

ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ :
กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน
ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

THE EXPECTATION OF PEOPLE TOWARDS THE PUBLIC SERVICE :
A CASE STUDY OF THE HIGH - SPEED RAIL LINKING 3 AIRPORTS
PROJECT IN PHLA SUBDIRTRICT, BAN-CHANG DISTRICT,
RAYONG PROVINCE

ชัชชษา ธัญอนันต์เดชา
CHATCHASA THAN-ANANDECHA

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

THE EXPECTATION OF PEOPLE TOWARDS THE PUBLIC SERVICE :
A CASE STUDY OF THE HIGH - SPEED RAIL LINKING 3 AIRPORTS
PROJECT IN PHLA SUBDIRTRICT, BAN-CHANG DISTRICT,
RAYONG PROVINCE

CHATCHASA THAN-ANANDECHA

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE
OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

ชื่อหัวข้อสารนิพนธ์

ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ :
กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน
ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

THE EXPECTATION OF PEOPLE TOWARDS THE PUBLIC
SERVICE : A CASE STUDY OF THE HIGH - SPEED RAIL
LINKING 3 AIRPORTS PROJECT IN PHLA SUBDIRTRICT,
BAN-CHANG DISTRICT, RAYONG PROVINCE

นักศึกษา

ชัชชชา ธัญอนันต์เดชา รหัสนักศึกษา 63503526

หลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะ

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภาภาสันวิวัฒน์

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์)

..... กรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คุ้มอัน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สารนิพนธ์เรื่อง	ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อม สามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
คำสำคัญ	ความคาดหวัง การบริการสาธารณะ รถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน
นักศึกษา	ชัชชชา ธีธอนันต์เดชา
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภาคภาสน์วิวัฒน์
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน 383 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-Test, F-Test และ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ และวิธีการเดินทางในชีวิตประจำวันแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

TITLE	THE EXPECTATION OF PEOPLE TOWARDS THE PUBLIC SERVICE : A CASE STUDY OF THE HIGH - SPEED RAIL LINKING 3 AIRPORTS PROJECT IN PHLA SUBDIRTRICT, BAN-CHANG DISTRICT, RAYONG PROVINCE
KEYWORDS	EXPECTATION, PUBLIC SERVICE, HIGH SPEED RAIL LINKING 3 AIRPORTS
STUDENT	CHATCHASA THAN-ANANDECHA
ADVISOR	ASSOC. PROF. SOMJAI PHAGAPHASVIVAT, PH.D.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY	GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2020

ABSTRACT

This study aimed to study people's expectations towards public service: a case study of the high-speed rail linking 3 airports project in Phla sub-district, Ban Chang district, Rayong province by comparing personal factors classified by gender, age, education level, occupation, salary. Take an example: 383 residents living in the area of the high-speed rail linking 3 airports project in Phla sub-district, Ban Chang district, Rayong province. The study tools were questionnaires. The statistics used were percentage, mean, standard deviation. t-Test, F-Test and Pearson Product Moment Correlation Coefficient were tested.

The results of the study found that the public's expectation of public service was at the highest level. Have expectations at the highest level in 3 areas, which are expectations. Number one on the change in the form of travel, Second place on safe service and Lastly, the service continuity. The results of comparing people's expectations of public service classified by personal factors It was found that people with different gender, age and means of daily travel were different. People expectation of public service: a case study of the high-speed rail linking 3 airports project in Phla sub-district, Ban Chang district, Rayong province, is not different. While people with different levels of education, occupation and monthly income had expectations of the people of public service: : a case study of the high-speed rail linking 3 airports project in Phla sub-district, Ban Chang district, Rayong province, were different. Has statistical significance at a level of 0.05 .

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ประสบผลสำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และ ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหารพร และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำในการค้นคว้า สารนิพนธ์เล่มนี้ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ นางชนิษฐา เปาอินทร์ ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลตำบลพลลา และ กำนันตำบลพลลา นายจักรินทร์ บัวสุวรรณ ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้ศึกษาสามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน

ความสำเร็จเกิดขึ้นด้วยการสนับสนุนและการให้กำลังใจอย่างสูงยิ่งของคุณพ่อสุวัฒน์ ประสิทธิ์เดช คุณแม่สำออง โคสมบูรณ์ พี่ชายนายณัฐธนนท์ ประสิทธิ์เดช และครอบครัวที่อบอุ่น ตลอดทั้งเพื่อน นักศึกษาปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทุกคนที่คอยช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจใน การจัดทำสารนิพนธ์จนประสบผลสำเร็จ

ประโยชน์ที่พึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของ บुरพจารย์ที่ ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่าน

ชัชชชา ธัญนันต์เดชา

มิถุนายน 2564

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	X
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 สมมติฐานในการศึกษา.....	2
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	4
1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ.....	6
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	8
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	10
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	21
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	21
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
4.2 ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

สารบัญ

บทที่	หน้า
4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	38
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	71
5.1 สรุปผล.....	71
5.2 อภิปรายผล.....	74
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	77
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	82
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความคาดหวัง.....	83
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น.....	90
ประวัติผู้วิจัย.....	93

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ในตำบลพลา จังหวัดระยอง.....	24
4.1 จำนวน และค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28
4.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และการแปลผลระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายด้าน 5 ด้าน.....	31
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายข้อใน ด้านความคาดหวังต่อบริการสาธารณะ เปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง.....	32
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายข้อในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา.....	34
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายข้อใน ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ.....	35
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามใน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	36
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามใน ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย.....	37
4.8 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ.....	39
4.9 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ.....	41
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD.....	43
4.11 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านความคาดหวังต่อบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุข : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD.....	47
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุข : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD.....	48
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุข : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็น รายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD.....	49
4.16	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุข : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษา เป็น รายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD.....	50
4.17	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุข : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ ของ LSD.....	51
4.18	ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุข : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ.....	52
4.19	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุข : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วย วิธีการทดสอบของ LSD.....	54
4.20	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุข : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.21	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD.....	56
4.22	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้มีความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD.....	57
4.23	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD.....	58
4.24	ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	60
4.25	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านความคาดหวังต่อบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD.....	61
4.26	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD.....	62
4.27	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD.....	63
4.28	28 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.29	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD.....	65
4.30	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD.....	66
4.31	ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามวิธีการเดินทางในชีวิตประจำวัน.....	68
4.32	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.....	69

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา.....	3
2.1 แสดงรูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Model) Vroom, V. H. (1964).....	17

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การส่งเสริมและพัฒนาเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออกโดยมีโครงการพัฒนาต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการลงทุนและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศจึงเกิดโครงการเพื่อรองรับมากมายเช่นสนามบินนานาชาติอู่ตะเภารถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน และ เขตนวัตกรรมระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EECI) เป็นต้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ กับชุมชนโดยรอบในแง่ของสังคมการดำรงชีวิตของประชาชนและผลกระทบด้านอื่น ๆ ทั้งในแง่บวกและในแง่ลบซึ่งจากเหตุข้างต้นรัฐบาลต้องมึนโยบายลงมาในระดับการปกครองส่วนท้องถิ่นให้ศึกษาและออกนโยบายที่รองรับในการเปลี่ยนแปลงที่จะมาถึงในอีก 5 ถึง 7 ปีข้างหน้าไม่ว่าในด้านการเดินทางข้ามจังหวัดจากเมืองหลวงสู่เมืองรองของประชาชนและนักท่องเที่ยว เรื่องการดำรงชีวิต เรื่องการสาธารณสุข เรื่องอาชญากรรม เรื่องแรงงานต่างด้าว เนื่องจากต้องมีการเคลื่อนไหวของผู้คนมากมายที่หลั่งไหลเข้ามาสู่ระบียงเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกนี้

เนื่องจากในปัจจุบันการเดินทางไปมาหาสู่ของประชาชนภายในประเทศจากเมืองหลักสู่เมืองรอง ที่มีระยะทางไม่เกิน 400 กิโลเมตร ยังอาศัยการคมนาคมโดยรถยนต์ส่วนบุคคล รถโดยสารสาธารณะและรถไฟดีเซลรางเสียเป็นส่วนมาก ซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาในการเดินทางมากกว่า 4-5 ชั่วโมงต่อการเดินทาง ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองเพื่อลดระยะเวลาในการเดินทางนั้นก็ลดระยะเวลาลงไม่ได้มากนัก จึงเป็นสาเหตุสำคัญในการพัฒนาโครงการรถไฟความเร็วสูงขึ้นภายในประเทศ เพื่อเชื่อมจังหวัดสำคัญตามภูมิภาคให้สามารถเดินทางเข้าสู่เมืองหลวงในระยะเวลาไม่ถึง 1 ชั่วโมง ซึ่งในประเทศไทยได้มีนโยบายด้านการพัฒนาระบบรางขึ้น โดยโครงการที่สนใจนี้คือ “รถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน” โดยเริ่มจากสนามบินนานาชาติดอนเมืองสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ และสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา (กำลังอยู่ในขั้นตอนพัฒนาให้เป็นสนามบินนานาชาติ) โดยเป้าหมายในการเดินรถไฟความเร็วสูงนี้จะแบ่งระดับความเร็วเป็น สองช่วงคือ สนามบินนานาชาติดอนเมืองถึงสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิจะเดินรถด้วยความเร็ว 160 กิโลเมตรต่อชั่วโมง และ สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิถึงสนามบินนานาชาติอู่ตะเภาจะเดินรถด้วยความเร็ว 240 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ทำให้ใช้เวลาในการเดินทางสู่จุดหมายปลายทางจากสถานีดอนเมืองถึงสถานีอู่ตะเภาใช้ระยะเวลา เพียงแค่ 1 ชั่วโมง 15 นาที และถ้าเดินทางจากสนามบินนานาชาติอู่ตะเภาถึง

สถานีมักกะสัน ใช้ระยะเวลาเพียงแค่ 45 นาที เท่านั้น ซึ่งถือว่าเป็นการเดินทางจากเมืองรองสู่ใจกลางเมืองหลักใช้เวลาไม่ถึง 1 ชั่วโมง ทำให้ประชาชนตลอดเส้นทางสามารถประหยัดเวลาในการเดินทาง ซึ่งเป็นสิ่งที่จะเกิดในอนาคตอันใกล้ แต่การพัฒนาโครงการรถไฟความเร็วสูงนี้อาจส่งผลกระทบต่อหรือการพัฒนาในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนโดยรอบตลอดเส้นทาง

ข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาได้มีการศึกษาถึงประโยชน์และผลกระทบในด้านต่าง ๆ มากมายเช่นด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการขนส่งสินค้า ด้านธุรกิจภาคอุตสาหกรรมและการท่องเที่ยว เป็นต้น เนื่องจากเป็นโครงการใหม่และเป็นโครงการแรกของประเทศที่เกิดขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยพบว่ามีประเด็นหนึ่งที่สำคัญเกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะประชาชนต่อนโยบายภาครัฐที่ส่งเสริมขึ้นของโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน (สถานีอุตะเถา) ซึ่งเป็นระบบขนส่งทางเลือกใหม่สำหรับชุมชนเมืองรองและที่สำคัญยังเป็นสถานที่ตั้งของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ทั้งยังเป็นจุดยุทธศาสตร์สำคัญของภูมิภาคโดยประชาชนโดยรอบสามารถที่จะเข้าถึงบริการด้านสาธารณะที่กำลังจะเกิดขึ้น อาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อวิถีการดำเนินชีวิตที่สะดวกสบายและรวดเร็วในการเดินทางในชีวิตประจำวันของประชาชนรอบสถานีอุตะเถา ผู้วิจัยจึงตั้งเป้าหมายพื้นที่และจุดที่สนใจคือตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง ซึ่งเป็นที่ตั้งของสถานีอุตะเถา แบ่งเขตการปกครอง เป็น 6 หมู่บ้าน ประกอบด้วยหมู่บ้าน หมู่ 1 บ้านโกรกตะแบก , หมู่ 2 บ้านกม.16 (พลา), หมู่ 4 บ้านคลองทราย , หมู่ 5 บ้านพลา , หมู่ 6 บ้านตะกาด , หมู่ 7 บ้านคลองทรายใหม่ จำนวนประชากรใน ตำบลพลา จำนวนประชากร รวม 8,931 คน ทั้งภาครัฐและเอกชนดังนั้นทำให้เกิดการโยกย้ายภูมิลำเนาหรือมีความจำเป็นต้องเดินทางจากเมืองหลักสู่เมืองรองเป็นจำนวนมากและต้องใช้เวลาานาน ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จะศึกษาถึง “ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง” ในด้านการเดินทางและการให้บริการของรถไฟความเร็วสูง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน สถานีอุตะเถา ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
2. เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะของประชาชน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

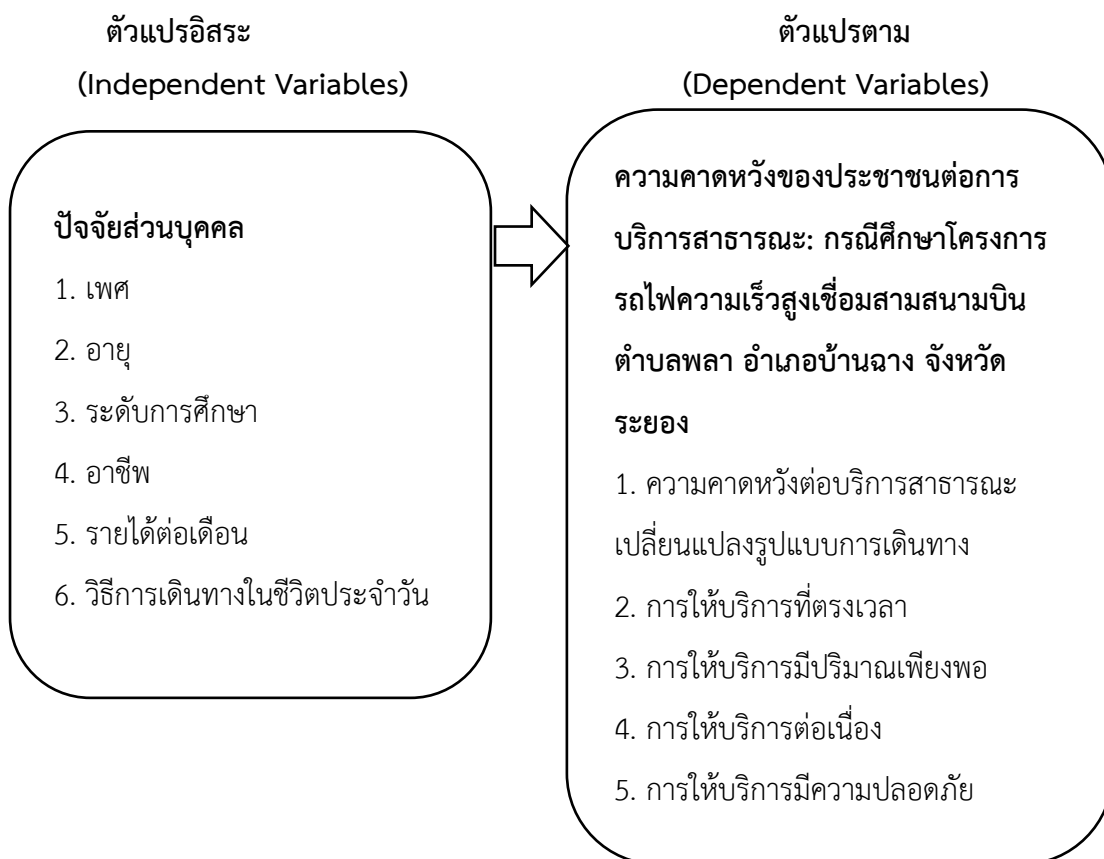
1.3 สมมติฐานในการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง” ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยบนพื้นฐานกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา (Conceptual Framework)

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง” ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึง “ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง” ของนโยบายภาครัฐในการพัฒนาด้านคมนาคมโดยมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยจะศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรในพื้นที่ 6 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านโกรกตะแบก, หมู่ 2 บ้านกม.16, หมู่ 4 บ้านคลองทราย, หมู่ 5 บ้านปลา, หมู่ 6 บ้านตะกาด, หมู่ 7 บ้านคลองทรายใหม่ ของตำบลปลา จังหวัดระยอง

1.5.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในตำบลปลา จังหวัดระยอง จำนวนหลังคาเรือน 4,881 เรือน จำนวนประชากร 8,931 คน

1.5.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาเริ่มทำการวิจัยและเก็บข้อมูลช่วงเดือนธันวาคม 2563 ถึง เดือนเมษายน 2564

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1) ได้ทราบระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลปลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง เพื่อนำไปกำหนดกรอบนโยบายในการให้บริการเดินรถของเอกชนคู่สัญญา ในแต่ละด้านอย่างเหมาะสม เช่น การให้บริการภายในสถานี ความเหมาะสมของระยะเวลาในการเดินรถ เป็นต้น เพื่อรองรับประชาชนที่จะเข้ามาใช้ระบบบริการสาธารณะ

2) ได้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลปลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง เพื่อนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพยากรณ์จำนวนกลุ่มผู้โดยสารที่จะเข้ามาใช้บริการในการเดินทาง เพื่อนำไปปรับแผนการเดินรถไฟความเร็วสูง (Operations Plan) เพื่อตอบสนองด้านการเดินทางของประชาชน

1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก Eastern Economic Corridor : EEC หมายถึงเขตเศรษฐกิจพิเศษ เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมใหม่อีกหนึ่งตัวช่วยสำหรับนักลงทุนไทยและต่างชาติด้วยศักยภาพด้านแหล่งที่ตั้ง Geographical Advantageความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและโลจิสติกส์ รวมถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ในบริเวณพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ฉะเชิงเทรา ชลบุรีและระยอง

1.7.2 เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก หมายถึง พื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจพิเศษประกอบไปด้วยจังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยองและพื้นที่อื่นที่อยู่ในภาคตะวันออกที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดเพิ่มเติม

1.7.3 รถไฟความเร็วสูง หมายถึง ระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานดอนเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานอู่ตะเภา ประกอบด้วย 9 (เก้า) สถานี ได้แก่ สถานีดอนเมือง

สถานีบางซื่อ สถานีมักกะสัน สถานีสุวรรณภูมิ สถานีฉะเชิงเทรา สถานีชลบุรี สถานีศรีราชา สถานีพิทยา และสถานีอุตะเถา

1.7.4 โครงการฯ หมายถึง โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน (High Speed Rail Linking Three Airports Project)

1.7.5 ผู้ประกอบกิจการในเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ หมายความว่า ผู้ประกอบกิจการซึ่งเป็นนิติบุคคล หรือบุคคลอื่นใดซึ่งมีความรู้ความสามารถพิเศษ ซึ่งได้รับอนุญาตจากเลขาธิการตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการนโยบายกำหนดให้ประกอบอุตสาหกรรมเป้าหมายพิเศษหรือกิจการที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมเป้าหมายพิเศษในเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ

1.7.6 การเปิดให้บริการเดินรถ” (Revenue Services) หมายถึงการเปิดให้บริการเดินรถไฟต่อ สาธารณะโดยมีการเก็บค่าโดยสารจากผู้ใช้บริการ

1.7.7 ความคาดหวังต่อบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง หมายถึงหลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งยังสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อกีดกันในรูปแบบของการเดินทาง

1.7.8 การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปตามเวลาและระยะเวลาที่ระบุไว้หรือตามความเหมาะสม

1.7.9 การให้บริการมีปริมาณเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนในการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม สามารถรองรับกับจำนวนประชาชนต่อความต้องการในการใช้บริการได้อย่างเพียงพอ

1.7.10 การให้บริการต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

1.7.11 การให้บริการมีความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัย ไม่มีอันตรายหรือความเสี่ยง การหลีกเลี่ยงความผิดพลาด รวมทั้งความอบอุ่นใจในการใช้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

2.1.1 นิยามการให้บริการประชาชนภาครัฐในเรื่องนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ พออธิบายได้ดังนี้

กุลธน ธนาพงศธร (2528, หน้า 303 - 304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลโดยส่วนใหญ่นั้นคือประโยชน์ และการบริการที่องค์การจัดให้ ในภาพรวมจะต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ ไม่ใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการใด ๆ จะต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอไม่ขาดช่วงหรือหยุดชะงัก เป็นไปตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค การให้บริการที่จัดตั้งขึ้นมา นั้น ผู้ใช้บริการจะต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะที่แตกต่างกัน อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่าย ที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติ ง่าย สะดวก สบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

Weber, Max. (1966, p. 98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการ มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือ เป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

Katz & Brenda (1973, อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล, 2538, หน้า 8) ได้ ศึกษาวิจัยเกี่ยวข้องกับบริการประชาชนตามหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลัก 4 ประการคือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง หลักการที่ต้องการให้บทบาทของ เจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมสอดคล้องตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย โดยดูจากที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ว่าให้บริการกับประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่ เฉพาะเจาะจงเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องนั้น ๆ นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การ ควบคุมของเจ้าหน้าที่ เป็นไปได้ด้วยความยากลำบากมากขึ้น

2. การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การทำ ให้บริการที่จะต้อง ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเป็นทางการมิให้มียึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ให้ ยึดถือการให้บริการแก่ผู้เข้า รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ ผู้รับบริการ จะต้องไม่นำเอาความเห็นส่วนตัวและอารมณ์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่นั้นเข้ามาเกี่ยวข้องใน ระหว่างการให้บริการ

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการ หยุดชะงัก เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม กัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้อง คำนึงถึงสิ่งเหล่านี้ด้วย

1. การให้บริการอันเป็นที่พึงพอใจกับสมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ ยากหรือให้ค่าจัดความยาก โดยกล่าวอย่างกว้างๆถึงองค์ประกอบที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจคือ

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันกับสมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือ

ผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อย

เกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการ บริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของ

ประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

2.2.1 นิยามการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ Public Services หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของ ฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่ รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ ประชาชน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐบาลหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

Wang, In-Jung. (1986 อ้างถึงใน สุวัฒน์บุญเรือง, 2545, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ หมายถึง เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการการบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

ประยูร กาญจนกุล (2491, หน้า 199 - 121) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการบริการสาธารณะยอมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry (1985, pp. 41-50) พบว่าเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ประการคือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) คือ การให้บริการที่ต่ออย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ

2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือความพร้อมหรือความตั้งใจของพนักงานที่จะให้บริการ รวมถึงการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ

3. ความสามารถในการให้บริการ (Competency) คือ ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่นความรู้ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน

4. การเข้าถึง (Access) คือความสะดวก หรือความง่ายในการที่จะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการเช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการใช้บริการไม่ติดขัดช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการ และช่วงเวลาให้บริการ

5. อธิยาศัยไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุขภาพ การให้เกียรติความเอาใจใส่ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือการพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอโดยการใชภาษาหรือคำพูดที่กระชับและเข้าใจง่าย

7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ

8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ปลอดภัย ไม่มีอันตรายหรือความเสี่ยงและการเสี่ยงถึงความผิดพลาด เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยทางการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักผู้รับบริการ (Understanding and Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่ตรงความสนใจของผู้รับบริการแต่ละราย

10. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) คือ สิ่งต่างๆ ที่สามารถจับต้องได้หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ

John D. Millett (1954, pp. 397 - 402) ได้กล่าวถึงเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกๆ ที่ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้อยู่เสมอ พร้อม ๆ ไปกับหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการงานภาครัฐที่มีฐานคติว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการ

ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย โดยจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐาน การให้บริการเป็นอนึ่งเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานอื่นที่ให้บริการสาธารณะจะถือว่า ไม่มีประสิทธิผลถ้าการปฏิบัติงานไม่สามารถ ดำเนินงานให้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะเป็นไป อย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง มีการปรับปรุงคุณภาพ และผล การปฏิบัติงานของการให้บริการสาธารณะหรืออาจเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

2.3.1 นิยามความคาดหวัง

ทฤษฎีทฤษฎีความคาดหวังนี้อยู่ที่ผล (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังและคาดคะเนว่า โดยทั่ว ๆ ไป ผู้รับบริการแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ค่อนข้าง เด่นชัด หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอด เพราะเป็นผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่า ความหมายนี้เกิดก่อนการบริการ จึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่ของการมาใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่ง ส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวัง Expectancy Theory บอกถึงพฤติกรรมของบุคคลในการเลือกการตั้งเป้าหมาย ความคาดหวังที่จะบรรลุเป้าหมายของบุคคล การสร้างแรงจูงใจเพื่อตอบสนองความคาดหวังของบุคคลที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพโดยบุคคลคาดหวังต่อรางวัลที่พวกเขาจะได้รับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงานได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้พออธิบายได้ดังนี้

Victor H Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมนอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงานโดย Vroom มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการทำงานนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น

Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมนอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

V=Valance หมายถึงระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

I = Instrumentality หมายถึงความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

E= Expectancy ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง

มีการแบ่งรางวัลออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่นอกเหนือจากการทำงาน เช่น การเพิ่มค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ

2. รางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) เป็นรางวัลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความท้าทาย หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานที่มีคุณค่าเชิงบวกซึ่งบุคคลได้รับโดยตรงจากผลลัพธ์ของการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ความท้าทาย

ปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มี 4 ประการ คือ

1. ความคาดหวัง หรือความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

2. ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจคาดหมายได้ว่าผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง

3. ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือการเลื่อนตำแหน่ง

4. สื่อกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง

ริตนา สุชนะนินทร์ (2547) ความคาดหวัง (Expectation) ทักษะที่เกี่ยวกับความต้องการ หรือความปรารถนาที่ผู้บริโภคมองว่าจะได้รับจากการบริการนั้น ๆ ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วยวิจรรย์ญาณ เกี่ยวกับความคาดคะเนหรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมี ควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้น หรือว่าควรเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นที่มีต่อการรับบริการของบุคลากร องค์ประกอบของความคาดหวัง องค์ประกอบของความคาดหวัง (The Component of Expectations) ได้แก่

1. บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับซึ่งระดับของความปรารถนานั้น ขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อบริการที่ได้รับ

2. บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจซึ่งความคาดหวังระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกของผู้ให้บริการอื่น ๆ

3. บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับการให้บริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ในขณะที่ลูกค้าพบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์

4. ความคาดหวังของผู้รับบริการ

Edward Tolman ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแห่งแนวคิดนี้ แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎีคือ Victor Vroom โดยที่ Vroom ให้ทรรศนะเกี่ยวกับสมมติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ

1) การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำได้หรือไม่ มีความรู้ความสามารถและมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใด และมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด

2) การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด

3) การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่

4) การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่าเขาก็ไม่สนใจ จึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้น เพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพแล้วทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนา โดยที่ Vroom เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัดและความสามารถของตน

Lyman W. Porter และ Edward E. Lawler (1968, p. 165) ได้กำหนดรูปทฤษฎีความคาดหวังโดยประยุกต์ใช้โมเดลของ Porter และ Lawler (The Porter and Lawler Model) สำหรับผู้จัดการซึ่งได้มีการระบุถึงความพยายามซึ่งเป็นจุดแข็งของการจูงใจและพลังงานที่ขึ้นอยู่กับมูลค่าของรางวัลบวกด้วยพลังงานของบุคคลและความน่าจะเป็นของการได้รับรางวัลความพยายามที่จะรับรู้และความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัลได้รับอำนาจจากการทำงานที่แท้จริงจากการเก็บข้อมูลของการทำงานที่แท้จริงถ้าบุคคลทราบว่าเขาจะทำงานหรือถ้าเขาทำงานเขาจะมีความพอใจจากการใช้ความพยายามและทราบถึงความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัลการทำงานที่เป็นจริง (การทำงานหรือการบรรลุเป้าหมาย) เป็นการพิจารณาโดยใช้หลักความพยายามโดยได้รับอำนาจจากความสามารถเฉพาะตัวความรู้และทักษะในการทำงานการรับรู้ถึงงานที่ต้องการเป็นขอบเขตซึ่งบุคคลเข้าใจเป้าหมายกิจกรรมที่ต้องการและส่วนต่าง ๆ ของงาน

การทำงานจะนำไปสู่รางวัลเช่นความรู้สึกประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตและรางวัลที่มีตัวตนเช่น สภาพการทำงานและสถานะรางวัลเหล่านี้จะช่วยให้บุคคลมองเห็นความเป็นไปได้ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจ แต่การทำงานจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกได้รับรางวัลที่เท่าเทียมกันเป็นที่เข้าใจว่า แต่ละบุคคลมองเห็นรางวัลที่เหมาะสมกับความพยายามซึ่งจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจตลอดจนมูลค่าของรางวัลที่แท้จริงจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้วยการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ (Implications for Practice) โมเดลการจูงใจของ Porter และ Lawler มีความสลับซับซ้อนมากกว่า

ทฤษฎีการจูงใจอื่นในทางปฏิบัติที่ผู้บริหารจะนำโมเดลนี้ไปใช้ไม่ใช่เรื่องง่ายและผู้บริหารจะต้องระมัดระวังในการประเมินโครงสร้างรางวัลโดยใช้การวางแผนการจัดการโดยวัตถุประสงค์ (Management by Objective) ซึ่งจะกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจนโดยมีโครงสร้างองค์การที่ดีมีการจัดวางระบบความพึงพอใจจากการให้รางวัลการทำงานและความพยายาม (Effort-Performance-Reward-Satisfaction System) โดยมีการผสมผสานในระบบการจัดการ

Bartal and Matin (1997, อ้างถึงใน พิไลวรรณ จันทรสุกรี, 2540) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1) ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อการกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้วโอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการคิดก่อนจะทำการต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่

2) ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่

3) ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดขึ้นแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น

ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory บางทีเรียกว่า VET Theory และได้กำหนดเป็นสูตรไว้ดังนี้ Vroom, V. H. (1964).

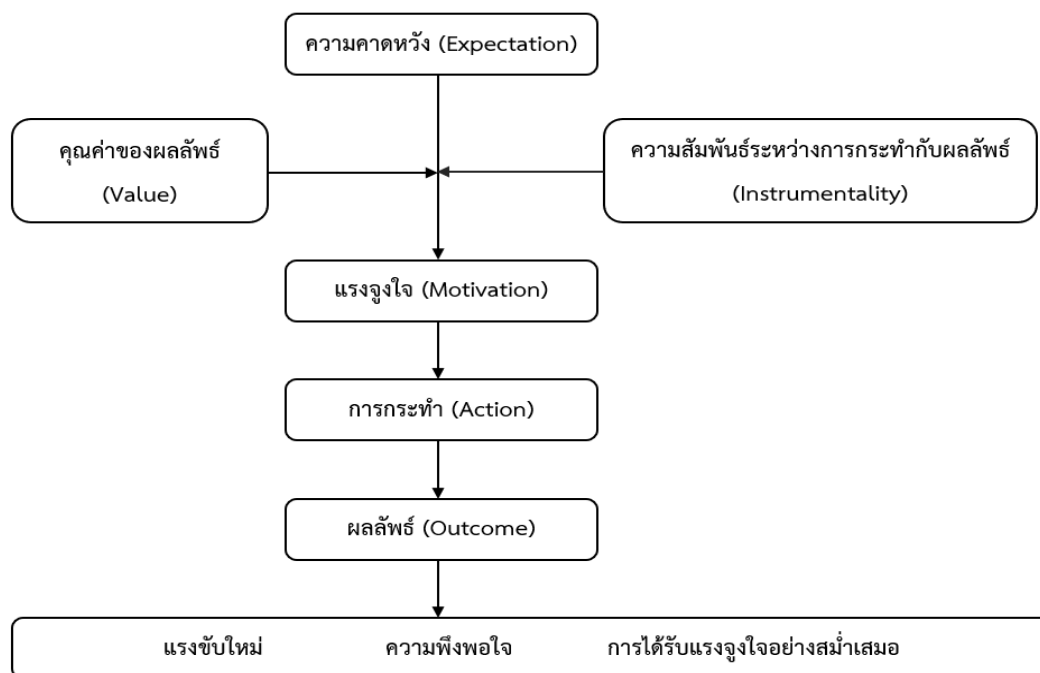
$$\text{การจูงใจ (หรือแรงจูงใจ)} = \text{คุณค่าของผลลัพธ์} \times \text{ความคาดหวัง} \times \text{ความสัมพันธ์ระหว่าง}$$

$$\text{การกระทำกับผลลัพธ์}$$

1) คุณค่าของผลลัพธ์ แต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับความปรารถนาหรือความต้องการ ถ้าต้องการมากจะมีค่าเป็นบวก แต่เฉย ๆ ไม่รู้สึกยินดีในร้าย จะมีค่าเป็นศูนย์ และถ้าไม่ชอบหรือไม่ต้องการจะมีค่าติดลบ

2) ความคาดหวัง คือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรกมากน้อยเพียงใด ถ้าคนเชื่อแน่ว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูงอย่างแน่นอน ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าเชื่อว่าถึงแม้จะพยายามทำงานหนักสักเพียงใดก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้เลย ความคาดหวังก็จะ เท่ากับศูนย์

3) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ อธิบายได้ว่า แรงจูงใจของแต่ละคนจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับ หรือที่คิดว่าสมควรจะได้รับเมื่อกระทำกรนั้นสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่บุคคลจะมีหรือไม่ หรือมีมากน้อยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ รูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Model)



ภาพประกอบที่ 2.1 แสดงรูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Model) Vroom, V. H. (1964).

ดังนั้นความคาดหวังของบุคคลเกิดจากลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล โดยใช้มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด ซึ่งระดับของความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ประโยชน์กับงานวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง” ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องและคล้ายคลึงมีดังนี้

2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

อนรรักษ์ อนันทนารถ และคณะ (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาวิจัยประเมินผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น จากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบการขนส่งคมนาคม และโลจิสติกส์ ในโครงการเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์วิเคราะห์ผลที่จะเกิดขึ้นจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบการขนส่งคมนาคมและโลจิสติกส์ รถไฟฟ้าความเร็วสูง ท่าเรือแหลมฉบังและมาบตาพุด และสนามบินอู่ตะเภา, วิเคราะห์แนวทางเตรียมความพร้อมในการรับมือกับผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการพัฒนารถไฟฟ้าความเร็วสูง ท่าเรือแหลมฉบังและมาบตาพุด และสนามบินอู่ตะเภาและเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาโครงการพัฒนารถไฟฟ้าความเร็วสูง ท่าเรือแหลมฉบังและมาบตาพุด และสนามบินอู่ตะเภา ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลประโยชน์ร่วมกันกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยคือประชาชนอาศัยอยู่บริเวณโดยรอบแนวเส้นทางก่อสร้างรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมต่อสามสนามบิน (เฉพาะในพื้นที่เป้าหมายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก) ประชาชนอาศัยอยู่บริเวณ

โดยรอบท่าเรือแหลมฉบังและมาบตาพุดและประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณโดยรอบสนามบินอู่ตะเภา จำนวน 1,184 ตัวอย่างสองกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่บริเวณโดยรอบท่าเรือแหลมฉบังและมาบตาพุด จำนวน 796 ตัวอย่างและสามกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่บริเวณโดยรอบสนามบินอู่ตะเภาจำนวน 398

ผลการศึกษาพบว่าจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบการขนส่ง คมนาคม และโลจิสติกส์ รถไฟความเร็วสูง ท่าเรือแหลมฉบังและมาบตาพุด และสนามบินอู่ตะเภา สามารถสรุปผลการศึกษาเป็นแต่ละโครงการ ได้ดังนี้ การประมวลผลทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม: กรณีการพัฒนารถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อสามสนามบิน และการสังเคราะห์ผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมที่จะเกิดขึ้นจากการพัฒนารถไฟความเร็วสูง การขยายท่าเรือแหลมฉบังและมาบตาพุด และสนามบินอู่ตะเภา

เอกรัตน์ สุวรรณกุล (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังต่อการเดินทางด้วย รถไฟความเร็วสูงของผู้โดยสารชาวไทย เทียบกับการเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำและแนวโน้ม พฤติกรรม ในเส้นทาง กรุงเทพฯ – เชียงใหม่

ซึ่งวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการเดินทางด้วยรถไฟความเร็วสูงเมื่อเทียบกับคุณลักษณะของการเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำโดยใช้ การประมาณค่าตามมาตรวัดความแตกต่างแห่งความหมาย (Semantic Differential Scale) และ เพื่อศึกษาแนวโน้มพฤติกรรมที่จะเลือกใช้ใช้บริการรถไฟความเร็วสูงรวมถึงแนวโน้มด้านราคา ค่าโดยสารที่ยินดีจ่ายในเส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่โดยตัวแปรด้านความคาดหวังแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางระยะเวลาในการเดินทางความถี่ของการให้บริการความปลอดภัยความสบาย ในห้องโดยสารและความสะดวกในการใช้บริการจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์เพื่อให้ทราบแนวทาง และรูปแบบการให้บริการรถไฟความเร็วสูงที่เหมาะสม การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการกับสายการบิน ต้นทุนต่ำจำนวน 433 คน

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้โดยสารส่วนใหญ่คาดหวังว่าจะมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างถูก กว่าสายการบินต้นทุนต่ำและมีแนวโน้มอยู่ในระดับค่อนข้างสูงที่จะใช้บริการรถไฟความเร็วสูงเมื่อมี การเปิดให้บริการและยินดีที่จะจ่ายค่าโดยสาร (Willing to Pay Fare) ที่อยู่ในช่วงราคา 1,000-2,000 บาท โดยราคาเฉลี่ยที่ผู้โดยสารยินดีจ่ายเท่ากับ 1,080.37 บาท

ภาณิก ปณยาชีวะ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนในการ ให้บริการของโครงการรถไฟฟ้า สายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ – บางซื่อ

ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อ โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของประชาชนในการ ให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านทัศนคติกับความคาดหวัง ของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงและศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการ ให้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงโดยการศึกษาเป็นเชิงสำรวจทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจาก แบบสอบถามใช้กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงเส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อจำนวน 400 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าสีม่วงพบว่าทุกด้านมีทัศนคติในเชิงบวกในระดับมากโดยด้านประโยชน์ของโครงการที่ส่งผลต่อประชาชนมีทัศนคติเชิงบวกมากที่สุดรองลงมาคือด้านความจำเป็นของโครงการตามลำดับสำหรับข้อมูลความคาดหวังต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงพบว่ามีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุดโดยด้านที่มีความคาดหวังระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอมีความคาดหวังมากที่สุดรองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย, ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการที่ปริมาณเพียงพอตามลำดับและด้านที่มีความหวังระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายและด้านความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการตามลำดับ

เชิดชาติ ตะโกจีน (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการ และภาพลักษณ์ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าโดยสารชั้น 1

ซึ่งการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการและภาพลักษณ์ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจของผู้โดยสารในการใช้บริการรถไฟฟ้าชั้น 1 การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณด้วยวิธีสำรวจโดยประชากรในการวิจัยคือผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าโดยสารและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการ 200 คน

ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าโดยสารชั้น 1 ด้านการตอบสนองด้านการสร้างความมั่นใจและภาพลักษณ์ด้านการบริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับมากในขณะที่ผู้โดยสารมีแรงจูงใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าโดยสารชั้น 1 ด้านอารมณ์มากกว่าด้านเหตุผลผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าโดยสารชั้น 1 ด้านการตอบสนองส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าโดยสารชั้น 1 มากที่สุดตามด้วยภาพลักษณ์ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยด้านการบริการความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าโดยสารชั้น 1 ด้านการตอบสนองและแรงจูงใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าโดยสารชั้น 1 ด้านอารมณ์และด้านเหตุผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ

บริษัท เอลคอน จำกัด ร่วมกับ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง โครงการสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร

ซึ่งวัตถุประสงค์การสำรวจนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจความไม่พึงพอใจและความภักดีที่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์และบริการสนับสนุน ได้แก่ การให้บริการรถไฟฟ้า การให้บริการอาคารและลานจอดรถด้านความปลอดภัยและอื่น ๆ ที่ลูกค้าได้รับรวมถึงลูกค้าคู่แข่งหรือลูกค้าองค์กรอื่นที่มีสินค้าและบริการที่คล้ายคลึงกัน และนำผลการศึกษามาวิเคราะห์เปรียบเทียบ (Benchmark) กับคู่แข่งหรือคู่แข่ง, เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าต่อระบบเชื่อมต่อการเดินทางและปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของผู้โดยสารที่มีต่อระบบเชื่อมต่อ เพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจความไม่พึงพอใจความภักดีของลูกค้าและสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวังและเพิ่มความภักดีให้กับลูกค้า และนำผลประเมินด้านความพึงพอใจความไม่พึงพอใจและความภักดีของลูกค้าตลอดจนสารสนเทศที่ได้จากการสำรวจไปใช้จัดทำ

ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการและกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่าสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการและประชาชนตามแนวสายทางและเป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดให้เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนและส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน

สัญลักษณ์ เหน้ำน้อย (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบขนส่งรถไฟฟ้าสายสีม่วง เตาปูน - บางใหญ่

ซึ่งการศึกษาฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการระบบขนส่งรถไฟฟ้าสายสีม่วง เตาปูน - บางใหญ่และศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการระบบขนส่งรถไฟฟ้าสายสีม่วงเตาปูน-บางใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบขนส่งรถไฟฟ้าสายสีม่วงเตาปูน-บางใหญ่ทั้งหมด 16 สถานี จำนวน 204 คน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการระบบขนส่งรถไฟฟ้าสายสีม่วงเตาปูน-บางใหญ่มากกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์ในการใช้บริการสาเหตุมาจากสถานีรถไฟฟ้าสายสีม่วงเตาปูน-บางใหญ่ใกล้สถานที่ทำงานโรงเรียนมหาวิทยาลัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้นมาจากตนเองเป็นผู้ตัดสินใจอีกทั้งช่วงวันและเวลาในการใช้บริการเป็นช่วงวันปกติ (จันทร์-ศุกร์) ในช่วงเวลา 5.00 - 11.59 น. โดยสถานที่ใช้บริการมากที่สุดเป็นสถานีบางซ่อนทางการด้านวิธีการซื้อตั๋วเดินทางใช้แบบบัตรโดยสารแบบเติมเงินโดยผู้โดยสารมีระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงมากที่สุดทางด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งผู้โดยสารมีความคาดหวังทางด้านขบวนรถที่มีความทันสมัยเนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่เลิกใช้บริการในช่วงวัน / เวลาที่เร่งด่วนการจราจรที่ติดขัดในช่วงเวลาดังกล่าวทั้งนี้รวมไปถึงระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายที่มีระดับการรับรู้จริงน้อยที่สุดคือทางด้านจำนวนห้องน้ำภายในสถานีที่ไม่เพียงพอต่อผู้โดยสารป้ายบอกทางทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่อาจบอกทางไม่ชัดเจนและไม่เพียงพอ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา “ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง” โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา “ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง” ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบการวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ตัวแปรที่ศึกษา

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกและเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดระยอง ตำบลพลา คือประชาชนที่อยู่ใน 6 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านโกรกตะแบก, หมู่ 2 บ้านกม.16, หมู่ 4 บ้านคลองทราย, หมู่ 5 บ้านพลา, หมู่ 6 บ้านตะกาด, หมู่ 7 บ้านคลองทรายใหม่ จำนวนคั้งคาเรือน 4,881 เรือน จำนวนประชากร 8,931 คน (ข้อมูลประจำปี 2562)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนที่อยู่ใน 6 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านโกรกตะแบก, หมู่ 2 บ้านกม.16, หมู่ 4 บ้านคลองทราย, หมู่ 5 บ้านพลา, หมู่ 6 บ้านตะกาด, หมู่ 7 บ้านคลองทรายใหม่ จำนวนคลังกาเรือน 4,881 เรือน จำนวนประชากร 8,931 คน (ข้อมูลประจำปี 2562) ตำบลพลา จังหวัดระยอง โดยมีขั้นตอน ดังนี้การกำหนดขนาด กลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane', 1973 : pp. 727 - 728) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็น .05

สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{8,931}{1 + 8,931 * (.05)^2}$$

N = 383 คน

การศึกษานี้ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนในพื้นที่ 8,931 คน ได้จำนวน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 383 คน และทำการกำหนดสัดส่วน จำแนกตามรายหมู่บ้าน ดังแสดงในตาราง เนื่องจากตำบลพลา จังหวัดระยอง มีการแบ่งการปกครองออกเป็น 6 หมู่บ้าน ดังนั้นจะใช้การสุ่มตัวอย่างประชากรแบบง่าย โดยใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ในตำบลพลา จังหวัดระยอง

หมู่บ้าน	จำนวน ประชาชนจริง	การคำนวณขนาด ของ กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ 1 บ้านโกรกตะแบก	397	$397 \times 383 / 8,931$	17
หมู่ 2 บ้านกม.16	691	$691 \times 383 / 8,931$	30
หมู่ 4 บ้านคลองทราย	799	$799 \times 383 / 8,931$	34
หมู่ 5 บ้านพลา	3,058	$3,058 \times 383 / 8,931$	131
หมู่ 6 บ้านตะกาด	2,382	$2,382 \times 383 / 8,931$	102
หมู่ 7 บ้านคลองทรายใหม่	1,609	$1,609 \times 383 / 8,931$	69

และทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งจะประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire) ที่จะให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกข้อมูลด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและการทบทวน รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นข้อคำถามประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เป็นข้อคำถามปลายปิดประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และวิธีการเดินทางในชีวิตประจำวัน จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ใน 5 ด้าน เป็นข้อคำถามปลายปิด ประกอบด้วย 1) ความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการมีปริมาณเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการมีความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

กำหนดการให้คะแนนระดับการปฏิบัติ ดังนี้ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคิร์ต ดังนี้

มีความคาดหวังมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
มีความคาดหวังมาก	ให้ 4 คะแนน
มีความคาดหวังปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
มีความคาดหวังน้อย	ให้ 2 คะแนน
มีความคาดหวังน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

โดยคะแนนที่ได้รับจะนำมาวิเคราะห์ ผลของค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญโดยมี
เกณฑ์ให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้ (Best, 1977, p. 14)

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถกำหนดความหมายของระดับความคาดหวังของ
ประชาชนถึงความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุข: กรณีศึกษา โครงการรถไฟ
ความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ระดับคะแนน	ความหมาย
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับมาก
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40	หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่ม
ตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยจำนวน 383 ชุด ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ จากประชาชนที่อยู่อาศัย
ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ใน 6 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านโกรกตะแบก, หมู่ 2
บ้านกม.16, หมู่ 4 บ้านคลองทราย, หมู่ 5 บ้านพลา, หมู่ 6 บ้านตะกาด, หมู่ 7 บ้านคลองทรายใหม่

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS Statistics
Version 26.0 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลมีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบาย ข้อมูลทั่วไปของกลุ่ม
ตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ (Independent - Sample T-Test) ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA (F – Test))

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 383 คน และผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูล และเพื่อให้สื่อความหมายได้เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และความหมาย ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t - test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน (F – test)
**	แทน	การความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
*	แทน	การความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
Sig.	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
P-Value	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (ระดับนัยสำคัญ) (Probability Value)

4.2 ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามปลายเปิดประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ของเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และวิธีการเดินทางในชีวิตประจำวัน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ใน 5 ด้าน เป็นข้อคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม 1) ความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ เปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการมีปริมาณเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการมีความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ของเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และวิธีการเดินทางในชีวิตประจำวัน

ตารางที่ 4.1 จำนวน และค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	134	35.0
1.2 หญิง	249	65.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 20 ปี	41	10.7
2.2 20 -30 ปี	115	30.0
2.3 31-40 ปี	129	33.7
2.4 41-50 ปี	61	15.9
2.5 มากกว่า 50 ปี	37	9.7
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	179	46.7
3.2 ปริญญาตรี	179	46.7
3.3 ปริญญาโท	25	6.6
3.4 ปริญญาเอก	-	-
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	57	14.9
4.2 ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน	101	26.4
4.3 นักเรียน /นิสิต /นักศึกษา	39	10.2
4.4 ค้าขาย /ธุรกิจส่วนตัว	113	29.5
4.5 รับจ้าง	67	17.5
4.6 อื่น ๆ (ระบุ).....	6	1.6
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท	164	42.8
5.2 15,001 - 30,000 บาท	163	42.6
5.3 30,001 - 45,000 บาท	38	9.9
5.4 45,001 – 60,000 บาท	18	4.7
5.5 60,000 บาทขึ้นไป	-	-

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ปกติท่านการเดินทางจากตำบลพลา ไปสู่จุดหมายปลายทาง เช่น กรุงเทพมหานคร เดือนละกี่ครั้ง		
6.1 เดือนละ 1 ครั้ง	188	49.1
6.2 เดือนละ 2 ครั้ง	84	21.9
6.3 เดือนละ 3 ครั้ง	28	7.3
6.4 เดือนละ 4 ครั้ง	19	5.0
6.5 มากกว่าเดือนละ 5 ครั้ง	10	2.6
6.6 อื่น ๆ (ระบุ).....	54	14.1
7. วิธีการเดินทางในชีวิตประจำวัน		
7.1 รถยนต์ส่วนตัว	241	62.9
7.2 รถโดยสารประจำทาง	133	34.7
7.3 รถไฟดีเซลรางสายตะวันออก	3	0.8
7.4 อื่น ๆ (ระบุ).....	6	1.6
8. จากวิธีการเดินทางในข้อ 7 ท่านใช้เวลาการเดินทางเท่าไรถึงจุดหมาย		
8.1 น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	2	0.5
8.2 2-3 ชั่วโมง	197	51.4
8.3 4-5 ชั่วโมง	181	47.3
8.4 อื่น ๆ (ระบุ).....	3	0.8
รวม	383	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 383 คน พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 179 คน และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.7 มีอาชีพค้าขาย /ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 มีการเดินทางจากตำบลพลา ไปสู่จุดหมายปลายทางกรุงเทพมหานคร เดือน1ครั้ง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 มีวิธีการเดินทางในชีวิตประจำวันโดยรถยนต์ส่วนตัว จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 62.9 มีการใช้เวลาการเดินทางเท่าไรถึงจุดหมาย 2-3 ชั่วโมง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของประชาชน
ต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา
อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และการแปล
ผลระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายด้าน 5 ด้าน

n = 383

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความ คาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อม สามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคาดหวัง
1. ความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การเดินทาง	4.59	0.632	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.07	0.753	มาก
3. ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ	4.06	0.800	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.22	0.797	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย	4.27	0.804	มากที่สุด
รวม	4.24	0.625	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังของประชาชน
ต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอ
บ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง
โดยรวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความ
คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการ
เดินทาง ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาด้านการให้บริการมีความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.27$) และด้านการให้บริการ
อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.22$) มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ ($\bar{X} = 4.06$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายข้อใน **ด้านความคาดหวังต่อบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง**

n = 383			
ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสาม สนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคาดหวัง
1. ความคาดหวังต่อบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง			
1.1 ท่านคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์จากบริการ สาธารณะโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสาม สนามบินที่จะเกิดขึ้น จะสามารถช่วยยกระดับคุณภาพ ชีวิต โดยรวมของท่านในด้านการเดินทาง ได้ดี	4.57	.698	มากที่สุด
1.2 ท่านคาดหวังว่าเส้นทางรถไฟความเร็วสูงที่จะเกิดขึ้น จะสามารถช่วยเชื่อมการเดินทางระหว่างเมืองได้ สะดวกขึ้น เช่น กรุงเทพ ฉะเชิงเทรา ชลบุรีและจะ ตอบสนองความต้องการส่วนตัวของท่านได้ดี	4.56	.710	มากที่สุด
1.3 ท่านคาดหวังว่าเส้นทางของรถไฟความเร็วสูง จะผ่านชุมชนหลักหรือสถานที่สำคัญต่าง ๆ เช่น นิคม อุตสาหกรรม ห้างสรรพสินค้า สถานที่ราชการ สถาบันการศึกษา เป็นต้น	4.52	.741	มากที่สุด
1.4 ท่านคาดหวังว่ารถไฟความเร็วสูงจะเป็นส่วนหนึ่งใน ทางเลือกที่สำคัญของการเดินทางในอนาคต ที่จะ สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายได้จริง	4.66	.684	มากที่สุด
1.5 ท่านคาดหวังต่อคุณภาพและบริการโดยรวมของรถไฟ ความเร็วสูง จะตอบสนองความต้องการส่วนตัวของ ท่านได้ดี	4.65	.637	มากที่สุด
รวม	4.59	.632	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง **ด้านความคาดหวังต่อบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง** โดยรวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น ($\bar{X} = 4.59$) และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด 6 ข้อ คือ ท่านคาดหวังว่ารถไฟความเร็วสูงจะเป็นส่วนหนึ่งในทางเลือกที่สำคัญของการเดินทางในอนาคต ที่จะสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายได้จริง ($\bar{X} = 4.66$)

รองลงมา ท่านคาดหวังต่อคุณภาพและบริการโดยรวมของรถไฟความเร็วสูง จะตอบสนองความต้องการส่วนตัวของท่านได้ดี ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา ท่านคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบินที่จะเกิดขึ้น จะสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต โดยรวมของท่านในด้านการเดินทางได้ดี ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมา ท่านคาดหวังว่าเส้นทางรถไฟความเร็วสูงที่จะเกิดขึ้น จะสามารถช่วยเชื่อมการเดินทางระหว่างเมืองได้สะดวกขึ้น ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมา ท่านคาดหวังว่าเส้นทางของรถไฟความเร็วสูง จะผ่านชุมชนหลักหรือสถานที่สำคัญ ($\bar{X} = 4.52$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายชื่อในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

				n = 383
ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อม สามสนามบิน ท่าบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคาดหวัง	
2. การให้บริการที่ตรงเวลา				
2.1 ในการเปิดให้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงจะสามารถเปิดวิ่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.49	.818	มากที่สุด	
2.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าความเร็วสูงจากสถานีอยู่ตะเภมาถึงสถานีมักกะสัน ใจกลางเมืองหลวงเพียง 45 นาที	3.80	.977	มาก	
2.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าความเร็วสูงจากสถานีอยู่ตะเภมาถึงสถานีดอนเมือง เชื่อมสามสนามบิน เพียง 75 นาที	3.81	.981	มาก	
2.4 กำหนดความถี่ในการให้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงอย่างเหมาะสมเช่นในชั่วโมงเร่งด่วน 30 นาทีต่อขบวนและนอกชั่วโมงเร่งด่วน 45 นาทีต่อขบวน	3.78	.980	มาก	
2.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางรถไฟฟ้าความเร็วสูงถึงจุดหมายปลายทาง เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	4.47	.768	มากที่สุด	
รวม	4.07	0.753	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษา โครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ท่าบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายชื่อพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ในการเปิดให้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงจะสามารถเปิดวิ่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมา ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางรถไฟฟ้าความเร็วสูงถึงจุดหมายปลายทาง เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.47$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าความเร็วสูงจากสถานีอยู่ตะเภมาถึงสถานีดอนเมือง เชื่อมสามสนามบิน เพียง 75 นาที ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมา ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าความเร็วสูงจากสถานีอยู่ตะเภมาถึงสถานีมักกะสัน ใจกลางเมืองหลวง เพียง 45 นาที ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมา กำหนดความถี่ในการให้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงอย่างเหมาะสมเช่นในชั่วโมงเร่งด่วน 30 นาทีต่อขบวนและนอกชั่วโมงเร่งด่วน 45 นาทีต่อขบวน ($\bar{X} = 3.78$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นรายข้อใน ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ

			n = 383
ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคาดหวัง
3. การให้บริการมีปริมาณเพียงพอ			
3.1 มีจำนวนขบวนรถไฟความเร็วสูงเพียงพอสำหรับให้บริการตลอดเส้นทาง	4.22	.819	มากที่สุด
3.2 มีระบบจำหน่ายตั๋วแบบรายเดือนราคาพิเศษสำหรับผู้เดินทางประจำ	3.63	1.163	มาก
3.3 มีบริการอื่นภายในสถานีอย่างเพียงพอ เช่น บันไดเลื่อน ลิฟท์โดยสาร ทางลาดสำหรับผู้พิการ เป็นต้น	4.11	.844	มาก
3.4 มีการให้บริการอื่นเสริมเพื่อเพิ่มความสะดวกในการดำรงชีวิตประจำวัน ในแต่ละสถานี เช่น ร้านค้า การบริการสาธารณะ เป็นต้น	4.14	.846	มาก
3.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ เช่น รถบัสรับส่งฟรี จากชุมชนโดยรอบ	4.22	.848	มากที่สุด
รวม	4.06	0.800	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ โดยรวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ มีจำนวนขบวนรถไฟความเร็วสูงเพียงพอสำหรับให้บริการตลอดเส้นทาง ($\bar{X} = 4.22$) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.22$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ มีการให้บริการอื่นเสริมเพื่อเพิ่มความสะดวกในการดำรงชีวิตประจำวัน ในแต่ละสถานี ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา มีบริการอื่นภายในสถานีอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมา มีระบบจำหน่ายตั๋วแบบรายเดือนราคาพิเศษสำหรับผู้เดินทางประจำ ($\bar{X} = 3.63$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามใน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

			n = 383
ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคาดหวัง
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง			
4.1 การเปิดให้บริการของรถไฟฟ้าความเร็วสูงเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	4.25	.812	มากที่สุด
4.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการในสถานีให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.23	.808	มากที่สุด
4.3 การให้บริการเดินรถไฟฟ้าความเร็วสูงดำเนินการอย่างต่อเนื่องแม้เป็นวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่มีวันหยุดต่อเนื่องกันหลายวัน	4.22	.831	มากที่สุด
4.4 สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีเช่นบันไดเลื่อนลิฟท์โดยสารเปิดให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	4.22	.814	มากที่สุด
4.5 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงอย่างสม่ำเสมอ เช่น แจ้งอัตราค่าโดยสารหรือสิทธิต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสารรวมทั้งข้อห้ามและข้อควรระวังในการใช้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูง	4.21	.835	มากที่สุด
รวม	4.22	0.791	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษา โครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง **ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง** โดยรวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น ($\bar{X} = 4.22$) และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด 6 ข้อ คือ การเปิดให้บริการของรถไฟฟ้าความเร็วสูงเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการในสถานีให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมา การให้บริการเดินรถไฟฟ้าความเร็วสูงดำเนินการอย่างต่อเนื่องแม้เป็นวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่มีวันหยุดต่อเนื่องกันหลายวัน ($\bar{X} = 4.22$) และ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีเช่นบันไดเลื่อนลิฟท์โดยสารเปิดให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.21$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามใน **ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย**

n = 383			
ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	\bar{X}	S.D	ระดับ ความ คาดหวัง
5. การให้บริการมีความปลอดภัย			
5.1 มีเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยปลอดภัยอยู่ภายในสถานีและ ขบวนรถไฟฟ้าความเร็วสูงตลอดระยะเวลาที่เปิดให้บริการ	4.26	.817	มากที่สุด
5.2 มีเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ตรวจสอบอย่างเพียงพอเพื่อใช้ในการ ตรวจสอบภาระของผู้ใช้บริการ	4.25	.838	มากที่สุด
5.3 มีระบบกล้องวงจรปิด CCTV ภายในสถานีและในตัวขบวน รถไฟฟ้าความเร็วสูงอย่างเพียงพอ	4.30	.848	มากที่สุด
5.4 มีระบบแจ้งเหตุเตือนภัยแก่ผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว	4.27	.837	มากที่สุด
5.5 มีการติดตั้งประตูอัตโนมัติกันชนชานชาลา ในทุกสถานของรถไฟ ความเร็วสูง (Platform Screen Door)	4.31	.853	มากที่สุด
รวม	4.27	0.804	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง **ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย** โดยรวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น ($\bar{X} = 4.27$) และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อพบว่า มีความคาดหวังอยู่ใน

ในระดับมากที่สุด 6 ข้อ คือ มีการติดตั้งประตูอัตโนมัติกันชนชานชาลา ในทุกสถานของรถไฟฟ้าความเร็วสูง (Platform Screen Door) ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมา มีระบบกล้องวงจรปิด CCTV ภายในสถานีและในตัวขบวนรถไฟฟ้าความเร็วสูงอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมา มีระบบแจ้งเหตุเตือนภัยแก่ผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมา มีเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยปลอดภัยอยู่ภายในสถานีและขบวนรถไฟฟ้าความเร็วสูงตลอดระยะเวลาที่เปิดให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมา มีเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ตรวจสอบอย่างเพียงพอเพื่อใช้ในการตรวจสอบภาระของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.25$)

4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับ“ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง”

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนและรูปแบบการเดินทางในชีวิตประจำวันที่แตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 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 ผลการศึกษามีดังตารางที่ 4.8 – 4.31

สมมติฐานที่ 1.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ

n =383

ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง												
เพศ	ด้านความคาดหวัง ต่อการบริการสาธารณะ เปลี่ยนแปลงรูปแบบ การเดินทาง		ด้านการให้บริการที่ ตรงเวลา		ด้านการให้บริการมี ปริมาณเพียงพอ		ด้านการ ให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง		ด้านการ ให้บริการมี ความปลอดภัย		โดยรวม	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
ชาย	4.62	0.55	4.15	0.71	4.08	0.81	4.29	0.76	4.30	0.80	4.29	0.58
หญิง	4.57	0.67	4.03	0.78	4.06	0.79	4.19	0.80	4.26	0.81	4.22	0.65
t	0.755		1.456		0.265		1.106		0.493		0.978	
Sig.	0.451		0.146		0.791		0.269		0.622		0.329	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ พบว่า ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย และโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.451, 0.146, 0.791, 0.269, 0.622 และ 0.329 ดังนั้น มีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ

n =383

อายุ	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง											
	ด้านความคาดหวังต่อ บริการสาธารณะ เปลี่ยนแปลงรูปแบบ การเดินทาง		ด้านการให้บริการที่ ตรงเวลา		ด้านการให้บริการมี ปริมาณเพียงพอ		ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง		ด้านการให้บริการ มีความปลอดภัย		โดยรวม	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
น้อยกว่า 20 ปี	4.73	0.48	4.14	0.58	3.96	0.70	4.10	0.67	4.29	0.59	4.24	0.43
20-30 ปี	4.66	0.56	4.15	0.81	4.22	0.75	4.33	0.76	4.35	0.82	4.34	0.60
31-40 ปี	4.54	0.71	3.89	0.79	3.95	0.86	4.12	0.83	4.16	0.84	4.13	0.69
41-50 ปี	4.53	0.67	4.16	0.65	4.08	0.80	4.32	0.78	4.42	0.75	4.30	0.60
มากกว่า 50 ปี	4.51	0.61	4.20	0.70	4.09	0.78	4.23	0.88	4.24	0.90	4.25	0.66
รวม	4.59	0.63	4.07	0.75	4.07	0.80	4.23	0.79	4.28	0.80	4.25	0.63
F	1.332		2.722		1.867		1.583		1.418		1.872	
Sig.	0.257		0.029*		0.116		0.178		0.227		0.115	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ พบว่า ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย และโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.257, 0.116, 0.178, 0.227 และ 0.115 ดังนั้น มีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย และโดยรวมไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ดังนั้น มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ :
 กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง
 จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ
 ทดสอบของ LSD

