

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่ 2 ศึกษาผลงานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับงานด้านการโดยสารทางรถไฟ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการรวบรวมข้อมูลซึ่งงานวิจัยและงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการโดยสารทางรถไฟมีดังนี้

คุณลักษณะสำคัญของการขนส่งทางรถไฟ (รังสรรค์ แขวงโสภา, 2523)

1. สามารถทำการขนส่งสินค้าและผู้โดยสาร ได้ปริมาณมากในระยะไกลด้วยความเร็วสูง
2. มีผลกระทบต่อกระเทือนจากลมฟ้าอากาศน้อยกว่าการขนส่งแบบอื่น ๆ
3. มีความอ่อนตัวน้อยกว่าการขนส่งแบบอื่น เนื่องจากต้องอาศัยเส้นทางที่ตายตัว (ราง)
4. ถ้าได้มีการแก้ไขข้อขัดข้องต่าง ๆ บนเส้นทางออกไป และสามารถหาเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับสินค้านั้น ๆ ได้แล้ว บรรดาสินค้าทั้งหลายสามารถเคลื่อนย้ายทางรถไฟได้ เช่น รถตู้เข็นรถบรรทุกของเหลว
5. เกิดความเสียหายน้อยกว่าการขนส่งประเภทอื่น ๆ

ประสิทธิภาพของการขนส่ง (รังสรรค์ แขวงโสภา, 2523)

การพัฒนาเศรษฐกิจและความก้าวหน้าของสังคม มีสิ่งสำคัญยิ่งสองสิ่ง คือ การปรับปรุงแก้ไขด้านบริการขนส่ง และการลดอัตราค่าขนส่งลง หลักการขนส่งทั่วไป คือ การดำเนินงานขนส่งให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีค่าใช้จ่ายต่ำสุดด้วยการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่สุด เพื่อให้เกิดความประหยัด ให้ด้านการแจกจ่ายทางวัตถุมีดังต่อไปนี้

1. การเพิ่มทวีขึ้นของการขนส่งอย่างเป็นกองรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งโดยทางทะเลพร้อมกับการพัฒนาของเรือบรรทุกสินค้า สำหรับขนส่งน้ำมัน แร่ และสินค้ากองรวมอื่น ๆ
2. การเพิ่มทวีขึ้นของการบรรทุกสินค้าอย่างเป็นหน่วย ซึ่งส่วนใหญ่ใช้คอนเทนเนอร์ แผ่นแพลต การใช้ตู้ ระบบ Roll-On Roll-Off และการบรรทุกรวมไม้ท่อนด้วย
3. การเพิ่มทวีขึ้นของการขนส่งทางอากาศ ซึ่งมีได้สงวนไว้สำหรับสินค้าที่มีน้ำหนักเบา แต่มีราคาแพงอีกต่อไป เช่น สินค้าจำพวกแพชั่นและอื่น ๆ
4. การจัดทำเอกสารให้มีลักษณะกลมกลืนกัน โดยใช้ระบบที่เป็นแนวเดียวกัน
5. การจัดกลุ่ม อันเป็นกรรมวิธีที่บริษัทผู้เชี่ยวชาญได้จัดรวมสินค้าขนาดย่อย ๆ หลายราย

เข้าเป็นหน่วยบรรทุก โดยรับผิดชอบในส่วนใหญ่ของการเคลื่อนย้ายและจะแยกสินค้าขึ้นเมื่อถึงจุดหมายปลายทางแล้ว

ประสิทธิภาพของการขนส่ง (Efficiency) (รังสรรค์ แขวงโสภา, 2523) ที่เป็นการยอมรับของทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้ส่งสินค้า ผู้รับสินค้า ผู้ขนส่ง ตลอดจนตลาด ต้องการให้มีการปรับปรุงบริการขนส่งดังต่อไปนี้

1. ความรวดเร็ว (Speed)

สินค้าต้องการความรวดเร็ว โดยเฉพาะสินค้าสดทุกชนิด เช่น ผักสด เนื้อสัตว์ ดอกไม้ เพื่อรักษาคุณภาพและให้ทันเวลา และทันกับความต้องการของตลาดสินค้าและพัสดุภัณฑ์ อื่นหลายอย่างก็ต้องการความรวดเร็ว เช่น เครื่องอะไหล่ที่ส่งไปซ่อมโรงงาน หนังสือพิมพ์ต่าง ๆ เวลาเป็นเครื่องชี้ของความต้อการ ดังนั้นความรวดเร็วในการขนส่งย่อมเป็นเอกลักษณ์อันทุกฝ่ายต้องการอย่างยิ่ง

ความรวดเร็วช่วยให้ทุกฝ่ายลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนต่าง ๆ เช่น ค่าดอกเบี้ย ค่าประกันภัย ค่าใช้จ่ายในการแข่งขัน และความไม่แน่นอนต่าง ๆ เครื่องอุปกรณ์การขนส่งสามารถทำงานได้เต็มสมรรถนะมากขึ้น อันเป็นช่องทางให้เพิ่มพูนผลกำไรมากขึ้น

นอกจากนี้ความรวดเร็วทำให้เกิดธุรกิจในการเดินทาง การพักผ่อนโดยใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการเดินทางระยะไกล

2. ความปลอดภัย (Safety)

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งในการขนส่ง คือ ความปลอดภัยของสินค้าหรือผู้โดยสาร ตลอดจนอุปกรณ์ของการขนส่ง จากต้นทางถึงจุดหมายปลายทาง โดยปราศจากความเสียหาย สูญหาย รวมทั้งผู้โดยสารด้วยการขนส่งนั้นตกอยู่ในอำนาจของการแทรกแซงจากสิ่งที่อยู่ภายนอกเป็นพิเศษ เพราะโดยสภาพของการขนส่งต้องผ่านทุ่งราบ เทือกเขา ทะเล และตามที่อยู่ห่างไกลออกไป ไม่มีใครสามารถบอกชะตากรรมอันใคร่คอยอยู่สำหรับการเดินทางไป

ดังนั้น เราจึงเห็นได้ว่า กฎหมายของประเทศตั้งแต่โบราณเป็นต้นมา ได้ถือว่าผู้ขนส่งเป็นผู้รับประกันในประเภทพิเศษ คือ ต้องรับผิดชอบต่อการสูญเสียทุกอย่างที่เกิดขึ้น แต่อาจจะมีข้อยกเว้นบ้าง ถ้าความเสียหายเกิดจากเหตุสุดวิสัย เช่น ไฟฟ้า หรือเกิดจากการจลาจล แต่ถ้าเขาถูกปล้นโดยคนอื่น ผู้ขนส่งยังคงต้องรับผิดชอบอยู่ดี ไรก็ดี ความเสียหาย สูญหายทุกอย่างย่อมไม่เป็นที่พึงปรารถนาของทุกฝ่าย ดังนั้นบริการขนส่งจึงจำต้องให้ความปลอดภัยอย่างเพียงพอ

3. ความสะดวก (Convention)

อุตสาหกรรมที่เป็นของชาติ จะจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกในการขนส่ง ในลักษณะที่แตกต่างกันออกไปกับส่วนของเอกชน ลักษณะเช่นนี้มักจะเป็นที่ทราบกันอยู่ว่าบริการที่จัดขึ้นนั้นจะไม่ก่อให้เกิดผลกำไรแต่อย่างใดเลย เพราะตัวบริการนั้นเองจะเป็นสิ่งที่มีมีความสำคัญ

หรือถือว่าเป็นเรื่องใหญ่ และอุตสาหกรรมประเภทนี้ก็ต้องจัดให้มีขึ้นให้ได้

ในเศรษฐกิจแบบผสม ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างได้ถูกจัดแจงโดยส่วนเอกชน และบางอย่างโดยส่วนของรัฐนั้น แบบแผนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการขนส่งจะมีลักษณะ สลับซับซ้อน จะมีการใช้ความพยายามเป็นครั้งคราวในอันที่จะปรับปรุงกิจการต่าง ๆ เท่าที่กำลังทำอยู่ ให้ดียิ่งขึ้น จะได้อินว่าได้มีการเรียกร้องขอความร่วมมือเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ เพื่อว่าขบวนรถไฟจะ ได้ บรรจบกับรถโดยสารประจำทาง บริการสาขาของสายขนส่ง ไปเชื่อมกับเรือเดินทะเลหรือเครื่องบิน การรวมบริการต่าง ๆ เข้าอยู่ภายใต้การควบคุมแห่งเดียวกัน อาจจะถูกเสนอให้มีกำหนดขึ้นเพื่อการ จัดแจงต่าง ๆ เหล่านี้จะสามารถกระทำได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การขนส่งสินค้า ผู้ขนส่งควรให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการดังนี้

- (1) มีอุปกรณ์การขนส่งทุกชนิดตามความจำเป็นและเหมาะสม
- (2) มีเส้นทางขนส่งแน่นอนและทุกเส้นทาง
- (3) ผู้ขนส่งควรมีพนักงานปฏิบัติงานที่ดี
- (4) มีบริการต่าง ๆ ที่ต่อเนื่องกับการขนส่ง

การขนส่งผู้โดยสาร ควรได้รับความสะดวกเช่นกับการขนส่งสินค้าและควรได้รับความสบาย ในการเดินทาง มีรถโดยสารตามเวลา ภายในรถมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างสมบูรณ์

4. การประหยัด (Economics)

พ่อค้าหรือผู้ผลิตส่วนใหญ่ต่างมีความประสงค์ให้มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อให้ราคาสินค้าที่ต้นทางและปลายทางแตกต่างกันน้อยที่สุด เพื่อประโยชน์ในการผลิตหรือการแข่งขันในตลาดการค้าเป็นไปได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งจะเป็นผลให้ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าได้ทั้งต้นทางหรือปลายทาง ในราคาที่ไม่แตกต่างกันมากนัก

หลักการประหยัดเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของทุกฝ่าย ผู้ขนส่งจะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายทุกประเภท ให้อยู่ในจำนวนที่เหมาะสมและประหยัด มิฉะนั้นค่าใช้จ่ายต่อกิโลเมตรในการขนส่งจะสูง ผู้คู่แข่งไม่ได้ หรือกระทบกระเทือนไปถึงผู้ผลิต และให้ขั้นสุดท้าย คือ ผู้บริโภค ดังนั้น ในกิจการทุกอย่างจะต้องคำนึงค่าใช้จ่ายในการขนส่ง ประสิทธิภาพในการประหยัดจึงจำเป็นสำหรับการขนส่ง และผู้ใช้บริการทั่วไป

ในกรณีขนส่งคน โดยสารจะพบว่า อัตราค่าขนส่งแตกต่างกันในบางฤดูกาลสื่อการขนส่ง บางอย่างมีขึ้นหนึ่งขึ้นสองสุดแต่บริการการเสียค่าโดยสารถูกหรือแพง ขึ้นอยู่กับธุรกิจหรือวัตถุประสงค์ตามความจำเป็น จะโดยประหยัดค่าใช้จ่ายหรือเวลาในทางตรงหรือทางอ้อมได้ประการหนึ่ง การวางกำหนดอัตราให้ย่อมเยาหลงได้ ย่อมมีส่วนมากต่อประสิทธิภาพในอุปกรณ์แต่ละชนิดด้วย

ต้นทุนกับอัตราขนส่ง (รังสรรค์ แขวงโสภา, 2523)

