

บทที่ 5

ปัญหาของการให้บริการในปัจจุบัน และความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในบทนี้เป็นการนำเสนอ ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาของการให้บริการของการรถไฟฟ้า ในปัจจุบัน และความต้องการของผู้ใช้บริการ ในเส้นทางรถไฟฟ้าสายตะวันออกถึงเหนือตอนล่าง โดยข้อมูลทั้งหมด ได้มาจากการสังเกต การสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 ปัญหาของการให้บริการในปัจจุบัน

ปัญหาของการให้บริการได้มาจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ในสถานีรถไฟฟ้าจำนวน 15 คน ในสถานีรถไฟฟ้าต่าง ๆ แบ่งตามประเภทของพนักงาน (ตาราง 5.1)

ตาราง 5.1 จำนวนพนักงานในการให้สัมภาษณ์ในสถานีรถไฟฟ้าต่าง ๆ (คน)

ประเภทพนักงาน	สุรินทร์	บุรีรัมย์	ศรีขรภูมิ	อุทุมพรพิสัย	เมืองที	หนองเต็ง
นายสถานี	1	1	1	1	1	1
ผู้ช่วยนายสถานี			1	1	1	
พนักงานคุมประแจ			1		1	1
พนักงานขายตั๋ว	1		1	1		
รวม	2	1	4	3	3	2

5.1.1 ปัญหาของการให้บริการของสถานีสุรินทร์

จากการสัมภาษณ์พนักงานในสถานีสุรินทร์ จำนวน 2 คน ได้แก่ นายสถานี และ พนักงานขายตั๋ว ซึ่งนายสถานีได้กล่าวว่า สถานีรถไฟฟ้าสุรินทร์เป็นสถานีชั้น 1 ซึ่งเป็นสถานีขนาดใหญ่ ดังนั้นย่อมมีผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก ปัญหาในการให้บริการย่อมมีมาก ปัญหาที่เด่น ๆ มีดังนี้

1) ปัญหาเรื่องการจำหน่ายตั๋วโดยสาร ที่พบมาก คือ เรื่องการจอง และซื้อตั๋วโดยสาร เช่น ผู้โดยสารซื้อตั๋วโดยสารขบวนรถที่กำลังจะเข้าสถานีเที่ยวต่อไป แล้วไปซื้อของหรือทำธุระอื่น ๆ ทำให้มาขึ้นรถไม่ทัน แล้วมาบอกเจ้าหน้าที่ว่า ซื้อตั๋วโดยสารรอบหลังขบวนนี้ ทำให้เกิดการทะเลาะกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้โดยสาร ทำให้นายสถานีรถไฟฟ้าจำเป็นต้องยอมออกตั๋วโดยสารขบวนใหม่ให้ ซึ่งเหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อย

2) ปัญหาเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า เช่น บิลที่ผู้รับนำมารับสินค้าไม่ตรงกับสินค้า บางครั้งเกิดการเสียหายของสินค้าในกล่อง ซึ่งกล่องไม่เสียหาย ทำให้เกิดการถกเถียงระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มารับ

3) ผู้โดยสารไม่ขึ้นขบวนรถตามเวลาที่กำหนด ทำให้ขบวนรถออกไม่ได้ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้โดยสารลงมานั่งพัก ซื้อของ หรือเข้าห้องน้ำ เป็นต้น

4) ปัญหาเรื่องความสะดวกภายในสถานี เนื่องจากมีคนจรถมาอาศัยอยู่มาก ทำให้การทำความสะอาดไม่ทั่วถึง และก่อความสกปรก รวมทั้งก่อความรำคาญต่อผู้โดยสารอื่นภายในบริเวณสถานีรถไฟ

5) ปัญหาเกี่ยวกับการขึ้นตัว หรือเลื่อนตัว ซึ่งบางครั้งเลยระยะเวลาการขึ้น หรือเลื่อน แต่ผู้โดยสารก็พยายามจะขอเปลี่ยนแปลงให้ได้ ด้วยการอ้างเหตุผลต่าง ๆ อย่างไรก็ตามไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลาที่กำหนด

5.1.2 ปัญหาการให้บริการของสถานีบุรีรัมย์

จากการสัมภาษณ์พนักงานในสถานีบุรีรัมย์ จำนวน 1 คน ได้แก่ นายสถานี ซึ่ง กล่าวว่า สถานีรถไฟบุรีรัมย์เป็นสถานีชั้น 1 เป็นสถานีขนาดใหญ่ แต่มีผู้โดยสารไม่มากนัก อาจจะน้อยกว่า ศรีสะเกษ และสุรินทร์ ปัญหาในการให้บริการก็มีไม่มาก ปัญหาที่เด่น ๆ อาจแบ่งได้ดังนี้

1) ผู้โดยสารไม่ขึ้นขบวนรถตามเวลาที่กำหนด ทำให้ขบวนรถออกไม่ได้ และในบางครั้งผู้โดยสารขึ้นขบวนรถไม่ทัน ทำให้เสียตัวไปฟรี ๆ โดยไม่สามารถเรียกรถอื่นใด ๆ ได้

2) ผู้ใช้บริการบางคนชอบทิ้งขยะ หรือทำให้บริเวณสถานีสกปรก

3) พนักงานไม่สามารถดูแลความเรียบร้อย และความปลอดภัยได้ทั่วถึง บางครั้งมีคนจรถมาอาศัยบริเวณสถานี และคอยก่อกวนผู้โดยสาร เป็นต้น อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอในตอนกลางคืน และตำรวจรถไฟอาจจะไม่ได้ใจเท่าที่ควร

4) พื้นที่ของสถานีไม่เพียงพอเนื่องจากสถานีบุรีรัมย์เป็นสถานีที่มีพื้นที่ในการขึ้นรถขบวนรถค่อนข้างแคบถ้าเทียบกับสถานีใหญ่อื่น ๆ

5.1.3 ปัญหาการให้บริการของสถานีศรีขรภูมิ และอุทุมพรพิสัย

จากการสัมภาษณ์พนักงานในสถานีศรีขรภูมิ และอุทุมพรพิสัย จำนวน 7 คน ได้แก่ นายสถานี 2 คน ผู้ช่วยนายสถานี 2 คน พนักงานคุมประแจ 1 คน และพนักงานขายตั๋ว 2 คน พบว่า สถานีศรีขรภูมิ และอุทุมพรพิสัย เป็นสถานีที่มีผู้โดยสารค่อนข้างมาก และเกือบเทียบเท่า ศรีสะเกษ และสุรินทร์ รวมถึงอุบลราชธานี ถึงแม้ทั้งสองสถานีนี้จะเป็สถานีชั้น 2 ซึ่งเป็นสถานีขนาดกลาง แต่ถือว่ามึขบวนรถจอดมากเท่ากับสถานีชั้น 1 เช่น สุรินทร์ ดังนั้นถือเป็นสถานีที่มีผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก ซึ่งมักจะเป็นผู้โดยสารในต่างอำเภอ ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการมากมาย ซึ่งพอจะแบ่งปัญหาที่เด่น ๆ ได้ดังนี้

1) ปัญหาเรื่องการจองตัว เช่น ผู้โดยสารซื้อตั๋วโดยสารขบวนรถที่กำลังจะเข้าสถานีเที่ยวต่อไป แล้วไปซื้อของหรือทำธุระอื่น ๆ ทำให้มาขึ้นรถไม่ทัน แล้วมาบอกเจ้าหน้าที่ว่า ซื้อตั๋วโดยสาร

รอบหลังขบวนนี้ ทำให้เกิดการทะเลาะกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้โดยสาร ทำให้นายสถานีรถไฟนั้น ๆ จำเป็นต้องยอมออกตัวโดยสารขบวนใหม่ให้

2) ผู้โดยสารไม่มีความรู้ในการมาซื้อตั๋วโดยสาร เจ้าหน้าที่จะต้องบอกข้อมูลทั้งหมด ซึ่งเจ้าหน้าที่บางคนอาจมีความรู้ไม่พอ ทำให้ผู้โดยสารอาจได้ตั๋วในขบวน หรือชั้น ประเภทตั๋วที่ไม่ตรงกับความต้องการ

3) พนักงานบริการจองตั๋วบางคนมีความรู้ไม่เพียงพอ (นายสถานีเป็นผู้กล่าวเองทั้งสองสถานี) จึงไม่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนต่อผู้โดยสารได้ จะให้ข้อมูลได้แม่นยำเฉพาะชั้นหรือประเภทตั๋ว รวมถึงปลายทางที่จำหน่ายบ่อย ๆ เท่านั้น ซึ่งเป็นจุดด้อยเนื่องจากพนักงานขายตั๋ว เป็นเพียงลูกจ้าง ไม่มีตำแหน่งบรรจุแต่อย่างใด

4) พนักงานออกตั๋วให้ผิดขบวน ผิดชั้น หรือผิดวัน ซึ่งอาจเกิดจากการสื่อสารที่ผิดพลาดระหว่างผู้โดยสารกับพนักงาน หรืออาจเกิดจากความผิดพลาดของพนักงาน ซึ่งเมื่อเกิดการออกตั๋วแล้ว จะต้องเปลี่ยนแปลงทันที ถ้ารับตั๋วออกไปแล้วหรือผู้โดยสารไม่ได้ตรวจสอบในทันที จะต้องทำให้เสียค่าปรับตามระเบียบของการคืนหรือเปลี่ยนตั๋ว

5) ในสถานีอุทุมพรพิสัยเครื่องคอมพิวเตอร์มักเสียบ่อย ทำให้ไม่สามารถออกตั๋ว หรือเปลี่ยนแปลงตั๋วได้ ซึ่งมักแก้ไขโดยการออกตั๋วด้วยมือ ซึ่งในกรณีนี้ เจ้าหน้าที่บางคนอาจไม่มีความรู้ หรืออาจไม่เคยทำ และบางทีก็ลืม ทำให้เกิดปัญหาการซ้อนทับกับผู้โดยสารท่านอื่น

6) ในสถานีศรีนครภูมิ หมักที่ใช้ในการพิมพ์ตั๋วมักอ่อน และไม่ชัดเจน ทำให้เกิดการผิดพลาดในการหาที่นั่งบนขบวนรถ และอาจทำให้เกิดการซ้อนทับกับผู้โดยสารท่านอื่นบนขบวนรถ และบางครั้งทำให้ผู้โดยสารขึ้นรถผิดขบวน

7) ผู้โดยสารไม่ทราบเวลารถเข้าหรือออกที่ชัดเจน จึงมาสอบถามเจ้าหน้าที่ แต่บางทีขบวนรถบางขบวน เช่น ออกจากกรุงเทพ ฯ เวลา 10.05 น. ปลายทางที่ศรีสะเกษ เวลา 18.40 น. ขบวนรถเที่ยวนี้จะวิ่งกลับกรุงเทพ ฯ เวลา 19.05 น. แต่บางครั้งขบวนรถเสียเวลาเกิน 1 ชั่วโมง ทำให้ออกจากต้นทางช้า ผู้โดยสารที่อยู่ระหว่างเส้นทางเข้ากรุงเทพ ฯ เช่น สถานีอุทุมพรพิสัย ก็อยากทราบเวลาที่แน่นอนว่าช้ากี่นาที และจะมาถึงเวลาเท่าไร ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบเวลาที่ชัดเจนได้ จะได้เพียงประมาณเท่านั้น เนื่องจากเมื่อขบวนรถมาถึงปลายทางแล้วต้องมีการทำความสะอาด ซึ่งอาจใช้เวลาไม่แน่นอน เจ้าหน้าที่จะตอบได้ต่อเมื่อออกจากต้นทางมาแล้วเท่านั้น

8) ในเรื่องของรถไฟฟรีทำให้เกิดปัญหาคนจรจัด ซึ่งมักชอบไปอาศัยอยู่บนขบวนรถ และก่อความรำคาญ และส่งกลิ่นเหม็นต่อผู้โดยสารท่านอื่น เป็นต้น

9) ผู้โดยสารที่มีปัญหาและก่อความไม่สงบ มักดื่มสุราและไม่มีสติ ทำให้เจ้าหน้าที่ในสถานีควบคุมได้ยาก

5.1.4 ปัญหาการให้บริการของสถานีเมืองที และหนองเต็ง

จากการสัมภาษณ์พนักงานในสถานีเมืองที และหนองเต็ง จำนวน 5 คน ได้แก่ นายสถานี 2 คน ผู้ช่วยนายสถานี 1 คน และพนักงานคุมประแจ 2 คน ซึ่งทั้งสองสถานีนี้เป็นสถานีชั้น 3 ซึ่งเป็นสถานีขนาดเล็ก ดังนั้นย่อมมีผู้โดยสารน้อยมาก จากการสัมภาษณ์พบว่าปัญหาในการให้บริการมีน้อยมาก พอจะกล่าวได้ เช่น ผู้โดยสารดื่มสุรามาใช้บริการทำให้เกิดปัญหามากมายตามมา บางครั้งก็ไม่ซื้อตั๋ว เดินขึ้นรถไฟเลย ทั้งสองสถานีนี้มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียว ซึ่งบางครั้งไม่เพียงพอ และอาจจะเสียในยามที่จำเป็นต้องใช้ โดยเฉพาะการจองตั๋วล่วงหน้า

จากปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมาสามารถจัดกลุ่มปัญหาการให้บริการในสถานีรถไฟตามขนาดของสถานี คือ สถานีรถไฟขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก โดยแบ่งลักษณะของปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการ และปัญหาที่เกิดจากพนักงานและอุปกรณ์ ซึ่งลักษณะของปัญหาทั้งสองดังกล่าวอาจเกิดจากทั้งผู้โดยสาร และพนักงานก็ได้ (ตาราง 5.2)

5.1.5 ปัญหาบนขบวนรถ

ปัญหาเหล่านี้ได้มาจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บนขบวนรถ ได้แก่ พนักงานห้ามล้อ (พหล.) 3 คน พนักงานรักษารถ (พรร.) 3 คน พนักงานขับรถ (พขร.) 4 คน และพนักงานอื่น ๆ ได้แก่ พนักงานเปลี่ยนทีนอน 3 คน พนักงานทำความสะอาด 1 คน พนักงานคุมเครื่องกั้น 1 คน (บริเวณทางข้ามใกล้กับสถานีสุรินทร์) รายละเอียดมีดังนี้

จากการสัมภาษณ์พนักงานห้ามล้อ (พหล.) จำนวน 3 คน พนักงานห้ามล้อหมายถึงพนักงานบนขบวนรถที่มีอำนาจมากที่สุดสามารถโบกธง หรือสั่งให้รถหยุดหรือ และมีอำนาจสิทธิ์ขาดในการตัดสินใจเรื่องอื่น ๆ ด้วย พนักงานห้ามล้อได้กล่าวเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการพอจะจำแนกได้ดังนี้