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		4.14	4.15	3.89	4.16	4.20
น้อยกว่า 20 ปี	4.14	-	-0.01 (0.952)	0.25 (0.066)	-0.02 (0.882)	-0.06 (0.730)
20-30 ปี	4.15		-	0.26 (0.008)*	-0.01 (0.903)	-0.05 (0.721)
31-40 ปี	3.89			-	-0.27 (0.021)*	-0.31 (0.029) *
41-50 ปี	4.16				-	-0.04 (0.817)
มากกว่า 50 ปี	4.20					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการ
 สาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง
 จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ
 ต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาแตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคาดหวังต่อการ
 บริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง
 จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 กลุ่มตัวอย่างที่มี
 อายุ 41-50 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ :
 กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี

สมมุติฐานที่ 1.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชน
 ต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง
 จังหวัดระยองแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการ
 สาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง
 จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการ
สาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง
จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา

n =383

ระดับการศึกษา	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง											
	ด้านความคาดหวังต่อ บริการสาธารณะ เปลี่ยนแปลงรูปแบบ การเดินทาง		ด้านการให้บริการที่ ตรงเวลา		ด้านการให้บริการมี ปริมาณเพียงพอ		ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง		ด้านการให้บริการ มีความปลอดภัย		โดยรวม	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.46	0.72	3.89	0.81	3.83	0.83	3.99	0.82	4.10	0.86	4.06	0.69
ปริญญาตรี	4.69	0.53	4.16	0.67	4.23	0.73	4.39	0.71	4.39	0.74	4.37	0.52
ปริญญาโท	4.78	0.47	4.62	0.47	4.59	0.54	4.75	0.51	4.76	0.46	4.70	0.37
ปริญญาเอก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	4.59	0.63	4.07	0.75	4.07	0.80	4.23	0.79	4.28	0.80	4.25	0.63
F	7.067		13.547		18.811		19.272		11.111		20.492	
Sig.	0.001*		0.000*		0.000*		0.000*		0.000*		0.000*	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ พบว่า ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย และโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.000 ดังนั้น มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นเมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12 – 4.17

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		4.46	4.69	4.78	-
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.46	-	-0.23 (0.001)*	-0.32 (0.020)*	-
ปริญญาตรี	4.69		-	-0.09 (0.520)	-
ปริญญาโท	4.78			-	-
ปริญญาเอก	-				-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง

จังหวัดระยอง ด้านความคาดหวังต่อบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทางมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		3.89	4.16	4.62	-
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.89	-	-0.27 (0.001)*	-0.73 (0.000)*	-
ปริญญาตรี	4.16		-	-0.46 (0.003)*	-
ปริญญาโท	4.62			-	-
ปริญญาเอก	-				-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		3.83	4.23	4.59	-
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.83	-	-0.40 (0.000)*	-0.76 (0.000)*	-
ปริญญาตรี	4.23		-	-0.36 (0.028)*	-
ปริญญาโท	4.59			-	-
ปริญญาเอก	-				-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		3.99	4.39	4.75	-
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.99	-	-0.40 (0.000)*	-0.76 (0.000)*	-
ปริญญาตรี	4.39		-	-0.36 (0.026)*	-
ปริญญาโท	4.75			-	-
ปริญญาเอก	-				-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		4.10	4.39	4.76	-
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.10	-	-0.29 (0.001)*	-0.66 (0.000)*	-
ปริญญาตรี	4.39		-	-0.37 (0.027)*	-
ปริญญาโท	4.76			-	-
ปริญญาเอก	-				-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		4.06	4.37	4.70	-
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.06	-	-0.31 (0.000)*	-0.64 (0.000)*	-
ปริญญาตรี	4.37		-	-0.33 (0.010)*	-
ปริญญาโท	4.70			-	-
ปริญญาเอก	-				-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

สมมุติฐานที่ 1.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง											
	ด้านความคาดหวังต่อ บริการสาธารณะ เปลี่ยนแปลงรูปแบบ การเดินทาง		ด้านการให้บริการที่ ตรงเวลา		ด้านการให้บริการมี ปริมาณเพียงพอ		ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง		ด้านการให้บริการ มีความปลอดภัย		โดยรวม	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.61	0.58	4.39	0.61	4.36	0.75	4.51	0.67	4.54	0.68	4.48	0.53
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	4.67	0.53	4.07	0.70	4.15	0.75	4.29	0.74	4.34	0.78	4.30	0.57
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	4.71	0.59	4.26	0.63	4.22	0.73	4.35	0.66	4.32	0.76	4.37	0.49
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.52	0.74	3.97	0.86	3.97	0.84	4.14	0.85	4.19	0.86	4.16	0.72
รับจ้าง	4.49	0.64	3.83	0.71	3.70	0.76	3.91	0.84	4.07	0.84	4.00	0.59
อื่นๆ	4.83	0.41	4.37	0.79	4.60	0.49	4.67	0.52	4.60	0.46	4.61	0.49
รวม	4.59	0.63	4.07	0.75	4.07	0.80	4.23	0.79	4.28	0.80	4.25	0.63
F	1.421		4.710		5.914		4.689		2.809		5.297	
Sig.	0.216		0.000*		0.000*		0.000*		0.017*		0.000*	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.216 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทางไม่แตกต่างกัน

ในขณะที่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย และโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000, 0.017 และ 0.000 ดังนั้น มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ประชาชนที่อาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย และโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นเมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 4.19 – 4.24

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 4.39	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน 4.07	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา 4.26	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว 3.97	รับจ้าง 3.83	อื่น ๆ 4.37
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.39	-	0.32 (0.008)*	0.13 (0.372)	0.42 (0.001)*	0.56 (0.000)*	0.02 (0.934)
ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	4.07		-	-0.19 (0.169)	0.10 (0.362)	0.24 (0.043)*	-0.30 (0.330)
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	4.26			-	0.29 (0.039)*	0.43 (0.004)*	-0.11 (0.733)
ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	3.97				-	0.14 (0.206)	-0.40 (0.203)
รับจ้าง	3.83					-	-0.54 (0.088)
อื่น ๆ	4.37						-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพรับจ้าง กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและอาชีพรับจ้าง

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 4.36	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน 4.15	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา 4.22	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว 3.97	รับจ้าง 3.70	อื่น ๆ 4.60
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.36	-	0.21 (0.107)	0.14 (0.395)	0.39 (0.002)*	0.66 (0.000)*	-0.24 (0.468)
ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	4.15		-	-0.07 (0.632)	0.18 (0.096)	0.45 (0.000)*	-0.45 (0.169)
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	4.22			-	0.25 (0.087)	0.52 (0.001)*	-0.38 (0.265)
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	3.97				-	0.27 (0.027)*	-0.63 (0.055)
รับจ้าง	3.70					-	-0.90 (0.007)*
อื่น ๆ	4.60						-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและอาชีพรับจ้าง กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	อื่น ๆ
		4.51	4.29	4.35	4.14	3.91	4.67
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.51	-	0.22 (0.077)	0.16 (0.325)	0.37 (0.003)*	0.60 (0.000)*	-0.16 (0.642)
ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	4.29		-	-0.06 (0.638)	0.15 (0.181)	0.38 (0.003)*	-0.38 (0.241)
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	4.35			-	0.21 (0.144)	0.44 (0.005)*	-0.32 (0.357)
ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	4.14				-	0.23 (0.058)	-0.53 (0.357)
รับจ้าง	3.91					-	-0.76 (0.023)*
อื่นๆ	4.67						-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและอาชีพรับจ้าง กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 4.54	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน 4.34	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา 4.32	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว 4.19	รับจ้าง 4.07	อื่น ๆ 4.60
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.54	-	0.20 (0.123)	0.22 (0.189)	0.35 (0.006)*	0.47 (0.001)*	-0.06 (0.861)
ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	4.34		-	0.02 (0.928)	0.15 (0.167)	0.27 (0.033)*	-0.26 (0.431)
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	4.32			-	0.13 (0.353)	0.25 (0.113)	-0.28 (0.427)
ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	4.19				-	0.12 (0.339)	-0.41 (0.214)
รับจ้าง	4.07					-	-0.53 (0.117)
อื่น ๆ	4.60						-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและอาชีพรับจ้าง และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบคาคัดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	อื่น ๆ
		4.48	4.30	4.37	4.16	4.00	4.61
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.48	-	0.18 (0.071)	0.11 (0.380)	0.32 (0.001)*	0.48 (0.000)*	-0.13 (0.619)
ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	4.30		-	-0.07 (0.535)	0.14 (0.089)	0.30 (0.002)*	-0.31 (0.223)
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	4.37			-	0.21 (0.060)	0.37 (0.003)*	-0.24 (0.367)
ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	4.16				-	0.16 (0.095)	-0.45 (0.075)
รับจ้าง	4.00					-	0.61 (0.019)*
อื่นๆ	4.61						-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาคัดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่าง ๆ กัน มีความคาคัดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความคาคัดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและอาชีพรับจ้าง กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความคาคัดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง

สมมุติฐานที่ 1.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

n =383

รายได้ต่อเดือน	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง											
	ด้านความคาดหวังต่อการบริการ สาธารณะเปลี่ยนแปลง รูปแบบการเดินทาง		ด้านการให้บริการ ที่ตรงเวลา		ด้านการ ให้บริการมี ปริมาณเพียงพอ		ด้านการ ให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง		ด้านการ ให้บริการมีความ ปลอดภัย		โดยรวม	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.47	0.69	3.90	0.81	3.88	0.85	4.03	0.82	4.12	0.85	4.08	0.68
15,001-30,000 บาท	4.69	0.58	4.10	0.68	4.11	0.75	4.30	0.75	4.30	0.76	4.30	0.55
30,001-45,000 บาท	4.69	0.44	4.54	0.56	4.57	0.40	4.64	0.50	4.77	0.36	4.64	0.33
45,001-60,000 บาท	4.59	0.68	4.34	0.81	4.22	0.87	4.48	0.92	4.41	1.02	4.41	0.74
60,000 บาทขึ้นไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	4.59	0.63	4.07	0.75	4.07	0.80	4.22	0.79	4.28	0.80	4.25	0.63
F	3.723		9.028		8.846		8.375		7.421		10.434	
Sig.	0.012*		0.000*		0.000*		0.000*		0.000*		0.000*	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย และโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.000 ดังนั้น มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นเมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 4.25 – 4.30

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 45,000 บาท	45,001- 60,000 บาท	60,000 บาทขึ้นไป
		4.47	4.69	4.69	4.59	-
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.47	-	-0.22 (0.002)*	-0.22 (0.052)	-0.12 (0.443)	-
15,001-30,000 บาท	4.69		-	0.00 (0.999)	0.10 (0.517)	-
30,001-45,000 บาท	4.69			-	0.10 (0.575)	-
45,001-60,000 บาท	4.59				-	-
60,000 บาทขึ้นไป	-					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-30,000 บาท มีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทางมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 45,000 บาท	45,001- 60,000 บาท	60,000 บาท ขึ้นไป
		3.90	4.10	4.54	4.34	-
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.90	-	-0.20 (0.014)*	-0.64 (0.000)*	-0.44 (0.015)*	-
15,001-30,000 บาท	4.10		-	-0.44 (0.001)*	-0.24 (0.180)	-
30,001-45,000 บาท	4.54			-	0.20 (0.358)	-
45,001-60,000 บาท	4.34				-	-
60,000 บาทขึ้นไป	-					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท รายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 และรายได้ต่อเดือน 45,001-60,000 บาท มีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท มีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	15,001-	30,001-	45,001-	60,000 บาท
		15,000 บาท	30,000 บาท	45,000 บาท	60,000 บาท	ขึ้นไป
		3.88	4.11	4.57	4.22	-
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.88	-	-0.23 (0.008)*	-0.69 (0.000)*	-0.34 (0.080)	-
15,001-30,000 บาท	4.11		-	-0.46 (0.001)*	-0.11 (0.571)	-
30,001-45,000 บาท	4.57			-	0.35 (0.115)	-
45,001-60,000 บาท	4.22				-	-
60,000 บาทขึ้นไป	-					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 มีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท มีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบคาคัดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	15,001-	30,001-	45,001-	60,000 บาท
		15,000 บาท	30,000 บาท	45,000 บาท	60,000 บาท	ขึ้นไป
		4.03	4.30	4.64	4.48	-
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.03	-	-0.27 (0.001)*	-0.61 (0.000)*	-0.45 (0.019)*	-
15,001-30,000 บาท	4.30		-	-0.34 (0.016)*	-0.18 (0.355)	-
30,001-45,000 บาท	4.64			-	0.16 (0.471)	-
45,001-60,000 บาท	4.48				-	-
60,000 บาทขึ้นไป	-					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาคัดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่าง ๆ กัน มีความคาคัดหวังต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท รายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 และรายได้ต่อเดือน 45,001-60,000 บาท มีความคาคัดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท มีความคาคัดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบคาคัดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	15,001-	30,001-	45,001-	60,000 บาท
		15,000 บาท	30,000 บาท	45,000 บาท	60,000 บาท	ขึ้นไป
		4.12	4.30	4.77	4.41	-
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.12	-	-0.18 (0.038)*	-0.65 (0.000)*	-0.29 (0.140)	-
15,001-30,000 บาท	4.30		-	-0.47 (0.001)*	-0.11 (0.584)	-
30,001-45,000 บาท	4.77			-	0.36 (0.107)	-
45,001-60,000 บาท	4.41				-	-
60,000 บาทขึ้นไป	-					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาคัดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่าง ๆ กัน มีความคาคัดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 มีความคาคัดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท มีความคาคัดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 45,000 บาท	45,001- 60,000 บาท	60,000 บาท ขึ้นไป
		4.08	4.30	4.64	4.41	-
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.08	-	-0.22 (0.001)*	-0.56 (0.000)*	-0.33 (0.029)*	-
15,001-30,000 บาท	4.30		-	-0.34 (0.002)*	-0.11 (0.474)	-
30,001-45,000 บาท	4.64			-	0.23 (0.178)	-
45,001-60,000 บาท	4.41				-	-
60,000 บาทขึ้นไป	-					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่าง ๆ กัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท รายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 และรายได้ต่อเดือน 45,001-60,000 บาท มีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท มีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท

สมมุติฐานที่ 1.6 ประชาชนที่มีวิธีการเดินทางแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีวิธีการเดินทางแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีวิธีการเดินทางแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามวิธีการเดินทางในชีวิตประจำวัน

n =383

วิธีการเดินทางในชีวิตประจำวัน	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง											
	ด้านความคาดหวังต่อ บริการสาธารณะ เปลี่ยนแปลงรูปแบบ การเดินทาง		ด้านการให้บริการ ที่ตรงเวลา		ด้านการให้บริการมี ปริมาณเพียงพอ		ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง		ด้านการให้บริการมี ความปลอดภัย		โดยรวม	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
รถยนต์ส่วนตัว	4.62	0.59	4.10	0.78	4.10	0.78	4.23	0.77	4.26	0.80	4.26	0.60
รถโดยสารประจำทาง	4.53	0.69	4.04	0.83	4.02	0.83	4.21	0.83	4.31	0.81	4.22	0.67
รถไฟดีเซลรางสาย ตะวันออก	4.73	0.31	3.53	0.72	3.40	0.72	4.33	1.15	4.33	1.15	4.07	0.79
อื่นๆ	4.50	0.79	3.77	0.85	4.03	0.85	4.23	0.64	4.27	0.85	4.16	0.71
รวม	4.59	0.63	4.07	0.80	4.07	0.80	4.23	0.79	4.28	0.80	4.25	0.63
F	0.651		1.060		0.993		0.051		0.092		0.257	
Sig.	0.583		0.366		0.396		0.985		0.964		0.856	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามวิธีการเดินทางในชีวิตประจำวัน พบว่า ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย และโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.583, 0.366, 0.396, 0.985, 0.964 และ 0.856 ดังนั้น มีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ประชาชนที่มีวิธีการเดินทางในชีวิตประจำวันแตกต่างกัน มีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง” ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยบนพื้นฐานกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		Sig.	เป็นไปตามสมมติฐาน / ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. เพศ	ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	0.326	✓
2. อายุ	ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	0.115	✓
3. ระดับการศึกษา	ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	0.000	✓
4. อาชีพ	ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: ทัศนศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	0.000	✓

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ผลการทดสอบสมมติฐาน		
		Sig.	เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
5. รายได้ต่อเดือน	ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการ สาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟ ความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	0.000	✓	
6. วิธีการเดินทางใน ชีวิตประจำวัน	ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการ สาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟ ความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	0.856		✓

จากตารางที่ 4.32 สรุปได้ว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และวิธีการเดินทางในชีวิตประจำวันแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟความเร็วสูง

โดยการศึกษาเป็นเชิงสำรวจ (Survey research) ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน 383 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ผลการศึกษาใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษาได้แก่การแจกความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ (Independent - Sample T-Test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวด้วยสถิติ ((One Way ANOVA) (F-test)) และการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ดังนี้

5.1 สรุปผล

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 383 คน พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 179 คน และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.7 มีอาชีพค้าขาย /ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 มีการเดินทางจากตำบลพลา ไปสู่จุดหมายปลายทางกรุงเทพมหานคร เดือน 1 ครั้ง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 มีปกติใช้วิธีใดในการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 62.9 มีการใช้เวลาการเดินทางเท่าไรถึงจุดหมาย 2-3 ชั่วโมง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4

5.1.2 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการจำแนกเป็นรายด้าน 5 ด้าน

ผลการศึกษาข้อมูลความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลตา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ของกลุ่มตัวอย่าง (เส้นทาง ดอนเมือง – สุวรรณภูมิ - อุตะเภา) 5 ด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างโดยรวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง รองลงมา ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา รองลงมาด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอตามลำดับ สรุปเป็นรายด้านดังนี้

5.1.2.1 ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลตา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านนี้โดยรวมระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในเชิงบวกในระดับมากที่สุด โดยประเด็นท่านคาดหวังว่ารถไฟความเร็วสูงจะเป็นส่วนหนึ่งในทางเลือกที่สำคัญของการเดินทางในอนาคต ที่จะสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายได้จริง รองลงมา คือ ท่านคาดหวังต่อคุณภาพและบริการโดยรวมของรถไฟความเร็วสูง จะตอบสนองความต้องการส่วนตัวของท่านได้ดี รองลงมา ท่านคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบินที่จะเกิดขึ้น จะสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต โดยรวมของท่านในด้านการเดินทางได้ดี ตามลำดับ

5.1.2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลตา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านนี้โดยรวมระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในเชิงบวกในระดับมาก โดยประเด็นในการเปิดให้บริการรถไฟความเร็วสูงจะสามารถเปิดวิ่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมา คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางรถไฟความเร็วสูงถึงจุดหมายปลายทาง เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รองลงมา คือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถไฟความเร็วสูงจากสถานีอุตะเภาถึงสถานี ดอนเมือง เชื่อมสามสนามบิน เพียง 75 นาที ตามลำดับ

5.1.2.3 ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลตา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านนี้โดยรวมระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในเชิงบวกในระดับมาก โดยประเด็นมีจำนวนขบวนรถไฟความเร็วสูงเพียงพอสำหรับให้บริการตลอดเส้นทาง รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ รองลงมา คือ มีการให้บริการอื่นเสริมเพื่อเพิ่มความสะดวกในการดำรงชีวิตประจำวัน ในแต่ละสถานีตามลำดับ

5.1.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านนี้โดยรวมระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในเชิงบวกในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการเปิดให้บริการของรถไฟฟ้าความเร็วสูงเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการในสถานีให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รองลงมา คือ การให้บริการเดินรถไฟฟ้าความเร็วสูงดำเนินการอย่างต่อเนื่องแม้เป็นวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่มีวันหยุดต่อเนื่องกันหลายวัน ตามลำดับ

5.1.2.5 ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านนี้โดยรวมระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในเชิงบวกในระดับมากที่สุด โดยประเด็นมีการติดตั้งประตูอัตโนมัติกันชนชานชาลา ในทุกสถานของรถไฟฟ้าความเร็วสูง (Platform Screen Door) รองลงมา คือ มีระบบกล้องวงจรปิด CCTV ภายในสถานีและในตัวขบวนรถไฟฟ้าความเร็วสูงอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ มีระบบแจ้งเหตุเตือนภัยแก่ผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

5.1.3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ที่มีเพศ ต่างกัน โดยรวมมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ที่มีอายุ ต่างกัน โดยรวมมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน โดยรวมมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ที่มีอาชีพ ต่างกัน โดยรวมมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกัน โดยรวมมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ที่วิธีการเดินทางในชีวิตประจำวัน ต่างกัน โดยรวมมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง พบประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า

1.1 ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่ารถไฟความเร็วสูงจะเป็นส่วนหนึ่งในทางเลือกที่สำคัญของการเดินทางในอนาคต ที่จะสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายได้จริง คาดหวังต่อคุณภาพและบริการโดยรวมของรถไฟความเร็วสูง จะตอบสนองความต้องการส่วนตัวของท่านได้ดี และมีความคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบินที่จะเกิดขึ้น จะสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตในด้านการเดินทางได้ดี

1.2 ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าในการเปิดให้บริการรถไฟความเร็วสูงจะสามารถเปิดวิ่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีความคาดหวังว่าระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางรถไฟความเร็วสูงถึงจุดหมายปลายทาง เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

1.3 ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีปริมาณเพียงพอ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าขบวนรถไฟความเร็วสูงมีจำนวนเพียงพอสำหรับให้บริการตลอดเส้นทางและคาดหวังว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.4 ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการเปิดให้บริการของรถไฟความเร็วสูงเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการในสถานีจะให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

1.5 ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการมีความปลอดภัย มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าจะมีการติดตั้งประตูอัตโนมัติกันชนชานชาลา ในทุกสถานของรถไฟความเร็วสูง (Platform Screen Door) มีระบบกล้องวงจรปิด CCTV ภายในสถานีและในตัวขบวนรถไฟความเร็วสูงอย่างเพียงพอ และมีระบบแจ้งเหตุเตือนภัยแก่ผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว

สรุปผลการศึกษา ทำให้ทราบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และมีรายได้ 15,001-30,000 บาท และปกติใช้วิธีการเดินทางในชีวิตประจำวันโดยรถยนต์ส่วนตัว ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ดังกล่าว จึงอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ประชาชนมีความคาดหวังว่ารถไฟความเร็วสูงจะเป็นส่วนหนึ่งในทางเลือกที่สำคัญของการเดินทางในอนาคต ที่จะสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายได้จริง มีความคาดหวังว่าในการเปิดให้บริการรถไฟความเร็วสูงจะสามารถเปิดวิ่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีความคาดหวังว่าขบวนรถไฟความเร็วสูงมีจำนวนเพียงพอสำหรับให้บริการตลอดเส้นทาง และคาดหวังว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ และมีความคาดหวังว่าจะมีการติดตั้งประตูอัตโนมัติกันชนชานชาลา ในทุกสถานของรถไฟความเร็วสูง (Platform Screen Door) ประชาชนจึงมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูณิภัค ปันยาชีวะ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟาสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ – บางซื่อ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟาสายสีม่วง พบว่ามีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และวิธีการเดินทางในชีวิตประจำวันแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายต่างก็มีความคาดหวังว่ารถไฟฟ้าความเร็วสูงจะเป็นส่วนหนึ่งในทางเลือกที่สำคัญของการเดินทางในอนาคตที่จะสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายได้จริงและมีความคาดหวังว่า ในทุกสถานีของรถไฟฟ้าความเร็วสูงมีการติดตั้งประตูอัตโนมัติกั้นชานชาลา (Platform Screen Door) จึงมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากกว่าประชาชนที่มีอายุ 31-40 และมากกว่าอายุ 41-50 ปี และประชาชนที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากกว่าประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยรวมมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า กลุ่มประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและอาชีพรับจ้าง ประชาชนที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท รายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 และรายได้ต่อเดือน 45,001 - 60,000 บาท มีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท มีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ:กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท

2.6 ประชาชนที่มีวิธีการเดินทางแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนที่ไม่ว่าจะเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว รถไฟดีเซลรางสายตะวันออก และรถโดยสารประจำทาง ต่างก็มีความคาดหวังต่อการบริการอยู่ในระดับมากเช่นกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุตา สุวรรณภิรมย์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษา ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

1. ผลการวิจัยพบความแตกต่างของระดับความคาดหวังในเกือบทุกปัจจัย แสดงให้เห็นว่าในความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคลจะได้มา ซึ่งความแตกต่างของระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ซึ่งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีการจัดกลยุทธ์ต่าง ๆ อาจจะต้องศึกษาลงไปรายละเอียดถึงความแตกต่างของเหตุผลในแต่ละความแตกต่างของบุคคล ในอันจะนำมาซึ่งก่อให้เกิดผลการให้บริการสาธารณะ ที่มีคุณภาพที่สูงยิ่งขึ้น

2. หากโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบินแล้วเสร็จ ผู้ให้บริการควรทำการสำรวจความคาดหวังอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับทิศทางการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนเพื่อคุณภาพที่ยั่งยืน และนำมาซึ่งประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะ และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้กับผู้โดยสาร

5.3.2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยดังกล่าวเน้นการวิจัยเชิงสำรวจ และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผู้ที่สนใจจะต่อยอดเรื่องดังกล่าวควรหันมาใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาถึงเหตุผลของความแตกต่างในเรื่องความคาดหวัง และอาจทำการศึกษาในเชิงลึก เพื่อให้ได้กลยุทธ์ในการบริการรถโดยสารให้สอดคล้องกับความต้องการของคนในทุกระดับชั้น

