

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทาง
ปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ผู้เขียน นายวันชัย บัวกิตติ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวิ ดงกานี ประธานกรรมการ
อาจารย์เอก บุญเจือ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 400 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบโควตาโดยเก็บกลุ่มตัวอย่างที่ผู้ใช้บริการรถโดยสารตามป้ายรถเมล์ทั้ง 8 เขตการเดินรถ เขตละ 50 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา ซึ่งนิยมใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในช่วงเช้าระหว่างเวลา 06.01 – 08.00 น. ช่วงเย็นระหว่างเวลา 17.01 – 19.00 น. และนิยมใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ 1 ทอด เป็นส่วนใหญ่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งควรรักษาระดับการบริการไว้ และปรับปรุงการบริการในด้านต่างๆ ให้ดีขึ้นอีก ได้แก่ การเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทางปรับอากาศที่ให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอ ปรับปรุงสภาพรถโดยสารทั้งภายนอกและภายในให้สะอาด แผ่นป้ายบอกทางผ่านข้าง

ตัวรถที่ชัดเจน ความปลอดภัยจากระบบเครื่องทำความเย็น ที่นั่งโดยสารและอุปกรณ์อื่นๆ ภายในตัวรถ ความสะอาดของรถโดยสาร การรักษาสีเงาแวววอด คิวคิว คิวคิว การบอกชื่อที่หมายล่วงหน้าก่อนจอด ความสม่ำเสมอในการให้บริการ การให้ความช่วยเหลือและการให้ความสะดวก รวดเร็วในการบริการแก่ผู้ใช้บริการรวมทั้งการเสริมสร้างความสามารถในการบริการ และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการซึ่งปัจจัยสำคัญต่องานบริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Air Conditioned Bus Services of Bangkok Mass Transit Authority

Author Mr. Vanchai Buakitti

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Dr.Ravi Lonkani

Chairperson

Lecturer Ek Bunchua

Member

ABSTRACT

This independent study aimed to study customer satisfaction towards air conditioned bus services of Bangkok Mass Transit Authority. Data were collected via questionnaires from 400 passengers of BMTA air condition bus. Quota sampling technique was applied to collect data from 8 BMTA zones equally. Data were statistically analyzed by frequency, percentage, and mean.

From the study, it was found that the majority of customers were female, 21-30 years old, university student, education at bachelor degree. They used air conditioned bus services during rush hours : 06.01 – 08.00 and 17.01 – 19.00. Their journey was completely in bus line.

The study revealed that the majority of customers rated their satisfaction towards BMTA air conditioned bus services at a medium level on every element of service quality, i.e. tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. BMTA should maintain its service quality and improve some aspects as follows. Increase the number of the sufficient air conditioned bus; renovate the bus condition and cleanliness; clearness of routing sign-boards; safety; air conditioning system; comfortable seats and other accessories inside the bus; environmental friendly; pollution reduction; announcement of major destination before arrivals;

services consistences; empathy and convenient services; enhance the services capabilities; and provide good human relations to the customers.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved