

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การใช้บริการยานพาหนะของประชากรในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีผลมาจาก การกระจายทางภูมิศาสตร์ของย่านที่พักอาศัย และแหล่งงาน โรงเรียน สถาบันการศึกษา และมหาวิทยาลัย สถานประกอบการธุรกิจ และศูนย์การค้าเกิดเพิ่มขึ้นมากมาย ทั้งขยายตัวแผ่กว้างออกไปทุกที่อย่างไร้ทิศทาง การขนส่งและการสัญจร ไปมาของประชากรในเมืองหลวงอย่างกรุงเทพมหานคร ระดับชนชั้น คนงานหรือลูกจ้างจะเริ่มออกจากที่พักของตนประมาณ 04.00 - 04.30 น. อย่างเช้าที่สุด ชนชั้น ระดับกลางจะออกจากที่พักของตนประมาณ 07.00 น. เป็นต้นไปจึงทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้ บริการยานพาหนะนับตั้งแต่รถประจำทางธรรมดา รถประจำทางระบบปรับอากาศ บ้างก็ใช้รถยนต์ ส่วนตัว ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีรถเมล์เล็กให้บริการ โดยเอกชน บ้างก็มีรถประจำทางร่วมของเอกชน ที่ได้รับสัมปทานอนุญาตให้เปิดบริการรถประจำทางร่วมกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร ยิ่งไปกว่านั้น มีรถตู้ระบบปรับอากาศเปิดบริการรับส่งผู้โดยสารเป็นรถประจำทางอีกแบบหนึ่ง หรือ ใช้รถไฟฟ้าลอยฟ้า บีทีเอส (BTS) ยิ่งผู้คนที่อาศัยอยู่ฝั่งธนบุรี ก็ใช้บริการเรือข้ามฟาก เรือด่วนเลียบ แม่น้ำเจ้าพระยา หรือเรือด่วนคลองแสนแสบ ขึ้นอยู่กับแหล่งที่พักอาศัยที่แตกต่าง นับได้ว่าสามารถรองรับการขนส่งและการสัญจรมีความคล่องตัวพอสมควร แต่ทำให้เกิดปัญหาจราจรติดขัดอย่างรุนแรง จนกระทั่งทุกวันนี้การถมคูคลอง และการลดพื้นที่ทางเท้า เพื่อเพิ่มผิวจราจรสำหรับขุดขุดยาน และการสร้างถนนใหม่ขึ้นมาเรื่อย ๆ สำหรับรถยนต์ ดูเหมือนว่า จะเป็นความพยายามเดียวที่สามารถทำได้ ขณะที่มาตรการการควบคุมจัดระบบจราจร การทำให้การเดินทางสั้นลง และจำกัดจำนวนรถใช้รถยนต์ส่วนบุคคลที่ไม่จำเป็น เพื่อส่งเสริมการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะ ลดมลพิษในอากาศ และประหยัดพลังงาน ยังยากที่จะทำให้เป็นได้สำหรับสภาพปัจจุบัน

ผลข้างเคียงจากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมและการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรในกรุงเทพมหานคร และเมืองบริวาร อาทิ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการและนครปฐม ทำให้ปัญหาจราจรที่เป็นอยู่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นไปอีก การจราจรในท้องถนนกรุงเทพมหานคร ตามถนนสำคัญ ๆ ติดขัดเป็นประจำทุกวัน ก่อให้ความสูญเสียอย่างใหญ่หลวงทั้งต่อการผลิตและกิจการงาน อากาศเสียและเสียงรบกวนจากการจราจรที่เพิ่มขึ้น ได้มาถึงจุดที่เป็นอันตรายอย่างร้ายแรง ต่อคุณภาพชีวิต การเป็นอยู่และสุขภาพของผู้คนในเมืองหลวงเป็นยิ่งนัก

ตราบไคที่การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างของระบบการขนส่งมวลชนในเมืองหลวง กรุงเทพมหานครยังไม่เกิดขึ้น การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของเมืองหลักสำคัญ ๆ ก็จะถึงจุดที่ไม่สามารถพัฒนาเศรษฐกิจต่อไปได้อีก เนื่องจากระบบส่งกำลังบำรุงเป็นอัมพาต การพัฒนาเมืองยังขาดความเอาใจใส่ต่อการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่จ่อครมเมล์ - รถรับจ้าง และการกำหนดศูนย์รวมคมนาคมย่อย สำหรับแต่ละย่านชุมชนให้เหมาะสมกับผังเมือง การพัฒนาที่อยู่อาศัย ศูนย์การค้า แหล่งงาน และการวางแผนระบบการขนส่งล่วงหน้าสำหรับอนาคต

เพื่อให้ผู้เดินทางมีความพอใจและเกิดการยกระดับ ความสะดวกปลอดภัยมากยิ่งขึ้น และหยุดยั้งการทำลายความสวยงามของเมือง ที่มุ่งขยายถนน หรือสร้างทางเพื่อเอื้ออำนวยแก่การใช้รถยนต์ส่วนบุคคล การพัฒนาระบบขนส่งที่เหมาะสม จะทำให้การใช้รถยนต์ส่วนบุคคลหมดความจำเป็นลง อีกทั้งยังเป็นการประหยัดพลังงาน และรักษาสภาพแวดล้อมในเมืองอย่างยั่งยืน จึงได้กำเนิดแนวความคิดหลักการการแก้ไขปัญหาจราจรเพิ่มขึ้นอีกแบบหนึ่งคือ การพัฒนาระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ซึ่งเป็นทางออกที่ดีที่สุดสำหรับเมืองใหญ่อย่างเช่น กรุงเทพมหานคร นั่นคือ การกำเนิดระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน “รถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล”

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวางแผนในการดำเนินงานของรูปแบบธุรกิจต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครของผู้บริโภคแตกต่างกัน

2.2 เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครของผู้บริโภคที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

3. สมมติฐานการวิจัย

ผู้บริโภคที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครแตกต่างกัน

4. ขอบเขตการศึกษา

4.1 **ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์** จะทำการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและอาจเป็นประชาชนที่มาจากต่างจังหวัดที่เข้ามาท่องเที่ยว หรือทำธุรกิจส่วนตัว มีพฤติกรรมในการใช้รถไฟฟ้ามหานคร ประกอบด้วยข้อมูล 2 ลักษณะ คือทำธุรกิจส่วนตัว มีพฤติกรรมในการใช้รถไฟฟ้ามหานคร ประกอบด้วยข้อมูล 2 ลักษณะ คือ

4.1.1 **ข้อมูลปฐมภูมิ** ได้จากการใช้แบบสอบถาม สัมภาษณ์ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ หรือที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟฟ้าใต้ดิน)

4.1.2 **ข้อมูลทุติยภูมิ** ได้จากการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัย ตลอดจนข้อมูลองค์ความรู้ต่าง ๆ ข้อมูลจากองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร และศูนย์วิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับประชากรศาสตร์และกรมการขนส่ง กระทรวงคมนาคม

4.2 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** แบ่งเนื้อหาในการทำวิจัยออกเป็น 2 ส่วน คือ

4.2.1 **ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์**

4.2.2 **ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค**

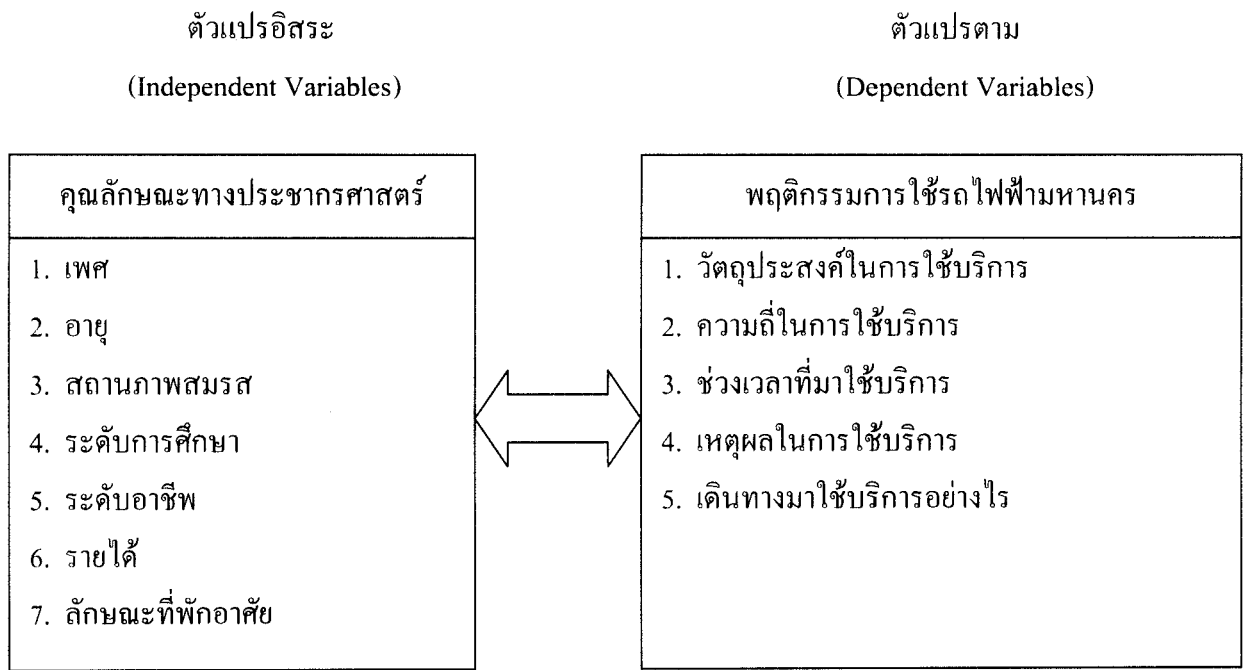
4.3 **ขอบเขตด้านตัวแปร** ตัวแปรมีอยู่ 2 ประเภท คือ

4.3.1 **ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)** คือ ข้อมูลด้านคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับอาชีพ รายได้ และลักษณะที่พักอาศัย เป็นต้น

4.3.2 **ตัวแปรตาม (Dependent Variables)** ได้แก่ พฤติกรรมในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร “รถไฟฟ้าใต้ดิน” โดยใช้ตัวกำหนดรูปแบบการตัดสินใจเบื้องต้นของผู้บริโภค คือ 6Ws & 1 H ประกอบด้วย

Who	=	ผู้มาใช้บริการคือใคร
What	=	กิจกรรมที่มาใช้บริการ
When	=	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ
Where	=	มาใช้บริการที่ไหน
Why	=	วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ
Whom	=	มาใช้บริการกับใคร
How	=	เดินทางมาใช้บริการอย่างไร

ซึ่งสามารถตั้งเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามระหว่างคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้รถไฟฟ้ามหานคร ตามกรอบแนวคิดการวิจัยนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

5. นิยามศัพท์

5.1 รถไฟฟ้ามหานคร หมายถึง ระบบการขนส่งมวลชนซึ่งเป็นระบบการดำเนินการเดินทางประเภทหนึ่ง คือ ลักษณะรถไฟฟ้าใต้ดินที่สามารถขนส่งผู้โดยสารจำนวนครั้งละมาก ๆ ในความหมายของการวิจัยนี้ คือ “รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล” (สายบางซื่อ - หัวลำโพง)

5.2 พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ ความถี่ เหตุผล ความมั่นใจในการมาใช้บริการ และเดินทางมาใช้บริการ ที่ชอบปฏิบัติหรือกระทำเป็นประจำในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร

5.3 ผู้บริโภค (Consumer) หมายถึง ประชาชนทั่วไปทุกเพศทุกวัยซึ่งมาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครเป็นประจำ

5.4 องค์การรถไฟฟ้ามหานคร (รฟม.)¹ (*Metropolitan Rapid Transit Authority : MRTA*) คือ องค์การหนึ่งของรัฐที่เป็นรูปแบบรัฐวิสาหกิจ ที่ตั้งขึ้นเพื่อบริหารงานระบบขนส่งมวลชนรถไฟฟ้ามหานคร

5.5 บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)² (*Bangkok Metro Public Company Limited: BMCL*) หมายถึง ผู้ได้รับสัมปทานลงทุนสร้างระบบขนส่งมวลชนและเป็นผู้รับสัมปทานให้บริการเดินรถจากองค์การรถไฟฟ้ามหานคร (รฟม.)

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังต่อไปนี้ คือ

6.1 ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนการตลาดในหน่วยธุรกิจขององค์การที่จะประกอบธุรกิจ หรือการวางแผนกลยุทธ์ในองค์การได้

6.2 เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้สนใจเรื่องการตัดสินใจด้านการจัดการการจราจรในกรุงเทพมหานคร

6.3 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการระบบขนส่งมวลชน (Mass Transit System) ที่จะขยายระบบรถไฟฟ้าได้ดินเพิ่มเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการผู้บริโภคที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี

¹ องค์การรถไฟฟ้ามหานคร (รฟม.)

² บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)