09	14,944,380.67	2,905,293.42	592,435.93	4,948,358.12	29,661,105.24	-15,005,074.71
FICC	Bagged Cement - Carload other	17,799,672.85	7,673,307.72	13,950,210.70	2,826,156.85	569,067.12	3,355,982.92	28,574,725.30	-10,775,052.45
FIFC	Fertiliser - Carload	4,512,250.02	1,831,480.55	4,546,756.98	836,354.67	175,043.58	1,402,154.28	8,791,790.05	-4,279,540.03
FIG1	Gypsum - Carload Vanich	45,803,522.12	15,971,234.43	54,552,016.29	7,256,151.92	1,360,074.08	10,570,572.49	89,710,049.21	-43,906,527.09
FIG2	Gypsum - Trainload SCC	937,706.42	189,383.78	615,386.15	108,977.84	23,074.04	132,891.45	1,069,713.26	-132,006.84
FIGC	Gypsum - Carload other	2,525,104.62	718,118.82	2,849,569.85	319,548.67	64,100.11	502,179.44	4,453,516.89	-1,928,412.27
FIK1	Bulk Cement - Trainload JCC	11,959,188.86	3,905,770.89	11,418,551.84	1,689,556.52	463,363.48	5,357,591.88	22,834,834.62	-10,875,645.76
FIK2	Bulk Cement - Trainload TPI	60,613,622.63	28,229,471.94	47,955,139.11	8,283,132.20	2,416,929.34	17,744,837.14	104,629,509.73	-44,015,887.10
FIK3	Bulk Cement - Trainload San Chong SCC	43,523,326.63	11,644,567.33	26,402,327.36	4,503,191.27	1,055,494.30	15,866,351.61	59,471,931.85	-15,948,605.22
FIK4	Bulk Cement - Trainload SCCC	45,587,405.77	11,996,253.04	26,043,986.34	4,877,004.75	1,196,328.77	17,322,997.60	61,436,570.49	-15,849,164.72
FIKC	Bulk Cement - Carload	6,059,469.50	3,943,284.26	4,296,613.14	870,005.49	178,415.48	1,633,876.59	10,922,194.96	-4,862,725.46
FILC	Coal & Lignite - Carload other	7,831.34	4,568.94	9,977.63	1,945.70	370.47	5,494.64	22,357.39	-14,526.05
FILT	LPG Gas - Trainload	80,567,369.05	43,852,234.16	43,790,544.03	11,212,170.65	2,234,563.90	10,378,633.32	111,468,146.06	-30,900,777.01
FIMC	Minerals - Carload	19,650,852.78	8,099,481.75	21,837,755.27	4,760,273.72	870,565.15	7,429,330.49	42,997,406.39	-23,346,553.61
FINC	Construction Materials - Carload	86,232.77	69,423.95	88,938.13	15,342.05	3,115.80	293,346.33	470,166.26	-383,933.49
FIOC	Crude Oil - Carload Bang Chao	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FIOT	Crude Oil - Trainload Thai Shell	212,958,248.24	65,150,107.06	111,028,011.29	30,820,388.03	5,433,525.60	21,344,311.28	233,776,343.26	-20,818,095.02
FIP1	Petroleum Shell	104,911,581.82	40,203,963.76	76,169,950.58	15,688,509.25	3,600,567.85	17,063,510.20	152,726,501.63	-47,814,919.81
FIP2	Petroleum PTT	103,877,642.56	47,236,531.90	81,327,604.50	17,104,987.38	3,778,992.25	17,528,623.36	166,976,739.39	-63,099,096.83
FIP3	Petroleum Esso	66,352,738.62	28,558,520.27	50,848,715.16	9,623,774.91	2,217,785.65	10,964,165.70	102,212,962.70	-35,860,224.08
FIP4	Petroleum Caltex	21,870,098.55	8,271,288.93	15,598,188.40	2,553,030.92	655,179.83	3,559,766.56	30,637,454.65	-8,767,356.10
FIP5	Bunker Oil	26,468,406.88	9,545,052.75	9,897,642.14	2,026,813.38	265,726.35	5,347,832.78	27,083,067.41	-614,660.53
FIPC	Petroleum - Carload other	2,106,212.45	1,194,690.64	1,829,641.48	328,660.79	71,349.31	345,689.04	3,770,031.26	-1,663,818.81
FIZC	Other Industrial - Carload	32,652,038.38	17,542,195.23	33,973,821.73	6,990,841.62	1,246,874.13	10,525,666.68	70,279,400.39	-37,627,362.01
FNBE	Beverages	23,490,241.35	10,149,473.64	24,579,839.49	5,338,648.10	1,000,647.61	6,714,266.94	47,782,875.78	-24,292,634.43
FNCG	Consumer Goods	16,833,548.91	6,921,643.37	17,746,778.26	3,696,261.85	645,755.17	6,031,567.39	35,042,005.04	-18,408,457.13
FNCN	Coconut & Copra	23,987,924.20	11,229,066.28	25,747,574.66	5,977,017.63	1,080,776.30	6,546,044.09	51,680,478.96	-27,692,554.76
FNFL	Flour & Noodle	22,664,959.18	7,459,833.31	19,758,771.76	4,011,684.37	762,544.59	6,145,313.03	38,138,147.07	-15,473,187.89
FNFP	Fish Products	322,878.83	161,312.77	391,798.68	80,938.95	15,235.80	102,327.79	751,614.00	-428,735.17
FNLI	Livestock	4,048,668.95	1,664,951.81	6,891,257.24	816,286.09	139,262.27	1,180,181.69	10,691,939.10	-6,643,270.15
FNLO	Logs	1,658,920.73	726,113.64	4,442,346.07	274,788.61	56,036.97	352,295.78	5,851,581.08	-4,192,660.35
FNLU	Lumber	41,007,883.45	15,140,840.57	46,298,666.70	8,258,749.12	1,865,388.46	7,687,856.08	79,251,500.93	-38,243,617.48
FNMO	Maize - Other	814.96	3,444.12	849.91	161.01	25.85	21,124.23	25,605.11	-24,790.15
FNMS	Maize - Southern Region	3,844,880.62	1,135,264.06	3,217,243.60	592,634.98	128,097.13	736,981.67	5,810,221.44	-1,965,340.82

7-36

เอกสารแนบท้ายเล่ม

หน้า 17

		INCOME	EXPENDITURE					TOTAL	PROFIT(LOSS)
			CIVIL	MECHANICAL	GENERAL	SIGNAL	TRAFFIC		
FNMX	Military & Police Effects	16,024,436.02	2,474,433.93	5,567,186.43	1,037,331.10	185,953.19	2,360,742.00	11,625,646.66	4,398,789.36
FNRO	Rice - Other	9,784,386.36	4,898,270.42	9,182,192.71	1,896,716.97	361,668.96	2,116,107.71	18,454,956.76	-8,670,570.40
FNRS	Rice - Southern Region	131,331,438.10	49,119,773.50	134,294,969.07	34,870,141.68	6,275,812.88	29,296,631.03	253,657,328.27	-122,325,890.17
FNRU	Rubber	2,145,143.55	831,080.59	2,414,828.19	465,542.69	94,263.14	697,515.63	4,503,230.24	-2,358,086.69
FNSU	Sugar	20,011,275.62	8,048,440.21	19,340,653.95	3,559,991.63	781,226.87	3,802,615.69	35,532,928.26	-15,521,552.64
FNVP	Vehicles & Parts	20,716,220.80	8,604,872.60	7,714,812.25	1,379,624.37	74,045.00	5,371,840.53	23,145,194.76	-2,428,873.96
FNZN	Other Non-industrial	68,899,452.73	40,131,806.93	74,448,505.50	18,124,431.84	3,001,053.90	24,884,909.46	160,590,707.62	-91,691,254.89
FSUN	Sundries	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Freight Total

		1,514,785,407.87	625,113,228.66	1,198,153,092.53	257,430,072.95	50,641,956.89	342,226,931.94	2,473,566,182.77	-958,780,774.90
--	--	------------------	----------------	------------------	----------------	---------------	----------------	------------------	-----------------

PEX1	Express Northern Line	152,476,431.89	37,020,897.17	51,011,855.10	14,229,899.42	3,055,999.37	32,387,750.31	137,706,401.37	14,770,030.52
PEX2	Express North Eastern Line	290,433,387.28	79,585,128.76	100,324,529.59	38,278,970.31	6,393,795.73	54,285,415.22	278,867,839.61	11,565,547.67
PEX4	Express Southern Line	308,370,420.16	60,105,694.46	121,025,580.72	45,054,361.89	8,212,588.22	62,507,162.38	296,905,387.57	11,465,032.49
PIC1	Inter City Northern Line	154,921,508.90	18,581,854.13	80,365,210.20	26,122,396.08	6,939,874.50	35,248,809.81	167,257,744.72	-12,336,235.82
PIC2	Inter City North Eastern Line	197,605,113.33	36,829,972.55	113,709,737.16	46,024,241.17	7,941,172.53	33,538,023.72	238,643,147.14	-41,038,033.81
PMX1	Mixed Trains Northern Line	583,875.49	11,647,351.45	4,503,361.77	1,640,883.52	65,084.90	1,540,053.23	19,396,744.35	-18,812,868.86
PMX2	Mixed Trains North Eastern Line	2,015,027.22	2,190,823.74	7,157,382.92	1,337,356.87	160,345.82	2,740,340.40	13,586,221.55	-11,571,194.33
PMX3	Mixed Trains Eastern Line	5,062,564.68	11,473,741.92	12,654,039.36	2,372,102.42	372,228.72	5,540,374.04	32,413,086.47	-27,350,521.79
PMX4	Mixed Trains Southern Line	7,559,721.74	56,218,556.80	45,981,874.94	11,367,425.86	1,272,475.36	21,325,922.78	136,166,254.74	-128,606,533.00
POR1	Ordinary Northern Line	114,415,389.80	41,459,139.14	137,457,256.87	32,687,493.13	8,032,039.49	69,823,398.65	289,459,297.27	-175,043,907.47
POR2	Ordinary North Eastern Line	121,945,096.69	46,396,835.68	122,200,153.16	33,517,957.01	7,298,543.86	68,739,882.77	278,153,372.48	-156,208,275.79
POR3	Ordinary Eastern Line	37,334,784.01	67,045,123.48	64,366,807.72	16,226,309.11	3,687,379.95	33,341,067.85	184,886,685.11	-147,351,901.10
POR4	Ordinary Southern Line	50,850,210.39	57,961,008.79	133,773,092.73	31,508,339.86	7,322,318.96	67,927,591.35	298,492,351.68	-247,642,141.29
PIC4	Inter City Southern Line	50,504,104.69	5,694,461.41	28,447,954.12	7,923,209.45	2,311,474.01	14,361,051.93	58,738,150.94	-8,234,046.25
PRA1	Rapid Northern Line	405,941,631.96	116,612,247.79	232,937,837.23	99,899,715.39	17,623,014.41	97,304,907.80	563,771,723.22	-157,830,091.26
PRA2	Rapid North Eastern Line	417,799,707.11	142,596,781.50	233,640,584.75	100,062,973.66	17,244,446.22	80,132,934.98	573,677,821.13	-155,878,114.02
PRA4	Rapid Southern Line	702,811,663.30	167,618,593.53	293,188,173.31	172,588,977.87	27,231,994.33	151,334,204.87	811,959,543.71	-109,147,880.41
PSB1	PSO Bangkok Commuter Northern Line	46,503,626.73	12,158,563.43	49,957,841.22	11,351,063.24	2,274,761.72	41,357,163.10	117,099,412.71	-70,595,785.98
PSB2	PSO Bangkok Commuter North Eastern Line	8,236,265.58	2,805,206.54	13,368,854.42	2,795,213.23	729,699.76	11,630,943.08	31,319,917.02	-23,083,651.44
PSB3	PSO Bangkok Commuter Eastern Line	26,862,547.90	26,449,151.23	34,397,200.00	9,144,701.30	1,732,767.47	27,233,648.44	98,957,468.44	-72,094,920.54
PSB4	PSO Bangkok Commuter Southern Line	5,393,560.29	3,083,018.20	10,543,199.39	1,659,708.03	516,270.30	9,918,705.42	25,720,901.33	-20,327,341.04
PSB5	PSO Bangkok Commuter Mae Klong	23,499,172.19	17,339,823.59	32,752,204.45	9,963,136.04	1,871,467.66	29,869,839.15	91,816,470.89	-68,317,298.70
PSE1	Special Express Northern Line	167,679,482.63	33,690,242.06	47,745,150.78	13,688,942.47	3,053,193.89	31,260,418.75	129,435,945.95	38,243,536.68
PSE2	Special Express Northeastern Line	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
PSE4	Special Express Southern Line	471,091,324.25	82,422,936.18	157,825,672.83	70,977,193.57	12,195,345.68	90,575,294.28	413,096,442.55	57,994,881.70
PSR1	PSO Rural Commuter Northern Line	23,844,136.86	19,024,349.85	52,573,457.91	13,768,054.41	4,426,561.37	38,774,137.18	128,567,580.73	-104,723,443.87
PSR2	PSO Rural Commuter North Eastern Line	39,282,457.01	43,359,155.91	148,123,936.12	38,524,825.74	9,932,806.53	76,585,913.47	314,506,436.86	-275,223,979.85
PSR3	PSO Rural Commuter Eastern Line	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
PSR4	PSO Rural Commuter Southern Line	77,107,018.08	69,053,928.95	221,502,974.69	49,470,257.48	10,088,854.10	95,634,245.07	445,950,260.29	-368,843,242.21
PSR5	PSO Rural Commuter Mae Klong	1,921,883.74	15,108,381.15	6,388,049.99	2,439,728.31	467,078.69	7,606,333.86	32,097,572.01	-30,085,688.27
PSTO	Special Train	7,627,680.00	290,365.26	1,902,522.85	267,811.61	54,523.24	540,053.91	3,035,276.87	4,572,383.13

7-37

1998/01/01-1998/12/31

18

การวิเคราะห์ทางการเงิน

PROFITABILITY STUDY F.Y. 1995  
EXPENDITURE

		INCOME	EXPENDITURE					TOTAL	PROFIT(LOSS)
			CIVIL	MECHANICAL	GENERAL	SIGNAL	TRAFFIC		
PXC4	Excursion Southern Line	2,779,287.99	3,433,689.24	3,980,321.31	1,316,154.97	446,473.47	3,494,781.62	12,671,420.61	-9,892,132.62
QXOP	Orient Express	33,924,805.72	7,773,154.65	3,547,979.69	1,473,626.85	535,790.04	1,838,142.24	15,168,693.47	18,756,112.25
Passenger Total		3,956,383,867.61	1,295,029,976.63	2,567,373,466.82	905,383,619.36	172,889,990.31	1,298,578,519.78	6,239,255,572.91	-2,282,871,705.30
Freight Intermodal		102,130,869.05	59,387,430.29	63,089,165.07	14,871,350.77	2,388,914.16	32,249,424.24	171,996,284.54	-69,865,415.49
Freight Industrial		1,006,081,464.46	397,025,176.51	732,028,553.10	152,377,771.18	31,775,248.42	205,829,186.96	1,519,033,936.17	-512,952,471.71
Freight Non Industrial		406,573,074.36	168,700,621.86	403,038,274.37	90,180,950.99	15,467,794.10	104,148,320.74	782,535,962.05	-375,962,887.69
Freight Total		1,514,785,407.87	625,113,228.66	1,198,153,992.53	257,430,072.95	50,641,956.69	342,226,931.94	2,473,566,182.77	-858,780,774.90
Express Total		751,280,239.33	176,711,720.38	272,361,965.41	97,563,231.61	17,662,383.33	149,180,327.91	713,479,628.65	37,800,610.68
Inter City Total		403,030,726.92	61,106,088.10	222,522,901.48	80,869,846.71	17,192,321.05	83,147,885.46	464,639,042.79	-61,608,315.87
Rapid Total		1,526,553,002.37	426,827,622.82	759,766,695.30	372,543,267.22	61,499,454.96	328,772,047.75	1,949,409,088.06	-422,856,085.69
Special Express Total		638,770,806.88	116,113,178.24	205,570,823.51	83,764,138.04	15,248,539.57	121,835,711.03	542,332,388.49	96,238,418.39
PSTO	Special Train	7,627,680.00	290,365.26	1,902,522.85	267,811.81	54,523.24	540,053.91	3,055,276.87	4,572,383.13
PXC4	Excursion Southern Line	2,779,287.99	3,433,689.24	3,980,321.31	1,316,154.97	446,473.47	3,494,781.62	12,671,420.61	-9,892,132.62
QXOP	Orient Express	33,924,805.72	7,773,154.65	3,547,979.69	1,473,626.85	535,790.04	1,838,142.24	15,168,693.47	18,756,112.25
Passenger Commercial Total		3,363,966,529.21	792,255,818.69	1,469,653,209.66	837,598,075.02	112,539,485.66	688,808,949.92	3,700,955,538.94	-336,989,009.73
Mixed Train Total		15,221,189.13	81,530,472.91	70,297,228.49	16,717,770.47	1,870,134.80	31,146,700.44	201,562,307.12	-186,341,117.99
Ordinary Total		324,545,480.89	212,862,107.08	457,817,310.48	113,940,066.10	26,340,282.26	239,831,940.63	1,050,791,706.55	-726,246,225.66
PSO Bangkok Commuter Total		110,495,172.69	61,835,762.99	141,019,296.49	34,923,841.84	7,124,966.90	120,010,299.20	354,914,170.41	-254,418,997.72
PSO Rural Commuter Total		142,155,495.69	146,545,814.96	428,586,418.71	102,203,865.94	24,915,120.69	218,780,629.59	921,031,849.89	-778,876,354.20
PSO Total		592,417,338.40	502,774,157.94	1,097,720,257.17	267,785,544.35	60,250,504.35	609,769,569.86	2,538,300,033.96	-1,945,882,695.56
Passenger Total		3,956,383,867.61	1,295,029,976.63	2,567,373,466.82	905,383,619.36	172,889,990.31	1,298,578,519.78	6,239,255,572.91	-2,282,871,705.30
QXOP	Overnight Parcels								
REPR	Property	1,741,850,651.58	7,688,917.13	1,520,034.06	154,624,699.96	6,403,786.64	1,486,868.46	171,724,306.24	1,570,126,345.34
XXCL	Excluded Items	140,984,905.81	77,513.81	15,211.60	12,799,463.93	64,086.28	14,879.69	12,971,154.31	128,013,751.50
GRAND TOTAL		7,354,004,332.87	1,927,909,636.23	3,767,062,705.01	1,330,237,856.20	229,999,818.92	1,542,307,199.87	8,897,517,216.23	-1,543,512,383.36

	INCOME	EXPENDITURE					TOTAL	PROFIT(LOSS)	
		CIVIL	MECHANICAL	GENERAL	SIGNAL	TRAFFIC			
Total									
FCDC	Domestic Containers - Carload	8,156,486.36	3,848,562.96	4,743,281.46	947,602.01	123,694.50	1,634,948.14	11,298,089.06	-3,141,602.70
FCDT	Domestic Containers - Trainload	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FCSC	Deepsea Containers - Carload	12,455,985.75	11,490,502.08	22,569,251.17	3,587,782.90	743,857.95	5,869,460.96	44,260,855.06	-31,804,869.31
FCST	Deepsea Containers - Trainload	130,613,495.38	68,021,746.99	45,739,879.93	12,875,142.12	1,869,204.75	33,642,326.22	162,148,300.01	-31,534,804.63
FIC1	Bagged Cement JCC	5,383,980.35	3,182,165.06	7,266,719.04	1,085,344.25	234,639.17	2,730,968.48	14,499,835.99	-9,115,855.64
FIC2	Bagged Cement SCC	77,040,379.89	27,824,984.84	85,125,173.77	15,740,690.66	3,197,304.83	25,717,535.62	157,605,689.68	-79,665,309.85
FIC3	Bagged Cement SCCC	7,774,478.48	3,320,378.77	8,509,039.92	1,316,464.72	284,234.29	3,760,528.74	17,190,646.43	-9,416,167.96
FICC	Bagged Cement - Carload other	20,347,485.56	10,689,317.50	16,784,345.20	2,838,843.42	576,364.27	5,356,935.71	36,245,806.10	-15,898,320.54
FIFC	Fertiliser - Carload	4,188,806.22	1,778,489.89	4,847,488.91	734,702.32	159,609.63	1,766,782.52	9,287,073.27	-5,098,267.05
FIG1	Gypsum - Carload Vanich	44,404,446.99	17,675,141.07	57,502,724.65	7,075,850.49	1,399,145.57	13,977,047.37	97,629,909.16	-53,225,462.17
FIG2	Gypsum - Trainload SCC	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FIGC	Gypsum - Carload other	278,588.16	143,949.93	605,985.35	46,564.68	9,249.84	124,855.75	930,605.55	-662,017.39
FIK1	Bulk Cement - Trainload JCC	9,475,745.93	2,763,489.81	6,544,442.13	770,995.56	212,722.30	2,909,934.31	13,201,584.10	-3,725,838.17
FIK2	Bulk Cement - Trainload TPI	96,403,243.60	48,986,019.55	82,875,337.61	14,444,166.54	3,638,257.44	26,977,068.41	176,920,849.56	-80,517,605.96
FIK3	Bulk Cement - Trainload Ban Chong SCC	37,557,211.16	10,035,507.27	28,688,786.09	3,526,897.29	1,057,899.13	14,231,591.32	57,540,681.11	-19,983,469.95
FIK4	Bulk Cement - Trainload SCCC	43,777,526.47	12,113,596.66	23,917,502.52	3,530,727.55	1,066,545.95	15,863,836.56	56,492,208.24	-12,714,681.77
FIKC	Bulk Cement - Carload	17,789,093.26	6,697,957.58	16,264,149.11	2,397,300.49	581,753.51	6,725,190.04	32,666,350.72	-14,877,257.46
FILC	Coal & Lignite - Carload other	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FLT	LPG Gas - Trainload	104,594,292.22	70,040,041.64	52,482,121.35	11,771,965.52	2,490,322.85	12,871,552.33	149,656,003.68	-45,061,711.46
FIMC	Minerals - Carload	19,779,640.91	7,571,795.12	26,594,860.79	4,010,221.68	819,803.67	7,462,171.45	46,458,852.62	-26,679,211.71
FINC	Construction Materials - Carload	4,437,747.23	1,319,663.19	4,618,570.98	547,973.08	123,766.68	1,017,199.14	7,627,173.08	-3,189,425.85
FIOC	Crude Oil - Carload Bang Chao	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FIOT	Crude Oil - Trainload Thai Shell	247,212,677.85	111,332,573.76	134,233,323.33	38,606,057.52	6,948,347.71	35,942,820.18	327,063,122.60	-79,850,444.65
FIP1	Petroleum Shell	112,508,808.31	50,855,395.71	74,576,609.49	15,127,350.82	3,481,348.63	20,864,611.58	164,905,256.24	-52,396,447.93
FIP2	Petroleum PTT	90,506,759.44	44,737,261.50	63,400,785.43	12,195,535.21	2,840,983.01	17,454,487.66	140,629,052.82	-50,122,293.38
FIP3	Petroleum Esso	75,812,383.96	37,442,482.16	53,285,126.88	9,750,669.54	2,285,384.70	14,579,700.25	117,343,363.53	-41,530,979.57
FIP4	Petroleum Caltex	24,555,366.90	11,578,543.16	15,634,456.41	2,413,637.84	652,742.64	4,368,059.00	34,647,439.04	-10,092,072.14
FIP5	Bunker Oil	31,608,784.15	10,629,615.89	8,240,375.98	1,461,953.79	145,160.38	4,447,045.54	24,924,151.58	6,684,632.57
FIPC	Petroleum - Carload other	2,103,317.07	1,088,962.62	2,094,640.15	305,571.08	72,623.72	540,606.40	4,102,403.98	-1,999,086.91
FIZC	Other Industrial - Carload	62,844,731.33	35,339,263.09	65,077,059.15	12,307,326.13	2,002,083.81	28,148,131.38	142,873,863.55	-80,029,132.22
FNBE	Beverages	32,788,230.66	15,080,738.61	39,065,286.73	7,045,457.00	1,375,916.48	12,600,055.83	75,167,454.65	-42,379,223.99
FNCG	Consumer Goods	14,555,451.41	6,502,389.84	14,692,167.04	2,665,582.34	433,084.08	5,982,014.07	30,275,237.36	-15,719,785.95
FNCN	Coconut & Copra	17,220,578.67	8,648,379.58	22,388,256.58	3,842,182.16	752,551.54	8,067,002.99	43,698,372.86	-26,477,794.19
FNFL	Flour & Noodle	18,941,622.25	6,690,934.73	17,461,765.86	2,904,650.06	544,496.45	6,225,970.07	33,827,817.16	-14,886,194.91
FNFP	Fish Products	228,621.25	121,657.04	305,828.36	48,907.82	10,000.94	107,449.93	593,844.10	-365,222.85
FNLI	Livestock	2,790,922.51	1,182,081.58	6,895,110.79	469,254.09	90,755.53	1,071,568.66	9,708,770.65	-6,917,848.14
FNLO	Logs	931,108.01	438,467.45	2,381,316.38	142,938.11	30,134.88	285,209.88	3,258,066.70	-2,326,958.69
FNLU	Lumber	37,720,558.86	14,360,853.13	48,395,252.48	7,211,031.41	1,655,964.63	10,548,538.51	82,171,640.16	-44,461,081.30
FNMO	Maize - Other	3,148.09	1,810.92	4,997.00	672.00	138.66	4,154.95	11,773.52	-8,625.43
FNMS	Maize - Southern Region	3,800,823.18	1,244,495.51	3,854,631.32	580,133.62	131,214.35	1,080,153.57	6,890,628.37	-3,089,805.19

การวิเคราะห์กำไร  
PROFITABILITY STUDY F.Y. 1996  
EXPENDITURE

		INCOME	EXPENDITURE					TOTAL	PROFIT(LOSS)
			CIVIL	MECHANICAL	GENERAL	SIGNAL	TRAFFIC		
FNMX	Military & Police Effects	13,528,928.00	4,725,378.59	6,757,980.68	897,931.82	92,123.16	3,807,816.27	16,281,230.51	-2,752,302.51
FNRO	Rice - Other	4,506,770.53	2,442,427.90	5,103,953.78	804,552.36	165,372.67	1,678,862.52	10,395,169.23	-5,888,398.70
FNRS	Rice - Southern Region	140,951,083.55	56,095,704.93	165,844,147.26	37,163,404.02	6,809,867.57	45,325,990.66	311,239,134.45	-170,288,050.90
FNRU	Rubber	25,991.59	16,232.28	38,430.34	5,371.33	1,160.88	13,953.02	76,147.84	-50,156.25
FNSU	Sugar	20,179,345.15	9,155,510.15	15,053,440.74	2,540,519.98	518,730.98	4,537,842.12	31,805,843.98	-11,626,498.83
FNVP	Vehicles & Parts	423,212.69	198,955.05	711,241.58	45,544.29	4,770.32	176,810.82	1,137,322.07	-714,109.38
FNZN	Other Non-industrial	9,929,748.37	5,507,510.80	9,836,899.73	1,714,499.10	301,979.94	3,841,647.96	21,202,537.54	-11,272,789.17
FSUN	Sundries	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Freight Total		1,611,037,607.64	742,920,874.86	1,271,012,743.44	247,500,968.80	49,935,334.01	414,520,236.90	2,725,890,157.80	-1,114,852,550.16
PEX1	Express Northern Line	164,658,951.65	40,173,424.89	60,244,835.09	16,825,326.73	3,040,538.72	32,963,719.53	153,247,844.96	11,411,106.69
PEX2	Express North Eastern Line	336,255,365.74	78,402,958.74	102,732,192.24	38,586,871.09	6,222,536.08	53,410,456.08	279,355,014.23	56,900,351.51
PEX4	Express Southern Line	305,862,743.83	64,669,401.92	119,223,162.53	41,558,338.54	7,397,947.90	56,852,166.06	289,701,016.95	16,161,726.88
PIC1	Inter City Northern Line	210,121,337.02	30,888,399.83	108,037,314.89	58,448,269.55	9,422,558.95	46,069,371.64	252,865,914.86	-42,744,577.84
PIC2	Inter City North Eastern Line	183,584,473.65	47,039,612.11	150,262,303.15	60,630,993.23	9,317,204.43	47,928,830.88	315,178,943.79	-131,594,470.14
PMX1	Mixed Trains Northern Line	591,494.46	12,851,111.23	1,672,839.87	646,872.96	58,992.38	1,597,835.15	18,837,651.60	-16,246,157.14
PMX2	Mixed Trains North Eastern Line	2,013,772.27	2,769,566.98	6,450,512.25	1,038,462.55	289,091.37	4,373,244.27	14,920,877.42	-12,907,105.15
PMX3	Mixed Trains Eastern Line	3,315,229.46	9,336,600.77	8,378,910.25	1,424,240.70	251,300.56	5,569,821.30	24,960,673.58	-21,645,644.12
PMX4	Mixed Trains Southern Line	8,548,210.42	42,055,037.58	24,657,740.60	5,515,683.54	1,044,513.91	22,920,095.36	96,193,070.98	-87,644,860.56
POR1	Ordinary Northern Line	112,006,828.60	42,607,555.15	146,136,058.61	29,776,169.47	7,466,076.35	79,803,891.71	305,789,751.30	-193,782,922.70
POR2	Ordinary North Eastern Line	138,007,558.90	54,240,353.88	120,431,618.09	28,384,705.95	6,740,715.00	57,265,780.72	267,063,253.64	-129,055,694.74
POR3	Ordinary Eastern Line	41,881,948.73	56,920,008.60	60,976,945.60	12,613,893.65	3,353,969.79	36,697,354.38	170,462,191.02	-128,580,242.29
POR4	Ordinary Southern Line	52,618,908.70	65,195,808.29	113,964,899.26	21,066,716.97	6,542,194.53	63,477,967.96	270,248,587.01	-217,629,678.31
PPTO	Inter City Southern Line	128,003,379.23	15,891,958.19	65,634,342.68	26,545,559.82	5,473,215.60	24,579,529.80	138,124,605.10	-10,121,226.87
PRA1	Rapid Northern Line	394,624,046.27	128,591,137.36	247,403,195.51	95,524,267.05	16,268,835.42	96,935,925.79	584,723,351.14	-190,099,304.87
PRA2	Rapid North Eastern Line	453,284,326.85	145,017,032.42	232,351,569.44	98,994,478.46	16,474,458.13	83,362,067.75	576,199,606.19	-122,915,279.34
PRA4	Rapid Southern Line	646,023,712.63	177,658,273.72	301,690,159.57	160,507,912.45	23,958,403.49	127,961,956.41	791,774,705.64	-145,750,993.01
PSB1	PSO Bangkok Commuter Northern Line	62,155,674.93	15,587,849.72	60,149,775.88	11,174,399.26	2,661,790.07	54,990,396.13	144,564,211.06	-82,408,536.13
PSB2	PSO Bangkok Commuter North Eastern Line	9,132,674.04	3,047,899.43	13,832,642.22	2,026,729.00	661,177.13	11,264,565.94	30,533,013.71	-21,400,339.67
PSB3	PSO Bangkok Commuter Eastern Line	39,145,613.60	25,509,300.40	44,872,504.41	8,488,640.21	1,833,076.02	33,156,889.37	113,860,410.41	-74,714,796.81
PSB4	PSO Bangkok Commuter Southern Line	7,042,643.19	23,304,756.36	17,248,275.62	3,431,539.06	1,175,932.33	18,482,948.39	63,643,451.78	-56,600,808.59
PSB5	PSO Bangkok Commuter Mae Klong	25,559,032.18	18,442,733.90	29,585,209.38	5,612,436.22	1,688,742.31	19,128,877.77	74,457,999.58	-48,898,967.40
PSE1	Special Express Northern Line	179,127,993.46	37,275,642.44	60,091,444.32	14,077,548.93	3,018,905.69	32,015,867.35	146,479,408.73	32,648,584.73
PSE2	Special Express Northeastern Line	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
PSE4	Special Express Southern Line	468,370,545.66	87,222,366.68	166,827,360.14	70,247,026.54	11,214,774.13	78,707,228.62	414,218,756.10	54,151,789.56
PSR1	PSO Rural Commuter Northern Line	26,632,152.76	21,536,827.55	59,241,700.77	10,497,073.03	4,030,445.92	49,052,867.00	144,358,914.28	-117,726,761.52
PSR2	PSO Rural Commuter North Eastern Line	43,136,816.71	51,032,151.20	125,800,578.38	25,742,440.79	8,996,945.75	77,720,763.95	289,292,880.07	-246,156,063.36
PSR3	PSO Rural Commuter Eastern Line	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
PSR4	PSO Rural Commuter Southern Line	67,337,630.56	71,083,434.58	215,492,366.96	50,338,221.33	9,100,572.25	103,326,658.52	449,341,253.64	-382,003,623.08
PSR5	PSO Rural Commuter Mae Klong	2,575,889.57	16,118,885.63	4,841,201.29	1,334,907.87	422,369.50	5,331,017.88	28,048,382.18	-25,472,492.61

