

ชื่อภาคนิพนธ์	:	ความพึงพอใจของชาวกรุงเทพฯ ที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน: กรณีศึกษารถไฟฟ้าบีทีเอส
ชื่อผู้เขียน	:	นายสุรินทร์ อินทรวัช
ชื่อปริญญา	:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา	:	2545

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทราบระดับความพึงพอใจของชาวกรุงเทพฯ ต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษา คือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอส และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นตัวแปรอิสระ ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ในด้านการบริการ ด้านตัวโดยสาร และด้านสภาพแวดล้อมภายในบริเวณสถานีและขบวนรถไฟฟ้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส จำนวน 200 คน โดยสุ่มแบบโควต้า เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทอดแบบสอบถามให้กรอกข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test, t-test

ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

1. ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.77 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมภายในบริเวณสถานี และขบวนรถไฟฟ้าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 53.5 มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส อยู่ในระดับปานกลาง

3. ประสบการณ์ในการใช้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส กลุ่มตัวอย่างใช้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสทุกวัน เพื่อไปทำงานทั้งช่วงเวลาเช้า และช่วงเวลาเย็น

4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ความถี่ในการใช้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส กล่าวคือ ผู้ใช้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส สัปดาห์ ละ 2-6 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าผู้ที่ไม่ใช้บริการไม่เกินสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ส่วนปัจจัยภูมิหลังอื่นๆ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส อาจเนื่องมาจากรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นระบบขนส่งมวลชนระบบเดียวที่มีประสิทธิภาพสูงที่เปิดให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ทุกคนจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสที่ใกล้เคียงกัน

ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรขยายเส้นทางไปยังแหล่งที่อยู่อาศัยและถนนที่มีการจราจรติดขัดค่อนข้างมาก
- 2) พิจารณาลดอัตราค่าโดยสารให้สอดคล้องกับค่าครองชีพ
- 3) ควรมี Park and Ride ให้ครบทุกสถานี
- 4) บันไดเลื่อน และลิฟท์สำหรับคนพิการควรมีให้ครบทุกสถานี
- 5) บริการรถ Shuttle Bus ควรขยายเส้นทางให้กว้างออกไปมากกว่าที่เป็นอยู่
- 6) สถานีควรอยู่ตรงกันกับป้ายรถประจำทาง ขสมก.
- 7) ควรประชาสัมพันธ์ถึงสิทธิประโยชน์ของตั๋วรายเดือนให้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อส่งเสริม

การขาย

- 8) ควรเปิดไมโครโฟนก่อนประกาศชื่อสถานีปลายทางเพื่อความชัดเจน

Title of Research Paper : Bangkok People's Satisfaction with the Mass
Transportation System : A Case Study of Bangkok
Transit System (BTS.) Electric Trains

Author : Mr. Surin Indharadhawach

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2002

The purposes of the study were 1) to find out Bangkok People's satisfaction with the service of BTS electric trains, 2) to identify the factors related to their service satisfaction. The framework of the study included the background variables (i.e., sex, age, education, and income), the knowledge about BTS electric trains, and experience in using the BTS electric trains service. All these were independent variables studied. The dependent variable was satisfaction with the BTS electric trains' service in terms of service, tickets and internal environment of the stations and in the trains.

A questionnaire was employed to collect the data from 200 people in Bangkok who used the BTS electric trains service. They were selected by quota sampling. Percentage, mean standard deviation, F-test and t-test were used for data analysis.

The findings were summed up as follows :

1. As a whole, the samples were found to be moderately satisfied with the BTS electric trains service ($\bar{X} = 3.77$ out of 5).

When the individual components of service satisfaction were considered, the passengers were found to be very satisfied with the internal environment of the stations and in the trains ($\bar{X} = 3.88$).

2. Most of the samples (53.5%) were found to have a moderate knowledge about the BTS electric trains service

3. Regarding experience in using the BTS electric trains service, the samples used the service every day to go to and from work in the morning and in the evening.

4. The factor found to be significantly related to the passengers' satisfaction with the BTS electric trains service was the frequency of using the service. That is, those who used the service 2-6 times a week were more satisfied with the service than those who used the service not more than once a week. On the contrary, the background variables, i.e., sex, age, education, income, general knowledge about the BTS electric trains service were found to have no relationship with the service. Perhaps because that BTS electric trains system was the only highly efficient mass transportation system that provided service in Bangkok, different groups of people tended to be satisfied with its service.

Recommendations

- 1) The BTS electric trains routes should be extended to residential areas and roads where the traffic is heavy.
- 2) The train fee should be reduced in line with the current cost of living.
- 3) The park and ride should be available at all the train stations.
- 4) Elevators and escalators for the handicapped should be provided at all the train stations.
- 5) The shuttle bus service should be extended to a larger area than at present.
- 6) The stations should be located at the bus stops of the Bangkok Mass Transit.
- 7) The privilege of monthly ticket holders should be publicized for sales promotion.
- 8) The microphone should be turned on before the announcement of the station name in order to be clearly heard.