

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ทั้งหมด 200 ราย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล นำเสนอข้อค้นพบระหว่างที่ทำการศึกษา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายเหนือ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายเหนือจำนวน 200 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 60.5 เพศชายร้อยละ 39.5 อายุระหว่าง 25 – 34 ปี ร้อยละ 32.5 รองลงมาอายุระหว่าง 35 – 44 ปี ร้อยละ 25.0 และอายุระหว่าง 15 – 24 ปี ร้อยละ 17.0 อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 37.5 รองลงมาเป็นพนักงานธุรกิจเอกชน ร้อยละ 27.0 และประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 19.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 63.0 รองลงมาระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 21.5 และอนุปริญญาหรือปวส. ร้อยละ 8.0 รายได้ต่อเดือนมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 40.5 รองลงมาได้รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 17.5 และมีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 16.5

##### ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการโดยสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะลงจากรถไฟที่สถานีกรุงเทพฯ ร้อยละ 86.5 รองลงมาที่ สถานีสามเสน ร้อยละ 6.0 และสถานีคอนเมือง ร้อยละ 5.5 มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อเดินทางไปหรือกลับจากทำงาน ร้อยละ 40.5 รองลงมาเพื่อเดินทางไปหรือกลับจากทำธุระส่วนตัว ร้อยละ 21.0 และเพื่อเดินทางไปหรือกลับจากเยี่ยมญาติ ร้อยละ 16.0 เหตุผลที่เลือกใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยเพราะมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทางสูง ร้อยละ 43.7 รองลงมาเพราะสะดวกสบายกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น ร้อยละ 26.5 และเพราะราคาถูกเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น ร้อยละ 15.2 ประเภทขบวนรถที่ใช้น้อยที่สุดคือ รถด่วนพิเศษนครพิงค์ ร้อยละ 80.0 รองลงมาคือ รถด่วนพิเศษ ร้อยละ 14.0 และรถธรรมดา ร้อยละ 3.0

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและปัญหาในการใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายเหนือ

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการด้านตัวสถานี ระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความสะอาดบริเวณสถานี และความทันสมัยของสถานี และระดับควรปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานี

ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ ระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีเชียงใหม่ ความเหมาะสมของตารางเวลารถออกจากสถานีกรุงเทพฯ และความเหมาะสมของตารางเวลารถถึงสถานีกรุงเทพฯ

ด้านตัวรถไฟ ระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนของรายละเอียดในตัว สะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วที่สถานี และความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย ระดับควรปรับปรุง ได้แก่ การบริการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว

ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ ระดับพอใจปานกลาง คือ ความตรงต่อเวลาของขบวนรถออกจากสถานี ระดับควรปรับปรุง คือ ความตรงต่อเวลาของขบวนรถถึงสถานีที่หมาย

ด้านตัวรถไฟโดยสาร ระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ระบบปรับอากาศ ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน และสภาพตัวรถไฟโดยสาร ระดับควรปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร

ด้านตัวรถเสบียง ระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดในการแต่งกายของบริกร และ ความสุภาพของบริกร ระดับควรปรับปรุง ได้แก่ รสชาติของอาหาร และราคาอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบนรถไฟ ระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสุภาพในการแต่งกาย ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ

ด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวรถไฟ ระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และการรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง

การส่งเสริมการตลาด ระดับปานกลาง ได้แก่ การขายโดยพนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การโฆษณา และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าบริการที่ได้รับตรงกับความคาดหวังในระดับมาก ร้อยละ 53.5 ระดับปานกลาง ร้อยละ 37.0 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 4.0

ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย คือ ปลอดภัย ร้อยละ 28.5 รองลงมาคือ สะดวกสบาย ร้อยละ 21.3 และถ้าข้ามเสมอ ร้อยละ 18.0

ปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายเหนือ ได้แก่ พนักงานที่สถานี พนักงานบนรถไฟ และตำรวจรถไฟไม่เอาใจใส่ในการให้บริการผู้ใช้บริการและประชาชน และยังแสดงกิริยาไม่สุภาพ ความไม่สะอาดของตัวรถไฟโดยสาร ห้องสุขาในสถานี ห้องสุขาบนรถไฟโดยสาร ตัวรถเสียบียง และอุปกรณ์เครื่องนอน ค่าโดยสารและราคาอาหารและเครื่องดื่มมีราคาสูงเกินไป คิดค่าธรรมเนียมในการขึ้นหรือเปลี่ยนตัวสูงเกินไป ช่องทางการจัดจำหน่ายตั๋วน้อยเกินไป สาธารณูปโภคบางอย่างในตัวรถไฟโดยสารยังไม่ค่อยสะดวกเท่าที่ควร เช่น ไม่สามารถปรับระบบปรับอากาศได้ แสงสว่างในช่วงเวลาอนมากเกินไป ที่จัดเก็บสัมภาระไม่เพียงพอ เป็นต้น มลภาวะในบริเวณตัวสถานีและในตัวรถไฟโดยสาร ความไม่ตรงต่อเวลาของขบวนรถในการเข้าและออกจากสถานี และความไม่เหมาะสมของการจัดการเวลาเดินรถ

#### อภิปรายผล

จากแนวคิดทัศนคติ<sup>15</sup> พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการในด้านต่างๆ ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ดังนี้

จากประสบการณ์ในการใช้บริการ และการรับรู้ข่าวสารของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการบริการในด้านต่าง ๆ ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ซึ่งได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบนรถไฟ ด้านการรักษาความปลอดภัยของตำรวจรถไฟ ด้านความเหมาะสมในการจัดการเวลาเดินรถ ด้านตัวรถไฟโดยสาร ด้านตัวรถไฟ ด้านตัวสถานี และด้านตัวรถเสียบียง และบริการที่อยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความคิดเห็นว่า การส่งเสริมการตลาดของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยมีอยู่ในระดับปานกลาง และบริการที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวังในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ส่วนภาพลักษณ์ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยนั้นผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า การโดยสารรถไฟของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยมีความปลอดภัย สะดวกสบาย แต่มักจะล่าช้าเสมอ

จากแนวคิดเรื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ<sup>16</sup> และแนวคิดความพึงพอใจ<sup>17</sup> พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องมือทางการตลาดของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ดังนี้

<sup>15</sup> ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, *การบริหารการตลาดยุคใหม่*, หน้า 337.

<sup>16</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 45.

<sup>17</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 45.

**ด้านผลิตภัณฑ์** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ บริการด้านตัวสถานีส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจปานกลาง เช่น การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความสะอาดบริเวณสถานี และความทันสมัยของสถานี ส่วนบริการด้านตัวสถานีที่อยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานี บริการด้านตัวรถไฟที่อยู่ในระดับพอใจปานกลาง คือ ความชัดเจนของรายละเอียดในตัว และบริการที่อยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ การบริการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว บริการด้านตัวรถไฟโดยสาร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจปานกลาง เช่น ระบบปรับอากาศ ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน และสภาพตัวรถไฟโดยสาร ส่วนบริการที่อยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ ความสะอาดของห้องสุขาในรถไฟโดยสาร และบริการด้านตัวรถเสบียงส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจปานกลาง เช่น ความสะอาดในการแต่งกายของบริกร และความสุภาพของบริกร ส่วนบริการที่อยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ รสชาติของอาหาร

**ด้านราคา** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าด้านราคาส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงล่าง) ความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 2 (เตียงบน) และความเหมาะสมของค่าโดยสารรถนอนชั้น 1 ส่วนด้านที่อยู่ในระดับควรปรับปรุง ได้แก่ ราคาอาหารและเครื่องดื่ม และอัตราค่าธรรมเนียมในการคืนหรือเปลี่ยนตั๋วสูงเกินไป

