

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันปัญหาด้านการจราจรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนั้นวันจะมีความแออัดและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจการค้า และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้นหลายรัฐบาลที่ผ่านมาจนถึงรัฐบาลปัจจุบัน ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการคมนาคมขนส่งให้รองรับกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจและจำนวนประชากรที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว

จากคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ที่แถลงต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2554 (ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร, ออนไลน์, 2012) กล่าวถึงนโยบายที่จะดำเนินการในช่วงระยะเวลา 4 ปี ของการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลชุดนี้นั้นนโยบายหนึ่งคือนโยบายด้านเศรษฐกิจ ข้อ 3.4 นโยบายโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาระบบรางเพื่อขนส่งมวลชน และการบริหารจัดการระบบขนส่งสินค้าและบริการ โดยได้ระบุในแนวทางการดำเนินการประการหนึ่งคือ “เร่งรัดโครงการรถไฟฟ้า 10 สายทางในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลให้สามารถเริ่มก่อสร้างได้ครบใน 4 ปี โดยเก็บค่าบริการ 20 บาทตลอดสายทั้งระบบ รวมทั้งเร่งรัดพัฒนาระบบตั๋วร่วมบัตรเดียว และพัฒนาที่อยู่อาศัยให้ผู้มีรายได้น้อยให้มีโอกาสได้ที่อยู่อาศัยในราคาและค่าเช่าถูกตามบริเวณใกล้สถานีรถไฟฟ้า”

โครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนตามแผนพัฒนาโครงการระบบขนส่งมวลชนทางรางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 10 เส้นทางตามนโยบายรัฐบาลเร่งด่วนมีดังนี้ (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, แผ่นพับ, 2554)

1. สายสีแดงเข้ม (ธรรมศาสตร์ – มหาชัย) ระยะทาง 80.8 กิโลเมตร
2. สายสีแดงอ่อน (ศิริราช-ศาลายา-ตลิ่งชัน-หัวหมาก) ระยะทาง 54 กิโลเมตร
3. แอร์พอร์ตลิงก์ (ดอนเมือง-บางซื่อ-พญาไท-สุวรรณภูมิ) ระยะทาง 50.3 กิโลเมตร

4. สายสีเขียวเข้ม (ลำลูกกา-สุขุมพรปราการ) ระยะทาง 66.5 กิโลเมตร
5. สายสีเขียวอ่อน (ยศเส-บางหว้า) ระยะทาง 15.5 กิโลเมตร
6. สายสีน้ำเงิน (บางซื่อ-หัวลำโพง-ท่าพระ-พุทธมณฑลสาย 4) ระยะทาง 55 กิโลเมตร
7. สายสีม่วง (บางใหญ่-ราษฎร์บูรณะ) ระยะทาง 42.8 กิโลเมตร
8. สายสีส้ม (ตลิ่งชัน-มีนบุรี) ระยะทาง 37.5 กิโลเมตร
9. สายสีชมพู (แคราย-มีนบุรี) ระยะทาง 36 กิโลเมตร
10. สายสีเหลือง (ลาดพร้าว-สำโรง) ระยะทาง 30.4 กิโลเมตร

การวางระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ผ่านโครงการรถไฟฟ้าสายต่างๆตามที่ได้กล่าวไปนั้น มีเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งคือ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้มีคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้น จากการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่างๆ ในขณะเดียวกัน โครงการระบบขนส่งมวลชนทางราง สามารถลดปัญหาการจราจรที่ติดขัด ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้จากการขยายตัวของชุมชนเมืองซึ่งกำลังจะทำให้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการลงทุนของกรุงเทพมหานครกำลังจะเสื่อมถอยลง ซึ่งถือได้ว่าเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้รัฐบาลต้องเร่งพัฒนาระบบขนส่งมวลชนสาธารณะให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชน และรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจอันจะนำประเทศไปสู่การพัฒนาประเทศได้อย่างยั่งยืน

โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-ราษฎร์บูรณะ ระยะทางทั้งสิ้น 42.8 กิโลเมตร นั้น ปัจจุบันรัฐบาลได้มีการอนุมัติให้ก่อสร้าง เส้นทางแรกคือ เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ ระยะทางรวม 23 กิโลเมตร มีหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) (Mass Rapid Transit Authority of Thailand: MRTA) ซึ่งได้เริ่มก่อสร้างตั้งแต่วันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552 และคาดว่าจะเปิดให้บริการแก่ประชาชนได้ภายในปี พ.ศ. 2558 (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2555, หน้า 2) โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อนี้ จะส่งผลต่อประชาชนที่อยู่อาศัย ประกอบธุรกิจตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าและบริเวณใกล้เคียง หรือผู้ที่ต้องเดินทางจากเขตปริมณฑล (นนทบุรี) เข้ามาในเขตกรุงเทพมหานคร ที่สถานีบางซื่อ เพื่อเชื่อมต่อการเดินทาง

โดยระบบขนส่งมวลชนอื่นๆ อาทิ รถไฟฟ้า MRT สายสีน้ำเงิน เส้นทาง บางซื่อ-หัวลำโพง หรือ รถโดยสารสาธารณะเป็นต้น

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ จะส่งผลต่อผู้เกี่ยวข้องหลายภาคส่วนนอกเหนือจากภาครัฐ ได้แก่ ภาคเอกชน และ ภาคประชาชน เนื่องจากโครงการดังกล่าวเป็นโครงการสาธารณะ (Public Service) ของภาครัฐที่จัดให้มีขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการใช้บริการของประชาชน และสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น รวมถึงรองรับการขยายทางเศรษฐกิจที่มีการขยายตัวเพิ่มสูงขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “ความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ” เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังของประชาชน และ นำข้อมูลที่ได้รับมาเสนอแนะแนวทางการให้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ ที่จะเปิดให้บริการภายในปี พ.ศ. 2558 ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

งานวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ -บางซื่อ” มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1.2.1 ศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ
- 1.2.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ
- 1.2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ของระดับทัศนคติกับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ
- 1.2.4 เสนอแนะแนวทางการให้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการ

1.3 ความสำคัญของการศึกษา

งานวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ” จะทำให้ทราบถึงความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ โดยสามารถนำผลการวิจัยที่ค้นพบมาเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน

1.4 กรอบทฤษฎีหรือกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ความคาดหวัง (Expectancy) และ ทักษคติ (Attitude) สามารถกำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้ 2 ตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรส่วนบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยย่อย คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานที่พักอาศัย และ ประสบการณ์ใช้บริการรถไฟฟ้า และตัวแปรด้านทัศนคติ ประกอบด้วย ปัจจัยย่อย 2 ด้านคือ ทัศนคติด้านประโยชน์ของโครงการ และ ความจำเป็นของโครงการ และตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความคาดหวังของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณะคือความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การประหยัดค่าใช้จ่าย การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการมีปริมาณเพียงพอ การให้บริการอย่างปลอดภัย การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้เกณฑ์การวัดจากเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.4.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.4.1.1 ตัวแปรส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) อาชีพ
- 5) รายได้ต่อเดือน

1.4.1.2 ทักษะ (Attitude) ประกอบด้วย

1) ประโยชน์ของโครงการ

- 1.1 บรรเทาปัญหาการจราจร
- 1.2 ความรวดเร็วในการเดินทาง
- 1.3 ลดปัญหามลภาวะทางอากาศ

2) ความจำเป็นของโครงการ

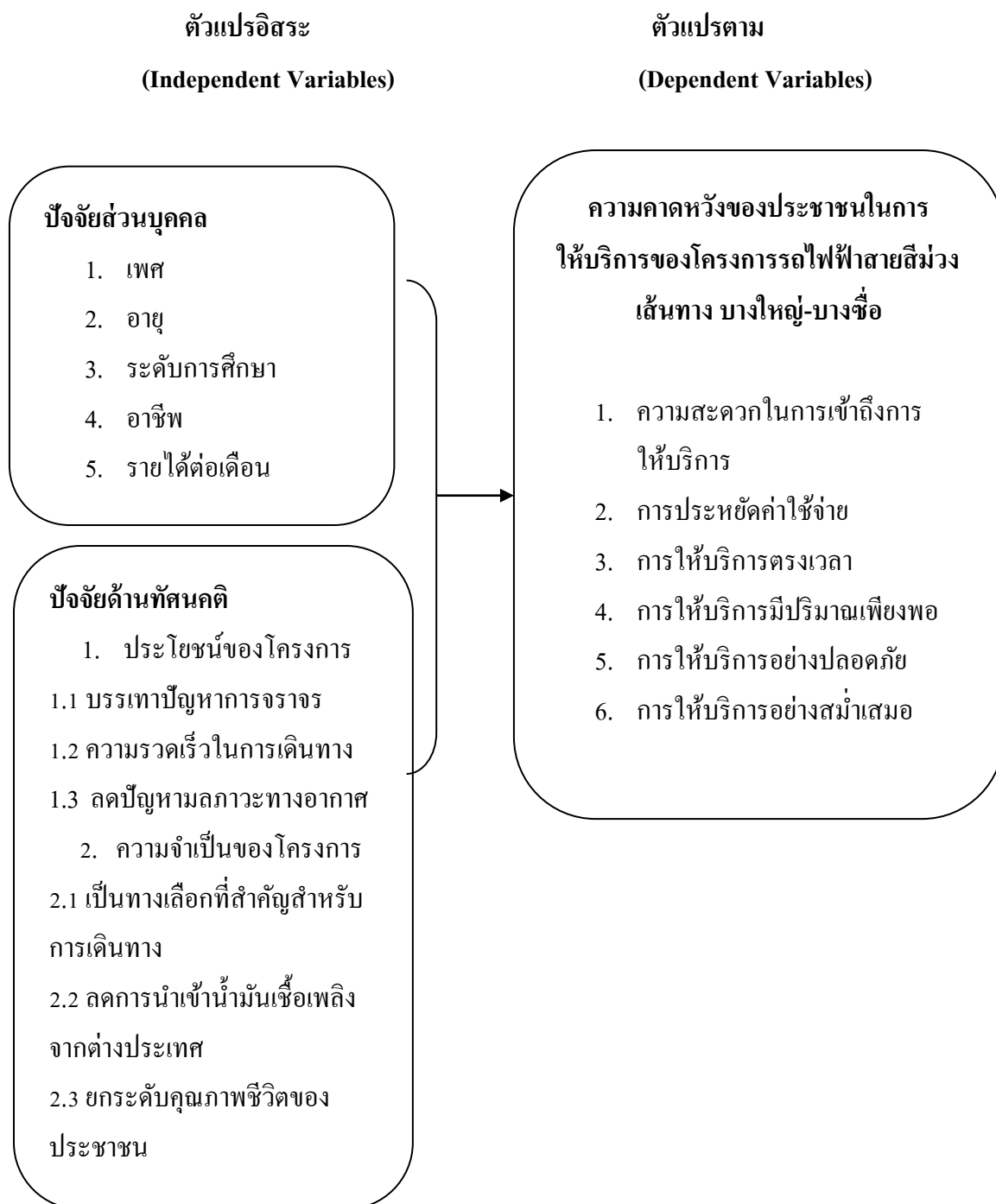
- 2.1 เป็นทางเลือกที่สำคัญสำหรับการเดินทาง
- 2.2 ลดการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงจากต่างประเทศ
- 2.2 ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

1.4.2 ตัวแปรตาม

การวัดความคาดหวังของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นการวัดความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ ประกอบด้วยตัวชี้วัดในด้านต่างๆดังต่อไปนี้ (Paradruman & Berry, 1981, หน้า 245 อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535, หน้า 14-15) (พงศ์ สันท์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยนุช เงินคล้าย, 2545, หน้า 363-364)

- 1) ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ
- 2) การประหยัดค่าใช้จ่าย
- 3) การให้บริการอย่างตรงเวลา
- 4) การให้บริการมีปริมาณเพียงพอ
- 5) การให้บริการอย่างปลอดภัย
- 6) การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

จากที่กล่าวมาทำให้สามารถแสดงภาพของกรอบแนวคิด (Conceptual Framework) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1.5 คำถามในการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ได้ตั้งไว้ของการวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ -บางซื่อ” และการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการให้บริการสาธารณะ ความคาดหวัง และ ทักษคติ ได้นำมาสู่ประเด็นหลักของคำถามในการวิจัยดังต่อไปนี้

- 1.5.1 ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ อยู่ในระดับใด
- 1.5.2 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ ความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อ อย่างไร
- 1.5.3 ปัจจัยด้านทัศนคติมีความสัมพันธ์ ความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อ อย่างไร
- 1.5.4 แนวทางการการให้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนอย่างไร

1.6 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ -บางซื่อ” ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยบนพื้นฐานกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านทัศนคติ ได้แก่ ประโยชน์ของโครงการและความจำเป็นของโครงการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ

1.7 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ -บางซื่อ” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

1.7.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้จำแนกขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1.7.1.1 การวัดความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ -บางซื่อ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การวัดความคาดหวังในการให้บริการสาธารณะ ในด้านต่างๆประกอบด้วย

- 1) ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ
- 2) การประหยัดค่าใช้จ่าย
- 3) การให้บริการอย่างตรงเวลา
- 4) การให้บริการมีปริมาณเพียงพอ
- 5) การให้บริการอย่างปลอดภัย
- 6) การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

1.7.1.2 ปัจจัยที่ส่งต่อความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ -บางซื่อ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานที่พักอาศัย และ ประสบการณ์ใช้บริการรถไฟฟ้า และ ปัจจัยด้านทัศนคติ ประกอบด้วย ประโยชน์ของโครงการ และความจำเป็นของโครงการ

1.7.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยจะทำการศึกษาความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการรถไฟฟ้า โดยศึกษาเฉพาะโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ โดยมีผู้เกี่ยวข้องกับโครงการประชาชนผู้อาศัย หรือ อยู่ใกล้เคียงบริเวณโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ

1.7.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคาดหวังในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรไว้ คือ ประชาชนผู้มีที่อยู่อาศัย ในเขตพื้นที่โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ มีทั้งหมด 16 สถานี ประกอบด้วย สถานีคลองบางไผ่ สถานีตลาดบางใหญ่ สถานีสามแยกบางใหญ่ สถานีบางพลู สถานีบางรักใหญ่ สถานีบางรักน้อยท่าอิฐ สถานีไทรม้า สถานีสะพานพระนั่งเกล้า สถานีแยกถนนทบุรี สถานีศรีพรสวรรค์ สถานีศูนย์ราชการนนทบุรี สถานีกระทรวงสาธารณสุข สถานีแยกติวานนท์ สถานีวงศ์สว่าง สถานีบางซ่อน และสถานีเตาปูน จำนวน 1,122,627 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประชาชนประชาชนผู้มีที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ มีทั้งหมด 16 สถานี ประกอบด้วย สถานีคลองบางไผ่ สถานีตลาดบางใหญ่ สถานีสามแยกบางใหญ่ สถานีบางพลู สถานีบางรักใหญ่ สถานีบางรักน้อยท่าอิฐ สถานีไทรม้า สถานีสะพานพระนั่งเกล้า สถานีแยกถนนทบุรี สถานีศรีพรสวรรค์ สถานีศูนย์ราชการนนทบุรี สถานีกระทรวงสาธารณสุข สถานีแยกติวานนท์ สถานีวงศ์สว่าง สถานีบางซ่อน และสถานีเตาปูน จำนวน 400 คน

1.7.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ” ผู้วิจัยจะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามในช่วงเดือน เดือน ตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2555

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 ได้ทราบความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ

1.8.2 ได้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ

1.8.3 ได้ทราบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านทัศนคติกับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ

1.8.4 เป็นแนวทางในการเสนอแนะการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ

1.9 นิยามศัพท์

โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ หมายถึง โครงการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อการเดินทางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และ เขตบางซื่อ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นโครงการรถไฟฟ้ายกระดับทั้งหมด มีระยะทางทั้งสิ้น 23 กิโลเมตร มีจำนวนสถานีทั้งหมด 16 สถานี ประกอบด้วย สถานีคลองบางไผ่ สถานีตลาดบางใหญ่ สถานีสามแยกบางใหญ่ สถานีบางพลู สถานีบางรักใหญ่ สถานีบางรักน้อยท่าอิฐ สถานีไทรม้า สถานีสะพานพระนั่งเกล้า สถานีแยกถนนทบุรี 1 สถานีศรีพรสวรรค์ สถานีศูนย์

ราชการนทบุรี สถานีกระทรวงสาธารณสุข สถานีแยกติวานนท์ สถานีวงศ์สว่าง สถานีบางซ่อน และสถานีเตาปูน เริ่มก่อสร้างตั้งแต่วันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552 และมีกำหนดเปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2558

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง การคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบเป็นปัจจัยในการกำหนดความคาดหวัง ดังนั้น ความคาดหวังเป็นความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความหรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์อนาคตในทางที่ดี หรือความมุ่งหวัง ในสิ่งที่ดี หรือเป็นค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มุ่งหวังไว้ (ดัดแปลงจาก R.W. Mondy, Shaplin A., Premeaue R, S., 1990) และ (R. Clay, 1988, p. 252)

ทัศนคติ (Attitudes) หมายถึง ความโน้มเอียงโดยเกิดจากการเรียนรู้ โดยความโน้มเอียงนี้ ทำให้เกิดพฤติกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Leon G. Schiffman and Leslie L. Kanuk, 2000, p.200)

ประโยชน์ของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ สามารถช่วยทำให้การเดินทางในกรุงเทพฯ มีความคล่องตัวและสะดวกสบายมากขึ้น บรรเทาปัญหาการติดขัดการจราจรให้ ความรวดเร็วในการเดินทางและอีกทั้งยังช่วยลดปัญหามลภาวะทางอากาศ

ความจำเป็นของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ รถไฟฟ้าเป็นทางเลือกในการเดินทางที่เหมาะสมกับการใช้ชีวิตในปัจจุบัน เป็นทางเลือกในการเดินทางเป็นอันดับแรก และการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครมีคุณภาพที่ดีกว่าระบบขนส่งมวลชนในรูปแบบอื่น นอกจากนี้ยังช่วยในเรื่องของการลดการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงจากต่างประเทศและยังถือเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่ง ณ ปัจจุบัน การติดขัดของการจราจรใน กทม. เป็นสาเหตุให้รถยนต์ประเภทต่างๆ บนท้องถนนต้องเลือกใช้เส้นทางอ้อมอื่นๆ ทำให้เดินทางมากขึ้นกว่าที่ควรจะเป็น คิดเป็นระยะทาง 1,713 ล้านกิโลเมตรต่อปี รวมทั้งต้องใช้ปริมาณน้ำมันเพิ่มขึ้นจากการเดินทางด้วยความเร็วค่าอีกประมาณ 2,500 ล้านลิตรต่อปี (ประมาณ 45% ของการใช้น้ำมันประจำวัน) โดยความสูญเสียน้ำมันทั้งหมดจากการติดขัดของการจราจรจะคิดเป็นมูลค่ารวมประมาณ 12,000 ล้านบาทต่อปี ดังนั้น หากมีการสร้างระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนให้ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลจะสามารถลดความสูญเสียดังกล่าวได้

จากการศึกษาเปรียบเทียบกับระบบขนส่งอื่นๆ พบว่าระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนเป็นระบบที่ประหยัดน้ำมันที่สุด คือหากมีการใช้รถยนต์ส่วนตัวจะใช้น้ำมันวันละประมาณ 44 บาท รถโดยสาร

ประจำทางใช้น้ำมันวันละ 32 บาท และรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใช้น้ำมันเพียงวันละ 16 บาท เท่านั้น โดยสามารถขนถ่ายผู้โดยสารได้เป็นจำนวนมาก อย่างน้อย 40,000 คน ต่อชั่วโมงต่อทิศทาง (ซึ่งมากกว่าการโดยสารรถประจำทาง รถแท็กซี่ หรือรถส่วนตัวหลายเท่า) จากการศึกษาพบว่ากรณีที่กำลังก่อสร้างและเปิดบริการโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ระยะทางเพียง 20 กิโลเมตร โครงการนี้จะให้ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจในรูปของการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าน้ำมันตลอดอายุสัมปทานประมาณ 428,457 ล้านบาท แบ่งเป็นการประหยัดเวลาในการเดินทาง 386,766 ล้านบาท ประหยัดค่าใช้จ่ายของขบวนและน้ำมัน 41,691 ล้านบาท (อ้างอิง www.engineeringtoday.net)

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ และ เสนอแนะแนวทางการให้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ส่วนที่ 2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ส่วนที่ 3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ส่วนที่ 4 โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ

ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

2.1.1 นิยามการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะคือ การให้บริการของภาครัฐหรือภาคเอกชนที่มอบให้แก่ประชาชนซึ่งนอกจากการสร้างประโยชน์แก่ผู้รับบริการแล้ว ยังเป็นภาพลักษณ์ของการบริการที่มุ่งสร้างสัมพันธภาพ

และความเข้าใจกับประชาชนด้วย การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Services Delivery มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าหมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐบาลหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมี ลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

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

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน Suchitra 1986, 21) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวจะเห็นได้ ว่าเป็นการพิจารณาระบบให้การบริการว่า ประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้บริการ (Providers) และ ผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร การญจนกุล (2491, 199-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินบริการสาธารณะยอมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้ เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้า บริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

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

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) คือ การให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ

2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความพร้อมหรือความตั้งใจของพนักงานที่จะให้บริการ รวมถึงการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ

3. ความสามารถในการให้บริการ (Competency) คือ ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน

4. การเข้าถึง (Access) คือ ความสะดวก หรือความง่ายในการที่จะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการให้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ให้บริการ และเวลาที่ให้บริการ

5. อหยาศย์ไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุขภาพ การให้เกียรติความเอาใจใส่ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือการพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่เข้าใจง่าย

7. ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ

8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความสงสัยเช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักผู้รับบริการ (Understanding and Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่ตรงความสนใจของผู้รับบริการแต่ละราย

10. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) คือ สิ่งต่างๆ ที่สามารถจับต้องได้ หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ

John D. Millett (1954, pp. 397-402) ได้กล่าวถึงเป้าหมายการให้บริการสาธารณะว่า คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกทีผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้อยู่เสมอ พร้อมๆ ไปด้วยกับหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย โดยจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานอื่นที่ให้บริการสาธารณะจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าการปฏิบัติงานไม่สามารถดำเนินงานให้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานของการให้บริการสาธารณะหรืออาจเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

บี เอ็ม เวอร์มา (Verma,quoted in Suchitra Punyaratabandhu – Bhakdi, 1986,21) พิจารณา ระบบการให้บริการว่า หมายถึงกระบวนการการให้บริการซึ่งมี ลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดย ระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อนักงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้ เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง

การรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิง ระบบ (System Approach) ที่มีกรมอพาหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการ การผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต การบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่ กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าป็นลักษณะเป็น เช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการ

อิน จุง วัง (In - Joung Wang, quoted in Suchitra Punyaratabandhu - Bhakdi, 1986, 104-105) มองระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้ เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวบริการ (Service) 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) 3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ 4) ผู้รับบริการ (Client groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่ม การเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการที่มี คุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

กิลเบิร์ต และ เบอรัคเฮด (Gillbert and Birkhead อ้างถึงในสำนักงานนโยบาย และแผน กรุงเทพมหานคร 2538, 76) ได้มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ ประกอบที่สำคัญ คือ 1) ปัจจัย นำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้ จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร 3) ผล (Results)หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร และ 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อ ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจาก ความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มี หน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผล ผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ บี เอ็ม เวอร์มา จากความหมายที่กล่าวมามีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ของ ผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่ มีต่อระบบการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530: 303-304) ได้ชี้ให้เห็นว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้อภิสิทธิ์พิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการให้บริการสาธารณะจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมากจนเกินไป

Waber (1996: 340) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

2.1.2 เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ คือ ความง่ายในการที่จะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการให้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ให้บริการ และเวลาที่ให้บริการ(อ้างอิงA.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L.