- 1) ผู้โดยสารไม่นั่งตามหมายเลขที่ระบุในตัว มักจะนั่งตามใจชอบ ซึ่งมักจะเกิดกับผู้โดยสารชั้นสาม และผู้โดยสารขึ้นรถโดยไม่มีตั๋ว และอาจไม่มีค่าปรับค่าธรรมเนียมซื้อตั๋วบนรถ
- 2) ขบวนรถล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดบ่อยมาก ทำให้ผู้โดยสารบางส่วนไม่พอใจ พหล. ต้องคอยควบคุมสถานการณ์
- 3) ปัญหาด้านความสะอาดบนขบวนรถ โดยเฉพาะชั้นสาม
- 4) ผู้โดยสารบางคนมักก่อความไม่สงบเช่น ดื่มสุรา หรือของมึนเมา แล้วส่งเสียงดัง
- 5) ผู้โดยสารบางคนไม่ปฏิบัติตามกฎ หรือตามข้อบังคับต่าง ๆ เช่น ไปนั่งหรือยืนอยู่ในทางขึ้นลงของโบกี้ สูบบุหรี่บนขบวนรถ ยืนขวางทางขึ้นลง เป็นต้น
- 6) ในกรณีตื่นนอน ผู้โดยสารบางคนจะแอบมาใช้เตียงนอน 2 คน 1 ที่นอนโดยอาจแอบมาจากชั้นสามซึ่งพ่วงในขบวนเดียวกัน

ตาราง 5.2 ปัญหาการให้บริการในสถานีรถไฟตามขนาดของสถานีโดยแบ่งลักษณะของปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการ และปัญหาที่เกิดจากพนักงานและอุปกรณ์

ขนาดของสถานีรถไฟ	ปัญหาในการให้บริการ	
	ปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการ	ปัญหาที่เกิดจากพนักงานและอุปกรณ์
ขนาดใหญ่	- เกี่ยวกับการขึ้นตัว หรือเลื่อนตัว ซึ่งบางครั้งเลยระยะเวลาการขึ้น หรือเลื่อน แต่ผู้โดยสารก็พยายามจะขอเปลี่ยนแปลงให้ได้ ด้วยการอ้างเหตุผลต่าง ๆ - ผู้โดยสาร ไม่ขึ้นขบวนรถตามเวลาที่กำหนด - ผู้โดยสาร ไม่ทราบเวลารถเข้าหรือออกที่ชัดเจน จึงมาสอบถามเจ้าหน้าที่ ซึ่งในบางกรณีที่ขบวนรถล่าช้าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบได้ แต่ผู้โดยสารก็จะเอาคำตอบให้ได้ - การให้บริการในการขนส่งสินค้า มีปัญหาในการขนส่ง เช่น การบรรจุของไม่รัดกุม ทำให้สินค้าอาจแตกหักหรือเสียหาย	- พนักงานออกตัวให้ผิดขบวน ผิดชั้น หรือผิดวัน ซึ่งอาจเกิดจากการสื่อสารที่ผิดพลาดระหว่างผู้โดยสารกับพนักงาน - ในบางสถานีเครื่องคอมพิวเตอร์มักเสียบ่อย ทำให้ไม่สามารถออกตัว หรือเปลี่ยนแปลงตัวได้ ซึ่งมักแก้ไขโดยการออกตัวด้วยมือ เป็นผลให้อาจเกิดการผิดพลาด - การเคลื่อนย้ายสินค้าที่ไม่ระมัดระวังเท่าที่ควร ซึ่งเป็นผลให้เกิดการเสียหาย และอาจทำให้มีการถกเถียงกันรวมถึงการเรียกร้องค่าเสียหายของผู้รับสิ่งของ - ปัญหาด้านความปลอดภัยบริเวณสถานี โดยเฉพาะเวลากลางคืน
ขนาดกลาง	- การจองตั๋วแล้วมาขึ้นรถไฟไม่ทัน - ผู้โดยสารไม่มีความรู้ในการมาซื้อตั๋วโดยสาร ทำให้ผู้โดยสารอาจได้ตั๋วในขบวนหรือชั้น ไม่ตรงกับความต้องการ - ความไม่เข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้โดยสาร โดยลักษณะของปัญหาจะคล้ายกับสถานีใหญ่ แต่ผู้โดยสารที่มักจะมีปัญหา มักมีการดื้อรั้น และไม่ยอมนั่ง ทำให้เจ้าหน้าที่ในสถานีนั้น ๆ ควบคุมลำบาก - การมีคนจรจัดมาอาศัยอยู่ในบริเวณสถานีจำนวนมาก ทำให้รบกวนผู้โดยสารอื่น และก่อความเดือดร้อน - ในเรื่องของรถไฟฟรีทำให้เกิดปัญหาคนจรจัด ซึ่งมักชอบไปอาศัยอยู่บนขบวนรถ และก่อความรำคาญ	- พนักงานรับการจองตั๋วบางคนมีความรู้ไม่เพียงพอ หรือไม่แม่นยำในด้านข้อมูล จึงไม่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนต่อผู้โดยสารได้ - การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ - ปัญหาด้านความปลอดภัยบริเวณสถานี โดยเฉพาะเวลากลางคืน
ขนาดเล็ก	- ปัญหาแทบจะไม่มี เนื่องจากมีผู้โดยสารน้อย	- ปัญหาเกิดจากเจ้าหน้าที่เอง เช่น ผู้โดยสารมาติดต่อขอตั๋วรถไฟฟรี หรือติดต่อเรื่องอื่น ๆ แต่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ในสถานี เนื่องจากเมื่อมีผู้โดยสารน้อยถ้าไม่ในช่วงที่มีรถเข้าออกเจ้าหน้าที่อาจไปทำธุระอื่น

7) ในบางครั้งอ่างล้างมือ หรือน้ำในห้องน้ำไม่ไหล ส่วนใหญ่มักเกิดกับรถชั้นสาม ซึ่งเกิดจากความบกพร่องของเจ้าหน้าที่เอง

8) ปัญหาตู้เสบียงในรถด่วน มีโต๊ะอาหารไม่เพียงพอ เนื่องจาก ผู้โดยสารบางคนใช้บริการนาน และบางครั้งเจ้าหน้าที่มักจะมานั่งพัก ทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการไม่กล้าที่จะขอที่นั่ง หรืออาจคิดว่าที่นั่งเต็ม นอกจากนี้อาหารที่ขายจากตู้เสบียงมีราคาสูงเกินไป เช่น ข้าวผัดครึ่งจาน 95 บาท กระเพาะปลา 40 บาท เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์พนักงานรักษารถ (พรร.) จำนวน 3 คน พนักงานขับรถ (พชร.) จำนวน 4 คน และพนักงานคุมเครื่องกั้น 1 คน (บริเวณทางข้ามใกล้กับสถานีสุรินทร์) โดยพนักงานรักษารถ หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่รับรถไฟจากต้นทาง และส่งรถเมื่อถึงปลายทาง รวมถึงดูแลรถไฟให้ถึงที่หมายโดยปลอดภัย ปัญหาที่พบมักจะเป็นเรื่องของความปลอดภัย โดยเฉพาะเวลากลางคืน มักจะเกิดเหตุอาชญากรรม เช่น การกระชากสร้อยคอ การลักขโมยต่าง ๆ เป็นต้น เนื่องจากขบวนรถมีการหยุดบ่อย และผู้โดยสารมักจะเปิดกระจกถึงขอบล่าง นอกจากนี้โดยปัญหาอื่น ๆ จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสาเหตุของความล่าช้าของขบวนรถในกรณีต่าง ๆ โดยจะกล่าวถึงในส่วนต่อไป