ต้นทุนขนส่ง

การหาต้นทุนในการขนส่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อกิจการธุรกิจ โดยเฉพาะเพื่อประโยชน์ในการกำหนดอัตราค่าขนส่ง ในสมัยเดิมไม่ค่อยมีการทำกันมากนัก ประการแรก เนื่องจากกิจการขนส่งหลายแห่ง เช่น บริษัทเดินเรือทะเล บริษัทรถไฟ บริษัทการบิน ได้รับการคุ้มครองจากการแข่งขัน ไม่ต้องวิตกกังวลในเรื่องต้นทุนถึงแม้การดำเนินงานขาดทุน รัฐก็ให้ความช่วยเหลือ ประการที่สอง เข้าใจกันว่าการหาต้นทุนขนส่ง โดยเฉพาะกิจการรถไฟไม่สามารถจะหาได้ แม้จะมีการปรับปรุงวิธีการหาต้นทุน แต่การหาต้นทุนที่ถูกต้องก็ยังทำไม่ได้ เพราะมีค่าใช้จ่ายอีกหลายชนิดไม่สามารถนำมาวัดหรือแบ่งต้นทุนที่ถูกต้องต่อตันกิโลเมตร โดยถูกต้องได้ เช่น ค่าซ่อมแซมทางรถไฟ ซึ่งเกิดจากดินฟ้าอากาศ เช่น ทางขาด เป็นต้น ส่วนใหญ่จะนำมาใช้กำหนดอัตราค่าขนส่งมากกว่าจะนำมาหาต้นทุน ประการสุดท้าย มีความเห็นกันว่า การนำต้นทุนในอดีตไปเกี่ยวข้องกับกิจการดำเนินงานหรือแผนงานในอนาคตนั้นเป็นเรื่องยุ่งยาก ต้นทุนที่เหมาะสมนั้นควรเป็นต้นทุนในอนาคต

ความจริงนั้น ต้นทุนในอดีตนำมาใช้เป็นแนวทางดำเนินการในอนาคตได้ ถ้าได้นำมาปรับวิธีปฏิบัติรวมทั้งระดับราคา ซึ่งประมาณว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้

ปัจจุบันได้มีการวิจัยหาต้นทุนในการขนส่งกันอย่างแพร่หลาย และได้นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่าง ๆ เช่น

1. การควบคุมค่าใช้จ่าย
2. วัดผลการปฏิบัติงาน
3. การจัดทำงบประมาณต่าง ๆ
4. กำหนดเงินทุนที่จะต้องการในเวลาข้างหน้า
5. การกำหนดอัตราค่าขนส่ง

ประเภทของต้นทุนการขนส่ง (รังสรรค์ แขวงโสภา, 2523)

ก่อนการศึกษาการกำหนดอัตราค่าขนส่ง จำเป็นจะต้องทราบถึงต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการขนส่งเสียก่อน ดังต่อไปนี้

1. **ต้นทุนคงที่ (Fixed Costs)** คือ ต้นทุนที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าผลผลิตจะเพิ่มขึ้นหรือน้อยลง แม้จะไม่มีผลผลิตเลย ต้นทุนชนิดนี้ก็ต้องเกิดขึ้น
2. **ต้นทุนผันแปร (Variable Costs)** คือ ต้นทุนที่เปลี่ยนแปลงไปตามปริมาณงานที่ทำมากเพิ่มมากขึ้นทำน้อยเพิ่มน้อย และต้นทุนที่เพิ่มขึ้นนั้นไม่จำเป็นต้องเพิ่มหรือเปลี่ยนไปตามอัตราส่วนเดียวกับปริมาณงาน

$$\text{ต้นทุนทั้งหมดของกิจการขนส่ง} = \text{ต้นทุนคงที่} + \text{ต้นทุนผันแปร} \quad (1)$$

3. Out of Pocket Costs คือค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เมื่อมีการขนส่งมากขึ้น หรือเท่ากับ ต้นทุนทั้งหมดที่เพิ่มขึ้นเพราะการเพิ่มผลผลิตของต้นทุนต่าง ๆ

ลักษณะของต้นทุนในการขนส่ง (รังสรรค์ แขวงโสภา, 2523)

กิจการรถไฟมักมีค่าใช้จ่ายประเภท Fixed Costs มากกว่ากิจการขนส่งประเภทอื่นเสมอ ไม่ว่าสมัยใด ทั้งนี้ เพราะบริษัทรถไฟเป็นเจ้าของราง เครื่องให้สัญญาณ และเครื่องมืออื่น ๆ ซึ่งไม่ได้ใช้อยู่ตลอดเวลา กิจการขนส่งแบบอื่น ๆ ไม่ได้เป็นเจ้าของเส้นทางและสัญญาณการจราจรต่าง ๆ การขนส่งทางอากาศ ทางเรือก็เช่นกันจะมีค่าใช้จ่าย Fixed Costs น้อยกว่าทางรถไฟ

ความแตกต่างของต้นทุน (รังสรรค์ แขวงโสภา, 2523)

ต้นทุนของการขนส่ง จะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพของการปฏิบัติที่ไม่เหมือนกันดังนี้

1. ต้นทุนของเส้นทาง (Route Costs)

ต้นทุนผู้ประกอบการขนส่งย่อมแตกต่างกันตามเส้นทางที่ใช้ สำหรับรถไฟจะมีต้นทุนแต่ละเส้นทางไม่เท่ากัน เพราะเส้นทางบางสายเป็นชนิดรางคู่ บางเส้นทางเป็นชนิดรางเดี่ยว บางเส้นทางมีสะพานหลายแห่ง กิจการรถบรรทุกก็เหมือนกัน ถนนบางสายมีสภาพไม่ดี ต้องเสียค่าซ่อมแซมสูงกว่าถนนที่เรียบ อย่างไรก็ตาม ต้นทุนของเส้นทางบางสายอาจจะสูง แต่เมื่อคิดต้นทุนเป็นหน่วยอาจจะต่ำก็ได้ (ขึ้นอยู่กับปริมาณสินค้าที่ขนส่งแต่ละเส้นทาง)

2. ต้นทุนตามระยะทางของการขนส่ง (Length of Haul Costs)

