

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ของระดับทัศนคติกับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ และเสนอแนะแนวทางการให้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ จำนวน 400 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์ผลการศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวด้วยสถิติ ((One Way ANOVA) (F-test)) และการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ผู้วิจัยขอ กำหนดอักษรย่อ และสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

|           |         |                                       |
|-----------|---------|---------------------------------------|
| n         | หมายถึง | จำนวนตัวอย่าง                         |
| $\bar{X}$ | หมายถึง | ค่าเฉลี่ย (Mean)                      |
| S.D.      | หมายถึง | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation) |
| t         | หมายถึง | ค่าสถิติทดสอบที (t - test)            |
| F         | หมายถึง | ค่าสถิติเอฟ (F-test)                  |
| **        | หมายถึง | การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01    |
| *         | หมายถึง | การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05    |

Sig. หมายถึง ค่า Significant (ระดับนัยสำคัญ)

P-Value หมายถึง ค่าความน่าจะเป็น (ระดับนัยสำคัญ)

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสีม่วงของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวังต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้โดยต่อเดือน สามารถอธิบายผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

|        |              |       | (n = 400) |
|--------|--------------|-------|-----------|
|        | ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ    |
| 1. เพศ |              |       |           |
|        | ชาย          | 183   | 45.75     |
|        | หญิง         | 217   | 54.25     |
|        | รวม          | 400   | 100.00    |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| (n = 400)                              |       |        |
|--|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป                           | จำนวน | ร้อยละ |
| 2. อายุ                                |       |        |
| น้อยกว่า 20 ปี                         | 46    | 11.50  |
| 20 – 30 ปี                             | 73    | 18.25  |
| 31 – 40 ปี                             | 150   | 37.50  |
| 41 – 50 ปี                             | 78    | 19.50  |
| 51 – 60 ปี                             | 22    | 5.50   |
| มากกว่า 60 ปี                          | 31    | 7.75   |
| รวม                                    | 400   | 100.00 |
| 3. ระดับการศึกษา                       |       |        |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี                       | 154   | 38.50  |
| ปริญญาตรี                              | 176   | 44.00  |
| ปริญญาโท                               | 62    | 15.50  |
| ปริญญาเอก                              | 8     | 2.00   |
| รวม                                    | 400   | 100.00 |
| 4. อาชีพ                               |       |        |
| รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ                | 22    | 5.50   |
| ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน           | 198   | 49.50  |
| นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา            | 56    | 14.00  |
| ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว                 | 117   | 29.25  |
| อื่น ๆ ได้แก่ ข้าราชการบำนาญ / แม่บ้าน | 7     | 1.75   |
| รวม                                    | 400   | 100.00 |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป        | (n = 400) |        |
|---------------------|-----------|--------|
|                     | จำนวน     | ร้อยละ |
| 5. รายได้ต่อเดือน   |           |        |
| ต่ำกว่า 15,000 บาท  | 97        | 24.25  |
| 15,001 – 30,000 บาท | 142       | 35.50  |
| 30,001 – 45,000 บาท | 69        | 17.25  |
| 45,001 – 60,000 บาท | 47        | 11.75  |
| 60,000 บาทขึ้นไป    | 45        | 11.25  |
| รวม                 | 400       | 100.00 |

จากตารางที่ 1 การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง สามารถสรุปรายด้าน ได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 และเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25
2. อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา คือ ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และสัดส่วนที่น้อยที่สุดคือ อายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75
3. ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 และสัดส่วนที่น้อยที่สุดคือ ปริญญาเอก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00
4. อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมา คือ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 และสัดส่วนที่น้อยที่สุดคือ อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ข้าราชการบำนาญ / แม่บ้าน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ
5. รายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 และสัดส่วนที่น้อยที่สุดคือ มากกว่า 60,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ตามลำดับ

รายละเอียดดังตารางที่ 1

## ตอนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสีม่วงของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาข้อมูลทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ด้านประโยชน์ของโครงการที่ส่งผลต่อประชาชน และความจำเป็นของโครงการ ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ของกลุ่มตัวอย่าง

| (n = 400) |   |                |               |           |      |                  |
|-----------|---|----------------|---------------|-----------|------|------------------|
| อันดับ    | ทัศนคติต่อโครงการ<br>รถไฟฟ้าสีม่วง (เส้นทาง<br>บางใหญ่ – บางซื่อ) | ความเห็นด้วย   |               | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ<br>ทัศนคติ |
|           |   | ใช่<br>(%)     | ไม่ใช่<br>(%) |           |      |                  |
| 1.        | ด้านประโยชน์ของ<br>โครงการที่ส่งผลต่อ<br>ประชาชน                  | 378<br>(94.50) | 22<br>(5.50)  | 0.95      | 0.14 | มาก              |
| 2.        | ด้านความจำเป็นของ<br>โครงการ                                      | 323<br>(80.75) | 77<br>(19.25) | 0.81      | 0.26 | มาก              |
|           | รวมเฉลี่ย   | 351<br>(87.63) | 50<br>(12.38) | 0.88      | 0.17 | มาก              |

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) โดยรวมมีทัศนคติเชิงบวกระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยเท่ากับ 0.88 ซึ่งมีความเห็นด้วยจำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 87.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในเชิงบวกในระดับมาก โดยด้านประโยชน์ของโครงการที่ส่งผลต่อประชาชนมีทัศนคติเชิงบวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยเท่ากับ 0.95 ซึ่งมีความเห็นด้วยจำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 87.63 รองลงมา คือ ด้านความจำเป็นของโครงการ มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยเท่ากับ 0.88 ซึ่งมีความเห็นด้วยจำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.75 รายละเอียดดังตารางที่ 2