จากการสัมภาษณ์พนักงานเปลี่ยนที่นอนจำนวน 3 คน ปัญหาที่พบบ่อย คือ ผู้โดยสารบางคนนอนดึกไม่ตามเวลาเหมือนผู้โดยสารคนอื่น ๆ ทำให้พนักงานต้องมาเปลี่ยนที่นอนตอนดึก ซึ่งอาจรบกวนผู้โดยสารท่านอื่น ๆ นอกจากนี้สภาพของตู้นอนในบางโบกี้มีสภาพเก่าและกลไกในการปรับเปลี่ยนเกิดการชำรุด เป็นเหตุให้ปรับเปลี่ยนได้ไม่สมบูรณ์ หรือไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้

จากการสัมภาษณ์พนักงานทำความสะอาดจำนวน 1 คน พบว่า ปัญหาเรื่องความสกปรกบนขบวนรถนับเป็นปัญหาหลักของรถไฟไทย สกปรกแทบทุกจุด บางครั้งพนักงานทำความสะอาดก็ไม่สามารถดูแลไหว

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ในข้างต้น และการสังเกตจากการออกภาคสนาม รวมถึงการเดินทางโดยรถไฟเป็นประจำของผู้ศึกษา พบว่าปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของรถไฟไทยคือ ปัญหาด้านความล่าช้าของขบวนรถทุกประเภท ซึ่งเกิดจากหลายสาเหตุพอจะจำแนกได้ดังนี้

1) ความเก่าของหัวรถจักร และรถโดยสาร ทำให้ขบวนรถเสียหรือชำรุดบ่อยครั้ง ถ้าพนักงานขับรถไฟ (พชร.) มีความสามารถพอที่จะซ่อมได้ก็จะช้ากว่าเวลาที่กำหนดไม่มากนัก ถ้าพนักงานขับรถไฟไม่สามารถซ่อมได้หรืออาการเสียของหัวรถจักรหนักมาก ก็จะต้องรอช่างเครื่องจากหน่วยสถานีส่วนกลางที่ใกล้ที่สุดมาซ่อมเป็นผลให้ขบวนรถล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดมาก นอกจากนี้ขบวนรถที่เก่าและไม่สมบูรณ์จะไม่สามารถทำความเร็วได้เต็มกำลัง

2) ความเก่าและความล่าช้าของระบบอาณัติสัญญาณ ซึ่งส่วนใหญ่ยังใช้คนควบคุม

3) ระบบรางซึ่งยังเป็นรางเดี่ยวทั้งหมด ทำให้เกิดการรอลีกขบวนรถบ่อยครั้งมาก และการสับรางเพื่อหลีกทางในแต่ครั้งนั้นทำได้ค่อนข้างช้า โดยเฉพาะขบวนรถที่พ่วงยาว เช่น รถด่วน และรถเร็ว เนื่องจากรางที่ใช้รอลีกเป็นรางเก่า การวิ่งผ่านประแจเพื่อสับรางทำได้ค่อนข้างช้า

4) การสับรางของขบวนรถไม่มีความแน่นอนว่าขบวนใดจะหลีกกับขบวนใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ลำดับศักดิ์ของขบวนรถ การเสียเวลาของขบวนรถก่อนหน้านี้ เป็นต้น

5) ในเส้นทางสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างนี้ มีทางข้ามทางรถไฟมาก (โดยเฉลี่ยประมาณทุก 5 กิโลเมตร) ทั้งมีเครื่องกั้น และไม่มีเครื่องกั้น ทำให้ขบวนรถต้องชะลอความเร็วก่อนข้ามตลอดเวลาและทุกครั้ง เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ หรือบางครั้งต้องรอนักงานที่คุมเครื่องกั้นเอาเครื่องกั้นลง เมื่อสะสมความล่าช้าในหลาย ๆ จุดก็ทำให้ขบวนรถช้ากว่าเวลาที่กำหนดมาก

6) การยึตรถขบวนรถ และการข้ามรางรถไฟไปมา ของผู้โดยสารในบริเวณสถานี โดยเฉพาะสถานีขนาดใหญ่ และขนาดกลาง เช่น สถานีสุรินทร์ ศรีขรภูมิ อุทุมพรพิสัย เป็นต้น สถานีเหล่านี้มีผู้โดยสารจำนวนมาก ทำให้ขบวนรถเข้าเทียบชานชาลาได้ค่อนข้างช้า ปัญหาข้อนี้อาจแก้ไขได้โดย สร้างสะพานลอยข้าม หรือทำอุโมงค์ลอดทางรถไฟ

7) การเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งจากการชนสัตว์ เช่น วัว ควาย ซึ่งมีอยู่มากมายบริเวณเส้นทางสาเหตุนี้มักจะเกิดกับขบวนรถที่เดินทางเวลากลางวัน โดยเฉพาะช่วงเวลากลางถึงเย็น

8) พนักงานขับรถบางคนอาจขับรถไฟช้าเกินไป หรืออาจเกิดจากการระวังในทุก ๆ จุด เหตุผลนี้ถึงแม้จะทำให้รถไฟมีความปลอดภัยมากขึ้น แต่ก็เป็สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ขบวนรถล่าช้า

5.2 ความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเบื้องต้นจำนวน 30 คน ได้แก่ ชั้นหนึ่ง 2 คน ชั้นสองนั่งและนอนปรับอากาศ 4 คน ชั้นสองนั่งและนอนพัดลม 4 คน ชั้นสองนั่งปรับอากาศ 7 คน ชั้นสองนั่งพัดลม 3 คน และชั้นสามนั่งพัดลม 10 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ประชาชนที่ใช้รถไฟเฉลี่ยเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป

จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง 2 คน (ชาย 1 หญิง 1) พบว่า เป็นผู้มีฐานะดีและสูงอายุ เดินทางโดยรถไฟเป็นประจำเดือนละ 3 - 4 ครั้ง สาเหตุที่ชอบเดินทางโดยรถไฟเนื่องจากมีความปลอดภัย และสามารถผ่อนคลา ยอิริยาบถได้ดี มีความต้องการให้รถไฟพัฒนาดังต่อไปนี้

- 1) ความต้องการด้านการตรงต่อเวลาของขบวนรถ
- 2) ความต้องการด้านความสะดวกสบายบนขบวนรถให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เนื่องจากอัตราค่าโดยสารชั้น 1 มีราคาสูงมากถ้าเทียบกับรถทัวร์ เช่น ค่ารถไฟชั้นหนึ่งกรุงเทพ ฯ-สุรินทร์ ราคา 1,146 บาท (เตียงล่าง) เปรียบเทียบกับรถทัวร์ VIP ราคาไม่ถึง 500 บาท

3) ความต้องการให้ราคาค่าโดยสารลดลงบ้าง อย่างที่กล่าวไปแล้วว่าค่าโดยสารชั้น 1 มีราคาสูงมาก แต่ยังคงมีข้อจำกัดด้านการให้บริการ และคุณภาพ แต่ถ้ารถไฟสามารถปรับปรุงให้สะอาด และสะดวกสบายก็ถือว่าพอใจกว่าที่เป็นอยู่