Berry (1985, pp.41-50)

การประหยัดค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายที่ต้องการในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ (อ้างอิงกุลธน ธนาพงศ์ธร (2530: 303-304))

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการการเดินรถไฟฟ้าจะต้องตรงเวลาตามที่หน่วยงานให้บริการ ได้แจ้งข้อมูลให้กับประชาชน (อ้างอิง John D. Millett (1954, pp. 397-402)

การให้บริการมีปริมาณเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง มีจำนวนขบวนรถไฟฟ้าให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชน (อ้างอิง John D. Millett (1954, pp. 397-402)

การให้บริการอย่างปลอดภัย หมายถึง ประชาชนได้รับบริการอย่างปลอดภัยภายใต้ระบบวิธีการบริหารจัดการความปลอดภัยในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ความปลอดภัยในการเดินรถ ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ความปลอดภัยจากอัคคีภัย และ ความปลอดภัยจากอาชญากรรมต่างๆ(อ้างอิง A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry (1985, pp.41-50)

การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง การให้บริการการเดินรถไฟฟ้าเป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก (อ้างอิง กุลชน ฌนาพงศ์ธร (2530: 303-304))

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

2.2.1 นิยามการความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อความสามารถของตนเองหรือโอกาสและความเป็นไปได้ที่เขาจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ จากการศึกษาพบว่า มีผู้ให้ความหมายความคาดหวังไว้หลายท่านดังต่อไปนี้

ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom (1964, pp. 91-103) บางทีเรียกว่า ทฤษฎี V. I. E. เนื่องจากมีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า Valence ซึ่ง หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อเครื่องมือ วิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคล มีความต้องการ และมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้น

อีกเรื่อง ๆ แนวความคิดนี้ Vroom เป็นผู้เสนอ โดยมีความเห็นว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือก ต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยจะเลือกทางเลือกที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด ทฤษฎีนี้ทำนายว่า บุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนสูงสุด ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom มีข้อสังเกตคือ บุคคลใดจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือให้สำเร็จต่อเป้าหมาย ก็ต่อเมื่อเชื่อในความสามารถของตนเองว่า ความพยายามในการปฏิบัติงานจะมีผลในทางดี และ ผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้ได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการหรือพึงปรารถนา หรืออาจสรุปได้ว่า การที่จะโน้มน้าวจิตใจให้คนทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวัง (expectancy) ที่ คนเชื่อว่า ความพยายามของคนจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นระดับผลงาน ดังนั้นบุคคลจะทำงานให้สำเร็จหรือไม่ ประการใด ย่อมขึ้นอยู่กับจิตภาพ และความเชื่อของเขาว่าเขาต้องการหรือไม่ต้องการอะไร และจะใช้กลยุทธ์อะไรในอันที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เขาเลือกทางเดินเอาไว้

ปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มี 4 ประการ คือ

1. ความคาดหวัง หรือความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ และ ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเลย) และ 1 (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะ)
2. ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์ อย่างใดอย่างหนึ่งความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจจะคาดหวังได้ว่าผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และการยกย่อง โดยผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางบวกผลลัพธ์ เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการตำหนิจากผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางลบ ในทางทฤษฎีแล้วผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ เพราะ ว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวพันกับความต้องการของบุคคล
3. ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น
4. สื่อกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และระดับที่สองตามทัศนะของ

Vroom นั้น สื่อกลางหรือความคาดหมายแบบที่สองจะอยู่ภายในช่วง +1.0 ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองแล้ว สื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ 0

Vroom ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ความคาดหมาย และความพอใจ จะเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังความพยายาม หรือแรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ถ้าหากว่าความพอใจ หรือความคาดหมายเท่ากับศูนย์แล้ว แรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ด้วย หากพนักงานคนหนึ่งต้องการ เลื่อนตำแหน่งเป็นอย่างมาก (ความพอใจสูง) แต่ไม่มีความเชื่อว่า เขามีความสามารถ หรือทักษะสำหรับการปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหมายต่ำ) หรือถ้าหากว่า พนักงานมีความเชื่อว่า เขาสามารถปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหมายสูง) แต่ผลที่ติดตามมาไม่มีคุณค่าสำหรับเขา(ความพอใจต่ำ)แรงจูงใจของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะมีน้อยมาก

ตามทัศนะของ Vroom การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งย่อมจะขึ้นอยู่กับ กระบวนการของความคิดดังต่อไปนี้ ซึ่งกระบวนการของความคิดดังกล่าวนี้ อาจจะเป็นจิตสำนึกของจิตใต้สำนึกก็ได้

1. ผลลัพธ์ระดับที่สองที่แตกต่างกันมีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน (ความพอใจ)
2. ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (ผลการปฏิบัติงานที่ดี) จะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่ง หรือ การเพิ่มเงินเดือนหรือไม่ (สื่อกลาง)
3. การใช้กำลังความพยายาม จะประสบความสำเร็จทางด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือไม่ (ความคาดหมาย)

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom เป็นทฤษฎีที่ให้คำอธิบายอย่างละเอียดเกี่ยวกับ การจูงใจ โดยกล่าวถึงประสิทธิภาพของความคาดหวังในความพยายามของแต่ละบุคคล ว่าจะเป็นอย่างไบบ้าง และเกิดขึ้นด้วยองค์ประกอบใดเป็นตัวผลักดันสนับสนุน ผลงาน ของ Vroom มีส่วนสำคัญที่จะชี้ให้บุคคลต่าง ๆ เห็นว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเอง หรือของผู้อื่น เป็นความคาดหวัง ที่แสดงออกมาในรูปความรู้สึกว่า ควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ทฤษฎีความคาดหวังนี้มีประโยชน์ในการอธิบาย พฤติกรรมของคนในการทำงาน ทั้งยังให้แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการพิจารณาเลื่อนยศเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน เพื่อตอบแทนการทำงานของพนักงาน ควรจะเป็นไปในทางยุติธรรม โปร่งใส เหมาะสมตามความคาดหวังของลูกจ้าง หรือพนักงานที่ทำงานในห้องจักร

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่ง ที่เหมาะสมของ

ตนเอง หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่งความคาดหวังของบุคคล เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวนี้ยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

ความคาดหวังเป็นสิ่งจำเป็นที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำ กิจกรรมต่างๆ โดยเอทกินสัน (Atkinson. อ้างถึงใน สถิตี วงศ์สวรรค์. 2529: 459) ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและสำเร็จว่า

1. เมื่อบุคคลทำงานสำเร็จ ความคาดหวังจะเพิ่มขึ้นสำหรับการ ทำงานในครั้งต่อไป กล่าวคือ ความสำเร็จของงานจะเป็นเครื่องส่งเสริมให้เกิดความคาดหวังต่อความสำเร็จในการทำงานครั้งต่อ ๆ ไป อีก ในทางตรงข้ามถ้าประสบความสำเร็จ สิ้นเปลือง ความคาดหวังจะลดลง เพราะบุคคลเสียกำลังใจ ความหวังในการทำงานครั้งต่อไปจะลดลง

2. การที่บุคคลจะทำงานนั้นซ้ำอีกหรือไม่ ภายหลังจากที่ได้รับ ความสำเร็จมาแล้ว ย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวังใหม่ของบุคคล

3. การเปลี่ยนแปลงความคาดหวัง มีผลจากการเปลี่ยนแปลงของ เครื่องล่อใจ หมายความว่า ความคาดหวังของบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้ามีการเปลี่ยน แรงจูงใจใหม่

นักจิตวิทยาในกลุ่มปัญญานิยม (Cognitivism) ได้แก่ วูม ลอเลอร์ และพอร์เตอร์ (Vroom, lawler and porter อ้างถึงใน สุวรรณ จันประเสริฐ. 2538: 343) ได้เสนอสาระสำคัญเกี่ยวกับความคาดหวัง 3 ประการ ดังนี้

1. การคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำ หมายถึงการที่ บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่า ถ้าหากตนเองลงมือแสดงพฤติกรรมอย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถแล้ว จะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นสูงมาก ที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จ กล่าวคือ บุคคลจะช่างใจว่า พฤติกรรมที่จะต้องทำนั้นมันยากเกินกำลังความสามารถ ของตนเองหรือไม่ก่อนที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นออกไป

2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลกระทบ หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมว่า ถ้าหากเขากระทำพฤติกรรมนั้นแล้ว เขาจะได้ผลลัพธ์ที่เป็นผลดีหรือผลเสียอย่างไร ต่อตัวเขา

3. คุณค่าของผลกระทบ หมายถึง คุณค่าหรือความตั้งใจที่ผลกระทบนั้นมีให้แก่บุคคลที่ต้องแสดง

พฤติกรรมออกไป เพื่อให้ได้มาซึ่งผลกรรมนั้น แต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันต่อผลกรรมเดียวกัน เช่น แพทย์บางคนเห็นการออกไป เป็นแพทย์ชนบทเป็นสิ่งที่มีความหมาย เพราะจะได้ช่วยเหลือคนยากจน และผลกรรมที่ได้คือ ความสุข ส่วนแพทย์บางคนอาจเห็นว่า ความสุข คือการมีเงินทอง ดังนั้น แพทย์ประเภทแรกจึงออกชนบท แพทย์ประเภทหลังจึงตั้งคลินิกอยู่ตามเมืองใหญ่ๆ สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดการกระทำเพื่อให้ตนเอง ประสบผลสำเร็จโดยความคาดหวัง

Clay (1988, หน้า 252) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำ หรือสถานการณ์ว่า เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี หรือเป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มุ่งหวังไว้

Mondy และคณะ (1990) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยกำหนดความคาดหวัง ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกความคิดเห็น การรับรู้ การตีความหรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ ต่อสิ่งต่างๆที่ยังไม่เกิดขึ้นให้เห็นเป็นประจักษ์ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลจะเป็นไปเพื่อการได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้

Murry (อ้างถึงใน บัณฑิต ทิศานาค, 2543 : 22) กล่าวว่า “ความคาดหวัง” (Expectation) หมายถึง ระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ เพื่อให้บุคคลทำงานที่ตนเองเคยทำและความคาดหวังนั้นเป็นระดับที่บุคคลปรารถนา จะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง และเขาได้กล่าวถึงบทบาทที่คาดหวัง (Role expectation) ว่าหมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อบุคคลซึ่งอยู่ในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ทั้งกระทำหรือไม่กระทำ ดังนั้น บทบาทที่คาดหวังนั้นจะออกมาในรูปของการกระทำที่บุคคลคิดว่าควรทำตามสิทธิหรือหน้าที่ในตำแหน่งนั้น ๆ ที่ตนครอบครองอยู่

สุรางค์ จันทร์แอม (2529 :55) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้นความคาดหวังจะเกิดขึ้นตรงตามความเชื่อหรือการคาดการณ์ล่วงหน้าหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน หากความคาดหวังนั้นประสบความสำเร็จหรือถูกต้อง จะมีเจตคติที่ดีหรือมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากความคาดหวังจากเป้าหมายไปสู่การปฏิบัติงานว่า หมายถึงความคาดหวัง (ความเป็นไปได้) ที่ว่าถ้ามีความพยายามแล้วนำไปสู่การกระทำ

แม้การกระทำที่เสรีจะไม่บรรลุเป้าหมาย เพราะงานยากเกินไปหรือประเมินค่าไม่เพียงพอหรือบุคคลขาดความชำนาญ

รัศมีพล วงษ์ม่วง (2540 : 8) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคิดเห็นหรืออาการสิ่งที่คาดคิดหรือความหมายว่าจะกระทำได้และปรารถนาจะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนด

ประเจต อำนาจ (2541 : 37) ได้ให้ความหมาย ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ ความคาดหวัง การคาดการณ์ล่วงหน้าของบุคคลที่มีความต้องการในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ ความรู้สึก ความเชื่อ ความคาดหวังหรือการคาดการณ์อาจแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน

ทฤษฎีความคาดหวังเป็นทฤษฎีหนึ่งที่กล่าวถึงแรงจูงใจของบุคคลในองค์การ ซึ่งเป็นการขยายความของทฤษฎี Maslow ว่าถ้าหากบุคคลเกิดความต้องการพร้อม ๆ กันในหลายสิ่ง บุคคลนั้นจะเลือกปฏิบัติอย่างไร และในที่นี้ไม่สามารถใช้อธิบายความคาดหวังที่มีต่อบุคคลอื่นได้ แต่เนื่องจากเป็นทฤษฎีหลักของความคาดหวัง โดยมีนักจิตวิทยาในยุคปัจจุบันที่อยู่ในกลุ่มปัญญานิยม (Cognitivism) ซึ่งมีความเชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาในการตัดสินใจว่าจะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่สนองความต้องการของตนเองด้วยความเชื่อเช่นนี้จึงเกิดคติฐาน (Assumptions) (อ้างถึงใน จ้างงค์ อติวัฒน์สิทธิ์, 2540 : 66) ดังนี้

1. พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้นโดยผลรวมของแรงผลักดัน ภายในตัวของเขาเองและแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม
2. มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนาและเป้าหมายแตกต่างกัน สิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือกได้แก่ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว
3. บุคคลตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมโดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่าง สิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือกได้แก่ ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อบงค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความ

คาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจจะเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกิดความต้องการที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วย ทัศนคติที่ดีงามทั้งนี้สิ่งที่ถูกคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

2.3.1 นิยามทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) ทัศนคติ เป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวหนึ่งทาง จิตวิทยาสังคม และการสื่อสาร และมีการใช้ คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่า ทัศนคติ นั้น ได้มี นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

โรเจอร์ (Roger , 1978 : 208 – 209 อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร , 2533 : 122) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ ว่าเป็นดัชนีชี้ว่า บุคคลนั้น คิดและรู้สึกอย่างไร กับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดย ทัศนคติ นั้นมีรากฐานมาจาก ความเชื่อที่อาจส่งผลถึง พฤติกรรม ในอนาคตได้ ทัศนคติ จึงเป็นเพียง ความพร้อม ที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็น มิติของ การประเมิน เพื่อแสดงว่า ชอบหรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจาก การรับสาร อันจะมีผลต่อ พฤติกรรม ต่อไป

โรเซนเบิร์ก และฮอฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland , 1960 : 1) ได้ให้ความหมายของ ทัศนคติ ไว้ว่า ทัศนคติ โดยปกติสามารถ นิยาม ว่าเป็นการจูงใจต่อแนวโน้ม ในการตอบสนองอย่าง เฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น

เคลเลอร์ (Howard H. Kendler , 1963 : 572) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อม ของบุคคล ที่จะ แสดงพฤติกรรม ออกมา ในทางสนับสนุน หรือ ต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์ หรือ แนวความคิด

คาร์เตอร์ วี. กูด (Carter V. Good , 1959 : 48) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทักษะคือ ความพร้อม ที่จะ แสดงออก ในลักษณะใด ลักษณะหนึ่ง ที่เป็น การสนับสนุน หรือ ต่อต้านสถานการณ์ บางอย่าง บุคคล หรือสิ่งใด ๆ

นิวคอมบ์ (Newcomb , 1854 : 128) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทักษะ ซึ่งมีอยู่ในเฉพาะคนนั้น ขึ้นกับ สิ่งแวดล้อม อาจ แสดงออก ในพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิด ความรักใคร่ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ หรืออีก ลักษณะหนึ่ง แสดงออก ในรูป ความไม่พอใจ เกลียดชัง ไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น

นอร์แมน แอล มูน (Norman L. Munn , 1971 : 71) กล่าวว่า ทักษะคือ ความรู้สึก และ ความคิดเห็น ที่บุคคล มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะยอมรับ หรือ ปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้ บุคคลพร้อม ที่จะ แสดงปฏิกิริยา ตอบสนอง ด้วย พฤติกรรม อย่างเดียวกันตลอด

จี เมอร์ฟี , แอล เมอร์ฟี และ ที นิวคอมบ์ (G. Murphy , L. Murphy and T. Newcomb , 1973 : 887) ให้ความหมายของคำว่า ทักษะคือ หมายถึง ความชอบ หรือไม่ชอบ พึงใจ หรือไม่พึงใจที่บุคคล แสดงออกมาต่อสิ่งต่าง ๆ

เดโช สวานานนท์ (2512 : 28) กล่าวถึง ทักษะคือ ว่าเป็นบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้ เปลี่ยนแปลงได้และเป็น แรงจูงใจ ที่กำหนด พฤติกรรม ของบุคคล ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

ศักดิ์ สุทรเสณี (2531 : 2) กล่าวถึง ทักษะคือ ที่เชื่อมโยงไปถึง พฤติกรรมของบุคคล ว่า ทักษะคือ หมายถึง

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคล ในการที่จะ สร้างความพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้น ที่ได้รับมา
2. ความโน้มเอียง ที่จะมิปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือ ต่อต้าน สิ่งแวดล้อม ที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด
3. ในด้าน พฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมที่จะตอบสนอง จากคำจำกัดความต่าง ๆ เหล่านี้ จะเห็นได้ว่ามีประเด็นร่วมที่สำคัญดังนี้คือ

1. ความรู้สึกภายใน
2. ความพร้อม หรือ แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง

องค์ประกอบของ ทักษคติ

จากความหมายของ ทักษคติ ดังกล่าว ซิมบาโด และ เอบบีเซน (Zimbardo and Ebbesen , 1970 อ้างถึงใน พรทิพย์ บุญนิพัทธ์ ,2531 : 49) สามารถแยกองค์ประกอบของ ทักษคติ ได้ 3 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคล ที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบ และไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้ หรือคิดว่าสิ่งใดดี มักจะมี ทักษคติ ที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่า สิ่งใดไม่ดี ก็จะมี ทักษคติ ที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่ เกี่ยวเนื่องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตาม บุคลิกภาพ ของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของ แต่ละบุคคล

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจาก องค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึกจะเห็น ได้ว่า การที่บุคคลมี ทักษคติ ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างกัน ก็เนื่องมาจาก บุคคลมีความเข้าใจ มีความรู้สึก หรือมี แนวความคิด แตกต่างกันนั่นเอง

ดังนั้น ส่วนประกอบทาง ด้านความคิด หรือ ความรู้ ความเข้าใจ จึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบ ชั้นพื้นฐาน ของ ทักษคติ และส่วนประกอบนี้ จะเกี่ยวข้อง สัมพันธ์ กับ ความรู้สึกของบุคคล อาจ

ออกมาในรูปแบบแตกต่างกัน ทั้งในทางบวก และทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ และ การเรียนรู้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทักษคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ หรือการรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมี พฤติกรรมได้ตอบ ในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของ ทักษคติ นั้น

โดยสรุป ทักษคติ ในงานที่นี้เป็นเรื่องของ ใจจิตใจ ทำที่ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของ บุคคล ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับ รายการกรองสถานการณ์ ที่ได้รับมา ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิง

บวก และเชิงลบ ทักษะคติ มีผลให้มีการแสดง พฤติกรรม ออกมา จะเห็นได้ว่า ทักษะคติ ประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้น ออกมาโดยทางพฤติกรรม

2.4 โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ

โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เป็น โครงการระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เชื่อมต่อการเดินทาง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และ เขตบางซื่อ จังหวัด กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นโครงการรถไฟฟ้ายกระดับทั้งหมด มีระยะทางทั้งสิ้น 23 กิโลเมตร มีจำนวน สถานีทั้งหมด 16 สถานี ประกอบด้วย สถานีคลองบางไผ่ สถานีตลาดบางใหญ่ สถานีสามแยกบางใหญ่ สถานีบางพลู สถานีบางรักใหญ่ สถานีบางรักน้อยท่าอิฐ สถานีไทรม้า สถานีสะพานพระนั่งเกล้า สถานีแยกถนนทบุรี1 สถานีศรีพรสวรรค์ สถานีศูนย์ราชการนนทบุรี สถานีกระทรวงสาธารณสุข สถานีแยกติวานนท์ สถานีแยกติวานนท์ สถานีวงศ์สว่าง สถานีบางซื่อ และ สถานีเตาปูน ซึ่งเป็น สถานีร่วมกับรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (รถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน) เส้นทาง บางซื่อ-หัวลำโพง เริ่มก่อสร้างตั้งแต่วันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552 และมีกำหนดเปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2558 (ดัง ภาพประกอบที่ 1)



ภาพประกอบที่ 1 เส้นทางสายสีม่วง

ที่มา: การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, ออนไลน์, 2555

ระบบรถไฟฟ้าของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงนี้ เป็นระบบรถไฟฟ้าขนาดใหญ่ (Heavy Rail Transit System) สามารถขนส่งผู้โดยสารได้มากกว่า 50,000 คนต่อชั่วโมงต่อทิศทาง โดยมีโครงสร้างทางวิ่งเป็นทางยกระดับออกแบบเป็นคานเดีวรูปกล่องรองรับรางคู่ วางบนเสาเดีวตามเกาะกลางถนน และใช้เสาอุ้มในช่วงที่ไม่สามารถก่อสร้างเสาบนกลางถนนได้ (ดังภาพประกอบ ที่ 2)



ภาพประกอบที่ 2 โครงสร้างทางวิ่งยกระดับ

ที่มา: การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, ออนไลน์, 2555

การออกแบบการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ได้รับการออกแบบตามเทคนิคการก่อสร้างในปัจจุบัน และเพื่อการลดผลกระทบต่างๆ ฐานรากของโครงสร้างเป็นการก่อสร้างบนเสาเข็มเจาะลึกประมาณ 55 เมตร เพื่อให้การหลุดตัวจากการใช้งานมีน้อยที่สุด ตำแหน่งเสาอยู่ที่กึ่งกลางถนนหรือบริเวณเกาะกลางถนนทำให้ไม่มีผลกระทบต่ออาคารริมถนน มีระยะห่างประมาณ 40 เมตร ชั้นส่วนต่างๆของโครงสร้างจะหล่อสำเร็จมาจากโรงงาน โดยการติดตั้งจะกระทบการจราจรให้น้อยที่สุด ชั้นส่วนสำคัญของโครงสร้างทางวิ่งสามารถตรวจสอบและถอดเปลี่ยนได้ ซึ่งโครงการนี้ได้ออกแบบทางขึ้นลงแต่ละสถานีมีทางขึ้นลง 4 จุด ยกเว้นสถานีสะพานพระนั่งเกล้า มี 3 จุด และสถานีบางซื่อ มี 5 จุด ทางขึ้นลงอยู่ด้านในของทางเท้าทั้งสองฝั่งถนน มีหลังคากันแดดและฝนและมีระบบป้องกันน้ำท่วม สามารถต่อเชื่อมกับระบบขนส่งมวลชนอื่นๆได้ (ดังภาพประกอบที่ 3)



ภาพประกอบที่ 3 สถานีรถไฟฟ้าสายสีม่วง

ที่มา: การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, ออนไลน์, 2555

นอกจากนี้ โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ จะมีอาคารจอดรถให้บริการสำหรับประชาชนที่มาจอดรถเพื่อใช้บริการรถไฟฟ้าต่อไป จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย อาคารจอดรถ 4 ชั้นที่ สถานีแยกถนนพหลโยธิน อาคารจอดรถ 10 ชั้น ที่สถานีบางรักน้อยท่าอิฐ อาคารจอดรถ 10 ชั้นที่สถานีสามแยกบางใหญ่ และ อาคารจอดรถ 3 ชั้น ที่สถานีคลองบางไผ่ (ดังภาพประกอบที่ 4)



