

## บทที่ 5

### สรุปอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาสามารถสรุปได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ระยะเวลาอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ระหว่าง 6-10 ปี วิธีการเดินทางไปทำงาน เรียนหนังสือ และทำธุระ โดยใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส วิธีการเดินทางที่บ่อยที่สุดคือ โดยสารรถเมล์ ขสมก./ไมโครบัส ช่วงเวลาเดินทางบ่อยที่สุดใน 1 สัปดาห์คือ เช้า-เย็น วันธรรมดา

##### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้รถไฟฟ้าใต้ดินทุกวัน ลักษณะการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าใต้ดินต้องใช้นานพาหนะอื่น ๆ ซึ่งเป็นการนั่งรถเมล์ ขสมก./ไมโครบัส ประกอบกับการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ส่วนใหญ่เป็นการใช้บริการรถเมล์ ขสมก./ไมโครบัส ก่อนเปลี่ยนมาใช้รถไฟฟ้าใต้ดิน การใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ต้นทาง-ปลายทาง เป็นสถานีประจำ สถานีชุมพินิจเป็นสถานีที่ขึ้นประจำ สถานีเพชรบุรี เป็นสถานีที่ลงประจำ ความคิดเห็นเกี่ยวกับราคารถไฟฟ้าใต้ดินที่เริ่มต้น 12 บาท สูงสุด 31 บาท เป็นราคาที่เหมาะสมดีแล้ว ค่าใช้จ่ายในการโดยสารรถไฟฟ้าใต้ดินเฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2,000 บาท ส่วนใหญ่ซื้อบัตรโดยสารรถไฟฟ้าใต้ดินแบบเติมเงิน สถานที่ที่ซื้อบัตรโดยสารรถไฟฟ้าใต้ดินคือซื้อที่ห้องออกบัตรโดยสาร แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางการเดินทางรถไฟฟ้าใต้ดิน ส่วนใหญ่สอบถามจากเจ้าหน้าที่ให้บริการ การไปทำงานเป็นวัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน เหตุผลที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน เนื่องจาก สะดวกสบาย ความรู้สึกหลังการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน คือ พอใจและจะใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินเมื่อจำเป็น

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นว่า ค่าโดยสารรถไฟฟ้าใต้ดินมีราคาสูงมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การรอรถไฟฟ้าใต้ดินค่อนข้างนาน และ จุครับแลกเหรียญมีน้อยเกินไป

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินว่า ค่าโดยสารควรเริ่มต้นที่ 10 บาท เหมือนกับรถไฟฟ้าบีทีเอสมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ควรมีบัตร 30 วัน ที่ราคาเดียวทุกสถานีเหมือนกับรถไฟฟ้าบีทีเอส และควรมีร้านค้าเหมือนกับรถไฟฟ้าบีทีเอส

#### อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร ใช้ทฤษฎีและแนวคิด 6W 1H model มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

#### Who ( ลูกค้ำของเราในปัจจุบันและอนาคตคือใคร)

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ จะพบว่าลูกค้ำของรถไฟฟ้าใต้ดินส่วนมากจะเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ลักษณะด้านภูมิศาสตร์ พบว่าลูกค้ำอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ระหว่าง 6-10 ปี ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของประเสริฐ แก้วบุญเรือน (2547) ที่พบว่าผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส จะเป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 31-40 ปี และมีรายได้สูงกว่า 40,000 บาทต่อเดือน และมีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครมากกว่า 10 ปี และระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เนื่องจากผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษา/ปวช. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่า

What (ลูกค้ำทำอะไรกับผลิตภัณฑ์ของเรา) เป็นการประเมินพฤติกรรมของลูกค้ำ เช่น อัตราการใช้ของผู้บริโภคเป็นอย่างไร ผู้ใช้นำผลิตภัณฑ์ที่ใช้ร่วมกันอย่างอื่นหรือไม่ ซึ่งพบว่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินทุกวัน ลักษณะการเดินทางต้องใช้นานพาหนะอื่น ซึ่งเป็นการนั่งรถเมล์ ขสมก./ไมโครบัส ประกอบกับการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รณชัย วนิชนิกุล (2542) ที่พบว่า ประชากรจำนวนไม่มากนักที่จะเปลี่ยนไปนั่งรถไฟฟ้ายกระดับแทนการเดินทางรูปแบบเดิมที่ใช้กันอยู่ ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยหรือที่ทำงานหรือสถานศึกษาอยู่ห่างแนวเส้นทางรถไฟฟ้า จะ ไม่ได้

รับความสะดวก หากจะต้องเดินทางด้วยรถไฟฟ้าเพียงระบบเดียว หรือเดินทางด้วยรถไฟฟ้ากับยานพาหนะต่อเนื่องกับรูปแบบอื่น เช่น รถเมล์ขสมก. หรือรถยนต์ส่วนตัว

