

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ มีวัตถุประสงค์การศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ของระดับทัศนคติกับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อ และศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการ

โดยการศึกษาเป็นเชิงสำรวจ ( Survey research) ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ จำนวน 400 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ผลการศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ (Independent - Sample T-Test ) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวด้วยสถิติ ((One Way ANOVA) (F-test)) และการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 45.75 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 37.50 จบการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 44.00 ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 49.50 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 35.50

### 5.1.2 ข้อมูลทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสีม่วงของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาข้อมูลทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสีม่วง (เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ) ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ด้านประโยชน์ของโครงการที่ส่งผลต่อประชาชน และความจำเป็นของโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสีม่วง โดยรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในเชิงบวกในระดับมาก โดยด้านประโยชน์ของโครงการที่ส่งผลต่อประชาชนมีทัศนคติเชิงบวกมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความจำเป็นของโครงการ ตามลำดับ สรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

**5.1.2.1 ด้านประโยชน์ของโครงการที่ส่งผลต่อประชาชน** พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสีม่วงด้านนี้โดยรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในเชิงบวกในระดับมาก โดยประเด็นทำให้การเดินทางมีความรวดเร็วมีทัศนคติเชิงบวกมากที่สุด รองลงมา คือ สามารถบรรเทาปัญหาการจราจร และลดปัญหามลภาวะทางอากาศ ตามลำดับ

**5.1.2.2 ด้านความจำเป็นของโครงการ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสีม่วงด้านนี้โดยรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในเชิงบวกในระดับมาก โดยประเด็นรถไฟฟ้าฯ เป็นส่วนหนึ่งในทางเลือกที่สำคัญสำหรับการเดินทางและการใช้ชีวิต / รถไฟฟ้าฯ สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำมันของประชาชน มีทัศนคติเชิงบวกมากที่สุด รองลงมา คือ รถไฟฟ้าฯ ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ตามลำดับ

### 5.1.3 ข้อมูลความคาดหวังต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาข้อมูลความคาดหวังต่อการให้บริการ โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย และด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสีม่วง โดยรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ในแต่ด้านกลุ่มตัวอย่างมีความหวังในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีความคาดหวังระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอมีความคาดหวังมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย, ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการที่ปริมาณเพียงพอ ตามลำดับ และด้านที่มีความหวังระดับมาก ได้แก่ ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย และด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ตามลำดับ สรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

**5.1.3.1 ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงด้านนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีความหวังในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการให้บริการเดินรถไฟฟ้าดำเนินการอย่างต่อเนื่องแม้เป็นวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่มีวันหยุดต่อเนื่องกันหลายวันมีความคาดหวังมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการในสถานีให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ, การเปิดให้บริการของรถไฟฟ้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ, สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานี เช่น บันไดเลื่อน ลิฟท์โดยสารเปิดให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการรถไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น แจ้งอัตราค่าโดยสาร หรือสิทธิต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อผู้โดยสาร ข้อห้ามและข้อควรระวังการให้บริการรถไฟฟ้า ตามลำดับ

**5.1.3.2 ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย** พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงด้านนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีความหวังในระดับมากที่สุด โดยประเด็นมีเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย ปลอดภัยอยู่ภายในสถานีและขบวนรถไฟฟ้าตลอดระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความคาดหวังมากที่สุด รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ตรวจสอบอย่างเพียงพอใช้ในการตรวจสอบอาการของผู้ใช้บริการ, มีระบบแจ้งเหตุเตือนภัยแก่ผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว, มีระบบกล้องวงจรปิดภายในสถานี และขบวนรถไฟฟ้าอย่างเพียงพอ, เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

ก่อนนำส่งโรงพยาบาล และมีมาตรการป้องกัน ดูแลเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายต่อผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

**5.1.3.3 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา** พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสีม่วงด้านนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ส่วนใหญ่ในแต่ละประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีความหวังในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีความคาดหวังระดับมากที่สุด ได้แก่ กำหนดเวลาที่แน่นอนในการรอคอยรถไฟฟ้ามีความคาดหวังมากที่สุด รองลงมา คือ การเปิดให้บริการรถไฟฟ้าเป็นไปตามเวลาที่ได้แจ้งไว้กับประชาชน, ระยะเวลาการจอดรถไฟฟ้าในแต่ละสถานีเป็นไปตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละสถานี และกำหนดความถี่ในการให้บริการรถไฟฟ้าอย่างเหมาะสม เช่น ชั่วโมงเร่งด่วน 3 นาทีต่อขบวน และนอกชั่วโมงเร่งด่วน 5 นาทีต่อขบวน และประเด็นที่มีความคาดหวังระดับมาก คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าถึงจุดหมายปลายทางตามเวลาที่คาดหมายไว้