ต้นทุนการขนส่งไม่ได้เพิ่มตามส่วนสำคัญของระยะทางที่เพิ่มประการเดียว แต่ขึ้นอยู่กับต้นทุนที่เกิดขึ้นที่สถานีขนส่ง เช่น ค่ายกของที่ขนขาลา ค่าขนขึ้นลง ค่าเปลี่ยนตู้ เป็นประการสำคัญอีกด้วย นอกจากต้นทุนที่สถานีขนส่ง ซึ่งจะทำให้ต้นทุนในการขนส่งลดลงตามระยะทาง การขนส่งในระยะยาวจะทำให้ใช้อุปกรณ์การขนส่งคุ้มค่าขึ้น การขนส่งระยะใกล้หรือระยะสั้น ๆ จะต้องเสียเวลา มากเกี่ยวกับสภาพการจราจรในเมือง และเสียเวลาในการบรรทุกในครั้งต่อไปอีก

3. ผลกระทบกระเทือนของต้นทุนตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะฤดูกาล (Effect of Seasonal Fluctuation of Costs)

ต้นทุนการขนส่งในเส้นทางที่มีสินค้ามากจะต่ำ ถ้าหากมีการขนส่งสม่ำเสมอตลอดปี ในระยะที่มีการขนส่งเพิ่มมากผิดปกติ เช่น ในฤดูเก็บเกี่ยวหรือเทศกาลต่าง ๆ ต้องการประสิทธิภาพในการขนส่งมากกว่าปกติที่ทำอยู่ตลอดปี และตามปกติการขนส่งชนิดนี้มักเป็นการขนส่งที่ขยวเดียว ซึ่งเป็นการเพิ่มต้นทุน

4. ผลกระทบกระเทือนของการบรรทุกต่อสมรรถภาพการทำงาน (Effect of Loading to Capacity)

การใช้เครื่องอุปกรณ์การขนส่งเป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่ง การบรรทุกได้ตามพิกัดทำให้ต้นทุนลดลงบริษัทรถบรรทุกมักจะพยายามที่จะบรรทุกสินค้าให้มากที่สุดที่จะทำได้ โดยยอมลดอัตราค่าขนส่งลงถ้าไม่มีทางอื่นที่ดีกว่านั้น

5. ผลกระทบกระเทือนของอัตราความเร็วต่อต้นทุนการขนส่ง (Effect of Speed on Costs)

การบริการที่รวดเร็วยอมทำให้ต้นทุนการขนส่งถูกกว่าบริการที่ช้า เพราะได้ใช้อุปกรณ์การขนส่งให้ประโยชน์มากขึ้น อย่างไรก็ตามก็มีกำหนดความเร็วของเครื่องอุปกรณ์ขนส่งแต่ละชนิดไว้ ถ้าใช้ความเร็วเกินกำหนดนี้จะทำให้ต้นทุนสูงขึ้นเป็นจำนวนมาก

6. เหตุผลอื่น ๆ ที่ทำให้ต้นทุนการขนส่งแตกต่างกัน

- การขนส่งทอดเดียวถูกกว่าการขนส่งที่มีการขนถ่าย
- ต้นทุนในการขนขึ้นขนลงของสินค้าบางชนิดอาจสูง เนื่องจากความแตกต่างหักงาย

หรือการประกันภัย การรั่วไหล หรือต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ

- การขนส่งซึ่งเกิดขึ้นบางครั้งบางคราว ทำให้ต้องใช้ต้นทุนสูงขึ้นกว่าการขนส่งปกติ การมีลูกค้าประจำทำให้สามารถใช้เครื่องมือในการขนส่งได้เหมาะสมยิ่งขึ้น และสามารถลดต้นทุนลงประเภทอัตราค่าขนส่ง โดยทั่วไปกำหนดในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1. อัตราตามประเภทสินค้า (Class Rates) คือ อัตราที่กำหนดโดยจัดแยกสินค้าที่ทำการขนส่งออกเป็นกลุ่มหรือประเภท โดยพิจารณาความยากง่ายของสินค้าที่ทำการขนส่ง รวมทั้งความสัมพันธ์ของน้ำหนัก และปริมาตรของสินค้า การกำหนดเป็นประเภทเพื่อความสะดวกในการกำหนดอัตราค่าขนส่ง

2. อัตราตามชนิดของสินค้า (Commodity Rates) เป็นอัตราค่าขนส่งที่ใช้กับสินค้าเฉพาะอย่าง หรืออาจจะกำหนดขึ้นเฉพาะกลุ่มของสินค้าที่มีลักษณะสัมพันธ์บางประการซึ่งกันและกัน มากกว่าที่จะใช้แบบของการจำแนกประเภทสินค้า

3. อัตราทั่วไป (General Rates) คือ อัตราค่าขนส่งที่เป็นอัตราเดียวกัน ใช้กับสินค้าทุกชนิด โดยไม่คำนึงถึงการจำแนกประเภทหรือชนิดของสินค้า

4. อัตราเดียวตลอดทาง (Flat Rates) อัตรานี้ไม่ถือตามระยะทาง โกลี โกล ผู้ใช้บริการต้องเสียค่าบริการเท่ากันตลอดเส้นทาง

5. อัตราค่าขนส่งตามมูลค่าที่แท้จริง (Actual Value Rates) คือ อัตราที่ผู้ส่งสินค้าจะต้องให้การรับรองมูลค่าที่แท้จริงของสิ่งของไว้ในใบตราส่ง และใช้อัตราค่าขนส่งที่กำหนดไว้

6. อัตราค่าขนส่งตามมูลค่าที่แจ้ง (Released Value Rates) อัตราค่าขนส่งนี้คิดตามมูลค่าที่แจ้ง ซึ่งเป็นเครื่องชี้อัตราสูงสุด ที่ผู้ส่งสินค้าจะเรียกร้องให้ผู้ขนส่งชดใช้ค่าเสียหายให้ได้