การวิเคราะห์การเงิน  
PROFITABILITY STUDY F.Y. 1996

ปี 2539

		EXPENDITURE					TOTAL	PROFIT(LOSS)	
INCOME		CIVIL	MECHANICAL	GENERAL	SIGNAL	TRAFFIC			
PXC4	Excursion Southern Line	1,670,552.75	3,028,084.02	3,717,934.94	724,894.82	320,107.42	2,920,218.51	10,711,239.72	-9,040,686.97
QXOP	Orient Express Hauled Charge	31,567,503.08	7,713,693.07	7,734,467.47	1,452,203.40	420,750.71	1,758,987.58	19,080,102.22	12,487,400.86
Passenger Total		4,153,072,590.90	1,396,015,498.86	2,680,813,560.26	903,497,030.34	168,923,761.05	1,329,988,562.92	6,479,238,413.43	-2,326,165,822.53
Freight Intermodal		151,225,967.49	83,360,812.02	73,052,412.55	17,410,527.02	2,736,757.20	41,146,735.32	217,707,244.12	-66,481,276.63
Freight Industrial		1,141,285,495.38	527,146,534.72	839,169,624.26	162,006,810.09	34,280,293.73	267,838,659.74	1,830,441,922.53	-619,156,427.15
Freight Non Industrial		318,526,144.77	132,413,528.11	358,790,706.53	68,083,631.49	12,918,283.07	105,534,841.84	677,740,991.14	-359,214,846.37
Freight Total		1,611,037,607.64	742,920,874.86	1,271,012,743.44	247,500,968.60	49,935,334.01	414,520,236.90	2,725,890,157.80	-1,114,852,550.16
Express Total		806,777,061.22	183,245,785.55	282,200,189.86	96,970,536.37	16,661,022.70	143,226,341.67	722,303,876.15	84,473,185.07
Inter City Total		521,709,189.90	93,819,970.13	323,933,960.73	145,624,822.60	24,212,978.97	118,577,732.32	706,169,464.75	-184,460,274.85
Rapid Total		1,493,932,085.75	451,266,443.51	781,444,924.52	355,026,647.96	56,699,697.04	308,259,949.95	1,952,697,662.97	-458,765,577.22
Special Express Total		647,498,539.12	124,498,009.12	226,918,804.46	84,324,575.47	14,233,679.82	110,723,095.96	560,698,164.83	86,800,374.29
PSTO	Special Train	8,215,580.00	792,632.17	1,429,498.82	260,137.16	57,600.21	461,261.14	3,001,129.51	5,214,450.49
PXC4	Excursion Southern Line	1,670,552.75	3,028,084.02	3,717,934.94	724,894.82	320,107.42	2,920,218.51	10,711,239.72	-9,040,686.97
QXOP	Orient Express Hauled Charge	31,567,503.08	7,713,693.07	7,734,467.47	1,452,203.40	420,750.71	1,758,987.58	19,080,102.22	12,487,400.86
Passenger Commercial Total		3,511,370,511.82	864,364,617.57	1,627,379,780.80	584,383,817.77	112,605,836.88	685,927,587.13	3,974,661,640.16	-463,291,128.34
Mixed Train Total		14,468,706.61	67,022,316.56	41,160,002.98	8,625,259.75	1,643,898.22	34,460,996.06	152,912,473.58	-138,443,766.97
Ordinary Total		344,515,244.93	218,984,725.93	441,509,521.57	91,841,566.03	24,102,974.67	237,144,994.77	1,013,563,782.97	-669,048,538.04
PSO Bangkok Commuter Total		143,035,637.94	85,892,539.84	165,368,407.51	30,733,743.75	8,020,717.86	137,023,677.60	427,059,085.55	-284,023,448.61
PSO Rural Commuter Total		139,682,469.60	159,771,298.96	405,375,847.41	87,912,643.03	22,550,333.42	235,431,307.35	911,041,430.17	-771,358,940.57
PSO. Total		641,702,079.08	531,650,881.29	1,053,433,779.46	219,113,212.57	56,317,924.16	644,060,975.79	2,504,576,773.27	-1,862,874,694.19
Passenger Total		4,153,072,590.90	1,396,015,498.86	2,680,813,560.26	903,497,030.34	168,923,761.05	1,329,988,562.92	6,479,238,413.43	-2,326,165,822.53
QXOP	Overnight Parcels	2,063,571,910.21	11,034,974.05	1,940,369.78	173,007,253.52	7,706,524.98	1,719,859.86	195,409,382.19	1,868,162,528.02
REPR	Property	83,798,180.48	412,808.30	317.51	11,619.89	1,261.12	281.43	428,288.26	83,371,892.22
XXCL	Excluded Items								
GRAND TOTAL		7,911,480,289.23	2,150,384,156.07	3,953,766,990.99	1,324,016,872.35	226,567,281.15	1,746,228,941.11	9,400,964,241.67	-1,489,483,952.44

7-41

เอกสารแนบท้ายบท



หน้า 22

PROFITABILITY STUDY F.Y. 1997

EXPENDITURE

	INCOME	EXPENDITURE					TOTAL	PROFIT(LOSS)	
		CIVIL	MECHANICAL	GENERAL	SIGNAL	TRAFFIC			
Total									
FCDC	Domestic Containers - Carload	8,402,987.88	4,921,527.76	6,300,398.87	1,208,893.95	155,440.21	2,059,892.34	14,646,153.24	-6,243,165.36
FCDT	Domestic Containers - Trainload	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FCSC	Deepsea Containers - Carload	11,462,902.72	10,540,139.14	21,108,898.99	3,436,178.91	718,605.33	5,245,432.14	41,049,254.51	-29,586,351.79
FCST	Deepsea Containers - Trainload	197,499,240.78	57,657,552.55	78,495,451.93	22,405,740.10	3,287,675.00	28,317,322.49	190,163,742.08	7,335,498.70
FIC1	Bagged Cement JCC	4,644,860.23	2,841,252.88	6,024,252.03	939,041.31	205,867.36	2,530,920.46	12,541,334.04	-7,896,473.81
FIC2	Bagged Cement SCC	53,627,002.25	22,217,810.84	66,499,305.94	12,672,840.84	2,542,107.27	24,370,325.48	130,302,797.01	-66,475,734.76
FIC3	Bagged Cement SCCC	12,428,137.73	5,332,991.22	14,664,971.10	2,221,205.75	485,976.36	6,369,776.41	29,074,920.83	-16,546,793.10
FICC	Bagged Cement - Carload other	14,821,638.50	8,997,999.63	12,471,818.88	2,158,888.86	441,139.81	4,823,495.29	28,693,342.48	-14,071,703.98
FIFC	Fertiliser - Carload	3,580,419.64	1,478,844.63	4,216,221.37	625,595.82	140,425.28	1,297,895.07	7,758,982.18	-4,178,562.54
FIG1	Gypsum - Carload Vanich	37,299,129.08	19,074,414.49	51,244,931.85	6,333,354.65	1,202,923.38	14,597,951.57	92,453,575.95	-55,154,446.87
FIG2	Gypsum - Trainload SCC	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FIGC	Gypsum - Carload other	87,752.81	41,783.47	145,198.25	12,102.24	2,490.07	23,525.18	225,099.22	-137,346.41
FICJ	Bulk Cement - Trainload JCC	7,273,355.29	1,814,931.78	5,543,983.18	723,311.00	156,579.04	2,257,388.17	10,496,193.17	-3,222,837.88
FICI	Bulk Cement - Trainload TPI	137,030,654.14	68,963,511.71	126,446,433.77	30,598,647.80	5,812,138.01	40,091,567.18	271,912,296.47	-134,881,644.33
FICL	Bulk Cement - Trainload Ban Chong SCC	32,884,645.17	6,599,131.54	27,190,040.38	3,464,425.71	1,050,761.50	13,345,875.40	51,650,234.53	-18,765,589.36
FICM	Bulk Cement - Trainload SCCC	40,644,768.26	8,678,066.41	21,644,191.53	3,358,082.28	991,340.40	14,985,132.96	49,656,813.58	-9,012,045.32
FICN	Bulk Cement - Carload	21,998,481.54	7,633,296.33	18,266,432.14	2,764,306.84	652,150.07	9,616,809.62	38,932,795.01	-16,934,313.47
FICO	Coal & Lignite - Carload other	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FICP	LPG Gas - Trainload	123,194,909.47	57,911,584.24	72,473,002.10	15,684,162.39	3,318,789.40	16,502,879.41	165,890,417.54	-42,695,508.07
FICQ	Minerals - Carload	16,089,900.07	6,297,379.23	19,792,386.20	3,261,218.18	660,307.94	5,884,156.58	35,895,448.13	-19,805,548.06
FINC	Construction Materials - Carload	3,411,657.76	1,206,364.41	5,260,743.10	445,918.59	104,469.51	1,042,961.33	8,060,456.95	-4,648,799.19
FIOC	Crude Oil - Carload Bang Chao	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FIOI	Crude Oil - Trainload Thai Shell	248,889,353.59	87,595,184.15	150,860,088.49	47,577,580.79	6,782,524.14	34,216,532.44	327,031,910.00	-77,142,556.41
FIP1	Petroleum Shell	132,808,099.53	59,083,222.69	102,089,515.57	24,765,524.47	4,499,193.09	24,232,788.01	214,670,243.83	-81,862,144.30
FIP2	Petroleum PTT	85,976,016.07	39,070,149.68	68,163,443.43	14,547,745.64	2,779,315.73	17,407,156.41	141,967,810.89	-56,991,794.82
FIP3	Petroleum Esso	76,857,331.53	34,022,769.64	61,330,822.43	12,694,630.76	2,428,563.23	17,404,599.27	127,881,385.33	-51,024,053.80
FIP4	Petroleum Caltex	22,188,223.07	8,483,306.87	16,195,989.07	2,871,584.66	604,744.36	4,558,937.38	32,514,561.34	-10,326,338.27
FIP5	Bunker Oil	44,511,162.42	17,934,951.16	22,647,646.25	4,144,413.53	894,700.76	7,277,923.41	52,899,835.12	-8,388,472.70
FIPC	Petroleum - Carload other	5,562,097.70	2,912,258.68	5,461,166.42	823,152.68	198,241.23	1,266,264.54	10,661,083.66	-5,098,985.96
FIZC	Other Industrial - Carload	55,789,983.40	30,223,876.87	57,386,567.76	10,978,341.99	1,709,904.49	23,202,211.05	123,501,002.17	-67,711,018.77
FNBE	Beverages	31,690,035.62	14,300,852.16	36,959,122.32	6,715,343.88	1,300,063.52	13,274,272.32	72,549,654.20	-40,859,618.58
FNCG	Consumer Goods	11,586,507.09	5,199,696.41	12,158,130.48	2,199,659.25	354,056.13	4,698,392.89	24,609,935.16	-13,023,428.07
FNCN	Coconut & Copra	15,834,621.26	7,960,377.25	20,267,776.82	3,572,338.31	692,034.41	10,088,760.81	42,581,287.60	-26,746,666.34
FNFL	Flour & Noodle	23,760,425.57	9,191,698.07	21,882,964.48	3,863,035.08	714,830.77	7,083,456.01	42,735,984.41	-18,975,558.84
FNFP	Fish Products	95,091.89	48,678.39	127,500.95	19,775.12	4,268.63	39,457.89	239,680.99	-144,589.10
FNLI	Livestock	245,082.72	91,097.98	2,122,725.88	41,302.76	8,535.08	88,293.60	2,351,954.70	-2,106,871.98
FNLO	Logs	442,205.22	199,401.48	2,622,516.38	68,307.98	14,727.95	151,917.81	3,056,971.62	-2,614,766.40
FNLU	Lumber	25,395,619.96	9,575,080.40	30,121,838.99	4,377,731.48	1,011,854.82	8,306,051.89	51,392,654.99	-25,997,035.03
FNLV	Minerals - Other	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

7-42

เอกสารแนบฉบับที่

หน้า 23



			CIVIL	MECHANICAL	GENERAL	SIGNAL	TRAFFIC		
FNMX	Military & Police Effects	12,261,151.00	3,136,185.81	10,207,407.74	1,333,129.93	242,246.41	4,390,221.00	19,308,190.88	-7,048,039.88
FNRO	Rice - Other	4,718,915.20	2,380,010.23	5,012,479.72	813,031.10	167,383.20	1,968,546.70	10,341,450.96	-5,622,535.76
FNRS	Rice - Southern Region	120,762,886.12	48,795,837.47	140,925,966.52	32,502,725.67	5,697,527.86	40,140,218.95	268,062,276.46	-147,299,390.34
FNRU	Rubber	26,284.89	14,711.59	34,471.60	5,715.06	1,051.95	12,853.64	68,803.84	-42,518.96
FNSU	Sugar	22,119,047.65	9,486,602.91	25,076,612.62	4,083,581.93	878,404.61	6,722,991.24	46,248,193.32	-24,129,145.67
FNVP	Vehicles & Parts	952,165.09	367,378.67	1,749,667.10	115,953.64	18,438.05	271,144.77	2,522,582.02	-1,570,416.93
FNZN	Other Non-industrial	8,724,320.84	4,913,133.06	8,735,470.41	1,534,095.19	269,466.46	3,351,186.16	18,803,351.28	-10,079,030.44
FSUN	Sundries	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Freight Total	1,691,289,980.43	688,087,730.20	1,364,740,475.43	292,186,169.39	53,297,852.89	422,258,439.04	2,820,570,656.75	-1,129,280,676.32
PEX1	Express Northern Line	169,617,119.13	41,221,627.91	65,831,814.89	21,102,130.58	3,215,932.53	36,649,326.38	168,020,832.29	1,596,286.84
PEX2	Express North Eastern Line	361,718,735.52	72,683,680.81	110,578,787.72	54,526,559.31	6,671,889.13	56,772,791.03	301,233,708.01	60,485,027.51
PEX4	Express Southern Line	345,196,556.08	72,118,497.21	126,811,567.21	60,268,547.55	8,188,182.02	62,970,054.65	330,136,848.64	15,059,707.44
PIC1	Inter City Northern Line	215,529,394.56	36,454,744.17	146,895,065.57	77,296,870.23	10,392,898.26	47,759,509.64	318,799,087.87	-103,269,693.31
PIC2	Inter City North Eastern Line	198,447,955.70	36,930,874.08	123,235,147.25	69,277,790.67	9,826,009.65	50,031,295.44	289,301,117.09	-90,853,161.39
PMX1	Mixed Trains Northern Line	505,289.00	14,918,836.69	2,180,331.51	803,761.50	76,224.00	1,855,632.04	19,834,785.74	-19,329,496.74
PMX2	Mixed Trains North Eastern Line	2,524,721.67	3,282,432.80	4,081,416.59	755,214.91	184,005.85	4,873,913.02	13,176,983.16	-10,652,261.49
PMX3	Mixed Trains Eastern Line	3,993,941.85	6,772,215.22	11,324,622.73	2,053,138.46	327,823.31	4,935,531.18	25,413,330.90	-21,419,389.05
PMX4	Mixed Trains Southern Line	8,874,788.85	43,134,397.98	31,558,091.09	8,341,629.56	1,172,464.07	26,119,719.69	110,326,322.39	-101,451,533.64
POR1	Ordinary Northern Line	102,498,114.72	48,503,682.51	159,817,785.66	41,329,704.03	7,832,404.77	82,850,829.99	340,334,406.96	-237,836,292.24
POR2	Ordinary North Eastern Line	93,925,999.15	51,123,339.53	144,947,479.11	38,457,682.46	6,853,405.21	67,592,667.73	308,974,574.05	-215,048,574.90
POR3	Ordinary Eastern Line	38,914,836.96	43,091,085.14	73,466,411.18	16,704,723.85	3,514,247.74	30,333,435.40	167,109,903.32	-128,195,066.36
POR4	Ordinary Southern Line	61,363,558.83	64,795,788.04	139,898,366.24	33,166,821.61	7,243,969.86	64,910,499.27	310,015,445.01	-248,651,886.18
PPTO	Inter City Southern Line	136,612,411.41	23,388,779.62	71,998,037.93	34,895,161.16	5,989,414.45	22,346,294.31	158,617,687.47	-22,005,276.06
PRA1	Rapid Northern Line	398,606,023.00	122,863,268.54	241,170,838.68	120,438,611.29	16,905,624.81	103,578,936.70	604,957,280.03	-206,351,257.03
PRA2	Rapid North Eastern Line	478,957,179.04	140,421,669.57	231,239,335.82	133,209,568.17	17,502,499.69	92,300,947.81	614,674,021.05	-135,716,842.01
PRA4	Rapid Southern Line	596,451,066.86	188,074,119.02	308,674,360.44	198,796,736.62	24,274,832.45	137,196,401.02	857,016,449.56	-260,565,382.70
PSB1	PSO Bangkok Commuter Northern Line	54,794,788.28	13,067,651.40	77,522,945.95	16,474,383.41	2,821,732.59	49,541,895.31	159,448,608.66	-104,653,820.38
PSB2	PSO Bangkok Commuter North Eastern Lin	9,272,071.79	2,536,421.61	15,239,429.52	2,793,483.54	693,178.46	10,349,670.60	31,612,183.73	-22,340,111.94
PSB3	PSO Bangkok Commuter Eastern Line	54,520,053.90	19,370,095.00	63,635,293.89	14,300,608.19	2,339,671.85	33,265,742.23	132,911,411.15	-78,391,367.25
PSB4	PSO Bangkok Commuter Southern Line	9,295,332.61	26,424,282.20	22,387,474.99	5,294,464.44	1,544,083.62	19,140,463.37	74,790,768.62	-65,495,436.01
PSB5	PSO Bangkok Commuter Mae Klong	29,355,944.18	12,614,238.86	36,144,923.48	7,810,392.45	1,790,838.61	17,695,132.01	76,055,525.41	-46,699,581.23
PSE1	Special Express Northern Line	191,414,490.61	41,886,739.82	64,511,340.61	21,300,312.12	3,285,201.44	33,019,009.75	163,982,603.74	27,431,886.87
PSE2	Special Express Northeastern Line	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
PSE4	Special Express Southern Line	456,675,297.13	99,372,359.47	171,724,172.06	89,441,375.05	11,572,785.76	79,291,463.18	451,402,155.52	5,273,141.61
PSR1	PSO Rural Commuter Northern Line	20,236,880.64	26,992,037.39	65,570,051.11	13,308,993.33	4,245,277.46	59,861,525.67	169,977,884.95	-149,741,004.31
PSR2	PSO Rural Commuter North Eastern Line	52,124,507.72	54,935,744.68	152,329,509.69	36,295,191.45	9,783,384.14	103,582,057.55	356,925,887.50	-304,801,379.78
PSR3	PSO Rural Commuter Eastern Line	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
PSR4	PSO Rural Commuter Southern Line	93,476,812.35	90,224,543.40	219,092,718.92	65,326,141.55	10,773,561.91	130,324,559.92	515,741,528.71	-422,265,716.36
PSR5	PSO Rural Commuter Mae Klong	1,547,097.11	12,845,605.88	5,695,041.92	1,425,683.31	446,933.07	4,859,871.81	25,313,135.79	-23,766,038.68
PSTO	Special Train	7,322,125.00	496,686.64	1,592,791.76	373,125.90	68,634.74	483,722.33	3,014,961.36	4,307,163.64
PXC4	Excursion Southern Line	1,337,148.86	2,727,381.39	4,335,202.75	910,602.81	353,646.95	2,882,098.66	11,208,932.56	-9,871,783.70
QXOP	Oriant Express Hauled Charge	31,895,490.17	12,642,234.76	7,035,876.71	1,756,352.21	470,536.03	1,756,863.97	23,661,863.69	8,233,626.48

การวิเคราะห์ทางการเงิน

ปี 2540

		CIVIL	MECHANICAL	GENERAL	SIGNAL	TRAFFIC		
Passenger Total	4,227,004,732.68	1,425,935,061.35	2,900,326,232.97	1,188,235,764.72	180,321,314.44	1,439,171,861.47	7,133,990,234.95	-2,906,985,502.27
Freight Intermodal	217,365,131.38	73,119,219.45	105,904,749.90	27,050,812.97	4,161,720.54	35,822,646.97	245,859,149.83	-28,494,018.45
Freight Industrial	1,192,799,639.25	498,414,890.26	938,019,849.35	203,466,076.64	37,664,662.44	287,306,872.74	1,964,872,341.42	-772,072,702.17
Freight Non Industrial	281,125,209.80	116,553,620.49	320,815,876.19	61,668,259.78	11,471,479.71	99,328,919.33	609,839,165.50	-328,713,955.70
Freight Total	1,691,289,980.43	688,087,730.20	1,364,740,475.43	292,186,159.39	53,297,852.69	422,258,439.04	2,820,570,656.75	-1,129,280,676.32
Express Total	876,532,410.73	186,023,805.93	303,022,169.81	135,897,237.44	18,056,003.89	156,392,172.07	799,391,388.93	77,141,021.80
Inter City Total	550,589,761.67	96,774,397.87	342,128,250.75	181,469,822.05	26,208,322.36	120,137,099.40	766,717,892.43	-216,128,130.76
Rapid Total	1,474,014,268.90	451,359,057.13	781,084,534.95	452,444,916.09	58,682,066.95	333,076,285.53	2,076,647,760.64	-602,633,481.74
Special Express Total	648,089,787.74	141,259,099.30	236,235,512.56	110,741,687.17	14,637,987.20	112,310,472.92	615,384,759.26	32,705,028.48
Special Train	7,322,125.00	496,686.64	1,592,791.76	373,125.96	68,634.74	483,722.33	3,014,961.36	4,307,163.64
Excursion Southern Line	1,337,148.86	2,727,381.39	4,335,202.75	910,602.81	353,640.95	2,882,098.66	11,208,932.56	-9,871,783.70
Orient Express Hauled Charge	31,895,490.17	12,642,234.76	7,035,876.71	1,756,352.21	470,536.03	1,756,863.97	23,661,863.69	8,233,626.48
Passenger Commercial Total	3,589,780,993.07	891,282,663.01	1,676,454,339.40	683,593,743.65	118,678,087.92	727,038,714.89	4,296,027,648.88	-706,246,555.81
Mixed Train Total	15,898,741.37	68,107,882.69	49,144,461.92	11,953,744.43	1,760,537.23	37,784,795.93	168,761,422.20	-152,852,680.83
Ordinary Total	296,702,509.56	207,513,895.22	518,130,042.19	129,658,931.95	25,444,027.69	245,687,432.40	1,126,434,329.34	-829,731,819.68
PSO Bangkok Commuter Total	157,238,190.76	74,032,689.07	214,930,067.82	46,673,332.03	9,189,505.13	129,992,903.52	474,818,497.57	-317,580,306.81
PSO Rural Commuter Total	167,384,297.82	184,997,931.36	442,687,321.64	116,356,012.65	25,249,156.58	298,868,014.74	1,067,958,436.96	-900,574,139.14
PSO. Total	637,223,739.61	534,652,398.34	1,224,891,893.57	304,642,021.06	61,643,226.52	712,133,146.58	2,837,962,686.07	-2,200,738,946.46
Passenger Total	4,227,004,732.68	1,425,935,061.35	2,900,326,232.97	1,188,235,764.72	180,321,314.44	1,439,171,861.47	7,133,990,234.95	-2,906,985,502.27
Overnight Parcels								
Property	2,428,132,746.84	7,216,267.79	1,733,618.56	147,869,934.11	6,525,053.25	1,445,312.17	164,790,185.93	2,263,342,560.91
Excluded Items	129,188,373.95	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	129,188,373.95
GRAND TOTAL	8,475,615,833.90	2,121,239,059.34	4,266,800,326.97	1,628,291,858.22	240,144,220.42	1,862,875,612.68	10,119,351,077.63	-1,643,735,243.73
	8,464,931,808.76							

Railway Authority

BALANCE SHEET

	HISTORICAL				
	2536	2537	2538	2539	2540
<b>ASSETS:</b>					
<b>Current Assets</b>					
Cash	48,609,640	51,159,866	86,642,003	92,237,438	283,418,848
Accounts/Notes Receivable	647,928,210	2,502,404,284	1,026,567,272	1,442,160,184	1,913,422,886
Inventory	1,717,202,163	1,748,007,539	1,737,017,160	2,246,654,901	2,147,999,915
Prepaid Expenses	105,361,822	35,896,591	38,563,732	1,839,610	2,990,578
Other Current Assets	4,501,328	3,072,393	1,597,344	665,331	370,251
<b>Total Current Assets</b>	<b>2,523,603,162</b>	<b>4,341,340,673</b>	<b>2,890,387,512</b>	<b>3,783,587,464</b>	<b>4,348,202,477</b>
<b>Fixed Assets</b>					
Furniture & Fixtures	8,034,490,683	9,608,558,840	10,973,303,273	12,429,087,242	13,180,044,358
Equipment	15,553,468,397	18,600,885,256	21,237,208,959	24,123,835,120	25,644,841,476
Other Fixed Assets	310,054,533	128,899,065	1,266,357,486	1,898,114,723	2,672,524,027
Less: Accumulated Depreciation	632,271,415	756,418,838	858,217,167	1,041,244,528	1,167,616,240
<b>Net Fixed Assets</b>	<b>23,265,742,198</b>	<b>27,581,924,322</b>	<b>32,618,652,551</b>	<b>37,409,792,557</b>	<b>40,329,793,621</b>
<b>Other Assets</b>					
Investments	22,000,000	22,000,000	22,000,000	22,000,000	22,000,000
Other Assets	2,631,930,185	2,477,406,136	0	0	0
<b>Total Other Assets</b>	<b>2,653,930,185</b>	<b>2,499,406,136</b>	<b>22,000,000</b>	<b>22,000,000</b>	<b>22,000,000</b>
<b>Total Assets</b>	<b>28,443,275,544</b>	<b>34,422,671,131</b>	<b>35,531,040,064</b>	<b>41,215,350,021</b>	<b>44,699,996,098</b>
<b>LIABILITIES &amp; EQUITY:</b>					
<b>Current Liabilities</b>					
Accounts Payable	1,618,126,150	1,674,498,094	430,376,276	2,257,066,038	2,047,432,755
Accrued Expenses/Taxes	710,903,872	1,084,397,076	1,352,353,161	938,782,500	1,286,307,134
Notes Payable - Current Portion	116,000,000	108,000,000	157,137,721	106,414,200	213,231,376
Current Portion of Long-Term Debt	649,880,861	817,577,187	855,435,409	1,564,287,955	2,552,130,272
Other Current Liabilities	38,756,948	42,479,449	17,535,135	8,441,864	8,870,492
<b>Total Current Liabilities</b>	<b>3,133,667,831</b>	<b>3,716,951,806</b>	<b>2,812,837,703</b>	<b>4,964,985,557</b>	<b>6,107,972,028</b>
<b>Long-Term Liabilities</b>					
Long-Term Debt	11,862,502,554	13,971,956,645	13,653,377,102	14,430,447,819	18,219,992,973
Notes Payable	3,875,616,580	4,528,629,351	263,206,888	289,841,930	317,808,011
Other Long-Term Liabilities	354,815,037	1,142,352,179	1,774,235,564	1,999,851,111	2,636,287,987
<b>Total Long-Term Liabilities</b>	<b>16,092,934,171</b>	<b>19,642,938,175</b>	<b>15,690,819,554</b>	<b>16,720,151,860</b>	<b>21,174,089,971</b>
<b>Total Liabilities</b>	<b>19,226,602,102</b>	<b>23,369,889,980</b>	<b>18,503,657,257</b>	<b>21,685,137,417</b>	<b>27,282,061,000</b>
<b>Equity</b>					
Net Income - Current Period	(1,889,496,827)	(2,208,333,849)	(2,206,542,519)	(1,264,581,666)	(4,428,571,131)
Retained Earnings	(1,200,250,745)	(701,097,572)	(980,095,922)	(1,512,411,177)	(2,109,700,425)
Capital	12,306,421,015	13,962,212,572	20,214,021,248	22,307,211,447	23,956,206,654
<b>Total Equity</b>	<b>9,216,673,443</b>	<b>11,052,781,151</b>	<b>17,027,382,806</b>	<b>19,530,211,604</b>	<b>17,417,935,099</b>
<b>Total Liabilities &amp; Equity</b>	<b>28,443,275,544</b>	<b>34,422,671,131</b>	<b>35,531,040,064</b>	<b>41,215,350,021</b>	<b>44,699,996,098</b>

Railway Authority

INCOME STATEMENTS

	HISTORICAL				
	2536	2537	2538	2539	2540
<b>Revenue</b>					
Gross Sales	6,238,173,456	7,604,743,694	7,429,590,993	7,987,171,450	8,555,897,809
Less: Returns and Allowances	75,352,000	80,721,000	92,091,000	90,273,300	90,966,000
Net Sales	6,162,821,456	7,524,022,694	7,337,499,993	7,896,901,150	8,464,931,809
Less: Cost of Goods Sold	1,606,171,000	1,637,390,366	1,872,307,019	1,972,791,222	2,103,019,833
<b>Gross Profit</b>	<b>4,556,650,456</b>	<b>5,886,632,328</b>	<b>5,465,192,974</b>	<b>5,924,110,928</b>	<b>6,361,911,976</b>
<b>General &amp; Administrative Expenses</b>					
Selling	648,142,564	796,882,793	614,147,139	683,402,758	669,256,444
Salaries	4,005,577,813	4,080,258,605	4,746,498,699	4,991,591,063	5,362,051,506
Research & Development	18,161,331	18,343,160	21,179,252	24,173,094	25,687,055
Rent	0	0	0	0	0
Utilities	0	0	0	0	0
Depreciation & Amortization	632,271,415	756,418,838	858,217,167	1,041,244,528	1,167,616,240
Other G&A Expense	0	0	0	0	0
<b>Total G&amp;A Expenses</b>	<b>5,304,183,123</b>	<b>5,681,903,396</b>	<b>6,240,042,257</b>	<b>6,740,421,443</b>	<b>7,224,611,244</b>
<b>Net Operating Income</b>	<b>(747,502,666)</b>	<b>234,728,933</b>	<b>(774,849,283)</b>	<b>(816,310,515)</b>	<b>(862,699,268)</b>
<b>Other Income/(Expenses)</b>					
Interest Income	3,226,428	1,032,071	0	0	0
(Interest Expense)	(563,981,602)	(746,497,836)	(768,663,101)	(673,115,437)	(942,252,203)
Other Income/(Expense)	(83,185,543)	(147,841,994)	6,761,032	(64,453,092)	(116,876,751)
<b>Total Other Income/(Expenses)</b>	<b>(643,940,717)</b>	<b>(862,307,759)</b>	<b>(761,902,069)</b>	<b>(737,668,529)</b>	<b>(1,059,128,954)</b>
<b>Net Income Before Taxes</b>	<b>(1,391,443,383)</b>	<b>(658,578,826)</b>	<b>(1,536,751,354)</b>	<b>(1,553,977,044)</b>	<b>(1,921,828,223)</b>
Less: Income Taxes	0	0	0	0	0
<b>Net Income After Taxes</b>	<b>(1,391,443,383)</b>	<b>(658,578,826)</b>	<b>(1,536,751,354)</b>	<b>(1,553,977,044)</b>	<b>(1,921,828,223)</b>

## Railway Authority

## RATIO ANALYSIS

CALCULATIONS

	2536	2537	2538	2539	2540
<b>LIQUIDITY RATIOS</b>					
Current Ratio	0.8	1.2	1.0	0.8	0.7
Quick Ratio	0.2	0.7	0.4	0.3	0.4
Net Working Capital	(610,064,669)	614,388,867	77,549,809	(1,181,428,093)	(1,759,769,551)
<b>ACTIVITY RATIOS</b>					
Accounts Receivable Turnover	9.5	3.0	7.1	5.5	4.4
Days Receivable	38.4	121.4	51.1	66.7	82.5
Net Working Capital Turnover	(10.1)	12.2	94.6	(6.7)	(4.0)
Total Asset Turnover	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
Inventory Turnover	0.9	0.9	1.1	0.9	1.0
Days Inventory	390.2	389.8	338.6	415.7	372.8
Payables Turnover	1.0	1.0	4.4	0.9	1.0
Days Payable	367.7	373.3	83.9	417.6	355.4
Times Interest Earned	1.3	(0.3)	1.0	1.2	0.9
<b>FINANCIAL LEVERAGE</b>					
Total Assets/Equity	3.1	3.1	2.1	2.1	2.6
Debt/Equity	2.1	2.1	1.1	1.1	1.6
Fixed Assets/Equity	2.5	2.5	1.9	1.9	2.3
<b>PROFITABILITY RATIOS</b>					
Return on Equity	-15.1%	-6.0%	-9.0%	-8.0%	-11.0%
Return on Fixed Assets	-6.0%	-2.4%	-4.7%	-4.2%	-4.8%
Return on Total Assets	-4.9%	-1.9%	-4.3%	-3.8%	-4.3%

## Railway Authority

## BALANCE SHEET

	HISTORICAL COMMON-SIZE				
	2536	2537	2538	2539	2540
<b>ASSETS:</b>					
<b>Current Assets</b>					
Cash	0.2%	0.1%	0.2%	0.2%	0.6%
Accounts/Notes Receivable	2.3%	7.3%	2.9%	3.5%	4.3%
Inventory	6.0%	5.1%	4.9%	5.5%	4.8%
Prepaid Expenses	0.4%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%
Other Current Assets	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total Current Assets	8.9%	12.6%	8.1%	9.2%	9.7%
<b>Fixed Assets</b>					
Furniture & Fixtures	28.2%	27.9%	30.9%	30.2%	29.5%
Equipment	54.7%	54.0%	59.8%	58.5%	57.4%
Other Fixed Assets	1.1%	0.4%	3.6%	4.6%	6.0%
Less: Accumulated Depreciation	2.2%	2.2%	2.4%	2.5%	2.6%
Net Fixed Assets	81.8%	80.1%	91.8%	90.8%	90.2%
<b>Other Assets</b>					
Investments	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.0%
Other Assets	9.3%	7.2%	0.0%	0.0%	0.0%
Total Other Assets	9.3%	7.3%	0.1%	0.1%	0.0%
<b>Total Assets</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>
<b>LIABILITIES &amp; EQUITY:</b>					
<b>Current Liabilities</b>					
Accounts Payable	5.7%	4.9%	1.2%	5.5%	4.6%
Accrued Expenses/Taxes	2.5%	3.2%	3.8%	2.3%	2.9%
Notes Payable - Current Portion	0.4%	0.3%	0.4%	0.5%	0.5%
Current Portion of Long-Term Debt	2.3%	2.4%	2.4%	3.8%	5.7%
Other Current Liabilities	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%
Total Current Liabilities	11.0%	10.8%	7.9%	12.0%	13.7%
<b>Long-Term Liabilities</b>					
Long-Term Debt	41.7%	40.6%	38.4%	35.0%	40.8%
Notes Payable	13.6%	13.2%	0.7%	0.7%	0.7%
Other Long-Term Liabilities	1.2%	3.3%	5.0%	4.9%	5.9%
Total Long-Term Liabilities	56.6%	57.1%	44.2%	40.6%	47.4%
<b>Total Liabilities</b>	<b>67.6%</b>	<b>67.9%</b>	<b>52.1%</b>	<b>52.6%</b>	<b>61.0%</b>
<b>Equity</b>					
Net Income - Current Period	-6.6%	-6.4%	-5.2%	-3.1%	-9.9%
Retained Earnings	-4.2%	-2.0%	-2.8%	-3.7%	-4.7%
Capital	43.3%	40.6%	56.9%	54.1%	53.6%
<b>Total Equity</b>	<b>32.4%</b>	<b>32.1%</b>	<b>47.9%</b>	<b>47.4%</b>	<b>39.0%</b>
<b>Total Liabilities &amp; Equity</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

## Railway Authority

## INCOME STATEMENTS

	HISTORICAL COMMON-SIZE				
	2536	2537	2538	2539	2540
<b>Revenue</b>					
Gross Sales	101.2%	101.1%	101.3%	101.1%	101.1%
Less: Returns and Allowances	1.2%	1.1%	1.3%	1.1%	1.1%
Net Sales	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Less: Cost of Goods Sold	25.1%	21.8%	25.5%	25.0%	24.8%
Gross Profit	73.9%	78.2%	74.5%	75.0%	75.2%
<b>General &amp; Administrative Expenses</b>					
Selling	10.5%	10.6%	8.4%	8.7%	7.9%
Salaries	65.0%	54.2%	64.7%	63.2%	63.3%
Research & Development	0.3%	0.2%	0.3%	0.3%	0.3%
Rent	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Utilities	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Depreciation & Amortization	10.3%	10.1%	11.7%	13.2%	13.8%
Other G&A Expense	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total G&A Expenses	86.1%	75.1%	85.0%	85.4%	85.3%
<b>Net Operating Income</b>	<b>-12.1%</b>	<b>3.1%</b>	<b>-10.6%</b>	<b>-10.3%</b>	<b>-10.2%</b>
<b>Other Income/(Expenses)</b>					
Interest Income	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
(Interest Expense)	-9.2%	-9.9%	-10.5%	-8.5%	-11.1%
Other Income/(Expense)	-1.3%	-2.0%	0.1%	-0.8%	-1.4%
Total Other Income/(Expenses)	-10.4%	-11.9%	-10.4%	-9.3%	-12.5%
<b>Net Income Before Taxes</b>	<b>-22.6%</b>	<b>-8.8%</b>	<b>-20.9%</b>	<b>-19.7%</b>	<b>-22.7%</b>
Less: Income Taxes	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Net Income After Taxes</b>	<b>-22.6%</b>	<b>-8.8%</b>	<b>-20.9%</b>	<b>-19.7%</b>	<b>-22.7%</b>

Railway Authority

BALANCE SHEET

	2536		2537		2538		2539		HISTORICAL SUMMARY 2540	
<b>ASSETS:</b>										
<b>Current Assets</b>										
Cash	\$48,609,640	0.2%	\$51,159,866	0.1%	\$86,642,003	0.2%	\$92,237,438	0.2%	\$283,418,848	0.1%
Accounts/Notes Receivable	647,928,210	2.3%	2,502,404,284	7.3%	1,026,567,272	2.9%	1,442,140,184	3.5%	1,913,422,886	4.3%
Inventory	1,717,202,163	6.0%	1,748,807,539	5.1%	1,737,017,160	4.9%	2,246,654,901	5.5%	2,147,999,915	4.8%
Prepaid Expenses	105,361,822	0.4%	35,896,581	0.1%	38,563,732	0.1%	1,839,610	0.0%	2,990,578	0.0%
Other Current Assets	4,501,328	0.0%	3,072,393	0.0%	1,597,344	0.0%	66,533	0.0%	370,251	0.0%
<b>Total Current Assets</b>	<b>2,823,603,162</b>	<b>8.9%</b>	<b>4,343,340,673</b>	<b>12.6%</b>	<b>2,890,287,512</b>	<b>8.1%</b>	<b>3,783,577,464</b>	<b>9.2%</b>	<b>4,348,202,477</b>	<b>9.7%</b>
<b>Fixed Assets</b>										
Furniture & Fixtures	8,034,490,683	28.2%	9,608,558,840	27.9%	10,973,303,273	30.9%	12,429,087,242	30.2%	13,180,044,358	28.5%
Equipment	15,553,468,397	54.7%	18,600,885,256	54.0%	21,237,208,959	59.8%	24,123,833,120	58.5%	25,644,841,476	57.8%
Other Fixed Assets	310,054,333	1.1%	128,899,065	0.4%	1,266,357,486	3.6%	1,898,111,723	4.6%	2,672,524,027	5.9%
Less: Accumulated Depreciation	632,271,415	2.2%	756,418,838	2.2%	858,217,167	2.4%	1,041,241,528	2.5%	1,167,616,240	2.6%
<b>Net Fixed Assets</b>	<b>23,265,742,198</b>	<b>81.8%</b>	<b>27,581,924,322</b>	<b>80.1%</b>	<b>32,618,652,551</b>	<b>91.8%</b>	<b>37,409,791,537</b>	<b>90.8%</b>	<b>40,329,793,611</b>	<b>90.1%</b>
<b>Other Assets</b>										
Investments	22,000,000	0.1%	22,000,000	0.1%	22,000,000	0.1%	22,000,000	0.1%	22,000,000	0.0%
Other Assets	2,631,930,185	9.3%	2,477,406,136	7.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>Total Other Assets</b>	<b>2,653,930,185</b>	<b>9.3%</b>	<b>2,499,406,136</b>	<b>7.3%</b>	<b>22,000,000</b>	<b>0.1%</b>	<b>22,000,000</b>	<b>0.1%</b>	<b>22,000,000</b>	<b>0.0%</b>
<b>Total Assets</b>	<b>\$28,443,275,544</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$34,422,671,131</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$35,531,040,064</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$41,215,351,021</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>100.0%</b>
<b>LIABILITIES &amp; EQUITY:</b>										
<b>Current Liabilities</b>										
Accounts Payable	\$1,618,126,150	5.7%	\$1,674,498,094	4.9%	\$430,376,276	1.2%	\$2,257,061,038	5.5%	\$2,047,432,755	4.6%
Accrued Expenses/Taxes	710,903,872	2.5%	1,084,397,076	3.2%	1,352,351,161	3.8%	938,781,500	2.3%	1,286,307,134	2.9%
Notes Payable - Current Portion	116,000,000	0.4%	108,000,000	0.3%	137,137,721	0.4%	196,411,200	0.5%	213,231,376	0.5%
Current Portion of Long-Term Debt	649,880,861	2.3%	817,577,187	2.4%	855,435,409	2.4%	1,564,281,955	3.8%	2,552,130,272	5.7%
Other Current Liabilities	38,756,948	0.1%	42,479,449	0.1%	17,535,135	0.0%	8,441,864	0.0%	8,870,492	0.0%
<b>Total Current Liabilities</b>	<b>3,133,667,831</b>	<b>11.0%</b>	<b>3,726,951,806</b>	<b>10.8%</b>	<b>2,812,837,701</b>	<b>7.9%</b>	<b>4,964,981,557</b>	<b>12.0%</b>	<b>6,107,972,028</b>	<b>13.7%</b>
<b>Long-Term Liabilities</b>										
Long-Term Debt	11,862,502,554	41.7%	13,971,956,645	40.6%	13,653,377,102	38.4%	14,430,447,819	35.0%	18,219,992,973	40.8%
Notes Payable	5,875,616,680	13.6%	4,528,629,351	13.2%	263,206,888	0.7%	289,841,930	0.7%	317,808,011	0.7%
Other Long-Term Liabilities	354,815,037	1.2%	1,142,552,179	3.3%	1,774,235,564	5.0%	1,999,857,111	4.9%	2,636,287,987	5.9%
<b>Total Long-Term Liabilities</b>	<b>16,092,934,271</b>	<b>56.6%</b>	<b>19,642,938,175</b>	<b>57.1%</b>	<b>15,690,819,554</b>	<b>44.2%</b>	<b>16,720,151,860</b>	<b>40.6%</b>	<b>21,174,088,971</b>	<b>47.4%</b>
<b>Total Liabilities</b>	<b>19,226,602,102</b>	<b>67.6%</b>	<b>23,369,889,981</b>	<b>67.8%</b>	<b>18,503,657,255</b>	<b>52.1%</b>	<b>21,685,133,417</b>	<b>52.6%</b>	<b>27,282,061,000</b>	<b>61.0%</b>
<b>Equity</b>										
Net Income - Current Period	(1,889,496,827)	-6.6%	(2,208,333,849)	-6.4%	(2,206,542,519)	-6.2%	(1,204,580,666)	-3.1%	(4,428,571,131)	-9.9%
Retained Earnings	(1,200,250,745)	-4.2%	(701,097,572)	-2.0%	(980,095,922)	-2.8%	(1,512,419,177)	-3.7%	(2,109,700,425)	-4.7%
Capital	12,306,421,015	43.3%	13,962,712,572	40.6%	20,214,021,348	56.9%	22,307,212,447	54.1%	23,956,206,654	53.6%
<b>Total Equity</b>	<b>9,216,673,443</b>	<b>32.4%</b>	<b>11,052,781,151</b>	<b>32.1%</b>	<b>17,027,382,809</b>	<b>47.9%</b>	<b>19,530,217,604</b>	<b>47.4%</b>	<b>17,417,935,098</b>	<b>39.0%</b>
<b>Total Liabilities &amp; Equity</b>	<b>\$28,443,275,544</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$34,422,671,131</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$35,531,040,064</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$41,215,351,021</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>100.0%</b>

Railway Authority

INCOME STATEMENTS

	2536		2537		2538		2539		HISTORICAL SUMMARY 2540	
<b>Revenue</b>										
Gross Sales	\$6,238,173,456	101.2%	\$7,604,743,694	101.1%	\$7,429,590,993	101.3%	\$7,987,176,150	101.1%	\$8,555,897,809	101.7%
Less: Returns and Allowances	75,352,000	1.2%	89,721,000	1.1%	92,091,000	1.3%	90,275,300	1.1%	90,966,000	1.1%
Net Sales	6,162,821,456	100.0%	7,524,022,694	100.0%	7,337,499,993	100.0%	7,896,901,150	100.0%	8,464,931,809	100.0%
Less: Cost of Goods Sold	1,666,171,000	26.1%	1,637,390,366	21.8%	1,872,307,019	25.5%	1,972,796,122	25.0%	2,103,019,833	24.8%
<b>Gross Profit</b>	<b>4,556,650,456</b>	<b>73.9%</b>	<b>5,886,632,328</b>	<b>78.2%</b>	<b>5,465,192,974</b>	<b>74.5%</b>	<b>5,924,104,928</b>	<b>75.0%</b>	<b>6,361,911,976</b>	<b>75.2%</b>
<b>General &amp; Administrative Expenses</b>										
Selling	648,142,564	10.5%	796,882,793	10.6%	614,147,139	8.4%	683,409,138	8.7%	669,256,444	7.9%
Salaries	4,065,577,813	63.0%	4,080,258,605	54.2%	4,746,498,699	64.7%	4,991,591,863	63.2%	5,362,051,506	61.3%
Research & Development	18,161,331	0.3%	18,343,160	0.2%	21,179,252	0.3%	24,178,094	0.3%	25,687,055	0.3%
Rent	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Utilities	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Depreciation & Amortization	632,271,415	10.3%	756,418,838	10.1%	858,217,167	11.7%	1,041,244,28	13.2%	1,167,618,240	13.8%
Other G&A Expense	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>Total G&amp;A Expenses</b>	<b>5,304,353,123</b>	<b>86.1%</b>	<b>5,651,903,396</b>	<b>75.1%</b>	<b>6,240,042,257</b>	<b>85.0%</b>	<b>6,740,423,42</b>	<b>85.4%</b>	<b>7,224,611,244</b>	<b>85.3%</b>
<b>Net Operating Income</b>	<b>(747,502,666)</b>	<b>-12.1%</b>	<b>234,728,933</b>	<b>3.1%</b>	<b>(774,849,283)</b>	<b>-10.6%</b>	<b>(816,318,15)</b>	<b>-10.3%</b>	<b>(862,699,268)</b>	<b>-10.2%</b>
<b>Other Income/(Expenses)</b>										
Interest Income	3,226,428	0.1%	1,032,071	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
(Interest Expense)	(563,981,602)	-9.2%	(746,497,836)	-9.9%	(768,663,101)	-10.5%	(673,165,37)	-8.5%	(942,252,203)	-11.1%
Other Income/(Expense)	(83,185,543)	-1.3%	(147,841,894)	-2.0%	6,761,032	0.1%	(64,493,192)	-0.8%	(116,876,731)	-1.3%
<b>Total Other Income/(Expenses)</b>	<b>(643,940,717)</b>	<b>-10.4%</b>	<b>(861,307,659)</b>	<b>-11.9%</b>	<b>(761,902,069)</b>	<b>-10.4%</b>	<b>(737,658,199)</b>	<b>-9.3%</b>	<b>(1,059,128,954)</b>	<b>-11.5%</b>
<b>Net Income Before Taxes</b>	<b>(1,391,443,383)</b>	<b>-22.6%</b>	<b>(628,578,826)</b>	<b>-8.8%</b>	<b>(1,536,751,351)</b>	<b>-20.9%</b>	<b>(1,553,977,144)</b>	<b>-19.7%</b>	<b>(1,921,828,223)</b>	<b>-22.7%</b>
Less: Income Taxes	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>Net Income After Taxes</b>	<b>(1,391,443,383)</b>	<b>-22.6%</b>	<b>(628,578,826)</b>	<b>-8.8%</b>	<b>(1,536,751,351)</b>	<b>-20.9%</b>	<b>(1,553,977,144)</b>	<b>-19.7%</b>	<b>(1,921,828,223)</b>	<b>-22.7%</b>

Way Authority

BALANCE SHEET

ANNUAL CHANGES

	2537		2538		2539		2540	
<b>ASSETS:</b>								
<b>Current Assets</b>								
Cash	\$2,550,226	5.2%	\$35,482,138	69.4%	\$5,595,435	6.5%	\$191,181,410	207.3%
Accounts/Notes Receivable	1,854,476,074	286.2%	(1,475,837,032)	-59.0%	415,592,912	40.5%	471,262,792	32.7%
Inventory	31,605,376	1.8%	(11,790,379)	-0.7%	509,637,740	29.3%	(98,654,986)	-4.4%
Prepaid Expenses	(69,465,231)	-65.9%	2,667,141	7.4%	(36,724,122)	-95.2%	1,150,968	62.6%
Other Current Assets	(1,428,935)	-31.7%	(1,475,048)	-48.0%	(932,013)	-58.3%	(295,081)	-44.4%
<b>Total Current Assets</b>	<b>1,817,737,511</b>	<b>72.0%</b>	<b>(3,460,953,160)</b>	<b>-33.4%</b>	<b>893,169,952</b>	<b>36.9%</b>	<b>564,645,813</b>	<b>14.9%</b>
<b>Fixed Assets</b>								
Furniture & Fixtures	1,574,068,158	19.6%	1,364,744,433	14.2%	1,455,783,969	13.3%	750,951,116	6.0%
Equipment	3,047,416,859	19.6%	2,636,223,703	14.2%	2,886,626,161	13.6%	1,521,006,356	6.3%
Other Fixed Assets	(181,155,468)	-58.4%	1,137,458,421	882.4%	631,757,237	49.9%	774,409,304	40.8%
Less: Accumulated Depreciation	124,147,424	19.6%	101,798,328	13.5%	183,027,361	21.3%	126,371,712	12.1%
<b>Net Fixed Assets</b>	<b>4,316,182,125</b>	<b>18.6%</b>	<b>5,036,728,229</b>	<b>18.3%</b>	<b>4,791,140,006</b>	<b>14.7%</b>	<b>3,920,001,064</b>	<b>7.8%</b>
<b>Other Assets</b>								
Investments	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Other Assets	(154,524,049)	-5.9%	(2,477,406,136)	-100.0%	0	N/A	0	N/A
<b>Total Other Assets</b>	<b>(154,524,049)</b>	<b>-5.8%</b>	<b>(2,477,406,136)</b>	<b>-99.1%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
<b>Total Assets</b>	<b>5,979,395,587</b>	<b>21.0%</b>	<b>1,108,368,933</b>	<b>3.2%</b>	<b>5,684,309,957</b>	<b>16.0%</b>	<b>3,484,646,077</b>	<b>8.5%</b>

LIABILITIES & EQUITY:

<b>Current Liabilities</b>								
Accounts Payable	\$56,371,944	3.3%	(\$1,244,121,817)	-74.3%	\$1,826,683,762	424.4%	(\$209,627,284)	-9.3%
Accrued Expenses/Taxes	373,493,204	52.5%	267,956,086	24.7%	(413,570,661)	-30.6%	347,524,634	37.0%
Notes Payable - Current Portion	(8,000,000)	-6.9%	49,137,721	45.5%	39,276,479	25.0%	16,817,176	8.6%
Current Portion of Long-Term Debt	167,696,327	25.8%	37,858,222	4.6%	708,852,546	82.9%	987,842,317	63.1%
Other Current Liabilities	3,722,561	9.6%	(24,944,314)	-58.7%	(9,094,272)	-51.9%	429,628	5.1%
<b>Total Current Liabilities</b>	<b>593,283,975</b>	<b>18.9%</b>	<b>(914,116,103)</b>	<b>-24.5%</b>	<b>2,152,147,854</b>	<b>76.5%</b>	<b>1,142,986,472</b>	<b>23.0%</b>
<b>Long-Term Liabilities</b>								
Long-Term Debt	2,109,454,090	17.8%	(318,579,543)	-2.3%	777,070,717	5.7%	3,789,545,154	26.3%
Notes Payable	653,012,672	16.8%	(4,265,422,464)	-94.2%	26,640,042	10.1%	27,961,081	9.6%
Other Long-Term Liabilities	787,537,141	222.0%	631,883,386	55.3%	225,621,546	12.7%	636,430,876	31.8%
<b>Total Long-Term Liabilities</b>	<b>3,550,003,904</b>	<b>22.1%</b>	<b>(3,952,118,620)</b>	<b>-20.1%</b>	<b>1,029,332,306</b>	<b>6.6%</b>	<b>4,453,937,111</b>	<b>26.6%</b>
<b>Total Liabilities</b>	<b>4,143,287,879</b>	<b>21.5%</b>	<b>(4,866,232,723)</b>	<b>-20.8%</b>	<b>3,181,480,160</b>	<b>17.2%</b>	<b>5,596,923,583</b>	<b>25.8%</b>
<b>Equity</b>								
Net Income - Current Period	(318,837,022)	16.9%	1,791,330	-0.1%	941,961,852	-42.7%	(3,163,990,464)	250.2%
Retained Earnings	499,153,174	-41.6%	(278,998,351)	39.8%	(532,323,254)	54.3%	(597,281,248)	39.5%
Capital	1,655,791,557	13.5%	6,251,808,676	44.8%	2,093,191,200	10.4%	1,648,994,207	7.4%
<b>Total Equity</b>	<b>1,836,107,708</b>	<b>19.9%</b>	<b>5,974,601,655</b>	<b>54.1%</b>	<b>2,502,819,798</b>	<b>14.7%</b>	<b>(2,112,277,506)</b>	<b>-10.8%</b>
<b>Total Liabilities &amp; Equity</b>	<b>5,979,395,587</b>	<b>21.0%</b>	<b>1,108,368,933</b>	<b>3.2%</b>	<b>5,684,309,957</b>	<b>16.0%</b>	<b>3,484,646,077</b>	<b>8.5%</b>

Way Authority

INCOME STATEMENTS

ANNUAL CHANGES

	2537		2538		2539		2540	
<b>Revenue</b>								
Gross Sales	\$1,366,570,238	21.9%	(\$175,152,701)	-2.3%	\$557,585,457	7.5%	\$568,721,359	7.1%
Less: Returns and Allowances	5,369,000	7.1%	11,370,000	14.1%	(1,815,700)	-2.0%	690,700	0.8%
Net Sales	1,361,201,238	22.1%	(186,522,701)	-2.5%	559,401,157	7.6%	568,030,659	7.2%
Less: Cost of Goods Sold	31,219,366	1.9%	234,916,653	14.3%	100,489,203	5.4%	130,223,611	6.6%
<b>Gross Profit</b>	<b>1,329,981,872</b>	<b>29.2%</b>	<b>(421,439,354)</b>	<b>-7.2%</b>	<b>458,911,953</b>	<b>8.4%</b>	<b>437,807,048</b>	<b>7.4%</b>
<b>General &amp; Administrative Expenses</b>								
Selling	148,740,229	22.9%	(182,735,653)	-22.9%	69,262,619	11.3%	(1,153,314)	-2.1%
Salaries	74,680,792	1.9%	666,240,094	16.3%	245,092,364	5.2%	370,460,443	7.4%
Research & Development	181,829	1.0%	2,836,092	15.5%	2,998,842	14.2%	1,508,961	6.2%
Rent	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A
Utilities	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A
Depreciation & Amortization	124,147,424	19.6%	101,798,328	13.5%	183,027,361	21.3%	126,371,712	12.1%
Other G&A Expense	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A
<b>Total G&amp;A Expenses</b>	<b>347,750,273</b>	<b>6.6%</b>	<b>588,138,861</b>	<b>10.4%</b>	<b>500,381,185</b>	<b>8.0%</b>	<b>484,187,802</b>	<b>7.2%</b>
<b>Net Operating Income</b>	<b>982,231,599</b>	<b>-31.4%</b>	<b>(1,009,578,215)</b>	<b>-430.1%</b>	<b>(41,469,232)</b>	<b>5.4%</b>	<b>(46,380,753)</b>	<b>5.7%</b>
<b>Other Income/(Expenses)</b>								
Interest Income	(2,194,357)	-68.0%	(1,032,071)	-100.0%	0	N/A	0	N/A
(Interest Expense)	(182,516,234)	32.4%	(22,165,264)	3.0%	95,497,664	-12.4%	(269,086,766)	40.0%
Other Income/(Expense)	(64,656,451)	77.7%	154,603,026	-104.6%	(71,254,124)	-1053.9%	(52,383,660)	81.2%
<b>Total Other Income/(Expenses)</b>	<b>(249,367,042)</b>	<b>38.7%</b>	<b>131,465,690</b>	<b>-14.7%</b>	<b>24,243,540</b>	<b>-3.2%</b>	<b>(321,470,426)</b>	<b>43.6%</b>
<b>Net Income Before Taxes</b>	<b>732,864,557</b>	<b>-52.7%</b>	<b>(878,112,525)</b>	<b>133.3%</b>	<b>(17,225,693)</b>	<b>1.1%</b>	<b>(367,851,179)</b>	<b>23.7%</b>
Less: Income Taxes	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A
<b>Net Income After Taxes</b>	<b>732,864,557</b>	<b>-52.7%</b>	<b>(878,112,525)</b>	<b>133.3%</b>	<b>(17,225,693)</b>	<b>1.1%</b>	<b>(367,851,179)</b>	<b>23.7%</b>