2. กลุ่มเป้าหมายตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลศึกษาเฉพาะที่สถานีอยู่ตะเภาในตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ซึ่งอาจไม่สามารถสรุปอ้างอิงไปยังสถานีโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบินอื่นๆ ผู้ที่สนใจจะขยายการเก็บข้อมูลอาจใช้แนวทางในการสอบถามดังกล่าวไปต่อยอด เพื่อค้นหาความแตกต่างหรือทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบ ซึ่งน่าจะได้ข้อค้นพบที่ชัดเจนมากและข้อมูลลงลึกมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). **หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เชิดชาติ ตะโกจีน (2559). **อิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการ และภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟโดยสารชั้น 1**. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภาณุภักดิ์ ปันยาชีวะ (2555). **ความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ – บางซื่อ**. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สำหรับนักบริหาร, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ธัญลักษณ์ เหน้ำน้อย (2560). **การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้โดยสารที่ใช้บริการระบบขนส่งรถไฟฟ้าสายสีม่วง เตาปูน – บางใหญ่**. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการการตลาด, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2523). **องค์การกักตุนน้ำ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประยูร กาญจนกุล. (2491). **กฎหมายปกครอง**. พระนครฯ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัท เอ็มเอชพีเอ็ม จำกัด และกลุ่ม (2563). **รายงานการดำเนินงานที่ปรึกษาตรวจสอบโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน**.
- บริษัท เอลคอน จำกัด ร่วมกับ การรถไฟแห่งประเทศไทย (2563). **โครงการสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร**. <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER6/DRAWER004/GENERAL/DATA0002/00002181.PDF>.
- รัตนา สุขะนินทร์. (2547). **ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการล้างรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและยุโรป**. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้**. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม

- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2563). **สาระสำคัญและคำถาม - คำตอบสนามบินอู่ตะเภาและเมืองการบินภาคตะวันออก (พฤษภาคม 2563)**. สืบค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2563, จากเว็บไซต์: <https://eeco.or.th/th/useful-resources>.
- สำนักงานเทศบาลตำบลพลา. (2563). **ข้อมูลประชากรเทศบาลตำบลพลา ประจำเดือนพฤษภาคม 2562**. สืบค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2563, จากเว็บไซต์: <http://www.pala.go.th/index.php>.
- อนูรัตน์ อนันทนาธร และคณะ. (กันยายน 2562). **การศึกษาวิจัยประเมินผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น จาก การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบการขนส่งคมนาคม และโลจิสติกส์ ใน โครงการเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC)**. สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เอกรัตน์ สุวรรณกุล. (2557). **ความคาดหวังต่อการเดินทางด้วยรถไฟความเร็วสูงของผู้โดยสารชาวไทย เทียบกับการเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำและแนวโน้มพฤติกรรม ใน เส้นทาง กรุงเทพฯ - เชียงใหม่**. สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ, คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

BIBLIOGRAPHY

- Bartol, K. Martin, D., Tein, M., & Matthews, G. (1998). **Management: A pacific rim focus.** (2nd ed.). Roseville NSW: McGraw – Hill.
- Lyman W. Porter and Edward E. Lawer III. (1968). **Managerial Attitudes and Performances.** Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Lewin, K., & Tolman, E. (1995). **Expectancy Theory.** Retrieved December 16, 2020 from Lewin, K., & Tolman, E. (1995). Expectancy Theory. Retrieved June 10, 2013.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service.** New York : McGraw Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, 49, pp. 41 - 50.
- Vroom V H. (1964). **Work and motivation.** New York: Wiley. Pittsburgh : Carnegie Institute of Technology.
- Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal.** Boston: Harvard Business School.
- Weber, Max. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization.** New York: The free.
- Wang, In-Jung. (1986). **Delivery of Public Services in Asian Countries : Cases in Development Administration.** Bangkok: Thammasat University.
- Yamane, T. (1970). **Statistic: An Introduction Analysis.** (2nd ed.). New York: Harper.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง

ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อม
สามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

คำชี้แจง:

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ :
กรณีศึกษา โครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ส่วนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ และเขียนตอบในช่องว่างหน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. น้อยกว่า 20 ปี

() 4. 41-50 ปี

() 2. 20 -30 ปี

() 5.มากกว่า 50 ปี

() 3. 31-40 ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 3. ปริญญาโท

() 2. ปริญญาตรี

() 4. ปริญญาเอก

4. อาชีพ

() 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

() 4. ค้าขาย /ธุรกิจส่วนตัว

() 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน

() 5. รับจ้าง

() 3. นักเรียน /นิสิต /นักศึกษา

() 6. อื่นๆ(ระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท

() 4. 45,001 – 60,000 บาท

() 2. 15,001 - 30,000 บาท

() 5. 60,000 บาทขึ้นไป

() 3. 30,001 - 45,000 บาท

6. ปกติท่านการเดินทางจากตำบลพลา ไปสู่จุดหมายปลายทาง เช่น กรุงเทพมหานคร เดือนละกี่ครั้ง

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เดือนละ 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4. เดือนละ 4 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 2. เดือนละ 2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 5. มากกว่าเดือนละ 5 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. เดือนละ 3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ(ระบุ)..... |

7. วิธีการเดินทางในชีวิตประจำวัน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. รถยนต์ส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 3. รถไฟดีเซลรางสายตะวันออก |
| <input type="checkbox"/> 2. รถโดยสารประจำทาง | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ(ระบุ)..... |

8. จากวิธีการเดินทางในข้อ 7 ท่านใช้เวลาการเดินทางเท่าไรถึงจุดหมาย

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 3. 4-5 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 2. 2-3 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ(ระบุ)..... |

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ :
กรณีศึกษา โครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน ตำบลพลตา อำเภอบ้านฉาง
จังหวัดระยอง

คำชี้แจง: 1. โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามโดยละเอียดก่อนตอบคำถาม

2. ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เลือก

3. ระดับความคาดหวัง

เท่ากับ 5 หมายถึงมีความคาดหวังมากที่สุด

เท่ากับ 4 หมายถึงมีความคาดหวังมาก

เท่ากับ 3 หมายถึงมีความคาดหวังปานกลาง

เท่ากับ 2 หมายถึงมีความคาดหวังน้อย

เท่ากับ 1 หมายถึงมีความคาดหวังน้อยที่สุด

ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสาม สนามบิน ตำบลพลตา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสาม สนามบิน (เส้นทาง ดอนเมือง-สุวรรณภูมิ-อุตะเถา) 5 ด้านต่อไปนี้ในระดับใด					
1. ความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทาง ของการพัฒนาเส้นทาง คมนาคมในการโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบิน (เส้นทาง ดอนเมือง-สุวรรณภูมิ- อุตะเถา)					
1.1 ท่านคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์จากบริการ สาธารณะโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสามสนามบินที่ จะเกิดขึ้น จะสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต โดยรวม ของท่านในด้านการเดินทางได้ดี					
1.2 ท่านคาดหวังว่าเส้นทางรถไฟฟ้าความเร็วสูงที่จะเกิดขึ้น จะสามารถช่วยเชื่อมการเดินทางระหว่างเมืองได้สะดวก ขึ้น เช่น กรุงเทพฯ ฉะเชิงเทรา ชลบุรีและจะตอบสนอง ความต้องการส่วนตัวของท่านได้ดี					
1.3 ท่านคาดหวังว่าเส้นทางของรถไฟฟ้าความเร็วสูง จะผ่าน ชุมชนหลักหรือสถานที่สำคัญต่าง ๆ เช่น นิคม อุตสาหกรรม ห้างสรรพสินค้า สถานที่ราชการ สถาบันการศึกษา เป็นต้น					
1.4 ท่านคาดหวังว่ารถไฟฟ้าความเร็วสูงจะเป็นส่วนหนึ่งใน ทางเลือกที่สำคัญของการเดินทางในอนาคต ที่จะ สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายได้จริง					

ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสาม สนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
1.5 ท่านคาดหวังต่อคุณภาพและบริการโดยรวมของ รถไฟฟ้าความเร็วสูง จะตอบสนองความต้องการส่วนตัวของ ท่านได้ดี					
2. การให้บริการที่ตรงเวลา					
2.1 ในการเปิดให้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงจะสามารถเปิด วิ่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
2.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าความเร็วสูง จากสถานีอุตะเกาถึงสถานีมีกะสัน ใจกลางเมืองหลวง เพียง 45 นาที					
2.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าความเร็วสูง จากสถานีอุตะเกาถึงสถานีดอนเมือง เชื่อมสามสนามบิน เพียง 75 นาที					
2.4 กำหนดความถี่ในการให้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูง อย่างเหมาะสมเช่นในชั่วโมงเร่งด่วน 30 นาทีต่อขบวน และนอกชั่วโมงเร่งด่วน 45 นาทีต่อขบวน					
2.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางรถไฟฟ้าความเร็วสูงถึง จุดหมายปลายทาง เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้					
3. การให้บริการมีปริมาณเพียงพอ					
3.1 มีจำนวนขบวนรถไฟฟ้าความเร็วสูงเพียงพอสำหรับ ให้บริการตลอดเส้นทาง					
3.2 มีระบบจำหน่ายตั๋วแบบรายเดือนราคาพิเศษสำหรับ ผู้เดินทางประจำ					
3.3 มีบริการอื่นภายในสถานีอย่างเพียงพอ เช่น บันได เลื่อนลิฟท์โดยสาร ทางลาดสำหรับผู้พิการ เป็นต้น					
3.4 มีการให้บริการอื่นเสริมเพื่อเพิ่มความสะดวกในการ ดำรงชีวิตประจำวัน ในแต่ละสถานี เช่น ร้านค้า การ บริการสาธารณะ เป็นต้น					
3.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ใช้บริการ เช่น รถรับส่งฟรี จากชุมชนโดยรอบ					
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.1 การเปิดให้บริการของรถไฟฟ้าความเร็วสูงเป็นไปอย่าง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					

ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อมสาม สนามบิน ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
4.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการในสถานีให้บริการประชาชน อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
4.3 การให้บริการเดินรถไฟฟ้าความเร็วสูงดำเนินการอย่าง ต่อเนื่องแม้เป็นวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่มีวันหยุดต่อเนื่องกัน หลายวัน					
4.4 สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีเช่นบันไดเลื่อนลิฟท์ โดยสารเปิดให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
4.5 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ รถไฟฟ้าความเร็วสูงอย่างสม่ำเสมอ เช่น แจ้งอัตราค่า โดยสารหรือสิทธิต่างๆที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสาร รวมทั้งข้อห้ามและข้อควรระวังในการใช้บริการรถไฟฟ้า ความเร็วสูง					
5. การให้บริการมีความปลอดภัย					
5.1 มีเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยปลอดภัยอยู่ภายใน สถานีและขบวนรถไฟฟ้าความเร็วสูงตลอดระยะเวลาที่เปิด ให้บริการ					
5.2 มีเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ตรวจสอบอย่างเพียงพอเพื่อ ใช้ในการตรวจสอบสภาวะของผู้ใช้บริการ					
5.3 มีระบบกล้องวงจรปิดCCTV ภายในสถานีและในตัว ขบวนรถไฟฟ้าความเร็วสูงอย่างเพียงพอ					
5.4 มีระบบแจ้งเหตุเตือนภัยแก่ผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว					
5.5 มีการติดตั้งประตูอัตโนมัติกันชนขาลา ในทุกสถานี ของรถไฟฟ้าความเร็วสูง (Platform Screen Door)					

ส่วนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมขอขอบคุณสำหรับความอนุเคราะห์
ในการตอบแบบสอบถาม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cranach's Alpha if Item Deleted
1	96.23	191.909	.676	.962
2	96.23	191.909	.676	.962
3	96.30	192.286	.619	.962
4	96.17	191.316	.764	.961
5	96.27	191.375	.659	.962
6	96.40	191.490	.644	.962
7	96.87	198.326	.246	.966
8	96.87	198.326	.246	.966
9	96.90	198.162	.264	.966
10	96.53	187.637	.760	.961
11	96.77	189.013	.770	.961
12	97.07	189.720	.515	.964
13	96.83	186.351	.775	.961
14	96.80	185.752	.816	.960
15	96.70	187.252	.715	.961
16	96.63	185.482	.881	.960
17	96.67	185.885	.888	.960
18	96.67	186.230	.821	.960
19	96.70	187.390	.905	.960
20	96.63	186.378	.891	.960
21	96.63	185.275	.891	.960
22	96.57	185.840	.819	.960
23	96.57	186.323	.843	.960
24	96.60	185.421	.859	.960
25	96.60	185.421	.859	.960

Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cranach's Alpha	N of Items
.963	25

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวชัชชชา ธัญอนันต์เดชา
วัน/เดือน/ปีเกิด	10 มกราคม 2535
ประวัติการศึกษา	- ปี พ.ศ.2563 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม) มหาวิทยาลัยศรีปทุม - ปี พ.ศ.2561 การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ประสบการณ์การทำงาน	ปัจจุบัน บริษัท โททาล ซีเอสเต็มส์ เอ็นจิเนียริง และ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด บริษัท ทีอาร์อีอี เอ็นจิเนียริง จำกัด