4) ความต้องการให้มีการบริการบนขบวนรถให้ทั่วถึงกว่าที่เป็นอยู่ เนื่องจากโบกี้ชั้น 1 จะพ่วงอยู่หน้าสุดหรือท้ายสุด โบกี้จะอยู่ค่อนข้างไกลจากตู้เสบียงมาก การบริการของพนักงานจึงไม่ทั่วถึง เช่น การส่งอาหาร ความต้องการการช่วยเหลืออื่น ๆ เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารชั้นสองนั่งและนอนปรับอากาศ 4 คน (หญิง 4) พบว่า เป็นคนเชื้อสายจีน และฐานะมั่นคง วัยกลางคน เดินทางโดยรถไฟเป็นประจำประมาณเดือนละ 4 - 5 ครั้ง สาเหตุชอบเดินทางโดยรถไฟเนื่องจากมีความปลอดภัย และสามารถผ่อนคลายอิริยาบถได้ดี มีความต้องการให้รถไฟพัฒนาดังต่อไปนี้

- 1) ความต้องการจะคล้ายกับผู้โดยสารชั้นหนึ่งในเรื่องอัตราค่าโดยสารที่สูงเกินไป
- 2) ความต้องการด้านการตรงต่อเวลาของขบวนรถ
- 3) ความต้องการให้เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดให้มีมาตรฐานเท่ากัน เนื่องจากบางโบกี้ก็สะอาด บางโบกี้ก็ไม่สะอาดเท่าที่ควร เช่น ผู้โดยสารใช้บริการชั้น 2 นอนปรับอากาศเหมือนกันแต่อยู่คนละโบกี้ แต่ความสะอาด หรือสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เท่าเทียมกัน เช่นการมีถุงขยะประจำในแต่ละที่นั่ง เป็นต้น
- 4) ความต้องการให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มากกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะในการเดินทางยามค่ำคืน

จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารชั้นสองนั่งและนอนพัดลม 4 คน (ชาย 4) พบว่า เป็นผู้มีฐานะปานกลาง อาชีพรับราชการ และทหาร วัยกลางคน เดินทางโดยรถไฟเป็นประจำประมาณเดือนละ 3 - 4 ครั้งสาเหตุที่ชอบเดินทางโดยรถไฟเนื่องจากมีความปลอดภัย และสามารถผ่อนคลายอิริยาบถได้ดี มีส่วนลดให้กับทหาร รวมถึงมีความเคยชินกับการใช้รถไฟเป็นยานพาหนะ มีความต้องการให้รถไฟพัฒนาดังต่อไปนี้

- 1) ความต้องการด้านการตรงต่อเวลาของขบวนรถ
- 2) ความต้องการให้เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดให้มากกว่าที่เป็นอยู่
- 3) ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกให้เท่ากับชั้น 2 นอนปรับอากาศ เช่น ถุงขยะบริเวณที่นั่ง หลอดไฟที่หัวเตียงส่วนใหญ่มักเปิดไม่ได้ หรือไม่มีหลอดไฟ เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารชั้นสองนั่งปรับอากาศ 7 คน ได้แก่ ชาย 3 คน อาชีพรับราชการครู หญิง 2 คน อาชีพรับราชการครู และวัยรุ่น 2 คน อาชีพพนักงาน พบว่าเดินทางโดยรถไฟ

เป็นครั้งคราวเดือนละ 2 - 3 ครั้ง สาเหตุที่ชอบเดินทางโดยรถไฟเนื่องจากมีความปลอดภัย และในบางครั้งตัวโดยสารรถทัวร์เต็มหมด จึงไม่มีทางเลือก มีความต้องการให้รถไฟพัฒนาดังต่อไปนี้

- 1) ความต้องการด้านการตรงต่อเวลา โดยเฉพาะเวลาที่ถึงปลายทาง
- 2) ความต้องการให้เจ้าหน้าที่รักษาความสงบบนขบวนรถให้มากกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะรถนั่งปรับอากาศชั้น 2 ซึ่งเป็นขบวนรถพ่วงสั้น 3 - 5 โบกี้ ผู้โดยสารมักชอบเดินไปมาบนขบวนรถหรือในโบกั้นั้น ๆ และมักส่งเสียงดังรบกวนผู้โดยสารท่านอื่นอยู่บ่อยครั้ง
- 3) ความต้องการให้อุปกรณ์ต่าง ๆ บนขบวนรถอยู่ในสภาพสมบูรณ์กว่าที่เป็นอยู่ อุปกรณ์หลายประเภทมักชำรุด เช่น ประตูเปิดปิดไฟฟ้าใช้การไม่ได้ หรือประตูเปิดปิดเร็วไม่มีจังหวะ ทำให้บางครั้งเกิดอุบัติเหตุหนีบผู้โดยสาร เบาะเอนนอนที่เสื่อมสภาพ หรือเบาะเอนไม่นิ่งสั่นไปมา เค้าเสียบปลั๊กภายในขบวนรถซึ่งมักไม่มีไฟ เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารชั้นสองนั่งพัสดม 3 คน ได้แก่ ชาย 1 คน อาชีพตำรวจ และชาย 2 คน อาชีพชาวนา พบว่าเดินทางโดยรถไฟบ่อยประมาณเดือนละ 10 ครั้ง สาเหตุที่ชอบเดินทางโดยรถไฟเนื่องจากตำรวจกล่าวว่ามีความปลอดภัย ส่วนชาวนากล่าวว่าสถานีรถไฟอยู่ใกล้บ้านทำให้สะดวกในการเดินทาง มีความต้องการให้รถไฟพัฒนาดังต่อไปนี้

- 1) ความต้องการด้านการตรงต่อเวลา
- 2) ความต้องการในด้านความปลอดภัยให้มากกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะรถโดยสารนั่งชั้น 2 พัดลม ซึ่งจะพ่วงกับรถด่วน และรถเร็ว เช่น ในยามค่ำคืน ผู้โดยสารมักเปิดหน้าต่างแบบเต็มที่เจ้าหน้าที่ควรเตือนให้ปิดแค่ครึ่งเดียว ทำให้มีการก่ออาชญากรรมบ่อยครั้ง เช่น การกระชากสร้อยคอ รวมถึงในบางครั้งอาจมีโจรขึ้นมากภายในขบวนรถ ในขณะที่รถรอหลัก หรือหยุดกลางทาง เป็นต้น
- 3) ความต้องการในด้านความสะอาด โดยให้เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดให้มากกว่าที่เป็นอยู่

จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการชั้นสามนั่งพัสดม 10 คน ซึ่งมีอาชีพปะปนกันไป เช่น แม่ค้า รับราชการ นักเรียน เป็นต้น ส่วนใหญ่จะใช้รถไฟบ่อยอย่างสม่ำเสมอ เช่น นำสินค้าขึ้นมาขายบนขบวนรถ ใช้ในการโดยสารเข้าเมืองไปเรียน และเดินทางเข้าไปทำงานในเมือง เป็นต้น สาเหตุที่ชอบใช้รถไฟเนื่องจากมีรถไฟฟรี ใช้เวลาเดินทางไม่นาน สามารถเข้าถึงกลางเมืองได้อย่างรวดเร็ว ความคิดเห็นส่วนใหญ่จะคล้ายกับผู้โดยสารที่ใช้บริการชั้น 2 นั่งปรับอากาศ และนั่งพัสดม แต่อาจจะเน้นในเรื่องความต้องการด้านความสะอาดให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งในปัจจุบัน โบกี้ชั้น 3 จะสกปรกมาก อุปกรณ์ต่าง ๆ มักจะชำรุด เช่น ประตูห้องน้ำล๊อคไม่ได้ ที่กดน้ำล้างมือใช้การไม่ได้ หน้าต่างบางบานเลื่อนขึ้นลงไม่ได้ เป็นต้น แต่ผู้โดยสารชั้น 3 มักจะไม่ค่อยคาดหวังเรื่องการตรงต่อ

