

สารนิพนธ์เรื่อง	ความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการ รถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ – บางซื่อ
นักศึกษา	ภาณุภัค ปันยาชีวะ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ไชยา ยี่มวิไล
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์การศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านทัศนคติกับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง และศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วง โดยการศึกษาเป็นเชิงสำรวจ ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ - บางซื่อ จำนวน 400 ตัวอย่าง การทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ T-Test, F-test และ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาท ข้อมูลทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง พบว่า ทุกด้านมีทัศนคติในเชิงบวกในระดับมาก โดยด้านประโยชน์ของโครงการที่ส่งผลต่อประชาชนมีทัศนคติเชิงบวกมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความจำเป็นของโครงการ ตามลำดับ สำหรับข้อมูลความคาดหวังต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง พบว่า มีความคาดหวัง โดยรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีความคาดหวังระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอมีความคาดหวังมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย, ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการ

ให้บริการที่ปริมาณเพียงพอ ตามลำดับ และด้านที่มีความหวังระดับมาก ได้แก่ ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย และด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ของประชาชน เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความคาดหวังต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ - บางซื่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 และปัจจัยทัศนคติ ได้แก่ ประโยชน์ของโครงการและความจำเป็นของโครงการกับความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ - บางซื่อ ของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก

STUDY TITLE	EXPECTATIONS OF THE PUBLIC SERVICES OF THE METRO PURPLE LINE BANG SUE
STUDENT	MRS. DANIPAK PANYAJIVA
ADVISOR	ASSOCIATE PROFESSOR DR. CHAIYA YIMWILAI
CO- ADVISOR	ASSISTANT PROFESSOR DR. PIYAKORN WHANGMAHAPORN
LEVEL OF STUDY	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY	GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2012

ABSTRACT

The purposes of this research were A study the level of expectations of citizen for the purple route mass transit project, Comparison the Factor individual and citizen as a whole to the project's service, to study relationship between citizen's attitudes and expectations to the project, and to study the proposals and the project's means of services, most of informations were gathered by questionnaires given to the target group of 400 persons reside in the Bang Yai – Bang Sue route project's area, by hypothesis, T test, F-test and Pearson Product Moment Correlation Coefficient statistical tests, that shows significantly statistic that were concluded as follows

1. The general information specified that most specimens are male in between 30 – 40 years of ages, B.A. graduated, earn their living as private company's staff and their salaries are between 10,000 – 30,000 baht a month, their attitude toward the project in general are conformed, 67.63% in general agreed with it. For the informations of the project's services, it specified that expectations are high, the most expecting part is the project's services consistency, the next are the project's safety, on schedule service and sufficient quantity respectively. And the expecting part are the fee's saving and accessibility to the services.

2. The questionnaires has specified that individual elements as genders, ages, educational levels, careers and the citizen's incomes are statistical variable to the project's expectation, the element of attitudes, project's benefit and necessity significantly, and element of attitudes as the

benefits and expectations from the project's services are still less statistically significant, less relationship among themselves and positively relate.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ อาจไม่ประสบผลสำเร็จลุล่วงไปได้ หากปราศจากความช่วยเหลือจากบุคคลต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูง คือท่าน รองศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร อาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาวางกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ตลอดจนแก้ไขข้อผิดพลาด จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ผู้ศึกษาขอแสดงความขอบคุณ คุณทิพย์สุดา ยิ้มวิไล ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าที่ให้โอกาสในการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อนร่วมงานทุกๆ ท่านที่ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือในด้านต่างๆ เจ้าหน้าที่ที่ให้ความสะดวกและประสานงานจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาการพญาไท ขอขอบคุณ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ ดร.สิริพงษ์ ปานจันทร์ ดร.อรนนท์ กลั่นทปฺระ ในการหาค่า IOC

