



รายงานสรุปผลการสำรวจข้อมูล และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระบบนิเวศระบบราง

กลุ่มเป้าหมาย: ผู้ใช้บริการโดยสารระบบราง (Passenger Rail Users)
และผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการโดยสารระบบราง (Non-Passenger Rail Users)

โดย

สำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ การพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง
สถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน)



ตุลาคม 2567

บทบรรณาธิการ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยสถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) หรือ สทร. เพื่อสนับสนุนพันธกิจตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันฯ พ.ศ. 2564 ซึ่งมีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์เทคโนโลยีระบบรางของประเทศไทย ด้วยเป้าหมายในการสำรวจข้อมูลให้ครอบคลุมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบนิเวศระบบรางไทยจากทั้งหมด 9 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการโดยสารระบบราง (Passenger Rail Users) กลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการโดยสารระบบราง (Non-Passenger Rail Users) กลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้บริการขนส่งสินค้าทางราง (Freight Rail Users) กลุ่มผู้ประกอบการขนส่งทางราง (Rail Operators) กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมระบบราง (Rail Industry) กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ (หน่วยงานที่เป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) ผู้กำหนดนโยบาย (Policymakers) และหน่วยรับรอง (Certification Body)) กลุ่มสถาบันการศึกษาและกลุ่มสถาบันวิจัยและพัฒนา (Academics & Researchers) กลุ่มบริษัทที่ปรึกษา (Consultants) และกลุ่มนักลงทุน (Investors) โดยมีเป้าหมายสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมระบบรางและระบบนิเวศที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจข้อมูลครั้งนี้ มุ่งเน้นการออกแบบเครื่องมือวิจัยที่มีประสิทธิภาพ ผ่านการพัฒนาแบบสอบถามเชิงลึก การสำรวจภาคสนาม และการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างฐานข้อมูลที่ครอบคลุมและสะท้อนความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ ในรูปแบบของรายงานผลการศึกษานโยบายที่แสดงผลข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายที่มีขนาดใหญ่ที่สุด 2 กลุ่มหลักคือ กลุ่มผู้ใช้บริการ และกลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการโดยสารระบบราง เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบในการจัดทำสมุดปกขาวการสำรวจข้อมูลและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบนิเวศระบบราง และร่างยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีระบบรางของประเทศไทย ที่จะไปสู่การนำเสนอต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา โดยมีเป้าหมายสำคัญคือการยกระดับคุณภาพการบริการระบบราง เพิ่มความสะดวกสบาย ลดต้นทุนการขนส่ง และสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืน สอดคล้องกับแผนแม่บทโครงสร้างพื้นฐาน ระบบโลจิสติกส์ และดิจิทัล พ.ศ. 2566-2580 ซึ่งมุ่งเพิ่มการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ และขยายสัดส่วนการขนส่งสินค้าทางราง อันจะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรมระบบรางของประเทศไทยในระยะยาวต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน)

ตุลาคม 2567

ที่มาและวัตถุประสงค์ของโครงการ

โครงการสำรวจข้อมูลและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบนิเวศระบบราง กลุ่มเป้าหมาย: ผู้ใช้บริการโดยสารระบบราง (Passenger Rail Users) และผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการโดยสารระบบราง (Non-Passenger Rail Users) เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ด้านการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีระบบรางของประเทศ ที่มุ่งเน้นการสำรวจครบทั้งระบบ ครอบคลุมทั้งขั้นตอนการออกแบบเครื่องมือในการสำรวจ การดำเนินการสำรวจ รวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และประมวลผล สำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีขนาดใหญ่ที่สุด 2 กลุ่ม โดยข้อมูลที่ได้จะถูกนำไปประกอบการพิจารณาจัดทำสรุปทบทวนการสำรวจข้อมูลและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบนิเวศระบบราง และวางแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยี ระบบรางของประเทศเพื่อให้คณะกรรมการพิจารณา อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการทั้งการโดยสารทางรางและการขนส่งสินค้าทางรางให้มีประสิทธิภาพ สะดวกสบาย ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงต่อไป

กลุ่มเป้าหมาย จำแนกเป็น 2 กลุ่มหลัก 4 กลุ่มย่อย ได้แก่



กลุ่มรถไฟฟ้า

- ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า
- ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้า








กลุ่มรถไฟ

- ผู้ใช้บริการรถไฟ
- ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

หลักการและแนวคิดในการศึกษา

ความคาดหวัง (Expectation) ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การคาดการณ์ถึงประสิทธิภาพของการให้บริการในระบบราง ทั้งรถไฟฟ้าและรถไฟ ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 5 หัวข้อ ได้แก่

-  ความปลอดภัยในการเดินทาง (Safe)
-  ประสิทธิภาพในการเดินทาง (Efficient)
-  ความสะดวกสบายในการเดินทาง (Convenient)
-  ความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green)
-  ความคุ้มค่า (Economical)

คุณภาพในการบริการ (Service Quality) ศึกษาถึงช่องว่างที่เป็นอุปสรรคในการให้บริการระบบราง ได้แก่ ช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับ กับบริการที่ได้รับจริง (Expected Service - Perceived Service Gap) เพื่อให้ทราบว่าการที่ส่งมอบในปัจจุบันสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้มากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือทัศนคติที่เกิดขึ้นหลังการใช้บริการ โดยเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งผู้ใช้บริการจะมีแนวโน้มพึงพอใจมากขึ้น หากบริการที่ได้รับอยู่ในระดับที่คาดหวัง แต่จะมีแนวโน้มพึงพอใจลดลงเรื่อย ๆ หากบริการที่ได้รับอยู่ในระดับต่ำกว่าความคาดหวังไว้



คณะผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดข้างต้นและการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) เพื่อหาอิทธิพลของช่องว่างที่เกิดขึ้นจากความคาดหวังและระดับที่ปฏิบัติได้ของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบถึงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

โครงการสำรวจครั้งนี้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบผสมผสานระหว่าง การแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ภายใต้การคำนวณสัดส่วนโดยอ้างอิงจากฐานข้อมูลการใช้บริการ (Probability Proportional to Size Sampling)

แนวทางการเก็บข้อมูล ใช้วิธีลงพื้นที่ภาคสนาม โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Interviews) ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม ถึง 6 กันยายน 2567 จำนวนตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 8,323 ตัวอย่าง จำแนกเป็น 4 กลุ่มย่อย ดังนี้

| | | | |
|--|---|------------------------------|----------------|
|  กลุ่มรถไฟฟ้า | 1 | ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า | 2,254 ตัวอย่าง |
| | 2 | ผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้า | 618 ตัวอย่าง |
|  กลุ่มรถไฟ | 3 | ผู้ใช้บริการรถไฟ | 4,333 ตัวอย่าง |
| | 4 | ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง | 1,118 ตัวอย่าง |

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง



ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า

2,254 ตัวอย่าง



46%



53%

LGBTQ+ 1%

AGE

18-22 27% 41-55 15%

23-40 35% 56++ 23%



60% ต่ำกว่าปริญญาตรี



34% พนักงานบริษัท

17% นักศึกษา



67% พักอาศัยใน กทม.

32% ปริมณฑล



52% มียานพาหนะส่วนตัว



ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้า

618 ตัวอย่าง



44%



55%

LGBTQ+ 1%

AGE

18-22 25% 41-55 20%

23-40 29% 56++ 26%



77% ต่ำกว่าปริญญาตรี



26% พนักงานบริษัท 20% ค้าขาย

19% นักศึกษา 17% ใช้แรงงาน



72% พักอาศัยใน กทม.

27% ปริมณฑล



43% มียานพาหนะส่วนตัว



ผู้ให้บริการรถไฟ

4,333 ตัวอย่าง



47%



52%

LGBTQ+ 1%

AGE

18-22 26% 41-55 19%

23-40 29% 56++ 26%



74% ต่ำกว่าปริญญาตรี



18% พนักงานบริษัท 17% ใช้แรงงาน

17% ค้าขาย 16% นักศึกษา



55% พักอาศัยในเขตเทศบาล



74% มียานพาหนะส่วนตัว



ผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง

1,118 ตัวอย่าง



46%



52%

LGBTQ+ 2%

AGE

18-22 26% 41-55 16%

23-40 34% 56++ 24%



78% ต่ำกว่าปริญญาตรี



19% ค้าขาย 19% นักศึกษา

19% พนักงานบริษัท 17% ใช้แรงงาน



50% พักอาศัยในเขตเทศบาล



80% มียานพาหนะส่วนตัว

สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ผลสำรวจกลุ่มรถไฟฟ้า และผลสำรวจกลุ่มรถไฟ
ประกอบด้วยสาระสำคัญ 5 หัวข้อ ได้แก่

1

พฤติกรรมการใช้บริการ

2

การรับข่าวสารและ
ภาพลักษณ์ของบริการขนส่งรูปแบบต่าง ๆ

3

ความคาดหวังและความสามารถในการ
ตอบสนองความคาดหวังของบริการ

4

ความพึงพอใจในการใช้บริการ
และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

5

ปัญหาอุปสรรค และแนวทาง
การส่งเสริมการใช้บริการระบบราง



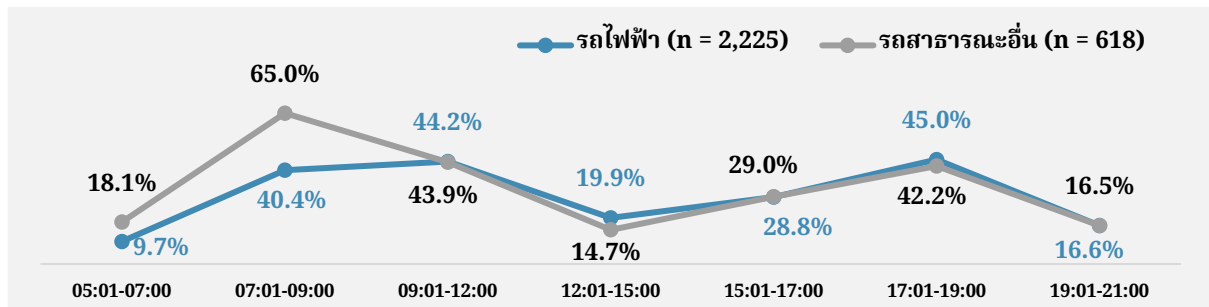
ผลสำรวจกลุ่มรถไฟฟ้า

1. พฤติกรรมการใช้บริการ

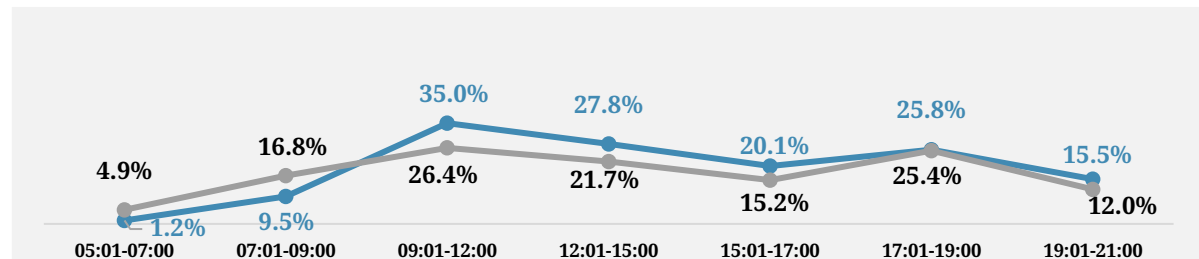
บริการรถไฟฟ้ามุ่งตอบสนองและให้บริการการเดินทางในเมืองใหญ่ ผลสำรวจพบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1 ช่วงเวลาในการเดินทางของผู้ใช้และไม่ใช้รถไฟฟ้า

- กลุ่มที่ใช้รถไฟฟ้าและไม่ใช้รถไฟฟ้าเดินทางช่วงเวลาเดียวกัน
- วันธรรมดา มีคนเดินทางมากกว่าวันหยุด กระจุกตัวช่วง 07:01-12:00 น. กับ 17:00-19:00 น.



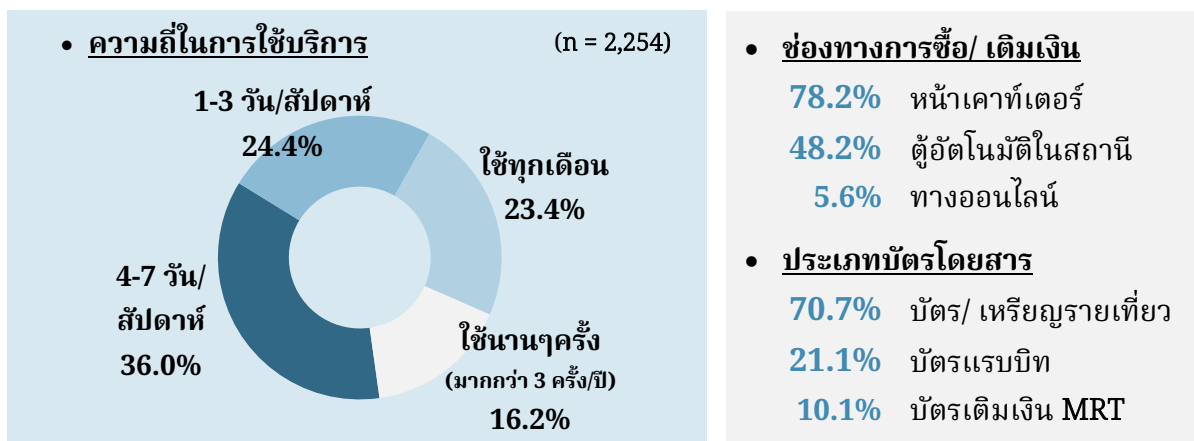
- วันหยุด การเดินทางกระจายไปหลายช่วงเวลา ตั้งแต่ 9:01- 19:00 น.



- คนที่เดินทางโดยขนส่งสาธารณะอื่นออกเดินทางเช้ากว่าคนที่ใช้รถไฟฟ้า ทั้งวันธรรมดา และวันหยุด เนื่องจากใช้เวลาในการเดินทางที่นานกว่า

2 ความถี่ในการใช้รถไฟฟ้า และการชำระค่าบริการ

กลุ่มที่ใช้รถไฟฟ้าส่วนใหญ่ใช้บริการบ่อย (ทุกสัปดาห์) ซื้อตั๋วที่เคาท์เตอร์ และซื้อเป็นรายเที่ยว





3

การเดินทางมาใช้บริการรถไฟฟ้า

กลุ่มที่ใช้รถไฟฟ้าเกินครึ่งยังต้องใช้บริการขนส่งสาธารณะเพื่อมาใช้บริการรถไฟฟ้า ขณะที่หนึ่งในสี่สามารถเดินทางมาที่สถานีได้โดยตรง

• วิธีการเดินทางจากบ้านไปสถานีรถไฟฟ้า (n = 2,254)



| | | |
|-------|-------------------------|--|
| 54.3% | ขนส่งสาธารณะ | |
| 25.3% | เดิน | |
| 14.1% | รถส่วนตัว | |
| 11.4% | ติดรถของครอบครัว/เพื่อน | |

4

เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการเดินทางเมื่อใช้และไม่ใช้บริการรถไฟฟ้า

การเดินทางด้วยรถไฟฟ้าเป็นทางเลือกที่ดี เนื่องจากใช้เวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ยต่ำกว่าการเดินทางด้วยขนส่งสาธารณะอื่น อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้รถไฟฟ้าบางส่วน (45.2%) ยอมจ่ายแพงกว่า เพื่อแลกกับการเดินทางที่เร็วกว่า รวมถึงเงื่อนไขการเดินทางที่ดีกว่า โดยมีแนวโน้มเช่นเดียวกันในทุกช่วงระยะทาง ยกเว้นกรณีเดินทางเกิน 50 กิโลเมตร ผู้ที่ต้องจ่ายค่าบริการในอัตราสูงกว่าลดลงเหลือ 35.6%

| ระยะทาง | เวลาที่ใช้ (นาที) | | จ่ายแพงขึ้น เมื่อใช้รถไฟฟ้า | จ่ายน้อยลง เมื่อใช้รถไฟฟ้า |
|---------------|-------------------|-------------|--------------------------------|-------------------------------|
| | ใช้รถไฟฟ้า | ใช้วิธีอื่น | | |
| 1 – 10 กม. | 21 | 34 | 47.2% | 52.8% |
| 11 – 20 กม. | 37 | 56 | 45.3% | 54.7% |
| 21 – 30 กม. | 50 | 74 | 43.6% | 56.4% |
| 31 – 40 กม. | 63 | 89 | 46.7% | 53.3% |
| 41 – 50 กม. | 65 | 101 | 46.8% | 53.2% |
| 51 กม. ขึ้นไป | 99 | 139 | 35.6% | 64.4% |
| รวม | 43 | 64 | 45.2% | 54.8% |

*รวมค่าใช้จ่ายตั้งแต่ต้นจนถึงปลายทาง โดยเฉลี่ยเดินทาง 2-3 ต่อ

ในทางกลับกัน กลุ่มผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้า มีเหตุผลหลักเพราะความสะดวกและประหยัด สอดคล้องกับการรับรู้ของตัวอย่างส่วนใหญ่ 59.3% ที่ระบุว่าหากเปลี่ยนมาใช้รถไฟฟ้าจะมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น



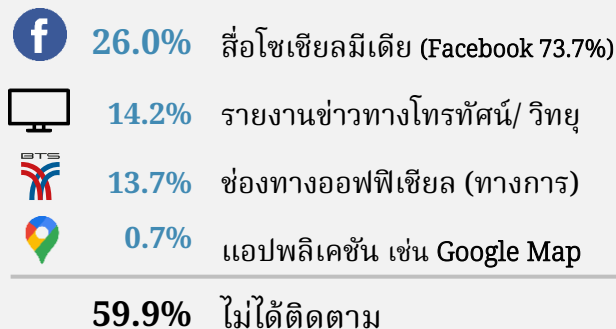


2. การรับข่าวสาร

และภาพลักษณ์ของบริการขนส่งรูปแบบต่าง ๆ

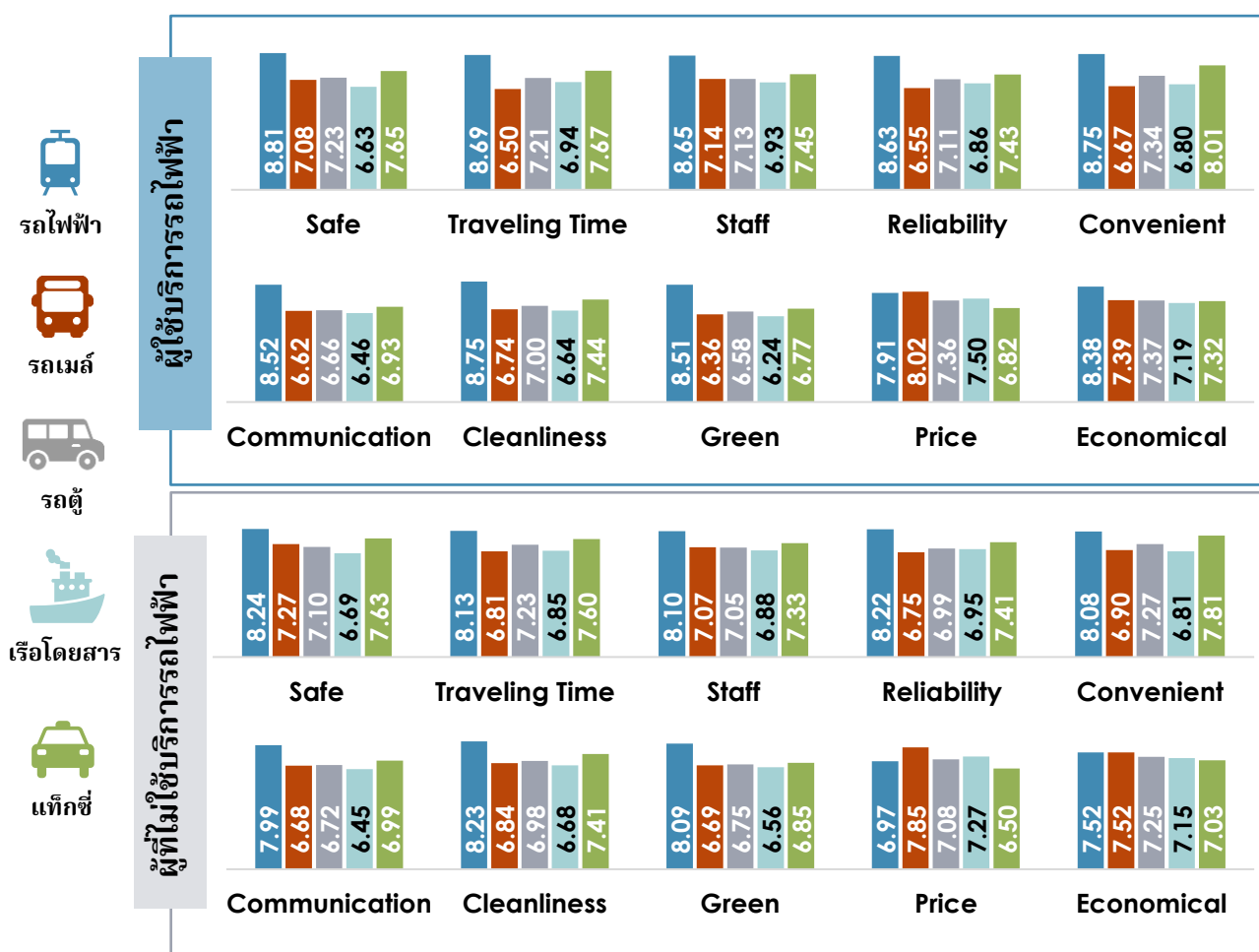
• การรับข่าวสารรถไฟฟ้า

40.1% ของผู้ใช้บริการ ติดตามข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับรถไฟฟ้า ช่องทางที่ใช้ ติดตามมากที่สุดคือ สื่อโซเชียลมีเดีย โดยเฉพาะเฟซบุ๊ก



• ภาพลักษณ์ของบริการขนส่งรูปแบบต่าง ๆ

ภาพลักษณ์ด้านการบริการรถไฟฟ้าดีที่สุดเมื่อเทียบกับขนส่งสาธารณะอื่น จากการประเมินของผู้ใช้ และไม่ได้ใช้บริการ โดยเฉพาะในด้าน “ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม” “การสื่อสารและเข้าถึงข้อมูล” และ “ความสะอาดและสุขอนามัย” เว้นแต่ด้านค่าโดยสารที่ทั้งสองกลุ่มประเมินอยู่ในระดับต่ำกว่าคู่ เทียบโดยเฉพาะรถเมล์










3. ความคาดหวัง และความสามารถ ในการตอบสนองต่อความคาดหวังของบริการ

ศึกษาถึงความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้บริการและระดับที่บริการตอบสนองได้จาก 5 หัวข้อ ประกอบด้วย 1) ความปลอดภัยในการเดินทาง (Safe) 2) ประสิทธิภาพในการเดินทาง (Efficient) 3) ความสะดวกสบายในการเดินทาง (Convenient) 4) ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green) และ 5) ด้านความคุ้มค่า (Economical) รวมถึงตัวชี้วัดที่เป็นองค์ประกอบในแต่ละหัวข้อ

ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า




- ผลการประเมินความคาดหวัง 5 หัวข้อ จาก 52 ตัวชี้วัด อยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังที่มีต่อความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าด้านอื่น ๆ เล็กน้อย
- แม้ความสามารถในการตอบสนองของบริการรถไฟฟ้าจะอยู่ต่ำกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ แต่โดยรวมยังอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 9.35  | 9.38  | 9.27  | 9.06  | 9.37  |
| Safe (8 ตัวชี้วัด) | Efficient (9 ตัวชี้วัด) | Convenient (21 ตัวชี้วัด) | Green (8 ตัวชี้วัด) | Economical (6 ตัวชี้วัด) |
| ระดับความคาดหวัง (คะแนนเฉลี่ย) | | | | |
| 9.27 - 9.50 | 9.36 - 9.43 | 9.03 - 9.42 | 8.98 - 9.13 | 9.16 - 9.53 |
| ตัวชี้วัดที่คาดหวังสูงสุด | | | | |
| มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดต่างๆ ในสถานี (9.50) | ความรวดเร็วในการเดินทาง (9.43) | ที่นั่งสบาย/มีเพียงพอ (9.42) | การจัดการขยะ, เพิ่มพื้นที่สีเขียว (9.13) | ราคาเหมาะสมกับระยะทาง (9.53) |
| การใช้เทคโนโลยีตรวจจับเหตุการณ์ผิดปกติในสถานี (9.38) | ไม่เกิดปัญหาขัดข้องระหว่างทาง (9.40) | มีที่จอดรถบริเวณสถานีเพียงพอ/จุดจอดรับ-ส่งปลอดภัย (9.37) | ส่งเสริมการรีไซเคิลโดยตั้งจุดรีไซเคิลในสถานี (9.08) | ราคาเหมาะสมกับความเร็ว/เวลาที่ใช้เดินทาง (9.41) |
| ระดับที่ตอบสนองได้ (คะแนนเฉลี่ย) | | | | |
| 7.70 - 8.12 | 7.86 - 8.23 | 7.36 - 8.17 | 7.37 - 7.64 | 7.39 - 8.04 |
| ช่องว่างระหว่างระดับที่คาดหวังกับที่ตอบสนองได้ (ความคาดหวัง - ตอบสนองได้) | | | | |
| 1.38 - 1.52 | 1.20 - 1.55 | 1.08 - 2.06 | 1.48 - 1.72 | 1.35 - 1.80 |



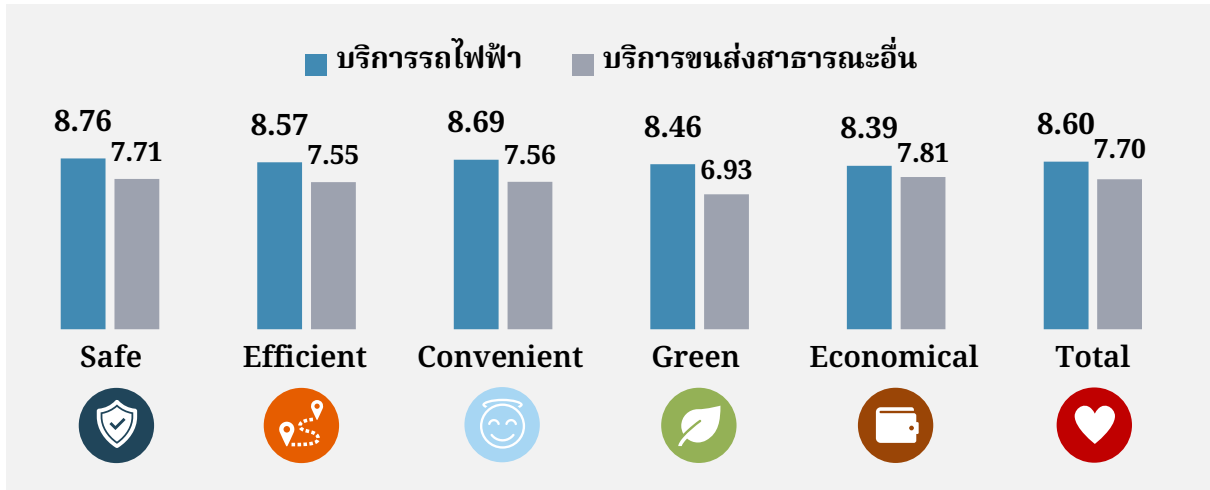
ผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะอื่น ๆ

- ผลการประเมินความคาดหวัง 5 หัวข้อ จาก 33 ตัวชี้วัด อยู่ในระดับสูง โดยความคาดหวังที่มีต่อความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าด้านอื่น ๆ เช่นเดียวกับในกลุ่มผู้ใช้รถไฟฟ้า
- หากเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ความสามารถในการตอบสนองต่อความคาดหวังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าค่อนข้างชัดเจน

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 9.33  | 9.39  | 9.26  | 8.84  | 9.39  |
| Safe (7 ตัวชี้วัด) | Efficient (5 ตัวชี้วัด) | Convenient (9 ตัวชี้วัด) | Green (8 ตัวชี้วัด) | Economical (4 ตัวชี้วัด) |
| ระดับที่ความคาดหวัง (คะแนนเฉลี่ย) | | | | |
| 9.22 - 9.49 | 9.31 - 9.54 | 9.14 - 9.40 | 8.70 - 9.05 | 9.34 - 9.46 |
| ตัวชี้วัดที่คาดหวังสูงสุด | | | | |
| ข้อดีไม่ประมาท เคารพกฎจราจร (9.49) | ความรวดเร็ว ในการเดินทาง (9.54) | พื้นที่โดยสาร สะดวกสบาย (9.40) | การเสนอส่วนลด สำหรับผู้โดยสาร สาธารณะ (9.05) | ราคาเหมาะสม ระยะทาง (9.46) |
| มีจุดขึ้นลง ปลอดภัย (9.41) | เดินทางถึงจุดหมาย โดยไม่ต้องเปลี่ยนไป ใช้ขนส่งอื่น (9.37) | ความสะอาด ภายในและภายนอก (9.31) | การออกนโยบาย ส่งเสริมการใช้ ขนส่งสาธารณะ (8.91) | ราคาเหมาะสม ความสะดวกสบาย ในการเดินทาง (9.40) |
| ระดับที่ตอบสนองได้ (คะแนนเฉลี่ย) | | | | |
| 7.01 - 7.23 | 6.92 - 7.28 | 6.71 - 7.19 | 6.76 - 7.07 | 7.25 - 7.67 |
| ช่องว่างระหว่างระดับที่คาดหวังกับที่ตอบสนองได้ (ความคาดหวัง - ตอบสนองได้) | | | | |
| 2.13 - 2.43 | 2.06 - 2.45 | 2.07 - 2.59 | 1.96 - 2.39 | 1.81 - 2.13 |



4. ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ



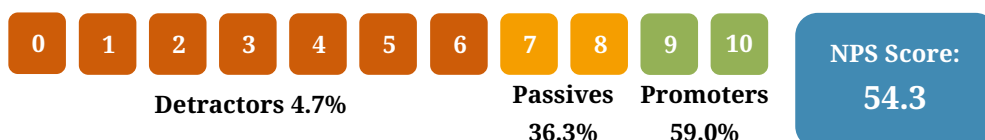
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า อยู่ที่ 8.60 หรือในระดับ “พอใจ” สะท้อนว่าแม้ความสามารถในการตอบสนองการบริการต่ำกว่าที่คาดหวัง แต่ยังอยู่ในระดับที่ผู้บริการยอมรับได้ ส่งผลให้ภาพรวมยังรู้สึกพึงพอใจ และส่วนใหญ่มีแนวโน้มใช้บริการต่อไป

ความพึงพอใจของกลุ่มที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะอื่น (ไม่ใช้รถไฟฟ้า) อยู่ที่ 7.70 หรือระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ต่ำกว่ารถไฟฟ้าชัดเจน ในกลุ่มนี้เมื่อสอบถามถึงแนวโน้มที่จะใช้บริการรถไฟฟ้าในอนาคต พบว่ามีทิศทางที่ดี



Net Promoter Score (NPS) เป็นตัวชี้วัดความภักดีของลูกค้าต่อองค์กร

คำนวณจาก % Promoters - % Detractors



หมายเหตุ มาตรฐานค่า NPS Score ที่ดีควรเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม โดยค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม Logistics & Transportation ทั่วโลก ในปี 2024 อยู่ที่ประมาณ 40 (อ้างอิงจากเว็บไซต์ Retently)



• ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า

การวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์ถดถอยพบว่า ปัจจัยหลักทั้ง 5 หัวข้อ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงระดับความพึงพอใจโดยรวมได้ระหว่าง 7.9% ถึง 13.1%



Safe

7.9%



Efficient

9.5%



Convenient

11.5%



Green

5.3%













Economical

13.1%

เมื่อพิจารณาต่อไปถึงระดับตัวชี้วัดจาก 5 หัวข้อหลัก รวม 42 ด้าน พบตัวชี้วัดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจทั้งหมด 10 ด้าน ระดับอิทธิพลอยู่ระหว่าง 8.3% ถึง 18.5%

• ตัวชี้วัดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

- 18.5%  ค่าโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับ
- 14.1%  ค่าโดยสารเหมาะสมกับระยะทาง
- 12.4%  มีเจ้าหน้าที่ รปภ. ประจำจุดต่าง ๆ อย่างเพียงพอ (ในสถานี)
- 12.3%  ความถี่ในการเดินรถเพียงพอต่อความต้องการ
- 11.6%  เจ้าหน้าที่ รปภ. ตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินได้ทันที (ในสถานี)
- 11.2%  เพิ่มพื้นที่สีเขียวและปรับปรุงคุณภาพอากาศ
- 10.9%  ค่าโดยสารเหมาะสมกับความรวดเร็ว/ ระยะเวลาในการเดินทาง
- 10.1%  ที่จอดรถบริเวณสถานีเพียงพอ มีจุดจอดรถรับ-ส่ง ปลอดภัย
- 9.2%  การจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพในสถานีและตู้โดยสารรถไฟฟ้า
- 8.3%  การเชื่อมต่อระหว่างสถานีรถไฟฟ้า กับสถานที่รอบ ๆ

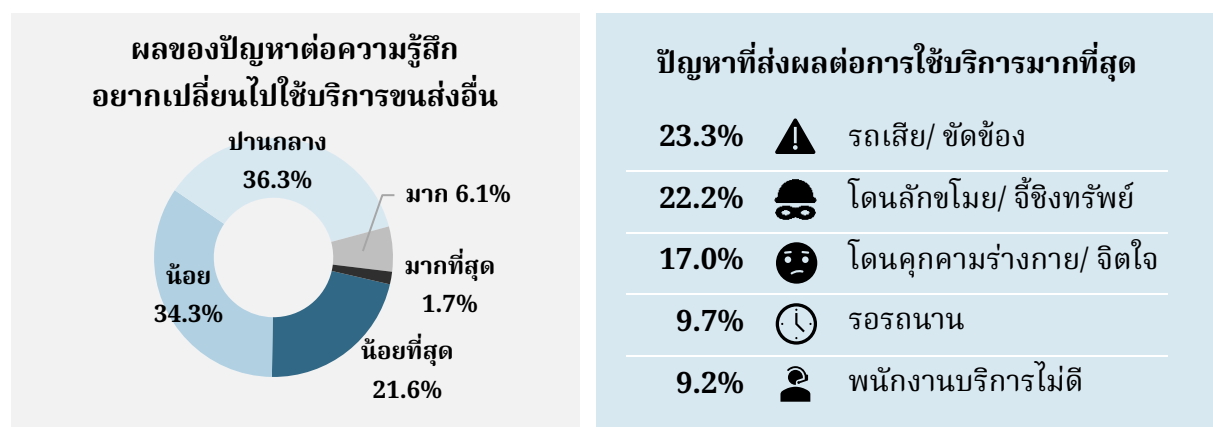
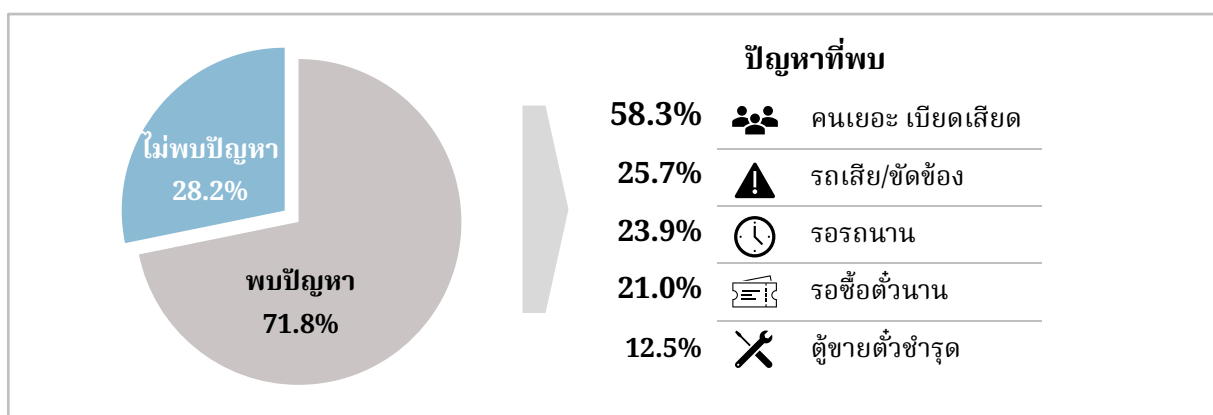
กล่าวได้ว่าการกำหนดทิศทางการบริหารจัดการบริการด้านต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจ ปัจจัยด้านค่าโดยสารถือเป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด อย่างไรก็ตามปัจจัยอื่น ๆ ก็ต่างมีความสำคัญและจำเป็นต้องพิจารณาควบคู่กันไป



5. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการส่งเสริมการใช้บริการรถไฟฟ้า

. ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการรถไฟฟ้า

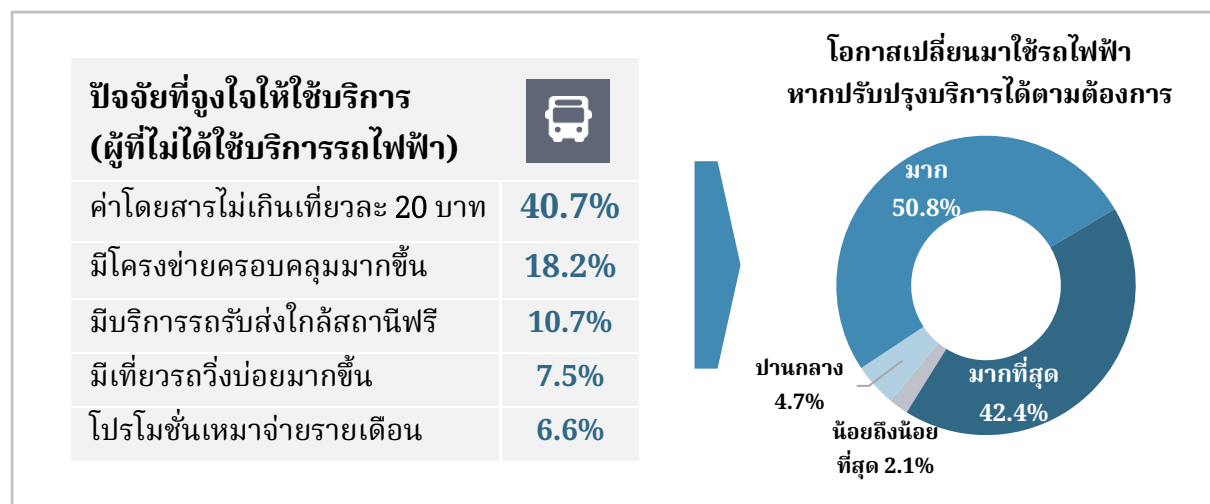
ผู้ให้บริการ 71.8% เคยประสบปัญหาจากการใช้บริการรถไฟฟ้า แต่ยังส่งผลต่อความรู้สึกอยากเปลี่ยนไปใช้บริการขนส่งสาธารณะอื่นไม่มาก อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่ควรเฝ้าระวัง ได้แก่ ปัญหาการรถเสียหรือขัดข้อง เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการสูงสุด 23.3% และยังเป็นปัญหาที่พบมากเป็นอันดับที่สองอีกด้วย






