

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยการให้บริการของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน สายสีลม และสายสุขุมวิท จำนวน 400 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า t-test ค่า F-test ชนิดทางเดียว (One way Anova) และค่า Chi – Square

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการบริการ ด้านขบวนรถ ด้านระบบความปลอดภัย และด้านราคาค่าโดยสาร
2. พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บัตรโดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แบบประเภทเที่ยวเดียว (Single Journey Ticket) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.5 โดยมีความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน 1 – 2 วัน ในรอบสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 68.7 โดยจะใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ในช่วงเวลาเช้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.5 และส่วนใหญ่จะใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน เพื่อไปทำงาน คิดเป็นร้อยละ 38.3
3. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05
4. ปัจจัยการให้บริการ ด้านขบวนรถ ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านการบริการ และด้านระบบความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

The Purposes of the study were : To determine the factors of BTS's service To determine BTS using behavior; To compare using BTS behavior classified by personal factors ; To determine the relationship between attractive factors and using BTS behavior.

The population for the study was the BTS's passengers. The study sample consisted of 400 passengers. The instrument used in collecting the data was a rating scale questionnaires which developed by the researcher.

The analysis of the data was accomplished by computation of the percentage, mean, and standard deviation t-test and F-test numerical values were also computed to test each of the null hypotheses postulated in the study. The chi-square statistical techniques was also employed to find the relationship between service factors and passengers behaviors of BTS using in Bangkok.

Based upon these findings, it was concluded that:

1. People were opinions with factors according to BTS services , in overall were at high level. However, When taking each aspect into consideration, it was obvious that the highest was services, the second were train body, safety system and charge respectively.
2. The using BTS behavior, found that most people used BTS card (single journey ticket) 36.5 % for few days a week. The rush hour was morning and most of them going to work;
3. There was a significant difference by statistical at 0.05 level in different sex, age, status, highest earned degree, career, and incomes;
4. There was a relationship between service factor, train body, fare charge , safety system and using BTS behavior by statistical at 0.05 level.