**5.1.3.4 ด้านการให้บริการที่มีปริมาณเพียงพอ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสีม่วงด้านนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ส่วนใหญ่ในแต่ละประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีความหวังในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีความคาดหวังระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุด รองลงมา คือ มีจำนวนขบวนรถไฟฟ้าเพียงพอสำหรับการให้บริการตลอดเส้นทาง, การให้บริการอย่างเพียงพอในชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 – 10.00 น.) และ (16.00 – 20.00 น.), มีบริการอื่นภายในสถานีอย่างเพียงพอ เช่น บันไดเลื่อน ลิฟท์โดยสาร เป็นต้น และการให้บริการอื่นเสริมเพื่อเพิ่มความสะดวกในการดำรงชีวิตประจำวันเช่นร้านค้า การบริการสาธารณะ เป็นต้น และประเด็นที่มีความคาดหวังระดับมาก คือ การให้บริการอย่างเพียงพอโดยเฉลี่ยตั้งแต่เวลา 6.00 – 24.00 น.

**5.1.3.5 ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย** พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสีม่วงด้านนี้โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ส่วนใหญ่ในแต่ละประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีความหวังในระดับมาก โดยประเด็นที่มีความคาดหวังระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการกำหนดส่วนลดการเดินทางสำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นประจำมีความคาดหวังมากที่สุด รองลงมา คือ การกำหนดอัตราค่าตั๋วโดยสารควรมีหลายประเภท เพื่อให้สอดคล้องบัตรโดยสารกับความต้องการใช้ของผู้โดยสารแต่ละกลุ่ม ตามลำดับ และประเด็น

ที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังระดับมาก ได้แก่ ความคุ้มค่าของอัตราค่าโดยสารกับระยะทาง เช่น เดินทางระยะไกล อัตราการเพิ่มของค่าโดยสารลดลงในแต่ละสถานี รองลงมา คือ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางกรณีหันมาใช้รถไฟฟ้าแทนการขับรถส่วนตัวส่วนบุคคล และอัตราค่าโดยสารที่กำหนดมีความสอดคล้องกับสถานะค่าครองชีพของประชาชนในปัจจุบัน ตามลำดับ

**5.1.3.6 ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงด้านนี้โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ส่วนใหญ่ในแต่ละประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีความหวังในระดับมาก โดยประเด็นที่มีความคาดหวังระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานีรถไฟฟ้าตั้งอยู่ใกล้กับสถานที่สำคัญของเส้นทาง เช่น ห้างสรรพสินค้า สถานีราชการ สถาบันการศึกษา เป็นต้น มีความคาดหวังมากที่สุด รองลงมา คือ สถานีรถไฟฟ้าตั้งอยู่บนเส้นทางถนนสายหลักของพื้นที่ ตามลำดับ และประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังระดับมาก ได้แก่ สถานีรถไฟฟ้าอยู่ใกล้กับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ เช่น รถโดยสารประจำทาง รองลงมา คือ มีบริการรถรับ – ส่งตามจุดสำคัญมายังสถานีรถไฟฟ้า, สถานีรถไฟฟ้าสายสีม่วงมีจุดเชื่อมต่อสามารถเข้าถึงการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าเส้นทางอื่น และมีอาคารจอดรถรองรับตามจุดสถานีสำคัญของรถไฟฟ้า ตามลำดับ

#### 5.1.4 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

**5.1.4.1 สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ

1. เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าเพศหญิงมีความคาดหวังสูงกว่าเพศชาย
2. อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 โดยพบว่าประชาชนในระดับอายุ 51 – 60 ปี มีความคาดหวังสูงกว่าประชาชนในระดับอายุอื่น ๆ และประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จะมีความคาดหวังต่ำกว่าประชาชนในระดับอายุอื่น ๆ

3. ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทมีความคาดหวังสูงกว่าประชาชนจบการศึกษาในระดับอื่น ๆ และประชาชนที่จบการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี จะมีความคาดหวังต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาในระดับอื่น ๆ

4. อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชนมีความคาดหวังสูงกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ และประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จะมีความคาดหวังต่ำกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ

5. รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 45,000 บาท มีความคาดหวังสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับอื่น ๆ และประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 45,001 – 60,000 บาท จะมีความคาดหวังต่ำกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับอื่น ๆ

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

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทัศนคติ ได้แก่ ประโยชน์ของโครงการและความจำเป็นของโครงการ กับความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก เมื่อพิจารณาทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อในรายด้าน พบว่าทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ประโยชน์ของโครงการและความจำเป็นของโครงการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ .01 เช่นกัน โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับ รายได้ของประชาชน เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความคาดหวังต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้า สายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่ - บางซื่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 และพบว่า ปัจจัยทัศนคติ ได้แก่ ประโยชน์ของโครงการและความจำเป็นของโครงการมีความสัมพันธ์กับความ คาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 : 303-304) ได้ชี้ให้เห็นว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ หลักความสอดคล้องและความต้องการของ บุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความ ต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้นๆด้วย โดยบุคคลเหล่านั้นเปรียบเสมือนกลุ่มลูกค้าที่ต้องมีความแตกต่าง ทางลักษณะทางกายภาพ และสภาพทางสังคม เศรษฐกิจ แต่ต้องให้บริการให้ครอบคลุมความ ต้องการของบุคคลที่เป็นลูกค้าทั้งหมด หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือ ผู้ปฏิบัติงาน หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะ ต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการให้บริการสาธารณะ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไป ในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมากจนเกินไป

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Waber (1996: 340) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะที่มี ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้อง ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน และสอดคล้องกับ การศึกษาวิจัยของเสรี วงษ์มณฑา (2542) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริ โภค พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการซื้อของผู้บริโภค โดยปัจจัย ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้พฤติกรรมการบริโภคแตกต่างกัน ไม่ว่าจะ

สถานภาพทางสังคมสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจ เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อที่ได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่าง ๆ

รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry (1985, pp.41-50) โดยพบว่าการบริหารสาธารณะนั้น ปัจจัยทัศนคติที่มีต่อโครงการจะมีผลต่อความคาดหวังต่อโครงการ โดยลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการจะต้องการความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ คือ ความง่ายในการที่จะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการให้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการ และช่วงเวลาที่ให้บริการ(อ้างอิงA.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry (1985, pp.41-50) ต้องการการประหยัดค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายที่ต้องการในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ(อ้างอิงกุลชน ธนาพงศ์ธร (2530: 303-304)) ต้องการการให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการการเดินรถไฟฟ้าจะต้องตรงเวลาตามที่หน่วยงานให้บริการได้แจ้งข้อมูลให้กับประชาชน (อ้างอิงJohn D. Millett (1954, pp. 397-402) ต้องการการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง มีจำนวนขบวนรถไฟฟ้าให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน (อ้างอิงJohn D. Millett (1954, pp. 397-402) การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง การให้บริการการเดินรถไฟฟ้าเป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก (อ้างอิงกุลชน ธนาพงศ์ธร (2530: 303-304))และสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับการบริการรถไฟฟ้า คือ การให้บริการอย่างปลอดภัย หมายถึง ประชาชนได้รับบริการอย่างปลอดภัยภายใต้ระบบ วิธีการบริหารจัดการความปลอดภัยในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ความปลอดภัยในการเดินรถ ความปลอดภัยจากอุทกภัย ความปลอดภัยจากอัคคีภัย และ ความปลอดภัยจากอาชญากรรมต่างๆ(อ้างอิงA.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry (1985, pp.41-50)

โดยผลการศึกษาเพศหญิงมีความคาดหวังสูงกว่าเพศชาย อาจเนื่องมาจากเพศหญิงมีลักษณะทางกายภาพที่อ่อนแอกว่าเพศชาย และจะควบคุมสติความตื่นเต้นหากเกิดเหตุการณ์อุบัติเหตุต่าง ๆ ได้น้อยกว่าเพศชาย ดังนั้นผลการศึกษาครั้งนี้จึงสะท้อนให้เห็นว่าลูกค้าเพศหญิงจะให้ความคาดหวังด้านความปลอดภัยสูงกว่าเพศชายมาก สำหรับตัวแปรด้านอายุ พบว่า ประชาชนในระดับอายุ 51 – 60 ปี มีความคาดหวังสูงกว่าประชาชนในระดับอายุอื่น ๆ และประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จะมีความคาดหวังต่ำกว่าประชาชนในระดับอายุอื่น ๆ ทั้งนี้ผู้วิจัยให้ทัศนในประเด็นนี้อายเนื่องจากประชาชนในกลุ่มอายุดังกล่าว หากต้องใช้บริการรถไฟฟ้าย่อมต้องการคุณภาพในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้แก่ผู้สูงอายุ เช่น การมีลิฟท์ มีบันไดเลื่อนที่เพียงพอ สำหรับตัวแปรระดับการศึกษา จะพบว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทมีความคาดหวังสูงกว่าประชาชนจบการศึกษาในระดับอื่น ๆ และประชาชนที่จบการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี จะมีความ



คาดหวังต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาในระดับอื่น ๆ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่มักจะใช้บริการรถไฟฟ้า เป็นกลุ่มวัยทำงานที่เริ่มทำงานหรือทำงานมาประมาณ 5 – 10 ปี ซึ่งส่วนใหญ่จะมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะที่สูงกว่ากลุ่มลูกค้าที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มลูกค้าในกลุ่มนี้อาจใช้บริการน้อยนั่นเอง เนื่องจากมีราคาค่าโดยสารที่แพงกว่าการบริการรถเมล์ สำหรับตัวแปรอาชีพ พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชนมีความคาดหวังสูงกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ และประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จะมีความคาดหวังต่ำกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และส่วนใหญ่ใช้บริการรถไฟฟ้าเป็นประจำและมีความคุ้นเคยกับการใช้บริการรถไฟฟ้า จึงย่อมมีความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสูงกว่ากลุ่มประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ที่อาจมีโอกาสนในการใช้บริการรถไฟฟ้านี้กว่านั่นเอง และตัวแปรสุดท้าย คือ รายได้ต่อเดือน พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 45,000 บาทมีความคาดหวังสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับอื่น ๆ และประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 45,001 – 60,000 บาท จะมีความคาดหวังต่ำกว่า ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชาชนในระดับรายได้ดังกล่าว ส่วนใหญ่จะใช้บริการรถไฟฟ้าเป็นประจำ มีความคุ้นเคยกับการใช้บริการรถไฟฟ้า จึงอาจมีความคาดหวังต่อการบริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงว่าจะบริการได้อย่างมีคุณภาพตามที่ตนเองคาดหวังนั่นเอง

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

5.3.1.1 จากการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้คำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลัก เสนอ ควรมีรั้วกั้นบริเวณสถานีเพื่อป้องกันผู้โดยสารตกลงไปในรางรถไฟฟ้า และควรรักษาความปลอดภัยสำหรับกลางคืน มีกล้องวงจรปิด รองลงมา คือ ควรมีบัตรโดยสารสำหรับลูกค้าที่โดยสารประจำและมีส่วนลดให้ การให้บริการควรคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ส่งเสริมภาพลักษณ์ให้ดูทันสมัยและน่าใช้บริการ ค่าโดยสารควรถูกกว่าปัจจุบัน ต้องการให้มีรถที่เพียงพอในเวลาที่เร่งด่วน เวลาเปิดให้บริการ ควรเปิด 05.00 น. และควรมีรถประจำทางไปส่งให้ถึงสถานีรถไฟฟ้าเพื่อสะดวกในการเดินทาง

#### 5.3.1.2 จากการศึกษาครั้งนี้

5.3.1.2.1 ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ควรให้ความสำคัญกับประเด็น การให้บริการเดินรถไฟฟ้าดำเนินการอย่างต่อเนื่องแม้เป็นวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่มีวันหยุดต่อเนื่องกัน หลายวัน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการในสถานีให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ, การเปิดให้บริการของรถไฟฟ้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ, สิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานี เช่น บันไดเลื่อน ลิฟท์โดยสารเปิดให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และมีการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการรถไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น แจ้งอัตราค่าโดยสาร หรือ สิทธิต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสาร ข้อห้ามและข้อควรระวังการให้บริการรถไฟฟ้า ตามลำดับ

5.1.3.2.2 ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย ควรให้ความสำคัญกับประเด็น การมีเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย ปลอดภัยอยู่ภายในสถานีและขบวนรถไฟฟ้าตลอดระยะเวลาที่ เปิด รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ตรวจสอบอย่างเพียงพอเพื่อใช้ในการตรวจสอบการของ ผู้ใช้บริการ, มีระบบแจ้งเหตุเตือนภัยแก่ผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว, มีระบบกล้องวงจรปิดภายใน สถานี และขบวนรถไฟฟ้าอย่างเพียงพอ, เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นก่อนนำส่ง โรงพยาบาล และมีมาตรการป้องกัน ดูแลเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายต่อผู้ให้บริการอย่าง เหมาะสม ตามลำดับ

5.1.3.2.3 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ควรให้ความสำคัญกับการ กำหนดเวลาที่แน่นอนในการรอคอยรถไฟฟ้า รองลงมา คือ การเปิดให้บริการรถไฟฟ้าเป็นไปตาม เวลาที่ได้แจ้งไว้กับประชาชน, ระยะเวลาการจอดรถไฟฟ้าในแต่ละสถานีเป็นไปตามเวลาที่ได้ กำหนดไว้ในแต่ละสถานี และกำหนดความถี่ในการให้บริการรถไฟฟ้าอย่างเหมาะสม เช่น ชั่วโมง เร่งด่วน 3 นาทีต่อขบวน และนอกชั่วโมงเร่งด่วน 5 นาทีต่อขบวน และระยะเวลาที่ใช้ในการ เดินทางด้วยรถไฟฟ้าถึงจุดหมายปลายทางตามเวลาที่คาดหมายไว้ ตามลำดับ

5.1.3.2.4 ด้านการให้บริการที่มีปริมาณเพียงพอ ควรให้ความสำคัญกับการ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ รองลงมา คือ มี จำนวนขบวนรถไฟฟ้าเพียงพอสำหรับการให้บริการตลอดเส้นทาง, การให้บริการอย่างเพียงพอใน ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 – 10.00 น.) และ (16.00 – 20.00 น.), มีบริการอื่นภายในสถานีอย่างเพียงพอ เช่น บันไดเลื่อนลิฟท์โดยสาร เป็นต้น และการให้บริการอื่นเสริมเพื่อเพิ่มความสะดวกในการ ดำรงชีวิตประจำวันเช่นร้านค้า การบริการสาธารณะ เป็นต้น และการให้บริการอย่างเพียงพอโดย เฉลี่ยตั้งแต่เวลา 6.00 – 24.00 น. ตามลำดับ

5.1.3.2.5 ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดให้มี การกำหนดส่วนลดการเดินทางสำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นประจำ รองลงมา คือ การกำหนด

อัตราค่าตัวโดยสารควรมีหลายประเภทเพื่อให้สอดคล้องบัตรโดยสารกับความต้องการใช้ของผู้โดยสารแต่ละกลุ่ม, ความคุ้มค่าของอัตราค่าโดยสารกับระยะทาง เช่น เดินทางระยะไกล อัตราการเพิ่มของค่าโดยสารลดลงในแต่ละสถานี, การประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางกรณีหันมาใช้รถไฟฟ้าแทนการขับรถยนต์ส่วนบุคคล และการกำหนดอัตราค่าโดยสารที่กำหนดให้มีความสอดคล้องกับสถานะค่าครองชีพของประชาชนในปัจจุบัน ตามลำดับ

5.1.3.2.6 ด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ควรให้ความสำคัญกับแหล่งที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้าควรตั้งอยู่ใกล้กับสถานที่สำคัญของเส้นทาง เช่น ห้างสรรพสินค้า สถานีราชการ สถาบันการศึกษา เป็นต้น รองลงมา คือ สถานีรถไฟฟ้าตั้งอยู่บนเส้นทางถนนสายหลักของพื้นที่, สถานีรถไฟฟ้าอยู่ใกล้กับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ เช่นรถโดยสารประจำทาง รองลงมา คือ มีบริการรถรับ – ส่งตามจุดสำคัญมายังสถานีรถไฟฟ้า, สถานีรถไฟฟ้าสายสีม่วงมีจุดเชื่อมต่อสามารถเข้าถึงการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าเส้นทางอื่น และมีอาคารจอดรถรองรับตามจุดสถานีสำคัญของรถไฟฟ้า ตามลำดับ

### 5.3.2. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาในกลุ่มตัวอย่างในเขตอื่น ๆ นอกเหนือจากเขตพื้นที่รถไฟฟ้าสายสีม่วง ที่ให้บริการรถไฟฟ้าเป็นประจำ เช่นประชาชนที่ทำงานหรือพักอาศัยในเขตอนุสาวรีย์ ภูเขาไทสุภูวิท และเขตอื่น ๆ ที่มีเส้นทางรถไฟฟ้าผ่าน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้าของลูกค้ายในแต่ละเขตพื้นที่

5.3.2.2 ควรศึกษาเชิงคุณภาพ โดยสุ่มสัมภาษณ์เจาะจงกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าอยู่แล้วหรือลูกค้าที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเป็นประจำและใช้มานานกว่า 5 ปี เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึก สามารถนำมากำหนดกลยุทธ์ในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีเชื่อมั่นในการให้บริการรถไฟฟ้ามากยิ่งขึ้น

5.3.2.3 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีบริการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทัศนคติที่มีต่อโครงการ อาทิ ปัจจัยประสบการณ์ในการเคยใช้บริการ เป็นต้น

5.3.2.4 ในระยะ 3 ปีข้างหน้าควรมีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วง หลังจากที่เปิดให้บริการ