

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การโน้มน้าวใจในกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ที่ยังไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นงานวิจัยที่มุ่งค้นหาปัจจัยที่จะนำไปสู่การโน้มน้าวใจให้เกิดพฤติกรรมในการโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสเพื่อ การเดินทาง โดยเป็นการเปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ที่ไม่ใช้บริการเกี่ยวกับความคาดหวัง รวมไปถึงการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอส อันนำไปสู่การได้รับความรู้และเกิดทัศนคติขึ้น ซึ่งจาก การวิจัยสามารถแจกแจงข้อมูลตามประเด็นของการวิจัยได้ดังต่อไปนี้ คือ

ส่วนที่ 1 แสดงร้อยละของลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง, การเปิดรับสารจากสื่อมวลชน , สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ , ระดับความรู้และทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ใช้บริการ	200	50
ผู้ไม่ใช้บริการ	200	50
รวม	400	100

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คนที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส จำนวน 200 คน และกลุ่ม ผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส จำนวน 200 คน

สถาบันวิจัยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	90	22.5
21 – 35 ปี	245	61.3
36 – 50 ปี	52	13.0
51 ปีขึ้นไป	13	3.3
รวม	400	100

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21 – 35 ปี อันเป็นวัยทำงาน ซึ่งมีจำนวนอยู่มากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่าง คือ มีจำนวนถึงร้อยละ 61.3 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มเด็กนักเรียน และวัยศึกษา มีจำนวนร้อยละ 22.5 กลุ่มช่วงอายุ 36 – 50 ปี มีจำนวนร้อยละ 13 และกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยสุด มีร้อยละ 3.3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	314	78.5
สมรส	86	21.5
รวม	400	100

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นถึงสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งที่ใช้บริการและไม่ใช้บริการรถไฟฟ้า เป็นผู้ที่มีสถานภาพโสดมีจำนวนร้อยละ 78.5 ในขณะที่ผู้ที่สมรสแล้ว มีจำนวนร้อยละ 21.5



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	13	3.3
มัธยมศึกษา	51	12.8
ปวช. , ปวส. , อนุปริญญา	68	17.0
ปริญญาตรี	217	54.3
สูงกว่าปริญญาตรี	51	12.8
รวม	400	100

ตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่สูงถึงระดับปริญญาตรี เป็นจำนวนมากถึงร้อยละ 54.3 ถัดมามีการศึกษาในระดับ ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา ในขณะที่ระดับการศึกษามัธยมศึกษาและสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนที่เท่ากัน คือมีจำนวนร้อยละ 12.8 ส่วนระดับประถมศึกษา มีจำนวนน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 3.3

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	100	25
5,001 – 9,000 บาท	117	29.3
9,001 – 13,000 บาท	69	17.3
13,001 บาทขึ้นไป	114	28.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นถึงรายได้ของผู้ใช้บริการ-ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ที่ระดับ 5,001 – 9,000 บาท แต่ก็มีจำนวนใกล้เคียงกับรายได้ 13,001 บาทขึ้นไป ส่วนรายได้ระหว่าง 9,001 – 13,000 บาทต่อเดือนมีจำนวนน้อยที่สุด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อาชีพ / หน้าที่สถานภาพ

อาชีพ/ หน้าที่สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	41	10.3
นักศึกษา	103	25.8
พนักงานบริษัทเอกชน	125	31.3
ธุรกิจส่วนตัว	34	8.5
รับราชการ	27	6.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	4.3
รับจ้าง	37	9.3
อื่นๆ	16	4.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นถึงอาชีพหรือหน้าที่สถานภาพของกลุ่มผู้ใช้บริการ-ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้า โดยจำแนกออกเป็น 8 กลุ่มอาชีพ/ หน้าที่สถานภาพ ได้แก่ กลุ่มนักเรียน , กลุ่มนักศึกษา ซึ่งในกลุ่มนี้มีจำนวนมากรองจากอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนที่มีจำนวนมากที่สุด โดยมีจำนวนร้อยละ 31.3 อาชีพธุรกิจส่วนตัว ที่มีจำนวนใกล้เคียงกับอาชีพอาชีพรับจ้าง , อาชีพรับราชการ และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มีจำนวนน้อยใกล้เคียงกับอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.3 และ 4.0 ตามลำดับ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับการรับสารจากสื่อมวลชนที่เกี่ยวกับโครงการ
รถไฟฟ้าบีทีเอสระหว่างกลุ่มตัวอย่าง

	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย / การตีความ
กลุ่มผู้ใช้ บริการ	9 (4.5)	65 (32.5)	80 (40.0)	43 (21.5)	3 (1.5)	200 (100)	2.83 ปานกลาง
กลุ่มผู้ไม่ใช่ บริการ	9 (4.5)	56 (28.0)	95 (47.5)	34 (17.0)	6 (3.0)	200 (100)	2.86 ปานกลาง

จากตารางแสดงให้เห็นว่าทั้งสองกลุ่มมีการได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชนเกี่ยวกับโครงการรถไฟฟ้า
บีทีเอสในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้ใช้บริการเท่ากับ 2.83 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้ไม่ใช่
บริการเท่ากับ 2.86

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 ตารางการเปรียบเทียบระดับการรับสารจากสื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการรถไฟฟ้า
ของกลุ่มตัวอย่าง

	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย / การตีความ
กลุ่มผู้ใช้ บริการ	17 (8.5)	51 (25.5)	73 (36.5)	48 (24.0)	11 (5.5)	200 (100)	2.93 ปานกลาง
กลุ่มผู้ไม่ใช้ บริการ	21 (10.5)	58 (29.0)	67 (33.5)	44 (22.0)	10 (5.0)	200 (100)	2.82 ปานกลาง

จากตารางแสดงให้เห็นว่าทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส ทั้งสองกลุ่มซึ่งมีจำนวน
ประมาณ 1 ใน 3 ของทั้งหมดมีการได้รับข่าวสารจากตัวบุคคล เช่น เพื่อน , ครอบครัวในข่าวสารเกี่ยวกับ
โครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้ใช้บริการเท่ากับ 2.93 ค่าเฉลี่ยของ
กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการเท่ากับ 2.82

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับการรับสารจากสื่อเฉพาะกิจ อันได้แก่ แผ่นพับ , วารสารของทางบีทีเอส , การวิ่งสถานีของรถไฟฟ้าบีทีเอสของกลุ่ม ตัวอย่าง

	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย / การตีความ
กลุ่มผู้ใช้บริการ	178 (89.0)	21 (10.5)	1 (.5)	--	200 (100)	1.115 น้อยที่สุด
กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ	178 (89.0)	19 (9.5)	2 (1.0)	1 (.5)	200 (100)	1.13 น้อยที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่าทั้งสองกลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าส่วนใหญ่มีการได้รับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจที่เกี่ยวกับโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสในระดับที่น้อยที่สุด โดยมีจำนวนร้อยละ 89 เท่ากันทั้งสองกลุ่ม โดยค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้ใช้บริการเท่ากับ 1.115 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการเท่ากับ 1.13

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับความรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส

	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย/ การตีความ
กลุ่มผู้ใช้บริการ	2 (1.0)	61 (30.5)	137 (68.5)	200 (100)	2.675 ปานกลาง
กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ	3 (1.5)	99 (49.5)	98 (49.0)	200 (100)	2.475 ปานกลาง

จากตารางแสดงให้เห็นถึงระดับความรู้ที่ทั้งสองกลุ่มมีต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งพบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ใช้บริการในระดับสูง แสดงว่าผู้ใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสมีความรู้มากกว่าผู้ไม่ได้ใช้บริการ เนื่องจากมีระดับความรู้อยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้ใช้บริการเท่ากับ 2.675 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการเท่ากับ 2.475

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้าบีทีเอสของกลุ่มตัวอย่าง

	ทัศนคติทางลบอย่างมาก (ร้อยละ)	ทัศนคติทางลบ (ร้อยละ)	ทัศนคติเป็นกลาง (ร้อยละ)	ทัศนคติทางบวก (ร้อยละ)	ทัศนคติทางบวกอย่างมาก (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย / ทัศนคติ
กลุ่มผู้ใช้บริการ	--	--	57 (28.5)	136 (68.0)	7 (3.5)	200 (100)	3.75 ทัศนคติทางบวก
กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ	1 (0.5)	1 (0.5)	65 (68.0)	129 (64.5)	4 (2.0)	200 (100)	3.67 ทัศนคติทางบวก

จากตารางแสดงให้เห็นถึงระดับทัศนคติที่ทั้งสองกลุ่มมีต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งพบว่าทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมากกว่าครึ่งต่างมีทัศนคติทางบวกต่อโครงการรถไฟฟ้า โดยค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้ใช้บริการเท่ากับ 3.75 ค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการเท่ากับ 3.67

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากข้อมูลประชากรในผลการวิจัยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในส่วนที่หนึ่ง นำไปสู่ผลของงานวิจัยในส่วนที่สอง อันเป็นการทดสอบสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งขึ้น โดยใช้ข้อมูลที่ได้มาประมวลผลทางสถิติ ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังตารางต่อไปนี้ คือ

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีลักษณะประชากรแตกต่างกัน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ รถไฟฟ้าบีทีเอส

	กลุ่มผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)	กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
ต่ำกว่า 20 ปี	46 (23.0)	44 (22.0)	90 (22.5)
21 - 35 ปี	118 (59.0)	127 (63.5)	245 (61.3)
36 - 50 ปี	28 (14.0)	24 (12.0)	52 (13.0)
51 ปีขึ้นไป	8 (4.0)	5 (2.5)	13 (3.3)
รวม (ร้อยละ)	200 (50)	200 (50)	400 (100)

Chi Square = 1.37506 Sig = .71139 (ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05)

ตารางแสดงให้เห็นถึงอายุของกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการ ส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 21 - 35 ปีมากที่สุด คือ ร้อยละ 59 และ 63.5 ตามลำดับ รองลงมาคือ กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ที่มีจำนวนใกล้เคียงกันในสองกลุ่ม คือ ร้อยละ 23 และร้อยละ 22 ตามลำดับ

นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการและไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการมีส่วนของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน คือส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ในกลุ่มระหว่าง 21 - 35 ปี

ตารางที่ 13 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

	กลุ่มผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)	กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
โสด	165 (82.5)	149 (74.5)	314 (78.5)
สมรส	35 (17.5)	51 (25.5)	86 (21.5)
รวม	200 (50)	200 (50)	400 (100)