ภาพประกอบที่ 4 อาคารจอดแล้วจร

ที่มา: การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, ออนไลน์, 2555

ปัจจุบันโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ มีความก้าวหน้าโดยรวม สิ้นสุดเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2555 ร้อยละ 48.72 โดยแบ่งเป็นแต่ละสัญญา ประกอบด้วย สัญญาที่ 1 โครงสร้างยกระดับ ช่วงบางซื่อ-สะพานพระนั่งเกล้า สัญญาที่ 2 โครงสร้างยกระดับ ช่วงสะพานพระนั่งเกล้า-บางใหญ่ สัญญาที่ 3 ศูนย์ซ่อมบำรุงรักษาและอาคารจอดแล้วจร จำนวน 4 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความก้าวหน้างานโยธา โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ

สัญญา	แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	+เร็วกว่า/ -ล่าช้ากว่าแผน
สัญญาที่ 1	66.69%	57.01%	-9.68๔
สัญญาที่ 2	65.86%	49.61%	-16.25%
สัญญาที่ 3	44.23%	22.10%	-22.13%
ภาพรวม	62.94%	48.72%	-14.23%

ที่มา: การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, ออนไลน์, 2555

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมผลงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังของประชาชน และ นำข้อมูลที่ได้รับมาเสนอแนะแนวทางการให้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ ที่จะเปิดให้บริการภายในปี พ.ศ. 2558 ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการ ระหว่างตัวแปรต่างๆที่ทำการศึกษาโดยทำการรวบรวมผลงานวิจัยที่น่าสนใจ ดังนี้

2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

รบลักษณ์ สุรัสวดี (2543) ได้ศึกษา กรุงเทพมหานครกับการแก้ไขปัญหาการจราจร ได้เสนอความเห็นในเอกสารกรุงเทพมหานครและปริมณฑลกับการแก้ไขปัญหาการจราจรว่า ปัญหาที่สำคัญอีกปัญหาหนึ่งของปัญหาการจราจรของกรุงเทพมหานคร มาจากฝั่งเมืองที่ไม่ดี ขาดการวางแผนและ

ควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพมาช้านาน มีการเจริญเติบโตของเมืองเป็นไปตามธรรมชาติตามยถากรรม เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาอย่างมากมาย เหมือนเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในต่างประเทศมาแล้วหลายเมือง แต่ภายหลังมนุษย์ได้ ทราบถึงปัญหาจึงได้มีวิวัฒนาการมีการวางแผนมีการจัดการให้เป็นระเบียบและระบบ ขจัดปัญหา สามารถวิเคราะห์พยากรณ์และวางแผนให้อยู่ร่วมกันได้ มีการกำหนดการใช้ประโยชน์ของที่ดินในเมืองโดยแบ่งเป็นเขตและกลุ่มประเภทต่างๆ ของลักษณะการใช้สอยอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการสอดประสานระบบโครงข่ายการคมนาคมและการรักษาสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้คำรบลักซ์ สุรัสวดี (2543) ได้สรุปสภาพปัญหาด้านการจราจรไว้ดังนี้

1. ความต้องการการเดินทางมีเพิ่มขึ้น
2. ปริมาณความจุหรือพื้นที่รองรับปริมาณยานพาหนะมีไม่เพียงพอ
3. ปัญหาการลงทุนในระบบโครงสร้างและพื้นฐานการคมนาคมต่างๆ เช่น ระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนสาธารณะ จำต้องใช้งบประมาณที่สูงมาก
4. ปัญหาระบบการขนส่งมวลชนสาธารณะไม่เพียงพอกับความต้องการการเดินทางที่เพิ่มขึ้น ระบบโครงข่ายการขนส่งมวลชนสาธารณะที่ไม่กระจายตัวและเข้าถึงพื้นที่ต่าง ๆ

จากการศึกษาจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเมือง และการพัฒนาระบบการจราจรควบคู่กัน เช่น การพัฒนาชุมชนชานเมือง (polycentric) การพัฒนาพื้นที่บริเวณสถานีรถไฟฟ้า และพื้นที่เฉพาะ (new town in town) การจัดรูปแบบที่ดินใหม่ การพัฒนาโครงข่ายถนน การพัฒนาโครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนและระบบเชื่อมต่อ และการมีองค์การเพื่อกำกับการพัฒนาดังกล่าวให้เป็นเป็นธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

พล.ต.ท. สติง บุนนาค (2538) ได้ศึกษา วิฤตการณ์การจราจรและแนวทางการดำเนินงานของกรมตำรวจ โดยเขียนบทความวิฤตการณ์การจราจรและแนวทางการดำเนินงาน ของกรมตำรวจ ซึ่งสามารถสรุปปัญหาในภาพรวมของการจราจรและการแก้ไขปัญห เฉพาะหน้าในช่วงวิฤตได้ ดังนี้

1. ในเรื่องผังเมือง ยังขาดการวางแผน Master Plan ของผังเมืองที่เป็นเรื่องเป็นราว ขาดความเข้มงวดกับการก่อสร้างอาคารสูงและที่พักอาศัยในย่านธุรกิจ ขาดการประสานงาน ระหว่างภาครัฐและเอกชนในการขยายแหล่งชุมชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ขาดระบบสาธารณูปโภคและสื่อสารที่สมบูรณ์

2. ปัญหาจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจ มีความเจริญและการขยายตัวทางเศรษฐกิจ อย่างรวดเร็วในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ทำให้เกิดการอพยพของชาวชนบทเข้ามาทำงาน ในเมืองหลวงอย่างมาก เกินกว่าการรองรับของเมืองได้

3. จำนวนยานพาหนะสันเมือง เกิดการเพิ่มปริมาณของยานพาหนะอย่างรวดเร็ว และเพิ่มขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้ขาดความสมดุลของสัดส่วนจำนวนยานพาหนะต่อผู้ใช้ โดยพบว่า โดยเฉลี่ยรถยนต์ 1 คันในกรุงเทพมหานครจะมีผู้โดยสารนั่งจำนวนน้อยกว่าพื้นที่ใช้สอยปกติ ขณะเดียวกันในแต่ละวันจะมีรถยนต์เพิ่มขึ้นถึงกว่า 400 คัน รถจักรยานยนต์เพิ่มขึ้น 450 คัน ทำให้ต้องใช้พื้นที่ถนนเพิ่มถึงกว่าวันละ 3 กิโลเมตร

4. ปัญหาระเบียบและระบบราชการ ระบบราชการที่เกี่ยวข้องล่าช้าและซ้ำซ้อน มีหน่วยงานรับผิดชอบหลากหลายจนขาดการประสานงานอย่างใกล้ชิดและมีประสิทธิภาพ

5. เอกอัครราชทูตไทยบางส่วนที่นิสัยไม่ดีเป็นปัญหา เช่น นิสัยชอบมั่งง่าย เห็นแก่ตัว ขาดวินัย เอาแต่สบายเกินเหตุ ฟูมฟือ และขาดการเอาใจใส่ดูแลรักษาสภาพรถ

จากปัญหาการจราจรดังกล่าว จึงได้เกิดผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจ สังคม จิตวิทยา และสิ่งแวดล้อม เช่น ความเสียหายอย่างมหาศาลจากการเผาผลาญเชื้อเพลิงอย่างสิ้นเปลือง เป็นอุปสรรคต่ออาชีพทุกแขนง สร้างความเครียดและความเบื่อหน่ายให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน สร้างมลภาวะที่เป็นพิษ หากไม่รีบแก้ไขปัญหา จะเกิดผลเสียต่อโครงสร้างเศรษฐกิจของชาติอย่างมหันต์ จะทำให้นักลงทุนภาคเอกชนและต่างชาติหันไปลงทุนในประเทศอื่นๆ ที่มีสิ่งเอื้ออำนวยมากกว่าทำให้คุณภาพชีวิตของคนในเมืองหลวงอาจจะถึงขั้นหายนะได้

พล.ต.ท. สล้าง บุนนาค (2538) ได้เสนอแนวทางแก้ไขพอสรุปได้ คือ

1. ในด้านวิศวกรรมจราจรจะต้องให้มีการสอดคล้องประสานทั้งในระบบการขนส่งมวลชน สาธารณะและการสร้างถนน

2. ส่งเสริมให้ประชาชนมีความสนใจเพิ่มขึ้นในเรื่องของระเบียบวินัยในการใช้รถใช้ถนน และการเอื้ออาทรเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

3. มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง เข้มงวดต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ที่ฝ่าฝืนกระทำ ความผิดในเรื่องกฎจราจรได้รับโทษอย่างไม่ละเว้น

4. ปรับปรุงระบบการขนส่งมวลชนสาธารณะให้ประชาชนมั่นใจ ได้รับความสะดวกปลอดภัยและถึงที่หมายในเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการลดปริมาณการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล
5. มีการควบคุมสั่งการอย่างชัดเจนตั้งแต่ในระดับนโยบายมาจนถึงระดับปฏิบัติงาน
6. เพิ่มการขยายพื้นที่ผิวการจราจรให้รวดเร็วและมากที่สุดและเพิ่มการลื่นไหล ของระบบถนนโดยการสร้างถนนเชื่อมต่อก ซอกซอยให้ทะลุถึงกัน
7. ขยายเครือข่ายการจราจรของกรมตำรวจให้ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ให้มากที่สุด
8. ส่งเสริมระบบการขนส่งมวลชนสาธารณะ เช่น โครงการรถไฟฟ้ามหานคร โครงการรถไฟฟ้ากรุงเทพมหานคร โครงการรถไฟฟ้าชุมชนยกระดับของ รฟท.
9. ระบบทางด่วนต่อขยายให้ครบวงจรเชื่อมโยงกันทั่วถึง
10. ระบบถนนสายหลัก สายรอง สะพาน และอุโมงค์ที่มีโครงการไว้แล้วต้องดำเนินการอย่างจริงจังและให้แล้วเสร็จทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของประชาชน มิให้งานล่าช้าต่อไป
11. การจัดระบบการจราจรเชิงเทคโนโลยี สารสนเทศ ให้ข้อมูลกับประชาชนอย่างทั่วถึง เช่น โครงการ (Automatic Traffic Control--ATC) และแผนงานบริการสังคม ของตำรวจจราจรให้เป็นเป็นธรรม
12. ส่งเสริมการสร้างสถานีขนส่งสินค้าขานเมือง โครงการใช้รถโดยสารปรับอากาศด้วยก๊าซธรรมชาติ โครงการเดินรถโดยสารขนาดเล็กปรับอากาศในย่านธุรกิจและชุมชนขานเมือง โครงการรณรงค์เพิ่มวินัยจราจร โครงการจัดระบบรถโรงเรียน และ โครงการปรับแผนแม่บทเพื่อแก้ไขปัญหาการจราจร

นอกจากนี้จำเป็นต้องมีมาตรการเสริม เพื่อให้งานและ โครงการต่างๆ เกิด ประสิทธิภาพ เช่น

1. การปรับปรุงภาพของทรัพยากรมนุษย์โดยการฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในการบริหารจัดการจราจร การสร้างทัศนคติที่ดีของประชาชนที่ใช้ถนนให้รู้จัก การเคารพสิทธิของผู้อื่น มีจิตใจเอื้ออาทร และมีวินัย
2. สร้างองค์การบริหารการจราจรขึ้น โดยเฉพาะ และลดขั้นตอนในการบริหาร ราชการในเรื่องการจราจรเพื่อให้เกิดความคล่องตัว
3. เพิ่มมาตรการจำกัดจำนวนรถยนต์และยานพาหนะบนท้องถนน เช่น การจัดโควตาการจำหน่ายรถยนต์จำแนกคุณสมบัติของผู้ที่ซื้อรถยนต์เช่น ต้องมีสถานที่จอดรถ และที่อยู่อาศัยพร้อม

กำหนดค่าใช้จ่ายใช้นน เช่น ในเขตตัวเมืองและพื้นที่แออัด ตรวจสอบมาตรฐานสภาพรถยนต์อย่างเคร่งครัด และจัดระบบ School District เป็นต้น

พ.ต.ต. ยงยุทธ สารสมบัติ (2537) ได้ศึกษา นโยบายและแผนงานการจัดระบบ การจราจรในปัจจุบันได้สรุปนโยบายการจัดระบบการจราจรทางบกไว้ในปีพ.ศ.2538 ดังนี้

1. นโยบายการจัดระบบการขนส่งมวลชนสาธารณะ โดยการสนับสนุนให้มีระบบนี้มากขึ้น แต่เน้นการเคลื่อนย้ายคนมากกว่าเคลื่อนย้ายรถ อาทิเช่น โครงการจัดระบบรถโรงเรียน บริการรับส่งข้าราชการและลูกจ้างทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพ โครงการจัดระบบบริการรถหมู่บ้าน และชุมชนชนเมือง เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพ รถประจำทางสาธารณะ และการขยายประสิทธิภาพของรถไฟฟ้าในเมือง

2. นโยบายการเพิ่มผิวการจราจร และการใช้พื้นที่ถนนที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการใช้พื้นที่ผิวการจราจรที่สำคัญเช่น การห้ามจอดรถบนถนนที่มีการจราจรคับคั่ง การขจัดกลุ่มอภิลิทธิผู้ใช้ถนนและทางเท้าเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว การเพิ่มอัตราค่าจอดรถในถนนย่านธุรกิจที่คับคั่ง และมาตรการลดปริมาณยานพาหนะในพื้นที่ดังกล่าว เช่น รถยนต์นั่งส่วนบุคคล และรถโดยสารจะต้องมีผู้โดยสารนั่งไม่ต่ำกว่า 2-3 คน และมาตรการจัดเดินรถสลับทิศทาง

นอกจากนี้ในแผนงานระยะกลางทาง สำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก (สจร.) ก็ได้ดำเนินโครงการปรับแผนแม่บทการจราจรเพื่อแก้ไขปัญหาในเชิงรูปธรรมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลด้วย โครงการวิจัยระบบโครงการข่ายการขนส่งมวลชนสาธารณะเพื่อให้เกิดระบบภาพรวม และข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่โครงการที่สำคัญ เช่น โครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนสาธารณะทั้งหมด โครงการระบบทางด่วน ทางยกระดับของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โครงการระบบรถเมล์รางระบบการขนส่งทางน้ำ (เรือเมล์) และระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน เนื่องจากเป็นโครงการที่ใช้งบประมาณสูง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการตัดสินใจ (กำกับ) ติดตามผลและประสานการปฏิบัติของโครงการดังกล่าวให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โครงการวิจัยจัดทำนโยบายและแผนหลักด้านการจราจร และขนส่งภาพรวมทั้งประเทศ

โครงการพัฒนารูปแบบจำลองและระบบฐานข้อมูล การจราจรเพื่อที่จะเป็น บรรทัดฐานในการแก้ไขปัญหาการจราจร สำหรับในอนาคตได้ โครงการประสานการจัดระบบการขนส่งขนาดใหญ่ให้มีประสิทธิภาพและแผนงาน

ศึกษาการวางระบบจราจรเพื่อลดการสูญเสียเวลาการจราจรและผลที่จะเกิดขึ้นจากการใช้มาตรการควบคุมปริมาณรถ ตลอดจนการเตรียมข้อมูลระบบการขนส่งในภาพรวมของประเทศเพื่อลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิตโดยรวม

อย่างไรก็ตาม นโยบายและแผนงานดังกล่าว ตลอดจนมาตรการที่กำหนดไว้ก็ยังไม่สามารถดำเนินการให้เกิดสัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร ทั้งนี้ ก็เนื่องจากสาเหตุองค์การที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาการจราจรนั้นมีมากหน่วยงาน และต่างมีอำนาจโดยอิสระ บางครั้งก็ขาดการประสานงานที่ดีซึ่งกันและกัน ในขณะที่สำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก (สจร.) มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน กำกับดูแล และประสานงาน แต่ไม่มีอำนาจในการบังคับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในปัญหาการจราจร มีความตระหนักในปัญหาดังกล่าวไม่สอดคล้องและไม่ให้ความสนใจเพียงพอ และประเด็น สุดท้าย โครงการแก้ไขปัญหาการจราจรที่ตัดสินใจโดยคณะรัฐมนตรี มาจากข้อเสนอของหลายหน่วยงาน ขาดการแก้ปัญหาในเชิงบูรณาการ เกิดภาพลักษณ์ต่างหน่วยต่างคน ต่างการทำงาน ปัญหาการจราจรจึงไม่สามารถแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องหาทางปรับปรุงการบริหารการจัดการในเชิงบูรณาการให้มาก และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จะต้องร่วมกันตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาการจราจรดังกล่าว โดยเร่งด่วน

จากรูปร่างผัง (2535) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางแก้ไขปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานคร เมืองปริมณฑล และศูนย์กลางความเจริญในภูมิภาค ได้สรุปปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และแนวทางแก้ไขไว้ ดังนี้

1. ปัญหาความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยในการใช้รถใช้ถนนอันได้แก่ ความสับสน ไม่เป็นระเบียบในการใช้รถใช้ถนน ซึ่งประกอบด้วยคนเดินเท้าเดินบนถนน การวางขายสินค้าบนทางเท้า การใช้ผิวจราจรในย่านชุมชนต่างๆ ไม่เป็นระเบียบ การผิดกฎหมายจำนวนมาก มียานพาหนะที่มีความเร็ว
2. ปัญหาระบบถนนและโครงข่ายถนนบกพร่อง เนื่องจากข้อจำกัดในงบประมาณ และการติดตามปัญหาอย่างใกล้ชิด และอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการรื้อค้ำพื้นที่สาธารณะ เช่น การปลูกสร้างอาคารบ้านเรือนในชุมชนแออัด การสร้างอาคารพาณิชย์และห้องแถวต่างๆ จนเป็นอุปสรรคต่อการขยายพื้นที่ผิวการจราจร บางกรณียังพบว่า ถนนหลายสายยังขาดทางเท้า ขาดระบบระบายน้ำ และมีระบบสาธารณูปโภคต่างๆ อยู่บนพื้นผิวการจราจร เช่น เสาไฟฟ้า ถังดับเพลิง และเครื่องหมายจราจรที่ไม่ชัดเจน ไม่เอื้ออำนวยประโยชน์ ต่อผู้ขับขี่รถยนต์เท่าที่ควร

3. ปัญหาการขาดแคลนผู้มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนโครงสร้างของงบประมาณ พบว่า หลายกรณีเมื่อเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการจราจรแล้วได้ก่อให้เกิดปัญหาการจราจรขึ้นอย่างมากและเกิดผลกระทบต่อปัญหาดังกล่าวเป็นลูกโซ่ ขณะเดียวกันหน่วยงานของรัฐต่างๆ ที่ดูแลปัญหาการจราจร ต่างทำงานกันเป็นเอกเทศขาดการประสานงานในการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง เช่น กองบังคับการตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลพื้นที่ กรุงเทพมหานคร กระทรวงคมนาคม การรถไฟแห่งประเทศไทย ฯลฯ สำหรับหน่วยงาน เช่น สำนักงานนโยบายและแผน การขนส่งและจราจรก็เพียงทำหน้าที่บริหารนโยบาย คือ ประสานงานกลางเท่านั้น ยังขาดอำนาจในการสั่งการหรือการยอมรับจากหน่วยงานอื่นๆ ให้เป็นศูนย์ประสานงานที่มีความเป็นสัมฤทธิ์ผล

สำหรับแนวทางและมาตรการการแก้ไขปัญหา ได้สรุปไว้ 2 ระดับ คือ ระดับจุลภาค และระดับมหภาค คือ

1. ระดับจุลภาค ได้แก่ การดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนในเขตเมืองให้เป็นระเบียบ การจัดระเบียบการเดินทางและการจราจร เช่น การควบคุมปริมาณการจราจร ควบคุมการออกรถโดยระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศการส่งเสริมการเดินทางโดยใช้รถร่วมกัน การย้ายสถานที่ขนส่งสินค้า การปรับปรุงประสิทธิภาพและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการของรถโดยสารประจำทาง สาธารณะให้ดีขึ้น และการส่งเสริมการเดินทางด้วยเท้าและรถจักรยานให้มากขึ้น เป็นต้น

2. ระดับมหภาค ได้แก่ การปรับปรุงพัฒนาระบบโครงข่ายถนน เช่น ในระดับพื้นราบการขยายพื้นที่ผิวการจราจรและการสร้างถนน สะพาน อุโมงค์เชื่อมต่อเส้นทางต่างๆ ให้ทะลุทะลวงสิ้นไหลหมุนเวียนได้สะดวก ส่วนในพื้นที่บน คือ การยกระดับต่างๆ ก็ต้องสร้างเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดเครือข่ายที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และประการสำคัญ คือ การเพิ่มทางลัด ในการสัญจร โดยระบบการขนส่งมวลชน สาธารณะใหม่ๆ ต่างๆ เช่น ระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนสาธารณะ ระบบรถเมล์รางด่วนพิเศษ ระบบการขนส่งทางน้ำและรถไฟชานเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

จรัญ บุรพรัตน์ (2533) ได้ศึกษาเรื่องระบบการขนส่งมวลชนในอนาคตสำหรับประเทศไทย ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับระบบการขนส่งมวลชนสาธารณะในอนาคตสำหรับ ประเทศไทยไว้คือ ผลจากการวิจัยที่รายงานเสนอวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร พบว่า ระบบการขนส่งมวลชนสาธารณะในประเทศไทยได้มีการพัฒนาจากการใช้การขนส่งด้วย เกวียน รถม้า รถลาก รถราง และเรือ ในปัจจุบัน การขนส่ง

ในประเทศไทยได้แบ่งออกเป็น การขนส่งทางถนน ทางรถไฟ ทางน้ำ และทางอากาศ โดยมีรูปแบบการขนส่งผู้โดยสาร เป็นรถโดยสารประจำทาง รถไฟ เรือ และเครื่องบิน ซึ่งความต้องการในการเดินทางเพิ่มขึ้นทุกปีทั้งทางถนน ทางรถไฟ ทางเท้าและทางอากาศ ทั้งนี้เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร และการเจริญเติบโตของประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความต้องการในการเดินทางสูงขึ้นมา แต่ระบบการขนส่งที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับกับความต้องการในการเดินทางที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วได้ทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัด เสียเวลาในการเดินทาง และเกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวง นอกจากนี้ ยังมีปัญหาการเดินทางในเรื่องความไม่สะดวกสบาย ความไม่ปลอดภัย และระบบการขนส่งที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ รวมทั้งมีปัญหาสภาพแวดล้อมในเรื่องเสียงดัง และอากาศเสียอย่างมาก

การแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนสาธารณะจะทำให้ระบบ การขนส่งทางบกเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการขยายตัวทางเศรษฐกิจต่างๆ อย่าง มีประสิทธิภาพ รวมทั้งจะเป็นตัวเร่งให้เกิดการกระจายการพัฒนาเมืองออกไปสู่กลุ่มประชาชนเขตชานเมืองได้อย่างทั่วถึง และเพื่อให้ระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนโดยรวมดีขึ้น ดังนั้นจึงเป็นความจำเป็นสำคัญในการพัฒนาการขนส่ง โดย ระบบรางที่มีต้นทุนการดำเนินงานไม่สูง แต่ให้คุณประโยชน์สูงทางเศรษฐกิจคุ้มค่า เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ทัดเทียมทันสมัยกับนานาชาติที่ได้พิสูจน์มาแล้ว

