

บทที่ 1

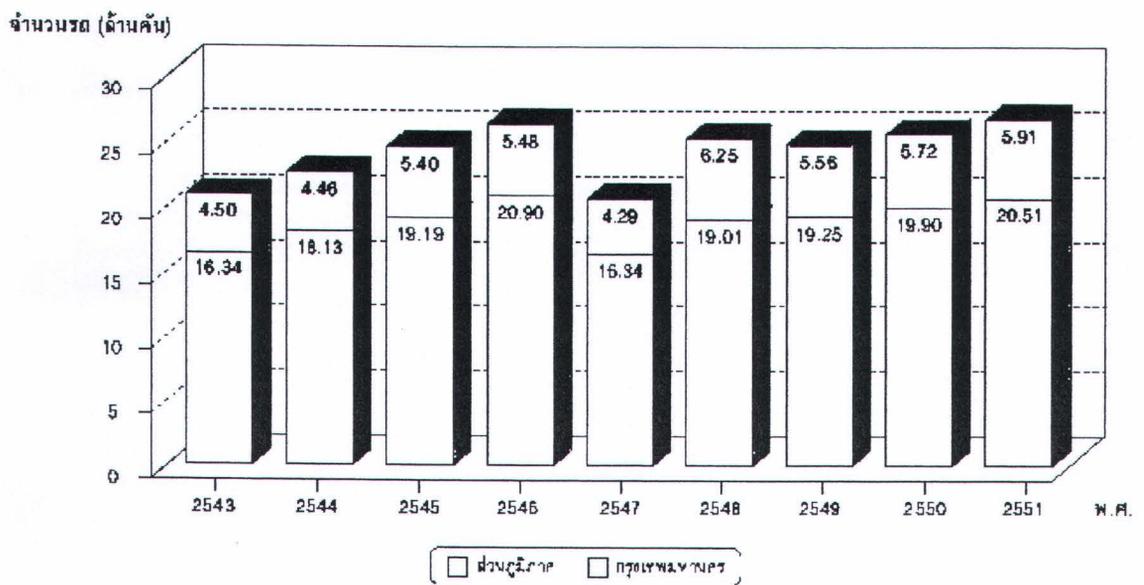
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการคมนาคมของกรุงเทพมหานครอยู่ในสภาพที่เรียกว่าอยู่ในขั้นวิกฤต เนื่องจากปัญหาการย้ายถิ่นฐานเข้ามาหาทำงานในกรุงเทพมหานคร จึงทำให้กรุงเทพมหานครมีประชากรอาศัยอย่างหนาแน่น โดยจากการสำรวจจำนวนประชากรในกรุงเทพมหานครเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2551 พบว่า มีประชากรจำนวน 5,710,883 คน ซึ่งเมื่อนำมาคิดความหนาแน่นของจำนวนประชากรต่อพื้นที่ 1 ตารางกิโลเมตร คิดเป็น 3,640 คนต่อตารางกิโลเมตร เมื่อดูทางด้านจราจรแล้ว จากการสำรวจเมื่อ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2551 พบว่า จำนวนรถยนต์ที่ด้วยกฎหมายรถยนต์ในกรุงเทพมหานครมีจำนวนทั้งสิ้น 5,563,144 คัน และรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก (รถโดยสารประเภทต่าง ๆ) จำนวน 148,552 คัน รวมรถยนต์ในกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น 5,911,696 คัน โดยมีรถที่จดทะเบียนใหม่ภายในปี 2551 เฉพาะในกรุงเทพมหานคร ทั้งสิ้นจำนวน 695,234 คัน โดย จากภาพ 1 จะเห็นว่า ตั้งแต่ปี 2543 รถยนต์ในกรุงเทพมหานครมีการเพิ่มจำนวนสูงขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น ปัญหาด้านการจราจรทางบกจึงเป็นปัญหาหนึ่งที่สำคัญมากที่ถูกหยิบยกขึ้นมากล่าวถึงกันอย่างต่อเนื่อง (สถิติกรุงเทพมหานคร, 2553, หน้า 7)

เนื่องจากปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานครนับเป็นปัญหาที่สำคัญและต้องการการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากเป็นปัญหาที่กระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชาชน รัฐบาลและกรุงเทพมหานครจึงได้พยายามที่จะหาทางแก้ไขปัญหาด้านการจราจรเหล่านี้ โดยการสร้างทางยกระดับต่าง ๆ การขยายถนนเส้นวงแหวน ตลอดจนการส่งเสริมการใช้บริการขนส่งมวลชนแทนที่จะใช้รถส่วนตัว โดยการพยายามที่จะตอบสนองการบริการรถโดยสารให้แก่ประชาชนให้มากที่สุด ทั้งรถโดย-

สารประจำทางแบบธรรมดาและรถโดยสารประจำทางแบบปรับอากาศ แต่ก็ยังไม่สามารถ
แก้ไขปัญหาการจราจรที่ติดขัดได้ดีเท่าที่ควร จึงได้มีแนวคิดในการนำการขนส่งระบบ
รางเข้ามาใช้ช่วยแก้ปัญหาเหล่านี้



ภาพ 1 จำนวนรถที่จดทะเบียน ณ วันที่ 31 ธันวาคม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543-2551

ที่มา. จาก สถิติกรุงเทพมหานคร (หน้า 88), โดย สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล,
2553, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

หนึ่งในโครงการที่ถูกนำมาแก้ไขปัญหาสภาพการจราจรและได้ถูกนำมาใช้
ปฏิบัติจริงคือโครงการรถไฟฟ้าใต้ดิน หรือ โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายหัวลำโพง-
ศูนย์การประชุมสิริกิติ์-บางซื่อนั่นเอง โครงการรถไฟฟ้าใต้ดินนี้ถูกจัดตั้งขึ้นในชื่อ การ
รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หรือ รฟม. ตามพระราชบัญญัติการรถไฟฟ้า
ขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543 ซึ่งได้ถูกประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อ
วันที่ 1 ธันวาคม 2543 โดยมีผลบังคับใช้ในวันที่ 2 ธันวาคม 2543 เป็นต้นไป และใช้ชื่อ
ภาษาอังกฤษว่า MASS RAPID TRANSIT AUTHORITY OF THAILAND ซึ่งรถไฟฟ้า
สายนี้นับได้ว่าเป็นรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินสายแรกของประเทศไทย (โครงการ
รถไฟฟ้ามหานคร, 2551)

ทุกวันนี้ การให้บริการรถไฟฟ้ามหานครมีประชาชนใช้บริการในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก โดยเมื่อดูจากตาราง 1 จะพบว่า ในแต่ละปีมีประชาชนใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคโดยพนักงานจำนวนหนึ่งในขณะที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวันจึงนับว่าเป็นเรื่องยากในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคทั้งหมดในเวลาเดียวกัน หากมีการตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการต้องการอาจทำให้ผู้ใช้บริการคิดว่าการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครไม่มีคุณภาพเพียงพอก็ได้

ตาราง 1

จำนวนผู้โดยสารที่ใช้รถไฟฟ้ามหานคร (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล พ.ศ. 2548-2550

หน่วย: เทียบคน

เดือน	จำนวนผู้โดยสาร		
	2549	2550	2551
มกราคม	4,721,430	4,728,728	5,042,004
กุมภาพันธ์	4,286,110	4,558,275	4,965,571
มีนาคม	5,189,151	5,185,876	5,563,551
เมษายน	4,277,168	4,458,043	4,570,040
พฤษภาคม	4,509,273	4,779,177	4,781,451
มิถุนายน	5,019,841	5,397,364	5,346,070
กรกฎาคม	4,969,688	5,153,347	5,265,632
สิงหาคม	4,976,809	5,215,929	5,202,483
กันยายน	4,683,991	5,004,416	5,252,002
ตุลาคม	5,273,800	5,424,150	5,685,639
พฤศจิกายน	5,184,245	5,359,702	5,446,464
ธันวาคม	4,734,965	4,645,197	5,014,520
รวม	57,826,471	59,910,204	62,108,418

ที่มา. จาก สถิติกรุงเทพมหานคร (หน้า 112), โดย บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน), ฝ่ายการตลาดและพัฒนาเชิงพาณิชย์ ส่วนพัฒนาธุรกิจ, 2553, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง

ในการดำเนินการให้บริการของการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ในบางครั้งแม้ว่าจะมีการบริการในภาพรวมที่ดีมีคุณภาพที่ครบถ้วนเพียงพอ แต่ในทางกลับกันในบางมุมมองของผู้บริโภคแต่ละคน การให้บริการบางอย่างอาจจะไม่เพียงพอต่อความต้องการและยังไม่สามารถตอบโจทย์ของบุคคลเหล่านั้นได้ เนื่องจากผู้ใช้บริการแต่ละคนย่อมมาจากพื้นฐานทางสังคมที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นบรรทัดฐานในการรับรู้และยอมรับถึงบริการของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไปตามปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ และปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้เองที่นับว่าเป็นปัญหาหลักในการตอบสนองการบริการ โดยภาพรวมเพื่อการตอบโจทย์ของสังคมในการลดการใช้รถยนต์ส่วนตัวและหันมาใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะเพื่อการบรรลุลวิฤตประสงค์ในการก่อตั้งรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ดังนั้นการที่จะสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลย่อมเป็นเรื่องยาก แต่หากผู้ให้บริการได้ทราบถึงความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้ก็จะสามารถจัดหาหรือแก้ไขข้อขัดตกบกพร่องในการบริการต่าง ๆ โดยอาจเป็นการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงลักษณะการให้บริการบางอย่างของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครได้

จากปัญหาในการรองรับการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครข้างต้น การที่จะให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึงแก่ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครที่มีจำนวนมากและจะมากเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ นี้ จำเป็นต้องมีคุณภาพของการบริการที่สม่ำเสมอไม่ว่าจะมีผู้ใช้บริการในช่วงเวลานั้นมีมากหรือน้อยก็ตาม แต่การให้บริการก็ยังคงต้องสมควรเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน

การที่จะวัดการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครนั้นวิธีหนึ่งที่สามารถนำมาประเมินวัดผลได้เป็นอย่างดีก็คือการวัดผลโดยการใช้แนวความคิดเรื่องคุณภาพบริการ (service quality) ซึ่งแนวคิดด้านคุณภาพบริการนี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาจากแนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) แนวคิดนี้ถูกใช้กันอย่างแพร่หลายในการบริหารจัดการด้านการบริการ โดยการประเมินคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง (perceived service quality) จะเป็นการประเมินจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระหว่าง ความคาดหวังในการได้รับบริการของลูกค้า (expected service) และบริการที่ลูกค้าได้รับจริง (perceived service) ซึ่งเป็นการประเมินการบริการนี้เป็น 1 ใน 5 ช่องว่างของแบบจำลอง SERVQUAL โดยช่องว่างที่ 5 ที่นำมาใช้ในการประเมินการบริการของการรถไฟฟ้าฟ้ามหา-

นครนี้มุ่งเน้นการประเมินทัศนคติและความรู้สึกของผู้ที่รับบริการเป็นสำคัญว่าการบริการของรถไฟฟ้ามีคุณภาพเพียงไร

การประเมินด้วยวิธีการดังกล่าวนับว่าเป็นการประเมินโดยมุ่งเน้นการศึกษาความคิดเห็นจากลูกค้าโดยตรงอย่างที่ Zeithaml and Bitner (2004, p. 32) เรียกว่า เป็น “ช่องว่างของผู้ใช้บริการ” (customer gap) นั่นเอง จึงนับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการใช้ประเมินการทำงานของระบบการบริการของรถไฟฟ้ามีคุณภาพเนื่องจากสามารถประเมินออกมาได้ว่าสามารถรองรับการใช้บริการของผู้ใช้บริการได้มากน้อยเพียงไร และยังเป็นการบ่งบอกถึงจุดเด่นจุดด้อยในการบริการในแต่ละรูปแบบเนื่องจากการใช้แนวคิดคุณภาพการบริการเข้ามาประเมินนี้ จะสามารถจำแนกจุดแข็งจุดอ่อนได้ตามปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการว่ามีสิ่งไหนที่ควรปรับปรุงแก้ไขบ้าง นอกจากนี้การประเมินเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละระดับอีกด้วย

ดังนั้น การที่จะตอบโจทย์ของผู้ที่จะเข้ามาใช้บริการในทุกระดับชั้นทุกระดับอายุ การศึกษา หรือรายได้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการใช้บริการรถไฟฟ้ามีคุณภาพ สามารถใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะได้ด้วยการบริการที่เป็นเลิศ สามารถตอบสนองความต้องการได้ด้วยคุณภาพการบริการที่เป็นเยี่ยมในทุกระดับจึงนับเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการของการรถไฟฟ้ามีคุณภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามีคุณภาพ
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ในการบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามีคุณภาพ
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการของการรถไฟฟ้ามีคุณภาพ
4. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามีคุณภาพจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการผ่านกระบวนการของคานัน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการการรถไฟฟ้ามหานครแตกต่างกันตามคุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์
2. การรับรู้ในการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการการรถไฟฟ้ามหานครแตกต่างกันตามคุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์
3. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการการรถไฟฟ้ามหานครมีความแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษากลุ่มตัวอย่างไว้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จะเป็นกลุ่มผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามหานครทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจคำนวณได้จากจำนวนผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร โดยเฉลี่ยตั้งแต่ปี 2548-2550 ซึ่งมีอยู่ประมาณ 58,064,911 คนต่อปี หรือประมาณ 159,082 คนต่อวัน (สถิติ 2550 กรุงเทพมหานคร, หน้า 106) และแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ (1) กลุ่มบุคคลทั่วไป (2) กลุ่มพนักงานบริษัท (3) กลุ่มนักศึกษา โดยการวิจัยนี้ได้เป็นการทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการวัดคุณภาพการบริการของการรถไฟฟ้ามหานคร โดยใช้กรอบแนวคิดคุณภาพการบริการของ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990, p. 37) โดยเน้นการศึกษาผู้บริโภคเป็นศูนย์กลาง กล่าวคือ เน้นศึกษาถึงส่วนที่เรียกว่าเป็นช่องว่างของผู้บริโภค (customer gap) เนื่องจากนับเป็นช่องว่างหลักที่เป็นความหมายของคุณภาพการบริการ คือ เป็นช่องว่างที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่จะได้รับการบริการที่เหมาะสม กับบริการที่ได้รับจริงว่าแตกต่างกันอย่างไร นอกจากนี้ ยังเน้นการศึกษาคุณภาพการบริการผ่านความพึงพอใจ โดยใช้กระบวนการของคาโนะ ซึ่งกระบวนการนี้มีการใช้กระบวนการการตอบแบบสอบถามแบบกลับไปกลับมา เพื่อลดความลำเอียงในการตอบแบบ-

สอบถามของผู้ใช้บริการและยังเป็นการอธิบายสาเหตุที่ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการ อันเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้การบริการนั้น ๆ มีหรือไม่มีคุณภาพ อีกด้วย

นิยามศัพท์เฉพาะ

รถไฟฟ้ามหานคร (MRT) หรือรถไฟฟ้าใต้ดิน หมายถึง รถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล ซึ่งเป็นรถไฟฟ้าใต้ดินสายแรกของประเทศไทย

ผู้ให้บริการ หรือ ลูกค้า หมายถึง บุคคลต่าง ๆ ที่เข้ามาใช้บริการในรถไฟฟ้ามหานคร ทั้งในส่วนการใช้บริการรถไฟฟ้าโดยตรงและใช้บริการในร้านค้าในบริเวณของรถไฟฟ้ามหานคร

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความไม่ลงรอยกันระหว่างความคาดหวังในการได้รับบริการกับการรับรู้ในบริการที่ได้รับจากการรถไฟฟ้ามหานคร

ความคาดหวังในการได้รับบริการของผู้บริโภค หมายถึง ความเชื่อของผู้บริโภคว่าจะได้รับการบริการตามที่ตนคาดหวังไว้จากการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ซึ่งความคาดหวังนี้อาจมาจาก คำบอกเล่า ประสบการณ์ในอดีต หรือจากสื่อต่าง ๆ

การรับรู้ในบริการที่ได้รับจริง หมายถึง การบริการและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคได้รับจากการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครจริง ไม่ว่าจะเป็นการบริการหลัก สถานีบริการ ร้านค้า อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

กระบวนการของคาโน (Kano's method) เป็นกระบวนการหาคุณภาพของการบริการ โดยผ่านการเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยการให้ผู้บริโภคตอบชุดแบบสอบถามที่มีการถามทั้งด้านลบและด้านบวก

ช่องว่างของคุณภาพบริการ หรือ ช่องว่าง หมายถึง ความไม่ลงรอยกันของตัวแปรต่าง ๆ ในแต่ละส่วนของแบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งมีอยู่ 5 ช่องว่าง ตามแบบจำลองของคุณภาพการบริการ

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งต่างที่ผู้ให้บริการจะต้องเผชิญ และจะนำสิ่งเหล่านี้มาเป็นตัวชี้วัดการบริการนั้น ๆ ว่ามีคุณภาพหรือไม่ โดยในงานวิจัยฉบับ-

นี้ เน้นปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการทั้งหมด 5 ปัจจัย คือ สิ่งที่ต้องได้ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่น และการเอาใจใส่

สิ่งที่ต้องได้ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้จากการมองเห็น ได้ยิน หรือสัมผัส ซึ่งจะนับเป็นความประทับใจแรกที่ใช้บริการได้รับ

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง สิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมถึงการที่องค์กรบริการนั้น ๆ ได้ทำตามสัญญาถูกต้องแม่นยำ

ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่องค์กรบริการมีความปรารถนาที่จะให้บริการผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่

ความเชื่อมั่น หมายถึง สิ่งที่ถูกถ่ายทอดออกมาผ่านความรู้และความมีมารยาทของพนักงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่นในการใช้บริการ

การเอาใจใส่ หมายถึง ความห่วงใย เอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละราย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เมื่อกล่าวถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้จะเห็นว่า

1. ทราบถึงลักษณะความเป็นไปของคุณภาพการบริการของการรถไฟฟ้ามหานครตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ามหานครกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร
3. สามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้ปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครให้ถูกต้อง
4. ผลจากการวิจัย สามารถนำไปใช้ในการกำหนดตัวประเมินการปฏิบัติงานจริงของทรัพยากรในการรถไฟฟ้ามหานครได้
5. สามารถนำไปประยุกต์ใช้ ในการประเมินตรวจสอบคุณภาพบริการของระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ

6. สามารถนำไปปรับปรุง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติและกำหนดรูปแบบการบริการของระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ในที่ที่จะมีขึ้นในอนาคต

กรอบแนวความคิดการวิจัย