Chi Square = 5.29721 Sig = .15128 (ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05)

จากตารางแสดงให้เห็นถึงสถานภาพสมรสของกลุ่มผู้ใช้บริการ และไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งทั้งในกลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการส่วนใหญ่ต่างมีสถานภาพเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 82.5 และร้อยละ 74.5 ตามลำดับ ในขณะที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ในกลุ่มผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 17.5 ซึ่งพบว่ามีน้อยกว่าผู้ไม่ใช้บริการที่มีจำนวนที่มากกว่า คือมีร้อยละ 25.5

นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการและไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้ามีสถานภาพโสดมากกว่าสถานภาพสมรส

ตารางที่ 14 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษา กับกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

ระดับการศึกษา	กลุ่มผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)	กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
ประถมศึกษา	4 (2.0)	2 (4.5)	13 (3.3)
มัธยมศึกษา	20 (10.0)	31 (15.5)	51 (12.8)
ปวช. / ปวส. , อนุปริญญา	25 (12.5)	43 (21.5)	68 (17.0)
ปริญญาตรี	126 (63.0)	91 (45.5)	217 (54.3)
สูงกว่าปริญญาตรี	25 (12.5)	26 (13.0)	51 (12.8)
รวม	200 (50)	200 (50)	400 (100)

Chi Square = 14.72510 Sig = 0.00531 (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05)

จากตารางแสดงให้เห็นถึงระดับการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการ ซึ่งทั้งสองกลุ่มส่วนใหญ่ต่างมีการศึกษาในระดับสูงถึงระดับปริญญาตรี แต่กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจะมีจำนวนร้อยละ 63 มากกว่ากลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มีจำนวนร้อยละ 45.5 ถัดมาคือ มีการศึกษาในระดับ ปวช. / ปวส. , อนุปริญญา ซึ่งผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้ามีจำนวนที่มากกว่า คือ มีจำนวนร้อยละ 21.5 ในขณะที่ผู้ใช้บริการมีจำนวนร้อยละ 12.5 อีกทั้งกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการยังมีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษามากกว่ากลุ่มที่ใช้บริการอยู่ แต่ถ้าเทียบกับในระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งสองกลุ่มมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน คือ มีจำนวนร้อยละ 12.5 และร้อยละ 13 ตามลำดับ

นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ และไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ในกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส จะมีสัดส่วนของผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการ ในขณะที่กลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการจะมีสัดส่วนของผู้จบการศึกษาในระดับปวช./ปวส. ,อนุปริญญา และระดับมัธยมศึกษามากกว่ากลุ่มที่ใช้บริการรถไฟฟ้า



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ กับกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

	กลุ่มผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)	กลุ่มผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
ต่ำกว่า 5,000 บาท	45 (22.5)	55 (27.5)	100 (25)
5,0001 – 9,000 บาท	57 (28.5)	60 (30.0)	117 (29.3)
9,0001 – 13,000 บาท	35 (17.5)	34 (17.0)	69 (17.3)
13,001 บาทขึ้นไป	63 (31.5)	51 (25.5)	114 (28.5)
รวม	200 (50)	200 (50)	400 (100)

Chi Square =2.35457 Sig = 0.50215 (ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05)

จากตารางแสดงให้เห็นถึง รายได้ของกลุ่มผู้ใช้บริการ และกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการจะมีรายได้ระดับรายได้ตั้งแต่ 13,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน โดยมีจำนวนร้อยละ 31.5 ไกล่เคียงกับระดับรายได้ 5,001 – 9,000 บาทต่อเดือน ในขณะที่กลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการพบว่า จะมีรายได้อยู่ที่ 5,001 – 9,000 บาทต่อเดือน ซึ่งใกล้เคียงกับระดับรายได้ที่ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน

นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการและไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการ มีสัดส่วนของแต่ละกลุ่มด้านรายได้ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ / หน้าที่สถานภาพ กับกลุ่มผู้ใช้บริการ และกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

	กลุ่มผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)	กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
นักเรียน	25 (12.5)	16 (8.0)	41 (10.3)
นักศึกษา	52 (26.0)	51 (25.5)	103 (25.8)
พนักงานบริษัท เอกชน	60 (30.0)	65 (32.5)	125 (31.3)
ธุรกิจส่วนตัว	18 (9.0)	16 (8.0)	34 (8.5)
รับราชการ	13 (6.5)	14 (7.0)	27 (6.8)
พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	13 (6.5)	4 (2.0)	17 (4.3)
รับจ้าง	6 (3.0)	31 (15.5)	37 (9.3)
อื่นๆ	13 (6.5)	3 (1.5)	16 (4.0)
รวม (ร้อยละ)	200 (50)	200 (50)	400 (100)

Chi Square = 30.24660

Sig = 0.0009 (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05)

จากตารางแสดงให้เห็นถึงอาชีพ /หน้าที่สถานภาพของกลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการ รถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า ทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัท เอกชนมากที่สุด โดยมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 30 และร้อยละ 32.5 ตามลำดับ รองลงมาจะเป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีจำนวนใกล้เคียงกันมากอีกเช่นกัน คือ มีจำนวนร้อยละ 26 และร้อยละ 25.5 ตามลำดับ แต่ทั้งนี้เป็นที่น่าสังเกตว่าในกลุ่มผู้ไม่ได้รับบริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่ามีกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้างอยู่ถึงร้อยละ 15.5 ในขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการกลับมีจำนวนร้อยละ 3 แต่ทั้งนี้ในกลุ่มผู้ใช้บริการจะมีผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ อยู่มากถึงร้อยละ 6.5 ซึ่งต่างกับผู้ไม่ใช้บริการที่มีจำนวนร้อยละ 1.5 เมื่อเทียบผลที่ได้จากสองอาชีพนี้จึงพบว่ามีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก

นอกจากนี้ในตารางยังสรุปได้ว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการและไม่ใช้บริการ รถไฟฟ้าบีทีเอส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ทั้งสองกลุ่มของผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้ามีสัดส่วนของอาชีพที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีอาชีพเป็นพนักงาน รับวิสาหกิจ รับจ้าง อื่นๆ และนักเรียน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**สมมติฐานข้อ 2 ผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีการเปิดรับ
ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสแตกต่างกัน**



**สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

ตารางที่ 17 ตารางแสดงผลการทดสอบความแตกต่างของการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน ระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	P
ผู้ใช้บริการ	200	2.8600	.820	-.14	.892
ผู้ไม่ใช้บริการ	200	2.8710	.800		

ตารางที่ 17 แสดงให้เห็นถึงผลการทดสอบความแตกต่างของการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน อันได้แก่ สื่อโทรทัศน์ , วิทยุ และนิตยสาร ของกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 ตารางแสดงผลทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากสื่อโทรทัศน์ระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	P
ผู้ใช้บริการ	200	3.975	1.118	-.88	.377
ผู้ไม่ใช้บริการ	200	4.075	1.143		

พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากโทรทัศน์ของกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้ามีการได้รับสารจากโทรทัศน์ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ตารางแสดงผลทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากสื่อวิทยุระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการและไม่ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	T	P
ผู้ให้บริการ	200	2.88	1.321	.00	1.000
ผู้ไม่ให้บริการ	200	2.88	1.416		

พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุของกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ไม่ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้บริการ และผู้ไม่ได้ให้บริการรถไฟฟ้ามีการได้รับสารจากวิทยุไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ตารางแสดงผลทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากสื่อวิทยุกระจายเสียงระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	T	P
ผู้ใช้บริการ	200	2.46	1.352	.07	.943
ผู้ไม่ใช้บริการ	200	2.45	1.424		

พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุกระจายเสียงของกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้ามีการได้รับสารจากวิทยุกระจายเสียงไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยุบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21

ตารางแสดงผลทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากสื่อป้ายโฆษณา
ระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบน มาตรฐาน	T	P
ผู้ใช้บริการ	200	2.920	1.27	- 1.58	.116
ผู้ไม่ใช้บริการ	200	3.125	1.33		

พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อป้ายโฆษณาของกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ
รถไฟฟ้าบีทีเอสมีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้
บริการและผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีการได้รับสารจากป้ายโฆษณาไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22 ตารางแสดงผลทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากสื่อบุคคลระหว่าง
กลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบน มาตรฐาน	T	P
ผู้ใช้บริการ	200	3.1550	.985	1.56	.119
ผู้ไม่ใช้บริการ	200	2.9975	1.029		

พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลอันรวมถึงบุคคลในครอบครัวและเพื่อนของกลุ่ม
ผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้ามีการได้รับสารจากสื่อบุคคลไม่
แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 23 ตารางแสดงผลทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากครอบครัวระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการและไม่ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	T	P
ผู้ให้บริการ	200	2.890	1.190	1.50	.136
ผู้ไม่ให้บริการ	200	2.705	1.283		

พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากครอบครัวของกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ไม่ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มผู้ให้บริการและผู้ไม่ได้ให้บริการรถไฟฟ้ามีการได้รับสารจากครอบครัวไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 ตารางแสดงผลทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากเพื่อนระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	T	P
ผู้ใช้บริการ	200	3.42	1.140	1.08	.279
ผู้ไม่ใช้บริการ	200	3.29	1.254		

พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากเพื่อนของกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้ามีการได้รับสารจากเพื่อนไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 25 ตารางแสดงผลทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากสื่อวารสารที่ทาง
บีทีเอสจัดทำขึ้น ระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบน มาตรฐาน	T	P
ผู้ใช้บริการ	200	2.065	1.304	1.92	.055
ผู้ไม่ใช้บริการ	200	1.825	1.188		

พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อวารสารที่จัดทำโดยทางบีทีเอสของกลุ่มผู้ใช้บริการ และกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้บริการ และผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้ามีการได้รับสารจากวารสารที่ทาง บีทีเอสจัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 26 ตารางแสดงผลทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากสื่อแผ่นพับ
ระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการและไม่ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบน มาตรฐาน	T	P
ผู้ให้บริการ	200	1.525	.511	- 2.55	.011
ผู้ไม่ให้บริการ	200	1.655	.507		

พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อแผ่นพับที่ทางบีทีเอสจัดทำขึ้นของกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ไม่ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มผู้ให้บริการและผู้ไม่ได้ให้บริการรถไฟฟ้ามีการได้รับสารจากแผ่นพับไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 27 ตารางแสดงผลทดสอบความแตกต่างของการรับเห็นจากการวิ่งสาธิตผ่านไปมาของรถไฟฟ้าบีทีเอสก่อนเปิดให้บริการระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการและไม่ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	T	P
ผู้ให้บริการ	200	1.215	.548	.17	.861
ผู้ไม่ให้บริการ	200	1.205	.596		

พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากการวิ่งสาธิตผ่านไปมาก่อนการเปิดให้บริการของกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ไม่ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มผู้ให้บริการและผู้ไม่ได้ให้บริการรถไฟฟ้ามีการได้รับเห็นการวิ่งผ่านไปมาของรถไฟฟ้าไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานข้อ 3 ผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความรู้เกี่ยวกับ
โครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสแตกต่างกัน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 28 ตารางแสดงผลทดสอบความแตกต่างของความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้า
บีทีเอสระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการและไม่ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบน มาตรฐาน	T	P
ผู้ให้บริการ	200	9.98	1.598	4.21	.000
ผู้ไม่ให้บริการ	200	9.27	1.773		

พบว่า ความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสของกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ไม่ให้บริการ
รถไฟฟ้ามีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ กลุ่มผู้ให้บริการ
รถไฟฟ้าบีทีเอส และกลุ่มผู้ไม่ให้บริการมีความรู้ที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส
มีความรู้สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29

ตารางแสดงผลค่าเฉลี่ยระดับความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอส
ระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

คำถามทดสอบความรู้ในแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	อัตราตอบถูกร้อยละ
1.รถไฟฟ้าบีทีเอสคิดอัตราค่าบริการตามระยะทาง	0.94	0.23	94
2.อัตราค่าบริการเริ่มต้นที่ 15 บาท	0.49	0.50	49
3.รถไฟฟ้าบีทีเอสมีบริการตลอด 24 ชั่วโมง	0.68	0.47	68
4.การซื้อตั๋วของรถไฟฟ้าได้เฉพาะจากตู้ขายอัตโนมัติ	0.73	0.44	73
5.มีระบบคอมพิวเตอร์ควบคุมความปลอดภัย	0.91	0.28	91
6.มีควันเสียเกิดมลพิษทางอากาศมากกว่ารถเมล์	0.92	0.28	92
7.ถ้านั่งเพียงคนเดียวจากสยามสแควร์ไปอ่อนนุชจะมีค่าโดยสารถูกกว่าการนั่งรถแท็กซี่	0.91	0.28	91
8.ระยะเวลาการนั่งตั้งแต่สถานีหมอชิต-อ่อนนุชใช้เวลาประมาณ 20 นาที	0.65	0.48	65
9.มีบริการรถวิ่งไปรับผู้โดยสารตามตรอกซอยเพื่อมาส่งที่สถานีรถไฟฟ้า	0.87	0.34	87
10.อัตราค่าบริการจะไม่เปลี่ยนแปลงภายใน 3 ปี	0.44	0.50	44
11.สถานีหลักที่ใช้เปลี่ยนเส้นทางคือสยามสแควร์	0.77	0.42	77
12.มีรถวิ่งบริการแต่ละขบวนรอไม่นานเกิน 5 นาที	0.81	0.40	81
13.ความเร็วเฉลี่ยของการวิ่งอยู่ที่ 35 กม./ชั่วโมง	0.51	0.50	51

จากตารางแสดงให้เห็นว่าจากการทดสอบความรู้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม คือ ทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า มีการตอบถูกต้องในแต่ละข้อที่แตกต่างกันตามความยากง่ายของคำถาม ซึ่งพบว่า คำถามข้อที่ 1, 5, 6, 7 จะมีการตอบได้ถูกต้องมากกว่าข้ออื่นๆ ซึ่งเป็นการถามความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าเรื่องการคิดอัตราค่าบริการตามระยะทาง , การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ควบคุมความปลอดภัยป้องกันการชน , ความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าไม่ได้ทำให้เกิดมลพิษทางอากาศในการทำให้เกิดควันเสีย และถ้านั่งโดยสารจากสถานีสยามสแควร์ไปยังสถานีอ่อนนุช จะมีค่าโดยสารที่ถูกกว่าการใช้บริการรถแท็กซี่ แต่ก็พบว่ามีคำถามที่เกี่ยวกับราคาค่าบริการคนจะยังขาดความรู้อยู่ เพราะมีการตอบถูกต้องได้น้อย

สมมติฐานข้อ 4 ผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีทัศนคติเกี่ยวกับ
โครงการรถไฟฟ้าแตกต่างกัน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 30 ตารางแสดงผลทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้าบีทีเอส ระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการและไม่ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

กลุ่ม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบน มาตรฐาน	T	P
ผู้ให้บริการ	200	3.7625	.392	2.41	.017
ผู้ไม่ให้บริการ	200	3.6665	.405		

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้าบีทีเอสของทั้งกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ไม่ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือทั้งสองกลุ่มมีทัศนคติที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยกลุ่มผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสดีกว่ากลุ่มที่ไม่ให้บริการ

ตารางที่ 31

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการได้รับการโน้มน้าวใจจากสื่อมวลชนกับความรู้ที่ได้

