

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันวิถีการดำรงชีวิตประจำวันของคนกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นสังคมเมืองเป็นชีวิตที่มีความเร่งรีบแข่งขันกับเวลา ประชาชนเดินทางสัญจรในรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะการใช้บริการของระบบขนส่งมวลชน จะเห็นได้จากปัญหาการจราจรในเขตกรุงเทพมหานครมีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้ผู้สัญจรต้องใช้เส้นทางเพื่อการขนส่งเดินทางไปทำงาน ไปโรงเรียน หรือติดต่อธุรกิจต้องเผชิญกับปัญหาการจราจรติดขัดนำไปสู่ปัญหาต่อเนื่องอื่นๆ อาทิเช่น ปัญหาสุขภาพอนามัย เนื่องจากมลภาวะต่าง ๆ ความเครียดจากการเดินทางรวมไปถึงความสูญเสียทางเศรษฐกิจและสังคมเนื่องจากต้องสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงจากปัญหาการติดขัดและต้องใช้เวลาในการเดินทางมากกว่าปกติ

ปัญหาในเรื่องของการจราจรติดขัดในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ มีสาเหตุมาจากผู้เดินทางต้องการความสะดวกสบาย คล่องตัว ทำให้มีการนำรถยนต์ส่วนบุคคลมาใช้มากขึ้น ประกอบกับการเจริญเติบโตทางธุรกิจ การค้าขายและการติดต่อธุรกิจส่วนใหญ่ของประเทศมีศูนย์กลางอยู่ที่กรุงเทพฯ ดังนั้นการเติบโตของอุปสงค์ต่อพื้นที่ถนนมีมากกว่าขีดความสามารถที่จะรองรับได้ซึ่งก่อให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างปริมาณการใช้รถกับถนนที่รองรับ การขาดระเบียบวินัย และการบังคับใช้กฎหมายจราจรที่ไม่เคร่งครัดการวางแผนจัดทำระบบขนส่งมวลชนที่ล่าช้าตลอดจนปัญหาอื่น ๆ เพื่อทำให้ประชาชนเดินทางได้สะดวกสบาย และรวดเร็วมากขึ้นจึงต้องมีระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ที่สามารถขนส่งผู้โดยสารได้คราวละมาก ๆ ในเวลาที่จำกัดและเร่งด่วนได้ จึงเป็นผลให้เกิดระบบขนส่งมวลชนรถไฟฟ้ามหานครขึ้น

การเกิด โครงการรถไฟฟ้ามหานคร ซึ่งจะให้บริการพาคนเดินทางไปสู่จุดหมายได้เร็วขึ้นนี้เองจะช่วยทำให้วิถีชีวิตของคนกรุงเทพมหานครสะดวกสบายขึ้น โครงการรถไฟฟ้ามหานครนี้นับว่าเป็นนวัตกรรมใหม่อีกรูปแบบหนึ่งของการเดินทางสำหรับสังคมไทย เนื่องจากเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ช่วยเพิ่มความสะดวกในการเดินทาง ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนประชากรที่ใช้บริการรถไฟฟ้าได้ดินโดยเฉลี่ยวันละประมาณ 150,000 คนต่อวัน (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2548)

เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2538 คณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติหลักการให้ องค์การรถไฟฟ้ามหานคร (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น “การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย – รฟม.”) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้ามหานคร ระยะแรกสายสีน้ำเงิน เส้นทางหัวลำโพง - ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ - บางซื่อ ภายใต้กรอบพระราชบัญญัติว่าด้วยการให้เอกชนเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2535 กล่าวคือ ภาครัฐเป็น

ผู้ลงทุนก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานงานโยธาในขณะที่ภาคเอกชนในฐานะเป็นผู้ลงทุน ในส่วนของอุปกรณ์งานระบบพร้อมทั้งให้บริการ และซ่อมบำรุงระบบรถไฟฟ้าเป็นเวลา 25 ปี สำหรับโครงการรถไฟฟ้ามหานครระยะแรกสายสีน้ำเงินนั้นเป็นระบบรถไฟฟ้าใต้ดินตลอดสายมีระยะทางประมาณ 20 กิโลเมตร โดยมีสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้งสิ้น 18 สถานี

ต่อมาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทาน ชื่อโครงการใหม่ว่า “โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล” และได้มีการลงนามสัญญาสัมปทานระหว่าง การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยกับบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (Bangkok Metro Public Company Limited หรือ BMCL) เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2543

การจัดโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล อาจจะไม่ประสบความสำเร็จ ถ้าหากไม่ทราบถึงความพึงพอใจของผู้โดยสาร รวมทั้งปัญหาจากการใช้บริการ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการบริการ เพื่อตอบสนองให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล
 2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงแก้ไขบริการรถไฟฟ้าใต้ดิน
- เพื่อให้รูปแบบของงานบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด หรือการรับรู้ที่ดีของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลที่มารับการบริการหรือโดยสารรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล

รถไฟฟ้าใต้ดิน หมายถึง รถไฟฟ้าที่ใช้ในโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล