

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปการ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494 โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อดำเนินธุรกิจด้านการขนส่งทางรถไฟเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน รัฐ และองค์กร จากแผนวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544 ของการรถไฟแห่งประเทศไทย¹ ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้แก่ เพื่อพัฒนาให้การรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ในทางที่ดีขึ้นในสายตาของสาธารณชน ซึ่งจะสร้างศรัทธาให้ประชาชนหันกลับมาเลือกใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยทั้งด้านการขนส่งผู้โดยสารและการขนส่งสินค้า เพื่อพัฒนาระบบการบริหารงาน โครงสร้างองค์กร และกระบวนการบริหารงานภายในของการรถไฟแห่งประเทศไทยให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และเน้นที่ประสิทธิผลในการดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย และเพื่อพัฒนาระบบการบริหารบุคลากรและพัฒนากฎการระดับต่าง ๆ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ มีความสามารถ ทักษะและมีคุณภาพเหมาะสมในการดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย รวมทั้งสามารถสนองความต้องการของผู้ให้บริการและรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ดียิ่งขึ้น

ในปีงบประมาณ 2542 การรถไฟแห่งประเทศไทยได้จัดเดินขบวนรถไฟโดยสารทั่วประเทศวันละ 250 ขบวน² โดยจัดเดินขบวนรถแยกตามเส้นทางต่าง ๆ ได้แก่ สายตะวันออกเฉียงเหนือ สายเหนือ สายใต้ และสายตะวันออก การเดินรถขนส่งของการรถไฟแห่งประเทศไทยในรอบปีงบประมาณ 2542 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2541 ถึงเดือนกันยายน 2542) มีรายได้จากการดำเนินงานทั้งสิ้น 6,342.7 ล้านบาท ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่เป็นรายได้จากการโดยสาร 3,774.7 ล้านบาท³ การรถไฟแห่งประเทศไทยจัดให้บริการเดินขบวนรถไฟโดยสารในเส้นทางสายเหนือวันละ

¹ การรถไฟแห่งประเทศไทย, *แผนวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544*, กรุงเทพฯ : การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2536.

² <http://www.srt.motc.go.th>

³ <http://www.srt.motc.go.th>

80 ขบวน ซึ่งให้บริการผู้โดยสารเป็นจำนวนมากถึง 28.1 ล้านคน⁴ จากจำนวนผู้โดยสารทั้งหมดของการรถไฟแห่งประเทศไทย 55.2 ล้านคน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 50.9

การจัดเดินขบวนรถไฟโดยสารในเส้นทางสายเหนือ ประกอบด้วย รถด่วน รถด่วนพิเศษ รถเร็ว รถธรรมดา รถท้องถิ่น รถพิเศษขานเมือง และรถขานเมือง ในบรรดาขบวนรถทุกประเภทนี้ รถด่วนพิเศษ “นครพิงค์” เป็นขบวนที่มีอัตราการให้บริการสูงสุดและสามารถสร้างรายได้ได้มากที่สุดขบวนหนึ่ง เนื่องจากเป็นขบวนที่ให้บริการรถปรับอากาศนั่งและนอนชั้นที่ 1 และชั้นที่ 2 โดยจัดให้บริการวันละ 2 ขบวน ในเที่ยวไปและกลับ

อย่างไรก็ตามจากสถิติการโดยสารจะเห็นว่าในแต่ละปีการรถไฟแห่งประเทศไทยได้ให้บริการแก่ผู้โดยสารจำนวนมาก แต่จำนวนผู้โดยสารที่ให้บริการนั้นมีจำนวนลดลงทุกปีดังตาราง

ปีงบประมาณ	2537	2538	2539	2540	2541	2542
ปริมาณผู้โดยสาร (ล้านคน)	87.3	71.5	67.8	65.3	60.8	55.2

ที่มา : รายงานประจำปี 2537 ถึง 2540 และสถิติการโดยสารปี 2541 ถึง 2542 ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

จากการลดลงของจำนวนผู้โดยสารที่มารับบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีผลกระทบต่อตรงต่อรายได้ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งอาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อบกพร่องของการบริการในด้านใดด้านหนึ่งของการรถไฟแห่งประเทศไทย ดังนั้นการรถไฟแห่งประเทศไทย จึงควรให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยสารในด้านต่างๆ แก่ผู้โดยสาร

จากปัญหาการลดลงของจำนวนผู้โดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยดังที่กล่าวมา และจากแผนพัฒนาการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อมุ่งพัฒนาบริการสู่มาตรฐาน ISO 9002 และเพื่อพัฒนาการรถไฟแห่งประเทศไทยให้เป็นการรถไฟยุค 2000 ทำให้การรถไฟแห่งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนางานบริการด้านต่าง ๆ มากขึ้น ดังนั้นการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้การรถไฟแห่งประเทศไทยสามารถปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ศึกษาจึงเกิดความสนใจเข้ามาทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายเหนือ เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และปัญหาจากการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้น

⁴ กองประชาสัมพันธ์, สถิติการโดยสาร, กรุงเทพฯ : การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2542.

ทางสายเหนือ โดยเลือกศึกษารถคว้นพิเศษนครพิงค์เป็นกรณีศึกษา ผลการศึกษาอาจใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและดำเนินการปรับปรุงงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายเหนือ รถคว้นพิเศษนครพิงค์
2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายเหนือ รถคว้นพิเศษนครพิงค์

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายเหนือ รถคว้นพิเศษนครพิงค์
2. ทราบถึงปัญหาการให้บริการของผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายเหนือ รถคว้นพิเศษนครพิงค์
3. เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการนำไปเป็นแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ โดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยสายเหนือและสายอื่น ๆ