เวลาเนื่องจากผู้โดยสารชั้น 3 ส่วนใหญ่มักจะชินกับความล่าช้าของรถไฟไทย และผู้โดยสารชั้นสามมักเดินทางในระยะใกล้ ๆ ไม่เกิน 100 กิโลเมตร

ความต้องการของผู้ใช้บริการในภาพรวมโดยแบ่งตามระดับชั้นการโดยสารเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการชั้น 1 และชั้น 2 นอน ผู้โดยสารที่ใช้บริการชั้น 2 นั่งปรับอากาศ และนั่งพัดลม และผู้โดยสารที่ใช้บริการชั้น 3 สรุปลำดับดังตาราง 5.3

ตาราง 5.3 ความต้องการของผู้ใช้บริการในภาพรวมโดยแบ่งตามระดับชั้นการโดยสารเป็น 3 ระดับ

ชั้นการโดยสาร	ความต้องการ
ชั้น 1 และชั้น 2 นอน	1. การตรงต่อเวลา 2. ความสะอาดสบายให้มากกว่าที่เป็นอยู่ 3. ลดค่าตัวลงบ้าง 4. การบริการที่ทั่วถึงมากขึ้น 5. ความสะอาดให้มากกว่าที่เป็นอยู่ 6. ความปลอดภัยโดยเฉพาะขามค้ำคืน
ชั้น 2 นั่งปรับอากาศ และนั่งพัดลม	1. การตรงต่อเวลา 2. ความสงบบนขบวนรถไฟให้มากกว่าที่เป็นอยู่ 3. ปรับปรุงอุปกรณ์ต่าง ๆ บนขบวนรถอยู่ในสภาพสมบูรณ์กว่าที่เป็นอยู่ 4. ความปลอดภัย 5. ความสะอาด
ชั้น 3	1. ความสะอาด 2. ปรับปรุงอุปกรณ์ต่าง ๆ บนขบวนรถอยู่ในสภาพสมบูรณ์กว่าที่เป็นอยู่ หรืออย่างน้อยให้ใช้ได้

นอกจากนี้ความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านอื่น ๆ ที่ต้องการให้การรถไฟ ฯ ปรับปรุง แบ่งความต้องการเป็น 3 ด้าน โดยได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริการในข้างต้น มีดังนี้

1) ความต้องการด้านกายภาพ เช่น เพิ่มโครงข่ายเส้นทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เช่น จากอุบลราชธานี ถึง ช่งเม็ก หรือเพิ่มเส้นทางอื่น ๆ เชื่อมต่อกับเส้นทางเดิม การพัฒนาระบบรางคู่ให้เสร็จสมบูรณ์ การเพิ่มจุดเชื่อมต่อกับยานพาหนะประเภทอื่น ๆ เช่น รถสองแถว รถเมล์ ให้มีในหลายสถานีมากขึ้น

2) ความต้องการด้านเทคโนโลยี เช่น พัฒนาเป็นระบบรางไฟฟ้า การเปลี่ยนเป็นรถไฟความเร็วสูง ความต้องการให้ซื้อโบกี้ใหม่ ทั้งหัวรถจักร รถโดยสาร และรถดีเซลราง การปรับปรุงสภาพโบกี้ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ หัวรถจักร รถโดยสาร และรถดีเซลราง ให้สภาพดีกว่าที่เป็นอยู่

3) ความต้องการด้านการบริการ เช่น พัฒนาการตรงต่อเวลาของขบวนรถ การพัฒนาเรื่องความสะดวกทั้งบนขบวนรถ และในสถานีรถไฟ การพัฒนาเรื่องตารางเดินรถ เช่น เพิ่มหรือลดขบวนในบางเวลา เป็นต้น การพัฒนาด้านการบริการ เช่น พัฒนาระบบการจำหน่ายตั๋ว การจัดตั้งสินค้า การจำหน่ายอาหารบนขบวนรถ เพิ่มห้องน้ำคนพิการ ปรับปรุงเรื่องเสียงประกาศ เป็นต้น

ความต้องการของผู้ใช้บริการใน 3 ด้านข้างต้นดังกล่าว ผู้ศึกษาได้จัดทำเป็นแบบสอบถามผู้ให้บริการรถไฟซึ่งส่วนใหญ่ให้บริการลักษณะการโดยสาร เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยแต่ละหัวข้อดังกล่าวให้เลือกตอบข้อที่ต้องการให้การรถไฟ ฯ พัฒนาอย่างเร่งด่วนที่สุดเพียงข้อเดียว โดยแจกแบบสอบถามผู้ให้บริการรถไฟจำนวน 100 คน ตามชั้นการโดยสารต่าง ๆ โดยได้คัดกรองผู้ที่เดินทางโดยรถไฟเป็นประจำเฉลี่ยมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 50 คน โดยกะเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และชั้นการโดยสาร (ตาราง 5.4)

ตาราง 5.4 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน จำแนกตามอาชีพ รายได้ และชั้นการโดยสาร

อาชีพ	จำนวน (คน)	รายได้ (บาทต่อเดือน)	จำนวน (คน)	ชั้นการโดยสาร	จำนวน (คน)
นักเรียน นักศึกษา	15	ต่ำกว่า 5,000	14	ชั้น 1	5
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	8	5,000 - 10,000	8	ชั้น 2 นั่งและนอนปรับอากาศ	10
พนักงานบริษัทเอกชน	5	10,001 - 15,000	4	ชั้น 2 นั่งและนอนพัดลม	5
ธุรกิจส่วนตัว	14	15,001 - 20,000	8	ชั้น 2 นั่งปรับอากาศ และพัดลม	15
เกษตรกร พ่อค้า แม่ค้า	8	20,000 ขึ้นไป	16	ชั้น 3	15
รวม	50	รวม	50	รวม	50

ผลการศึกษาดังแสดงในตาราง 5.5 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน ทั้ง 5 อาชีพ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก โดยเลือกตอบเหตุผลที่ควรพัฒนามากที่สุดเหมือนกัน หมายความว่า ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มอาชีพใด เพศใด วัยใด มีความคิดเห็นที่คล้ายกัน กับการพัฒนารถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง โดยเหตุผลต่าง ๆ ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบสรุปได้ดังต่อไปนี้ (ตาราง 5.5)

1. ความต้องการด้านกายภาพ โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบการพัฒนาแบบรางคู่ให้เสร็จสมบูรณ์ เป็นลำดับแรก (ร้อยละ 68) น่าจะเป็นเพราะว่าในปัจจุบัน เส้นทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างจากสถานีนครราชสีมา ถึงสถานีอุบลราชธานียังเป็นรางเดี่ยวทั้งหมด ทั้งนี้ถ้าสร้างรางคู่ตลอดเส้นทาง จะทำให้ขบวนรถไฟมีความตรงต่อเวลามากขึ้น เนื่องจากสามารถวิ่งสวนกันได้โดยไม่ต้องรอหลีก