## 2.1 ด้านประโยชน์ของโครงการที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ด้านประโยชน์ของโครงการที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 400)

| อันดับ | ทัศนคติต่อ<br>โครงการรถไฟฟ้าสีม่วง | ความเห็นด้วย    |               | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ<br>ทัศนคติ<br>เชิงบวก |
|--------|------------------------------------|-----------------|---------------|-----------|------|-----------------------------|
|        |                                    | ใช่<br>(%)      | ไม่ใช่<br>(%) |           |      |                             |
| 1.     | มีความรวดเร็วในการเดินทาง          | 400<br>(100.00) | 0<br>(0.00)   | 1.00      | 0.00 | มาก                         |
| 2.     | สามารถบรรเทาปัญหา<br>การจราจร      | 370<br>(92.50)  | 30<br>(7.50)  | 0.93      | 0.26 | มาก                         |
| 3.     | ลดปัญหามลภาวะทางอากาศ              | 364<br>(91.00)  | 36<br>(9.00)  | 0.91      | 0.29 | มาก                         |
|        | รวมเฉลี่ย                          | 378<br>(94.50)  | 22<br>(5.50)  | 0.95      | 0.14 | มาก                         |

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ด้านประโยชน์ของโครงการที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน โดยรวมมีทัศนคติเชิงบวกระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยเท่ากับ 0.95 ซึ่งมีความเห็นด้วยจำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 94.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในเชิงบวกในระดับมาก โดยประเด็นทำให้การเดินทางมีความรวดเร็วมีทัศนคติเชิงบวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทุกคนเห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา คือ สามารถบรรเทาปัญหาการจราจร มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยเท่ากับ 0.93 ซึ่งมีความเห็นด้วยจำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 และลดปัญหามลภาวะทางอากาศ มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยเท่ากับ 0.91 ซึ่งมีความเห็นด้วยจำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 รายละเอียดดังตารางที่ 3

## 2.2 ด้านความจำเป็นของโครงการ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ด้านความจำเป็นของโครงการของกลุ่มตัวอย่าง

| อันดับ | ทัศนคติต่อ<br>โครงการรถไฟฟ้าสีม่วง   | ความเห็นด้วย   |                |           |      | ระดับ<br>ทัศนคติ<br>เชิงบวก |
|--------|--|----------------|----------------|-----------|------|-----------------------------|
|        |  | ใช่            | ไม่ใช่         | $\bar{x}$ | S.D. |                             |
|        |  | (%)            | (%)            |           |      |                             |
| 1.     | รถไฟฟ้าฯ เป็นส่วนหนึ่งใน<br>ทางเลือกที่สำคัญสำหรับการ<br>เดินทางและการใช้ชีวิต | 338<br>(84.50) | 62<br>(15.50)  | 0.85      | 0.36 | มาก                         |
| 2.     | รถไฟฟ้าฯ สามารถช่วยลด<br>ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำมันของ<br>ประชาชน                | 338<br>(84.50) | 62<br>(15.50)  | 0.85      | 0.36 | มาก                         |
| 3.     | รถไฟฟ้าฯ ช่วยยกระดับ<br>คุณภาพชีวิตของประชาชน<br>ได้                           | 293<br>(73.25) | 107<br>(26.75) | 0.73      | 0.44 | มาก                         |
|        | รวมเฉลี่ย  | 323<br>(80.75) | 77<br>(19.25)  | 0.81      | 0.26 | มาก                         |

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ด้านความจำเป็นของโครงการโดยรวมมีทัศนคติเชิงบวกระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยเท่ากับ 0.81 ซึ่งมีความเห็นด้วยจำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในเชิงบวกในระดับมาก โดยประเด็นรถไฟฟ้าฯ เป็นส่วนหนึ่งในทางเลือกที่สำคัญสำหรับการเดินทางและการใช้ชีวิต / รถไฟฟ้าฯ สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำมันของประชาชน มีทัศนคติเชิงบวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยเท่ากับ 0.85 ซึ่งมีความเห็นด้วยจำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 รองลงมา คือ รถไฟฟ้าฯ ช่วยยกระดับคุณภาพ

ชีวิตของประชาชนได้ มีค่าเฉลี่ยเห็นด้วยเท่ากับ 0.73 ซึ่งมีความเห็นด้วยจำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 รายละเอียดดังตารางที่ 4

### ตอนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวังต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาข้อมูลความคาดหวังต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย และด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 400)

| อันดับ | ความคาดหวังต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง |           |      | ระดับความคาดหวัง |
|--------|---|-----------|------|------------------|
|        |   | $\bar{X}$ | S.D. |                  |
| 1.     | ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ                     | 4.53      | 0.49 | มากที่สุด        |
| 2.     | ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย                      | 4.51      | 0.56 | มากที่สุด        |
| 3.     | ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา                        | 4.39      | 0.52 | มากที่สุด        |
| 4.     | ด้านการให้บริการที่มีปริมาณเพียงพอ                | 4.30      | 0.57 | มากที่สุด        |
| 5.     | ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย                          | 4.18      | 0.65 | มาก              |
| 6.     | ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ             | 4.15      | 0.63 | มาก              |
|        | รวม   | 4.34      | 0.41 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่ในแต่ละด้านกลุ่มตัวอย่างมีความหวังในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีความคาดหวังระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอมีความคาดหวังมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ



4.53 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.51 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.39 และด้านการให้บริการที่ปริมาณเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.30 สำหรับด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความหวังระดับมาก ได้แก่ ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.18 และด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5