## Railway Authority

## BALANCE SHEET

	PROJECTED				
	2541	2542	2543	2544	2545
<b>ASSETS:</b>					
<b>Current Assets</b>					
Cash	\$283,418,848	\$283,418,848	\$283,418,848	\$283,418,848	\$283,418,848
Accounts/Notes Receivable	1,913,422,886	1,913,422,886	1,913,422,886	1,913,422,886	1,913,422,886
Inventory	2,147,999,915	2,147,999,915	2,147,999,915	2,147,999,915	2,147,999,915
Prepaid Expenses	2,990,578	2,990,578	2,990,578	2,990,578	2,590,578
Other Current Assets	370,251	370,251	370,251	370,251	370,251
<b>Total Current Assets</b>	<b>4,348,202,477</b>	<b>4,348,202,477</b>	<b>4,348,202,477</b>	<b>4,348,202,477</b>	<b>4,348,202,477</b>
<b>Fixed Assets</b>					
Furniture & Fixtures	13,180,044,358	13,180,044,358	13,180,044,358	13,180,044,358	13,180,044,358
Equipment	25,644,841,476	25,644,841,476	25,644,841,476	25,644,841,476	25,644,841,476
Other Fixed Assets	2,672,524,027	2,672,524,027	2,672,524,027	2,672,524,027	2,672,524,027
Less: Accumulated Depreciation	1,167,616,240	1,167,616,240	1,167,616,240	1,167,616,240	1,167,616,240
<b>Net Fixed Assets</b>	<b>40,329,793,621</b>	<b>40,329,793,621</b>	<b>40,329,793,621</b>	<b>40,329,793,621</b>	<b>40,329,793,621</b>
<b>Other Assets</b>					
Investments	22,000,000	22,000,000	22,000,000	22,000,000	22,000,000
Other Assets	0	0	0	0	0
<b>Total Other Assets</b>	<b>22,000,000</b>	<b>22,000,000</b>	<b>22,000,000</b>	<b>22,000,000</b>	<b>22,000,000</b>
<b>Total Assets</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>\$44,699,996,098</b>
<b>LIABILITIES &amp; EQUITY:</b>					
<b>Current Liabilities</b>					
Accounts Payable	\$2,047,432,755	\$2,047,432,755	\$2,047,432,755	\$2,047,432,755	\$2,047,432,755
Accrued Expenses/Taxes	1,286,307,134	1,286,307,134	1,286,307,134	1,286,307,134	1,286,307,134
Notes Payable - Current Portion	213,231,376	213,231,376	213,231,376	213,231,376	213,231,376
Current Portion of Long-Term Debt	2,552,130,272	2,552,130,272	2,552,130,272	2,552,130,272	2,552,130,272
Other Current Liabilities	8,870,492	8,870,492	8,870,492	8,870,492	8,870,492
<b>Total Current Liabilities</b>	<b>6,107,972,028</b>	<b>6,107,972,028</b>	<b>6,107,972,028</b>	<b>6,107,972,028</b>	<b>6,107,972,028</b>
<b>Long-Term Liabilities</b>					
Long-Term Debt	18,219,992,973	18,219,992,973	18,219,992,973	18,219,992,973	18,219,992,973
Notes Payable	317,808,011	317,808,011	317,808,011	317,808,011	317,808,011
Other Long-Term Liabilities	2,636,287,987	2,636,287,987	2,636,287,987	2,636,287,987	2,636,287,987
<b>Total Long-Term Liabilities</b>	<b>21,174,088,971</b>	<b>21,174,088,971</b>	<b>21,174,088,971</b>	<b>21,174,088,971</b>	<b>21,174,088,971</b>
<b>Total Liabilities</b>	<b>27,282,061,000</b>	<b>27,282,061,000</b>	<b>27,282,061,000</b>	<b>27,282,061,000</b>	<b>27,282,061,000</b>
<b>Equity</b>					
Net Income - Current Period	(4,428,571,131)	(4,428,571,131)	(4,428,571,131)	(4,428,571,131)	(4,428,571,131)
Retained Earnings	(2,109,700,425)	(2,109,700,425)	(2,109,700,425)	(2,109,700,425)	(2,109,700,425)
Capital	23,956,206,654	23,956,206,654	23,956,206,654	23,956,206,654	23,956,206,654
<b>Total Equity</b>	<b>17,417,935,099</b>	<b>17,417,935,099</b>	<b>17,417,935,099</b>	<b>17,417,935,099</b>	<b>17,417,935,099</b>
<b>Total Liabilities &amp; Equity</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>\$44,699,996,098</b>

## Railway Authority

## INCOME STATEMENTS

	PROJECTED				
	2541	2542	2543	2544	2545
<b>Revenue</b>					
Gross Sales	\$8,555,897,809	\$8,555,897,809	\$8,555,897,809	\$8,555,897,809	\$8,555,897,809
Less: Returns and Allowances	90,966,000	90,966,000	90,966,000	90,966,000	90,966,000
Net Sales	8,464,931,809	8,464,931,809	8,464,931,809	8,464,931,809	8,464,931,809
Less: Cost of Goods Sold	2,103,019,833	2,103,019,833	2,103,019,833	2,103,019,833	2,103,019,833
<b>Gross Profit</b>	<b>6,361,911,976</b>	<b>6,361,911,976</b>	<b>6,361,911,976</b>	<b>6,361,911,976</b>	<b>6,361,911,976</b>
<b>General &amp; Administrative Expenses</b>					
Selling	669,256,444	669,256,444	669,256,444	669,256,444	669,256,444
Salaries	5,362,051,506	5,362,051,506	5,362,051,506	5,362,051,506	5,362,051,506
Research & Development	25,687,055	25,687,055	25,687,055	25,687,055	25,687,055
Rent	0	0	0	0	0
Utilities	0	0	0	0	0
Depreciation & Amortization	1,167,616,240	1,167,616,240	1,167,616,240	1,167,616,240	1,167,616,240
Other G&A Expense	0	0	0	0	0
<b>Total G&amp;A Expenses</b>	<b>7,224,611,244</b>	<b>7,224,611,244</b>	<b>7,224,611,244</b>	<b>7,224,611,244</b>	<b>7,224,611,244</b>
<b>Net Operating Income</b>	<b>(862,699,268)</b>	<b>(862,699,268)</b>	<b>(862,699,268)</b>	<b>(862,699,268)</b>	<b>(862,699,268)</b>
<b>Other Income/(Expenses)</b>					
Interest Income	0	0	0	0	0
(Interest Expense)	(942,252,203)	(942,252,203)	(942,252,203)	(942,252,203)	(942,252,203)
Other Income/(Expense)	(116,876,751)	(116,876,751)	(116,876,751)	(116,876,751)	(116,876,751)
<b>Total Other Income/(Expenses)</b>	<b>(1,059,128,954)</b>	<b>(1,059,128,954)</b>	<b>(1,059,128,954)</b>	<b>(1,059,128,954)</b>	<b>(1,059,128,954)</b>
<b>Net Income Before Taxes</b>	<b>(1,921,828,223)</b>	<b>(1,921,828,223)</b>	<b>(1,921,828,223)</b>	<b>(1,921,828,223)</b>	<b>(1,921,828,223)</b>
Less: Income Taxes	0	0	0	0	0
<b>Net Income After Taxes</b>	<b>(\$1,921,828,223)</b>	<b>(\$1,921,828,223)</b>	<b>(\$1,921,828,223)</b>	<b>(\$1,921,828,223)</b>	<b>(\$1,921,828,223)</b>



Railway Authority

BALANCE SHEET

COMMON-SIZE  
PROJECTED

	2541	2542	2543	2544	2545
<b>ASSETS:</b>					
<b>Current Assets</b>					
Cash	0.6%	0.6%	0.6%	0.6%	0.6%
Accounts/Notes Receivable	4.3%	4.3%	4.3%	4.3%	4.3%
Inventory	4.8%	4.8%	4.8%	4.8%	4.8%
Prepaid Expenses	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Other Current Assets	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Total Current Assets</b>	<b>9.7%</b>	<b>9.7%</b>	<b>9.7%</b>	<b>9.7%</b>	<b>9.7%</b>
<b>Fixed Assets</b>					
Furniture & Fixtures	29.5%	29.5%	29.5%	29.5%	29.5%
Equipment	57.4%	57.4%	57.4%	57.4%	57.4%
Other Fixed Assets	6.0%	6.0%	6.0%	6.0%	6.0%
Less: Accumulated Depreciation	2.6%	2.6%	2.6%	2.6%	2.6%
<b>Net Fixed Assets</b>	<b>90.2%</b>	<b>90.2%</b>	<b>90.2%</b>	<b>90.2%</b>	<b>90.2%</b>
<b>Other Assets</b>					
Investments	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Other Assets	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Total Other Assets</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>
<b>Total Assets</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>
<b>LIABILITIES &amp; EQUITY:</b>					
<b>Current Liabilities</b>					
Accounts Payable	4.6%	4.6%	4.6%	4.6%	4.6%
Accrued Expenses/Taxes	2.9%	2.9%	2.9%	2.9%	2.9%
Notes Payable - Current Portion	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%
Current Portion of Long-Term Debt	5.7%	5.7%	5.7%	5.7%	5.7%
Other Current Liabilities	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Total Current Liabilities</b>	<b>13.7%</b>	<b>13.7%</b>	<b>13.7%</b>	<b>13.7%</b>	<b>13.7%</b>
<b>Long-Term Liabilities</b>					
Long-Term Debt	40.8%	40.8%	40.8%	40.8%	40.8%
Notes Payable	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%
Other Long-Term Liabilities	5.9%	5.9%	5.9%	5.9%	5.9%
<b>Total Long-Term Liabilities</b>	<b>47.4%</b>	<b>47.4%</b>	<b>47.4%</b>	<b>47.4%</b>	<b>47.4%</b>
<b>Total Liabilities</b>	<b>61.0%</b>	<b>61.0%</b>	<b>61.0%</b>	<b>61.0%</b>	<b>61.0%</b>
<b>Equity</b>					
Net Income - Current Period	-9.9%	-9.9%	-9.9%	-9.9%	-9.9%
Retained Earnings	-4.7%	-4.7%	-4.7%	-4.7%	-4.7%
Capital	53.6%	53.6%	53.6%	53.6%	53.6%
<b>Total Equity</b>	<b>39.0%</b>	<b>39.0%</b>	<b>39.0%</b>	<b>39.0%</b>	<b>39.0%</b>
<b>Total Liabilities &amp; Equity</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

Railway Authority

INCOME STATEMENTS

PROJECTED  
COMMON-SIZE

	2541	2542	2543	2544	2545
<b>Revenue</b>					
Gross Sales	101.1%	101.1%	101.1%	101.1%	101.1%
Less: Returns and Allowances	1.1%	1.1%	1.1%	1.1%	1.1%
Net Sales	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Less: Cost of Goods Sold	24.8%	24.8%	24.8%	24.8%	24.8%
<b>Gross Profit</b>	<b>75.2%</b>	<b>75.2%</b>	<b>75.2%</b>	<b>75.2%</b>	<b>75.2%</b>
<b>General &amp; Administrative Expenses</b>					
Selling	7.9%	7.9%	7.9%	7.9%	7.9%
Salaries	63.3%	63.3%	63.3%	63.3%	63.3%
Research & Development	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%
Rent	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Utilities	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Depreciation & Amortization	13.8%	13.8%	13.8%	13.8%	13.8%
Other G&A Expense	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Total G&amp;A Expenses</b>	<b>85.3%</b>	<b>85.3%</b>	<b>85.3%</b>	<b>85.3%</b>	<b>85.3%</b>
<b>Net Operating Income</b>	<b>-10.2%</b>	<b>-10.2%</b>	<b>-10.2%</b>	<b>-10.2%</b>	<b>-10.2%</b>
<b>Other Income/(Expenses)</b>					
Interest Income	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
(Interest Expense)	-11.1%	-11.1%	-11.1%	-11.1%	-11.1%
Other Income/(Expense)	-1.4%	-1.4%	-1.4%	-1.4%	-1.4%
<b>Total Other Income/(Expenses)</b>	<b>-12.5%</b>	<b>-12.5%</b>	<b>-12.5%</b>	<b>-12.5%</b>	<b>-12.5%</b>
<b>Net Income Before Taxes</b>	<b>-22.7%</b>	<b>-22.7%</b>	<b>-22.7%</b>	<b>-22.7%</b>	<b>-22.7%</b>
Less: Income Taxes	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Net Income After Taxes</b>	<b>-22.7%</b>	<b>-22.7%</b>	<b>-22.7%</b>	<b>-22.7%</b>	<b>-22.7%</b>

Railway Authority

BALANCE SHEET

	PROJECTED SUMMARY			PROJECTED SUMMARY			PROJECTED SUMMARY			PROJECTED SUMMARY	
	2541			2542			2543			2544	
<b>ASSETS:</b>											
<b>Current Assets</b>											
Cash	\$283,418,848	0.6%	\$283,418,848	0.6%	\$283,418,848	0.6%	\$283,418,848	0.6%	\$283,418,848	0.6%	\$283,418,848
Accounts/Notes Receivable	1,913,422,886	4.3%	1,913,422,886	4.3%	1,913,422,886	4.3%	1,913,422,886	4.3%	1,913,422,886	4.3%	1,913,422,886
Inventory	2,147,999,915	4.8%	2,147,999,915	4.8%	2,147,999,915	4.8%	2,147,999,915	4.8%	2,147,999,915	4.8%	2,147,999,915
Prepaid Expenses	2,990,578	0.0%	2,990,578	0.0%	2,990,578	0.0%	2,990,578	0.0%	2,990,578	0.0%	2,990,578
Other Current Assets	370,251	0.0%	370,251	0.0%	370,251	0.0%	370,251	0.0%	370,251	0.0%	370,251
<b>Total Current Assets</b>	<b>4,348,202,477</b>	<b>9.7%</b>	<b>4,348,202,477</b>	<b>9.7%</b>	<b>4,348,202,477</b>	<b>9.7%</b>	<b>4,348,202,477</b>	<b>9.7%</b>	<b>4,348,202,477</b>	<b>9.7%</b>	<b>4,348,202,477</b>
<b>Fixed Assets</b>											
Furniture & Fixtures	13,180,044,358	29.5%	13,180,044,358	29.5%	13,180,044,358	29.5%	13,180,044,358	29.5%	13,180,044,358	29.5%	13,180,044,358
Equipment	25,644,841,476	57.4%	25,644,841,476	57.4%	25,644,841,476	57.4%	25,644,841,476	57.4%	25,644,841,476	57.4%	25,644,841,476
Other Fixed Assets	2,672,524,027	6.0%	2,672,524,027	6.0%	2,672,524,027	6.0%	2,672,524,027	6.0%	2,672,524,027	6.0%	2,672,524,027
Less: Accumulated Depreciation	1,167,616,240	2.6%	1,167,616,240	2.6%	1,167,616,240	2.6%	1,167,616,240	2.6%	1,167,616,240	2.6%	1,167,616,240
<b>Net Fixed Assets</b>	<b>40,329,793,621</b>	<b>90.2%</b>	<b>40,329,793,621</b>	<b>90.2%</b>	<b>40,329,793,621</b>	<b>90.2%</b>	<b>40,329,793,621</b>	<b>90.2%</b>	<b>40,329,793,621</b>	<b>90.2%</b>	<b>40,329,793,621</b>
<b>Other Assets</b>											
Investments	22,000,000	0.0%	22,000,000	0.0%	22,000,000	0.0%	22,000,000	0.0%	22,000,000	0.0%	22,000,000
Other Assets	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
<b>Total Other Assets</b>	<b>22,000,000</b>	<b>0.0%</b>	<b>22,000,000</b>	<b>0.0%</b>	<b>22,000,000</b>	<b>0.0%</b>	<b>22,000,000</b>	<b>0.0%</b>	<b>22,000,000</b>	<b>0.0%</b>	<b>22,000,000</b>
<b>Total Assets</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$44,699,996,098</b>
<b>LIABILITIES &amp; EQUITY:</b>											
<b>Current Liabilities</b>											
Accounts Payable	\$2,047,432,755	4.6%	\$2,047,432,755	4.6%	\$2,047,432,755	4.6%	\$2,047,432,755	4.6%	\$2,047,432,755	4.6%	\$2,047,432,755
Accrued Expenses/Taxes	1,286,307,134	2.9%	1,286,307,134	2.9%	1,286,307,134	2.9%	1,286,307,134	2.9%	1,286,307,134	2.9%	1,286,307,134
Notes Payable - Current Portion	213,231,376	0.5%	213,231,376	0.5%	213,231,376	0.5%	213,231,376	0.5%	213,231,376	0.5%	213,231,376
Current Portion of Long-Term Debt	2,552,130,272	5.7%	2,552,130,272	5.7%	2,552,130,272	5.7%	2,552,130,272	5.7%	2,552,130,272	5.7%	2,552,130,272
Other Current Liabilities	8,870,492	0.0%	8,870,492	0.0%	8,870,492	0.0%	8,870,492	0.0%	8,870,492	0.0%	8,870,492
<b>Total Current Liabilities</b>	<b>6,107,972,028</b>	<b>13.7%</b>	<b>6,107,972,028</b>	<b>13.7%</b>	<b>6,107,972,028</b>	<b>13.7%</b>	<b>6,107,972,028</b>	<b>13.7%</b>	<b>6,107,972,028</b>	<b>13.7%</b>	<b>6,107,972,028</b>
<b>Long-Term Liabilities</b>											
Long-Term Debt	18,219,992,973	40.8%	18,219,992,973	40.8%	18,219,992,973	40.8%	18,219,992,973	40.8%	18,219,992,973	40.8%	18,219,992,973
Notes Payable	317,808,011	0.7%	317,808,011	0.7%	317,808,011	0.7%	317,808,011	0.7%	317,808,011	0.7%	317,808,011
Other Long-Term Liabilities	2,636,287,987	5.9%	2,636,287,987	5.9%	2,636,287,987	5.9%	2,636,287,987	5.9%	2,636,287,987	5.9%	2,636,287,987
<b>Total Long-Term Liabilities</b>	<b>21,174,088,971</b>	<b>47.4%</b>	<b>21,174,088,971</b>	<b>47.4%</b>	<b>21,174,088,971</b>	<b>47.4%</b>	<b>21,174,088,971</b>	<b>47.4%</b>	<b>21,174,088,971</b>	<b>47.4%</b>	<b>21,174,088,971</b>
<b>Total Liabilities</b>	<b>27,282,061,000</b>	<b>61.0%</b>	<b>27,282,061,000</b>	<b>61.0%</b>	<b>27,282,061,000</b>	<b>61.0%</b>	<b>27,282,061,000</b>	<b>61.0%</b>	<b>27,282,061,000</b>	<b>61.0%</b>	<b>27,282,061,000</b>
<b>Equity</b>											
Net Income - Current Period	(4,428,571,131)	-9.9%	(4,428,571,131)	-9.9%	(4,428,571,131)	-9.9%	(4,428,571,131)	-9.9%	(4,428,571,131)	-9.9%	(4,428,571,131)
Retained Earnings	(2,109,700,425)	-4.7%	(2,109,700,425)	-4.7%	(2,109,700,425)	-4.7%	(2,109,700,425)	-4.7%	(2,109,700,425)	-4.7%	(2,109,700,425)
Capital	23,956,206,654	53.6%	23,956,206,654	53.6%	23,956,206,654	53.6%	23,956,206,654	53.6%	23,956,206,654	53.6%	23,956,206,654
<b>Total Equity</b>	<b>17,417,935,099</b>	<b>39.0%</b>	<b>17,417,935,099</b>	<b>39.0%</b>	<b>17,417,935,099</b>	<b>39.0%</b>	<b>17,417,935,099</b>	<b>39.0%</b>	<b>17,417,935,099</b>	<b>39.0%</b>	<b>17,417,935,099</b>
<b>Total Liabilities &amp; Equity</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$44,699,996,098</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$44,699,996,098</b>

Railway Authority

INCOME STATEMENTS

	PROJECTED SUMMARY			PROJECTED SUMMARY			PROJECTED SUMMARY			PROJECTED SUMMARY	
	2541			2542			2543			2544	
<b>Revenue</b>											
Gross Sales	\$8,555,897,809	101.1%	\$8,555,897,809	101.1%	\$8,555,897,809	101.1%	\$8,555,897,809	101.1%	\$8,555,897,809	101.1%	\$8,555,897,809
Less: Returns and Allowances	90,966,000	1.1%	90,966,000	1.1%	90,966,000	1.1%	90,966,000	1.1%	90,966,000	1.1%	90,966,000
Net Sales	8,464,931,809	100.0%	8,464,931,809	100.0%	8,464,931,809	100.0%	8,464,931,809	100.0%	8,464,931,809	100.0%	8,464,931,809
Less: Cost of Goods Sold	2,103,019,833	24.8%	2,103,019,833	24.8%	2,103,019,833	24.8%	2,103,019,833	24.8%	2,103,019,833	24.8%	2,103,019,833
<b>Gross Profit</b>	<b>6,361,911,976</b>	<b>75.2%</b>	<b>6,361,911,976</b>	<b>75.2%</b>	<b>6,361,911,976</b>	<b>75.2%</b>	<b>6,361,911,976</b>	<b>75.2%</b>	<b>6,361,911,976</b>	<b>75.2%</b>	<b>6,361,911,976</b>
<b>General &amp; Administrative Expenses</b>											
Selling	669,256,444	7.9%	669,256,444	7.9%	669,256,444	7.9%	669,256,444	7.9%	669,256,444	7.9%	669,256,444
Salaries	5,362,051,506	63.3%	5,362,051,506	63.3%	5,362,051,506	63.3%	5,362,051,506	63.3%	5,362,051,506	63.3%	5,362,051,506
Research & Development	25,687,055	0.3%	25,687,055	0.3%	25,687,055	0.3%	25,687,055	0.3%	25,687,055	0.3%	25,687,055
Rent	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
Utilities	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
Depreciation & Amortization	1,167,616,240	13.8%	1,167,616,240	13.8%	1,167,616,240	13.8%	1,167,616,240	13.8%	1,167,616,240	13.8%	1,167,616,240
Other G&A Expense	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
<b>Total G&amp;A Expenses</b>	<b>7,224,611,244</b>	<b>85.3%</b>	<b>7,224,611,244</b>	<b>85.3%</b>	<b>7,224,611,244</b>	<b>85.3%</b>	<b>7,224,611,244</b>	<b>85.3%</b>	<b>7,224,611,244</b>	<b>85.3%</b>	<b>7,224,611,244</b>
<b>Net Operating Income</b>	<b>(862,699,268)</b>	<b>-10.2%</b>	<b>(862,699,268)</b>	<b>-10.2%</b>	<b>(862,699,268)</b>	<b>-10.2%</b>	<b>(862,699,268)</b>	<b>-10.2%</b>	<b>(862,699,268)</b>	<b>-10.2%</b>	<b>(862,699,268)</b>
<b>Other Income/(Expenses)</b>											
Interest Income	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
(Interest Expense)	(942,252,203)	-11.1%	(942,252,203)	-11.1%	(942,252,203)	-11.1%	(942,252,203)	-11.1%	(942,252,203)	-11.1%	(942,252,203)
Other Income/(Expense)	(116,876,751)	-1.4%	(116,876,751)	-1.4%	(116,876,751)	-1.4%	(116,876,751)	-1.4%	(116,876,751)	-1.4%	(116,876,751)
<b>Total Other Income/(Expenses)</b>	<b>(1,059,128,954)</b>	<b>-12.5%</b>	<b>(1,059,128,954)</b>	<b>-12.5%</b>	<b>(1,059,128,954)</b>	<b>-12.5%</b>	<b>(1,059,128,954)</b>	<b>-12.5%</b>	<b>(1,059,128,954)</b>	<b>-12.5%</b>	<b>(1,059,128,954)</b>
<b>Net Income Before Taxes</b>	<b>(1,921,828,223)</b>	<b>-22.7%</b>	<b>(1,921,828,223)</b>	<b>-22.7%</b>	<b>(1,921,828,223)</b>	<b>-22.7%</b>	<b>(1,921,828,223)</b>	<b>-22.7%</b>	<b>(1,921,828,223)</b>	<b>-22.7%</b>	<b>(1,921,828,223)</b>
Less: Income Taxes	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
<b>Net Income After Taxes</b>	<b>(1,921,828,223)</b>	<b>-22.7%</b>	<b>(1,921,828,223)</b>	<b>-22.7%</b>	<b>(1,921,828,223)</b>	<b>-22.7%</b>	<b>(1,921,828,223)</b>	<b>-22.7%</b>	<b>(1,921,828,223)</b>	<b>-22.7%</b>	<b>(1,921,828,223)</b>

## บทที่ 8

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### 8.1 สรุป

##### 8.1.1 การประเมินประสิทธิผลในการดำเนินงานของแผนงานพัฒนากิจการรถไฟ

ผลการศึกษาแผนงานพัฒนากิจการรถไฟ ตั้งแต่ปี 2535-2540 สามารถสรุปผลการประเมินประสิทธิผลจากการดำเนินงานของแผนงานพัฒนากิจการรถไฟ ได้ดังนี้

1. การขยายตัวของกิจการรถไฟที่มีมูลค่าการขยายตัวในเชิงลบ(ขาดทุน)และมีการขยายเส้นทางเพียงเล็กน้อย การขาดทุนนี้มีสาเหตุหลักมาจากปัจจัยภายนอกองค์กรโดยเฉพาะการตัดสินใจของรัฐบาลที่ไม่ให้ขึ้นค่าโดยสารในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา ส่วนการขยายเส้นทางเพียงเล็กน้อยไม่ได้แสดงว่าการดำเนินงานตามแผนงานพัฒนากิจการรถไฟมีประสิทธิผลต่ำ เพราะปัจจัยภายนอกองค์กรโดยเฉพาะการตัดสินใจของรัฐบาลที่ไม่ให้เพิ่มเส้นทางประกอบกับการคำนวณความคุ้มทุน ทำให้ไม่เน้นการเพิ่มเส้นทาง แต่ให้ความสำคัญกับการจัดทำรางคู่ให้แก่เส้นทางเดิมเพื่อประโยชน์ในการเดินทางถึงที่หมายได้ตรงเวลามากกว่า
2. ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา จากระดับที่มีขบวนรถเข้าช้ากว่าเวลาที่กำหนดถึงประมาณร้อยละ 70 เหลือเพียงประมาณร้อยละ 40 ซึ่งความตรงต่อเวลาในระดับร้อยละ 70 นั้นถือว่าอยู่ในระดับพอใช้ตามที่บริษัททริสได้กำหนดเป็นเกณฑ์หนึ่งการประเมินประสิทธิผลให้กับกระทรวงการคลัง
3. จำนวนพร้อมใช้งานภายใน 24 ชม.ของหัวรถจักร(ทำขบวนและสับเปลี่ยน)รถดีเซลราง(รถกำลังเฉพาะสายใหญ่) รถดีเซลราง (รถฟ่วงเฉพาะสายใหญ่) รถโดยสาร และรถสินค้า มีไม่เกินร้อยละ 75 ของจำนวนรถที่มีอยู่ทั้งหมด ในขณะที่จำนวนการนำมาใช้จริงภายใน 24 ชม.ของรถโดยสาร และรถสินค้ามีไม่เต็มที่จากจำนวนที่สามารถนำมาใช้ได้จริงนั้น จากจำนวนพร้อมใช้งานภายใน 24 ชม.ในระดับร้อยละ 80 ถือว่าอยู่ในระดับเกณฑ์เฉลี่ยที่ World Bank ได้ทำการสำรวจทั่วโลก และหากพิจารณากรณีของ รถท.การสั่งซื้อหัวรถจักรเป็นการสั่งทำให้ใช้ได้กับรางรถไฟของไทยซึ่งไม่ใช่แบบมาตรฐานทั่วไปซึ่งมีอุปสรรคในการจัดหาอะไหล่ในการบำรุงรักษาแล้ว ดังนั้นจำนวนพร้อมใช้งานภายใน 24 ชม.ในระดับร้อยละ 80 จึงถือว่าอยู่ในระดับดี

ดังปรากฏประสิทธิผลจากการดำเนินงานของแผนงานพัฒนากิจการรถไฟ ในรายละเอียดดังนี้

1. รถไฟได้ขยายระยะทางการคมนาคมทางรถไฟที่ให้บริการทั่วประเทศในช่วงปี 2535-2540 เพิ่มขึ้น ทั้งหมด 127.78 กิโลเมตร
2. รถไฟได้ขยายเส้นทางการคมนาคมทางรถไฟในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ในช่วงปี 2535-2540 เพิ่มขึ้น 37.31 กิโลเมตร
3. รถไฟมีมูลค่าการขยายตัวของกิจการรถไฟ ในช่วงปี 2535-2540 ขาดทุนสุทธิ เพิ่มขึ้นเป็น 1,760.62 ล้านบาท
4. รถไฟมีจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการเฉพาะรถเร็ว, รถด่วน และรถด่วนพิเศษ(รวม 68 ขบวน)ในช่วงปี 2536-2540 มีจำนวนเพิ่มขึ้น 476,595 คน
5. รถไฟมีจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ (โดยคิดเป็นกิโลเมตรผู้โดยสาร) ในช่วงปี 2535-2540 ลดลง 2,331,593,105 กิโลเมตรผู้โดยสาร
6. รถไฟได้ให้บริการด้านพัสดุกักเก็บเป็นจำนวนน้ำหนักของพัสดุกักเก็บ(โดยคิดเป็นพันตันกิโลเมตร) ในช่วงปี 2535-2540 เพิ่มขึ้น 406,424 พันตันกิโลเมตร
7. รถโดยสารเชิงสังคมที่ถึงที่หมายปลายทางตามเวลาที่กำหนดในช่วงปี 2535-2540 ปรับปรุงจากอัตราร้อยละ 37.72 เป็นร้อยละ 57.67
8. รถโดยสารเชิงสังคมที่ถึงที่หมายปลายทางช้ากว่าเวลาที่กำหนดในช่วงปี 2535-2540ปรับปรุงจากอัตราร้อยละ 62.28 เป็นร้อยละ 42.33
9. รถโดยสารเชิงพาณิชย์ที่ถึงที่หมายปลายทางตามเวลาที่กำหนดในช่วงปี 2535-2540 ปรับปรุงจากอัตราร้อยละ 19.74 เป็นร้อยละ 64.22
10. รถโดยสารเชิงพาณิชย์ที่ถึงที่หมายปลายทางช้ากว่าเวลาที่กำหนด ในช่วงปี 2535-2540 ปรับปรุงจากอัตราร้อยละ 80.26 เป็นร้อยละ 35.78
11. จำนวนพร้อมใช้งานภายใน 24 ชม.ของหัวรถจักร(ทำขบวนและสับเปลี่ยน)ในช่วงปี 2535-2539 มีอัตราเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 70.90 เป็นร้อยละ 76.85 และ จำนวนการนำมาใช้จริงภายใน 24 ชม. ของรถจักร (ทำขบวนและสับเปลี่ยน) มีอัตราเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 67.76 เป็นร้อยละ 72.46 และแสดงถึงการใช้รถจักรจริงเกือบเต็มที่จากจำนวนที่สามารถนำมาใช้ได้ประมาณร้อยละ 75 ของหัวรถจักรทั้งหมด
12. จำนวนพร้อมใช้งานภายใน 24 ชม.ของรถดีเซลราง (รถกำลังเฉพาะสายใหญ่) ในช่วงปี 2535-2539 มีอัตราลดลงจากร้อยละ 88.74 เป็นร้อยละ 79.75 และ จำนวนการนำมาใช้จริงภายใน 24 ชม. ของรถดีเซลราง (รถกำลังเฉพาะสายใหญ่) มีอัตราลดลงจากร้อยละ 87.14 เป็นร้อยละ 78.51 และแสดงถึงการใช้รถจักรจริงเกือบเต็มที่จากจำนวนที่สามารถนำมาใช้ได้ประมาณร้อยละ 80 ของรถดีเซลรางทั้งหมด
13. จำนวนพร้อมใช้งานภายใน 24 ชม. ของรถดีเซลราง (รถฟ่วงเฉพาะสายใหญ่) ในช่วงปี 2535-2539 มีอัตราเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 58.82 เป็นร้อยละ 78.68 และ จำนวนการนำมาใช้จริงภายใน 24 ชม. ของ

รถดีเซลราง (รถพ่วงเฉพาะสายใหญ่) มีอัตราเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 54.10 เป็นร้อยละ 69.40 และแสดงถึงการใช้รถจักรจริงเกือบเต็มที่จากจำนวนที่สามารถนำมาใช้ได้ประมาณร้อยละ 70 ของรถดีเซลรางทั้งหมด