ตาราง 5.5 จำนวน และร้อยละของความต้องการในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทความต้องการ	อาชีพ					รวม	ร้อยละ
	นักเรียน นักศึกษา	รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร แม่ค้า		
ความต้องการด้านกายภาพ							
1. พัฒนาระบบรางรถไฟให้เสร็จสมบูรณ์	10	6	5	9	4	34	68
2. เพิ่มโครงข่ายเส้นทาง เช่น จากอุบลราชธานี ถึง ช่อแม็ก	5	1	-	4	2	12	24
3. เพิ่มจุดเชื่อมต่อกับยานพาหนะประเภทอื่น ๆ เช่น รถสองแถว รถเมล์ ให้มีในหลายสถานีมากขึ้น	-	1	-	1	2	4	8
รวม	15	8	5	14	8	50	100
ความต้องการด้านเทคโนโลยี							
1. เปลี่ยนเป็นระบบรถไฟความเร็วสูง	9	4	3	5	3	24	48
2. ปรับปรุงสภาพโบบีประเภทต่าง ๆ ได้แก่ หัวรถจักร รถโดยสาร และรถดีเซลราง ให้สภาพดีกว่าที่เป็นอยู่	3	2	1	4	2	12	24
3. โบบีใหม่ ทั้งหัวรถจักร รถโดยสาร และรถดีเซลราง	2	2	-	3	2	9	18
4. พัฒนาเป็นระบบรางไฟฟ้า	1	-	1	2	1	5	10
รวม	15	8	5	14	8	50	100
ความต้องการด้านการบริการ							
1. พัฒนารื่องการตรงต่อเวลา	6	3	2	7	3	21	42
2. พัฒนารื่องความสะดวก ทั้งบนขบวน และในสถานีรถไฟ	6	4	2	4	3	19	38
3. การบริการ เช่น พัฒนาระบบการจำหน่ายตั๋ว การจัดส่งสินค้า การเพิ่มห้องน้ำคนพิการ ปรับปรุงเรื่องเสียงประกาศ เป็นต้น	2	1	1	1	1	6	12
4. พัฒนารื่องตารางเดินรถ เช่น เพิ่มหรือลดขบวนในบางเวลา	1	-	-	2	1	4	8
รวม	15	8	5	14	8	50	100

การเพิ่มโครงข่ายเส้นทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เช่น จากอุบลราชธานี ถึงช่อแม็ก สุรินทร์ถึงช่อจอม หรือเพิ่มเส้นทางอื่น ๆ เชื่อมต่อกับเส้นทางเดิม โดยผู้ใช้บริการมีความต้องการเป็นลำดับที่สอง (ร้อยละ 24) เพราะในปัจจุบันการเชื่อมต่อเส้นทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างกับเส้นทางสายอื่นมีเพียงจุดหลักเพียงจุดเดียว คือ ที่สถานีชุมทางถนนจิระ เชื่อมระหว่างสายตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างกับตอนบน ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

การเพิ่มจุดเชื่อมต่อกับยานพาหนะประเภทอื่น ๆ เช่น รถสองแถว รถเมล์ ให้มีในหลายสถานีมากขึ้น โดยผู้ใช้บริการมีความต้องการเป็นลำดับที่สาม (ร้อยละ 8) เนื่องจากผู้ใช้บริการรถไฟส่วนใหญ่ จะใช้บริการในสถานีขนาดใหญ่ และสถานีขนาดกลาง ซึ่งมักจะมียานพาหนะประเภทอื่น เชื่อมต่ออยู่แล้ว บางครั้งญาติมิตรก็มารับ และมาส่งที่สถานีรถไฟ จึงมักไม่ค่อยได้พึ่งพายานพาหนะประเภทอื่น ความต้องการในข้อนี้จึงไม่เร่งด่วนต่อการพัฒนามากนัก ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว การเพิ่มจุดเชื่อมต่อกับยานพาหนะประเภทอื่น ๆ ถือว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบขนส่งมาก เนื่องจากทางรถไฟในปัจจุบันไม่มีความครอบคลุม การพัฒนาระบบขนส่งมวลชน

ประเภทอื่น เพื่อเชื่อมกับระบบจึงมีความจำเป็นในอนาคต เพื่อจัดระเบียบการขนส่งให้เป็นระบบ ซึ่งในปัจจุบันส่วนใหญ่มักจะเป็นรถเช่า หรือรถรับจ้างเท่านั้น

2. ความต้องการด้านเทคโนโลยี ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบการพัฒนาระบบรถไฟฟ้าความเร็วสูง โดยผู้ให้บริการมีความต้องการเป็นลำดับแรก (ร้อยละ 48) เนื่องจากการขนส่งระหว่างเมืองด้วยรถไฟฟ้าความเร็วสูงนั้น ยังไม่มีในประเทศไทยเลย จะมีเฉพาะการขนส่งมวลชนภายในกรุงเทพฯ เท่านั้น โดยเมื่อกล่าวถึงรถไฟฟ้าความเร็วสูงแล้ว คนไทยก็อยากที่จะสัมผัส ทำให้ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เลือกตอบข้อนี้ แต่การพัฒนาความเร็วสูง อาจเป็นการก้าวข้ามขั้นมากเกินไป เนื่องจากการพัฒนาระบบรถไฟฟ้าความเร็วสูง ต้องใช้งบประมาณสูงมาก และต้องสร้างใหม่แทบจะทั้งระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสร้างรางใหม่ขนาด 1.435 เมตร ซึ่งในปัจจุบันรถไฟฟ้าไทยใช้ราง 1.00 เมตร และความแข็งแรงของรางในระบบรถไฟฟ้าความเร็วสูงจะต้องแข็งแรงกว่าเดิมมาก ดังนั้นการรถไฟฟ้า และรัฐบาลไทยน่าจะพัฒนารถไฟฟ้าไทยที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้นมากกว่าที่จะไปพัฒนารถไฟฟ้าความเร็วสูง ซึ่งจะเกิดปัญหามากมายตามมาอย่างแน่นอน

การปรับปรุงสภาพโบกี้ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ หัวรถจักร รถโดยสารประเภทต่าง ๆ และรถดีเซลราง ให้สภาพดีกว่าที่เป็นอยู่ โดยผู้ให้บริการมีความต้องการเป็นลำดับที่สอง (ร้อยละ 24) เนื่องจากโบกี้ประเภทต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ส่วนใหญ่จะเสื่อมสภาพ และเก่าตามกาลเวลา ซึ่งผู้ให้บริการสามารถสัมผัสได้ชัดเจน เช่น เมื่อโดยสารอยู่บนขบวนรถ จะเห็นได้ว่า รถไฟฟ้ามีสภาพเก่าเวลาเคลื่อนที่ ถ้าผู้ให้บริการโดยสารชั้น 2 พัดลม หรือชั้น 3 จะได้ยินเสียงเครื่องยนต์ค่อนข้างดัง แสดงถึงความเก่าของรถไฟฟ้า อีกทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ บนขบวนรถมักจะเสื่อมสภาพ เช่น ประตูเปิด-ปิดขึ้นลง กระชก ที่นั่ง เป็นต้น

ความต้องการให้ซื้อโบกี้ใหม่ ทั้งหัวรถจักร รถโดยสาร และรถดีเซลราง โดยผู้ให้บริการมีความต้องการเป็นลำดับที่สาม (ร้อยละ 18) สาเหตุที่มีผู้ให้บริการเลือกตอบในข้อนี้ค่อนข้างน้อย เนื่องจาก การที่จะซื้อโบกี้ใหม่ทั้งหมด ทำได้ค่อนข้างยากเนื่องจากต้องใช้งบประมาณมาก ผู้ให้บริการอาจจะคาดหวังเพียงให้การรถไฟฟ้า ๗ หมั่นตรวจสอบดูแลอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่ดีกว่าที่เป็นอยู่ โดยไม่เสียกลางทาง

