

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรโดยสารรถไฟฟ้า-มหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานคร ศึกษาพฤติกรรมของประชาชนที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานคร และความคาดหวังของประชาชนในการตัดสินใจใช้บัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานคร โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (primary data) จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า-มหานคร ทั้ง 18 สถานี ระหว่างสถานีบางซื่อถึงสถานีหัวลำโพง ในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2550 และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) จากการรวบรวมเอกสารจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรมขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม สำนักงานสถิติแห่งชาติ และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบเชิงพรรณนา (descriptive analysis) เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของข้อมูลและการวิเคราะห์แบบเชิงปริมาณ (quantitative analysis) เพื่อวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก (logit model)

จากผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการรถไฟฟ้า-มหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21- 30 ปี ซึ่งเป็นช่วงวัยเรียนระดับอุดมศึกษาและวัยทำงานที่ต้องเดินทางไปสถานศึกษาและสถานที่ทำงานเป็นประจำ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุมีสถานภาพโสด จำนวนปีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 13-18 ปี ซึ่งเป็นช่วงการศึกษา

ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 5 ถึงระดับอุดมศึกษา ปริญญาตรีปีที่ 4 สำหรับผู้ที่ประกอบอาชีพส่วนใหญ่พบว่า เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง โดยมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทมากที่สุด มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน

ผลการศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครและการตัดสินใจเลือกใช้บัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานครพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการใช้รถไฟฟ้ามหานครต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 20 ครั้งต่อเดือน จะเดินทางจำนวน 1 เที่ยวต่อวัน จำนวนสถานี 1-6 สถานีต่อวัน ซึ่งจะชำระค่าบริการด้วยบัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานคร ทั้งนี้ส่วนใหญ่จะใช้บัตรเติมเงิน ประเภทบัตรบุคคลทั่วไปในการเดินทาง เนื่องจากมีความคิดเห็นว่าอัตราค่าโดยสารของบัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานครถูกกว่าอัตราค่าโดยสารของเหรียญโดยสารรถไฟฟ้ามหานคร สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เหรียญโดยสารรถไฟฟ้ามหานคร ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเดินทางน้อย แต่เมื่อได้ทำการเปรียบเทียบอัตราค่าโดยสารของบัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานครกับอัตราค่าโดยสารเหรียญโดยสารรถไฟฟ้ามหานครพบว่าส่วนใหญ่จะตัดสินใจเปลี่ยนมาเลือกใช้บัตรโดยสาร

ผลการศึกษาความคาดหวังในการตัดสินใจเลือกใช้บัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานครพบว่าสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกบัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานครเรียงจากมากไปหาน้อย คือ อัตราส่วนลดในการเดินทางมากกว่าที่กำหนดไว้ การลดราคาของบัตรโดยสารแต่ละประเภท การดำเนินการด้านบัตรโดยสารร่วมกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ในอนาคต การเพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่ายบัตรโดยสารมากขึ้น เพื่อสะดวกในการซื้อมากขึ้น สิทธิประโยชน์และสิทธิพิเศษด้านการเข้าร่วมการส่งเสริมการขาย สิทธิประโยชน์จากร้านค้ารอบเส้นทาง การเพิ่มประเภทของบัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานคร และสิทธิประโยชน์จากร้านค้าภายในสถานี (ศูนย์การค้าเมโทร มอลล์)

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานคร พบว่ารายได้ต่อเดือนมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานครใน

ทิศทางตรงกันข้าม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อายุ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยสารรถไฟฟ้ามหานครในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 เปอร์เซนต์ จำนวนปีของการศึกษา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยสารรถไฟฟ้ามหานครในทิศทางตรงกันข้าม ที่ระดับความเชื่อมั่น 99 เปอร์เซนต์ รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยสารรถไฟฟ้ามหานครในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 99 เปอร์เซนต์ และความถี่ในการใช้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยสารรถไฟฟ้ามหานครในทิศทางเดียวกันที่ระดับความเชื่อมั่น 99 เปอร์เซนต์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่เลือกใช้บริการ โดยสารรถไฟฟ้าได้ดินส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี ซึ่งเป็นช่วงวัยเรียนระดับอุดมศึกษาและวัยทำงาน มีความถี่ในการเดินทางด้วยระบบรถไฟฟ้ามหานครต่ำกว่า 20 ครั้งต่อเดือน เดินทางจำนวน 1 เที่ยวต่อวัน และเดินทางจำนวน 1-6 สถานีต่อวัน ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการ โดยสารอยู่แล้ว แต่จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการเดินทางของกลุ่มวัยเรียนและวัยทำงานนั้น ส่วนใหญ่จะเดินทางจำนวน 1 เที่ยวต่อวัน แสดงว่าพฤติกรรมการเดินทางของกลุ่มนี้จะยังคงเลือกเดินทางด้วยรูปแบบอื่น ๆ อยู่ ดังนั้น จึงควรมีการหารือในเรื่องการส่งเสริมการขาย โดยจัดทำเป็น โปร โมชันร่วมมือกับพันธมิตรรอบเส้นทางเพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการหันมาใช้บริการมากขึ้น อาทิเช่น การร่วมมือกับห้างสรรพสินค้า โรงภาพยนตร์ และอสังหาริมทรัพย์รอบเส้นทาง จัดทำกิจกรรมทางการตลาดและแคมเปญต่าง ๆ โดยผู้ที่ถือบัตรรถไฟฟ้ามหานครสามารถแสดงบัตรเพื่อรับสิทธิพิเศษต่าง ๆ จากกิจกรรมเหล่านี้ได้ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณค่า อีกทั้งเป็นการกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการจงรักภักดีต่อการเลือกใช้บริการ โดยสารรถไฟฟ้ามหานครมากขึ้น และ

ควรมีการปรับส่วนลดอัตราค่าโดยสารสำหรับนักเรียนและนักศึกษาให้ลดลง (ซึ่งปัจจุบันมีส่วนลดอยู่ที่ 30 %) ตลอดจนการจัดทำโปรโมชันกับสถานศึกษาพิเศษและร้านจำหน่ายตำราเรียนต่าง ๆ รอบเส้นทาง เพื่อกระตุ้นให้นักเรียนและนักศึกษาเลือกใช้บัตรโดยสารไฟฟ้ามหนครมากขึ้นด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหนครและการตัดสินใจเลือกใช้บัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหนคร

จากการศึกษาพบว่า เหตุผลที่ผู้ใช้บัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหนครต้องการมากที่สุด คือ ต้องการให้มีอัตราส่วนลดในการเดินทางมากกว่าที่กำหนด ต้องการให้ลดราคาของบัตรโดยสารแต่ละประเภท ดังนั้น ควรจะมีการเพิ่มอัตราส่วนลดของอัตราค่าโดยสารให้มากขึ้น ซึ่งอาจจะใช้กลยุทธ์การลดราคาให้เป็นอัตราเดียวในช่วงเวลา 09.00-16.30 น. และ 19.30-24.00 น. (ซึ่งเป็นช่วงที่มีจำนวนความหนาแน่นของผู้โดยสารน้อย) อีกทั้งปัจจุบันผู้โดยสารต้องรับภาระค่าธรรมเนียมในการออกบัตรโดยสาร เพิ่มจากราคาปกติ 30 บาท (เฉพาะบัตรโดยสารเติมเงิน ประเภทบัตรบุคคลทั่วไป บัตรเติมเงิน ประเภทบัตรโดยสารลดหย่อน (บัตรเด็ก / ผู้สูงอายุ) บัตรเติมเงิน ประเภทบัตรนักเรียน นักศึกษา และบัตรเติมเงิน ประเภทบัตรโดยสารธุรกิจ) และเมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2550 ที่ผ่านมามีการปรับราคาของบัตรเติมเงิน ประเภทบัตร 30 วัน จากเดิม 800 บาทต่อไป เป็น 900 บาทต่อไป ซึ่งอาจส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรประเภทอื่นหรือเลือกใช้ระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ก็เป็นไปได้ ดังนั้นหากทำการลดราคาของบัตรโดยสารแต่ละประเภทลงจะทำให้ผู้โดยสารที่ชำระค่าโดยสารด้วยเหรียญโดยสารรถไฟฟ้ามหนครเปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้บัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหนครทดแทน และผู้ใช้บริการไม่ตัดสินใจไปเลือกใช้บริการอื่น ๆ อีกด้วย และการดำเนินการด้านบัตรโดยสารร่วมกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ในอนาคต ปัจจุบันระบบขนส่งมวลชนแต่ละประเภทจะมีระบบการจัดเก็บค่าโดยสารที่แตกต่างกันไป จึงทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่มีความสะดวกในการเดินทาง เนื่องจากจะต้องพกบัตรโดยสารของแต่ละระบบอย่างน้อยอย่างละ 1 ใบ ดังนั้น หากมีโครงการบัตรโดยสารร่วม ซึ่งจะสามารถใช้ชำระค่าบริการได้

หลายระบบขนส่งมวลชน เช่น โครงการ Common Ticket จะทำให้ผู้โดยสารประหยัดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้ามหานคร

จากการศึกษาพบว่าตัวแปรอิสระที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้ามหานคร คือ รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนและความถี่ในการใช้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามหานครจะตัดสินใจเลือกบัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานครเพราะว่ามีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมาก อีกทั้งมีความถี่ในการเดินทางมากเช่นกัน ดังนั้น หากต้องการให้ผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามหานครหันมาใช้บัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานครมากขึ้นจะต้องปรับราคาของบัตรเดบิตเงิน ประเภทบัตร 30 วันให้ลดลง อีกทั้งควรเพิ่มอัตราส่วนลดอัตราค่าโดยสารของผู้ที่ใช้บัตรเดบิตเงิน ประเภทบัตรบุคคลทั่วไป บัตรเดบิตเงิน ประเภทบัตรนักเรียน นักศึกษา ลงด้วย เพื่อเป็นการเพิ่มความถี่การใช้บริการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้ามหานครดังกล่าวแล้ว ควรเน้นกระตุ้นผ่านตัวแปรเหล่านี้ เพื่อให้ผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามหานครที่ใช้เหรียญโดยสารรถไฟฟ้ามหานครเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางมาใช้บัตรโดยสารรถไฟฟ้ามหานครทดแทน