### 3.1 ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอของกลุ่มตัวอย่าง

| (n = 400)                     |   |           |      |           |
|-------------------------------|---|-----------|------|-----------|
| อันดับ                        | ความคาดหวังต่อการให้บริการ  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ     |
|                               | โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง   |           |      | ความ      |
| ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ |   | คาดหวัง   |      |           |
| 1.                            | การให้บริการเดินรถไฟฟ้าดำเนินการอย่างต่อเนื่องแม้เป็นวันหยุด<br>นักขัตฤกษ์ที่มีวันหยุดต่อเนื่องกันหลายวัน   | 4.60      | 0.60 | มากที่สุด |
| 2.                            | เจ้าหน้าที่ให้บริการในสถานีให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง<br>สม่ำเสมอ   | 4.58      | 0.66 | มากที่สุด |
| 3.                            | การเปิดให้บริการของรถไฟฟ้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ   | 4.55      | 0.70 | มากที่สุด |
| 4.                            | สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานี เช่น บันไดเลื่อน ลิฟท์โดยสารเปิด<br>ให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ  | 4.49      | 0.63 | มากที่สุด |
| 5.                            | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการรถไฟฟ้าอย่าง<br>สม่ำเสมอ เช่น แจ้งอัตราค่าโดยสาร หรือสิทธิต่าง ๆ ที่จะเป็น<br>ประโยชน์ต่อผู้โดยสาร ข้อห้ามและข้อควรระวังการใช้บริการรถไฟฟ้า | 4.42      | 0.74 | มากที่สุด |
| รวม                           |   | 4.53      | 0.49 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.34

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีความหวังในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการให้บริการเดินรถไฟฟ้าดำเนินการอย่างต่อเนื่องแม้เป็นวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่มีวันหยุดต่อเนื่องกันหลายวันมีความคาดหวังมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่

ให้บริการในสถานีให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.58 , การเปิดให้บริการของรถไฟฟ้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.55, สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานี เช่น บันไดเลื่อน ลิฟท์โดยสารเปิดให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.49 และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการรถไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น แจ้งอัตราค่าโดยสาร หรือสิทธิต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสาร ข้อห้ามและข้อควรระวังการให้บริการรถไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.49 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

### 3.2 ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัยของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 400)

| อันดับ | ความคาดหวังต่อการให้บริการ<br>โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง<br>ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย                  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความ<br>คาดหวัง |
|--------|--|-----------|------|----------------------|
| 1.     | มีเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย ปลอดภัย<br>อยู่ภายในสถานีและขบวนรถไฟฟ้าตลอด<br>ระยะเวลาที่เปิดให้บริการ | 4.64      | 0.59 | มากที่สุด            |
| 2.     | มีเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ตรวจสอบอย่าง<br>เพียงพอเพื่อใช้ในการตรวจสอบภาระของ<br>ผู้ให้บริการ              | 4.57      | 0.72 | มากที่สุด            |
| 3.     | มีระบบแจ้งเหตุเตือนภัยแก่ผู้โดยสารได้<br>อย่างรวดเร็ว  | 4.56      | 0.67 | มากที่สุด            |

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 400)

| อันดับ | ความคาดหวังต่อการให้บริการ<br>โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง<br>ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความ<br>คาดหวัง |
|--------|---|-----------|------|----------------------|
|--------|---|-----------|------|----------------------|

|     |  |      |      |           |
|-----|--|------|------|-----------|
| 4.  | มีระบบกล้องวงจรปิดภายในสถานี่ และ<br>ขบวนการไฟฟ้าอย่างเพียงพอ                            | 4.47 | 0.83 | มากที่สุด |
| 5.  | เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการปฐมพยาบาล<br>เบื้องต้นก่อนนำส่งโรงพยาบาล                     | 4.44 | 0.91 | มากที่สุด |
| 6.  | มีมาตรการป้องกัน ดูแลเมื่อเกิดเหตุการณ์<br>ที่เป็นอันตรายต่อผู้ใช้บริการอย่าง<br>เหมาะสม | 4.41 | 0.94 | มากที่สุด |
| รวม |  |      |      |           |

จากตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.34

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีความหวังในระดับมากที่สุด โดยประเด็นมีเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย ปลอดภัยอยู่ภายในสถานี่และขบวนการไฟฟ้าตลอดระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความคาดหวังมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ตรวจสอบอย่างเพียงพอเพื่อใช้ในการตรวจสอบภาระของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.57, มีระบบแจ้งเหตุเตือนภัยแก่ผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.56, มีระบบกล้องวงจรปิดภายในสถานี่ และขบวนการไฟฟ้าอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.47, เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นก่อนนำส่งโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.44 และมีมาตรการป้องกัน ดูแลเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายต่อผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.41 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 7

### 3.3 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 400)

| อันดับ | ความคาดหวังต่อการให้บริการ<br>โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง<br>ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความ<br>คาดหวัง |
|--------|--|-----------|------|----------------------|
| 1.     | กำหนดเวลาที่แน่นอนในการรอคอย<br>รถไฟฟ้า  | 4.56      | 0.67 | มากที่สุด            |
| 2.     | การเปิดให้บริการรถไฟฟ้าเป็นไปตาม<br>เวลาที่ได้แจ้งไว้กับประชาชน  | 4.49      | 0.78 | มากที่สุด            |
| 3.     | ระยะเวลาการจอดรถไฟฟ้าในแต่ละสถานี<br>เป็นไปตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละ<br>สถานี   | 4.41      | 0.81 | มากที่สุด            |
| 4.     | กำหนดความถี่ในการให้บริการรถไฟฟ้า<br>อย่างเหมาะสม เช่น ชั่วโมงเร่งด่วน 3 นาที<br>ต่อขบวน และนอกชั่วโมงเร่งด่วน 5 นาที<br>ต่อขบวน | 4.33      | 0.93 | มากที่สุด            |
| 5.     | ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วย<br>รถไฟฟ้าถึงจุดหมายปลายทางตามเวลาที่<br>คาดหมายไว้   | 4.19      | 1.00 | มาก                  |
|        | รวม  | 4.39      | 0.52 | มากที่สุด            |

จากตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ด้านการให้บริการตรงเวลาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.39

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ส่วนใหญ่ในแต่ละประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีความหวังในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีความคาดหวังระดับมากที่สุด ได้แก่ กำหนดเวลาที่แน่นอนในการรอคอยรถไฟฟ้ามีความคาดหวังมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.56 รองลงมา คือ การเปิดให้บริการรถไฟฟ้าเป็นไปตามเวลาที่ได้แจ้งไว้กับประชาชน มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.49 , ระยะเวลาการจอดรถไฟฟ้าในแต่ละสถานีเป็นไปตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละสถานี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.41 และกำหนดความถี่ในการให้บริการรถไฟฟ้าอย่างเหมาะสม เช่น ชั่วโมงเร่งด่วน 3 นาทีต่อขบวน และนอกชั่วโมงเร่งด่วน 5 นาทีต่อขบวน มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.33 สำหรับประเด็นที่มีความคาดหวังระดับมาก คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้า

ถึงจุดหมายปลายทางตามเวลาที่คาดหมายไว้ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.19 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 8

### 3.4 ด้านการให้บริการที่มีปริมาณเพียงพอ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ด้านการให้บริการที่มีปริมาณเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 400)

| อันดับ | ความคาดหวังต่อการให้บริการ<br>โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง<br>ด้านการให้บริการที่มีปริมาณเพียงพอ | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความ<br>คาดหวัง |
|--------|---|-----------|------|----------------------|
| 1.     | มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ใช้บริการ   | 4.39      | 0.86 | มากที่สุด            |
| 2.     | มีจำนวนขบวนรถไฟฟ้าเพียงพอสำหรับการให้บริการตลอดเส้นทาง                                      | 4.37      | 0.63 | มากที่สุด            |
| 3.     | การให้บริการอย่างเพียงพอในช่วงโมงเร่งด่วน (6.00 – 10.00 น.) และ(16.00 – 20.00 น.)           | 4.36      | 0.93 | มากที่สุด            |
| 4.     | มีบริการอื่นภายในสถานีอย่างเพียงพอ เช่น บันไดเลื่อน ลิฟท์โดยสาร เป็นต้น                     | 4.27      | 0.85 | มากที่สุด            |

ตารางที่ 9 (ต่อ)

(n = 400)

| อันดับ | ความคาดหวังต่อการให้บริการ<br>โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความ<br>คาดหวัง |
|--------|---|-----------|------|----------------------|
|--------|---|-----------|------|----------------------|

ด้านการให้บริการที่มีปริมาณเพียงพอ

|    |   |      |      |           |
|----|---|------|------|-----------|
|    | มีการให้บริการอื่นเสริมเพื่อเพิ่มความ                               |      |      |           |
| 5. | สะดวกในการดำรงชีวิตประจำวันเช่น<br>ร้านค้า การบริการสาธารณะ เป็นต้น | 4.25 | 0.98 | มากที่สุด |
| 6. | การให้บริการอย่างเพียงพอโดยเฉลี่ย<br>ตั้งแต่เวลา 6.00 – 24.00 น.    | 4.16 | 0.89 | มาก       |
|    | รวม   | 4.30 | 0.57 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 9 กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ด้านการให้บริการที่มีปริมาณเพียงพอโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.30

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ส่วนใหญ่ในแต่ละประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีความหวังในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีความคาดหวังระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.39 รองลงมา คือ มีจำนวนขบวนรถไฟฟ้าเพียงพอสำหรับการให้บริการตลอดเส้นทาง มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.37, การให้บริการอย่างเพียงพอในช่วงโมงเร่งด่วน (6.00 – 10.00 น.) และ (16.00 – 20.00 น.) มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.36, มีบริการอื่นภายในสถานีอย่างเพียงพอ เช่น บันไดเลื่อนลิฟท์โดยสาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.27 และการให้บริการอื่นเสริมเพื่อเพิ่มความสะดวกในการดำรงชีวิตประจำวันเช่นร้านค้า การบริการสาธารณะ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.25 สำหรับประเด็นที่มีความคาดหวังระดับมาก คือ การให้บริการอย่างเพียงพอโดยเฉลี่ยตั้งแต่เวลา 6.00 – 24.00 น. มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.16 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 9

### 3.5 ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 400)

| อันดับ | ความคาดหวังต่อการให้บริการ   |           |      | ระดับความคาดหวัง |
|--------|--|-----------|------|------------------|
|        | โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง<br>ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย  | $\bar{X}$ | S.D. |                  |
| 1.     | มีการกำหนดส่วนลดการเดินทางสำหรับ<br>ผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นประจำ   | 4.40      | 0.97 | มากที่สุด        |
| 2.     | การกำหนดอัตราค่าตั๋วโดยสารควรมี<br>หลายประเภทเพื่อให้สอดคล้องบัตร<br>โดยสารกับความต้องการใช้ของผู้โดยสาร<br>แต่ละกลุ่ม | 4.28      | 1.02 | มากที่สุด        |
| 3.     | ความคุ้มค่าของอัตราค่าโดยสารกับ<br>ระยะทาง เช่น เดินทางระยะไกล อัตรา<br>การเพิ่มของค่าโดยสารลดลงในแต่ละ<br>สถานี       | 4.18      | 0.86 | มาก              |
| 4.     | ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางกรณีหัน<br>มาใช้รถไฟฟ้าแทนการขับรถส่วนตัว<br>บุคคล  | 4.12      | 0.85 | มาก              |
| 5.     | อัตราค่าโดยสารที่กำหนดมีความ<br>สอดคล้องกับสถานะค่าครองชีพของ<br>ประชาชนในปัจจุบัน                                     | 3.92      | 1.10 | มาก              |
|        | รวม  | 4.18      | 0.65 | มาก              |

จากตารางที่ 10 กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ด้านการให้บริการตรงเวลาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.18

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ส่วนใหญ่ในแต่ละประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีความหวังในระดับมาก โดยประเด็นที่มีความคาดหวังระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการกำหนดส่วนลดการเดินทางสำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นประจำมีความคาดหวังมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.40 รองลงมา คือ การกำหนดอัตราค่าตั๋วโดยสารควรมีหลายประเภทเพื่อให้สอดคล้องบัตรโดยสารกับความต้องการใช้ของผู้โดยสารแต่ละกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ

สำหรับประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังระดับมาก ได้แก่ ความคุ้มค่าของอัตราค่าโดยสารกับระยะทาง เช่น เดินทางระยะไกล อัตราการเพิ่มของค่าโดยสารลดลงในแต่ละสถานี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.18 รองลงมา คือ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางกรณีหันมาใช้รถไฟฟ้าแทนการขับรถยนต์ส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.12 และอัตราค่าโดยสารที่กำหนดมีความสอดคล้องกับสภาวะค่าครองชีพของประชาชนในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 10

### 3.6 ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 400)

| อันดับ | ความคาดหวังต่อการให้บริการ<br>โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง<br>ด้านความสะดวก<br>ในการเข้าถึงการให้บริการ                |      | ระดับความ<br>คาดหวัง |           |
|--------|---|------|----------------------|-----------|
|        | $\bar{X}$   | S.D. |                      |           |
| 1.     | สถานีรถไฟฟ้าตั้งอยู่ใกล้กับสถานที่สำคัญ<br>ของเส้นทาง เช่น ห้างสรรพสินค้า<br>สถานที่ราชการ สถาบันการศึกษา เป็นต้น | 4.27 | 0.81                 | มากที่สุด |
| 2.     | สถานีรถไฟฟ้าตั้งอยู่บนเส้นทางถนนสาย<br>หลักของพื้นที่   | 4.24 | 0.90                 | มากที่สุด |
| 3.     | สถานีรถไฟฟ้าอยู่ใกล้กับระบบขนส่ง<br>มวลชนอื่น ๆ เช่นรถโดยสารประจำทาง  | 4.17 | 0.84                 | มาก       |

ตารางที่ 11 (ต่อ)

(n = 400)

| อันดับ | ความคาดหวังต่อการให้บริการ<br>โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง |      | ระดับความ<br>คาดหวัง |
|--------|---|------|----------------------|
|        | $\bar{X}$   | S.D. |                      |



ด้านความสะดวก  
ในการเข้าถึงการให้บริการ

|    |   |      |      |     |
|----|---|------|------|-----|
| 4. | มีบริการรถรับ - ส่งตามจุดสำคัญมายัง<br>สถานีรถไฟฟ้า   | 4.10 | 1.16 | มาก |
| 5. | สถานีรถไฟฟ้าสายสีม่วงมีจุดเชื่อมต่อ<br>สามารถเข้าถึงการให้บริการโครงการ<br>รถไฟฟ้าเส้นทางอื่น | 4.06 | 0.99 | มาก |
| 6. | มีอาคารจอดรถรองรับตามจุดสถานีสำคัญ<br>ของรถไฟฟ้า  | 4.04 | 1.02 | มาก |
|    | รวม   | 4.15 | 0.63 | มาก |

จากตารางที่ 11 กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.15

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ส่วนใหญ่ในแต่ละประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีความหวังในระดับมาก โดยประเด็นที่มีความคาดหวังระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานีรถไฟฟ้าตั้งอยู่ใกล้กับสถานที่สำคัญของเส้นทาง เช่น ห้างสรรพสินค้า สถานที่ราชการ สถาบันการศึกษา เป็นต้น มีความคาดหวังมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.27 รองลงมา คือ สถานีรถไฟฟ้าตั้งอยู่บนเส้นทางถนนสายหลักของพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

สำหรับประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังระดับมาก ได้แก่ สถานีรถไฟฟ้าอยู่ใกล้กับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ เช่นรถโดยสารประจำทาง มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ มีบริการรถรับ – ส่งตามจุดสำคัญมายังสถานีรถไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.10, สถานีรถไฟฟ้าสายสีม่วงมีจุดเชื่อมต่อสามารถเข้าถึงการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าเส้นทางอื่น มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.06 และมีอาคารจอดรถรองรับตามจุดสถานีสำคัญของรถไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 11

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาข้อคิดเห็น และข้อเสนอต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น และข้อเสนอต่อการให้บริการของโครงการ  
รถไฟฟ้าสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ของกลุ่มตัวอย่าง

| ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ  | จำนวน (n = 24) |        |
|---|----------------|--------|
|   | จำนวน          | ร้อยละ |
| 1. ควรคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลักเสมอ ควรมีรั้วกั้นบริเวณสถานีเพื่อป้องกันผู้โดยสารตกลงไปในรางรถไฟฟ้า และควรรักษาความปลอดภัยสำหรับกลางคืน ควรมีก້ອງวงจรปิดในทุก ๆ จุด | 7              | 29.17  |
| 2. ควรมีบัตรโดยสารสำหรับลูกค้าที่โดยสารประจำและมีส่วนลดให้  | 5              | 20.83  |
| 3. การให้บริการควรคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ส่งเสริมภาพลักษณ์ให้ดูทันสมัยและน่าใช้บริการ  | 4              | 16.67  |
| 4. ค่าโดยสารควรถูกกว่าปัจจุบัน  | 4              | 16.67  |
| 5. ต้องการให้มีรถที่เพียงพอในเวลาที่เร่งด่วน  | 2              | 8.33   |
| 6. เวลาเปิดให้บริการ ควรเปิด 05.00 น.   | 1              | 4.17   |
| 7. ควรมีรถประจำทางไปส่งให้ถึงสถานีรถไฟฟ้าเพื่อสะดวกในการเดินทาง   | 1              | 4.17   |
| รวม   | 24             | 100.00 |

