

Penumpang puas hati pada khidmat pengangkutan awam

Tinjauan SMU: Skor MRT dan bas meningkat tinggi

TERDAPAT peningkatan cukup besar dalam skor kepuasan penumpang dari Mei hingga Julai berbanding tempoh yang sama tahun lalu, menurut satu tinjauan dalam talian yang dijalankan Universiti Pengurusan Singapura (SMU) ke atas 7,500 orang.

Sementara sistem MRT memperoleh 66.1 mata dalam tinjauan suku kedua tahun lalu, skornya meningkat ke 73.4 mata pada tahun ini.

Kepuasan dengan bas awam juga meningkat daripada 68.9 mata kepada 74.4 mata dalam tempoh yang sama.

Ini walaupun skor yang dicatatkan pada Jun dan Julai – setelah pemutus litar berakhir – secara beransur-ansur kembali ke tahap 2019.

Membentangkan dapatan itu semalam, Encik Chen Yong Chang, ketua penyelidikan dan perundingan di Institut Kecemerlangan Perkhidmatan SMU, berkata dengan lebih ramai orang kembali ke pejabat, penumpang suarakan lebih permintaan dan saranan.

“Sebilangan responden meminta untuk kekerapan khidmat lebih tinggi, lebih pengawal trafik, menghadkan jumlah penumpang dalam satu gerabak ketika kereta api dan bas menjadi lebih sesak selepas pemutus litar,” katanya.

Bagaimanapun menurut beliau, terdapat ba-

tas kepada apa yang boleh dilakukan pengendali kerana orang ramai perlu kembali ke pejabat.

“Pemerintah boleh melakukan lebih untuk menggalakkan langkah seperti melaksanakan kerja fleksibel,” ujarnya.

Sementara faktor seperti kebersihan merupakan paling penting pada Mei, keprihatinan pada isu seperti khidmat yang diyakini dan ketepatan maklumat perjalanan kini kembali menjadi keutamaan dalam pertimbangan penumpang, tambah Encik Chen.

Ia akan mengambil masa lagi sebelum norma baru bagi kepuasan pengguna menjadi stabil dalam dunia pasca pandemik, katanya, dan lebih banyak kesimpulan boleh didapati.

Kekurangan pelancong bermakna dapatan yang dikumpulkan tahun ini tidak dapat dibandingkan dengan tahun lalu, dengan hanya warga Singapura serta Penduduk Tetap yang ditinjau.

Begitupun, tinjauan SMU mendapati bahawa 85.6 peratus responden bersedia melakukan penerbangan dalam satu tahun selepas sekatan perjalanan udara ditarik balik, dan sebanyak 39 peratus bersedia untuk melakukan penerbangan dalam satu bulan selepas penerbangan dibenarkan untuk disambung semula.

Destinasi paling utama mereka adalah Australia, Jepun, Malaysia dan China.