ปัจจัยจูงใจให้ใช้บริการรถไฟฟ้า

ในกลุ่มผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการ ปัจจัยจูงใจสามารถกระตุ้นโอกาสการใช้บริการรถไฟฟ้าได้สูงเกิน 90% โดยมีปัจจัยสำคัญคือค่าโดยสาร ทั้งนี้ หากพิจารณาเฉพาะปัจจัยที่ดำเนินการได้ในระยะสั้น ได้แก่ บริการรถรับส่งใกล้สถานีฟรี การเพิ่มเที่ยวรถ และโปรโมชั่นเหมาจ่ายรายเดือน เมื่อรวมกับปัจจัยด้านค่าโดยสาร จะมีน้ำหนักในการจูงใจสูงถึง 65.5%

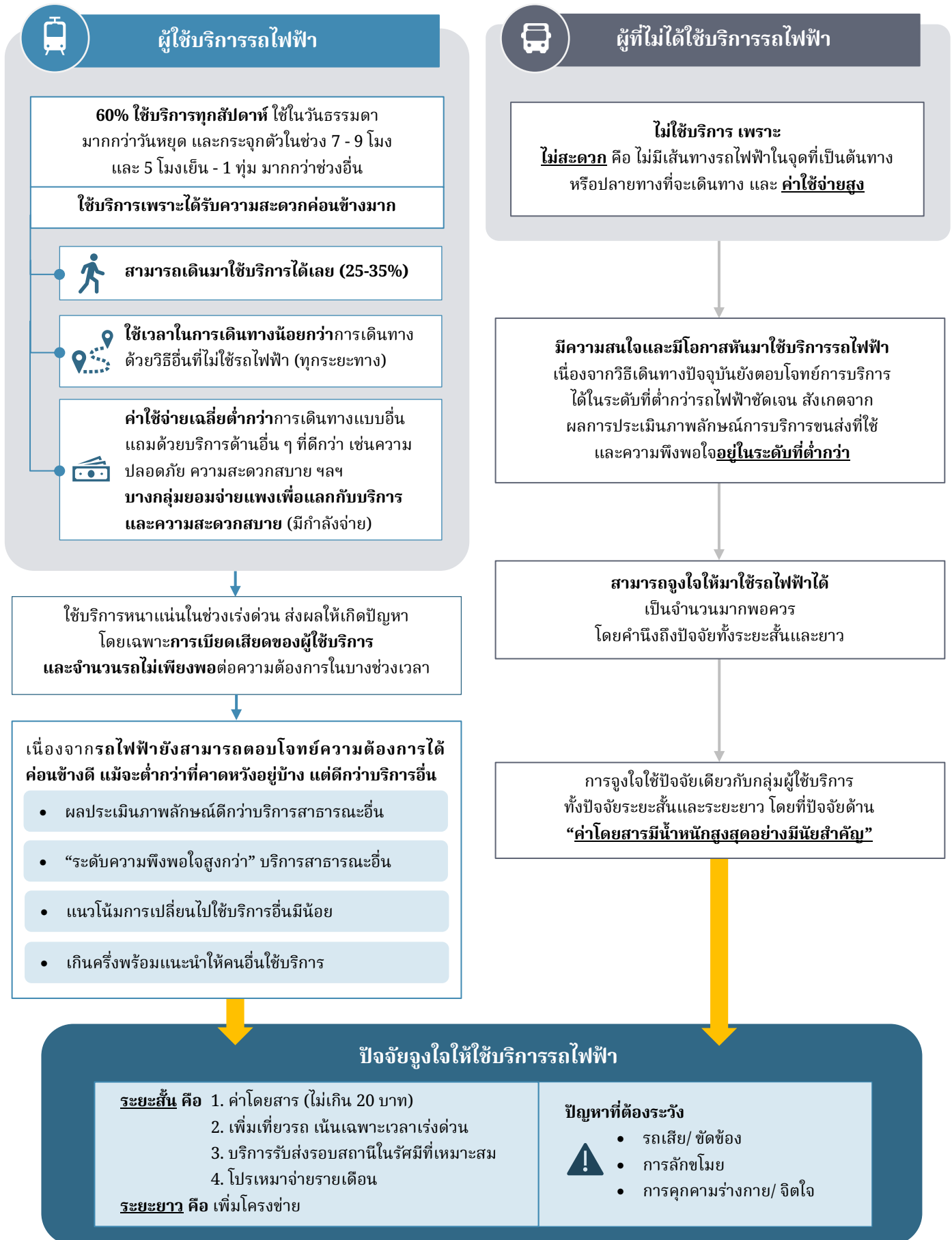


ในกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่ใช้ทุกสัปดาห์กับกลุ่มที่ใช้บริการด้วยความถี่ต่ำกว่า พบแนวโน้มไม่แตกต่างกัน ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือค่าโดยสารเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ มีข้อสังเกตเพิ่มเติม คือ โปรโมชั่นเหมาจ่ายรายเดือนเป็นปัจจัยที่กลุ่มที่ใช้บริการทุกสัปดาห์ให้น้ำหนักสูงกว่า ผู้ที่ใช้บริการในความถี่ต่ำกว่า อย่างชัดเจน 12.0% : 6.4%

|  ปัจจัยที่จูงใจให้ใช้บริการเพิ่มขึ้น | กลุ่มใช้บ่อย (ทุกสัปดาห์) | กลุ่มใช้ไม่บ่อย | ภาพรวม |
|---|---------------------------|-----------------|--------|
| ค่าโดยสารไม่เกินเที่ยวละ 20 บาท | 35.6% | 36.7% | 36.0% |
| มีเที่ยวรถวิ่งบ่อยมากขึ้น | 11.0% | 11.5% | 11.2% |
| มีโครงข่ายครอบคลุมมากขึ้น | 10.7% | 11.4% | 11.0% |
| มีบริการรถรับส่งใกล้สถานีฟรี | 9.3% | 11.3% | 10.1% |
| โปรโมชั่นเหมาจ่ายรายเดือน | 12.0% | 6.4% | 9.8% |



สรุปผลการสำรวจกลุ่มรถไฟฟ้า





ผลสำรวจกลุ่มรถไฟ

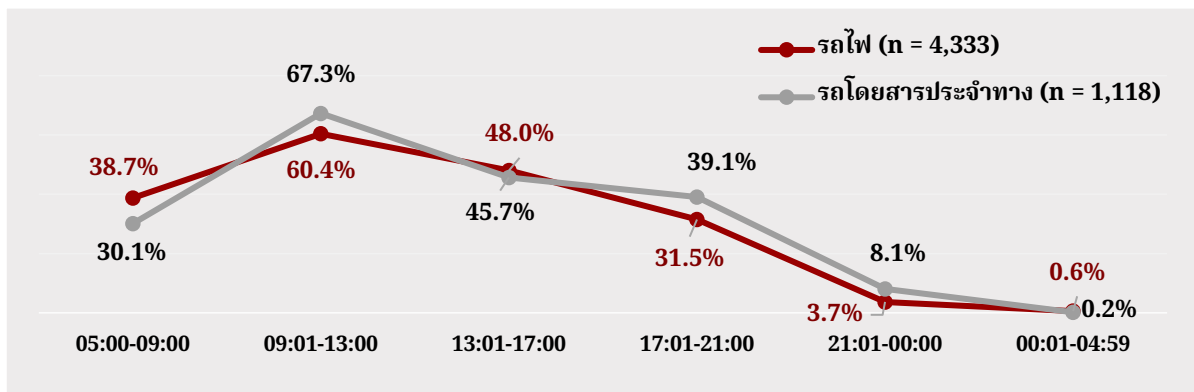
1. พฤติกรรมการใช้บริการ

รถไฟเป็นบริการระดับทั่วประเทศ มีกลุ่มเป้าหมาย และวัตถุประสงค์การเดินทางที่หลากหลาย การสำรวจครั้งนี้มุ่งเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้รถไฟ กับผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศและไม่ปรับอากาศ (สำรวจจากสถานีขนส่งประจำจังหวัด) พบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1

ช่วงเวลาในการเดินทางของผู้ใช้รถไฟและรถโดยสารประจำทาง

กลุ่มที่ใช้รถไฟและรถโดยสารประจำทาง เดินทางในช่วงเวลาเดียวกัน ช่วงที่มีความหนาแน่นสูงอยู่ระหว่าง 09:01-13:00 น.

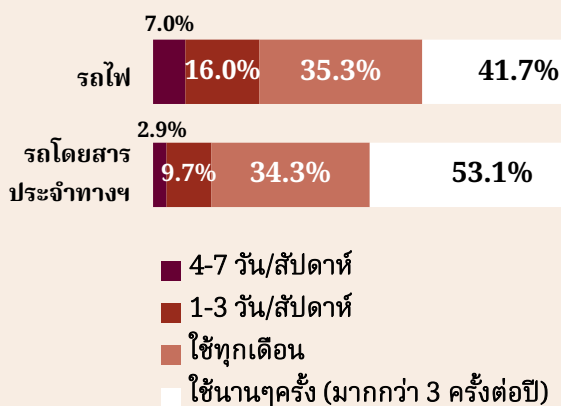


2

ความถี่ในการใช้รถไฟ และการชำระค่าบริการ

กลุ่มที่ใช้รถไฟใช้บริการโดยเฉลี่ยบ่อยกว่ารถโดยสารประจำทาง ส่วนใหญ่ซื้อตั๋วที่สถานีรถไฟ การจองตั๋วรถมีไม่มาก

• ความถี่ในการใช้บริการ



• ช่องทางการซื้อ/ จองตั๋วรถไฟ

91.0% ช่องขายตั๋วที่สถานี
5.5% เว็บไซต์ รฟท.
1.9% แอป SRT D-Ticket

• การจองตั๋วล่วงหน้า

90.9% ไม่จองล่วงหน้า
9.1% จองล่วงหน้า (เฉลี่ย 7 วัน)



3

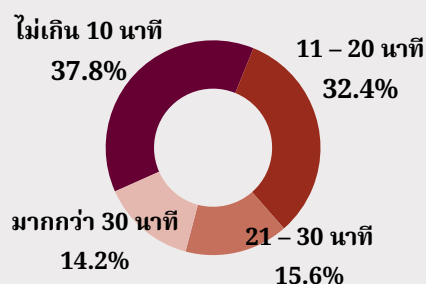
การเดินทางมาใช้บริการรถไฟ

กลุ่มที่ใช้รถไฟยังต้องใช้พาหนะส่วนบุคคลและบริการขนส่งสาธารณะ เพื่อมาใช้บริการ 80% อย่างไรก็ตามส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่เกิน 20 นาที

• วิธีการเดินทางมาสถานีรถไฟ (n = 4,333)

- 46.7% ขนส่งสาธารณะ
- 32.3% ครอบครัว/เพื่อน มาส่ง
- 12.3% รถส่วนตัว
- 6.8% เดิน
- 3.0% รถไฟฟ้า

• เวลาที่ใช้เดินทางมาสถานี



4

เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการเดินทางเมื่อใช้และไม่ใช้บริการรถไฟ

กลุ่มที่ใช้รถไฟเสียค่าใช้จ่ายถูกกว่าแต่ใช้เวลาเดินทางนานกว่า ยกเว้นการเดินทางในระยะสั้น คือไม่เกิน 50 กิโลเมตร ใช้เวลาไม่แตกต่างกัน

| ระยะทาง | เดินทางด้วยรถไฟ | | เดินทางด้วยวิธีอื่น | |
|----------------|-------------------|------------------|---------------------|------------------|
| | เวลาที่ใช้ (นาที) | ค่าใช้จ่าย (บาท) | เวลาที่ใช้ (นาที) | ค่าใช้จ่าย (บาท) |
| ไม่เกิน 50 กม. | 76 | 37 | 76 | 134 |
| 51 – 100 กม. | 131 | 60 | 100 | 238 |
| 101 – 200 กม. | 205 | 104 | 158 | 404 |
| 201 – 300 กม. | 309 | 168 | 242 | 547 |
| 301 – 400 กม. | 404 | 243 | 319 | 791 |
| 401 – 500 กม. | 519 | 326 | 418 | 951 |

*รวมค่าใช้จ่ายตั้งแต่ต้นจนถึงปลายทาง โดยเฉลี่ยเดินทาง 2-3 ต่อ



2. การรับข่าวสาร

และภาพลักษณ์ของบริการขนส่งรูปแบบต่าง ๆ

• การรับข่าวสารรถไฟ

75.6% ของผู้ใช้บริการรถไฟ ติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับรถไฟ โดยส่วนใหญ่ติดตามที่สถานีรถไฟ รองลงมาคือเว็บไซต์ รฟท.



59.6%

ในสถานีรถไฟ



22.2%

เว็บไซต์ รฟท.



13.4%

ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย



9.2%

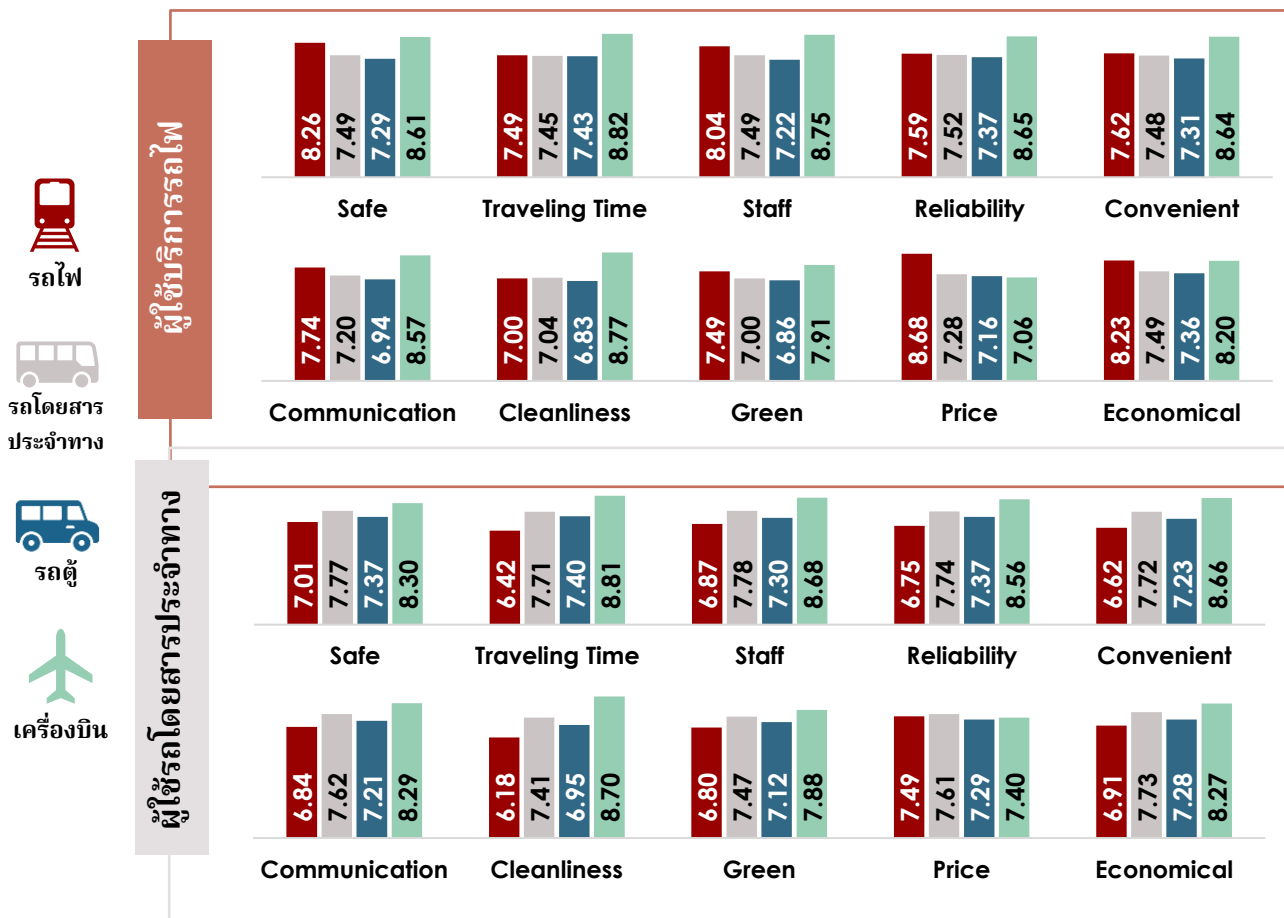
แอปพลิเคชัน SRT Timetable

24.4%

ไม่ได้ติดตาม

• ภาพลักษณ์ของบริการขนส่งรูปแบบต่าง ๆ

ภาพลักษณ์ของเครื่องบินโดดเด่นกว่าขนส่งสาธารณะอื่น ยกเว้นด้านค่าโดยสารและความคุ้มค่า ที่ผู้ใช้บริการรถไฟประเมินว่ารถไฟดีที่สุด ในขณะที่กลุ่มที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางประเมินภาพลักษณ์รถไฟดี้อยกว่าขนส่งสาธารณะอื่นในทุกด้าน





ข้อสังเกตที่น่าสนใจอีกประการคือ สถานีรถไฟถือเป็นศูนย์กลางสำคัญของการให้บริการ ทั้งการซื้อตั๋วและการหาข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นการพัฒนาปรับปรุงสถานีรถไฟให้สามารถรองรับและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญ ขณะเดียวกันต้องมีกลยุทธ์ในการกระจายบริการข้างต้นไปยังช่องทางอื่น ๆ เพื่อลดภาระของสถานีที่ปัจจุบันถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางการบริการลง








3. ความคาดหวัง และความสามารถ ในการตอบสนองต่อความคาดหวังของบริการ

ศึกษาถึงความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้บริการและระดับที่บริการตอบสนองได้จาก 5 หัวข้อ ประกอบด้วย 1) ความปลอดภัยในการเดินทาง (Safe) 2) ประสิทธิภาพในการเดินทาง (Efficient) 3) ความสะดวกสบายในการเดินทาง (Convenient) 4) ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green) และ 5) ด้านความคุ้มค่า (Economical) รวมถึงตัวชี้วัดที่เป็นองค์ประกอบในแต่ละหัวข้อ

ผู้ใช้บริการรถไฟ

- ผลการประเมินความคาดหวัง 5 หัวข้อ จาก 57 ตัวชี้วัด อยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังที่มีต่อความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าด้านอื่น ๆ เล็กน้อย
- มีตัวชี้วัดหลายด้านที่ยังตอบสนองต่อความคาดหวังได้ในระดับปานกลาง ทำให้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับสิ่งที่ทำได้จริงสูงกว่ารถไฟ

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 8.99  | 8.97  | 8.83  | 8.63  | 9.11  |
| Safe (8 ตัวชี้วัด) | Efficient (9 ตัวชี้วัด) | Convenient (26 ตัวชี้วัด) | Green (8 ตัวชี้วัด) | Economical (6 ตัวชี้วัด) |
| ระดับที่ความคาดหวัง (คะแนนเฉลี่ย) | | | | |
| 8.95 - 9.13 | 8.90 - 9.05 | 8.44 - 9.01 | 8.49 - 8.80 | 8.79 - 9.27 |
| ตัวชี้วัดที่คาดหวังสูงสุด | | | | |
| มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดต่างๆ ในสถานี (9.13) | พนักงานให้ข้อมูล/อำนวยความสะดวกในดี (9.05) | การสื่อสารข้อมูลการเดินทาง (9.01) | การจัดการขยะ (8.80) | ราคาเหมาะสมกับระยะทาง (9.27) |
| การใช้เทคโนโลยีตรวจจับเหตุการณ์ผิดปกติในสถานี (9.01) | ความตรงต่อเวลาตามตารางเดินรถ (9.02) | การออกแบบพื้นที่สะดวกต่อผู้พิการ ผู้มีครรภ์ ผู้สูงอายุ (9.00) | การส่งเสริมการใช้เคิล (8.72) | ราคาเหมาะสมกับความรวดเร็ว/เวลาที่ใช้เดินทาง (9.16) |
| ระดับที่ตอบสนองได้ (คะแนนเฉลี่ย) | | | | |
| 7.41 - 7.66 | 7.17 - 7.65 | 6.40 - 7.61 | 6.89 - 7.24 | 7.78 - 8.18 |
| ช่องว่างระหว่างระดับที่คาดหวังกับที่ตอบสนองได้ (ความคาดหวัง - ตอบสนองได้) | | | | |
| 1.48 - 1.59 | 1.37 - 1.80 | 1.29 - 2.40 | 1.60 - 1.87 | 1.10 - 1.38 |



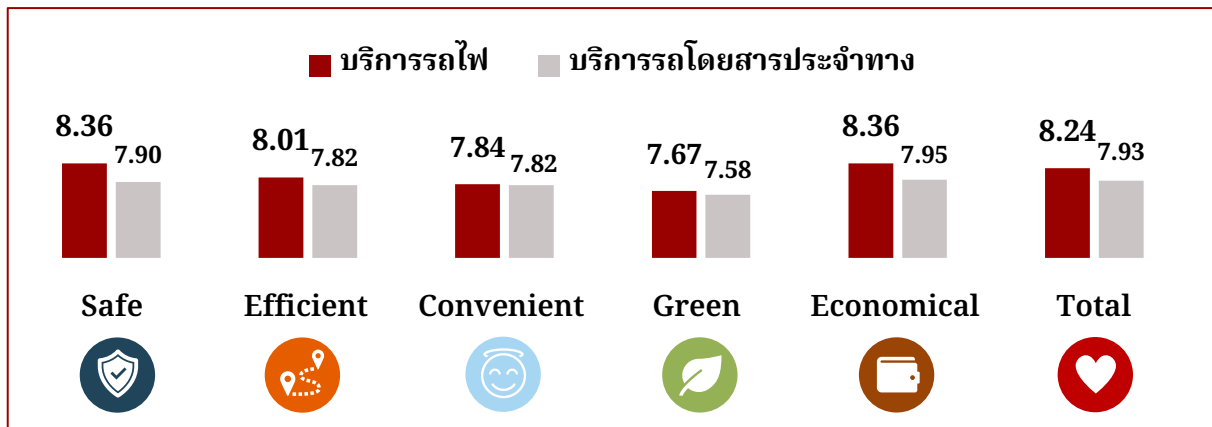
ผู้ใช้บริการรถไฟโดยสารประจำทางปรับอากาศและไม่ปรับอากาศ

- ผลการประเมินความคาดหวัง 5 หัวข้อ จาก 33 ตัวชี้วัด อยู่ในระดับสูง โดยความคาดหวังที่มีต่อความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าด้านอื่น ๆ เช่นเดียวกับในกลุ่มผู้ใช้รถไฟ
- หากเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟ ความสามารถในการตอบสนองต่อความคาดหวังอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน แต่สามารถตอบสนองได้ดีกว่าชัดเจนในด้านความสะดวกสบาย

| | | | | |
|--|---|---|--|---------------------------------------|
| 9.10 | 9.10 | 9.03 | 8.70 | 9.25 |
| Safe (7 ตัวชี้วัด) | Efficient (5 ตัวชี้วัด) | Convenient (9 ตัวชี้วัด) | Green (8 ตัวชี้วัด) | Economical (4 ตัวชี้วัด) |
| ระดับที่ความคาดหวัง (คะแนนเฉลี่ย) | | | | |
| 8.99 - 9.26 | 9.04 - 9.17 | 8.96 - 9.12 | 8.64 - 8.81 | 9.21 - 9.32 |
| ตัวชี้วัดที่คาดหวังสูงสุด | | | | |
| มีจุดขึ้นลงปลอดภัย (9.26) | เชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่นได้สะดวก ราบรื่น (9.17) | ป้ายรถ/จุดจอดรถอยู่ในจุดที่สะดวกเข้าถึงได้ง่าย (9.12) | การเสนอส่วนลดสำหรับผู้โดยสาร สาธารณะ (8.81) | ราคาเหมาะสมกับระยะทาง (9.32) |
| มีจุดจอดชัดเจน ไม่กีดขวางการจราจร (9.12) | ความรวดเร็วในการเดินทาง (9.12) | ความสะดวกในการซื้อตั๋ว (9.10) | การเพิ่มเส้นทางรถเมล์ที่เชื่อมต่อกับสถานีรถไฟ (8.75) | ราคาเหมาะสมกับความเร็ว/ระยะทาง (9.24) |
| ระดับที่ตอบสนองได้ (คะแนนเฉลี่ย) | | | | |
| 7.60 - 7.77 | 7.62 - 7.72 | 7.37 - 7.85 | 7.19 - 7.38 | 7.75 - 7.91 |
| ช่องว่างระหว่างระดับที่คาดหวังกับที่ตอบสนองได้ (ความคาดหวัง – ตอบสนองได้) | | | | |
| 1.38 - 1.50 | 1.37 - 1.53 | 1.25 - 1.61 | 1.62 - 1.80 | 1.37 - 1.47 |



4. ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟ โดยรวม อยู่ที่ 8.24 หรือในระดับ “พอใจ” รวมถึงใน 3 หัวข้อ คือ ความปลอดภัย ประสิทธิภาพในการเดินทาง และความคุ้มค่า ซึ่งสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้รถโดยสารประจำทางชัดเจน ส่วนอีกสองหัวข้อ อยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” แต่ยังถือว่า ผู้ใช้บริการยังยอมรับได้ และโดยส่วนใหญ่มี แนวโน้มใช้บริการต่อไป

ความพึงพอใจของกลุ่มที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง (ไม่ใช้รถไฟ) โดยรวมอยู่ที่ 7.93 หรือระดับ “ค่อนข้างพอใจ” เช่นเดียวกับทั้ง 5 หัวข้อ สะท้อนว่าแม้จะสามารถตอบสนองต่อ ความคาดหวังได้ใกล้เคียงกับรถไฟ แต่ผู้ใช้รถโดยสารยอมรับได้น้อยกว่า ในกลุ่มนี้เมื่อ สอบถามถึงแนวโน้มที่จะใช้บริการรถไฟใน อนาคตมีทิศทางที่ดี



ความตั้งใจที่จะ ใช้รถไฟต่อไปในอนาคต

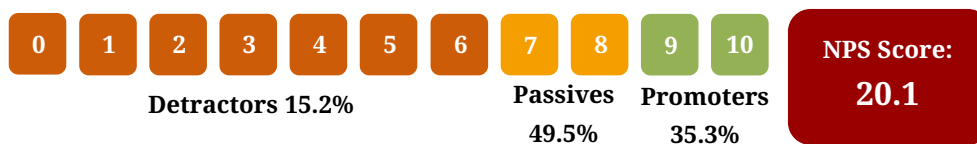
- 0.0% ตั้งใจว่าจะไม่ใช่
- 0.6% น่าจะไม่ใช่
- 3.7% ยังไม่แน่ใจ
- 46.6% น่าจะใช้ต่อไป
- 49.1% ตั้งใจจะใช้



แนวโน้มที่จะ ใช้บริการรถไฟในอนาคต

- 2.4% ไม่คิดจะใช้เลย
- 6.3% น่าจะไม่ใช่
- 36.9% ยังไม่แน่ใจ
- 42.9% น่าจะใช้
- 11.5% มีแนวโน้มสูงที่จะใช้

Net Promoter Score (NPS) เป็นตัวชี้วัดความภักดีของลูกค้าต่อองค์กร
คำนวณได้จาก % Promoters - % Detractors



หมายเหตุ มาตรฐานค่า NPS Score ที่ดีควรเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม โดยค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม Logistics & Transportation ทั่วโลก ในปี 2024 อยู่ที่ประมาณ 40 (อ้างอิงจากเว็บไซต์ Retently)



• ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟ

การวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยพบว่า ปัจจัยหลักทั้ง 5 หัวข้อ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงระดับความพึงพอใจโดยรวมได้ระหว่าง 10.0% ถึง 17.7%



Safe
10.0%



Efficient
14.4%



Convenient
17.2%



Green
16.7%



Economical
17.7%

เมื่อพิจารณาต่อไปถึงระดับตัวชี้วัดจาก 5 หัวข้อหลัก รวม 42 ด้าน พบตัวชี้วัดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจทั้งหมด 22 ด้าน ระดับอิทธิพลอยู่ระหว่าง 7.9% ถึง 13.6%

• ตัวชี้วัดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ เรียงตามลำดับความสำคัญ 10 อันดับ ดังนี้