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษา พบว่ามีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้คำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลักเสมอ ควรมีรั้วกั้นบริเวณสถานีเพื่อป้องกันผู้โดยสารตกลงไปในรางรถไฟฟ้า และควรรักษาความปลอดภัยสำหรับกลางคืน มีก້ອງวงจรปิด รองลงมา คือ ควรมีบัตรโดยสารสำหรับลูกค้าที่โดยสารประจำและมีส่วนลดให้ รายละเอียดดังตารางที่ 12

#### ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ตามสมมติฐานที่ 1- 2 ผลการศึกษามีดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ

ในการทดสอบสมมุติฐานที่ 1 เป็นการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ (Independent - Sample T-Test ) และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว ( One way analysis of variance : One way ANOVA ( F – Test )) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษามีดังนี้

#### 1. เพศ

$H_0$ : ประชาชนที่มีเพศที่ต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่ไม่แตกต่างกัน

$H_a$ : ประชาชนที่มีเพศที่ต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ) ของประชาชน จำแนกตามเพศ

| ความคาดหวังในการให้บริการ<br>ของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง | ชาย<br>(n = 183)                             |      | หญิง<br>(n = 217) |      | t      | P-value |
|---|--|------|-------------------|------|--------|---------|
|   | $\bar{X}$                                    | S.D. | $\bar{X}$         | S.D. |        |         |
|   | 1. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการ<br>ให้บริการ | 4.04 | 0.69              | 4.24 |        |         |
| 2. ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย                             | 4.17   | 0.62 | 4.18              | 0.68 | -0.212 | 0.83    |
| 3. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา                           | 4.41   | 0.56 | 4.38              | 0.49 | 0.500  | 0.62    |
| 4. ด้านการให้บริการที่ปริมาณเพียงพอ                     | 4.23   | 0.64 | 4.36              | 0.49 | -2.342 | 0.02*   |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย                         | 4.36   | 0.60 | 4.65              | 0.48 | -5.219 | 0.00**  |
| 6. ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ                        | 4.44   | 0.54 | 4.60              | 0.43 | -3.187 | 0.00**  |
| รวม   | 4.27   | 0.46 | 4.40              | 0.35 | -3.042 | 0.00**  |

\*\* มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01

\* มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ โดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_a$  ที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ได้แก่ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ปริมาณเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ กล่าวคือ ประชาชนที่มีเพศที่ต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ปริมาณเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 สำหรับด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย และด้านการให้บริการที่ตรงเวลาไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

จึงสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีเพศที่ต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## 2. อายุ

$H_0$ : ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่ไม่แตกต่างกัน

$H_a$ : ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อของประชาชน จำแนกตามเพศ

| ความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง | ต่ำกว่า 30 ปี |          | 20 – 30 ปี |          | 31 – 40 ปี |          | 41 – 50 ปี |      | 51 – 60 ปี |      | มากกว่า 60 ปี |      | F      | P-value |
|---|---------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|------|------------|------|---------------|------|--------|---------|
|   | (n = 46)      | (n = 73) | (n = 150)  | (n = 78) | (n = 22)   | (n = 31) | $\bar{X}$  | S.D. | $\bar{X}$  | S.D. | $\bar{X}$     | S.D. |        |         |
| 1. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ            | 4.05          | 0.65     | 4.19       | 0.53     | 4.10       | 0.62     | 4.22       | 0.74 | 4.64       | 0.49 | 3.90          | 0.43 | 4.533  | 0.00**  |
| 2. ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย                         | 3.47          | 0.55     | 4.31       | 0.68     | 4.29       | 0.64     | 4.14       | 0.54 | 4.56       | 0.59 | 4.20          | 0.15 | 16.758 | 0.00**  |
| 3. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา                       | 3.97          | 0.46     | 4.48       | 0.47     | 4.47       | 0.44     | 4.64       | 0.35 | 4.52       | 0.26 | 3.75          | 0.74 | 26.153 | 0.00**  |
| 4. ด้านการให้บริการที่ปริมาณเพียงพอ                 | 4.41          | 0.33     | 4.47       | 0.47     | 4.29       | 0.60     | 4.51       | 0.42 | 3.94       | 0.08 | 3.52          | 0.60 | 22.227 | 0.00**  |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย                     | 4.70          | 0.19     | 4.38       | 0.58     | 4.59       | 0.51     | 4.65       | 0.44 | 4.77       | 0.22 | 3.68          | 0.71 | 22.661 | 0.00**  |
| 6. ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ                    | 4.56          | 0.40     | 4.62       | 0.40     | 4.48       | 0.47     | 4.78       | 0.25 | 4.72       | 0.26 | 3.74          | 0.61 | 29.224 | 0.00**  |
| รวม   | 4.19          | 0.32     | 4.41       | 0.41     | 4.37       | 0.40     | 4.49       | 0.31 | 4.52       | 0.31 | 3.80          | 0.37 | 18.676 | 0.00**  |

\*\* มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากตารางที่ 14 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_a$  ที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านพบที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ได้แก่ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย ด้านการ