**ด้านการจัดจำหน่าย** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการหาซื้อหรือจองตั๋วที่สถานี ความสะดวกในการหาซื้อและจองตั๋วจากตัวแทนจำหน่าย และความเพียงพอของที่จอดรถ แต่ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายยังคิดว่า ตัวแทนจำหน่ายมีจำนวนน้อยเกินไป และที่มีอยู่แล้วก็ยังไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการรถไฟแห่งประเทศไทยมีการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ได้แก่ การขายโดยพนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ และการโฆษณา

**ด้านบุคคล** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการและการปฏิบัติของพนักงานอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การปฏิบัติงานของพนักงานบนรถไฟ เช่น ความสุภาพในการแต่งกาย ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ และความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ การให้บริการของบริกรของตู้เสบียง เช่น ความสะอาดในการแต่งกาย และความสุภาพ การให้บริการของพนักงานที่สถานี และการรักษาความปลอดภัยของค้ำรวจรถไฟ เช่น ความสุภาพเรียบร้อยในการทูลง ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และการรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของบริการในด้านต่าง ๆ ที่การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยนำเสนอแก่ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดบริเวณสถานี ความทันสมัยของสถานี สภาพตัวรถไฟฟ้าโดยสาร และความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอน ส่วนในด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีและบนรถไฟฟ้าโดยสาร

ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการหาซื้อหรือจองตั๋วที่สถานีรถไฟและจากตัวแทนจำหน่าย ความเหมาะสมของตารางรถออกจากสถานีเชียงใหม่ ความเหมาะสมของเวลารถออกและถึงสถานีกรุงเทพฯ และความตรงต่อเวลาของขบวนรถออกจากสถานี ส่วนในด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ความเหมาะสมของตารางรถถึงสถานีเชียงใหม่ และความตรงต่อเวลาของขบวนรถถึงสถานีที่หมาย

สำหรับปัญหาที่สำคัญเกี่ยวกับบริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ได้แก่ พนักงานบางคนไม่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งรวมทั้งพนักงานที่สถานี พนักงานบนรถไฟฟ้าบริการ และตัวรถไฟฟ้า การรักษาความสะอาดทั้งในด้านสถานี ตัวรถไฟฟ้าโดยสาร และอุปกรณ์ต่าง ๆ อัตราค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียมในการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว และราคาอาหารเครื่องดื่มสูงเกินไป ช่องทางการจัดจำหน่ายมีจำนวนน้อย ที่จักเก็บสัมภาระบนรถไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ การเกิดมลภาวะทางอากาศและเสียงบนรถไฟฟ้าและบริเวณสถานี ความไม่ตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟฟ้า และความไม่เหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ

### ข้อค้นพบ

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายเหนือ จำนวน 200 ราย พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.5 มีอายุ 25 – 44 ปี ร้อยละ 57.5 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 67.0 มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ และพนักงานเอกชน ร้อยละ 64.5 และมีรายได้ระหว่าง 10,001- 20,000 บาท ร้อยละ 4.5 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยเพื่อเดินทางไปหรือกลับจากทำงาน และเลือกใช้บริการเพราะมีความปลอดภัย สะดวกสบาย และราคาถูกเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น

สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการโดยสารของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยในด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านตัวสถานีส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจปานกลาง แต่ควรปรับปรุงในเรื่องของความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานี ด้านความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ด้านตัวรถไฟฟ้าส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจปานกลาง แต่ควรปรับปรุงใน

ด้านการบริการคืนหรือเปลี่ยนตัว ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟควรปรับปรุงในด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถถึงสถานีที่หมาย ด้านตัวรถไฟโดยสารควรปรับปรุงเรื่องของความสะอาดของห้องสุขาบนรถไฟโดยสาร ด้านตัวรถเสบียงควรปรับปรุงในเรื่องราคาและรสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบนรถไฟและการรักษาความปลอดภัยของตัวขบวนรถไฟอยู่ในระดับพอใจปานกลาง