- 13.6% การจัดการขบวนอย่างมีประสิทธิภาพภายในสถานีและตู้โดยสาร
- 13.5% ราคาเหมาะสมกับความรวดเร็ว และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง
- 13.3% การจัดทำข้อมูลและแคมเปญกระตุ้นให้ผู้โดยสารใช้รถไฟมากขึ้น
- 13.2% ข้อมูลการเดินทางถูกต้อง ทันเหตุการณ์
- 13.0% มีเจ้าหน้าที่ รปภ. ประจำจุดต่างๆ อย่างเพียงพอ (ในสถานี)
- 12.7% เจ้าหน้าที่ รปภ. ในตู้โดยสารสามารถช่วยเหลือ/ ตอบสนอง ต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินได้ทันที
- 11.9% การสนับสนุนการเดินทางร่วมกับรถไฟเพื่อลดการใช้รถส่วนตัว
- 10.7% ราคาตั๋วโดยสารมีความเหมาะสมกับความปลอดภัยในการเดินทาง
- 10.4% ราคาตั๋วโดยสารมีความเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับ
- 10.1% ความตรงต่อเวลา ออกและถึงสถานีปลายทางตามตารางการเดินรถ
- 10.1% ความสบายของที่นั่งในขบวนตู้โดยสาร

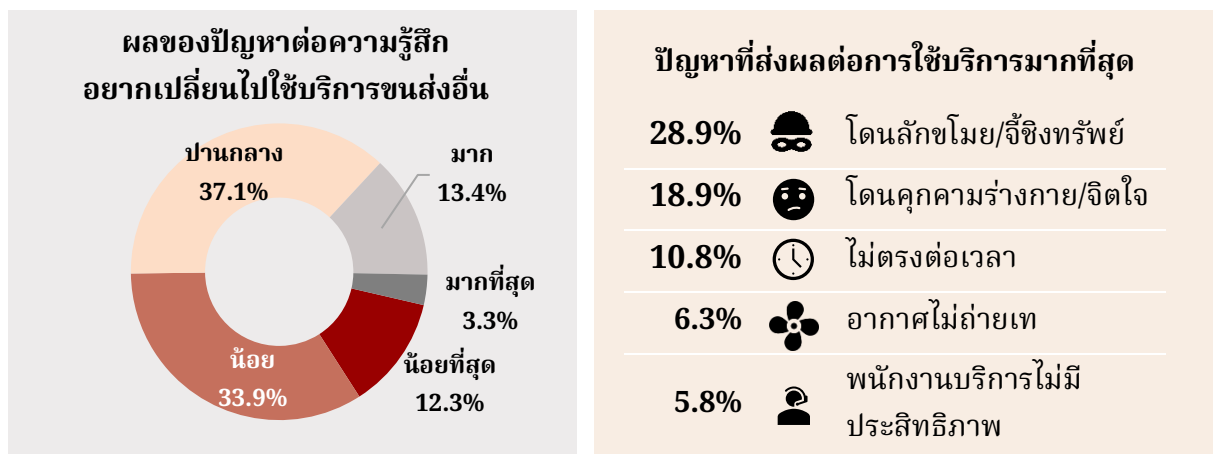
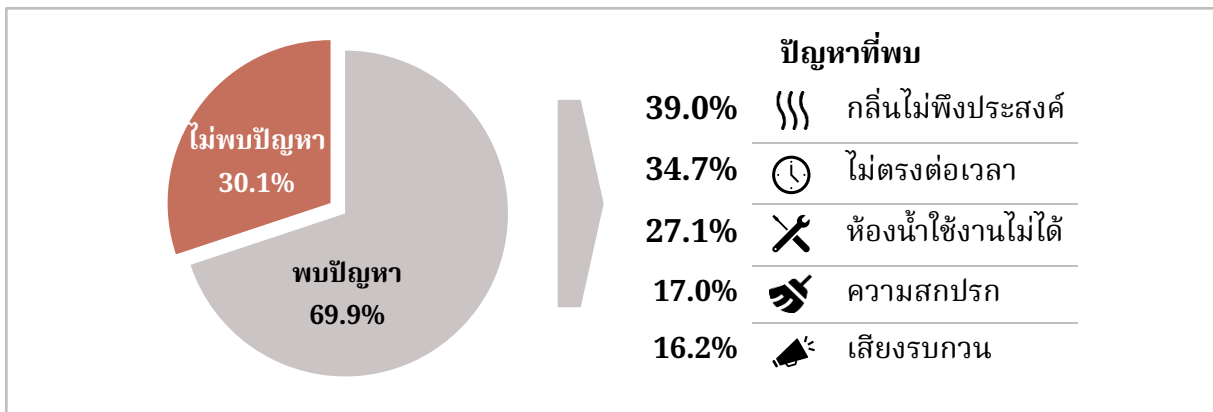
กล่าวได้ว่าแนวทางบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจในกลุ่มผู้ให้บริการรถไฟค่อนข้างซับซ้อนกว่ารถไฟฟ้า เนื่องจากมีปัจจัยหลายด้านที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับที่ใกล้เคียงกัน ทำให้ต้องมีการกำหนดทิศทางการดำเนินการในลักษณะคู่ขนานกันไป



5. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการส่งเสริมการใช้บริการรถไฟ

ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการรถไฟ

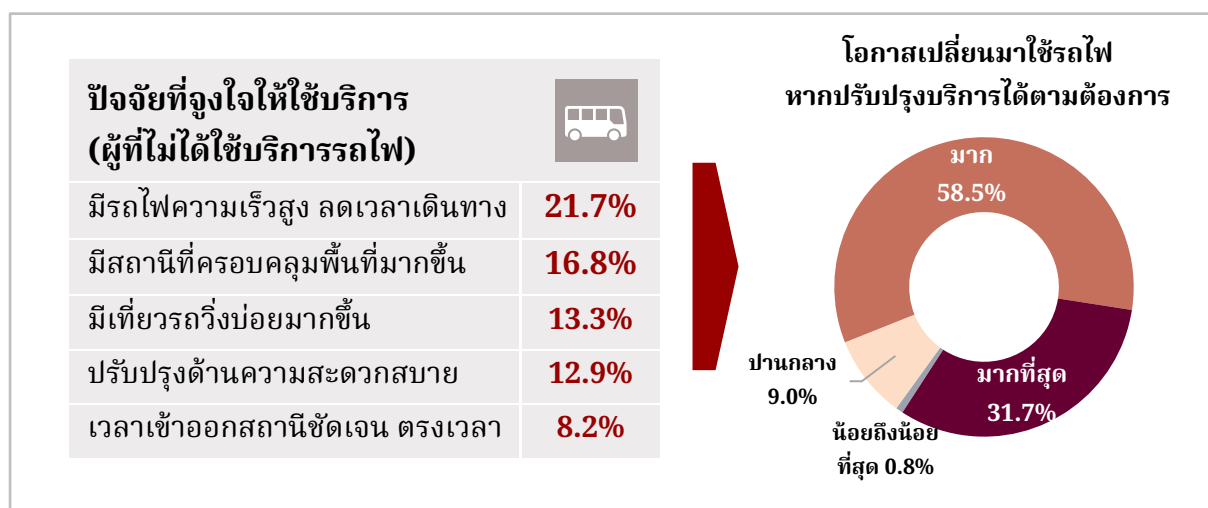
- ผู้ให้บริการ 79.9% เคยประสบปัญหาจากการใช้บริการรถไฟ และมีโอกาสเปลี่ยนไปใช้ขนส่งสาธารณะอื่นสูงกว่าในกลุ่มรถไฟ โดยกลุ่มที่รู้สึกในระดับปานกลางมี 37.1% ส่วนที่รู้สึกมากถึงมากที่สุดมีถึง 16.7%
- ปัญหาที่ควรเฝ้าระวัง ได้แก่ ปัญหาการลักขโมย/ จี้ชิงทรัพย์ การคุกคามร่างกาย/ จิตใจ รวมถึงปัญหารถไฟมาไม่ตรงเวลาซึ่งเป็นปัญหาที่พบมากเป็นอันดับสองด้วย





ปัจจัยจูงใจให้ใช้บริการรถไฟ

ในกลุ่มผู้ที่ใช้บริการรถไฟโดยสารประจำทาง ปัจจัยจูงใจสามารถกระตุ้นโอกาสการใช้บริการรถไฟได้สูงเกิน 90% อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่มีผลจูงใจแตกต่างจากกลุ่มรถไฟฟ้า กล่าวคือ น้ำหนักกระจายไปในหลายปัจจัย และปัจจัยระยะยาวมีน้ำหนักค่อนข้างมาก สูงสุดคือ การมีรถไฟความเร็วสูง ซึ่งมีน้ำหนักถึง 1 ใน 5



ในกลุ่มผู้ให้บริการรถไฟในปัจจุบัน ปัจจัยจูงใจให้ใช้บริการเพิ่มขึ้นมีความซับซ้อนกว่า เนื่องจากน้ำหนักของแรงจูงใจกระจายไปใกล้เคียงกันหลายปัจจัย โดยปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดแตกต่างจากกลุ่มผู้ที่ใช้บริการรถไฟโดยสารประจำทาง ได้แก่ การปรับปรุงความสะดวกสบาย รองลงมาคือ การมีรถไฟความเร็วสูง ผลสอดคล้องกันทั้งในกลุ่มที่ใช้บริการทุกเดือนและกลุ่มที่ใช้บริการด้วยความถี่ที่ต่ำกว่า

|  ปัจจัยที่จูงใจให้ใช้บริการเพิ่มขึ้น | กลุ่มใช้บ่อย (ทุกเดือน) | กลุ่มใช้ไม่บ่อย | ภาพรวม |
|---|-------------------------|-----------------|--------|
| ปรับปรุงด้านความสะดวกสบาย | 18.1% | 19.3% | 18.6% |
| มีรถไฟความเร็วสูง ลดเวลาการเดินทาง | 15.9% | 16.3% | 16.0% |
| มีเที่ยวรถวิ่งบ่อยมากขึ้น | 15.1% | 15.8% | 15.4% |
| เวลาเข้า ออกสถานีชัดเจน ตรงเวลา | 10.6% | 10.5% | 10.6% |
| มีสถานที่ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น | 10.1% | 9.8% | 10.0% |



สรุปผลการสำรวจกลุ่มรถไฟ