ให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่ปริมาณเพียงพอด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ กล่าวคือ ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่ปริมาณเพียงพอด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จึงสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### 3. ระดับการศึกษา

$H_0$ : ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่ไม่แตกต่างกัน

$H_a$ : ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความคาดหวังในการให้บริการ<br>ของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง | ต่ำกว่า   |      | ปริญญาตรี |      | ปริญญาโท  |      | ปริญญาเอก |      | F      | P-<br>value |
|---|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|--------|-------------|
|   | ปริญญาตรี |      |           |      |           |      |           |      |        |             |
|   | (n = 154) |      | (n = 176) |      | (n = 62)  |      | (n = 18)  |      |        |             |
|   | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. |        |             |
| 1. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการ<br>ให้บริการ            | 4.25      | 0.64 | 4.03      | 0.55 | 4.42      | 0.49 | 2.67      | 0.00 | 26.578 | 0.00**      |
| 2. ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย                             | 4.11      | 0.70 | 4.27      | 0.65 | 4.15      | 0.53 | 3.60      | 0.00 | 3.911  | 0.01**      |
| 3. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา                           | 4.48      | 0.52 | 4.35      | 0.58 | 4.32      | 0.34 | 4.20      | 0.00 | 2.478  | 0.06        |
| 4. ด้านการให้บริการที่ปริมาณ<br>เพียงพอ                 | 4.49      | 0.45 | 4.19      | 0.63 | 4.13      | 0.55 | 4.33      | 0.00 | 10.288 | 0.00**      |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย                         | 4.56      | 0.54 | 4.46      | 0.60 | 4.66      | 0.39 | 3.67      | 0.00 | 8.882  | 0.00**      |
| 6. ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ                        | 4.63      | 0.43 | 4.40      | 0.56 | 4.65      | 0.32 | 4.40      | 0.00 | 8.066  | 0.00**      |
| รวม   | 3.81      | 0.00 | 4.34      | 0.41 | 4.65      | 0.32 | 4.40      | 0.00 | 8.052  | 0.00**      |

\*\* มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากตารางที่ 15 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ โดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_a$  ที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านพบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ได้แก่ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่ปริมาณเพียงพอด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ กล่าวคือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่ปริมาณเพียงพอด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จึงสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### 4. อาชีพ

$H_0$ : ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่ไม่แตกต่างกัน

$H_a$ : ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

| ความคาดหวังในการให้บริการ<br>ของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง | อาชีพ 1   |      | อาชีพ 2   |      | อาชีพ 3   |      | อาชีพ 4   |      | F      | P-<br>value |
|---|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|--------|-------------|
|   | (n = 154) |      | (n = 176) |      | (n = 62)  |      | (n = 18)  |      |        |             |
|   | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. |        |             |
| 1. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการ<br>ให้บริการ            | 3.96      | 0.67 | 4.13      | 0.58 | 4.22      | 0.69 | 4.19      | 0.66 | 1.371  | 0.25        |
| 2. ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย                             | 4.15      | 0.50 | 4.41      | 0.60 | 3.71      | 0.71 | 4.02      | 0.57 | 24.183 | 0.00**      |
| 3. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา                           | 3.77      | 0.81 | 4.52      | 0.42 | 4.16      | 0.58 | 4.45      | 0.40 | 26.276 | 0.00**      |
| 4. ด้านการให้บริการที่ปริมาณ<br>เพียงพอ                 | 4.07      | 0.92 | 4.39      | 0.52 | 4.52      | 0.38 | 4.10      | 0.52 | 11.529 | 0.00**      |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย                         | 4.24      | 1.01 | 4.62      | 0.44 | 4.75      | 0.21 | 4.30      | 0.60 | 15.159 | 0.00**      |
| 6. ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ                        | 3.91      | 0.81 | 4.63      | 0.40 | 4.64      | 0.40 | 4.45      | 0.43 | 23.845 | 0.00**      |
| รวม   | 4.02      | 0.65 | 4.45      | 0.35 | 4.33      | 0.42 | 4.25      | 0.38 | 13.478 | 0.00**      |

\*\* มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01

อาชีพ 1 หมายถึง รัฐบาล / รัฐวิสาหกิจ / อื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ / แม่บ้าน

อาชีพ 2 หมายถึง ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน

อาชีพ 3 หมายถึง นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา

อาชีพ 4 หมายถึง ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว

จากตารางที่ 16 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_a$  ที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านพบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ได้แก่ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่ปริมาณเพียงพอด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ กล่าวคือ ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่ปริมาณเพียงพอด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



จึงสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## 5. รายได้ต่อเดือน

$H_0$ : ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่ไม่แตกต่างกัน

$H_a$ : ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อของประชาชน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง | ระดับ 1   |      | ระดับ 2   |      | ระดับ 3   |      | ระดับ 4   |      | ระดับ 5   |      | F      | P-value |
|---|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|--------|---------|
|   | (n = 97)  |      | (n = 142) |      | (n = 69)  |      | (n = 47)  |      | (n = 45)  |      |        |         |
|   | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. |        |         |
| 1. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ            | 4.15      | 0.54 | 4.17      | 0.62 | 4.14      | 0.61 | 4.05      | 0.65 | 4.19      | 0.81 | 0.377  | 0.82    |
| 2. ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย                         | 4.15      | 0.64 | 4.15      | 0.67 | 4.27      | 0.69 | 4.23      | 0.55 | 4.12      | 0.64 | 0.580  | 0.68    |
| 3. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา                       | 4.35      | 0.47 | 4.47      | 0.51 | 4.39      | 0.49 | 4.20      | 0.74 | 4.45      | 0.39 | 2.714  | 0.03*   |
| 4. ด้านการให้บริการที่ปริมาณเพียงพอ                 | 4.55      | 0.28 | 4.30      | 0.57 | 4.34      | 0.63 | 3.86      | 0.66 | 4.15      | 0.48 | 14.500 | 0.00**  |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย                     | 4.44      | 0.56 | 4.63      | 0.45 | 4.66      | 0.47 | 4.17      | 0.78 | 4.43      | 0.54 | 8.429  | 0.00**  |
| 6. ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ                    | 4.50      | 0.47 | 4.60      | 0.43 | 4.56      | 0.42 | 4.32      | 0.76 | 4.51      | 0.40 | 3.147  | 0.01**  |
| รวม   | 4.36      | 0.31 | 4.39      | 0.40 | 4.39      | 0.41 | 4.14      | 0.53 | 4.31      | 0.45 | 3.833  | 0.00**  |