การพัฒนาเป็นระบบรางไฟฟ้า โดยผู้ให้บริการมีความต้องการเป็นลำดับที่สี่ (ร้อยละ 10) การพัฒนาเป็นระบบรางไฟฟ้าในที่นี้หมายความว่า ไม่ได้เปลี่ยนเป็นรถไฟฟ้าความเร็วสูง แต่เปลี่ยนจากระบบที่ใช้น้ำมันเป็นรางไฟฟ้า เพื่อลดการใช้น้ำมันและประหยัดพลังงานมากขึ้น ในความต้องการข้อนี้มีผู้ให้บริการเลือกน้อยมาก เนื่องจากถ้าเปลี่ยนระบบก็ควรเปลี่ยนเป็นรถไฟฟ้าความเร็วสูง การเปลี่ยนเพียงระบบรางถือว่าไม่คุ้มค่า

3. ความต้องการด้านการบริการ ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบการพัฒนาเรื่องการตรงต่อเวลา โดยผู้ใช้บริการมีความต้องการเป็นลำดับแรก (ร้อยละ 42) เนื่องจากในความคิดของผู้ใช้บริการโดยทั่วไปแล้ว มักเห็นว่า เมื่อกล่าวถึงรถไฟฟ้าไทย ก็มักจะพูดเป็นเสียงเดียวกันคือ “รถไฟฟ้าไทยมักจะเสียเวลามากเสมอ” ซึ่งในปัจจุบันก็ถือเป็นข้อเท็จจริงที่การเดินทางโดยรถไฟฟ้า จะถึงที่หมายช้ากว่าเวลาที่กำหนดมากเป็นหลักชั่วโมง แล้วแต่ความใกล้ไกลของปลายทาง เช่น การเดินทางโดยรถไฟฟ้าจาก นครราชสีมา ถึง ศรีสะเกษ ระยะทาง 261 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทาง 4 - 5 ชั่วโมง แต่รถไฟฟ้าใช้เวลาเข้าไป 1 - 2 ชั่วโมง ดังนั้น การพัฒนาเรื่องการตรงต่อเวลาจึงควรเป็นสิ่งแรกของการรถไฟฟ้าที่จะแก้ไขอย่างเร่งด่วน

การพัฒนาเรื่องความสะดวก ทั้งบนขบวนรถ และบริเวณสถานีรถไฟฟ้า โดยผู้ใช้บริการมีความต้องการเป็นลำดับที่สอง (ร้อยละ 38) ความต้องการในข้อนี้ ผู้ใช้บริการก็มีความต้องการค่อนข้างมาก เนื่องจากในปัจจุบัน รถไฟฟ้าไทยนั้นขึ้นชื่อเรื่องความสกปรกมาก โดยเฉพาะชั้น 3 การดูแลความสะดวกอยู่ในเกณฑ์ต่ำ อีกทั้งรถไฟฟ้าไทยนั้นค่อนข้างเก่า ทำให้ภูมิทัศน์บนขบวนรถ ต่อให้รักษาความสะดวกมากกว่าที่เป็นอยู่ ก็ยังแลดูสกปรก ความต้องการในข้อนี้จึงอยู่ในลำดับต้น ๆ ควบคู่กับความต้องการในด้านการตรงต่อเวลา

การบริการด้านอื่น ๆ เช่น การพัฒนาระบบการจำหน่ายตั๋ว การจัดส่งสินค้า การเพิ่มห้องน้ำคนพิการ การปรับปรุงเรื่องเสียงประกาศ เป็นต้น โดยผู้ใช้บริการมีความต้องการเป็นลำดับที่สาม (ร้อยละ 12) ความต้องการในข้อนี้ถือว่ายังไม่ค่อยสำคัญมากนัก แต่เป็นสิ่งที่การรถไฟฟ้า ควรปรับปรุงในการบริการต่าง ๆ ข้างต้น ให้ดีกว่าที่เป็นอยู่

การพัฒนาเรื่องตารางเดินรถ เช่น เพิ่มหรือลดขบวนในบางเวลา การปรับปรุงเวลาเดินรถให้เหมาะสม เป็นต้น โดยผู้ใช้บริการมีความต้องการเป็นลำดับที่สี่ (ร้อยละ 8) ความต้องการในข้อนี้จะคล้ายกับการบริการด้านอื่น ๆ ในปัจจุบัน การปรับปรุงเรื่องตารางเดินรถให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และเส้นทางของการรถไฟฟ้า นั้น มีการปรับปรุงเป็นประจำสม่ำเสมอ ทุก 3 หรือ 6 เดือน ดังนั้นความต้องการในข้อนี้จึงอยู่ลำดับสุดท้าย

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามในข้างต้น พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการในทุกชั้น ยินดีที่จะให้เพิ่มค่าโดยสาร หากมีการพัฒนาที่ดีขึ้นตามความต้องการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้โดยสารใช้บริการรถไฟฟ้าโดยคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลัก และประโยชน์ด้านอื่น ๆ เป็นหลัก มีจำนวนน้อยที่เห็นว่าใช้บริการเพราะราคาถูก ซึ่งเฉพาะชั้นสามเท่านั้นที่ราคาต่ำอยู่ดังกล่าวไปแล้วในสภาพปัจจุบัน ค่าโดยสารชั้นหนึ่ง และชั้นสอง ถือว่ามีราคาสูงกว่าค่าโดยสารรถทัวร์พอสมควร และการบริการของรถไฟฟ้าก็ด้อยกว่ามาก

5.3 สรุป

ปัญหาของการให้บริการในปัจจุบัน ส่วนใหญ่มักเป็นปัญหาเกี่ยวกับ การสื่อสารด้านการจำหน่ายตั๋วโดยสาร ปัญหาด้านเวลาเข้าออกของขบวนรถ ปัญหาเกี่ยวกับด้านความปลอดภัยในบริเวณสถานีรถไฟ ปัญหาด้านความล่าช้าของขบวนรถ เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ ในปัจจุบันยังไม่มี การพัฒนาอย่างจริงจัง อาจจะเป็นเพียงความพยายามของการรถไฟฯ ที่จะปรับปรุงเท่านั้น ผลที่ได้จึง น้อยมาก

สำหรับความต้องการของผู้ใช้บริการนั้น ในภาพรวมความต้องการของผู้โดยสาร ที่การ รถไฟฯ ต้องพัฒนา 3 ลำดับแรก ได้แก่ การพัฒนาระบบรางคู่ให้เสร็จสมบูรณ์ตลอดเส้นทาง การ พัฒนาให้ระบบรถไฟไทยเปลี่ยนเป็นรถไฟความเร็วสูง และการพัฒนาเรื่องการตรงต่อเวลา นอกจากนี้การพัฒนาด้านการบริการที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การพัฒนาเรื่องความสะดวกบน ขบวนรถ ดังนั้น จากที่กล่าวมาทั้งหมด สิ่งที่ต้องการรถไฟฯ ควรปรับปรุงมากที่สุดในปัจจุบันคือ การ สร้างรางคู่ให้เสร็จโดยด่วนทั่วประเทศ และพัฒนาเรื่องความสะดวกบนขบวนรถ