7. อัตราค่าขนส่งตามเกณฑ์ราคาสินค้า (Ad Val Orem Rates) ได้แก่ อัตราค่าขนส่งที่เรียกเก็บ ในกรณีที่มูลค่าของสินค้าที่แจ้ง มีจำนวนเกินกว่าที่จำกัดความรับผิดชอบไว้ในใบตราส่ง อัตราค่าขนส่งแบบนี้มักจะประเมินโดยถือตามมูลค่าของสินค้าประการเดียว หรือประเมินเป็นอัตราเพิ่มไว้ในอัตราค่าธรรมเนียมที่กำหนดไว้ตามปกติก็ได้

8. อัตราค่าขนส่งแบบเลือกได้ (Optional Rates) คือ อัตราที่ประเมินราคาเป็นค่าตอบแทนแก่สิทธิพิเศษ ในการเลือกท่าเรือหรือสถานีขนส่งแห่งหนึ่งแห่งใดที่เรือหรือรถจะจอด ส่วนมากใช้ทางเรือ

9. อัตราค่าขนส่งแบบเปิด (Open Rates) คือ อัตราที่ผู้ขนส่งซึ่งเป็นสมาชิก ในชมรมหรือสมาคมการขนส่ง ไม่สามารถตกลงในการกำหนดอัตราค่าขนส่งสินค้าบางชนิดได้ ผู้ขนส่งแต่ละรายจึงได้รับการยินยอมให้เรียกเก็บในอัตราที่ต้องการได้

10. อัตราเพิ่ม (Arbitrates) หมายถึง เงินจำนวนหนึ่ง ที่จะต้องบวกเข้ากับอัตราค่าขนส่งพื้นฐานเป็นค่าขนส่งสำหรับ ไปยังจุดหมายปลายทาง

11. อัตราเรียกเพิ่ม (Surcharge) เนื่องจากค่าใช้จ่ายจะเพิ่มขึ้น ในการขนส่งสินค้าที่เป็นกองเล็ก ๆ ฉะนั้น ในบางกรณีผู้ขนส่งจึงกำหนดเรียกเก็บเงินเพิ่มสินค้าแต่ละกอง หรือสินค้าที่มีน้ำหนักน้อยไปกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เช่น 1,000 ปอนด์ หรือ 450 กิโลกรัม อัตรานี้ใช้กับการขนส่งอย่างอื่น ๆ ที่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย เช่น เมื่อราคาน้ำมันเพิ่มขึ้น หรืออัตราแลกเปลี่ยนเงินตราเพิ่มขึ้น ส่วนมากจะคิดเพิ่มเป็นเปอร์เซ็นต์

การคิดอัตราค่าขนส่ง (รังสรรค์ แขวงโสภา, 2523)

ในการคิดอัตราค่าขนส่ง โดยปกติผู้ประกอบการจะคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ นอกเหนือจากต้นทุนอีก คือ น้ำหนัก ระยะทาง ปริมาตร ความยากง่ายของการขนส่ง ความเสี่ยงภัย มูลค่าของสินค้า และเวลาที่จะทำการขนส่ง

หลักการวางอัตราค่าขนส่ง (รังสรรค์ แขวงโสภา, 2523)

เงินอุดหนุน

การวางอัตราค่าขนส่งนอกจากจะต้องคำนึงถึงต้นทุนแล้วยังต้องพิจารณาถึงเงินอุดหนุนด้วย เพราะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ต้นทุนเปลี่ยนแปลงไป

กิจการขนส่งซึ่งมีประสิทธิภาพมากที่สุดและเป็นกิจการที่มีต้นทุนต่ำที่สุด ถ้ามีอะไรไปขัดขวางไม่ให้กิจการนั้นได้ทำการขนส่งก็เท่ากับเป็นการใช้ทรัพยากรในทางที่ผิด ส่วนใหญ่เกิดจากการให้เงินอุดหนุน การอุตสาหกรรมจะต้องตั้งอยู่ในสถานที่ที่มีต้นทุนถูกที่สุด ค่าขนส่งจึงมีอิทธิพลในการเลือกตั้งโรงงานอุตสาหกรรม แต่ถ้าอัตราค่าขนส่งไม่ได้กำหนดขึ้น โดยใช้ต้นทุนเป็นฐานแล้ว การเลือกตั้งโรงงานอุตสาหกรรมจะไม่ถูกต้อง คือ ไม่ตั้งอยู่ในสถานที่ ๆ ควรจะอยู่

Cross Subsidy คือ เงินอุดหนุนที่เกิดจากการที่บริษัทขนส่งได้นำผลกำไรที่เกิดจากการขนส่งชนิดหนึ่งไปชดเชยการขนส่งที่ขาดทุน ซึ่งจะทำให้เกิดผลรวมทางเศรษฐกิจขึ้น

การให้เงินอุดหนุน รัฐบาลมักจะไม่วางเงื่อนไขถึงเรื่องเศรษฐกิจมากนัก และอาจจะให้เงินอุดหนุนหรือทำให้เกิดการอุดหนุนชนิด Cross ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้โรงงานอุตสาหกรรมได้ไปตั้งสถานที่ซึ่งความเจริญยังไม่ถึง
2. เพื่อสร้างไว้ซึ่งสถานะทางสังคมอันดีของประชาชน
3. เพื่อให้เกิดความสามัคคีกันในชาติ
4. เพื่อประโยชน์ทางทหาร
5. เพื่อให้อุตสาหกรรมบางประการดำรงอยู่ได้

การให้เงินอุดหนุน ควรระลึกรถึงกฎเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. เงินอุดหนุน ควรให้แก่อุตสาหกรรมที่จำเป็นต้องได้รับการอุดหนุนโดยตรง แทนที่จะให้กับบริษัทขนส่ง ซึ่งให้บริการกับอุตสาหกรรมในท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีสิทธิเลือกใช้บริการขนส่งที่มีประสิทธิภาพดีที่สุด
2. เงินอุดหนุนควรจะมาจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริการนั้น ๆ เช่น ในกรุงเทพมหานครต้องการบริการรถโดยสาร แต่รายได้ไม่พอคุ้มทุน กรณีเช่นนี้ รัฐบาลต้องให้เงินอุดหนุน เงินอุดหนุนนั้นควรจะมาจากรุงเทพมหานครเอง
3. ถ้าเห็นว่าในเวลาข้างหน้า ถ้าบริษัทที่ได้รับเงินอุดหนุนจะมีกำไรและไม่จำเป็นต้องได้รับเงินอุดหนุน หรือเลิกได้โดยไม่กระทบกระเทือนต่อประชาชน อาจใช้วิธีการให้เงินอุดหนุนลดลงตามลำดับ กรณีเช่นนี้ควรกำหนดระยะเวลาไว้ เพื่อให้บริษัทที่ได้รับเงินอุดหนุนใช้ความพยายามทุกวิถีทางที่จะดำเนินงานให้มีกำไร หรือมีจะนั้นก็เลิกกิจการไปเสียเลย

การกำหนดอัตราค่าโดยสาร (รังสรรค์ แขวง โสภะ, 2523)

สำหรับการกำหนดอัตราค่าโดยสารในกรุงเทพมหานคร ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและสังคมมากกว่าทางด้านเศรษฐกิจ แต่การกำหนดอัตราตามหลักของการสนองและกฎการค้าเอียงอาจวางได้ดังนี้

1. ตามระยะทางเป็นเกณฑ์
2. ตามรายได้ของผู้โดยสาร เช่น ชั้น 1 ชั้น 2
3. ตามชั้นของบริการ เช่น รถด่วน รถเร็ว รถนอน
4. ตามฤดูกาล เช่น ฤดูที่หนาว สมัยปิดภาคเรียน หรือการเดินทางในเวลากลางคืน
5. ตามประเภทของผู้โดยสาร เช่น ทหาร นักเรียน ภิกษุ

6. ตามวัตถุประสงค์ของการจราจร เพื่อลดความคับคั่งของการจราจร โดยลดอัตรา
ค่าโดยสารลงถ้าเดินทางนอกเวลาคับคั่ง

การลำเอียงในอัตราค่าโดยสาร (รังสรรค์ แขวงโสภณ, 2523)

การลำเอียงอาจเกิดขึ้นได้ในด้านอัตราค่าโดยสาร แรงดันอย่างเดียวกันทำให้รถไฟ จำแนก
ประเภทของสินค้าและปรับอัตราค่าระวาง ให้เป็นไปตามลักษณะของอุปสงค์ ได้เป็นเหตุให้รถไฟ
ได้จัดให้มีชั้นต่าง ๆ สำหรับบริการผู้โดยสารขึ้น ในอัตราค่าโดยสารที่แตกต่างกัน การจัดชั้นโดยสาร
ออกเป็น 3 ชั้น ได้มีการดำเนินการอยู่โดยทั่ว ๆ ไป รายได้ของผู้โดยสารจะเป็นเครื่องกำหนดในเรื่อง
ชั้นที่โดยสารที่เขาเต็มใจจะซื้อเดินทางไป แต่ความแตกต่างของค่าโดยสารมิได้เป็นเครื่องวัดความ
แตกต่างของค่าใช้จ่ายของบริการเสมอไป อย่างไรก็ตาม สิ่งเหล่านี้ล้วนแสดงให้เห็นถึงความพยายาม
ในอันที่จะได้มาซึ่งขนส่งที่ไม่ยอมเคลื่อนที่ ในอัตราค่าระวางอย่างปกติธรรมดา

ชาญณรงค์ ยมนา (2548) ได้ทำการศึกษาและรวบรวมขั้นตอนพร้อมทั้งวิธีการในการ
กำหนดตารางเวลาการเดินทางรถไฟ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งเพื่อตอบสนองความ
ต้องการของผู้ใช้บริการ

การกำหนดตารางเวลาการเดินทางรถไฟ

การกำหนดเวลาเดินทาง คือ การกำหนดเวลาเข้า-ออก หรือผ่านของขบวนรถโดยขบวนหนึ่ง
ตั้งแต่สถานีต้นทาง สถานีปลายทาง จนถึงสถานีปลายทาง โดยต้องกำหนดเวลาให้กับการกิจต่าง ๆ
ของขบวนรถนั้น ๆ

ปัจจัยที่ใช้ในการกำหนดเวลาการเดินทาง

ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้ เพื่อช่วยในการวางแผนจัดทำกำหนดเวลาเดินทาง
ได้แก่

(1) ลำดับสำคัญความสำคัญของขบวนรถ

ขบวนรถไฟที่เดินขบวนในเส้นทางต่าง ๆ จะมีการกำหนดลำดับความสำคัญของขบวนรถไฟ
มากน้อยแตกต่างกันไป โดยส่วนใหญ่แล้วจะให้ความสนใจกับขบวนรถโดยสารมากกว่าขบวนรถ
ขนส่งสินค้าหรือแม้แต่ในกลุ่มขบวนรถขนส่งสินค้าเองขบวนรถส่งตู้คอนเทนเนอร์ระหว่างประเทศ
จะมีความสำคัญสูงกว่าขบวนรถส่งสินค้าอื่น ๆ

(2) ความต้องการทางด้านกำหนดเวลา

ซึ่งก็คือเวลาออกจากสถานีต้นทางและสถานีปลายทางที่ผู้บริการต้องการ ซึ่งต้อง
พิจารณาให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดหรือผู้ใช้ด้วย

(3) ความจุของทาง

ความหมายคือความสามารถรองรับจำนวนขบวนรถภายในรอบ 24 ชั่วโมง ซึ่งในประเทศไทยมีระบบทางวิ่ง 2 ระบบ คือ ระบบที่มีทางวิ่งมีเพียงทางเดียวหรือที่เรียกว่าระบบการเดินรถทางเดียว และระบบที่มีทางวิ่งสองทางหรือที่เรียกว่าระบบการเดินรถทางคู่ โดยที่จะมีวิธีการกำหนดความจุของทาง โดยคิดคำนวณจากระยะเวลาวิ่งของขบวนรถระหว่างสถานีต่อสถานีในช่วงที่ห่างกันมากที่สุด

(4) การตอบสนองต่อนโยบายหรือความต้องการของภาครัฐ

เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของภาครัฐหรือเพื่อประโยชน์ต่อสาธารณชน ซึ่งต้องมีการสงวนช่องตารางเวลาไว้เพื่อให้มีความพร้อมที่จะสนองต่อนโยบายของรัฐ โดยการจัดตารางเวลาการเดินขบวนรถพิเศษขนอาวรุชทุ โทปกรณเมือยามจำเป็น หากเกิดกรณีที่ไม่มีช่องเวลาเหลือ ต้องมีการระงับการเดินขบวนรถประจำขบวนเพื่อสนองต่อนโยบายของรัฐ

(5) องค์ประกอบของการกำหนดเวลาการเดินทาง

ในการกำหนดการกำหนดเวลาเดินทาง หากขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไปจะทำให้การจัดทำการกำหนดเวลาเดินทางขาดความสมบูรณ์ โดยถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่จำเป็นจะต้องนำมาพิจารณาในการจัดทำตารางเวลาการเดินทาง

ความเร็วของขบวนรถ

- ความเร็วที่แท้จริงในการเดินรถ (Real Speed)
- ความเร็วสูงสุดในการเดินรถ (Maximum Speed)
- ความเร็วพาณิชย์ (Commercial Speed)
- ความเร็วเฉลี่ยในการเดินรถ (Average Speed)

ทาง

ซึ่งก็คือทางรถไฟที่ขบวนรถเดินจากสถานีต้นทาง จนถึงสถานีปลายทาง การคำนวณเวลาวิ่งระหว่างตอนจะต้องใช้ระยะทางและพิกัดความเร็วของทางมาร่วมในการคำนวณ โดยที่ต้องมีการคำนวณอย่างละเอียดพร้อมทั้งมีการใช้ความลาดชันมาพิจารณาร่วมด้วย

ภารกิจของรถ

ภารกิจของรถแต่ละขบวนจะหมายถึงจุดมุ่งหมายในการจัดเดิน ในการจัดทำกำหนดเวลาเดินทางต้องทราบจุดมุ่งหมายของขบวนรถและภารกิจต่าง ๆ ที่ขบวนรถนั้นจะต้องปฏิบัติเพื่อที่จะได้กำหนดเวลาให้สอดคล้องกับภารกิจต่าง ๆ เพื่อให้เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ

(6) การคำนวณเวลาวิ่งระหว่างสถานีของขบวนรถ

ในปัจจุบัน การคำนวณเวลาวิ่งระหว่างสถานีของขบวนรถมี 2 วิธี คือ

- การคำนวณ โดยหาเวลาวิ่งเฉลี่ย เป็นวิธีที่มีการใช้มาเป็นเวลานาน ในปัจจุบันยังคงใช้ อยู่เหมาะสมสำหรับต้องการความรวดเร็วในการคำนวณหาเวลาวิ่งของขบวนรถที่ต้องเดิน โดยเร่งด่วน อีกทั้งยังสามารถนำไปคำนวณหาเวลาวิ่งของขบวนรถฉุกเฉินได้อีกด้วย
- การคำนวณ โดยการจัดทำกำหนดเวลาเดินรถมาตรฐาน เป็นวิธีการคำนวณเวลาวิ่ง ระหว่างสถานีของขบวนรถที่เป็นทฤษฎีหลักในการยกร่างและจัดทำกำหนดเวลาเดินรถในปัจจุบัน ซึ่งถือได้ว่าการคำนวณแบบนี้เป็นวิธีต้นแบบที่มีการใช้ในหลายประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2538) ได้สำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของการรถไฟ แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ทั้งกลุ่มผู้โดยสารและกลุ่มผู้ใช้ บริการขนส่งสินค้า โดยมีความพอใจในคุณภาพของบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในระดับ ปานกลาง และส่วนใหญ่มีความเห็นว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับเหมาะสมกับอัตราค่าบริการที่ การรถไฟแห่งประเทศไทย เรียกเก็บอยู่ในปัจจุบัน และเมื่อวิเคราะห์การดำเนินงานของการรถไฟ แห่งประเทศไทย ประกอบกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นต้น ถูกนำไปใช้งานในกลุ่มรถบริการเพื่อสังคม ซึ่งเป็นบริการที่จัดเก็บค่าโดยสารในอัตราที่ต่ำกว่า ทุนมาโดยตลอด โดยที่การรถไฟแห่งประเทศไทย ไม่สามารถตั้งการให้บริการหรือลดปริมาณการ ให้บริการประเภทนี้ลงได้ จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการของการรถไฟแห่ง ประเทศไทยสูงจนไม่สามารถทำกำไรจากการดำเนินงานได้ ดังนั้น ในการพัฒนาหรือปรับปรุงการ ดำเนินงาน การรถไฟแห่งประเทศไทย จึงจำเป็นต้องใช้เงินทุนหรืองบประมาณจากแหล่งรายได้อื่น มาโดยตลอด

ดวงฤทัย น้อยพะวงษ์ (2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรถไฟที่มีต่อการบริหารจัดการขบวนขานเมืองของการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการบริหารจัดการพบว่า ด้านการควบคุมความ ปลอดภัย ด้านการจงใจให้ใช้บริการจัดการพบว่า ด้านการควบคุมความปลอดภัย ด้านการจงใจให้ ใช้บริการ ด้านการจัดองค์การ และด้านการวางแผนเพื่อการบริหารอยู่ในระดับมาก
2. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารรถไฟ พบว่า ผู้โดยสารมีวัตถุประสงค์ เพื่อเดินทางไป หรือกลับจากการทำงาน ลักษณะการเดินทางเป็นทั้งขาไปและขากลับ ใช้บริการโดยสารรถไฟ ช่วงเช้า เดินทางคนเดียว ใช้เวลาในการเดินทางมากกว่า 1 ชั่วโมง 30 นาที
3. ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการพบว่า ด้านความเหมาะสมของ สถานี ด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ ด้านสภาพรถโดยสาร และด้านปฏิบัติงานของ

พนักงานเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการจัดจำหน่ายตั๋วรถไฟ อยู่ในระดับมาก

4. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการจัดการจำหน่ายตั๋วตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการจำหน่ายตั๋วตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการโดยสาร พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพสัมพันธ์กับพฤติกรรมการโดยสารรถไฟอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2544) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟแห่งประเทศไทย ประจำปี 2544 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพอใจ โดยเฉลี่ยต่ำลงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับผลการศึกษาในปี 2543 และมีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกับผลการศึกษาในปี 2542 ปัจจัยที่ได้รับความพอใจสูงขึ้นได้แก่ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของรถเสบียงอาหาร การบริการของพนักงานบนรถเสบียงมีความรับผิดชอบ ความรวดเร็ว และเต็มใจในการให้บริการของพนักงานประจำขบวนรถไฟ สำหรับปัจจัยที่ได้รับความพอใจต่ำลง ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและการปรับปรุงพัฒนาสถานี สำหรับปัจจัยที่ได้รับความพอใจสูงสุดในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ความสะดวกในการซื้อตั๋วล่วงหน้า ความสุภาพในการแต่งกายของพนักงาน และความปลอดภัยต่อเวลาในการเดินทาง ราคาและคุณภาพของอาหาร และความรวดเร็วในการเดินทาง และเหตุผลที่ผู้โดยสารเลือกเดินทางโดยรถไฟ ได้แก่ ความปลอดภัยสูง ราคาไม่แพง และความสะดวกสบายในระหว่างการเดินทาง ดังเช่นเดียวกับผลการศึกษาในปี 2543 และปี 2542 ในส่วนที่เกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับเมื่อเดินทางโดยรถไฟ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว

ธนาวุช เหมันต์ (2547) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟต่อการให้บริการของขบวนรถด่วนพิเศษนครพิงค์ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ พบว่า ผู้ที่ใช้บริการโดยสารรถไฟส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 25-35 ปี มากที่สุด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและมีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจและธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางไปธุระส่วนตัว มีการเดินทางทั้งขาไปและขากลับ โดยไปลงที่สถานีเชียงใหม่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ด้านพนักงานบนขบวนรถไฟและด้านสถานีที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ อยู่ในระดับพอใจมาก แต่จากการทดสอบค่าเฉลี่ยในทุกกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างใน

ทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยกเว้น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอาชีพที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มอาชีพ จำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา กับพนักงานบริษัท กับข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มธุรกิจส่วนตัวกับแม่บ้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95%

สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2541) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยในรอบปี พ.ศ. 2539 และปี พ.ศ. 2540 ซึ่งสรุปได้ดังนี้ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าจำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้โดยสาร และกลุ่มผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดยผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของการรถไฟฟ้า ในกลุ่มผู้โดยสาร พบว่าผู้โดยสารรวมทุกสายและทุกประเภทของขบวนรถมีแนวโน้มไปในทางที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดี เช่น ในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟฟ้าทั้งหมด พนักงานประจำสถานีและพนักงานบนรถไฟฟ้า ในส่วนที่ผู้โดยสารรวมทุกสายและทุกประเภทของขบวนรถมีแนวโน้มในทางที่เห็นว่าควรจะต้องปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาในบริเวณสถานีรถไฟฟ้า ความเพียงพอของที่นั่งและพัสดุในสถานี ความสะอาดภายในตัวรถไฟฟ้าโดยสาร เป็นต้น ส่วนสาเหตุที่สำคัญที่ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าตัดสินใจเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าโดยสารเนื่องจาก การมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ในการเดินทางสูง ราคาถูกเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น การนอนขณะเดินทางได้สบายกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น เป็นต้น ด้านการสำรวจความคิดเห็นต่อแนวโน้มในการใช้บริการของการรถไฟฟ้า ต่อไปในอนาคต ในกลุ่มผู้โดยสารรถไฟฟ้าฝั่งชั้นสาม พบว่ายังคงใช้ต่อไป แม้ว่าการรถไฟฟ้า จะปรับราคาสูงขึ้น เท่ากับอัตราค่าโดยสารของรถ บขส. เนื่องจากการเดินทาง โดยสารรถไฟฟ้าสะดวกกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความเป็นไปได้ในการเปิดให้บริการรถไฟฟ้าด่วนพิเศษ เส้นทางกรุงเทพฯ-ศรีราชา ที่ได้นำมาใช้ประกอบในการทำงานวิจัยเล่มนี้ คือ คุณลักษณะสำคัญของการขนส่งทางรถไฟ การบริการขนส่งผู้โดยสาร ประสิทธิภาพของการขนส่ง ต้นทุนกับอัตราค่าขนส่ง การคิดอัตราค่าขนส่ง การกำหนดอัตราค่าโดยสาร การลำเอียงในอัตราค่าโดยสาร และการกำหนดตารางเวลาการเดินทางรถไฟฟ้า

บทสรุป

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุป ได้ดังนี้คือ ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เน้นเฉพาะถึงการศึกษาความเป็นไปได้ รถไฟฟ้าด่วนพิเศษเส้นทางกรุงเทพฯ-ศรีราชา จากการศึกษา

จะเป็นการแจกแบบสอบถามเพื่อเป็นศึกษาปัจจัยต่างที่มีผลต่อการศึกษาความเป็นไปได้ อีกทั้งมีการสัมภาษณ์กับผู้เชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์ทั้งภาครัฐบาลเอกชน พร้อมด้วยการวิเคราะห์ทางการเงินเพื่อให้สามารถนำข้อมูลทั้งสามส่วนมาประกอบการศึกษาพร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกิดจากการศึกษา

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University