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่า การส่งเสริมการตลาดของการรถไฟแห่งประเทศไทยในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และบริการที่ได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ในระดับมาก อีกทั้งยังมีความคิดเห็นว่าภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย คือ ปลอดภัย สะดวกสบาย แต่มักจะล่าช้าเสมอ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้รับปัญหาจากการใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่สำคัญ ได้แก่ ขบวนรถเข้าถึงสถานีที่หมายช้ากว่าเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ อาหารและเครื่องดื่มที่จัดจำหน่ายบนรถไฟมีราคาแพงเกินไปและไม่เหมาะสมกับคุณภาพของอาหารและบริการ อัตราค่าธรรมเนียมในการคืนหรือเปลี่ยนตัวสูงเกินไป และห้องสุขาบนรถไฟโดยสารไม่ค่อยสะอาด

#### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยสารที่มีต่อการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายเหนือจำนวน 200 ราย พบว่าข้อเสนอแนะที่สำคัญมีดังนี้

##### 1. ด้านตัวสถานี

- ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น รถขึ้นสัมภาระที่สถานี ปัจจุบันที่สถานีรถไฟเชียงใหม่มีรถขึ้นสัมภาระให้บริการเพียง 15 คัน ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งรถคว่นพิเศษนครพิงค์แต่ละขบวนให้บริการผู้โดยสารได้มากถึง 384 คัน และอาจจัดให้มีพนักงานสำหรับให้บริการขนสัมภาระ โดยกำหนดค่าบริการให้เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ต้องการใช้บริการ
- ปัจจุบันการรถไฟแห่งประเทศไทยจัดให้เอกชนทำความสะอาดในบริเวณสถานี และให้สัมปทานในการจัดการห้องน้ำสุขาในบริเวณสถานี แต่ผู้ให้บริการก็มีความคิดเห็นว่าควรปรับปรุงในด้านความสะอาด ดังนั้นการรถไฟแห่งประเทศไทยจึงควรควบคุมการดูแลรักษาความสะอาดของภาคเอกชนที่ว่าจ้างและได้รับให้มากขึ้น

## 2. ด้านตัวรถไฟ

- ควรปรับปรุงระบบการจองตั๋ว ซึ่งปัจจุบันได้ให้บริการจำหน่ายตั๋วโดยสารด้วยคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์อยู่แล้ว แต่ยังไม่ได้ใช้ประโยชน์ในการเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการในด้านการเลือกที่นั่ง และระบบเพื่อรองรับกรณีตั๋วโดยสารหาย เป็นต้น โดยอาจทำได้โดยนำระบบการจองตั๋วเครื่องบินมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ทั้งยังสามารถช่วยแบ่งเบาภาระของลูกค้าในการคืน เปลี่ยนตั๋ว หรือกรณีตั๋วหายได้อีกด้วย
- ควรปรับลดอัตราค่าธรรมเนียมในการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว โดยเฉพาะการคืนตั๋วก่อนวันเดินทางอย่างน้อย 3 วัน ซึ่งจากเดิมคิดค่าธรรมเนียมคืนเงินค่าตั๋ว ดังนี้
  - คืนหลังขบวนรถออกไม่เกิน 1 ชั่วโมง คิดค่าธรรมเนียมร้อยละ 50
  - คืนก่อนวันเดินทาง ตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป (ไม่นับวันขบวนรถออกเดินทางตามตั๋ว) คิดค่าธรรมเนียมร้อยละ 20
 สำหรับค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงการเดินทางคิดตามหลักเกณฑ์ ดังนี้
  - ตั๋วทุกชั้นรถปรับอากาศและรถนอน ครั้งละ 50 บาท

## 3. ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ

- จากปัญหาด้านความล่าช้าของขบวนรถไฟนั้นมีสาเหตุเนื่องมาจากที่ผ่านมารถไฟแห่งประเทศไทยได้มีการปรับปรุงและซ่อมบำรุงทางรถไฟ ดังนั้นขบวนรถไฟทุกขบวนจึงต้องเสียเวลาในการรอกทาง ทำให้ขบวนรถเข้าและออกล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด แต่ปัจจุบันโครงการดังกล่าวได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ดังนั้นปัญหาความล่าช้าของขบวนรถก็จะลดน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามการรถไฟแห่งประเทศไทยควรควบคุมเรื่องความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ ให้ขบวนรถไฟเข้าและออกจากสถานีตรงเวลาหรือใกล้เคียงกับเวลาที่กำหนดให้มากที่สุด
- ในกรณีที่ขบวนรถล่าช้าควรแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงสาเหตุและเวลาการเดินทางที่เปลี่ยนแปลง
- เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ขบวนรถด่วนพิเศษนครพิงค์ซึ่งเป็นรถไฟประเภทรถด่วนพิเศษ แต่ใช้เวลาในการเดินทางจากเชียงใหม่ถึงกรุงเทพฯ เป็นเวลานานถึง 13 ชั่วโมง 25 นาที ซึ่งเป็นเวลานานเกินไป ดังนั้นหากการรถไฟแห่งประเทศไทยเร่งดำเนินการสร้างทางคู่จะทำให้ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางของขบวนรถไฟ เนื่องจากขบวนรถไฟจะใช้เวลาน้อยลงในการรอกทางหรือรอกการหลักขบวนรถ

#### 4. ด้านตัวรถไฟโดยสาร

- ปัจจุบันมีการว่าจ้างภาคเอกชนทำความสะอาดภายในอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้บนขบวนรถไฟยังมีพนักงานทำความสะอาดพื้นรถและห้องน้ำตลอดทั้งขบวนอย่างสม่ำเสมอทุก ๆ ชั่วโมง และสำหรับการทำความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องนอนนั้นเอกชนที่ได้รับสัมปทาน คือ บริษัทดิโนฮัสส์ แต่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ก็ยังมีความคิดเห็นว่าห้องสุขาและอุปกรณ์เครื่องนอนไม่ค่อยสะอาด ดังนั้นจึงควรดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำสุขาบนรถไฟโดยสารและอุปกรณ์เครื่องนอนให้มากขึ้น เนื่องจากความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญที่บ่งบอกถึงคุณภาพของบริการที่น่าเสนอแก่ลูกค้า

#### 5. ด้านตัวรถเสียบียง

- ปัจจุบันการรถไฟแห่งประเทศไทยจัดให้สัมปทานแก่เอกชนเข้ามาให้บริการรถเสียบียง ซึ่งเป็นการผูกขาดให้กับผู้รับสัมปทานในช่วงเวลาที่ได้รับสัมปทานดำเนินการ ดังนั้นการรถไฟแห่งประเทศไทยจึงควรควบคุมการให้บริการของตัวรถเสียบียงของผู้รับสัมปทานเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีและไม่เอาใจเอาเปรียบผู้ใช้บริการ
- ควรดูแลรักษาความสะอาดและสภาพตัวรถเสียบียงให้มากขึ้น เพราะนอกจากความสะอาดถูกสุขลักษณะของอาหารและเครื่องดื่มแล้วความสะอาดสถานที่ปรุงอาหารและสถานที่บริการนั่งรับประทานอาหารก็เป็นสิ่งจำเป็น

#### 6. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน

- ควรจัดให้มีการฝึกอบรมการให้บริการของพนักงาน และมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานให้ได้ตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ เพื่อให้พนักงานใส่ใจในการให้บริการและสร้างความประทับใจในการบริการแก่ผู้ใช้บริการ

#### 7. ด้านการส่งเสริมการตลาด

- ปัจจุบันการรถไฟมีการส่งเสริมการตลาดทุกรูปแบบอยู่แล้ว ทั้งการโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ การขายโดยพนักงานขาย และการส่งเสริมการขายในช่วงที่ไม่ใช่เทศกาลการท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตามการส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ เหล่านี้ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดีเท่าควร ดังนั้นการรถไฟแห่งประเทศไทยจึงควรให้ความสำคัญกับความสามารถในการเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการของสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายและผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงการให้บริการ ข่าวสารความก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย และนอกจากนั้นยังเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีของการรถไฟแห่งประเทศไทยให้เกิดในใจผู้ใช้บริการอีกด้วย