ความสัมพันธ์	สื่อมวลชน
ความรู้	0.0702 P = .161

ตารางที่ 31 แสดงว่าการได้รับการโน้มน้าวใจจากทางสื่อมวลชน อาทิเช่น จากโทรทัศน์ , วิทยุ , นิตยสาร และป้ายโฆษณา ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีความรู้เกี่ยวกับบรรดไฟฟ้าบีทีเอสของกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงว่าของสื่อมวลชนไม่มีผลในการโน้มน้าวใจให้เกิดความรู้เกี่ยวกับบรรดไฟฟ้าบีทีเอส

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 32

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการได้รับการโน้มน้าวใจจากสื่อมวลชนกับการมีทัศนคติต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส

ความสัมพันธ์	สื่อมวลชน
ทัศนคติ	.2389 P = .000

ตารางที่ 32 แสดงว่าการได้รับการโน้มน้าวใจจากสื่อมวลชน อาทิเช่น จากโทรทัศน์ ,วิทยุ , นิตยสาร และป้ายโฆษณา มีความสัมพันธ์กับการเกิดทัศนคติที่มีต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเป็นความสัมพันธ์ในทางบวก หมายความว่า ผู้ที่ได้รับการโน้มน้าวใจจากสื่อมวลชนในระดับมากจะมีทัศนคติที่ดีต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในขณะที่ผู้ที่ได้รับการโน้มน้าวใจน้อยจะมีทัศนคติที่ดีต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสน้อยกว่า แต่ความสัมพันธ์ที่พบยังอยู่ในระดับต่ำ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 33 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการได้รับการให้นมน้ำใจจากสื่อเฉพาะกิจ กับความรู้ที่ได้

ความสัมพันธ์	สื่อเฉพาะกิจ
ความรู้	- .1408 P = .005

ตารางที่ 33 แสดงว่าการได้รับการให้นมน้ำใจจากสื่อเฉพาะกิจ อาทิเช่น จากแผ่นพับ , วารสารของทางบีทีเอส , การวิ่งสาธิตผ่านไปมาก่อนเปิดให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการมีความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสของกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความสัมพันธ์เป็นไปในทางลบ หมายความว่า ผู้ได้รับการให้นมน้ำใจจากสื่อเฉพาะกิจมากมีระดับความรู้น้อย ในทางตรงกันข้ามผู้ที่ได้รับการให้นมน้ำใจน้อยกลับมีความรู้มากกว่า

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 34

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการได้รับการโน้มน้าวใจจากสื่อเฉพาะกิจกับทัศนคติต่อรถไฟฟ้าบีทีเอส

ความสัมพันธ์	สื่อเฉพาะกิจ
ทัศนคติ	-.0355 P = .479

ตารางที่ 34 แสดงให้เห็นว่าการได้รับการโน้มน้าวใจจากสื่อเฉพาะกิจ อาทิเช่น แผ่นพับ , วารสารของทางบีทีเอส และการวิ่งสายิตผ่านไปมาก่อนเปิดให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดทัศนคติเกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสของกลุ่มผู้ใช้บริการ และกลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ แสดงว่าการได้รับการโน้มน้าวใจจากสื่อเฉพาะกิจไม่มีผลต่อทัศนคติของประชาชน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 35

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการได้รับข่าวสารจาก
สื่อบุคคลกับความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอส

ความสัมพันธ์	สื่อบุคคล
ความรู้	.0201 P = .689

ตารางที่ 35 แสดงว่าการได้รับการให้ความสนใจจากสื่อบุคคล อาทิเช่น จากครอบครัว , เพื่อนฝูง ไม่มีความสัมพันธ์กับการได้รับความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสของกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าการได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคลไม่มีผลต่อความรู้ของประชาชน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 36

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการได้รับการโน้มน้าวใจจาก
สื่อบุคคลกับทัศนคติที่มีต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส

ความสัมพันธ์	สื่อบุคคล
ทัศนคติ	.1201 P = .016

ตารางที่ 36 แสดงว่าการได้รับการโน้มน้าวใจจากสื่อบุคคล อาทิเช่น จากครอบครัว , เพื่อนฝูง มีความสัมพันธ์กับการมีทัศนคติเกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสของกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเป็นความสัมพันธ์ในทางบวก หมายความว่า ผู้ที่ได้รับการโน้มน้าวใจจากสื่อบุคคลในระดับมากจะมีทัศนคติที่ดีต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในขณะที่ผู้ที่ได้รับการโน้มน้าวใจน้อยจะมีทัศนคติที่ติดต่อร์ถไฟฟ้าบีทีเอส ในระดับที่น้อยกว่า แต่ความสัมพันธ์ที่พบยังอยู่ในระดับต่ำมาก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 37

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของความรู้กับทัศนคติเกี่ยวกับ
รถไฟฟ้าบีทีเอส

ความสัมพันธ์	ความรู้
ทัศนคติ	.0402 P = .423

ตารางที่ 37 แสดงว่าความรู้และทัศนคติไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าความรู้ของกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการที่แตกต่างกันไม่ได้ทำให้ทัศนคติของทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความ
คาดหวังต่อโครงการรถไฟฟ้าแตกต่างกัน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 38 ตารางเรียงอันดับความคาดหวังต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส ของกลุ่มผู้ใช้บริการ
และผู้ใช้บริการ

ความคาดหวัง	กลุ่มผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)	กลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการ (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. มีการเพิ่มเส้นทางให้มากขึ้น	94 (55.0)	65 (45.8)	159 (50.8)
2. ลดอัตราค่าโดยสารลง	44 (25.7)	51 (35.9)	95 (30.4)
3. การซื้อตั๋วที่สะดวกขึ้น	9 (5.3)	6 (4.2)	15 (4.8)
4. ติดตั้งลิฟท์หรือบันไดเลื่อน เพื่อความสะดวกในการขึ้นลง	8 (4.7)	5 (3.5)	13 (4.2)
5. มีสถานที่ในการจอดรถยนต์	6 (3.5)	4 (2.8)	10 (3.2)
6. เพิ่มการประชาสัมพันธ์	3 (1.8)	5 (3.5)	8 (2.6)
7. มีบริการรถวิ่งมาส่งที่สถานี	3 (1.8)	2 (1.4)	5 (1.6)
7. มีการรักษาความปลอดภัย และความสะอาดสม่ำเสมอ	3 (1.8)	2 (1.4)	5 (1.6)
8. เพิ่มจุดขึ้นลงสถานีมากขึ้น	1 (1.6)	2 (1.4)	3 (1.0)
รวม	171 (54.6)	142 (45.4)	313 (100)

จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ทั้งกลุ่มที่ใช้บริการและไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสต่างมีความคาดหวังต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ ต้องการให้มีการเพิ่มเส้นทางให้มากขึ้น โดยกลุ่มผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในจำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนกลุ่มผู้ไม่ได้ใช้บริการมีความต้องการในข้อนี้สูงเกือบครึ่งหนึ่ง รองลงมาคือ ต้องการให้มีการลดราคาค่าโดยสารลงกว่านี้ โดยกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการแสดงความต้องการในเรื่องนี้มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการอยู่เกือบร้อยละ 10 นอกจากนี้ยังมีความคาดหวังอื่นๆเรียงตามลำดับคือ ต้องการให้มีการอำนวยความสะดวกในการซื้อตั๋วให้มากขึ้น , การเพิ่มความสะดวกในการขึ้น-ลงสถานีรถไฟฟ้าด้วยการติดตั้งลิฟท์หรือบันไดเลื่อน , การจัดให้มีสถานที่ในการจอดรถยนต์ส่วนบุคคลก่อนที่จะใช้บริการ , การเพิ่มการประชาสัมพันธ์แนะนำรถไฟฟ้าให้มากขึ้น , มีความสม่ำเสมอในการดูแลรักษาทั้งด้านความปลอดภัยและความสะอาด และการเพิ่มจุดในการขึ้นลงให้มากขึ้นกว่าที่มีอยู่เพื่อช่วยในการระบายคนไม่ให้แออัดเกินไป



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยในการโน้มน้าวใจที่มุ่งใจให้มีพฤติกรรมในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เรียงตามลำดับความสำคัญ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ การสื่อสารโน้มน้าวใจด้วยสื่อบุคคล , การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ราคาที่มีความเหมาะสม



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 39 ตารางแสดงอันดับปัจจัยที่นำไปสู่การใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของกลุ่มผู้ใช้บริการ

เรียงอันดับปัจจัยที่นำไปสู่การใช้บริการรถไฟฟ้าของกลุ่มผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD
1. ให้ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง	4.59	0.63
2. คำนวณเวลาการเดินทางได้แน่นอน	4.24	0.72
3. ภายในตัวรถไฟฟ้ามีความสะอาดดี	4.10	0.76
4. ช่วยลดความเครียดในการเดินทาง	4.07	0.77
4. ให้ความรู้สึกอัดอั้นน้อยกว่าการนั่งรถเมล์	4.07	0.77
5. เป็นพาหนะที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม	4.03	1.02
6. มีความปลอดภัยในการเดินทาง	3.98	0.73
7. บริเวณชานชาลามีความสะอาด	3.96	0.84
8. รถไฟฟ้าเป็นพาหนะที่มีความทันสมัย	3.76	1.10
9. บริการประทับใจ พนักงานมีความสุภาพ	3.47	0.94
10. การเห็นโฆษณาแล้วทำให้อยากใช้	3.19	1.10
11. เส้นทางครอบคลุมจุดสำคัญในการเดินทาง	3.17	1.03
11. การได้ยืมจากบุคคลอื่นๆแล้วอยากใช้	3.17	1.03
12. มีราคาค่าบริการที่เหมาะสม	3.06	0.96
13. ราคาค่าบริการสูงแต่ยอมรับได้	2.98	0.92

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่นำไปสู่การใช้บริการของกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสซึ่งสามารถเรียงลำดับตามความสำคัญได้ดังนี้ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้มีการเดินทางด้วยรถไฟฟ้า รองลงมา คือ เวลาในการเดินทางที่จะสามารถคำนวณได้แน่นอน, ความสะอาดภายในตัวรถไฟฟ้า, ช่วยลดความเครียดถ้าเดินทางด้วยรถไฟฟ้าและให้ความรู้สึกที่อึดอัดน้อยกว่าการนั่งรถเมล์, เป็นพาหนะที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม, ความปลอดภัยในการเดินทาง พร้อมทั้งภายในบริเวณชานชาลามีความสะอาด และความเป็นพาหนะที่มีความทันสมัยในการเดินทาง, มีบริการที่ประทับใจ โดยพนักงานมีความสุภาพ, การได้เห็นโฆษณาแล้วทำให้เกิดความรู้สึกอยากใช้, เส้นทางครอบคลุมจุดสำคัญในการเดินทาง, การได้ยืมจากบุคคลอื่นๆแล้วเกิดความอยากใช้, ราคาค่าบริการสูงแต่ยอมรับได้ และปัจจัยท้ายสุดคือ การที่มีราคาค่าบริการที่เหมาะสม และซึ่งเป็นปัจจัยที่โน้มน้าวใจให้ใช้บริการได้น้อยที่สุด



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 40 ตารางแสดงปัจจัยที่เป็นสาเหตุนำไปสู่การไม่ใช้บริการรถไฟฟ้ามากที่สุด
ของกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

เรียงอันดับปัจจัยที่ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้า ของกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส	ค่าเฉลี่ย	SD
1.เส้นทางที่รถวิ่งผ่านไม่ตรงกับความต้องการใช้	3.84	1.06
2.อัตราค่าบริการสูง ไม่คุ้มค่ากับเงินที่จ่าย	3.38	1.08
3. ไม่จำเป็นที่จะต้องใช้บริการรถไฟฟ้าในการเดินทาง	3.28	1.08
4.ความไม่สะดวกยุ่งยากต่อการเดินทาง	3.16	1.15
5.เป็นการเดินทางที่ฟุ่มเฟือยเกินไป	2.89	1.16
6.ติดขัดในเรื่องค่าใช้จ่ายเงินค่าบริการ	2.83	1.21
7.เป็นโครงการที่บดบังทัศนียภาพกรุงเทพฯ	2.38	1.21
8.ขาดการลดแลกแจกแถมเพื่อดึงดูดใจ	2.32	1.20
9.ไม่มั่นใจในความปลอดภัยระบบการเดินทาง	2.20	1.00
10.ทำให้ใช้เวลาในการเดินทางเพิ่มขึ้น	2.19	1.14
11.การประชาสัมพันธ์มีน้อยเกินไป	2.18	1.06
12.โฆษณาไม่น่าสนใจ	2.02	0.97

จากตารางแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่อาจนำไปสู่การที่ทำให้กลุ่มผู้ไม่ได้ใช้บริการมีพฤติกรรมในการไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามความสำคัญได้ดังนี้ คือ เส้นทางที่รถไฟฟ้าวิ่งผ่านไม่ตรงกับความต้องการใช้ , อัตราค่าบริการสูง ไม่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป , มองว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการ , ความไม่สะดวกยุ่งยากในการเดินทาง , คิดว่าเป็นการเดินทางที่ฟุ่มเฟือยเกินไป , การที่ติดขัดในเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทาง , มองว่าโครงการรถไฟฟ้าเป็นโครงการที่ทำให้บดบังทัศนียภาพของกรุงเทพมหานคร , ขาดการลดแลกแจกแถมเพื่อดึงดูดใจ หรือ การโปรโมชัน นั่นเอง , ความไม่มั่นใจในความปลอดภัยของระบบการเดินทาง , การเดินทางด้วยรถไฟฟ้าทำให้ต้องใช้เวลาในการเดินทางมากขึ้น , การขาดการประชาสัมพันธ์ซึ่งมีน้อยเกินไป และ อันดับสุดท้าย คือ โฆษณาน่าสนใจ

ตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อเลือกใช้ตัวพยากรณ์เฉพาะที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตัวพยากรณ์	R	R ²	R ² ที่เพิ่ม	สัมประสิทธิ์ถดถอย		t	P
				B	Beta		
อาชีพรับจ้าง	.21572	.04653	0.16919	-.324297	-.1879	-3.931	.0001
ความรู้	.28782	.08284	0.20498	.55947	.19249	4.035	.0001
อาชีพอื่นๆ	.31258	.09771	0.21487	317899	.124590	2.614	.0093
ทัศนคติ	.32982	.10878	0.22104	131558	.105473	2.216	.0273
ค่าคงที่				-.509882		-1.994	.0469

$$F = 12.05368 \quad (P < 0.5)$$

จากตารางแสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า มีตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสได้อย่างมีนัยสำคัญ 4 ตัวแปร โดยมีความสำคัญตามลำดับ คือ ความรู้, อาชีพรับจ้าง, อาชีพอื่นๆ และทัศนคติ นั่นคือ การที่มีความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้ามาก มีอาชีพอื่นๆ ที่ไม่ใช่อาชีพรับจ้าง และมีทัศนคติที่ดีต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส จะมีแนวโน้มที่จะใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส และในทางตรงกันข้ามผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าน้อย ประกอบอาชีพรับจ้าง และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส จะมีแนวโน้มที่จะไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

อย่างไรก็ตามจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามตารางนี้ พบว่าตัวแปรทั้ง 4 ตัวดังกล่าว สามารถอธิบายการให้บริการหรือไม่ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสได้เพียงร้อยละ 10.9 โดยประมาณ ซึ่งนับว่าค่อนข้างต่ำ