1. การขนส่งระหว่างเมือง ควรใช้ระบบรถไฟฟ้าความเร็วสูงแบบขับเคลื่อนด้วยมอเตอร์ที่ใช้ทั่วไปหรือระบบแบบใหม่ที่เป็นแบบแรงแม่เหล็กกรางเดี่ยว (high speed train or bullet train) ให้นำมาวิ่งขนส่งทางหลักเชื่อมต่อเมืองสำคัญใหญ่ๆ ของประเทศได้ เช่น สายกรุงเทพฯ-หาดใหญ่ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ กรุงเทพฯ-นครราชสีมา-อุบลราชธานี กรุงเทพฯ-ระยอง-จันทบุรี เป็นต้น

2. การขนส่งในเมืองและปริมณฑล ควรใช้ระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนสาธารณะ โดยมีระบบการขนส่งผู้โดยสารบนช่องทางวิ่งแบบอัตโนมัติไม่ว่าจะเป็นรางเดี่ยวหรือรางคู่ก็ตาม หรือจะเป็นระบบรถโดยสารประจำทางวิ่งบนช่องทางโดยเฉพาะก็ได้ (guided bus) ทั้งนี้ ต้องรีบดำเนินการซึ่งไม่ว่าจะอยู่บนผิวดิน ใต้ดิน หรือลอยฟ้าก็ตาม จำเป็นที่จะต้องดำเนินการโดยด่วน ก่อนที่จะเกิดปัญหาจนไม่สามารถแก้ไขได้ทันเวลาที่ ก่อนที่จะไม่สามารถลดปัญหาการจราจรที่คับคั่งลงได้ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียทาง เศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจนไม่อาจสามารถประเมินความสูญเสียได้

ธนาวัฒน์ บุญมาเลิศ (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่างกัน มีปัญหาไรกรการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.10 ซึ่งโดยรวมแล้วผู้ให้บริการเห็นว่ามีความเหมาะสม โดยเฉพาะในด้านการบริการเห็นว่า เหมาะสมอย่างยิ่ง และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการในด้านอัตราค่าโดยสารสำหรับการเดินทางในระยะสั้น, เส้นทางบริการรถไฟฟ้าที่ยังมีน้อยเกินไป และเส้นทางบริการของรถ Shuttle Bus ที่ยังไม่ครอบคลุม

นวลอนงค์ แยมขชาย (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการรถไฟฟ้า BMN ที่สถานีสยามสแควร์ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test, f-test และ LSD ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก คือด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับความพร้อมของตัวรถและอุปกรณ์ ด้านราคาเกี่ยวกับค่าโดยสารสำหรับนักเรียน นักศึกษา ด้านสถานที่เกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของสถานีรถไฟฟ้า ด้านส่งเสริมการบริการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมพิเศษและความเอาใจใส่ในการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นมิตร ด้านลักษณะทางกายภาพเกี่ยวกับความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานี และด้านกระบวนการเกี่ยวกับความรวดเร็วในการบริการ ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการแตกต่างกัน คือ อายุแตกต่างกันด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ อาชีพแตกต่างกันด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาด้านการส่งเสริมบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ด้านสภาพที่แตกต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สิริกาญจน์ สุขวานิช (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การผันแปร และการวิเคราะห์การจำแนกหมู่ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เหตุผลของการใช้บริการ และการรับรู้ข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร ส่วน เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ และความรู้ความเข้าใจ ไม่มี ความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร

สุนิภา งานสันติกุล (2543) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการรถไฟฟ้ามหานคร ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟฟ้าใต้ดิน) รวมถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นดังกล่าว โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตาและสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน มีจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 720 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ การวิเคราะห์ความผันแปร (ANOVA) การวิเคราะห์การจำแนกหมู่ (MCA)

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงและเพศชายในอัตราที่ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25-34 ปี ได้รับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพค้าขายและบริการ มีรายได้ 5,001 - 11,000 บาทต่อเดือน รับรู้ข่าวสารเรื่องระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน จากสื่อวิทยุและโทรทัศน์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้รถโดยสารประจำทาง และมีความต้องการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครอันเนื่องมาจากความสะดวก กลุ่มตัวอย่างยอมรับว่าการห้ามรถยนต์ส่วนบุคคลขับเพียงคนเดียววิ่งในเขตเมืองที่มีการจราจรคับคั่ง จะสามารถแก้ปัญหาการจราจรได้ทางหนึ่ง สำหรับความคิดเห็น

เกี่ยวกับโครงการรถไฟฟ้ามหานครเห็นว่า สามารถทำให้การจราจรและการเดินทางในกรุงเทพมหานคร สะดวกขึ้น ใช้เวลาในการเดินทางน้อยลง ซึ่งทำให้สุขภาพจิตของประชาชนดีขึ้น เพราะไม่ต้องหงุดหงิด และเครียด และถึงแม้ว่าขณะทำการก่อสร้างจะก่อให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดบ้าง แต่ก็เพียงชั่วคราวเท่านั้น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการรถไฟฟ้ามหานครนั้น พบว่า อายุ การศึกษา การรับรู้ อาชีพ รายได้ เพศ ความคิดเห็นในการแก้ปัญหาจราจร ความต้องการใช้บริการและประเภทยานพาหนะ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุษบา เสี่ยมงาม (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติและพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 24-32 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ผู้ใช้บริการมีทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีทัศนคติในเรื่องการมีลิฟต์และบันไดเลื่อน สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่ทุพพลภาพ และเครื่องปรับอากาศอยู่ในระดับดี และมีทัศนคติในเรื่องความพอเพียงของจำนวนสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน เส้นทางที่เปิดให้บริการครอบคลุมพื้นที่สำคัญ ที่นั่งสำหรับผู้โดยสารที่ทุพพลภาพ ตู้โทรศัพท์สาธารณะ ตู้ ATM ห้องน้ำ และร้านค้าปลีก อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการมีทัศนคติด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่องราคาที่ทำให้ส่วนลดเมื่อซื้อบัตรเติมเงิน และการคิดบริการราคาตามระยะทาง ผู้ใช้บริการมีทัศนคติด้านสถานีที่ให้บริการอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะเรื่องการจำหน่ายตั๋วผ่านเครื่องอัตโนมัติ และทำเลที่ตั้งสถานีที่ให้บริการ มีทัศนคติด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การให้ส่วนลดจากราคาปกติ มีทัศนคติด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะเรื่องการแต่งกายของพนักงาน ความสุภาพ มีมารยาท การให้คำปรึกษากับลูกค้า ความยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจในการให้บริการ มีทัศนคติในด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีทัศนคติในเรื่องการดูแลความสะอาดอยู่ในระดับดี แต่มีทัศนคติในเรื่องการถ่ายเทของอากาศ และการปลูกต้นไม้เพื่อความสวยงามอยู่ในระดับปานกลาง มีทัศนคติเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีทัศนคติด้านความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะในเรื่องประตูเข้า-ออกที่เป็นระบบอัตโนมัติ การติดตั้งระบบที่วิงจรปิด การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย การมีระบบสัญญาณฉุกเฉินบนขบวนขบวนรถ ระบบควบคุมการเดินรถ ระบบป้องกันอัคคีภัย

และระบบไฟฟ้าสำรอง นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยมีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ซึ่งจะใช้เวลา 16.00 – 20.00 น. และความถี่ที่ใช้บริการเฉลี่ย 8 วันต่อเดือน

2.5.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ

Yu-Jia Hu (2009: บทความงานวิจัย) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ “คุณภาพการให้บริการเป็นสื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดและความจงรักภักดีของลูกค้า : กรณีของร้านค้าปลีกในประเทศไต้หวัน” สรุปได้ว่า กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดมีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของลูกค้า การศึกษาครั้งนี้เป็นเชิงปริมาณเพื่อตรวจสอบอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาด และความภักดีของลูกค้า สำหรับลูกค้าในร้านค้าปลีกประเทศไต้หวัน ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าจากร้านค้าปลีกมาจากห่วงโซ่อุปทาน โดยผลการสำรวจ พบว่า ในการสำรวจวิเคราะห์ 200 คน ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ว่า ไม่มีผลกระทบสำหรับคุณภาพของการให้บริการระหว่างกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดและความจงรักภักดีของลูกค้า ทั้งนี้ผลยังระบุว่าส่วนประสมการตลาดและคุณภาพของการบริการอยู่บนความจงรักภักดีของลูกค้า

Debiprasad Mukherjee (2009) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของสื่อบุคคล ผู้มีชื่อเสียงที่มีต่อภาพลักษณ์ตราสินค้า (Impact of Celebrity Endorsements on Brand Image) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อบุคคลผู้มีชื่อเสียงและแบรนด์ที่มีชื่อเสียงและผลกระทบของผู้มีชื่อเสียงที่น่าเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีต่อพฤติกรรมซื้อของผู้บริโภค โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกบุคคลที่เกี่ยวข้องและจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ที่ได้จากเอกสาร บทความและงานวิจัยต่าง ๆ ผลการศึกษา พบว่าการใช้คนมีชื่อเสียงเพื่อเป็นพรีเซ็นเตอร์ให้กับสินค้าเป็นหนึ่งในเครื่องมือการตลาดที่นิยมมากที่สุดของการโฆษณา ซึ่งกลายเป็นเครื่องมือทางการตลาดในการสร้างการรับรู้ของผู้บริโภคที่ง่ายและรวดเร็ว

และเป็นสูตรสำเร็จในการสร้างภาพลักษณ์ทางการตลาดเพื่อการสร้างตราสินค้า โดยธุรกิจมักเลือกการนำผู้มีชื่อเสียงเพื่อโฆษณา และประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ แต่ก็พบว่ายากที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างผลิตภัณฑ์กับผู้บริโภคในระยะยาวได้

Parichat Chatdee (2009) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อการตลาด และภาพลักษณ์ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ไฮสปีดแบรนด์ (MARKETING PUBLIC RELATIONS STRATEGIES AND HOUSE BRAND MOBILE PHONE IMAGE) การศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อการตลาดของโทรศัพท์เคลื่อนที่ไฮสปีดแบรนด์ (2) เพื่อศึกษาการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ไฮสปีดแบรนด์ (3) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์เกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ไฮสปีดแบรนด์ (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ไฮสปีดแบรนด์และภาพลักษณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ไฮสปีดแบรนด์ โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกบุคคลที่เกี่ยวข้อง และจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ที่ได้จากเอกสาร บทความและงานวิจัยต่าง ๆ ผลการศึกษา พบว่า กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อการตลาดของโทรศัพท์เคลื่อนที่ไฮสปีดแบรนด์ มีการใช้กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อการตลาด 6 กลยุทธ์ คือ (1) กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ (2) กลยุทธ์การใช้สื่อ (3) กลยุทธ์การใช้ผู้มีชื่อเสียง และผู้นำเสนอ (4) กลยุทธ์การสร้างความน่าเชื่อถือ (5) กลยุทธ์การสร้างแตกต่างให้กับแบรนด์ (6) กลยุทธ์มอบสิทธิพิเศษสำหรับสื่อมวลชน ซึ่งการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ไฮสปีดแบรนด์ พบว่า มีการรับรู้ข่าวสารในระดับปานกลาง โดย สื่อที่ผู้บริโภคมีการรับรู้มากที่สุด คือ โทรทัศน์ มีการรับรู้ในระดับสูงสุด และรับรู้จากสื่อกิจกรรมในระดับต่ำสุด สำหรับภาพลักษณ์เกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ไฮสปีดแบรนด์ของผู้บริโภคพบว่า เป็นภาพลักษณ์เชิงบวก โดยมีภาพลักษณ์ด้านความคุ้มค่ากับราคามากที่สุด ส่วนภาพลักษณ์ที่ผู้บริโภคมีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ไฮสปีดแบรนด์ในเชิงลบ คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ไฮสปีดแบรนด์เหมาะที่จะเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องแรกของผู้บริโภค

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ และ เสนอแนะแนวทางการให้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย รูปแบบการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย เครื่องมือการวิจัย การรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “ ความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ” ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูล จากประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ใกล้กับสถานีรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบการวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ตัวแปรที่ศึกษา

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรตามรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามของนักศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีที่อยู่อาศัย ในเขตพื้นที่โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ มีทั้งหมด 16 สถานี ประกอบด้วย สถานีคลองบางไผ่ สถานีตลาดบางใหญ่ สถานีสามแยกบางใหญ่ สถานีบางพลู สถานีบางรักใหญ่ สถานีบางรักน้อยท่าอิฐ สถานีไทรม้า สถานีสะพานพระนั่งเกล้า สถานีแยกถนนพหลโยธิน 1 สถานีศรีพรสวรรค์ สถานีศูนย์ราชการนนทบุรี สถานีกระทรวงสาธารณสุข สถานีแยกติวานนท์ สถานีวงศ์สว่าง สถานีบางซ่อน และสถานีเตาปูน จำนวน 1,122,627 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามการกำหนดกลุ่มประชากรที่ได้กำหนดไว้แล้วข้างต้น คือ ประชาชนผู้มีที่อยู่อาศัย ในเขตพื้นที่โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ มีทั้งหมด 16 สถานี ประกอบด้วย สถานีคลองบางไผ่ สถานีตลาดบางใหญ่ สถานีสามแยกบางใหญ่ สถานีบางพลู สถานีบางรักใหญ่ สถานีบางรักน้อยท่าอิฐ สถานีไทรม้า สถานีสะพานพระนั่งเกล้า สถานีแยกถนนพหลโยธิน 1 สถานีศรีพรสวรรค์ สถานีศูนย์ราชการนนทบุรี สถานีกระทรวงสาธารณสุข สถานีแยกติวานนท์ สถานีวงศ์สว่าง สถานีบางซ่อน และสถานีเตาปูนจำนวน 400 คน ดังตารางที่ 2

ผู้วิจัยได้คำนวณตัวอย่างประชากรโดยยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% (Taro Yamane,1967) โดยใช้สูตร

$$N = \frac{n}{\frac{e^2}{N}}$$

โดยที่ N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด
 e คือ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %
 n คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

$$n = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}}$$

$$n = 399.86$$

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิเป็นสัดส่วนกับจำนวนประชากรทั้งหมดในชั้นภูมินั้น (Proportional to Size) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2553, หน้า 19) โดยใช้สูตร

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

โดยที่ n_i คือ ขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิ
 N_i คือ จำนวนประชากรของแต่ละชั้นภูมิ
 N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด
 n คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

ผู้วิจัยได้ขนาดตัวอย่างทั้งหมดของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ มีทั้งหมด 16 สถานี จำนวน 400 คน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้อาศัยใกล้กับสถานีรถไฟฟ้าจำนวน 16 สถานี

ชั้นภูมิที่	เขต	N_i	$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$
1	สถานีคลองบางไผ่	40,695	14
2	สถานีตลาดบางใหญ่	89,779	32
3	สถานีสามแยกบางใหญ่	121,159	43
4	สถานีบางพลู	49,063	17
5	สถานีบางรักใหญ่	5,170	2
6	สถานีบางรักน้อยท่าอิฐ	18,294	7
7	สถานีไทรมา้า	19,021	7
8	สถานีสะพานพระนั่งเกล้า	49,063	17
9	สถานีแยกถนนทพบุรี 1	263,507	94
10	สถานีศรีพรสวรรค์	49,063	17
11	สถานีศูนย์ราชการนนทบุรี	49,063	17
12	สถานีกระทรวงสาธารณสุข	49,063	17
13	สถานีแยกติวานนท์	49,063	17
14	สถานีวงศ์สว่าง	179,789	64
15	สถานีบางซ่อน	49,060	17
16	และสถานีเตาปูน	41,795	15
	รวม	1,122,647	400

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามเชิงปริมาณ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นประชาชนผู้มีที่อยู่อาศัย ในเขตพื้นที่โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อจะประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Closed-End Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Opened-End Questionnaire) ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกข้อมูลด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) ทั้งนี้ผู้วิจัยจะแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคล โดยเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานที่พักอาศัย และประสบการณ์การใช้รถไฟฟ้า

ส่วนที่ 2 บัญชีด้านทัศนคติ โดยเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ ทัศนคติ ด้านประโยชน์ และความจำเป็นของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ

ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ

ส่วนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3.3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับข้อมูลที่เพียงพอ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้รับมาออกแบบเพื่อสร้างเครื่องมือแบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูล และเมื่อร่างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะนำเสนอร่างแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3.3.3 ขั้นตอนการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของเนื้อหาแบบสอบถาม เมื่อผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถาม ที่ได้มีการปรับปรุงแล้ว ไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ จำนวน 3 ท่าน เพื่อดำเนินการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item-Objective Confrunce)

3.3.4 ขั้นตอนการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบ (Pilot test) กับกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะใกล้เคียงกับ

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยจำนวน 40 ชุด เพื่อทดสอบถึงความเข้าใจในคำถามเพื่อให้ได้ผลวิจัยที่ตรงกับวัตถุประสงค์ และเมื่อเก็บข้อมูลครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้วนั้น ผู้วิจัยนำผลที่ได้บางส่วนไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการทดสอบความสอดคล้องภายในของเครื่องมือ (Internal consistency) ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient alpha) ของ Cronbrach (วิเชียร เกตุสิงห์ 2537) โดยผลมาวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้วย SPSS โดยใช้วิธี Alpha - coefficient ได้ค่า $\alpha = 0.784$ ซึ่งแสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.4 การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากประชาชนผู้มีที่อยู่อาศัย ในเขตพื้นที่โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ มีทั้งหมด 16 สถานี ประกอบด้วย สถานีคลองบางไผ่ สถานีตลาดบางใหญ่ สถานีสามแยกบางใหญ่ สถานีบางพลู สถานีบางรักใหญ่ สถานีบางรักน้อยท่าอิฐ สถานีไทรม้า สถานีสะพานพระนั่งเกล้า สถานีแยกถนนพสุธา สถานีศรีพรสวรรค์ สถานีศูนย์ราชการนนทบุรี สถานีกระทรวงสาธารณสุข สถานีแยกติวานนท์ สถานีวงศ์สว่าง สถานีบางซ่อน และสถานีเตาปูน

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดชนิดของตัวแปร เกณฑ์การแปลผล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ โดยกำหนดค่านับสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติ โดยจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านทัศนคติ และระดับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ

ในการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ ผู้วิจัยจะกำหนดให้เป็นตัวแปรชนิดอัตราส่วน (Ratio Scale) โดยใช้มาตรฐานประมาณค่าตามเกณฑ์การวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งผู้วิจัยจะกำหนดค่าคะแนนการตอบคำถามระดับความคาดหวังไว้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าคะแนนการตอบคำถามระดับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ

คำตอบที่เลือก	คะแนนข้อคำถาม
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ผู้วิจัยกำหนดช่วงคะแนนและแปลความหมายของความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการ รถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ

โดยผู้วิจัยจะกำหนดช่วงคะแนนและความหมายไว้ 5 ช่วง โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

การแปลผลค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการ รถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อ ผู้วิจัยแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (รัตนาศิริพานิช 2530) โดยมีสูตร ดังนี้

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

จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถกำหนดความหมายของระดับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการ รถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การแปลความหมายค่าคะแนนระดับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการ รถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อ

ช่วงคะแนน	ความหมายระดับความคาดหวัง
4.21-5.00	มีความคาดหวังมากที่สุด
3.41-4.20	มีความคาดหวังมาก
2.61-3.40	มีความคาดหวังปานกลาง
1.81-2.60	มีความคาดหวังน้อย
1.00-1.80	มีความคาดหวังน้อยที่สุด

1.2 การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ (Independent - Sample T-Test) ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA (F – Test)) และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การแปลค่าสัมประสิทธิ์ (r .)

ค่าสัมประสิทธิ์มีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ซึ่งค่า r มีความหมายดังนี้

- ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม
- ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ความสัมพันธ์กันมาก

- ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

ความสัมพันธ์กันมาก

- ค่า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- ค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

ความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (0.71 ถึง 0.90) แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.31 ถึง 0.70 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

กลาง

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.30 และต่ำกว่า แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.00 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย. (2555). โครงข่ายระบบขนส่งมวลชน 10 สายทาง เพื่อ
อนาคต. ม.ป.ท.
- . (2555). ความก้าวหน้าของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงบางใหญ่-บางซื่อ. *จดหมาย
ข่าว*, 209, หน้า 2.
- . (2555). ความก้าวหน้างานโยธา โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ
(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก http://www.mrta.co.th/report_project/august.pdf (2012, Sep 13).
- . (2555). 11 คำถาม-คำตอบเกี่ยวกับ โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ
(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://www.mrta.co.th/11.htm#menu> (2012, Sep 13).
- ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร. (2555).
- คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี แถลงต่อรัฐสภา วัน
อังคารที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2554 (ออนไลน์).
- <http://www.thaishanghai.com/upload/download/picture/policy.pdf> (2012, Sep 13).
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษา
เฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกริก.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). เอกสารประกอบการบรรยายรายวิชา PS708
องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. 2536. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการ
แก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพัฒ
นบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนตุล. 2549. กฎหมายการปกครอง. พระนคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สถิต วงศ์สุวรรณค์. (2529). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: บำรุงสาส์นการพิมพ์.
สุวรรณณา จันทรประเสริฐ. (2538). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับเจตนาและพฤติกรรมการเลือก สถานภาพพยาบาล
คู่สัญญา

หลักของผู้ประกันตนในอำเภอบางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการพยาบาลสาธารณสุข สุขบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
คณะกรรมการฝ่ายประมวลเอกสารและจดหมายเหตุ ในคณะกรรมการอำนวยการจัดงานเฉลิมพระ
เกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว. **วัฒนธรรม พัฒนาการทางประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์และภูมิ
ปัญญา จังหวัดนนทบุรี.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2543.

รัตนา ศิริพูล. **นนทบุรี.** กรุงเทพฯ : บริษัท ต้นอ้อ ๑๕๕๕ จำกัด, 2543.

คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช) วันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2552

อานัญชัย รัตตกุล. (2551). นโยบายการขนส่งมวลชนของประเทศไทย: กรณีศึกษาระบบรถไฟฟ้าขนส่ง
มวลชนสาธารณะ. ปรัชญาคุชฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง
จรัญ บุรพรัตน์. (2533). ระบบการขนส่งมวลชนในอนาคตสำหรับประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร:
วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ.

อานัญชัย รัตตกุล. (2551). นโยบายการขนส่งมวลชนของประเทศไทย: กรณีศึกษาระบบรถไฟฟ้าขนส่ง
มวลชนสาธารณะ. ปรัชญาคุชฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง
จรัญ ตั้งไพศาลกิจ. (2535). แนวทางแก้ไขปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานครเมือง ปริมณฑล และ
ศูนย์กลางความเจริญในภูมิภาค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มาสเตอร์.

คำรบลักข์ สุรัสวดี. (2543). กรุงเทพมหานครกับการแก้ไขปัญหาการจราจร. กรุงเทพมหานคร:
สำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก.

ขงยุทธ์ สารสมบัติ, พ.ต.ต. (2537). นโยบายและแผนงานการจัดระบบการจราจรในปัจจุบัน.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตร.

สล้าง บุญนาค, พล.ต.ท. (2538). วิฤตการณ์การจราจรและแนวทางการดำเนินงานของ กรมตำรวจ.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตร.

www.abacsimba.com

Clay, R. (1998). **Chambers English Dictionary**. Great Britain: Bunay Sukkol Ltd.

Mondy, R.W., A. Shaplin and Premeaue, R.S. (1990). **Management and Organization Behavior**.
London: Allyn and Saron.

Schiffman, Leon G., Kanuk, Lislle L. (2000). **Consumer Behavior** (7th ed). Upper Saddle River,
NJ: Prentice-Hall.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.

Dictionary of education. New York: Mc Graw-Hill.

Gilmer, Van HallerB.1967. *Industrial psychology*. New York: Mc Graw-Hill. Good, Carter V. 1973.