\*\* มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01

\* มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

ระดับ 1 หมายถึง รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท

ระดับ 2 หมายถึง รายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท

ระดับ 3 หมายถึง รายได้ต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท

ระดับ 4 หมายถึง รายได้ต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท

ระดับ 5 หมายถึง รายได้ต่อเดือน 60,000 บาท ขึ้นไป

จากตารางที่ 17 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้อ่อนที่ต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ โดยรวมที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_a$  ที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า พบด้านที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่ปริมาณเพียงพอด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ กล่าวคือ ประชาชนที่มีรายได้อ่อนที่ต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่ปริมาณเพียงพอด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 สำหรับด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

จึงสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีรายได้อ่อนที่ต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านทัศนคติ ได้แก่ ประโยชน์ของโครงการและความจำเป็นของโครงการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ**

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 2 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทัศนคติ ได้แก่ ประโยชน์ของโครงการและความจำเป็นของโครงการ กับความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อของประชาชน

| ปัจจัยทัศนคติที่มีต่อ<br>โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง<br>เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ | ความคาดหวังในการให้บริการของ<br>โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ<br>ของประชาชน |        |                            |
|--|--|--------|----------------------------|
|  | r  | Sig.   | แปลความสัมพันธ์            |
| 1. ประโยชน์ของโครงการ  | 0.118  | 0.02*  | มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก |
| 2. ความจำเป็นของโครงการ  | 0.150  | 0.00** | มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก |
| รวม  | 0.174  | 0.00** | มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก |

\*\* มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทัศนคติ ได้แก่ ประโยชน์ของโครงการและความจำเป็นของโครงการ กับความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 (Sig. < .01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย ( $r = 0.174$ ) และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กล่าวคือ ถ้าประชาชนมีทัศนคติในเชิงบวกต่อโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่-บางซื่อมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ประชาชนมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อขึ้นด้วย

เมื่อพิจารณาทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่-บางซื่อในรายด้าน พบว่าทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ประโยชน์ของโครงการและความจำเป็นของโครงการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 เช่นกัน (Sig. < .05, และ < .01) โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย ( $r = 0.118$  และ  $r = 0.150$ ) ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กล่าวคือ ถ้าประชาชนมีทัศนคติในเชิงบวกต่อโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่-บางซื่อในด้านดังกล่าวมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ประชาชนมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อขึ้นด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1-2

| ตัวแปรอิสระ  | ตัวแปรตาม  |        |       |                 | แปลความ                                 | ผลการทดสอบสมมติฐาน    |                              |
|--|--|--------|-------|-----------------|---|-----------------------|------------------------------|
|  | ความคาดหวังในการให้บริการของโครงการ<br>รถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ |        |       |                 |   | เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน | ไม่เป็น<br>ไปตาม<br>สมมติฐาน |
|  | ชื่อของประชาชน (Y)   |        |       |                 |   |                       |                              |
|  | t  | F      | r     | ค่า<br>นัยสำคัญ |   |                       |                              |
| <b>สมมติฐานที่ 1</b> ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ |  |        |       |                 |   |                       |                              |
| 1. เพศ   | -3.042   | -      | -     | .00**           | มีความสัมพันธ์กับ<br>ความคาดหวัง        | ✓                     | -                            |
| 2. อายุ  | -  | 18.576 | -     | 0.00**          | มีความสัมพันธ์กับ<br>ความคาดหวัง        | ✓                     | -                            |
| 4. ระดับ<br>การศึกษา   | -  | 8.502  | -     | 0.00**          | มีความสัมพันธ์กับ<br>ความคาดหวัง        | ✓                     | -                            |
| 5. อาชีพ   | -  | 13.478 | -     | 0.00**          | มีความสัมพันธ์กับ<br>ความคาดหวัง        | ✓                     | -                            |
| 6. รายได้ต่อ<br>เดือน  | -  | 3.833  | -     | 0.00*           | มีความสัมพันธ์กับ<br>ความคาดหวัง        | ✓                     | -                            |
| <b>สมมติฐานที่ 2</b> ปัจจัยด้านทัศนคติ ได้แก่ ประโยชน์ของโครงการและความจำเป็นของโครงการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ    |  |        |       |                 |   |                       |                              |
| 1. ประโยชน์<br>ของโครงการ  | -  | -      | 0.118 | 0.02*           | มีความสัมพันธ์เชิงบวก<br>กับความคาดหวัง | ✓                     | -                            |
| 2. ความจำเป็น<br>ของโครงการ  | -  | -      | 0.150 | 0.00**          | มีความสัมพันธ์เชิงบวก<br>กับความคาดหวัง | ✓                     | -                            |
| ทัศนคติ<br>โดยรวม  | -  | -      | 0.174 | 0.00**          | มีความสัมพันธ์เชิงบวก<br>กับความคาดหวัง | ✓                     | -                            |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05