

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงที่มีขนาดใหญ่ เป็นศูนย์กลางความเจริญของประเทศ และเป็นศูนย์กลางทางการค้าและเศรษฐกิจ จึงทำให้มีประชากรอยู่อาศัยเป็นจำนวนมาก ซึ่งประมาณการอยู่อาศัยที่มากถึง 9.8 ล้านคน (รายงานสำมะโนประชากร สำนักทะเบียนราษฎร กรุงเทพมหานคร, 2547) ประมาณการประชากรดังกล่าวเป็นเฉพาะส่วนที่แสดงอยู่จริงตามทะเบียนราษฎร แต่จากการสำรวจประชากรของสำนักงานอนามัยกรุงเทพมหานครพบว่าอาจมีผู้ที่ย้ายถิ่นฐานเข้ามาอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครมากถึง 11 ล้านคน (รายงานอนามัยของประชากร สำนักงานอนามัย กรุงเทพมหานคร, 2547) ซึ่งประชากรเหล่านี้ ล้วนแต่ประกอบกิจกรรม และอาชีพในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งสิ้น และสืบเนื่องจากความหนาแน่นของพื้นที่ ที่ไม่สามารถขยายตัวได้ และค่าใช้จ่ายที่สูงในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครชั้นใน ซึ่งอยู่ใกล้กับสถานที่ประกอบกิจกรรม และสถานที่ประกอบอาชีพ จึงทำให้ประชากรส่วนใหญ่จำเป็นต้องเลือกที่อยู่อาศัยกระจายตัวออกไปสู่เขตพื้นที่รอบนอกโดยรอบๆ ของกรุงเทพมหานครและจังหวัดข้างเคียง และอีกเหตุผลหนึ่งจากการที่ภาครัฐได้ทำการจัดระเบียบในเรื่องการกระจายตัวของผังเมืองกรุงเทพมหานครที่ต้องการมุ่งเน้นให้เกิดการกระจายของพื้นที่ สำหรับอยู่อาศัยในเขตพื้นที่รอบนอกเพื่อลดความหนาแน่นแออัด และรวมถึงการลดมลภาวะในเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน

ระบบขนส่งมวลชน ถือเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญ ในการเดินทางเข้ามาประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งระบบขนส่งมวลชนที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่เพียงพอ และไม่สามารถรองรับกับกระจายตัวตามแหล่งที่อยู่อาศัยเหล่านั้น ภาครัฐจึงมีนโยบายในการเร่งสร้างระบบขนส่งมวลชนที่สามารถรองรับจำนวนประชากรในการเดินทางแต่ละครั้งจำนวนมากๆ ระบบขนส่งในรูปแบบระบบรางจึงเป็นตัวเลือกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการลงทุน(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ,2537)

จากการที่ปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีระบบขนส่งมวลชนระบบรางถึง 2 แบบด้วยกันคือระบบรถไฟฟ้าบนดินหรือลอยฟ้าที่ดำเนินการ โดยบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และระบบรถไฟฟ้าใต้ดินที่ดำเนินการ โดย การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) ก็ยังไม่เพียงพอต่อการตอบสนองของประชากร และจากเหตุการณ์ใน

ด้านการเกิดอุบัติเหตุหลายๆ ครั้ง ของระบบขนส่งมวลชนระบบรางทั้ง 2 แบบ ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยของระบบขนส่งมวลชนระบบรางดังกล่าว

หลังจากการเปิดให้บริการของระบบการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) ในต้นปี เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ.2547 มีการเกิดปัญหาขึ้นกับขบวนรถไฟฟ้าในด้านของระบบเบรกขัดข้อง และก็เกิดปัญหาขึ้นอีก เป็นการประสานงานของเจ้าหน้าที่ จึงทำให้ไม่สามารถเปิดให้บริการได้ และก่อนการเปิดอย่างเป็นทางการ เกิดเหตุการณ์รางเดินรถขัดข้องจากระบบป้องกันไฟฟ้าอัตโนมัติ พร้อมทั้งเกิดเหตุระบบควบคุมการเดินรถขัดข้องที่สถานีสามย่าน และหัวลำโพง หลังจากการเปิดอย่างเป็นทางการจนกระทั่งตกเป็นข่าวใหญ่อีกครั้งรับศักราชใหม่ เมื่อวันที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2548 เวลา 09.20 น. เกิดเหตุรถไฟไฟฟ้าใต้ดิน ชนกันที่สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย และเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548 เกิดเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าไม่เพียงพอ ทำให้รถต้องหยุดวิ่งไปประมาณ 2 ชั่วโมง และเหตุการณ์ล่าสุด เกิดปัญหาถล่มรายงานผลผิดพลาด เพราะมีเศษวัสดุจากปากกาถูกคลื่นยาวประมาณ 10 เซนติเมตรที่มีคนทำตกหล่นไว้ไปติดอยู่บนหัวถล่มอาณัติสัญญาณไฟ ส่งผลกระทบต่อระบบความปลอดภัยบนรถไฟฟ้าทำงาน ทำให้ระบบต่างๆ หยุดทำงาน (แฟ้มข้อมูลข่าวหนังสือพิมพ์มติชน,2547-2548) ไม่เพียงแต่การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) ที่เกิดปัญหาขึ้นเท่านั้น แต่เมื่อต้นปี พ.ศ.2548 ระบบระบบขนส่งมวลชนของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) ก็เกิดปัญหาขึ้นเช่นกัน คือรถซ่อมบำรุงรักษาได้ชนกับรถโดยสารรถไฟฟ้าที่บริเวณสถานีซอยอารีย์ ถนนพหลโยธิน ทั้งนี้ขณะเกิดเหตุเป็นช่วงเวลาที่รถไฟเปิดให้บริการไปแล้ว และเหตุการณ์ล่าสุดได้เกิดเหตุไฟฟ้าดับระหว่างขบวนรถเดินทางออกจากสถานีสยามมุ่งหน้าไปยังสถานีหมอชิต ต้องจอดนิ่งอยู่หน้าห้างสยามดิสคัฟเวอรี สำหรับรถไฟฟ้าขบวนต่อมาต้องจอดรออยู่ที่สถานีสยาม จึงต้องนำรถไฟฟ้าอีกขบวนมาจอดเทียบเพื่อถ่ายโอนผู้โดยสาร ในเบื้องต้นเจ้าหน้าที่ได้ถ่ายผู้โดยสารออกจากขบวนที่เสียหายมายังรถไฟฟ้าอีกขบวนที่สามารถใช้งานได้ เพื่อจัดส่งผู้โดยสารไปยังสถานีราชเทวีที่อยู่ใกล้เคียง (แฟ้มข้อมูลข่าวหนังสือพิมพ์มติชน,2547-2548)

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติในด้านลบต่อการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า ทั้ง 2 ประเภท ซึ่งทัศนคติด้านลบดังกล่าวเป็นการส่งผลโดยตรงที่จะทำให้เกิดการใช้บริการที่ลดลง โดยการลดลงของการใช้บริการเริ่มจากผู้ที่ใช้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) ก่อน และหลังเหตุการณ์ที่เกิดกับระบบขนส่งมวลชนของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) ก็ทำให้ผู้ใช้บริการลดลงเช่นกัน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่ต้องการศึกษาการเปรียบเทียบ

ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการให้บริการของระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ)
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการให้บริการระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ)

นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการโดยสารขบวนรถของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ)

ระบบขนส่งมวลชน หมายถึง ระบบที่ให้การบริการขนส่งด้านโดยสารแก่ผู้บริโภคได้แก่ประชาชนโดยทั่วไปซึ่งในที่นี้ หมายถึงระบบไฟฟ้า

บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) หมายถึง รถไฟฟ้าบนดินหรือลอยฟ้าที่ให้บริการโดยบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) หมายถึง รถไฟฟ้าใต้ดินที่ให้บริการโดยการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย