



**SATISFACTORY FACTORS INFLUENCING
BTS'S CONSUMERS REGARDING ITS SERVICES**

NOPPADOL KRUTTONG

อธิปัทนัทนาลาร

จาก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF ARTS (ENVIRONMENT)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY**

2001

ISBN 974-04-0848-6

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

TH
N8210
2001

4137331 SHEV/M : MAJOR : ENVIRONMENT; M.A. (ENVIRONMENT)
KEY WORDS : SATISFACTORY/BTS'S CONSUMERS/SERVICES

NOPPADOL KRUTTONG : SATISFACTORY FACTORS INFLUENCING
BTS's CONSUMERS REGARDING ITS SERVICES. THESIS ADVISORS :
TASSANEE INDRASUKHSRI ; M.A., THAWATCHAI ARTHORNTHURASOOK ;
M.P.A., PRATHUM SACORNSATIEN ; M.P.A., 82 P. ISBN 974-04-0848-6

The aim of this research was: to study the factors influencing BTS's consumers regarding its services; to study the problems and suggestions related to BTS's service. Questionnaire was the instrument used for data collection. SPSS program was used for statistical evaluation by percentage, mean, standard deviation and One-Way Analysis of Variance (ANOVA).

The findings indicated that age, education, occupation, the frequency of using BTS's services and the knowledge of BTS affected significantly the satisfaction of BTS's services (at $p < 0.001$). In addition, the aims of trips and the access to BTS information affected significantly the satisfaction of BTS's services (at $p < 0.01$). BTS's consumers were satisfied by BTS at a high level.

The findings showed that the sample suggested the solutions to BTS's service problems, namely, a survey of the BTS's commuters need should be conducted for better service improvement, the state agency should keep controlling and monitoring the BTS services, the information of the lines intersecting at the important stations should be published and technical mistakes should be solved properly.

4137331 SHEV/M : สาขาวิชา : สิ่งแวดล้อม ; สค.ม. (สิ่งแวดล้อม)

นพดล กรุฑทอง : ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าโครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (SATISFACTORY FACTORS INFLUENCING BTS's CONSUMERS REGARDING ITS SERVICES) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ทศนีย์ อินทรสุขศรี ; ศศ.ม., ธวัชชัย อาทรรุระสุข ; พบ.ม., ประทุม สาคกรเสถียร ; พบ.ม., 82 หน้า ISBN 974-04-0848-6

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ตัวแทนผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส จำนวน 400 ราย จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส และความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอส มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนวัตถุประสงค์การเดินทางและการรับรู้ข่าวสารมีต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสอยู่ในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ ทางโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสควรทำการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควรจัดให้มีหน่วยงานของรัฐคอยตรวจสอบและควบคุมงานด้านบริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างต่อเนื่อง ควรมีการเผยแพร่เอกสารและทำการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการเดินทางเชื่อมต่อจากสถานีรถไฟฟ้าสู่สถานที่สำคัญต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร และควรเตรียมแผนการแก้ไขความขัดข้องทางเทคนิคต่าง ๆ ให้มีความรัดกุมอยู่เสมอ