**Where** (ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ของเราที่ไหน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะขึ้นรถไฟฟ้าใต้ดินประจำที่สถานีฉุมพินิ และสถานีที่ลงประจำคือสถานีเพชรบุรี และส่วนใหญ่จะซื้อบัตรโดยสารรถไฟฟ้าใต้ดินที่ห้องออกบัตรโดยสาร ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางการเดินทางรถไฟฟ้าใต้ดินจะสอบถามจากเจ้าหน้าที่ให้บริการ

**When** (ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ของเราเมื่อไร) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในตอนเช้า-เย็น วันธรรมดามากที่สุด วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินคือการไปทำงาน และจะใช้บริการเมื่อมีความจำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศศิวิมล พัฒนพันธุ์ (2543) พบว่า วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ การไปทำงาน เพราะทำให้ประหยัดเวลาการเดินทาง และจะใช้บริการในบางวันของวันจันทร์ถึงวันศุกร์

**Why** (ประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ สามารถตอบสนองความต้องการ ได้รับความพอใจหรือไม่) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน เนื่องจากสะดวกสบาย ประหยัดเวลาในการเดินทาง ต้องการลดปัญหาจราจรติดขัดและราคาเหมาะสม

**Whom** (ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินเนื่องจากใช้เพราะมีผู้อื่นแนะนำ ให้ใช้บริการมีจำนวนน้อยมาก ซึ่งไม่ได้มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน

**How** (ลูกค้าของเรามีวิธีการซื้ออย่างไร) เป็นกระบวนการตัดสินใจซื้อของลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพอใจกับการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน จะใช้เมื่อมีความจำเป็น

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาแบบอิสระเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

#### พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน

พบว่า ผู้ใช้บริการจะใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ช่วงเวลาการเดินทางที่ใช้บ่อยที่สุดคือ ช่วงเช้า-เย็น วันธรรมดา ซึ่งเป็นเวลาเร่งด่วน ซึ่งให้เกิดความสะดวกในการเดินทาง โดยไม่คำนึงถึงราคาที่สูงกว่า ผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่จะเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ซึ่งเป็นช่วงอายุของการเริ่มทำงาน และยังไม่มีความสามารถในการซื้อรถยนต์ส่วนตัว และเป็นช่วงอายุที่ชอบทดลองของใหม่ ๆ ซึ่งต่างจากผู้ให้บริการที่มีอายุตั้งแต่อายุ 41 ปี ขึ้นไป และผู้รายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป มีสัดส่วนการใช้

บริการน้อยที่สุด อาจจะเป็นเนื่องจากเป็นช่วงอายุที่มีฐานะมั่นคงแล้ว ส่วนใหญ่จะมีรถยนต์ส่วนตัว และเป็นที่น่าสังเกตว่า อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีสัดส่วนการใช้บริการน้อยเช่นกัน อาจมาจากสาเหตุในเรื่องของเส้นทางรถไฟฟ้าใต้ดินมีน้อยและไม่ไฉ่วิ่งผ่านสถานที่ราชการ ทำให้ไม่สะดวกในการเดินทาง ทำให้ไม่พอใจให้ประชาชนในกรุงเทพมหานครหันมาใช้บริการได้มากเท่าที่ควร และเป็นที่น่าสังเกตว่าเพศหญิงจะเป็นผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ขึ้น-ลง สถานีต้นทาง-ปลายทาง สถานีเดิมเป็นประจำ มากกว่าเพศชาย อาจเป็นเนื่องมาจากเพศหญิงที่มีรถยนต์ส่วนตัวน้อยกว่า และสามารถขับรถยนต์ได้น้อยกว่าเพศชาย จึงทำให้เพศหญิงหันมาใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินมากกว่าเพศชาย และนอกจากนี้พบว่าผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินเป็นประจำทุกวัน ใช้สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินขึ้น-ลง สถานีเดิมเป็นประจำ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับราคาค่าโดยสารรถไฟฟ้าใต้ดินว่ามีความเหมาะสมแล้ว เป็นผู้ใช้บริการรถเมล์/ไมโครบัสบ่อยที่สุดใช้รถไฟฟ้าใต้ดินในการเดินทางมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า รถไฟฟ้าใต้ดินยังไม่สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้รถยนต์ส่วนตัวของคนในกรุงเทพมหานครได้มากเท่าที่ควร ผู้ขับรถยนต์ส่วนตัวมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการรถเมล์/ไมโครบัส ดังนั้นแสดงให้เห็นว่าการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินให้ความสะดวกสบาย ตรงต่อเวลาและปลอดภัยสำหรับผู้ใช้บริการรถเมล์/ไมโครบัส ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการรถเมล์/ไมโครบัสมีทางเลือกเพิ่มมากขึ้นในการเดินทางเพิ่มขึ้นทำให้ช่วยลดความแออัดคับคองบนรถเมล์/ไมโครบัส และบนถนนในกรุงเทพมหานคร ความรู้สึกหลังใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่นั่งรถเมล์/ไมโครบัส จะรู้สึกพอใจและจะใช้เมื่อจำเป็น มากที่สุดอาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่นั่งรถเมล์/ไมโครบัส ค่อนข้างกับความไม่สะดวกสบาย หรือความปลอดภัย แต่เมื่อเปลี่ยนพฤติกรรมหันมาใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ซึ่งมีความรวดเร็ว ปลอดภัย และตรงต่อเวลา มากกว่า ทำให้รู้สึกพอใจกับบริการของรถไฟฟ้าใต้ดิน จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่นั่งรถเมล์/ไมโครบัส มีจำนวนน้อยมากที่ไม่พอใจและไม่คิดจะใช้อีก เพราะอย่างไรระบบความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความสะดวกสบายของรถไฟฟ้าใต้ดินเกิดขึ้นน้อยมากถ้าเทียบกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นบนท้องถนนที่มีสาเหตุมาจากรถเมล์/ไมโครบัส

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแบบอิสระเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะต่อ รฟม. เกี่ยวกับเส้นทางปัจจุบัน

1. ประชาชนเห็นว่า การใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสามารถประหยัดเวลาในการเดินทางได้ แต่ระดับราคาโดยสารอาจสูงเกินไปสำหรับผู้ที่มีรายได้น้อย ถ้าการรถไฟฟ้ามวลชนแห่งประเทศไทย สามารถเปลี่ยนแปลงระดับราคาโดยสารให้ต่ำกว่านี้ และสำหรับผู้ที่ใช้บริการประจำ ก็ควรจะได้รับระดับราคาโดยสารที่ต่ำกว่าผู้ไม่ได้ใช้บริการฯ เป็นประจำ ก็จะทำให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินเพิ่มมากขึ้น
2. ควรจัดสถานที่สำหรับจอดรถในบริเวณสถานีหรือใกล้สถานีต้นทาง เพราะที่อยู่อาศัยของประชาชนส่วนใหญ่ในกรุงเทพฯ นั้น มักจะอยู่ในซอยลึก เข้า-ออกไม่สะดวก ไม่มีระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครยังไม่ถึง ทำให้ประชาชนจำเป็นต้องมีรถยนต์ส่วนตัวสำหรับใช้เดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ถ้าหากสถานีรถไฟฟ้ามีสถานที่จอดรถยนต์ให้เพียงพอ ก็จะเป็นการดึงดูดใจให้ผู้มีรถยนต์ส่วนตัวหันมาใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินเพิ่มมากขึ้น
3. ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ไว้ให้บริการตามสถานีและชานชาลา เพราะผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินบางรายอาจมีอาการนัดหมายกับบุคคลอื่น หรือมีปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย ต้องการหยุดพักการเดินทาง และควรมีห้องน้ำบนสถานี
4. ควรจัดหาผู้จำหน่ายตั๋วโดยสารอัตโนมัติเพิ่มขึ้น เนื่องจากบางสถานีในช่วงวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ หรือวันนักขัตฤกษ์ จะมีผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินมากกว่าปกติ ทำให้ต้องเสียเวลาเข้าแถวยาวเพื่อรอซื้อตั๋วโดยสาร
5. ควรอบรมพนักงานให้บริการแก่ผู้โดยสารด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และมีความเต็มใจในการให้บริการมากกว่า

#### ข้อเสนอแนะต่อภาครัฐในการขยายเส้นทาง

รัฐบาลควรจะขยายเส้นทางรถไฟฟ้าใต้ดินให้ครอบคลุมพื้นที่ในกรุงเทพฯ มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการจูงใจให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินมากขึ้น โดยเฉพาะควรพิจารณาขยายเส้นทางที่ผ่านหรือใกล้สถานที่ราชการ เนื่องจากเส้นทางการเดินทางรถไฟฟ้าใต้ดินในปัจจุบันจะผ่านบริเวณที่เป็นสำนักงานของภาคเอกชนเป็นส่วนใหญ่ เช่น ถนนสุขุมวิท ถนนสีลม เป็นต้น ทำให้จำนวนผู้ให้บริการฯ ที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีน้อย คิดเป็น 1/3 ของผู้ให้บริการที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ดังนั้นถ้าสามารถขยายเส้นทางให้ผ่านหรือใกล้สถานที่ราชการได้ อาจจะทำให้มีจำนวนผู้ให้บริการฯ ที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันจำนวนผู้ให้บริการฯ ที่มีอาชีพอื่น ๆ ซึ่งมีความจำเป็นหรือมีฐานะต้องติดต่อกับหน่วยงานราชการก็อาจเพิ่มขึ้นเช่นกัน