ท้ายที่สุดนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ผู้ซึ่งเป็นครูคนแรกคอยให้กำลังใจในการเรียนรู้ศึกษาค้นคว้า การส่งเสริมและคำสอนอันมีค่าของบิดามารดาที่กล่าวเสมอว่า การเรียนรู้ไม่มีที่สิ้นสุด และวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้แก่ข้าพเจ้าตลอดจนครอบครัว บุตร และบุคคลที่ช่วยเป็นแรงผลักดัน เป็นกำลังใจ และขอมสละเวลาได้ให้ข้าพเจ้าได้มีโอกาสศึกษา และสามารถทำงานวิจัยครั้งนี้ได้สำเร็จ

ภาณุภัค ปันยาชีวะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	III
กิตติกรรมประกาศ	V
สารบัญ	VI
สารบัญตาราง	VIII
สารบัญภาพ	XI
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ความสำคัญของการศึกษา	3
1.4 กรอบทฤษฎีหรือกรอบแนวคิดในการวิจัย	4
1.5 คำถามในการวิจัย	7
1.6 สมมติฐานการวิจัย	7
1.7 ขอบเขตการวิจัย	8
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.9 นิยามศัพท์เฉพาะ	10
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	12
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	17
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	23
2.4 โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ	25
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 รูปแบบการวิจัย	42
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.4 การรวบรวมข้อมูล	46
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	52
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สนใจต่อโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงของกลุ่มตัวอย่าง	54
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงของกลุ่มตัวอย่าง	58
4.4 ข้อเสนอแนะ	68
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน	69
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	83
5.2 อภิปรายผลการศึกษาวิจัย	89
5.3 ข้อเสนอแนะ	91
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	98
ประวัติคณะผู้ศึกษา	99

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	ความก้าวหน้างานโยธา โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ)	30
2.1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้อาศัยใกล้กับสถานีรถไฟฟ้าจำนวน 16 สถานี	44
2.2	ค่าคะแนนการตอบคำถามระดับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ)	48
2.3	การแปลความหมายค่าคะแนนระดับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ)	49
2.4	ค่าคะแนนการตอบคำถามระดับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ)	57
2.5	การแปลความหมายค่าคะแนนระดับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ)	49
1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	53
2	แสดงข้อมูลที่สนใจต่อโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ) ของกลุ่มตัวอย่าง	54
3	แสดงจำนวนและร้อยละของทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ) ของกลุ่มตัวอย่าง	55
4	แสดงจำนวนและร้อยละของทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ) ด้านประโยชน์ของโครงการที่ส่งผลต่อประชาชนของกลุ่มตัวอย่าง	56
5	แสดงจำนวนและร้อยละของทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ) ด้านความจำเป็นของโครงการของกลุ่มตัวอย่าง	57
6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ) ของกลุ่มตัวอย่าง	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังต่อการให้บริการ โครงการ รถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ) ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ของกลุ่มตัวอย่าง	59
8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังต่อการให้บริการ โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ) ด้านการให้บริการ อย่างปลอดภัยของกลุ่มตัวอย่าง	61
9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังต่อการให้บริการ โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ) ด้านการให้บริการ ที่มีปริมาณเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง	64
10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังต่อการให้บริการ โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ) ด้านการประหยัด ค่าใช้จ่ายของกลุ่มตัวอย่าง	65
11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังต่อการให้บริการ โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ) ด้านความสะดวกใน การเข้าถึงการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง	67
12	แสดงจำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น และข้อเสนอต่อการให้บริการของ โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ) ของกลุ่มตัวอย่าง	68
13	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสาย สีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ) ของประชาชน จำแนกตามเพศ	70
14	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสาย สีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ) ของประชาชน จำแนกตามอายุ	72
15	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสาย สีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ) ของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา	74
16	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสาย สีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ) ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ - บางซื่อ) ของประชาชน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	78
18	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทัศนคติ ได้แก่ ประโยชน์ของโครงการและความจำเป็นของโครงการ กับความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ) ของประชาชน	79
19	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	81

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	6
2	เส้นทางสายสีม่วง	26
3	โครงสร้างทางวิจัยระดับ	27
4	สถานีรถไฟฟ้าสายสีม่วง	28
5	อาคารจอดรถ	29