

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของชาวกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในช่วงระยะเวลา 1-7 กันยายน 2547 โดยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น ประเภทการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้กลุ่มตัวอย่างมาจำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน $t - test$ และ $F - test$

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองในสามเป็นหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี เกือบสองในสามมีสถานภาพโสด มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ธนาคาร มีรายได้สูงกว่า 25,000 บาท มีระยะเวลาอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครมากกว่า 10 ปี ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ 1 – 3 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อการทำงาน และกว่าหนึ่งในสามได้รับข้อมูลข่าวสารทางโทรทัศน์

2. ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน 4 ด้านคือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ทุกด้านมีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านระบบการให้บริการ

- 1.1 เพิ่มสถานีให้มากกว่านี้
- 1.2 เพิ่มปริมาณและคุณภาพของรถรับส่ง (Shuttle Bus)
- 1.3 ปรับปรุงที่รับฝากรถ (Park & Ride)

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

- 2.1 เพิ่มขบวนในช่วงเวลาเร่งด่วน
- 2.2 พิจารณาปรับลดค่าโดยสาร
- 2.3 กวดขันการรักษาความสะอาดในขบวนรถไฟฟ้า
- 2.4 ปรับปรุงการประกาศแจ้งสถานี

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 3.1 ฝึกอบรมพนักงานให้มีธรรมาศัยไมตรีที่ดีต่อการให้บริการ

4. ด้านสถานที่ให้บริการ

- 4.1 เพิ่มลิฟท์และบันไดเลื่อนให้ครบทุกสถานี

The study was conducted for the following objectives : 1) to find out the degree of Bangkokians' satisfaction with the service of BTS electric trains; 2) to reveal the factors affecting their satisfaction ; and 3) to learn their suggestions on improving the service of the Bangkok Mass Transportation System (Public) Company.

Quota sampling was used to select the sample of 300 Bangkok people who used BTS electric trains during September 1 – 7, 2004. A Questionnaire was employed as the research instrument. Percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test were used for data analyses.

The findings were summarized below.

1. More than two thirds of the samples were female. They were 31-40 years old and had a Bachelor's degree. About two thirds were single. The majority were company/bank employees and earned a salary of higher than 25,000 baht a month. They had lived in Bangkok for more than 10 years. Most used the BTS electric train service 1-3 times a month to go to work and to study. More than one third received the related information from television.

2. As a whole, the samples were satisfied with the service at a moderate level. All the four dimensions of satisfaction were found to be moderately satisfactory. There

dimensions were the service system, the service procedures, the service staff and the service place, respectively.

3. The only factor that significantly influenced their service satisfaction was education. Other were found to have no influence on their service satisfaction.

Recommendations

1. The route should be expanded to cover all the areas in Bangkok and nearby provinces.
2. The ticket fares should be reduced to meet with the cost of living.
3. More stations should be established and the stations should be close to the BMTA bus stops.
4. The condition of the shuttle buses must be improved and the route should also be expanded.
5. Escalators and elevators for the handicapped should be available in all the stations.
6. Park and Ride Service should be available in all the stations.
7. More buses should be released during rush hours.
8. There should be improvement in cleanliness of all electric trains.
9. For clearness, the microphone should be turned on before the name of the station is announced.
10. The officers at the station should take good care of the passengers and use polite words.