14. จำนวนพร้อมใช้งานภายใน 24 ชม. ของรถโดยสารในช่วงปี 2535-2539 มีอัตราลดลงจากร้อยละ 91.13 เป็นร้อยละ 89.50 และ จำนวนการนำมาใช้จริงภายใน 24 ชม. ของรถโดยสาร มีอัตราลดลงจากร้อยละ 79.37 เป็นร้อยละ 79.05 และแสดงถึงการใช้รถจักรจริงเกือบเต็มที่จากจำนวนที่สามารถนำมาใช้ได้ประมาณร้อยละ 80 ของรถโดยสารทั้งหมด

15. จำนวนพร้อมใช้งานภายใน 24 ชม. ของรถสินค้าในช่วงปี 2535-2539 มีอัตราลดลงจากร้อยละ 95.65 เป็นร้อยละ 93.86 และ จำนวนการนำมาใช้จริงภายใน 24 ชม. ของรถสินค้า มีอัตราเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 31.41 เป็นร้อยละ 78.69 และแสดงถึงการใช้รถจักรจริงเกือบเต็มที่จากจำนวนที่สามารถนำมาใช้ได้ประมาณร้อยละ 80 ของรถโดยสารทั้งหมด

16. เงินค่านำรูกทาง และสิ่งปลูกสร้าง ในช่วงปี 2535-2540 มีจำนวนลดลงจาก 1,876.47 บาท เป็น 1,776.51 ล้านบาท

17. เงินค่านำรุงเครื่องบริภัณฑ์รถไฟในช่วงปี 2535-2540 มีจำนวนลดลงจาก 2,009.13 บาท เป็น 1,760.62 ล้านบาท

#### 8.1.2 การประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินโครงการของ รฟท.

ผลจากการศึกษาผลการดำเนินงานของโครงการภายใต้แผนงานพัฒนากิจการรถไฟ ทั้งหมด 10 โครงการ โดยเริ่มศึกษาผลการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มโครงการจนถึง 31 มีนาคม 2541 สามารถประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินโครงการของ รฟท. ได้ดังนี้

##### 1. โครงการขยายเครือข่ายทางรถไฟ (2535-2540)

- สายเด่นชัย - เขียงราย 245 ก.ม. การสำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมและศึกษาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต้องขยายระยะเวลาในการดำเนินงานจากที่กำหนด 12 เดือน (พ.ย.39-ต.ค.40) ขณะนี้ (31 มี.ค.41) อยู่ระหว่างการจัดทำร่างรายงานการศึกษาและการออกแบบ

- สายสุราษฎร์ธานี - พังงา (ท่าหนูน) 163 ก.ม. การสำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรมและศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อมต้องขยายระยะเวลาในการดำเนินงานจากที่กำหนด 11 เดือน (พ.ย.39-ก.พ.40) ขณะนี้ (31 มี.ค.41) อยู่ระหว่างการจัดทำรายงานการศึกษาและออกแบบ

- สายมาบตาพุด - ระยอง (20 ก.ม.) การศึกษาเลือกเส้นทางและสำรวจออกแบบรายละเอียดด้านวิศวกรรม รวมทั้งศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม ต้องขยายระยะเวลาในการดำเนินงานจากที่กำหนด 9 เดือน (พ.ย.39-ก.ค.40) ขณะนี้ (31 มี.ค.41) ได้เสนอ Preliminary Design Report และ EIV Report แล้ว

- สายชุมทางบัวใหญ่ - ร้อยเอ็ด - มุกดาหาร - นครพนม (368 ก.ม.) ไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจถดถอยและให้พิจารณาแนวทางให้เอกชนเข้าร่วมดำเนินงาน

- โครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการก่อสร้างทางรถไฟสายระยะของ - จันทบุรี - ตราด (170ก.ม.) กำหนดระยะเวลา 10 เดือน (ต.ค.40-ก.ค.41) ได้เริ่มงานตามแผน ขณะนี้ (31 มี.ค.41) ได้เสนอ Inception Report และ Interview Report แล้ว

2. โครงการก่อสร้างทางคู่ในเส้นทางรถไฟชานเมือง ระยะทาง 234 ก.ม.(2537-2542) ประกอบด้วย 6 ช่วง คือ

- ทางคู่ช่วงบางซื่อ-ตลิ่งชัน งานก่อสร้างโดยรวมมีผลคืบหน้าร้อยละ90.55 ช้ากว่าแผนร้อยละ 5.85

- ทางสามช่วงสถานีคลองรังสิต - ชุมทางบ้านภาชีงานก่อสร้างเป็นไปตามแผนโดยมีผลคืบหน้าร้อยละ 33.79

- ทางคู่อีก 4 เส้นทาง คือ บ้านภาชี - ลพบุรี, หัวหมาก - ฉะเชิงเทรา, ตลิ่งชัน - นครปฐม, บ้านภาชี - มาบกะเบา ในขณะที่อยู่ในขั้นเจรจาต่อวงราคา

หากโครงการนี้ดำเนินการได้แล้วเสร็จจะช่วยทำให้ความล่าช้าของรถขบวนสายเหนือ สายใต้ สายตะวันออก และสายตะวันออกเฉียงเหนือเข้า-ออกกรุงเทพฯ จะมีอัตราลดลง

3. โครงการก่อสร้างทางรถไฟทดแทนช่วงที่ถูกน้ำท่วมตามโครงการพัฒนาลุ่มป่าสักอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (2538-2542)

งานก่อสร้างโครงการนี้มีผลคืบหน้าร้อยละ 86.71 ช้ากว่าแผนงานร้อยละ 6.77 และสามารถวางราวได้ความยาวประมาณ 21 ก.ม.จากระยะทางรวม 30 ก.ม.หากโครงการนี้ดำเนินการได้แล้วเสร็จจะช่วยทำให้การคมนาคมติดต่อสามารถดำเนินไปได้ดังเช่นที่เคยเป็นและไม่มีผลกระทบเชิงลบจากการพัฒนาลุ่มน้ำป่าสักในส่วนที่เกี่ยวกับการคมนาคม

4. โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายหนองคาย-เวียงจันทน์(2535-2541)งานก่อสร้างมีผลคืบหน้าโดยรวมทั้งโครงการร้อยละ 80.29 ช้ากว่าแผนงานร้อยละ 10.48 ขณะนี้โครงการทางฝ่ายไทยดำเนินการเกือบแล้วเสร็จ แต่รัฐบาลลาวยังไม่ได้สร้างทางรถไฟเพื่อเชื่อมต่อ ซึ่งจะทำให้การลงทุนของฝ่ายไทยที่เกิดขึ้นไม่ได้รับประโยชน์ตามที่คาดหวังไว้ อีกทั้งเป็นโครงการที่ไม่ได้ทำข้อตกลงระหว่างประเทศอย่างเป็นทางการ แต่เกิดจากความต้องการและการผลักดันของกลุ่มนักการเมืองภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งเป็นโครงการที่ไม่ได้มีการศึกษาความเหมาะสม (Feasibility Study) และขาดการศึกษาความคุ้มค่าทางการเงินมาก่อนด้วย ซึ่งถือเป็นกรณีพิเศษ ทั้ง รฟท.และส่วนราชการที่เกี่ยวข้องอยู่ในฐานะผู้ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล

5. โครงการก่อสร้างเปิดช่องน้ำเพิ่มเติมเส้นทางรถไฟสายตะวันออก (2539-2540)

งานก่อสร้างเปิด-ปิดรั้วคอนกรีต จำนวน 29 แห่ง แล้วเสร็จ 22 แห่ง มีผลคืบหน้าโดยรวมร้อยละ 98

6. โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายคลองสิบเก้า-ชุมทางแก่งคอย (2535-2540)

งานก่อสร้างทางรถไฟระยะทางรวม 82.5ก.ม.เพิ่งเสร็จในปี2538และได้ติดตั้งระยะอาณัติสัญญาณและโทรคมนาคมเสร็จเรียบร้อยแล้วทั้ง 6 สถานี

7. โครงการปรับปรุงเส้นทางรถไฟสายกรุงเทพฯ (มักกะสัน) - ฉะเชิงเทรา - ชลบุรี - สัตหีบ(2536-2542)

การปรับปรุงเส้นทางรถไฟสายคลองสิบเก้า - แก่งคอย ระยะทาง 24 ก.ม. ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว คงเหลืองานเปลี่ยนสะพาน 9 ช่วง มักกะสัน - ฉะเชิงเทรา 5 แห่ง และงานปรับปรุงเครื่องกั้นถนนสายตะวันออก ระหว่างสถานีหัวหมาก - คลองสิบเก้า และฉะเชิงเทรา - บ้านพลูดาวหลวง ซึ่งได้ดำเนินการไปแล้วร้อยละ 51

8. โครงการติดตั้งเครื่องกั้นถนน (2539-2540)

ได้ติดตั้งแล้วเสร็จจำนวน 38 แห่ง เนื่องจากสำนักงบประมาณลดวงเงินค่าก่อสร้าง จากคงเหลือ 46 แห่ง ให้ก่อสร้างเพียง 22 แห่ง

9. โครงการก่อสร้างทางคูในเส้นทางรถไฟสายชายฝั่งทะเลตะวันออก ช่วงศรีราชา - ฉะเชิงเทรา - คลองสิบเก้า - แก่งคอย งานออกแบบ รายละเอียดด้านวิศวกรรม และศึกษาลักษณะสิ่งแวดล้อม กำหนดระยะเวลา 8 เดือน เริ่มงานเมื่อ 20 ต.ค. 40 มีผลคืบหน้าประมาณร้อยละ 41 หากโครงการนี้ดำเนินการได้แล้วเสร็จจะมีประโยชน์ต่อการขนส่งสินค้าบริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกซึ่งเป็นการตอบสนองการพัฒนาอุตสาหกรรมตามแผนพัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก

10. โครงการก่อสร้างปรับปรุงสถานีรถไฟรองรับการแข่งขันเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ 13

- งานก่อสร้างปรับปรุงบ้านสถานีเชิงรึก มีผลงานโดยรวมร้อยละ 50.93

- งานก่อสร้างปรับปรุงบ้านสถานีหัวหมาก มีผลงานโดยรวมร้อยละ 61.10

- งานก่อสร้างที่หยุดรถธรรมศาสตร์ มีผลงานโดยรวมร้อยละ 0.11

### 8.1.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าจำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้โดยสาร และกลุ่มผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ในกลุ่มผู้โดยสารได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวอย่างจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,855 ราย จำแนกเป็นผู้โดยสารรถไฟฟ้าต้นทางสถานีหัวลำโพงและบางกอกน้อย 434 ราย ผู้โดยสารรถไฟฟ้าต้นทางจากสถานีรถไฟฟ้าต่างจังหวัด คือ เชียงใหม่ อุบลราชธานี อุตรธานี ปราจีนบุรี กาญจนบุรี และหาดใหญ่ จำนวน 600 ราย และผู้โดยสารเครื่องบินกับผู้โดยสารรถทัวร์หรือรถ บขส.ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าในช่วงปีที่ผ่านมา(ปี พ.ศ. 2540)จำนวน 821 ราย ส่วนกลุ่มผู้ให้บริการขนส่งสินค้ามีจำนวน 102 ราย จำแนกเป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้ารายใหญ่จำนวน 16 ราย และผู้ให้บริการขนส่งสินค้ารายย่อยจำนวน 86 ราย

#### (1) ผู้โดยสารรถไฟฟ้า

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยพบว่าผู้โดยสารรวมทุกสายและทุกประเภทของขบวนรถ มีแนวโน้มไปในทางที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดี อาทิ ในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟฟ้า ทั้งพนักงานประจำสถานี และพนักงานบนรถไฟฟ้า (ร้อยละ 71.6) โดยเฉพาะด้านการแต่งกายที่สุภาพ (ร้อยละ 78.6)และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (ร้อยละ 75.9) ด้านตัวรถไฟฟ้าที่มีความละเอียดชัดเจน (ร้อยละ 77.6) ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋ว (ร้อยละ 74.1) และด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวรถไฟฟ้า (ร้อยละ 47.4)

ผลการสำรวจพบว่าผู้โดยสารรวมทุกสายและทุกประเภทของขบวนรถมีแนวโน้มไปในทางที่เห็นว่าควรจะต้องปรับปรุงได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟฟ้า (ร้อยละ 37.5) ความพอเพียงของที่นั่งและพัสดุในสถานี (ร้อยละ 47.5) ความสะอาดภายในตัวรถโดยสาร (ร้อยละ 57.0) ความสะอาดของห้องสุขาในรถโดยสาร (ร้อยละ 78.3) ความพอเพียงของน้ำประปา (ร้อยละ 41.3)

ผลการสำรวจพบว่าการบริการที่การรถไฟฟ้าจัดให้และผู้โดยสารไม่เคยใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ก็คือ ด้านรถเสบียง พบว่ามีผู้ที่ไม่ใช้ด้านรถเสบียงโดยเฉลี่ยร้อยละ 67.1 โดยเฉพาะตัวรถเสบียงร้อยละ 71.5 และในบริการด้านนี้พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีระดับของความไม่พึงพอใจและมีความเห็นว่าควรจะต้องปรับปรุงด้านราคาอาหารถึงร้อยละ 27.1

ผลจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบริการของผู้โดยสารที่ได้รับในรอบก่อนปีที่แล้วและรอบปีที่ผ่านมาพบว่าผู้ให้บริการรถไฟฟ้าเปรียบเทียบให้เห็นว่าการให้บริการมีลักษณะไม่เปลี่ยนแปลงยังมีสภาพเหมือนเดิมในทุกๆด้าน

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าในกลุ่มผู้โดยสารรถไฟฟ้าของแต่ละสายการเดินทางพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายตะวันตกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดว่าทุกสายในทุกด้านบริการ ยกเว้นด้านรถเสบียงซึ่งพบว่าสายใต้และสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนเป็นสายที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากันคือ 2.25 (จากคะแนนเต็ม 4.0)



ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าในกลุ่มผู้โดยสารรถไฟของขบวนแต่ละประเภทพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารขบวนรถชานเมืองมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดกว่าทุกสายในทุกด้านบริการ ยกเว้นด้านรถเสบียงที่พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารขบวนรถธรรมดา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 2.20 (จากคะแนนเต็ม 4.0)

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าในกลุ่มของผู้โดยสารรถไฟ เครื่องบิน รถทัวร์หรือรถ บขส. ณ วันที่สำรวจ พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีค่าสูงสุด (จากคะแนนเต็ม 4.0) คือ ด้านตัวรถไฟ โดยเฉพาะในรายละเอียดความชัดเจนในตัวรถไฟที่มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 3.10 และความสะดวกรวดเร็วในการซื้อตั๋วกับการจองตั๋วมีค่าเฉลี่ย 2.93 รองลงมาได้แก่ด้านตัวรถโดยสาร เฉพาะเรื่องระบบปรับอากาศ ที่มีค่าเฉลี่ย 3.08 และความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอนที่มีค่าเฉลี่ย 2.86 และรองลงไปอีกคือ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟในด้านการแต่งกายสุภาพ และความรับผิดชอบต่อนักที่ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 2.97 และ 2.87 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟทั้ง 3 กลุ่ม ดังกล่าวจะพบว่า กลุ่มผู้โดยสารเครื่องบิน ณ วันที่สำรวจจะเป็นกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำกว่าอีก 2 กลุ่ม โดยเปรียบเทียบในทุกๆด้านบริการ

ผลการสำรวจพบว่าสาเหตุสำคัญที่ผู้ใช้บริการรถไฟตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟโดยสารเมื่อเรียงตามลำดับความสำคัญแล้วพบว่าในทั้ง 3 กลุ่มตัวอย่างนั้น ทั้งผู้ใช้บริการรถไฟ เครื่องบิน และรถทัวร์หรือรถ บขส. ณ วันที่สำรวจ ให้ลำดับความสำคัญเรียงตามลำดับดังนี้ การมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทางสูง ราคาถูกเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น การนอนขณะเดินทางได้สบายกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น สถานีขึ้น-ลงอยู่ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงานหรือใกล้จุดหมายปลายทาง และเพื่อหลีกเลี่ยงการจราจรติดขัด

ผลการสำรวจค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารการรถไฟเปรียบเทียบกันระหว่างชั้นที่นั่งกับพาหนะที่ต่างกัน คือ รถไฟ เครื่องบิน และรถทัวร์หรือรถ บขส. เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างชั้นที่นั่งในพาหนะที่มีอัตราค่าโดยสารใกล้เคียงกันพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟของผู้โดยสารที่ใช้พาหนะทั้ง 3 ประเภท (จากคะแนนเต็ม 4.0) ที่เป็นค่าเฉลี่ยเกินกว่า 2.5 ขึ้นไป และมีความพึงพอใจที่มีแนวโน้มไปในทางเดียวกัน คือ ความปลอดภัยในการเดินทางโดยใช้บริการของรถไฟ ส่วนด้านความสะดวกสบาย ความสะอาดของที่นั่ง และการบริการที่ไปของพนักงานพบว่าผู้ที่ใช้บริการรถไฟ ณ วันที่สำรวจ มีแนวโน้มที่พึงพอใจบริการของการรถไฟมากกว่า และในเรื่องของการตรงต่อเวลาพบว่า ความพึงพอใจมีแนวโน้มที่จะไม่เป็นไปในทางเดียวกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างชั้นที่นั่งที่ต่างกัน โดยจะเห็นว่าตรงต่อเวลานั้นมีสภาพที่คล้ายคลึงกันในพาหนะทุกประเภท ยกเว้นในกลุ่มผู้ที่ใช้บริการรถนั่งชั้น 3 ธรรมดาที่รถมาถึงประจำทางที่มีความพึงพอใจต่อความตรงต่อเวลาของรถไฟมากกว่า

ผลการสำรวจความคิดเห็นต่อแนวโน้มในการใช้บริการของการรถไฟฟ้าต่อไปในอนาคตในกลุ่มผู้โดยสารรถไฟฟ้าหนึ่งชั้นสามพบว่าร้อยละ 71.7 จะยังคงใช้ต่อไปแม้ว่าการรถไฟฟ้าจะปรับราคาสูงขึ้นเท่ากับอัตราค่าโดยสารของรถ บขส. ด้วยเหตุผลหลักคือ การเดินทางโดยรถไฟฟ้าสะดวกการเดินทางโดยวิธีอื่น

ผลการสำรวจข้อคำถามสุดท้ายคือ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อประเด็น ดังต่อไปนี้

1. การย้ายชุมทางสถานีรถไฟฟ้ากรุงเทพจากหัวลำโพงไปบางซื่อพบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้า ทั้ง 3 กลุ่ม ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 41.3 และค่าเฉลี่ยของผู้ที่เห็นด้วย ร้อยละ 27.7
2. การให้สัมปทานการเดินทางรถไฟฟ้าแก่เอกชนเป็นผู้ให้บริการแทนการให้บริการเองพบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้า ทั้ง 3 กลุ่ม เห็นด้วยร้อยละ 53.3 และค่าเฉลี่ยของผู้ที่ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 25.1
3. การจ้างเหมาเอกชนให้บริการเฉพาะตู้รถแทนการให้บริการของการรถไฟฟ้า พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้า ทั้ง 3 กลุ่ม เห็นด้วย ร้อยละ 44.8 และค่าเฉลี่ยของผู้ที่ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 20.5
4. การจ้างเหมาเอกชนให้บริการเฉพาะตู้เสบียงแทนการให้บริการของการรถไฟฟ้า พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้า ทั้ง 3 กลุ่ม เห็นด้วย ร้อยละ 48.8 และค่าเฉลี่ยของผู้ที่ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 17.3
5. การเก็บค่าโดยสารสูงขึ้นเพื่อนำมาลงทุนสร้างระบบรางคู่ให้สามารถทำความเร็วได้ดีขึ้นพบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้า ทั้ง 3 กลุ่ม เห็นด้วย ร้อยละ 51.8 และค่าเฉลี่ยของผู้ที่ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 23.7

## (2) ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า

สำหรับผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าให้เหตุผลของการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้ากับการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยการจัดลำดับความสำคัญลำดับแรกคือ อัตราค่าขนส่งถูกเมื่อเทียบกับการขนส่งโดยวิธีอื่นลำดับรองลงมา คือ มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการขนส่ง และสถานีขึ้น-ลงอยู่ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงานหรือใกล้จุดหมายปลายทางเป็นลำดับที่สาม ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าไม่มีแนวโน้มที่จะลดการขนส่งสินค้าทางรถไฟฟ้าไปใช้ยานพาหนะอื่นร้อยละ 81.4 อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตว่าในกลุ่มของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้านายใหญ่บางรายมีผู้ที่คาดว่าจะมีความเป็นไปได้ที่จะเลิกใช้บริการขนส่งสินค้าทางรถไฟฟ้า

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ มีดังต่อไปนี้

1. ด้านการจูงตัวสำหรับผู้ที่เคยใช้บริการ อยู่ในระดับดี
2. ด้านตารางเวลาขบวนรถสินค้า อยู่ในระดับดี
3. ด้านการขนถ่ายสินค้า ไม่มีการใช้บริการด้านนี้
4. ด้านความปลอดภัยของสินค้า อยู่ในระดับดี

อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการในข้อ 1, 3 และ 4

การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างการใช้บริการขนส่งรถไฟกับพาหนะการขนส่งประเภทอื่นพบว่าผู้ใช้บริการขนส่งพึงพอใจในบริการของรถไฟในด้านความตรงต่อเวลา ความปลอดภัยของสินค้ามากกว่าพาหนะขนส่งประเภทอื่น

นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการได้ให้ความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยกับการย้ายชุมทางรถไฟหัวลำโพงไปไว้ที่บางซื่อร้อยละ 52.9 เห็นด้วยกับการให้สัมปทานรถไฟขบวนรถขนส่งสินค้าแก่เอกชนร้อยละ 48.0 เห็นด้วยกับการเก็บค่าโดยสารสูงขึ้นเพื่อนำมาทำระบบรางคู่ ร้อยละ 49.0

คณะประเมินผลมีประเด็นข้อสังเกตเพื่อพิจารณาในด้านการพัฒนาและปรับปรุงระบบการขนส่งของการรถไฟเพื่อมวลชนให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และสามารถสนองตอบความต้องการการใช้บริการของประชาชนให้ได้มากที่สุด และที่สำคัญคือการเพิ่มกำไรให้กับองค์กร ดังนี้

(1) ด้านความตรงต่อเวลา ควรจัดให้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ทั้งระบบแทนการใช้บางส่วนเพื่อเป็นศูนย์กลางในการควบคุมการเดินรถ การสร้างระบบรางคู่ให้มีจำนวนระยะทางมากขึ้นเพื่อการบริการด้วยความเร็วที่สูงขึ้น

(2) ด้านการจอดตัวและลำรองที่นิ่ง ควรจัดให้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการในด้านระบบการจอดตัวและลำรองที่นิ่งเพิ่มขึ้น ทั้งที่สถานีรถไฟและจุดที่เปิดให้บริการการจอดตัวและลำรองที่นิ่ง

(3) ด้านพนักงานรถไฟ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเป็นระยะๆ ในเรื่องคุณภาพในการให้บริการ อาทิ การต้อนรับ การปฏิบัติหน้าที่ ความเอื้อเฟื้อและมีน้ำใจต่อผู้ใช้บริการ

(4) ด้านการบริการการขนส่งสินค้า ควรจัดให้มีการใช้ระบบสื่อสารตำแหน่งสิ่งลากเลื่อน ควรจัดหารถจักรและล้อเลื่อนที่ลำรองไว้อย่างเพียงพอในการให้บริการ

(5) ด้านห้องสุขา ควรศึกษาความเหมาะสมในการปรับปรุงห้องสุขาบนขบวนรถโดยนำระบบการขนถ่ายอุจจาระมาใช้แทนการปล่อยทิ้งบนรางรถไฟ

#### 8.1.4 ทศนคติของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร

การศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของ รฟท. นั้น พบว่าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานบุคคล ดังนี้

1. พนักงานส่วนใหญ่ค่อนข้างพอใจต่อลักษณะงานและปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเหตุที่พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจในลักษณะงาน ปริมาณงาน และผลการปฏิบัติงานของตนเอง นั้น อาจเป็นเพราะการจัดอัตราค่าจ้างในปัจจุบันคือร้อยละ 75.76 ของอัตราค่าจ้างอนุมัตินั้น อยู่ในลักษณะที่พอดีแล้วๆ จึงทำให้ไม่ค่อยมีภาวะงานล้นคน หรือคนล้นงานที่ทำให้พนักงานอาจเกิดความไม่พอใจได้

2. ในด้านของการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีพนักงานส่วนหนึ่งมีความไม่พอใจ ก็อาจเป็นเพราะระบบการสรรหาบุคคลยังไม่รวดเร็วพอ อีกทั้งยังมีการให้โอกาสแก่บุตรพนักงานก่อน จึงอาจทำให้ไม่ได้คนที่มีความเหมาะสมตามที่ต้องการได้อย่างทันกาล
3. ในด้านการบริหารค่าตอบแทนพบว่าอัตราเงินเดือนและสวัสดิการของ รพท. อยู่ในระดับที่ค่อนข้างดีเมื่อเปรียบเทียบกับภาคราชการและเอกชน ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ก็พอใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปในทางดี แต่พนักงานในระดับต้นซึ่งมีรายได้น้อยก็ยังไม่พอใจอยู่เป็นจำนวนมากไม่น้อย ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานส่วนนี้มีรายได้น้อยอยู่แล้ว และอาจเป็นเพราะการสื่อสารสัมพันธ์สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรและพนักงานยังไม่ดีพอ จึงทำให้พนักงานบางส่วนไม่เห็นว่าเป็นเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับนั้นอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูงแล้ว
4. ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายนั้น แม้ว่าทาง รพท. จะยังไม่มีระบบการวัดและประเมินผลงานที่เป็นมาตรฐาน และระบบการพิจารณาความดีความชอบที่อิงผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่พนักงานส่วนใหญ่ก็มีทัศนคติค่อนข้างไปในทางที่ดีต่อทั้งสองระบบ โดยเฉพาะในหมู่พนักงานในระดับสูง ส่วนในระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นระดับที่ปฏิบัติงานที่สามารถวัดผลงานได้ไม่ยาก การที่ยังไม่มีระบบการวัดผลงานที่ชัดเจนอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานในระดับนี้มีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อการประเมินผลงานและการพิจารณาความดีความชอบได้ ส่วนในเรื่องการแต่งตั้งโยกย้าย ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ในทุกระดับไม่ค่อยพอใจนั้น ทาง รพท. ก็ได้มีการปรับปรุงโดยได้บรรจุเรื่องการจัดระบบคณะกรรมการขึ้นมาดูแลด้านการแต่งตั้งโยกย้ายลงในแผนวิสาหกิจแล้ว
5. สำหรับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลนั้น รพท. จัดได้ว่าเป็นหน่วยงานที่ลงทุนในการพัฒนาบุคคลค่อนข้างมาก โดยได้มีการปรับปรุงระบบการฝึกอบรมด้วยความช่วยเหลือจากต่างประเทศแล้ว แต่เหตุที่มีพนักงานบางส่วนโดยเฉพาะในระดับต้นที่ยังไม่พอใจในการฝึกอบรมและพัฒนา นั้น อาจเป็นเพราะในระยะเริ่มต้น การฝึกอบรมและพัฒนา มักจะเริ่มที่พนักงานระดับสูงก่อน จึงยังไม่ลงไปยังระดับปฏิบัติการอย่างทั่วถึง และอาจเป็นได้ที่การฝึกอบรมและพัฒนาที่พนักงานได้รับมานั้น บางส่วนอาจไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ถ้าขาดนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจน ระบบงานที่ยืดหยุ่นและการสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บริหาร
6. ในด้านการดำเนินการทางวินัย เนื่องจากการรถไฟให้ความสำคัญกับมาตรการด้านการสอบสวนและลงโทษ (มาตรการทางวินัยเชิงลบ) มากกว่า มาตรการด้านการส่งเสริมการรักษาวินัย และป้องกันการกระทำผิดทางวินัย (มาตรการทางวินัยเชิงบวก) อีกทั้งพนักงานจำนวนมากเป็นบุตรหลานของพนักงานเอง ซึ่งอาจทำให้การดำเนินการทางวินัยอย่างเฉียบขาดทำได้ยากจึงพบว่าพนักงานในทุกระดับตำแหน่งมีความเห็นในลักษณะ "กลางๆ" ค่อนข้างลบในเรื่องนี้

7. ส่วนในด้านการพนักงานสัมพันธ์นั้น เนื่องจากการดำเนินงานด้านนี้เป็นในลักษณะ "ตั้งรับ" มากกว่าที่จะ "รุก" เข้าไปสร้างเสริมความเข้าใจอันดีในระหว่างผู้บริหาร และพนักงาน ทักษะคติด้านการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานระดับต่างๆในด้านนี้จึงออกมาในเชิงลบ โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ

โดยภาพรวมแล้ว ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของ รฟท. นั้นอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ถึงค่อนข้างดีเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะในหมู่พนักงานระดับกลางขึ้นไป แต่ในกลุ่มพนักงานระดับต้นยังมีความไม่พอใจในการบริหารงานบุคคลขั้นตอนต่างๆอยู่บ้าง ซึ่งอาจเป็นเพราะการบริหารงานบุคคลของการรถไฟในบางด้านยังไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควร หรืออาจเป็นเพราะการสื่อสารสร้างความเข้าใจกันยังไม่ทั่วถึงเนื่องจากขนาดและการกระจายตัวขององค์กร อีกทั้งยังมีปัจจัยภายนอกเข้ามาแทรกแซงการบริหารงานอยู่พอสมควร ซึ่งหากมีการทบทวนปรับปรุงระบบการบริหารงาน และการบริหารงานบุคคลอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยที่ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนอย่างแน่วแน่และมุ่งมั่น เชื่อว่าวัฒนธรรมการทำงานและทักษะคติของพนักงานต่อองค์กรน่าจะเป็นไปในทางที่ดีขึ้นได้อย่างแน่นอน

ในการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลของ รฟท. ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นในการสรรหา ดูแลรักษา และพัฒนาพนักงานให้มีทักษะคติที่ดีต่อองค์กร และพร้อมที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น คณะประเมินผลมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. เนื่องจากการสัมภาษณ์ที่พบว่า ทิศทางและนโยบายด้านการบริหารงานบุคคลของ รฟท. ยังมีความไม่แน่นอนชัดเจนอยู่บ้าง เช่น ในกรณีที่ต้องมีการปรับโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลังอย่างกระทันหันในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา รฟท. จึงควรพิจารณากำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) และวางกลยุทธ์การดำเนินงานและบรรจุลงในแผนวิสาหกิจให้ชัดเจนยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยควรกำหนดวิสัยทัศน์ด้านทรัพยากรมนุษย์ หรือภาพของพนักงาน รฟท. ที่อยากเห็นในอุดมคติ (Ideal Officer) โดยใช้คำสั้นๆที่มีความชัดเจน แต่แฝงด้วยหมายที่ลึกซึ้ง เพื่อใช้เป็นอุดมการณ์ขององค์กร และนำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบ เข้าใจ และยอมรับเป็นค่านิยมร่วมกัน (Shared Value) เพื่อเป็นสัญลักษณ์ที่จะโน้มนำจิตใจของพนักงานไปสู่จุดเดียวกัน คือ การบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงควรพร้อมใจกันตอกย้ำวิสัยทัศน์และอุดมการณ์นี้ เพื่อให้พนักงานเห็นถึงความแน่วแน่ มุ่งมั่น และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของผู้บริหาร
2. รฟท. ควรพิจารณากำหนดให้มีโครงการพัฒนาองค์กร (Organizational Development) ขึ้น เพื่อช่วยในการพัฒนาการสื่อสารสร้างความเข้าใจระหว่างกันและกันในองค์กร และสร้างเสริมทักษะคติที่ดีในการทำงานร่วมกัน และเพื่อเป็นการสร้างขีดความสามารถและความพร้อมของทุกฝ่ายใน

องค์การสำหรับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆที่จะเกิดขึ้น โดยการพัฒนางองค์การจะเป็นวิธีการหนึ่งที่จะนำพาองค์การไปสู่การบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ที่ได้วางไว้ได้ แต่ทั้งนี้ควรจะต้องมีการกำหนดแผนงานโครงการและผู้รับผิดชอบที่จะเป็นแกนกลางในการประสานงานระหว่างทีมงาน และ/หรือฝ่ายต่างๆในการพัฒนางองค์การ โดยในทุกโครงการ ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องสามารถอธิบายได้ว่ามีความเกี่ยวข้องกับวิสัยทัศน์และอุดมการณ์ขององค์การอย่างไร เช่นที่บริษัทในเครือซีเมนต์ไทยจัดกิจกรรมการบริหารคุณภาพและเพิ่มผลผลิต โดยอ้างถึงปรัชญาขององค์การที่ตั้งไว้ คือ “มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ” หรือที่บางโรงงานในเครือที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO14000 ก็อ้างถึงปรัชญาขององค์การในข้อ “เชื่อมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม” เป็นต้น ซึ่งการปฏิบัติเช่นนี้จะช่วยสร้างทัศนคติให้พนักงานเห็นว่าผู้บริหารมีความมุ่งมั่นที่จะนำวิสัยทัศน์ขององค์การที่กำหนดขึ้นนั้นไปปฏิบัติให้เกิดผลอย่างจริงจัง ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเห็นความสำคัญ (มีทัศนคติที่เหมาะสม) และเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนางองค์การ

3. ในการพัฒนางองค์การในขั้นต้นนั้น รพท. ควรพิจารณาหยิบยกฝ่ายบริหารงานบุคคลขึ้นเป็นหน่วยงานต้นแบบในการนำการพัฒนางองค์การมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นตัวแบบทดลองและตัวอย่างให้กับส่วนงานอื่นๆ โดยมีขั้นตอนสำคัญดังนี้

3.1. สร้างทีมงานเฉพาะกิจ ที่จะเป็นแกนนำ (Change Agent) ในการพัฒนางองค์การของฝ่ายบริหารงานบุคคล

3.2. มอบหมายให้ทีมงานนั้นตรวจวินิจฉัยฝ่ายเพื่อระบุปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานของฝ่าย ซึ่งอาจได้แก่ปัญหาด้านนโยบายการบริหารงานบุคคลที่ยังไม่ชัดเจน ระบบระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน บางด้านที่ซับซ้อนหรือหย่อนยานเกินไป การแทรกแซงจากภายนอกในเรื่องการบริหารงานบุคคล หรือการทำงานที่อาจยังไม่เป็นทีม เป็นต้น

3.3. นำปัญหาที่รวบรวมได้มาพิจารณาร่วมกันในวงกว้างขึ้น เพื่อตั้งเป็นโจทย์เพื่อที่จะนำไปกำหนดเป็นแผนงานพัฒนางองค์การที่ประกอบด้วยโครงการในการแก้ไขปัญหาและพัฒนากิจการปฏิบัติงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพ

3.4. การร่วมกันติดตามผลความก้าวหน้าและแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการพัฒนางองค์การ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันถึงผลของการร่วมกันพัฒนางองค์การ

3.5. เมื่อดำเนินการพัฒนางองค์การไปได้ผลดีพอสมควรแล้วก็อาจทำการขยายผลไปยังส่วนงานอื่นๆ ที่มีความพร้อมในการพัฒนางองค์การต่อไป

3.6. ในกระบวนการพัฒนางองค์การในข้อ 3 นี้ หากเป็นไปได้ควรมีที่ปรึกษาจากภายนอก เพื่อเป็นผู้เกื้อหนุน (Facilitator) กระบวนการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนางองค์การ

3.7. สำหรับปัญหาการปรับปรุงการบริหารงานบุคคลของ รพท. ที่ควรหยิบยกมาแก้ไขในกระบวนการพัฒนางองค์การนั้น ก็คือประเด็นต่างๆที่จะเสนอในข้อถัดไป

4. รพท. ควรกำหนดปรัชญาและนโยบายการบริหารงานบุคคลให้แน่ชัดว่าจะมุ่งเน้นการบริหารงานบุคคลไปทางใด เช่น ถ้าจะมุ่งเน้นประสิทธิภาพก็ควรแก้ไขนโยบายที่ไม่สอดคล้องกับปรัชญานั้น เช่น นโยบายการรับลูกหลานพนักงานก่อน หรือการจัดสวัสดิการที่เป็นการขึ้นเปลื้องสูงในขณะที่ได้ผลตอบแทนในด้านประสิทธิภาพการทำงานต่ำ เช่น ควรค่อยๆปรับระเบียบการจ้างพนักงานเพื่อลดการเบิกค่าล่วงเวลาลง เป็นต้น
5. รพท. ควรปรับปรุงวิธีการวางแผนกำลังคน การจัดโครงสร้างองค์การและการจัดอัตรากำลังให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ในแผนวิสาหกิจขององค์การ เพื่อให้การจัดอัตรากำลังและโครงสร้างองค์การมีความสอดคล้องกับทิศทางในการดำเนินงานขององค์การ โดยหากบรรจุกิจกรรมนี้เข้าในแผนการพัฒนากิจการ ก็ควรใช้ที่ปรึกษาจากภายนอกโดยร่วมกับทีมพนักงานในการดำเนินการ เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานในการร่วมกันจัดทำแผนกำลังคนต่อไปในอนาคต แล้วจึงค่อยๆลดการพึ่งพิงที่ปรึกษาจากภายนอกลงในเวลาต่อมา
6. รพท. ควรปรับปรุงระบบการสรรหาและคัดเลือกพนักงานให้อิงหลักความสามารถมากขึ้นกว่าเดิม โดยควรให้มีการทดลองปฏิบัติงานและให้มีประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง หรือไม่ก็อาจพิจารณาเลือกใช้วิธีการการจ้างเหมา หรือตัดตอนบางกิจการให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน เช่น ในการจำหน่ายบัตรโดยสาร ในงานซ่อมบำรุงต่างๆ งานทำความสะอาด หรืองานระบบสารสนเทศ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการทดแทนการจ้างพนักงานประจำ ซึ่งมีต้นทุนในระยะยาวสูงกว่า
7. ควรมีการจัดระบบการจัดการโดยยึดผลงานเป็นหลัก (Result-Based Management) โดยในงานที่สามารถวัดผลได้ไม่ยาก ควรให้มีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (Key Performance Indicators) ที่ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเอง สามารถติดตามตรวจสอบได้โดยสะดวก เช่น ปริมาณน้ำมันที่ใช้ในการเดินทางแต่ละสัปดาห์ การลดการเสียเวลาของการเดินทางในแต่ละเดือน การลดเวลาที่ใช้ในการทำงานเพื่อลดการทำงานล่วงเวลา ฯลฯ และให้มีการติดตามวัดผลงานและให้รางวัลความดีความชอบ และลงโทษตามผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้พนักงานเกิดความตื่นตัวที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์การ
8. ควรมีการปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยจัดให้เป็นระบบที่มีมาตรฐานชัดเจน และควรให้เป็นการประเมินผลงานในระบบเปิด คือ ให้พนักงานได้ทราบถึงเกณฑ์ที่ใช้ประเมินและผลของการประเมินด้วย โดยผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ประเมินต้องทำการปรึกษาร่วมกับพนักงานผู้ถูกประเมิน (Performance Interview) เพื่อชี้แจงจุดเด่น จุดอ่อน และแนวทางแก้ไข โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินควรพัฒนามาจากวิสัยทัศน์ด้านทรัพยากรบุคคลขององค์การ และเกณฑ์การวัดผลงานที่ได้จากระบบการจัดการโดยยึดผลงานเป็นหลัก (Result-Based Management) และควรนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงมาตรการในการสรรหาและคัดเลือกให้มีความแม่นยำในการเลือกสรรผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานในอนาคตอย่างแน่นอน

9. ในการจัดการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตร ควรมีการชี้แจงหรือประชาสัมพันธ์ให้พนักงานที่จะเข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาโดยตรงได้ทราบถึงจุดมุ่งหมาย แนวการนำมาประยุกต์ใช้ในงาน ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร และแนวทางในการที่ผู้บังคับบัญชาจะให้การสนับสนุนเพื่อให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานได้ เพื่อให้การฝึกอบรมเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง

10. ควรขยายโอกาสในการศึกษาต่อ ขยายขอบเขตของการฝึกอบรม เพิ่มการฝึกอบรมทางไกล และส่งเสริมให้มีการสอนงานอย่างเป็นระบบขึ้นในงานต่างๆ เพื่อให้การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลมีความทั่วถึงยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในหมู่พนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ติดต่อกับผู้โดยสารโดยตรง หรือเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเดินรถ หรือเครื่องจักรกลที่จะมีผลต่อรายได้และค่าใช้จ่ายโดยตรง โดยในทุกกิจกรรมการฝึกอบรมควรมีการต่อยอดถึงวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ให้พนักงานได้รับทราบและเข้าใจ

11. ควรมีการประชาสัมพันธ์ภายในที่สามารถสื่อสารสร้างความเข้าใจในหมู่พนักงานให้ดีขึ้นในเรื่องที่สำคัญ เช่น

11.1. ทิศทางหรือวิสัยทัศน์และนโยบายต่างๆของ รฟท. และเหตุผลเบื้องหลังของนโยบายเหล่านั้น

11.2. ผลความก้าวหน้าในการแก้ปัญหาและพัฒนางานด้านต่างๆ รวมถึงผลการประกอบการในด้านต่างๆที่สำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงของรายได้ รายจ่าย และต้นทุนด้านต่างๆ ฯลฯ เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมรับรู้ถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงานของตน

11.3. สถานการณ์และปัญหาสำคัญที่เผชิญอยู่และต้องการการร่วมแรงร่วมใจของพนักงานทุกคน เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมรับรู้ปัญหาขององค์กรของเขา เช่นเดียวกับผู้บริหาร และเพื่อปลูกจิตสำนึกในความรักองค์กร โดยควรเปิดช่องทางให้พนักงานทุกระดับได้มีส่วนร่วมเสนอแนะแนวทางแก้ไขด้วย

11.4. ผลตอบแทนการทำงานและสวัสดิการ และความมั่นคงในงานที่ถือได้ว่าดีกว่าราชการ และบริษัทเอกชนอีกเป็นจำนวนมาก

11.5. ระบบ เกณฑ์ และขั้นตอนวิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน พิจารณาความดี ความชอบ และแต่งตั้งโยกย้าย

11.6. การฝึกอบรมและพัฒนาหลักสูตรต่างๆที่เปิดให้พนักงานเข้า โดยเน้นถึงจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมนั้นๆ ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร และแนวการประยุกต์ใช้ในงานต่างๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความสนใจและเล็งเห็นประโยชน์อย่างแท้จริง



12. ควรมีการเปิดโอกาสและช่องทางให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานมากขึ้น เช่น การใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม เช่น การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ หรือการนำระบบข้อเสนอแนะ (Suggestion System) มาใช้อย่างจริงจัง เพื่อลดความอึดอัดใจและการระบายความอึดอัดใจทางบัตรสนเท่ห์ และเพิ่มความรู้สึกรักและเป็นเจ้าขององค์การให้แก่พนักงาน

จากการวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน รพท. ที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารและการบริหารงานบุคคลของ รพท. ซึ่งทำให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังมีทัศนคติที่เป็นกลางๆ และมีบางส่วนที่ไม่พอใจในการบริหารและการบริหารงานบุคคลของ รพท. นั้น เนื่องจาก รพท. ในเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ขนาดใหญ่ที่ใช้กำลังคนมาก และมีวิวัฒนาการมาเป็นเวลายาวนาน การบริหารและการบริหารงานบุคคลในบางขั้นตอนย่อมต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับยุคสมัยและสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แต่การปรับปรุงการบริหารงานบุคคลเพียงบางขั้นตอนนั้น อาจไม่สามารถช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น และที่สำคัญคืออาจไม่ได้ช่วยให้พนักงานปรับตัวตามธรรมชาติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้ เพราะในองค์การที่มีวิวัฒนาการมายาวนานเช่น รพท. นั้นมักจะมีเงื่อนไขทางวัฒนธรรมองค์การที่ปฏิบัติสืบต่อกันมานาน

ดังนั้น การปรับปรุงการบริหารงานบุคคลที่กล่าวมานั้น จึงควรเป็นการพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลภายใต้บริบทของการพัฒนาองค์การ (OD: Organizational Development) ซึ่งการพัฒนาองค์การนี้จะทำให้มีการหยิบยื่นประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ซ่อนเร้นอยู่หรือที่มีมานานจนพนักงานเกิดความเขยิบหรือท้อแท้เกินกว่าที่จะแก้ไข ขึ้นมาใช้เป็นแบบฝึกหัดในการพัฒนาขีดความสามารถในการแก้ปัญหาพร้อมกันเป็นทีมของพนักงาน ซึ่งขีดความสามารถในการริเริ่มที่จะร่วมกันพัฒนา รพท. ในหมู่พนักงานนี้จะเป็ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ รพท. สามารถที่จะพัฒนากิจการในด้านอื่นๆ ได้ด้วย และจะทำให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานที่มีการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง และในการพัฒนาองค์การนั้น หาก รพท. บรรลุเรื่องการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในส่วนต่างๆ ดังที่ได้กล่าวมาให้เป็นโครงการสำคัญโครงการหนึ่งแล้ว ผลการเปลี่ยนแปลงจากโครงการพัฒนาองค์การก็จะเกิดขึ้นกับเรื่องใกล้ตัวพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มโอกาสให้พนักงานให้ความสนใจและต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การของ รพท. อย่างกว้างขวางได้ แต่การที่จะพัฒนาองค์การให้ประสบผลสำเร็จนั้น ปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือความมุ่งมั่นตั้งใจจริงของผู้บริหารระดับต่างๆ ในการที่จะกระตุ้น โน้มนำ สนับสนุน และผลักดันให้เกิดเป็นขบวนการในการที่จะระดมความร่วมมือจากพนักงานทุกคน ในการปล่อยละความเคยชินเดิมและหันมาพัฒนา รพท. ให้ก้าวไปข้างหน้าให้ได้ทุกวัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสถานการณ์ที่มีแรงกดดันจากภายนอกในด้านต่างๆ อย่างรุนแรง การพัฒนาองค์การโดยเริ่มจากการสร้างวิสัยทัศน์ และวางกลยุทธ์ร่วมกันเพื่อให้เห็นถึงทิศทางที่ รพท. จะดำเนินการต่อไปอย่างชัดเจน และการระดมการมีส่วนร่วมจากพนักงานส่วนใหญ่จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การปรับปรุงการบริหารงานบุคคลและงานในส่วนต่างๆ เป็นไปได้อย่างราบรื่น ซึ่งหาก รพท. ทำการพัฒนาองค์การอย่างจริงจังแล้ว ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของ รพท. ตลอดจนประสิทธิภาพในการบริหารงานโดยรวมของการรถไฟแห่งประเทศไทยก็ย่อมจะพัฒนาขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

### 8.1.5 การประเมินความเหมาะสมในการให้เงินอุดหนุนของรัฐบาล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากงบการเงินของ รฟท. ตั้งแต่ปี 2536 ถึง 2540 พบว่า รฟท. ประสบปัญหาขาดทุนมาโดยตลอด ประเด็นสำคัญในการวิเคราะห์ความเหมาะสมในการให้เงินอุดหนุนของรัฐบาลมีดังต่อไปนี้

1. รายได้/รายจ่ายดำเนินการ (operating expenses) พบว่า มีรายได้น้อยกว่ารายจ่ายประมาณปีละกว่าพันล้านบาท ยกเว้นในปี 2537 ที่มีการขาดทุนประมาณห้าร้อยล้านบาท ทั้งนี้เนื่องมาจากรายได้บางประเภทมีจำนวนสูงได้แก่ รายได้จากสินทรัพย์, Special Train และ PSO Rural Commuter ส่วนรายจ่ายจะมีอัตราเพิ่มในอัตราระหว่างร้อยละ 5.66-10.68 จากการพิจารณาข้อมูลรายได้/รายจ่ายดำเนินการยังไม่พบข้อมูลรายได้ที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว เมื่อพิจารณาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparison Analysis) โดยอาศัยยอดรายได้รวมเป็นฐาน พบว่ารายได้จากการขนส่งเป็นส่วนประกอบของรายได้ที่สำคัญที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 68.69 (ในปี 2540) ถึงร้อยละ 83.65 (ในปี 2536) รายได้จากการบริหารทรัพย์สิน เป็นส่วนสำคัญของรายได้ถัดมาและเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างคงตัวอยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 12.00-13.50 ของรายได้ ส่วนรายได้จากค่าตอบแทนโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงเริ่มมีความสำคัญตั้งแต่ปี 2537 และมีสัดส่วนที่สูงกว่ารายได้จากการบริหารทรัพย์สินอีกด้วย การหาประโยชน์และการขนส่งเป็นค่าใช้จ่ายที่สำคัญที่สุดเนื่องจากเป็นสัดส่วนที่สูงถึงร้อยละ 45-49 หรือเกือบครึ่งหนึ่งของรายได้ เป็นที่น่าสังเกตว่า ในปี 2537 เป็นปีที่ค่าใช้จ่ายดังกล่าวมีสัดส่วนที่ต่ำกว่าปีอื่นๆ อย่างมาก (คือ ร้อยละ 39.94 ในขณะที่ปีอื่นๆ มีจำนวนมากกว่าร้อยละ 45) ซึ่งหากมีการตั้งเกณฑ์เป็นมาตรฐานให้ค่าใช้จ่ายในหมวดนี้ไม่เกินร้อยละ 40 ก็อาจช่วยลดภาวะการขาดทุนของ รฟท. ได้อย่างดี ส่วนค่าใช้จ่ายอีกสองหมวดได้แก่ การบำรุงเครื่องบริภัณฑ์รถไฟ และการบำรุงทางและสิ่งปลูกสร้างมีขนาดพอๆกัน คือ ประมาณร้อยละ 20-23 ของรายได้ และมีขนาดที่ค่อนข้างคงตัว ในการกำหนดขนาดของรายจ่ายทั้งสองนี้ อาจเริ่มจากไม่ให้เกินร้อยละ 20 ของรายได้ และกำหนดมาตรฐานดังกล่าวโดยการค่อยๆ ลดค่าสัดส่วนใช้จ่ายในแต่ละปีของหมวดดังกล่าวลง ค่าใช้จ่ายอื่นๆนั้นมีสัดส่วนไม่มาก เช่น ค่าใช้จ่ายส่วนกลางมีขนาดประมาณร้อยละ 6 และเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างคงที่ ค่าใช้จ่ายส่วนนี้ควรหาทางประหยัดโดยมีการตั้งเป้าหมายให้ลดลงอย่างต่อเนื่อง

ในการจัดการรายได้ รฟท. ควรมีการวางหลักการจัดการรายได้ โดยเน้นรายได้จากการขนส่ง ซึ่งเป็นยอดรายได้ที่สูงให้มียอดในระดับสูง ในขณะที่พยายามใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่ รฟท. มีอยู่มาก เช่น ที่ดินในการหารายได้เพิ่ม เช่น ค่าตอบแทนโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง หรืออาจมีการหารายได้จากการให้เช่าที่ดินเพิ่มเติม นอกจากนี้ รฟท. อาจมีมาตรการอื่นๆ ในการจัดการรายได้ เช่น การจัดระบบกำกับดูแลการรั่วไหลในการจัดเก็บรายได้จากการขนส่ง การอุดช่องโหว่ที่ทำให้เกิดการทุจริตหรือเบียดบังรายได้ไปเป็นของส่วนบุคคล การปรับระบบการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

2. รายได้ต่อรายจ่ายในการบริการทุกประเภทของ รฟท. ส่วนใหญ่จะมีอัตราเชิงลบ และขาดทุน สำหรับบริการที่มีกำไรมาตลอด ได้แก่ Express Total, Special Express Total, Property, และ Excluded Items ส่วนบริการที่มีกำไรอยู่บางปี ได้แก่ Special Train (มีกำไรทุกปียกเว้นปี 2536), Orient Express Hauled Charge, (มีกำไรทุกปียกเว้นปี 2536 และ 2537), Passenger Commercial Total (มีกำไรปี 2536) รายการ PSO จะประสบปัญหาการขาดทุนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายการเดินรถในเขตชนบท ซึ่งควรใช้การปรับปรุงประสิทธิภาพในการเดินรถและการควบคุมค่าใช้จ่าย ส่วนรายการที่ไม่ใช่ PSO ที่ประสบกับการขาดทุนจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานในการเนิการที่ให้รายจ่ายที่เกิดขึ้นไม่ให้เกินรายได้ของบริการนั้นๆ

สำหรับปัจจัยการขาดทุนนอกจากบริการของ รฟท. ที่มีลักษณะ PSO ที่เป็นตัวชี้หรือปัจจัยในการขาดทุนแล้ว (เนื่องจากถูกควบคุมด้านค่าโดยสาร) ยังมีปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายต่างๆ อีกด้วย ค่าตอบแทนบุคลากรเป็นหมวดค่าใช้จ่ายที่สูง จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ รฟท. ประสบภาวะการขาดทุน รฟท. จึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยข้างต้นเป็นการเร่งด่วน กล่าวคือ ปัจจัยบริการ รฟท. ที่เป็น PSO เป็นปัจจัยทางด้านรายได้ รฟท. จะต้องรับการสนับสนุนรายได้จากรัฐบาล ส่วนค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรเป็นปัจจัยด้านรายจ่าย รฟท. จะต้องหามาตรการในการลดค่าใช้จ่ายทางด้านนี้ลงให้มีส่วนส่วนที่ต่ำกว่าที่เป็นอยู่

3. การวิเคราะห์ภาพรวมของ รฟท. ซึ่งให้เห็นว่าสินทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นการลงทุน (Investment) และหนี้สินส่วนใหญ่เป็นหนี้สินระยะยาว ในส่วนของการวิเคราะห์งบบัญชีกำไรขาดทุนพบว่า รฟท. มีการขาดทุนมาตลอด จากการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินต่างๆ พบว่าอัตราส่วนตอบแทนเชิงกำไรมีค่าเป็นลบ และมีสภาพคล่องที่อาจประสบปัญหาได้ เนื่องจาก Quick Ratio มีค่าต่ำ

4. การวิเคราะห์การลดค่าโดยสาร รฟท. มีการลดค่าโดยสารหลายชนิด ซึ่งแบ่งออกเป็นสองประเภท ได้แก่ ประเภทลดขาด และลดไม่ขาด ประเภทที่ลดขาดมีการลดให้แก่ เด็ก ผู้สูงอายุ เป็นต้น ประเภทที่ลดไม่ขาดโดยมีการชดเชยจากรัฐบาล ได้แก่ ทหารประจำการ ทหารกองเกิน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น สำหรับประเภทที่ลดไม่ขาดมีจำนวนเงินที่เป็นส่วนลดตั้งแต่ ประมาณ 75 ล้านบาท (2536) ถึง 92 ล้านบาท (2538) ซึ่งคิดเป็นร้อยละประมาณ 1.5 ของค่าใช้จ่าย โดยหน่วยงานของผู้ที่ได้รับส่วนลดจะคืนให้ซึ่งใช้เวลาประมาณ 2-3 ปี ในส่วนนี้ ตกเป็นค่าใช้จ่ายของ รฟท. ในลักษณะที่ต้องแบกรับค่าดอกเบี้ย สำหรับส่วนลดขาดไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้ได้เนื่องจากไม่มีการบันทึกจำนวนเงินที่ได้รับส่วนลดไว้ในระบบบัญชี (เช่น พนักงาน รฟท. และญาติ) ทำให้ไม่สามารถหาขนาดของส่วนลดในส่วนนี้ได้ แต่มีข้อสังเกตว่าควรปรับปรุงแบบส่วนลดเสียใหม่ และให้มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับส่วนลดเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ต่อไป อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ รฟท. ที่เกี่ยวข้องพบว่าค่าใช้จ่ายส่วนนี้เป็นจำนวนที่ไม่มากนัก สำหรับการลดภาวะเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการลดค่าโดยสาร ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบในการกำหนดการลดและวิธีการบริหารโดยให้ผู้ที่มิสิทธิ์ลดเบิกจ่ายจากต้นสังกัด

## 5. ขนาดของเงินอุดหนุน

ในการกำหนดขนาดของเงินอุดหนุน จะต้องกำหนดจากความแตกต่างระหว่างรายได้และรายจ่ายที่เป็นที่ยอมรับ ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รายได้ที่เป็นที่ยอมรับ เช่น อัตราค่าโดยสารที่กำหนดโดยตลาดและอัตราที่กำหนดโดยรัฐบาล หากรัฐบาลกำหนดค่าโดยสารที่ต่ำกว่าอัตราของตลาด รัฐบาลจำเป็นต้องชดเชยรายได้ให้เท่าราคาตลาด
2. รายจ่ายที่เป็นที่ยอมรับ เช่น ค่าใช้จ่ายรวมจากกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายมาตรฐานกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง หากค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงสูงกว่าค่าใช้จ่ายมาตรฐาน รฟท. จะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าว เป็นต้น

### 8.1.6 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการคำนวณเงินอุดหนุนเพื่อจัดบริการรถไฟเชิงสังคม

ในการคำนวณเงินอุดหนุนเพื่อจัดบริการรถไฟเชิงสังคม คณะผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า รฟท. ควรคำนวณต้นทุนค่าใช้จ่ายของการให้บริการขบวนรถเชิงสังคมในแต่ละสาย ดังนี้

ค่าใช้จ่ายในการให้บริการขบวนรถเชิงสังคมของแต่ละสาย

= ค่าเช่ารถจักรและขบวนรถ (รายชั่วโมง)

+ ค่าใช้ประโยชน์เส้นทางรถไฟและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (ต่อครั้ง)

+ เงินเดือนค่าจ้าง + ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงแต่ละสาย(ชั่วโมง) + อื่นๆ

ทั้งนี้ การคิดคำนวณค่าใช้จ่ายดังกล่าวควรพิจารณาถึงขีดสมรรถนะ (capacity) ของการเดินรถในแต่ละเที่ยวขบวนที่สามารถรองรับผู้โดยสารได้มากที่สุด (maximum) เป็นจำนวนเท่าใด เพื่อประโยชน์ในการประมาณค่าใช้จ่ายต่อคน (unit cost) การวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และการกำหนดอัตราค่าบริการเชิงสังคมที่เหมาะสมต่อไป โดยทางรัฐบาลจะเป็นผู้รับผิดชอบในการซื้อบริการการเดินรถในสายดังกล่าวให้แก่ประชาชนทั่วไปในอัตราที่ยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสม

อย่างไรก็ดี คณะผู้วิจัยเสนอว่าทางรัฐบาลควรจะได้รับผิดชอบเฉพาะค่าใช้จ่ายในส่วนของเงินเดือนค่าจ้าง ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เท่านั้น ส่วนค่าเช่ารถจักรและขบวนรถ และค่าใช้จ่ายประโยชน์เส้นทางรถไฟและสิ่งอำนวยความสะดวก (infrastructure) รวมทั้งรายได้จากการดำเนินงานในการเดินรถขบวน

เชิงสังคมดังกล่าว ให้เป็นการจ่ายสมทบเงินกองทุนการเดินรถเชิงสังคม ซึ่งอาจจะนำเอาเงินต้นบางส่วนและผลประโยชน์มาใช้เพื่อกิจการการเดินรถเชิงสังคม เช่น การจัดทำและทดแทนรถจักร ขบวนรถ การปรับปรุงและขยายเส้นทางเดินรถ เป็นต้น

หลักการดังกล่าวจะช่วยทำให้ทางรัฐบาลสามารถพิจารณาความเหมาะสมของการซื้อบริการการเดินรถเชิงสังคมจากรฟท. ได้อย่างชัดเจนมากขึ้น และ รฟท. จะได้รับการอุดหนุนชัดเจนในส่วนของการดำเนินงานเดินรถในระดับที่แน่นอน แม้ว่าความคิดคำนวณดังกล่าวข้างต้นจะประมาณการจากต้นทุนค่าใช้จ่ายที่แท้จริงและไม่รวม “กำไร” แต่ รฟท. ก็สามารถใช้ประโยชน์จากรถจักรและขบวนรถ รวมทั้งเส้นทางและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่รัฐบาลได้รับผิดชอบลงทุนให้ไปหาผลประโยชน์เพิ่มเติมในเชิงพาณิชย์เพื่อเป็นรายได้พิเศษของ รฟท. ในการนำมาจัดสรรเป็นสวัสดิการของพนักงาน รฟท. นอกจากนี้การปรับปรุงประสิทธิภาพของ รฟท. โดยการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย (cost saving) ยังจะทำให้ รฟท. สามารถนำเงินเหลือจ่ายดังกล่าวไปใช้เป็นสวัสดิการของพนักงานได้อีกเช่นกัน

#### 8.1.7 ระบบ PSO : ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

การใช้ระบบ PSO ยังคงอยู่ในช่วงของการพิจารณาหาความเหมาะสม ทั้งที่คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2535 อนุมัติตามมติของคณะกรรมการกลั่นกรองฝ่ายเศรษฐกิจที่เห็นด้วยในหลักการที่จะให้มีการนำระบบ PSO มาใช้กับ รฟท. ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2539 ทั้งนี้อุปสรรคที่สำคัญเนื่องจากกระทรวงคมนาคม (รฟท.) ไม่สามารถแสดงรายละเอียดข้อมูลที่สำคัญตามที่มติ ครม. เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2540 ต้องการได้ ในประเด็นจำนวนคนที่เดือดร้อน แผนผังเส้นทางที่กำหนดให้ได้รับ PSO และเส้นทางคมนาคมอื่นๆที่อยู่ใกล้เคียงและอัตราค่าบริการ ประมาณการรายรับ - รายจ่าย และเหตุผลที่ควรให้มีบริการเชิงสังคมที่ชัดเจนประกอบ เพื่อที่ ครม. จะได้พิจารณาถึงความจำเป็นและทางเลือกอื่นที่สามารถทดแทนหรือเสริมการให้บริการเพื่อลดภาระการลงทุนของรัฐ เนื่องจากการใช้ระบบ PSO จะทำให้รัฐมีค่าใช้จ่ายที่สูงมาก กล่าวคือ ประมาณการผลขาดทุนการให้บริการระบบ PSO ที่ รฟท. เสนอไว้ในการขอรับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2541 ปี 2539 เป็นเงิน 1,109 ล้านบาท ปี 2540 เป็นเงิน 1,333.4 ล้านบาท ปี 2541 เป็นเงิน 1,277.3 ล้านบาท (เอกสารความเป็นมาของการใช้ระบบแยกค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานกิจ รฟท. โดยรัฐจัดสรรเงินช่วยเหลือบริการสังคม, หน้า 1-2)

ดังนั้นวิธีการในการแก้ไขปัญหาในขณะนี้คือควรจะมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ระหว่างผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือ กระทรวงคมนาคม กรมบัญชีกลาง สำนักงบประมาณ รฟท. เพื่อพิจารณาหาแนวทางที่เหมาะสมและข้อสรุปร่วมกันให้ได้

## 8.2 ข้อเสนอแนะ

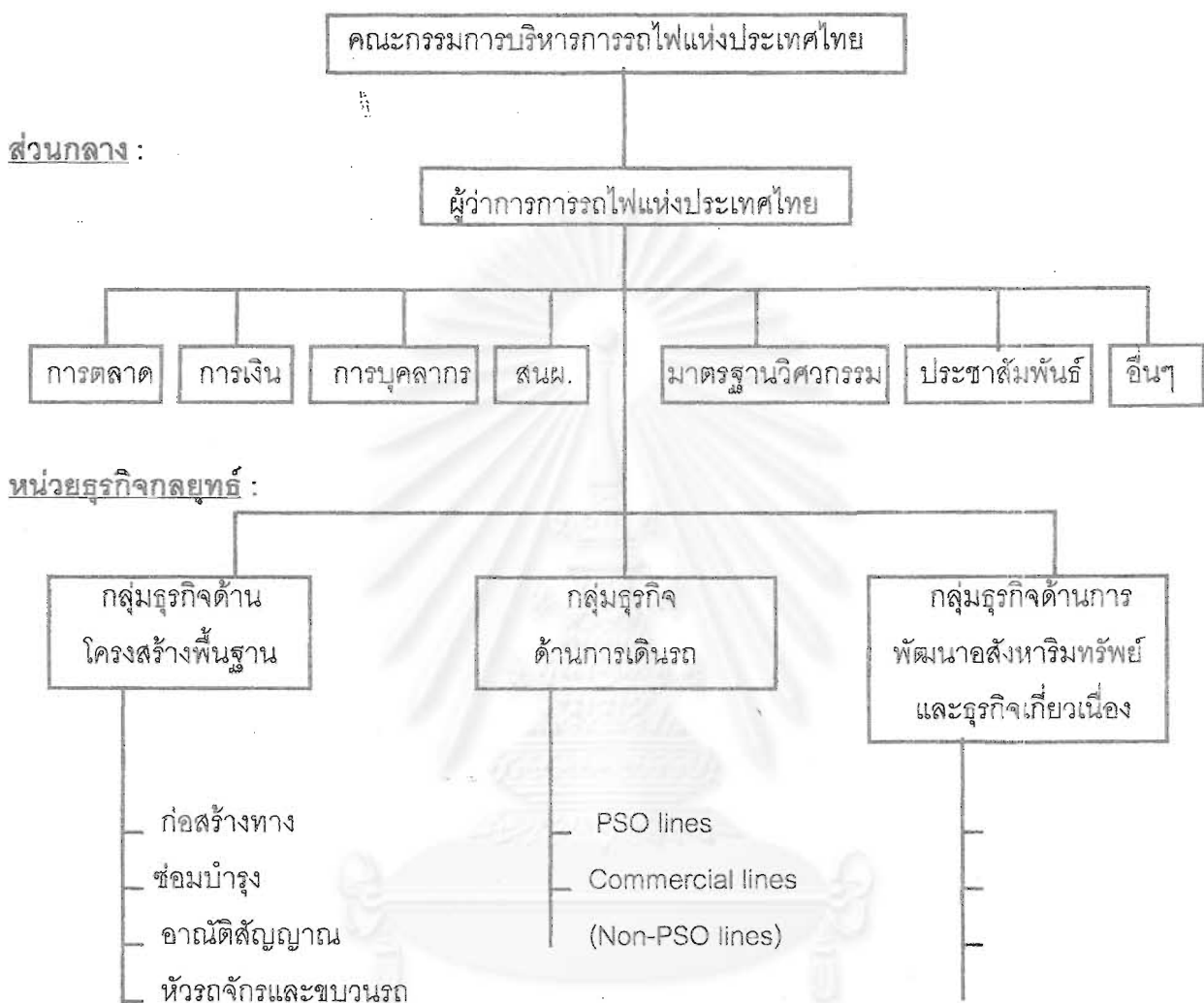
### 8.2.1 การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารของ รฟท.

รฟท. ควรทำการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงาน ให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไปและกลยุทธ์ขององค์การที่พยายามสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมทั้งเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการพัฒนาประสิทธิภาพและยึดผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก โดย รฟท. ควรแยกส่วนบริหารจัดการระหว่างหน่วยงานเชิงนโยบายและกำกับควบคุมออกจากหน่วยงานปฏิบัติการอย่างชัดเจน ดังแผนภาพและรายละเอียดการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานของ รฟท.ที่จะกล่าวถึงต่อไป ทั้งนี้เนื่องจากการจัดโครงสร้างการบริหารงานในปัจจุบันของ รฟท. อาจกล่าวได้ว่ายังมีลักษณะการยึดภารกิจหน้าที่ (functional approach) และการรวมศูนย์อำนาจการบังคับบัญชา (centralization) หรือมีลักษณะที่คล้ายกับองค์การในระบบราชการโดยทั่วไป ซึ่งไม่เอื้อต่อสภาพการดำเนินงานที่มีความหลากหลายในแง่ของตลาด/กลุ่มลูกค้าเป้าหมายและผลิตภัณฑ์ ดังเช่นในกรณีของ รฟท. ที่ประกอบด้วยตลาดและกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์ อีกทั้งยังอาจทำให้เกิดความซ้ำซ้อนภายในได้ค่อนข้างง่าย

นอกจากนี้ การจัดโครงสร้างการบริหารงานดังกล่าวยังไม่เอื้อต่อการควบคุมการผลิตและการพัฒนาประสิทธิภาพ เพราะไม่สามารถแสดงถึงผลงานของแต่ละส่วนออกจากกันได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้า (input) และผลผลิต (output) ของแต่ละหน่วยงานภายใน รวมทั้งการวางแผนเป้าหมายและติดตามผลสำเร็จของแต่ละส่วนงาน ทำให้ผู้บริหารงานของ รฟท. ขาดข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของแต่ละส่วนงาน เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพและ/หรือการแก้ไขปัญหาการขาดทุนของ รฟท.

กล่าวอีกนัยหนึ่ง โครงสร้างการบริหารงานของ รฟท. ยังไม่ได้มีการแยกส่วนให้สอดคล้องกับทิศทางและกลยุทธ์ขององค์การที่ต้องการจะตอบสนองกับภารกิจแต่ละด้านที่แตกต่างกันออกไป เช่น ภารกิจด้านการอำนวยความสะดวก (การจัดการ infrastructure) ด้านการเดินทางเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์ และด้านอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งต้องการระบบวิธีการบริหารจัดการที่ไม่เหมือนกัน

แผนภาพการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานของ รฟท.



● ส่วนกลาง (Corporate-level Unit)

หน่วยงานส่วนกลางจะรับผิดชอบในการกำหนดนโยบายรวมของ รฟท. วางแผนกลยุทธ์และจัดสรรทรัพยากรขององค์กร ประสานและติดตามควบคุมการดำเนินงานของหน่วยปฏิบัติการต่างๆ รวมทั้งให้การสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยปฏิบัติการต่างๆ โดยเฉพาะการตรวจสอบมาตรฐานของระบบโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาทาง หัวรถจักร ขบวนรถ ตลอดจนอาณัติสัญญาณต่างๆ นอกจากนี้ ยังต้องดูแลเกี่ยวกับการจัดตารางเดินรถให้มีความเหมาะสม การทำสัญญาว่าจ้างในการให้สัมปทานการเดินรถและอื่นๆ

## ●หน่วยธุรกิจกลยุทธ์ (Strategic Business Unit : SBU)

หน่วยธุรกิจกลยุทธ์จะรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานในกิจการด้านต่างๆของ รฟท. โดยจะเป็นหน่วยงานอิสระหรือกึ่งอิสระภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลางในรูปแบบของศูนย์รับผิดชอบ (responsible center) หรือศูนย์กำไร (profit center) ซึ่งอาจจะจัดวิธีบริหารจัดการที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะและธรรมชาติของสภาพการดำเนินงาน เช่น บางส่วนอาจจะจัดตั้งในรูปแบบของ "บริษัท" บางส่วนอาจจะให้เอกชนมาเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินงาน บางส่วนอาจจะเป็นส่วนภายในของ รฟท. เอง เป็นต้น

ทั้งนี้หน่วยธุรกิจกลยุทธ์ของ รฟท.อาจจะทำการจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม กล่าวคือ

### 1. กลุ่มธุรกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน

กลุ่มธุรกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานนี้จะประกอบไปด้วยหน่วยงานย่อย ซึ่งจะทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการก่อสร้างเส้นทาง ซ่อมบำรุงรักษาเส้นทาง อาณัติสัญญาณ รวมทั้งการจัดหาหัวรถจักรและขบวนรถลักษณะและธรรมชาติของกลุ่มนี้คือการเป็นผู้จัดหาและให้บริการ (service provider) เกี่ยวกับระบบโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของกิจการ รฟท. ทั้งหมด ซึ่งมีหน่วยงานย่อยของกลุ่มธุรกิจเด่นเป็นลูกค้าหลัก (purchaser)

เนื่องจากลักษณะของการดำเนินงานมีสภาพของการให้บริการสาธารณะและอาจนำไปสู่การผูกขาดได้ รัฐบาลจึงควรเป็นผู้รับผิดชอบเองโดยเป็นผู้ลงทุนให้ทั้งหมด ในส่วนของงบประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (operating cost) นั้น ให้มีการคิดค่าธรรมเนียมการให้บริการในอัตราที่ไม่แสวงหากำไรจากกลุ่มธุรกิจการเดินรถเพื่อช่วยไม่ให้กลุ่มธุรกิจการเดินรถจะต้องกำหนดนโยบายราคา (pricing policy) และทำให้ผู้บริโภคจะต้องเสียค่าบริการที่สูงเกินไป

สำหรับรายได้ค่าธรรมเนียมการให้บริการดังกล่าวนี้ให้ถือเป็นรายได้ของ รฟท. เพื่อให้ครอบคลุมกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและสามารถเลี้ยงตนเองได้โดยไม่เป็นภาระต่อทางรัฐบาล อย่างไรก็ตาม สำนักงานควรทำการตรวจสอบการดำเนินงานของงานของกลุ่มธุรกิจโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้แน่ใจว่าค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาตรฐานสากลหรือไม่สูงจนเกินไป

### 2. กลุ่มธุรกิจด้านการเดินรถ

กลุ่มธุรกิจด้านการเดินรถนี้อาจแยกออกเป็น 2 ส่วนย่อยกล่าวคือ

#### 1) PSO Lines

PSO lines เป็นธุรกิจการเดินรถในส่วนที่ให้บริการต่อสังคมโดยไม่มุ่งแสวงหากำไร ได้แก่ รถชานเมือง รถท้องถิ่น รถธรรมดา รถรวม เป็นต้น ลักษณะและธรรมชาติของ PSO Lines ดังกล่าวนี้ รัฐบาลจะเป็นผู้กำหนดนโยบายราคาซึ่งมักต่ำกว่าราคาตลาดและ/หรือต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยรัฐบาลเป็นผู้ชดเชยให้ในส่วนที่ขาดทุนอันเป็นผลมาจากการที่จะต้องตั้งราคาต่ำกว่าความเป็นจริงนั้น อย่างไรก็ตาม รัฐบาลควรจะทำ



ตกลงกับ รฟท. เกี่ยวกับเส้นทางและจำนวนการเดินรถและการให้ค่าอุดหนุนขดเขตที่ชัดเจน (แนวทางในการวิเคราะห์ความเหมาะสมการเดินรถเชิงสังคม จะได้กล่าวถึงในลำดับต่อไป)

## 2) Commercial or Non-PSO Lines

Commercial or Non-PSO Lines เป็นกิจการเดินรถในเชิงพาณิชย์ และ รฟท. ควรพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ในมาตรฐานระดับสากล หรืออาจมีการให้สัมปทานการเดินรถดังกล่าวนี้แก่ภาคเอกชนรับไปดำเนินงานแทน (วิธีการให้สัมปทานจะได้กล่าวในลำดับต่อไป) อย่างไรก็ตาม รฟท. ควรทำการควบคุมการแสวงหากำไรของกิจการการเดินรถในเชิงพาณิชย์ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและไม่เป็นภาระแก่ผู้บริโภค

รายได้ของ รฟท. ในส่วนการเดินรถเชิงพาณิชย์หรือการให้สัมปทานการเดินรถแก่เอกชน (หลังจากหักส่วนที่ต้องจ่ายเป็นค่าธรรมเนียมการใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานแล้ว) ควรจะกำหนดให้มีการแบ่งกำไรระหว่าง รฟท. และรัฐบาลในสัดส่วนที่ทำความตกลงกัน เพื่อเป็นการชดเชยหรือค้ำประกันปริมาณที่รัฐบาลได้ลงทุนไว้ในส่วนของโครงสร้างพื้นฐาน

## 3. กลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารทรัพย์สินและที่ดินของ รฟท. เพื่อนำทรัพยากรเหล่านี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจะต้องมีการบริหารอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้ รฟท. เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน รายได้และผลประโยชน์นี้เป็นของ รฟท.

ข้อดีของการจัดโครงสร้างการบริหารงานในลักษณะดังกล่าวได้แก่

1. เป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารที่ชัดเจน เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานซึ่งเหมาะสมกับหน่วยงานขนาดใหญ่และเก่าแก่ที่ต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น กรณีของ รฟท.
2. การแยกส่วนออกเป็นหน่วยงานย่อยในรูปแบบศูนย์รับผิดชอบ จะช่วยให้สามารถตรวจสอบงานและความสำเร็จของการบริหารงานของตนเองในแต่ละหน่วยงานย่อยอย่างชัดเจน
3. นอกจากนี้ในแต่ละหน่วยงานย่อยยังอาจประยุกต์ตัวระบบการบริหารจัดการที่หลากหลายและแตกต่างกันไปอย่างเหมาะสม เช่น บางส่วนอาจจะแปรสภาพในรูปของบริษัทจำกัด เช่น ของกลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ บางส่วนอาจจะให้สัมปทานสิทธิแก่เอกชนรับช่วงไปดำเนินการแทน เช่น กลุ่มธุรกิจเดินรถ (Non-PSO หรือ Commercial lines) และบางส่วนอาจจัดเป็นองค์กรบริหารอิสระภายในของ รฟท. เอง

## 8.2.2 แนวทางการดำเนินงานของ รฟท. (ในส่วนของการบินรถ)

### (1) กรณีการเดินทางเชิงสังคม

ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการวิเคราะห์เพื่อความเหมาะสมของการเดินทางเชิงสังคม ดังนี้

#### 1. PORTFOLIO ANALYSIS

รฟท. จะต้องทำการศึกษาแบบเจาะลึก โดยทำการศึกษาวิจัยหาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดการเดินทางและรายได้จากการให้บริการทุกขบวน และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ Portfolio Analysis โดยกำหนดระดับความต้องการของประชาชนต่อการเดินทางแต่ละขบวนเป็น 3 ระดับ คือระดับสูง ปานกลาง และต่ำ และกำหนดรายได้ของการจัดการเดินทางเป็น 3 ระดับเช่นกัน คือเลี้ยงตัวเองได้ ขาดทุนน้อย ขาดทุนมาก ซึ่งเป็นตาราง 9 ช่อง Nine-cell matrix โดยที่ต้องกำหนดเกณฑ์ เพื่หาระดับความต้องการของประชาชนและระดับรายได้ แล้วดูตำแหน่งว่ารถขบวนใดตกอยู่ใน cell ไต ดังนี้

		รายได้		
		เลี้ยงตัวเองได้	ขาดทุนน้อย	ขาดทุนมาก
ความต้องการ ของประชาชน	สูง	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	?
	ปานกลาง	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	?
	ต่ำ			

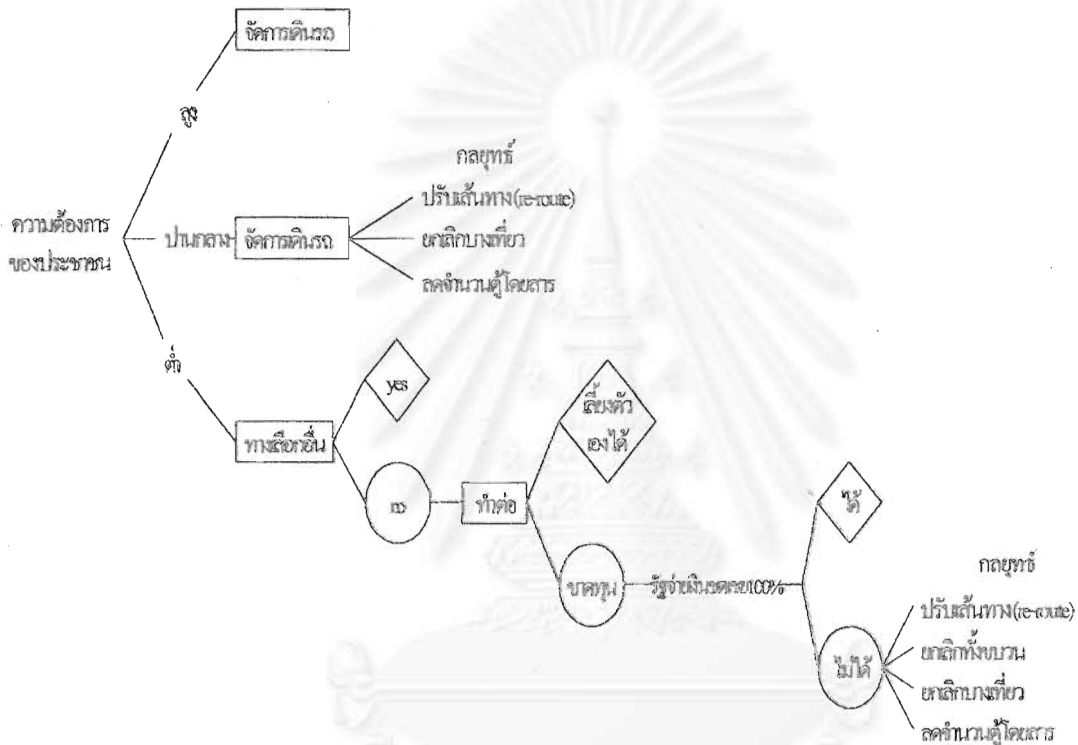
กรณีผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า “ความต้องการสูง เลี้ยงตัวเองได้” “ความต้องการสูง ขาดทุนน้อย” “ความต้องการปานกลาง เลี้ยงตัวเองได้” “ความต้องการปานกลาง ขาดทุนน้อย” แสดงว่ามีความเหมาะสมที่จะจัดการเดินทางขบวนนั้นต่อไป

กรณีผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า “ความต้องการสูง ขาดทุนมาก” “ความต้องการปานกลาง ขาดทุนมาก” “ความต้องการต่ำ เลี้ยงตัวเองได้” “ความต้องการต่ำ ขาดทุนน้อย” “ความต้องการต่ำ ขาดทุนมาก” จะต้องพิจารณาต่อไปว่ามีการขนส่งอื่นเป็นทางเลือกให้กับประชาชนหรือไม่ หากมีการขนส่งอื่นก็ให้ยกเลิก

การเดินรถขบวนดังกล่าว หากไม่มีการขนส่งอื่น รัฐอาจให้เอกชนจัดบริการ หรือรัฐเป็นผู้จัดบริการดังกล่าวเอง ซึ่งรัฐอาจเสียค่าชดเชยผลการขาดทุนน้อยกว่าที่จะต้องจ่ายให้ รฟท. จัดการเดินรถขบวนดังกล่าว

ทั้งนี้การหาข้อมูลสนับสนุนการวิเคราะห์ดังกล่าวนี้ รฟท. อาจต้องทำการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบกับการวิเคราะห์ต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อไป

## 2. เทคนิค DECISION TREE



ผลจากการวิเคราะห์จากข้อ 1 ข้างต้นสามารถนำมาจัดทำเป็นแผนผังการตัดสินใจ (Decision Tree) เพื่อพิจารณาต่อไป เช่น หากระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการเดินรถเชิงสังคมแต่ละขบวนรถขบวนใดประชาชนมีความต้องการอยู่ในระดับสูงก็ให้จัดบริการเดินรถ PSO ต่อ รถขบวนใดประชาชนมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ก็ให้จัดการเดินรถต่อโดยการใช่กลยุทธ์ การปรับเส้นทาง (re-route) ยกเลิกการเดินรถทั้งขบวน ยกเลิกการเดินรถบางเที่ยว และการลดจำนวนตู้โดยสาร เป็นต้น

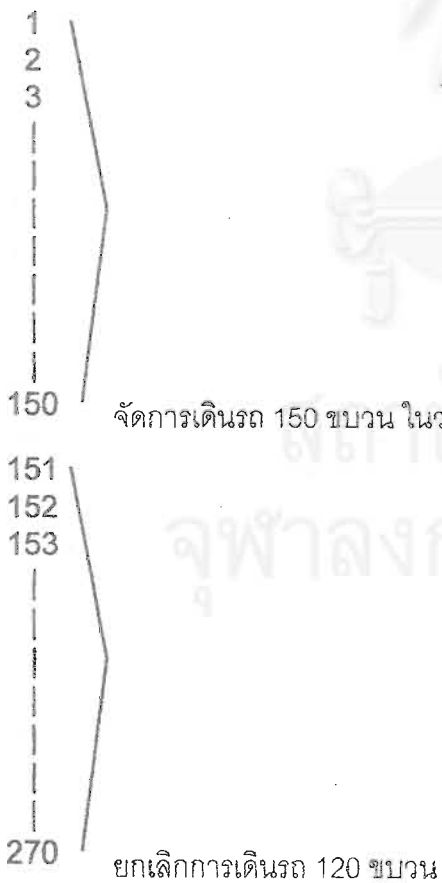
ในกรณีที่ความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับต่ำ ให้พิจารณาว่ามีทางเลือกอื่นหรือไม่ถ้ามีทางเลือกอื่นให้ยกเลิกการจัดบริการเดินรถขบวนนั้น ถ้าไม่มีทางเลือกอื่นให้ รฟท. จัดบริการต่อ โดยพิจารณาต่อไปว่ารายได้จากการเดินรถขบวนดังกล่าวสามารถเลี้ยงตัวเองได้หรือไม่ ถ้าขาดทุนก็พิจารณาต่อไปว่าได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลครบถ้วนเพียงพอ หรือไม่ ถ้าได้ก็จัดการเดินรถต่อ ถ้าไม่ได้รับเงินอุดหนุนดังกล่าวอย่างครบถ้วนเพียงพอจะต้องกำหนดกลยุทธ์เพื่อหาวิธีการลดการขาดทุน เช่นเดียวกับกลยุทธ์ที่กล่าวมาแล้วข้าง

ต้น ทั้งนี้ รฟท. จะต้องคิดคำนวณต้นทุนมาตรฐาน (Standard cost) แทนการใช้ตัวเลขต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเป็นฐานในการรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

### 3. การจัดลำดับความสำคัญ (PRIORITY)

ในกรณีที่รัฐบาลไม่อนุมัติการจ่ายเงินตามระบบ PSO แต่ใช้วิธีการจัดสรรเงินงบประมาณให้ รฟท. จัดการเดินรถของ รฟท. อาจใช้วิธีการการจัดลำดับความสำคัญ(Priority) ของขบวนรถทั้ง 270 ขบวน โดยใช้เกณฑ์เช่น ความต้องการของประชาชน รายได้ ต้นทุนต่อหน่วย การมีภาระขนส่งอื่นเป็นทางเลือก เป็นต้น และจัดการเดินรถเชิงสังคมโดยเลือกขบวนตามลำดับความสำคัญภายในวงเงินงบประมาณที่รัฐบาลจ่ายชดเชยให้ ตัวอย่างเช่น วงเงินงบประมาณที่ รฟท. ได้รับในการให้บริการเดินรถเชิงสังคมในปีงบประมาณนั้น เป็นจำนวน 1,000 ล้านบาท ซึ่งในวงเงินนี้ รฟท. สามารถให้บริการเดินรถเชิงสังคมได้ 150 ขบวน ดังนั้นจึงต้องยกเลิกการเดินรถ 120 ขบวนที่เหลือ โดยทบทวนความต้องการ และความจำเป็นในการเดินรถแต่ละขบวนตามลำดับความสำคัญใหม่ ดังแผนภาพ

ลำดับความสำคัญของขบวนรถ



ในประเด็นปัจจัย Social Requirement ที่จะต้องพิจารณาในการจัดลำดับความสำคัญให้กับขบวนรถ PSO ได้แก่ “ความต้องการและความจำเป็นของประชาชน” ซึ่งอาจวัดได้จากปริมาณความต้องการที่จะใช้บริการของ รฟท. ในเส้นทางดังกล่าว เช่น ยอดจำนวนผู้ใช้บริการที่ผ่านมา เป็นต้น นอกจากนี้ อาจพิจารณาจากต้นทุนค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเลือกใช้บริการประเภทอื่นๆเป็นการทดแทน เช่น รถประจำทาง/รถขนส่ง รถยนต์ส่วนบุคคล เครื่องบิน เรือโดยสาร

ในประเด็นการพิจารณาว่าขบวนรถ PSO เทียบใดมีปริมาณความต้องการใช้บริการมาก/น้อยเพียงใด โดยพิจารณาจากข้อมูลยอดจำนวนผู้ใช้บริการที่ผ่านมา นั้น ปรากฏว่า รฟท. ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลนี้ แต่จะใช้วิธีสำรวจเป็นรายเที่ยว เฉพาะช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้นและจะทำการสำรวจเมื่อต้องการนำข้อมูลมาใช้ในการปฏิบัติงานและไม่สามารถจัดเก็บจำนวนผู้ใช้บริการได้ตั้งแต่ต้นทางจนกระทั่งสิ้นสุดปลายทางแต่จะระบุได้เพียงในช่วงเวลาและระยะทางที่ทำการสำรวจเท่านั้น ซึ่งในอนาคตหาก รฟท. ต้องการปรับปรุงการจัดการเดินรถ โดยพิจารณาจากปริมาณความต้องการใช้บริการจะต้องมีการกำหนดระบบการจัดเก็บสถิติข้อมูลนี้ให้ได้

**ตารางสรุปแนวทางการดำเนินงานของ รฟท. กรณีการเดินรถเชิงสังคม**

ลำดับขั้น	วิธีการ/กิจกรรม
1	ศึกษาวิจัยหาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดการเดินรถและรายได้จากการให้บริการทุกขบวน
2	วิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ Portfolio Analysis
2.1	กำหนดระดับความต้องการของประชาชนต่อการเดินรถแต่ละขบวนเป็น 3 ระดับ - สูง ปานกลาง ต่ำ
2.2	กำหนดรายได้ของการจัดการเดินรถเป็น 3 ระดับ - เลี้ยงตัวเองได้ ขาดทุนน้อย ขาดทุนมาก
2.3	<p>พิจารณาดำเนิน cell ว่ารถขบวนใดตกอยู่ใน cell ใด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● กรณีขบวนรถที่มีความเหมาะสมเดินรถต่อ คือ <ul style="list-style-type: none"> <li>“ความต้องการสูง เลี้ยงตัวเองได้” “ความต้องการสูง ขาดทุนน้อย”</li> <li>“ความต้องการปานกลาง เลี้ยงตัวเองได้” “ความต้องการปานกลาง ขาดทุนน้อย”</li> </ul> </li> <li>● กรณี “ความต้องการสูง ขาดทุนมาก” “ความต้องการปานกลางขาดทุนมาก” “ความต้องการต่ำ เลี้ยงตัวเองได้” “ความต้องการต่ำ ขาดทุนน้อย” “ความต้องการต่ำ ขาดทุนมาก”</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สืบหาความต้องการของผู้ใช้บริการและการวิเคราะห์ต้นทุนค่าใช้จ่ายของรถแต่ละขบวน</li> <li>2. พิจารณาทางเลือกจากการขนส่งอื่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการขนส่งอื่น - ยกเลิกขบวน</li> <li>- ไม่มีการขนส่งอื่น - ให้เอกชนจัดบริการ/รัฐจัดบริการเอง</li> </ul> </li> </ol>
3	นำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาจัดทำแผนผังการตัดสินใจ (Decision Tree)
3.1	ขบวนที่มีความต้องการอยู่ในระดับสูงให้จัดบริการเดินรถ PSO ต่อ

ลำดับชั้น	วิธีการ/กิจกรรม
	<p>3.2 ขบวนที่มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง จัดการเดินรถต่อโดยใช้กลยุทธ์ การปรับเส้นทาง (re-route) ยกเลิกการเดินรถทั้งขบวน ยกเลิกการเดินรถบางเที่ยว ลดจำนวนตู้โดยสาร ฯลฯ</p> <p>3.3 ขบวนที่มีความต้องการอยู่ในระดับต่ำ</p> <p>3.3.1 พิจารณาทางเลือกอื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีทางเลือกอื่น - ยกเลิกการเดินรถขบวนนั้น</li> <li>● ไม่มีทางเลือกอื่น เดินรถต่อ <ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณารายได้จากกรเดินรถว่าสามารถเลี้ยงตัวเองได้หรือไม่</li> </ul> </li> <li>● กรณีขาดทุน - ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลครบถ้วนเพียงพอ หรือไม่</li> </ul> <p>1. ได้ (ใช้ต้นทุนมาตรฐาน (Standard cost) เป็นฐานในการรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล) - จัดการเดินรถต่อ</p> <p>2. ไม่ได้ - กำหนดกลยุทธ์เพื่อหาวิธีการลดการขาดทุน (การปรับเส้นทาง (re-route) ยกเลิกการเดินรถทั้งขบวน ยกเลิกการเดินรถบางเที่ยว ลดจำนวนตู้โดยสาร ฯลฯ)</p>
4	กรณีรัฐบาลใช้วิธีการจัดสรรเงินงบประมาณให้จัดการเดินรถโดยไม่อนุมัติการจ่ายเงินตามระบบ PSO
4.1	การจัดลำดับความสำคัญ(Priority) ทั้ง 270 ขบวน - เกณฑ์ ความต้องการของประชาชน รายได้ ต้นทุนต่อหน่วย การมีภาระขนส่งอื่นเป็นทางเลือก ฯลฯ
4.2	จัดการเดินรถโดยเลือกขบวนตามลำดับความสำคัญภายในงบประมาณที่รัฐบาลจ่ายชดเชยให้
4.3	ยกเลิกการเดินรถขบวนที่เหลือ

## การปรับราคาค่าโดยสารรถไฟฟ้าชานเมือง

ผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมือง เป็นผู้โดยสารที่เดินทางจากชานเมืองและหัวเมืองรอบนอกเข้ามาทำงานในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นถึงแม้ว่าราคาค่าโดยสารรถไฟฟ้าอยู่ภายใต้การควบคุมตามนโยบายรัฐบาล แต่ทางเลือกสุดท้ายที่ รฟท. ควรจะทำการเจรจาต่อรองกับรัฐบาลคือการพิจารณาปรับราคาค่าโดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองให้สอดคล้องกับต้นทุนที่เป็นจริง โดยปรับอัตราค่าโดยสารให้ใกล้เคียงกับยานพาหนะชนิดอื่นเนื่องจากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ประจำ ผลจากการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์พบว่าเหตุผลสำคัญที่ผู้โดยสารเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าเนื่องจากการมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทางสูง ราคาถูกเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น การนอนขณะเดินทางได้สะดวกสบายกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น สถานีขึ้น-ลงอยู่ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงานหรือใกล้จุดหมายปลายทางและเพื่อหลีกเลี่ยงการจราจรติดขัด ดังนั้น รฟท. จึงควรพิจารณาความเป็นไปได้ในการปรับราคาขึ้นค่าโดยสารรถไฟฟ้าชานเมือง

## - การลดจำนวนขบวนรถชานเมือง

ในประเด็นการลดจำนวนขบวนรถ PSO จากการสังเกตและการสัมภาษณ์พบว่า รฟท.ควรพิจารณาการลดจำนวนขบวนรถชานเมืองมากที่สุด ซึ่งมีการเดินรถประเภทนี้รวม 141 ขบวนในปี 2539 เนื่องจากรถชานเมืองเป็นรถที่เดินรถเข้า-ออก จากกรุงเทพมหานคร ภายในระยะทางไม่เกิน 150 กิโลเมตร จากการไปศึกษาดูงานของคณะผู้วิจัยโดยเดินทางไป-กลับด้วยรถชานเมืองพบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่เดินทางเข้ามาทำงานและเรียนหนังสือในกรุงเทพมหานคร และเดินทางกลับในช่วงเย็น ซึ่งเป็นชั่วโมงเร่งด่วน คือรถชานเมืองจะมีผู้โดยสารหนาแน่น ในเที่ยว 06.00-08.00 น. และ 16.00-19.00 น. ในขณะที่การเดินรถในเที่ยวสายและปลายก่อนและหลังชั่วโมงเร่งด่วนมีผู้โดยสารน้อยมาก ดังนั้น รฟท. จึงควรพิจารณาลดการเดินรถในช่วงนี้ลง

เมื่อทำการปรับลดขบวนรถเชิงสังคมลง จะมีหัวรถจักรและตู้โดยสารส่วนหนึ่งที่ไม่ได้นำมาใช้งาน รฟท. จึงควรนำหัวรถจักรและตู้โดยสารดังกล่าวมาจัดบริการเชิงพาณิชย์เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับ รฟท.

นอกจากการลดขบวนรถเชิงสังคมลงเพื่อลดต้นทุนการเดินรถ PSO รฟท. ยังควรพิจารณาประเด็นการจัดให้มีการเดินรถชานเมืองปรับอากาศ ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการปรับปรุงระบบ PSO โดยจัดให้มีการเดินรถปรับอากาศในเส้นทางที่สามารถทำกำไรได้และตัดรถไฟสายดังกล่าวออกจาก การเดินรถเชิงสังคมเป็นเชิงพาณิชย์เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับ รฟท.

## (2) กรณีการเดินรถเชิงพาณิชย์

ภารกิจหลักของ รฟท.คือการให้บริการการเดินรถทั้งการโดยสารและการขนส่งสินค้า ซึ่งเป็นบริการการขนส่งมวลชนที่สำคัญของประเทศ รฟท. ได้แยกการบริการเดินรถออกเป็น 2 ส่วน คือ การเดินรถเชิงสังคมและการเดินรถเชิงพาณิชย์

การเดินรถเชิงสังคมประกอบด้วย รถชานเมือง รถท้องถิ่น รถธรรมดา และรถรวม มีจำนวนทั้งสิ้น 270 ขบวนในปี 2540 (เอกสารแผ่นพับ) ซึ่งจะเก็บค่าโดยสารในอัตราที่ต่ำกว่าทุน โดยรัฐบาลจะเป็นผู้กำหนดราคาค่าโดยสาร

การเดินรถเชิงพาณิชย์ประกอบด้วย รถด่วนพิเศษ รถด่วน รถเร็ว รถระหว่างเมือง รถนำเที่ยว มีจำนวนทั้งสิ้น 70 ขบวนในปี 2540 ซึ่งคิดเป็น 1 ส่วน 4 ของรถโดยสารทั้งหมด ซึ่งค่าโดยสารนั้นนอกจากจะเป็นค่าโดยสารที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนดราคาตามความเหมาะสมแล้วยังบวกค่าธรรมเนียมซึ่ง รฟท. จะเป็นผู้กำหนดราคาตามความเหมาะสม แม้ว่าการเดินรถเชิงพาณิชย์จะนำมาซึ่งรายได้ของ รฟท. แต่ก็ไม่สามารถจะชดเชยในส่วนที่ขาดทุนได้ทั้งหมด ดังนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า รฟท. ควรให้สัมปทานการเดินรถแก่เอกชน โดยมีเหตุผลที่สำคัญ คือ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการการเดินรถให้ดียิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การลดการขาดทุนอันเป็นปัญหาหลักในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา โดยผู้ศึกษาได้เสนอทางเลือกให้แก่ รฟท. 2 ทางเลือก คือ

1. การให้สัมปทานการเดินรถเป็นเที่ยว
2. การให้สัมปทานการเดินรถเป็นด้าน

อย่างไรก็ดี ผลการศึกษาเกี่ยวกับการให้สัมปทานการเดินรถของ รฟท. พบว่า เมื่อปี 2528 ที่เคยให้สัมปทานการเดินรถเหมาเป็นด้าน จากกรุงเทพฯ - สุรินทร์ กรุงเทพฯ - พิษณุโลก ที่ รฟท. และกรุงเทพฯ - ขอนแก่น เป็นรถดีเซลราง กำหนดระยะเวลา 6 ปี เมื่อหมดสัญญาได้ถูกต่อต้านจากสหภาพแรงงาน จึงไม่ได้มีการทำสัญญาต่อ ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอว่าทางรัฐบาลและ รฟท. ควรจะต้องมีสัญญาหรือข้อตกลง (Performance Agreement) ว่าก่อนจะทำการแปรรูปเพื่อให้โอกาสแก่ รฟท. ในการปรับปรุงประสิทธิภาพตามระยะเวลาที่กำหนด และให้มีการติดตามประเมินผลตลอดระยะเวลา หาก รฟท. ไม่สามารถดำเนินการตามสัญญา หรือข้อตกลงได้ก็มีความจำเป็นที่จะต้องแปรรูปในที่สุด

โดยสรุป รฟท. ควรจะมีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานโดยการแยกระบบการบริหารจัดการภายใต้การบริหารงานของคณะกรรมการบริหาร รฟท. ออกเป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่เชิงนโยบายและกำกับควบคุม และหน่วยงานปฏิบัติการที่รับผิดชอบการดำเนินงานในกิจการด้านต่างๆของซึ่งจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มธุรกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มธุรกิจด้านการเดินรถ ทั้งการเดินรถเชิงสังคมและการเดินรถเชิงพาณิชย์ และธุรกิจด้านการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจเกี่ยวเนื่องโดยอาจจัดรูปแบบการบริหารจัดการที่หลากหลายแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมในแต่ละหน่วยงานย่อย ทั้งในรูปของบริษัทจำกัด การให้สัมปทานกับเอกชน หรือการจัดเป็นองค์กรอิสระภายในของ รฟท. เอง

ในส่วนของการจัดการการเดินรถ รฟท. ควรจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความเหมาะสมในการจัดการเดินรถเชิงสังคมและให้สัมปทานแก่เอกชนในการจัดการการเดินรถเชิงพาณิชย์ ทั้งนี้รัฐบาลและ รฟท. จะต้องมีการทำสัญญาหรือข้อตกลง (Performance Agreement) เพื่อให้โอกาสแก่ รฟท. ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ หาก รฟท. ไม่สามารถดำเนินการได้ตามสัญญาหรือข้อตกลงก็มีความจำเป็นต้องทำการแปรรูปองค์กร

ข้อเสนอเพื่อการพัฒนาการบริหารจัดการ และดำเนินงานของ รฟท. ดังกล่าวเป็นแนวทางให้กับ รฟท. ในการปรับปรุงองค์กรเพื่อให้ รฟท. เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิภาพ พึ่งตนเองได้ สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไป และดำเนินกลยุทธ์ขององค์กรที่พยายามสร้างขีดความสามารถในเชิงการแข่งขัน และยังคงเป็นองค์กรที่หน้าที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวมต่อไป ดังเช่นที่เป็นมาตลอด 101 ปีของการสถาปนาการรถไฟแห่งประเทศไทย



## คณะประเมินผลมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงกิจการรถไฟดังนี้

ในระยະที่หนึ่ง รฟท. ควรปรับปรุงระบบการบริหารงานพร้อมกันไป 2 ระบบ ประกอบด้วย ระบบการให้บริการ และระบบการบริหารบุคคล โดยในด้านการปรับปรุงระบบการให้บริการ รฟท. ควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงระบบการขนส่งของการรถไฟเพื่อมวลชนให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และสามารถสนองตอบความต้องการการใช้บริการของประชาชนให้ได้มากที่สุด และที่สำคัญคือการเพิ่มกำไรให้กับองค์กร ได้แก่ด้านความตรงต่อเวลาควรจัดให้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ทั้งระบบแทนการใช้บางส่วนเพื่อเป็นศูนย์กลางในการควบคุมการเดินรถ การสร้างระบบรางคู่ให้มีจำนวนระยะทางมากขึ้นเพื่อให้บริการด้วยความเร็วที่สูงขึ้น ด้านการจอดตู้และสำรอกที่นั้งควรจัดให้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการในด้านระบบการจอดตู้และสำรอกที่นั้งทั้งที่สถานีรถไฟและจุดที่เปิดให้บริการการจอดตู้และสำรอกที่นั้งด้านพนักงานรถไฟควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเป็นระยะๆในเรื่องคุณภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะการต้อนรับ การปฏิบัติหน้าที่ ความเอื้อเฟื้อและมีน้ำใจต่อผู้ใช้บริการด้านการบริการการขนส่งสินค้าควรจัดให้มีการใช้ระบบสื่อสารตำแหน่งสิ่งลากเลื่อนและควรจัดหารถจักรและล้อเลื่อนที่สำรอกไว้ได้อย่างเพียงพอในการให้บริการ ด้านห้องสุขาควรศึกษาความเหมาะสมในการปรับปรุงห้องสุขาบนขบวนรถ ส่วนในด้านการบริหารบุคคล รฟท. ควรพิจารณากำหนดวิสัยทัศน์และวางกลยุทธ์การดำเนินงานและบรรจุลงในแผนวิสาหกิจให้ชัดเจนยิ่งขึ้นกว่าเดิม และควรพิจารณากำหนดให้มีโครงการพัฒนาองค์การขึ้นเพื่อช่วยในการพัฒนาการสื่อสารสร้างความเข้าใจระหว่างกันและกันในองค์การและสร้างเสริมทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกัน และเพื่อเป็นการสร้างขีดความสามารถและความพร้อมของทุกๆฝ่ายในองค์การสำหรับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้ รฟท. ควรปรับปรุงวิธีการวางแผนกำลังคน การจัดโครงสร้างองค์การ และการจัดอัตรากำลังให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ในแผนวิสาหกิจขององค์การเพื่อให้การจัดอัตรากำลังและโครงสร้างองค์การมีความสอดคล้องกับทิศทางในการดำเนินงานขององค์การ รฟท. ควรปรับปรุงระบบการสรรหาและคัดเลือกพนักงานให้องค์กรมีความสามารถมากขึ้นกว่าเดิมโดยควรให้มีการทดลองปฏิบัติงานและให้มีประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง หรือไม่ก็อาจพิจารณาเลือกใช้วิธีการจ้างเหมา หรือตัดตอนบางกิจการให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน เช่น ในการจำหน่ายบัตรโดยสาร ในงานซ่อมบำรุงต่างๆ งานทำความสะอาด หรืองานระบบสารสนเทศ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการทดแทนการจ้างพนักงานประจำซึ่งมีต้นทุนในระยะยาวสูงกว่า รวมทั้งควรจัดระบบการจัดการโดยยึดผลงานเป็นหลัก (Result-Based Management) โดยในงานที่สามารถวัดผลได้ไม่ยาก ควรให้มีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (Key Performance Indicators) ที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเองสามารถติดตามตรวจสอบได้โดยสะดวก การจัดการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรควรมีการชี้แจงหรือประชาสัมพันธ์ให้พนักงานที่จะเข้ารับการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชาโดยตรงได้ทราบถึงจุดมุ่งหมาย แนวการนำมาประยุกต์ใช้ในงาน ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์การ และแนวทางในการที่ผู้บังคับบัญชาจะให้

การสนับสนุนเพื่อให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานได้ เพื่อให้การฝึกอบรมเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง และควรขยายโอกาสในการศึกษาต่อ ขยายขอบเขตของการฝึกอบรม เพิ่มการฝึกอบรมทางไกล และส่งเสริมให้มีการสอนงานอย่างเป็นระบบขึ้นในงานต่างๆ เพื่อให้การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลมีความทั่วถึงยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในหมู่พนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ติดต่อกับผู้โดยสารโดยตรงหรือเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเดินรถหรือเครื่องจักรกลที่จะมีผลต่อรายได้และค่าใช้จ่ายโดยตรง

ในระยะที่สอง รฟท. ควรปรับปรุงระบบการจัดขบวนรถ โดยในการคำนวณเงินอุดหนุนเพื่อจัดบริการรถไฟเชิงสังคม รฟท. ควรคำนวณต้นทุนค่าใช้จ่ายของการให้บริการขบวนรถเชิงสังคมในแต่ละสาย ทั้งนี้ การคิดคำนวณค่าใช้จ่ายดังกล่าวควรพิจารณาถึงขีดสมรรถนะ (capacity) ของการเดินรถในแต่ละเที่ยวขบวนว่าสามารถรองรับผู้โดยสารได้มากที่สุด (maximum) เป็นจำนวนเท่าใด เพื่อประโยชน์ในการประมาณค่าใช้จ่ายต่อคน (unit cost) การวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และการกำหนดอัตราค่าบริการเชิงสังคมที่เหมาะสมต่อไป โดยทางรัฐบาลจะเป็นผู้รับผิดชอบในการซื้อบริการการเดินรถในสายดังกล่าวให้แก่ประชาชนทั่วไปในอัตราที่ยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสม อย่างไรก็ตาม คณะประเมินผลเสนอว่าทางรัฐบาลควรจะได้รับผลตอบแทนเฉพาะค่าใช้จ่ายในส่วนของเงินเดือนค่าจ้าง ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เท่านั้น ส่วนค่าเช่ารถจักรและขบวนรถ และค่าใช้จ่ายประโยชน์เส้นทางรถไฟและสิ่งอำนวยความสะดวก (infrastructure) รวมทั้งรายได้จากการดำเนินงานในการเดินรถขบวนเชิงสังคมดังกล่าว ให้เป็นการจ่ายสมทบเงินกองทุนการเดินรถเชิงสังคม ซึ่งอาจจะนำเอาเงินต้นบางส่วนและผลประโยชน์มาใช้เพื่อกิจการการเดินรถเชิงสังคม เช่น การจัดทำและทดแทนรถจักร ขบวนรถ การปรับปรุงและขยายเส้นทางรถไฟ เป็นต้น หลักการดังกล่าวจะช่วยทำให้ทางรัฐบาลสามารถพิจารณาความเหมาะสมของการซื้อบริการการเดินรถเชิงสังคมจากรฟท. ได้อย่างชัดเจนมากขึ้น และ รฟท. จะได้รับการอุดหนุนชดเชยในส่วนของการทำงานเดินรถในระดับที่แน่นอน แม้ว่าการคิดคำนวณดังกล่าวข้างต้นจะประมาณการจากต้นทุนค่าใช้จ่ายที่แท้จริงและไม่รวม "กำไร" แต่ รฟท. ก็สามารถใช้ประโยชน์จากรถจักรและขบวนรถ รวมทั้งเส้นทางและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่รัฐบาลได้รับผลตอบแทนนำไปหาผลประโยชน์เพิ่มเติมในเชิงพาณิชย์เพื่อเป็นรายได้พิเศษของ รฟท. ในการนำมาจัดสรรเป็นสวัสดิการของพนักงาน รฟท. นอกจากนี้การปรับปรุงประสิทธิภาพของ รฟท. โดยการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย (cost saving) ยังจะทำให้ รฟท. สามารถนำเงินเหลือจ่ายดังกล่าวไปใช้เป็นสวัสดิการของพนักงานได้อีกเช่นกัน

ในระยะที่สาม รฟท. ควรปรับปรุงโครงสร้างของ รฟท. ให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไปและกลยุทธ์ขององค์การที่พยายามสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมทั้งเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการพัฒนาประสิทธิภาพและยึดผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก โดย รฟท. ควรแยกส่วนบริหารจัดการระหว่างหน่วยงานเชิงนโยบายและกำกับควบคุมออกจากหน่วยงานปฏิบัติการอย่างชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจากการจัดโครงสร้างการบริหารงานในปัจจุบันของ รฟท. อาจกล่าวได้ว่ายังมีลักษณะการ

ยึดภารกิจหน้าที่ (functional approach) และการรวมศูนย์อำนาจการบังคับบัญชา (centralization) หรือมีลักษณะที่คล้ายกับองค์การในระบบราชการโดยทั่วไป ซึ่งไม่เอื้อต่อสภาพการดำเนินงานที่มีความหลากหลายในแง่ของตลาด/กลุ่มลูกค้าเป้าหมายและผลิตภัณฑ์ ดังเช่นในกรณีของ รฟท. ที่ประกอบด้วยตลาดและกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์ อีกทั้งยังอาจทำให้เกิดความซ้ำซ้อนภายในได้ค่อนข้างง่าย นอกจากนี้ การจัดโครงสร้างการบริหารงานดังกล่าวยังไม่เอื้อต่อการควบคุมการผลิตและการพัฒนาประสิทธิภาพ เพราะไม่สามารถแสดงถึงผลงานของแต่ละส่วนออกจากกันได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้า (input) และผลผลิต (output) ของแต่ละหน่วยงานภายใน รวมทั้งการวางเป้าหมายและติดตามผลสำเร็จของแต่ละส่วนงาน ทำให้ผู้บริหารงานของ รฟท. ขาดข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของแต่ละส่วนงาน เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพและ/หรือการแก้ไขปัญหาการขาดทุนของ รฟท. กล่าวอีกนัยหนึ่ง โครงสร้างการบริหารงานของ รฟท. ยังไม่ได้มีการแยกส่วนให้สอดคล้องกับทิศทางและกลยุทธ์ขององค์การที่ต้องการจะตอบสนองกับภารกิจแต่ละด้านที่แตกต่างกันออกไป เช่น ภารกิจด้านการอำนวยความสะดวก (การจัดการโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ หรือ infrastructure) ด้านการเดินรถเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์ และด้านอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งต้องการระบบวิธีการบริหารจัดการที่ไม่เหมือนกัน โดยแยกระบบการบริหารจัดการภายใต้การบริหารงานของคณะกรรมการบริหาร รฟท. ออกเป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่เชิงนโยบายและกำกับควบคุม และหน่วยงานปฏิบัติการที่รับผิดชอบการดำเนินงานในกิจการด้านต่างๆ ซึ่งจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มธุรกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มธุรกิจด้านการเดินรถ ทั้งการเดินรถเชิงสังคมและการเดินรถเชิงพาณิชย์ และกลุ่มธุรกิจด้านการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง โดยอาจจัดรูปแบบการบริหารจัดการที่หลากหลายแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมในแต่ละหน่วยงานย่อย ทั้งในรูปของบริษัทจำกัด การให้สัมปทานกับเอกชน หรือการจัดเป็นองค์กรอิสระภายในของ รฟท. เอง นอกจากนี้ ในส่วนของการจัดการการเดินรถ รฟท. ควรจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความเหมาะสมในการจัดการเดินรถเชิงสังคม และให้สัมปทานแก่เอกชนในการจัดการการเดินรถเชิงพาณิชย์ ทั้งนี้รัฐบาลและ รฟท. จะต้องมีการทำสัญญาหรือข้อตกลง (Performance Agreement) เพื่อให้โอกาสแก่ รฟท. ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ หาก รฟท. ไม่สามารถดำเนินการได้ตามสัญญาหรือข้อตกลงก็มีความจำเป็นต้องทำการแปรรูปองค์การ ข้อเสนอเพื่อการพัฒนาการบริหารจัดการและดำเนินงานของ รฟท. ดังกล่าวเป็นแนวทางให้กับ รฟท. ในการปรับปรุงองค์กรเพื่อให้ รฟท. เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิภาพ พึ่งตนเองได้ สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไป และดำเนินกลยุทธ์ขององค์กรที่พยายามสร้างขีดความสามารถในเชิงการแข่งขัน และยังคงเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวมต่อไป

### 8.3 บทส่งท้าย

ผลจากการประเมินผลแผนงานพัฒนากิจการรถไฟปรากฏว่าการดำเนินงานมีประสิทธิผลต่ำจากมูลค่าการขยายตัวในเชิงลบหรือขาดทุนสืบเนื่องจากปัจจัยภายนอกองค์กรโดยเฉพาะการตัดสินใจของรัฐบาลที่ไม่ให้ขึ้นค่าโดยสารในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา และมีประสิทธิผลในด้านการขยายเส้นทางเพียงเล็กน้อยเนื่องจากความไม่คุ้มทุนจากการขยายเส้นทางที่ต้องแข่งขันกับธุรกิจยานพาหนะโดยสารและขนส่งประเภทอื่น แม้ว่าความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์จะได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา จากระดับที่มีขบวนรถเข้าช้ากว่าเวลาที่กำหนดถึงประมาณร้อยละ 70 เหลือเพียงประมาณร้อยละ 40 แต่ปริมาณจำนวนพร้อมใช้งานของหัวรถจักรและขบวนรถมิไม่เกินร้อยละ 75 ของจำนวนรถที่มีอยู่ทั้งหมด ในขณะที่จำนวนการนำมาใช้จริงของรถโดยสารและรถสินค้ามิได้เต็มทีจากจำนวนที่สามารถนำมาใช้ได้จริงจากจำนวนพร้อมใช้งานอยู่ในระดับร้อยละ 80 ยกเว้นการเพิ่มจำนวนขบวนรถไฟในช่วงเทศกาลสำคัญ ทำให้อัตราเพิ่มขึ้นของรายได้ไม่สามารถรองรับรายจ่ายที่เพิ่มขึ้นได้ ย่นนำไปสู่ภาวะการขาดทุนที่เรื้อรังตลอดมา

แม้ว่าผู้ใช้บริการรถไฟที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟโดยสารด้วยข้อเด่นของการเดินทางโดยรถไฟในแง่ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทางสูง ราคาถูกเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น การนอนขณะเดินทางได้สบายกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น และสถานีขึ้น-ลงอยู่ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงานหรือใกล้จุดหมายปลายทางก็ตาม แต่ผู้ใช้บริการก็ยังเห็นว่า มีข้อด้อยค่อนข้างมากในด้านการบริการของพนักงานที่สุภาพแต่ขาดความเอื้อเฟื้อและมีน้ำใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านบริการของผู้เสียบ้างในด้านราคาและความสะอาด และด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานรถไฟในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ประสิทธิภาพในระบบการให้บริการของพนักงานแก่ผู้ใช้บริการควบคู่กับระบบการจัดการทางการเงินจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการในระยะเวลาที่ผ่านมาและที่จะเป็นไปในอนาคต ซึ่งขึ้นอยู่กับแนวโน้มการลดลงของ "ความเป็นลูกหลาน" ที่มีอิทธิพลต่อการสรรหาและคัดเลือกพนักงานและการส่งเสริมการรักษาวินัยและการลงโทษทางวินัย แนวโน้มการนำระบบการจัดการโดยยึดผลงานเป็นหลัก (Result-Based Management) และมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (Key Performance Indicators) ที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเองสามารถติดตามตรวจสอบได้ ความพยายามที่จะลดความล้มพันธ์ด้วยการตั้งวงของพนักงานบนขบวนรถกับตารวจรถไฟและบริกรในตู้เสบียงหลังเที่ยงคืน การให้บริการในตู้เสบียงประกาศตนอย่างเด่นชัดว่าเป็นของวิเศษเอกขจรจ่างเหมาะโดยใส่เสื้อปักตราบริษัทแทนที่จะให้ใส่เสื้อปักตราของกรรรถไฟเพื่อให้ผู้ใช้บริการช่วยให้คำติชมว่าบริษัทใดควรได้รับการจ่างเหมาะต่อไป การกำหนดลำดับความสำคัญก่อนหลัง (Priority) ของขบวนรถและจัดปรับแผนการเดินทางเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์ที่เหมาะสม ความพยายามที่จะคำนวณต้นทุนค่าใช้จ่ายมาตรฐานของแต่ละขบวนรถออกมาให้ได้เพื่อที่ทางสำนักงบประมาณจะชดเชยในส่วนที่ขาดทุนได้ในสายที่ได้ทำความตกลงกับรัฐบาลไว้ว่าจะให้บริการกับประชาชน และความพยายามที่จะลดค่าตอบแทนบุคลากร

โดยเฉพาะค่าล่วงเวลาและค่าบำรุงเครื่องปรับอากาศไฟ เป็นสิ่งที่อยู่ภายใต้การควบคุมโดยตรงของผู้บริหาร ในระดับต่างๆภายในองค์กรที่จะกระทำได้อาจหากมีความเต็มใจและตั้งใจที่แน่วแน่

ในขณะเดียวกัน เมื่อผู้ใช้บริการสนับสนุนการให้สัมปทานการเดินรถไฟแก่เอกชนเป็นผู้ให้บริการ แทนการให้บริการเอง และสนับสนุนการจ้างเหมาเอกชนให้บริการเฉพาะฐานถนนแทนการให้บริการของการ รถไฟ สมาคมพนักงานควรที่จะปรับแนวคิดโดยนำ "แนวคิดเชิงธุรกิจ" มาปฏิบัติเองเพื่อพิสูจน์ว่ามีความ สามารถที่จะให้บริการไม่แตกต่างไปจากระบบการจัดการของเอกชน แทนการขีดขวางการแบ่งงานให้ เอกชนไปทำ

นอกจากนี้ อิทธิพลทางการเมืองที่เข้ามาแทรกแซงก็ควรจะต้องลดลงด้วยโดยเฉพาะเมื่อความคิดเห็นต่อแนวโน้มในการใช้บริการของการรถไฟต่อไปในอนาคตในกลุ่มผู้โดยสารรถไฟชั้นสามพบว่าร้อยละ จะยังคงใช้ต่อไปแม้ว่าการรถไฟจะปรับราคาสูงขึ้นเท่ากับอัตราค่าโดยสารของรถ บขส. อีกทั้งสนับสนุนการ เก็บค่าโดยสารสูงขึ้นเพื่อนำมาลงทุนสร้างระบบรางคู่ให้สามารถทำความเร็วได้ดีขึ้น การปรับราคาค่า โดยสารรถไฟชั้นสามก็น่าที่จะเป็นเรื่องที่นักการเมืองควรยอมรับได้ รวมทั้งยอมให้มีการลดขบวนรถไฟเชิง สังคมในขบวนที่ขาดทุนมาก แทนที่จะคอยพะวงว่า "ฐานคะแนนเสียง" ของตนในเขตที่มีรถไฟผ่านจะลดลง ไป และควรละเว้นการสั่งการที่นอกเหนือกฎเกณฑ์ดังเช่นที่ให้อำนาจให้จัดทำโครงการก่อสร้างทางรถไฟสาย หนองคาย-เวียงจันทน์โดยที่ไม่ได้มีการศึกษาความเหมาะสม (Feasibility Study) รวมทั้งขาดการศึกษา ความคุ้มทุนทางการเงินมาก่อน ซึ่งจะทำให้การลงทุนของฝ่ายไทยที่เกิดขึ้นไม่ได้รับประโยชน์ตามที่คาดหวังไว้และเป็นบทเรียนหนึ่งที่ปรากฏอยู่และควรป้องกันไม่ให้เกิดอีกต่อไป

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ผู้จัดทำ

### หัวหน้าโครงการ

ผศ.ดร.วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์

### คณะประเมินผล

ผศ.ดร.วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์

ด้านการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

ผศ.ดร.ดำรงค์ วัฒนา

ด้านการประเมินผลทางการเงิน

นางสุริยา วีรวงศ์

ด้านการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

อ.ป๋อณรต มาลากุล ณ อยุธยา

ด้านการสำรวจทัศนคติของบุคลากร

รศ.ดร.ทศพร ศิริสัมพันธ์

ด้านการปรับโครงสร้างองค์กร

### ผู้ช่วยคณะประเมินผล

นางสาวอมรวิดี คุณสนอง

นักวิจัยผู้ช่วย

นางสาววารภรณ์ อมรไกรสิทธิ์

นักวิจัยผู้ช่วย

นางสาวอรนันท์ กลั่นทปุระ

นักวิจัยผู้ช่วย

นายวิศิษฎ์ ชัชวาลทิพากร

นักวิจัยผู้ช่วย

นางสาวลลิตา วีรวงศ์

นักวิจัยผู้ช่วย



สถาบันบริหารธุรกิจ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย