

การประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ธันวาคม 2559

การประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)



สารนิพนธ์
ของ
ณภัตสรณ์ ภูวศิริวรรณตร์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ธันวาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ธันวาคม 2559

ณภัสสรณ์ ภาวศิริวรจันทร์. (2559). การประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). สารนิพนธ์ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รศ.ดร.วรพิทย์ มีมาก.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ(ขสมก) พื้นที่กรุงเทพมหานคร ผังธนบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ฟรี จำนวน 180 คน และพนักงาน ขสมก ผู้ให้บริการรถเมล์ฟรี จำนวน 60 คน รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ที่ผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง การทดสอบค่า T – test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่า ไค-สแควร์ โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า 1) การประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก) อยู่ในระดับดี 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการประเมินระบบ และการวางแผนงานนโยบายรถเมล์ฟรี ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ(ขสมก) แตกต่างกัน 3) ประชาชนผู้ใช้บริการ และพนักงาน ขสมก ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นในการประเมินเกี่ยวกับระบบ การวางแผนงานนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ การปรับปรุงนโยบาย และการยอมรับนโยบายรถเมล์ฟรี ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ(ขสมก) แตกต่างกัน 4) ประชาชนผู้ใช้บริการ และพนักงาน ขสมก ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับประเภทบุคคลที่ควร จะได้รับการบริการรถเมล์ฟรีว่า ควรให้บริการรถเมล์ฟรีกับผู้โดยสารทุกคนเหมือนปัจจุบัน

EVALUATION OF THE FARE-FREE TRANSIT BUS POLICY OF BANGKOK MASS
TRANSIT AUTHORITY (BMTA)

A large, faint watermark of the Srinakharinwirot University seal is centered on the page. The seal is circular with a scalloped outer edge. Inside, there is a grid pattern with a cross in the center. Thai text is written around the inner circle of the seal.

AN ABSTRACT
BY
NAPATSORN PUWASIRIWORACHAD

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Public Administration Degree in Public Policy
at Srinakharinwirot University

December 2016

Napatsorn Puwasiriworachad. (2016). *Evaluation of the Fare-Free Transit Bus Policy of Bangkok Mass Transit Authority (BMTA)*. M.P.A.(Public Policy). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Master Project Supervisor : Assistant Professor Dr. Worapit Meemak., 105page.

This research aimed to study the evaluation of the Fare-Free Transit Bus Policy of Bangkok Mass Transit Authority (BMTA), Thonburi Bus Operation Zone. The sample sizes, totally two hundred and forty persons, comprised of one hundred and eighty fare-free transit bus passengers and sixty BMTA officials responsible for fare-free transit bus. Reliability-tested rating scale questionnaire was research instrument. Collected data were analyzed through descriptive statistics (frequency, mean, percentage, and standard deviation) and inferential statistics (t-test, One-Way ANOVA, and Chi-Square), with the significance level of 0.05.

The findings are as follows; 1) The overall results of BMTA's Fare-Free Transit Bus Policy are in a good level. 2) Samples with different personal characteristics have different opinions on the system and policy planning of BMTA's Fare-Free Transit Bus Policy. 3) The passengers and the BMTA officials have different opinions on BMTA's Fare-Free Transit Bus Policy regarding the system, policy planning, policy implementation, policy improvement, and acceptance. 4) Of whom eligible to gain the benefit, both samples have congruent opinions that the policy should be available free for every passenger as the present.

สารนิพนธ์
เรื่อง
การประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ(ขสมก)
ของ
ณภัตสรณ์ ภูวศิริวรรณตร์

ได้รับการอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์จัตราชัย เอกปัญญาสกุล)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.2559

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
ประธาน(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก) (อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ ไสยสมบัติ)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ประพีร์ อภิชาติสกุล)

ประกาศคุณูปการ

การวิจัยเรื่องการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก) ดำเนินการสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความเมตตากรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่คอยอบรมสั่งสอน ให้ความรู้ และคำแนะนำที่ดีต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความ สมบูรณ์ และทำให้ผู้วิจัยบรรลุเป้าหมายหนึ่งของชีวิต ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตาของท่าน ขอร้องถึงพระคุณ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อ.ดร.เพชรรัตน์ ไสยสมบัติ และ อ.ดร.ประพีร์ อภิชาติสกุล อาจารย์ ประจำคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้กรุณาให้ข้อคิด คำแนะนำ รวมทั้งการ ตรวจแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ อันส่งผลให้สารนิพนธ์นี้มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่จากองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ(ขสมก) ทุกท่านที่คอย ช่วยเหลือให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์และอำนวยความสะดวกต่างๆ จนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอขอบความสำเร็จ และคุณค่าของสารนิพนธ์ฉบับนี้ แต่ คุณพ่อชัยโรจน์ คุณอาพิมพ์ชนา ภูวศิริวรจันทร์ รวมถึงญาติพี่น้องทั้งครอบครัวภูวศิริวรจันทร์ ที่เป็นกำลังใจและให้การ สนับสนุนในด้านการศึกษาให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด

ณภัสสรณ์ ภูวศิริวรจันทร์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความสำคัญและความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
คำถามในการวิจัย	3
สมมุติฐานในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	28
รูปแบบการวิจัย	28
ประชากรที่วิจัย	28
กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง	28
เครื่องมือในการวิจัย	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูล / สถิติที่ใช้	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1.....	34
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2.....	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3.....	70
 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
สรุปผลการศึกษา.....	73
การอภิปรายผล.....	77
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	62
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	63
 บรรณานุกรม.....	84
 ภาคผนวก.....	88
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	89
ภาคผนวก ข ตารางหาความเชื่อมั่น.....	96
ภาคผนวก ค ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก).....	98
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	111

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี.....	34
2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการ ประเมิน ระบบ.....	38
3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการ ประเมินการวางแผนงาน.....	39
4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการ ประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	40
5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการ ประเมินการ ปรับปรุงนโยบาย.....	41
6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการ ประเมินการยอมรับนโยบาย.....	42
7 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนิน นโยบายรถเมล์ ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนก ตามเพศ.....	43
8 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนิน นโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนก ตามอายุ.....	44
9 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนิน นโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	45
10 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนิน นโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนก ตามอาชีพ.....	46
11 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนิน นโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	47

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใช้บริการรถเมล์ฟรี เกี่ยวกับการ ประเมินการดำเนินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนกตามประเภทของบุคคลที่ควรได้รับบริการรถเมล์ฟรี.....	52
13 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ผู้ให้บริการ นโยบาย รถเมล์ฟรี.....	54
14 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการประเมินระบบ.....	55
15 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการประเมินการวางแผนงาน.....	57
16 การวิเคราะห์ความคิฐเห็นของพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	58
17 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการประเมินการปรับปรุงนโยบาย.....	59
18 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้าน การประเมินการยอมรับนโยบาย.....	60
19 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนิน นโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนก ตามเพศ.....	61
20 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนิน นโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนกตามอายุ.....	62
21 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนิน นโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	64
22 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนิน นโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	66

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 วิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี 5 ด้านจำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง.....	70
24 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการประเมินนโยบายเกี่ยวกับประเภทบุคคลที่ควรจะได้รับ การบริการรถเมล์ฟรี จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง.....	72
25 การประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีของกลุ่มตัวอย่าง.....	74
26 ความแตกต่างของคุณสมบัติส่วนบุคคลของประชาชนผู้ให้บริการนโยบาย รถเมล์ฟรี.....	75
27 ความแตกต่างของคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบาย รถเมล์ฟรี.....	76

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมา

การปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบเศรษฐกิจของประเทศ จากรูปแบบของการค้าระหว่างประเทศแบบเดิมที่เป็นระบบการค้าแบบคุ้มกัน เปลี่ยนเป็นระบบการค้าแบบเสรีภายใต้การควบคุม โดยผ่านการเจรจาข้อตกลงทางการค้ากับประเทศคู่ค้า ที่เรียกกันย่อๆ ว่า การเจรจา FTA ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสถานะเศรษฐกิจครั้งสำคัญ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดกระแสการไหลเวียนของเงินทุน เกิดการเปลี่ยนแปลงระดับราคาสินค้าอุปโภคบริโภคภายในประเทศที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้มูลค่าของเงินลดลง เรียกว่าภาวะการณ์นี้ว่า “ภาวะเงินเฟ้อ” การที่ระดับราคาสินค้าอุปโภคบริโภคเพิ่มสูงขึ้น มีสาเหตุมาจากต้นทุนการผลิตที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะน้ำมัน ซึ่งเป็นวัตถุดิบที่ต้องนำเข้ามาจากต่างประเทศและเป็นสารตั้งต้นในการผลิตสินค้าหลายชนิด จะเห็นได้จากการปรับเปลี่ยนราคาขายปลีกเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จากราคาลิตรละประมาณ 13-14 บาท ในช่วงปี 2545 เป็นลิตรละ 25-26 บาท ในช่วงปี 2549 และลิตรละ 36-39 บาท ในช่วงปี 2556 เพิ่มขึ้นเกินเท่าตัว และมีแนวโน้มจะเพิ่มสูงขึ้นต่อเนื่อง ดังนั้นเมื่อราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้น ราคาสินค้าทุกชนิดที่ต้องมีน้ำมันเข้ามาเป็นต้นทุนการผลิตก็จะเพิ่มสูงขึ้นด้วย สถานการณ์นี้มีผลกระทบต่อประชาชนผู้มีรายได้น้อย ผู้ที่มีรายได้น้อย และผู้มีรายได้ไม่แน่นอนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะค่าใช้จ่ายต่างๆ จะสูงขึ้นเนื่องจากสินค้าแพงขึ้น แต่รายได้ที่เป็นตัวเงินยังคงเดิมหรือเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนในการครองชีพ

กรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นฐานเศรษฐกิจหลักของประเทศ และเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจที่สำคัญของอาเซียน มีบทบาทหรือสัดส่วนในการผลิตคิดเป็นร้อยละ 21 ของผลผลิตรวมของประเทศโดยกรุงเทพมหานครมีจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎร 5,676,765 คน (ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2558) ถ้ารวมประชากรแฝง จำนวนประชากรจะอยู่ที่ 8,839,022 คน หรือประมาณร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ นอกจากนี้หากนับรวมประชากรที่เดินทางจากปริมณฑลโดยรอบเข้ามาทำงานในกรุงเทพฯ ตลอดจนชาวต่างชาติที่คาดว่าอาจมีจำนวนราว 500,000 คน (ทั้งที่พำนักในกรุงเทพฯ และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแต่ละวัน) ด้วยแล้วนั้น อาจกล่าวได้ว่า ในแต่ละวันกรุงเทพฯ ต้องรองรับผู้คน que เข้ามารวมตัวกันทำกิจกรรมเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ มากถึงกว่า 10 ล้านคน

ประชาชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่อาศัยระบบขนส่งสาธารณะในการเดินทาง โดยรถเมล์เป็นขนส่งมวลชนระบบหลักที่ประชาชนนิยมเลือกใช้บริการ เมื่อเกิดภาวะเงินเฟ้อ และการเพิ่มขึ้นของราคาน้ำมัน ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

(ขสมก.) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงคมนาคม ที่มีหน้าที่จัดบริการรถโดยสารประจำทาง เพื่อรับส่งประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในการรับภาระค่าน้ำมันที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพราะ ขสมก. เป็นบริการสาธารณะที่ไม่ได้หวังสร้างผลกำไร ทำให้ไม่สามารถปรับค่าโดยสารได้ง่าย และมีปัญหามาระหีนี่สืบเนื่องมาจากการดำเนินงานขาดทุนสะสมมาหลายปี เมื่อมาเจอกับสภาวะเศรษฐกิจเช่นนี้ ทำให้องค์การต้องรับภาระเพิ่มขึ้นอีกเท่าตัวและแทบจะประคองตัวไปไม่รอด

รัฐบาลโดยกระทรวงคมนาคม ที่มีนายสมัคร สุนทรเวช เป็นนายกรัฐมนตรี จึงได้เริ่มนโยบายมาตรการรถเมล์ฟรีขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและผู้ประกอบการ เป็น 1 มาตรการในนโยบาย “6 มาตรการ 6 เดือนฝ่าวิกฤติเพื่อคนไทยทุกคน” เริ่มดำเนินการครั้งแรกวันที่ 1 สิงหาคม 2551 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยบรรเทาภาระค่าครองชีพของประชาชนในด้านการเดินทาง ด้วยการจัดรถเมล์ธรรมดาไม่ปรับอากาศ ให้บริการประชาชนโดยไม่คิดค่าบริการ เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และช่วยเหลือผู้ประกอบการด้วยการรับภาระการจ่ายเงินชดเชยด้านค่าใช้จ่ายของการดำเนินโครงการ ให้แก่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เดือนละกว่า 250 ล้านบาท มาตรการนี้ได้รับการตอบรับจากประชาชนจำนวนมาก เนื่องจากการดำเนินโครงการสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน รัฐบาลจึงให้ความสำคัญต่อโครงการนี้อย่างยิ่ง เห็นได้จากการต่ออายุโครงการมาจนถึงปัจจุบัน

นโยบายรถเมล์ฟรี เป็นนโยบายสำคัญที่ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2551 อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งสิ้น 16 ระยะ โดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ(ขสมก.) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงคมนาคม เป็นผู้ที่มีหน้าที่จัดบริการรถโดยสารธรรมดาในโครงการรถเมล์ฟรี จำนวน 800 คัน ใน 85 เส้นทาง (75 เส้นทางปกติและ 10 เส้นทางเพิ่มเติม) มีผู้ได้รับประโยชน์เมื่อสิ้นสุดระยะที่ 12 (ณ วันที่ 30 กันยายน 2556) รวมทั้งสิ้น 722.00 ล้านคน เฉลี่ยเดือนละ 11.65 ล้านคน และมีการจ่ายงบประมาณจนสิ้นสุดระยะที่ 12 (ณ วันที่ 30 กันยายน 2556) รวมทั้งสิ้น 13,980.84 ล้านบาท เฉลี่ยเดือนละ 225.50 ล้านบาท คิดเป็นค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 19.36 บาทต่อคน (วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง .2556: 2)

ฝั่งธนบุรีเป็นพื้นที่สำคัญทางเศรษฐกิจ มีเขตติดต่อกับปริมณฑลซึ่งมีโรงงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิตจำนวนมาก ประชาชนส่วนใหญ่ยังใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในการเดินทางไปทำงานเป็นประจำโดยเฉพาะรถเมล์ฟรี เนื่องจากประชาชนกว่าร้อยละ 60 เป็นคนต่างจังหวัดหรือแรงงานต่างถิ่นที่มาทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมหรือรับจ้างทั่วไป เป็นทั้งกลุ่มผู้มีรายได้ประจำ กลุ่มผู้มีรายได้น้อย และกลุ่มผู้มีรายได้ไม่แน่นอน นอกเหนือจากนั้นจะเป็นกลุ่ม

ผู้ให้บริการในสาขาอาชีพอื่นๆ หรือกลุ่มที่ไม่มีรายได้ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นผู้ที่ใช้บริการและได้รับผลประโยชน์จากโครงการรณรงค์ฟรีโดยตรง ในขณะเดียวกันการดำเนินมาตรการดังกล่าวที่ผ่านมา ยังคงมีปัญหาคอขวดหลายด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการเงินรถ คุณภาพการให้บริการ และความโปร่งใสในการดำเนินการ อีกทั้งยังมีความเห็นจากนักวิชาการและสื่อสาธารณะเกี่ยวกับความจำเป็นและความเหมาะสมของการดำเนินมาตรการในภาวะการณ์ปัจจุบัน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจถึงการประเมินผลการดำเนินงานรณรงค์ฟรีไปปฏิบัติ ในประชาชนผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร เกี่ยวกับปัญหาด้านระบบการให้บริการ งบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ความเหมาะสมของนโยบาย รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินนโยบายนี้ โดยสามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการโครงการรณรงค์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก..) ได้อย่างเหมาะสม ส่งเสริมให้เกิดการใช้บริการขนส่งสาธารณะในวงกว้าง รวมทั้งให้เกิดเป็นมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืนในอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อประเมินการดำเนินงานนโยบายรณรงค์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในพื้นที่ฝั่งธนบุรี

1.3 คำถามการวิจัย

1.3.1 นโยบายรณรงค์ฟรีประสบผลสำเร็จหรือไม่

1.3.2 ปัจจัยด้านใดบ้างที่มีผลต่อการประเมินนโยบายรณรงค์ฟรี

1.4 สมมติฐานในการวิจัย

1.4.1 การประเมินนโยบายรณรงค์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อยู่ในระดับดี

1.4.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการประเมินการดำเนินงานนโยบายรณรงค์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงหรือสนับสนุนการดำเนินนโยบายรณรงค์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

2. นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางวางแผนพัฒนาระบบการดำเนินงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์จริง เพื่อเพิ่มการยอมรับในโครงการรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

1.6 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้ใช้บริการและพนักงานผู้ให้บริการโครงการรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) พื้นที่ฝั่งธนบุรี ที่ใช้เส้นทางเดินรถของรถเมล์ฟรีใน 18 เส้นทาง

1.5.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้ใช้บริการและพนักงานผู้ให้บริการโครงการรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) พื้นที่ฝั่งธนบุรี ที่ใช้เส้นทางเดินรถของรถเมล์ฟรีใน 9 เส้นทาง ได้แก่ เส้นทางรถเมล์สาย 7(คลองขวาง-หัวลำโพง)สาย 80ก.(หมู่บ้าน วปอ.11-บางกอกใหญ่)สาย 84(อ้อมน้อย-คลองสาน)รถเมล์สาย 21(วัดคู่สร้าง -จุฬาฯ) สาย 82(พระประแดง-สนามหลวง) สาย105(มหาชัยเมืองใหม่-คลองสาน)สาย 3 (หมอชิต-คลองสาน) สาย 42(วงกลมท่าพระ -เสาชิงช้า) สาย 111(วงกลม-เจริญนคร-บุคคโล)ขนาดตัวอย่างเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 240 คน แยกเป็นประชาชนผู้ใช้บริการจำนวน 180 คน จาก 9 เส้นทาง ๆละ 20 คน และพนักงานผู้ให้บริการ จำนวน 60 คน จาก 9 เส้นทาง ๆละ 6-7 คน

1.5.3 ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือน มิถุนายน 2559 ถึง ตุลาคม 2559

1.5.4 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ สถานะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ประเภทของบุคคลที่ควร ได้รับการบริการรถเมล์ฟรี

ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในการศึกษารูปแบบการประเมินของ มาร์วิน ซี. อัลคิน (Marvin C. Alkin) ประกอบด้วยการประเมิน 5 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 การประเมินระบบ

2.2 การประเมินการวางแผนโครงการ

2.3 การประเมินการนำโครงการไปปฏิบัติ

2.4 การประเมินการปรับปรุงโครงการ

2.5 การประเมินการยอมรับโครงการ

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการทางวิทยาศาสตร์หรือการใช้วิธีวิจัย เพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริงและมีความเชื่อถือได้ของโครงการ หาข้อบกพร่องหรือผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร แล้วพิจารณาตัดสินว่าโครงการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์หรือประสบผลสำเร็จ ตลอดจนสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทำการประเมิน 5 ด้าน ดังนี้

1. การประเมินด้านระบบ หมายถึง การประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการวัตถุประสงค์ของนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ปัญหาอุปสรรค และสภาพแวดล้อม ว่ามีเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

2. การประเมินด้านการวางแผนโครงการ หมายถึง การประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการเกี่ยวกับการวางแผนของนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ซึ่งประกอบด้วย บุคลากร สถานที่ เวลา และวัสดุอุปกรณ์ ว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

3. การประเมินด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ หมายถึง การประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการว่าพนักงานที่ให้บริการและองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีการดำเนินงาน การปฏิบัติงาน และการใช้ทรัพยากร มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

4. การประเมินด้านการปรับปรุงโครงการ หมายถึง การประเมินความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ว่าควรปรับปรุงโครงการมากน้อยเพียงใด

5. การประเมินด้านการยอมรับโครงการ หมายถึง การประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ได้รับความพึงพอใจ และการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการมากน้อยเพียงใด

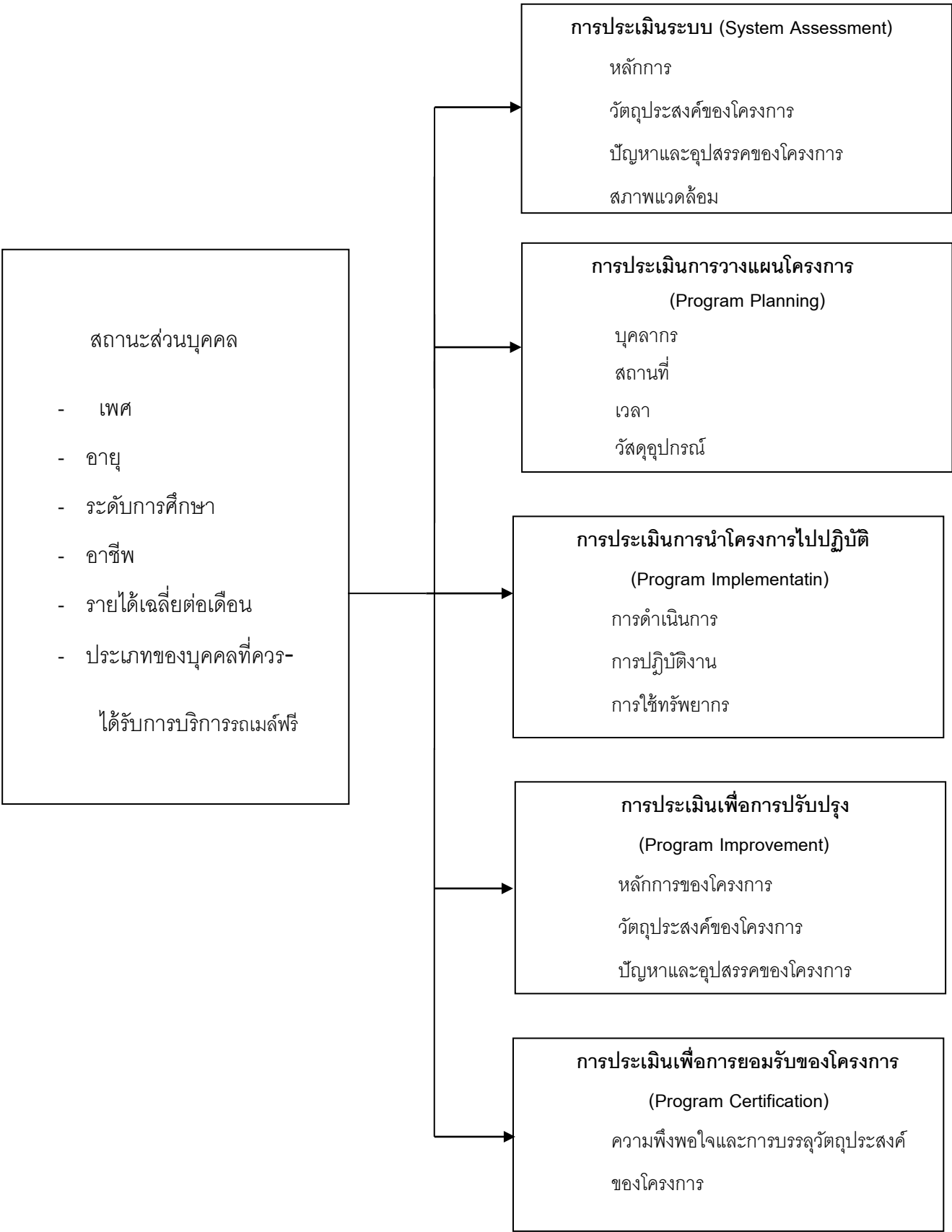
รถเมล์ฟรี หมายถึง รถโดยสารประจำทางไม่ปรับอากาศ ที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จัดบริการให้ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยไม่ต้องเสียค่าโดยสาร ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2551

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงคมนาคมจัดตั้งขึ้นโดย พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พุทธศักราช 2519 (ประกาศใช้เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม) มีหน้าที่จัดบริการรถโดยสารประจำทาง เพื่อรับส่งประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนครปฐม จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดสมุทรสาคร

1.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการยอมรับของประชาชนที่มีต่อโครงการรถไฟฟ้า ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) กระทรวงคมนาคม : กรณีศึกษาประชาชนฝั่งธนบุรีและปริมณฑล ผู้ศึกษาได้ ทบทวนเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการการให้บริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ

1.1 ความหมายของการประเมินโครงการ

นิตา ชูโต (นิตา ชูโต. 2527: 6) ให้ความหมายของโครงการว่า หมายถึง ความคิดแนวทางหรือกิจกรรมหรือผลรวมที่เกิดจากกิจกรรมที่ได้จัดวางไว้ในงบประมาณนั้นๆ แนวคิดการจัดกิจกรรมหรือกลุ่มของกิจกรรมที่ดำเนินการอย่างมีระบบ ระเบียบ มีงบประมาณ และระยะเวลาการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2537: 1) ได้ให้ความหมายว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินโครงการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้ทราบข้อบกพร่อง จุดเด่น จุดด้อย ของโครงการและทราบว่าโครงการได้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายเพียงใด และที่สำคัญช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการนำไปใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ประทุม รอดประเสริฐ (2539: 73) ได้ให้ความหมายของการประเมินโครงการ ว่า หมายถึง กระบวนการทางวิทยาศาสตร์หรือการใช้วิธีวิจัย เพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริง และมีความเชื่อถือได้ของโครงการ แล้วพิจารณาตัดสินว่าโครงการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ และด้วยคุณภาพของความสำเร็จนั้นเช่นใด

ณรงค์ นันทวรรณ (2547 : 381) ได้กล่าวว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ความหมายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความต้องการ การหาแนวทางวิธีการปรับปรุงวิธีการจัดการเกี่ยวกับโครงการ และหาผลที่แน่ใจว่าเกิดจากโครงการ เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของโครงการให้ดียิ่งขึ้น

สุวิมล ตรีภานันท์ (2547: 2-3) ได้กล่าวว่า การประเมินโครงการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถใช้ในการพิจารณา การดำเนินการ ซึ่งจะทำให้การดำเนินการเป็นไปได้อย่างทัน่วงที่

จิระศักดิ์ สารรัตน์ (2551: 8-9) ได้กล่าวถึงความหมายของการประเมินโครงการ ว่าการประเมินโครงการเป็นการประเมินที่ซับซ้อน จะต้องมีความละเอียด มีทักษะกว้างว่าจะทำการประเมินจุดใด และในรูปแบบใด และการประเมินโครงการจะต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าจะประเมินอะไร การหาข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็นในการประเมินโครงการ การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อกำหนดเกณฑ์ และกำหนดเครื่องมือในการประเมินต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ การวิเคราะห์ผล ของการประเมินจะต้องทำอย่างระมัดระวัง และมีความเที่ยงตรง เพื่อพิจารณาปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงโครงการให้เหมาะสมต่อไป

เชาว์ อินโย (2553: 4) ได้กล่าวว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินคุณค่า โดยการค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากชุดกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างมีระบบมาประกอบการตัดสินใจ ตีค่าผลการดำเนินการนั้นว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการที่เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์เกี่ยวกับโครงการอย่างเป็นระบบ ทุกขั้นตอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจว่าจะปรับปรุงหรือควรดำเนินโครงการต่อไป เพื่อให้โครงการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

รูปแบบการประเมินโครงการ

สมบัติ สุวรรณพิทักษ์ (2531: 66-67) รูปแบบของการประเมินโครงการ หมายถึง กรอบแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และวิธีการประเมินผล รูปแบบการประเมินโครงการแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

- 1) รูปแบบที่ยึดจุดมุ่งหมายเป็นหลัก กล่าวคือ ในการประเมินโครงการจะยึดเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายสำคัญ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Tyler) และรูปแบบการประเมินของแฮมมอนด์ (Hammond)

- 2) รูปแบบที่ยึดหลักเกณฑ์ภายนอกเป็นหลัก เป็นรูปแบบที่ใช้ตัดสินคุณค่า ได้แก่ รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน (Scriven) และรูปแบบการประเมินของสเตค (Stake)

- 3) รูปแบบที่ยึดหลักเกณฑ์ภายในเป็นหลัก ได้แก่ รูปแบบการประเมินโครงการของสมาคมชาวภาคกลางเหนือของอเมริกา

- 4) รูปแบบที่ช่วยในการตัดสินใจ เป็นรูปแบบการประเมินโครงการที่ช่วยในการหาข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินโครงการต่างๆ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) รูปแบบการประเมินของมาร์วิน ซี. อัลคิน (Alkin) และรูปแบบการประเมินของโพรวูส (Provus)

รัตน์ บัณฑิต (2541: 10) รูปแบบในการประเมินจากนักประเมินหลาย ๆ คน สรุปได้ 7 แนวทาง ดังนี้

1) การประเมินเพื่อตรวจสอบกับวัตถุประสงค์ (Goal Attainment Model) ของไทเลอร์ เป็นการประเมินเพื่อ ตรวจสอบว่า ผลการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่มุ่งเน้นที่การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาที่มีขั้นตอนเริ่มจากการร่วมกันกำหนดจุดมุ่งหมาย เขียนจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรม ทดสอบก่อน และทดสอบหลัง เปรียบเทียบคะแนนจากการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง และนำมาปรับปรุง

2) การประเมินเพื่อตรวจสอบกับวัตถุประสงค์และสภาพข้างเคียง (Goal and Side Effect Attainment Model ของ Cronbach) เป็นการประเมินเพื่อสร้างสารสนเทศในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงรายวิชา มีการประเมินด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมากกว่าการประเมินของไทเลอร์

3) การประเมินแบบเทียบผล (Countenance Model) ของ Stake เป็นการประเมินในรูปของ 3 ประเด็นหลัก คือ ปัจจัยเบื้องต้นหรือสิ่งนำ (Antecedence) การปฏิบัติ (Transactions) และผลลัพธ์ (Outcome) โดยแบ่งวิธีการเป็น 2 เมตริก ประกอบด้วย การบรรยาย และเมตริกการตัดสินใจคุณค่า และใช้เมตริกทั้งสองพิจารณาใน 2 ประเด็น คือ

3.1 การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเบื้องต้น การปฏิบัติ และผลลัพธ์

3.2 การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวัง และส่วนที่เกิดขึ้นจริง และเปรียบเทียบผลที่ได้จากโครงการเป็น 2 แบบ คือ

การเปรียบเทียบสัมบูรณ์ (Absolute Comparison) เป็นการนำผลที่ได้จากโครงการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

การเปรียบเทียบสัมพัทธ์ (Relative Comparison) เป็นการนำผลที่ได้จากโครงการไปเปรียบเทียบกับโครงการในลักษณะเดียวกันที่ประสบความสำเร็จ

4) การประเมินความก้าวหน้า และผลสรุป (Formative and Summative Evaluation) ของ สคริปเวน (Scriven) เป็นการประเมินโครงการที่แยกเป็น 2 ส่วน คือ

4.1 การประเมินความก้าวหน้าของโครงการ (Formative Evaluation)

4.2 การประเมินผลสรุปของโครงการ (Summative Evaluation)

5) การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนโครงการ (Evaluation of On-going Programs in the Public School System) ของโพรวุส (Provus) เป็นการประเมินที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนต่างๆ ของโครงการที่เป็นจริง (Actual Program) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การเตรียมปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน ผลผลิตที่ได้จากโครงการ การวิเคราะห์การลงทุนและนำมาเปรียบเทียบกับ โครงการมาตรฐาน (Standard Criterion Program) ถ้าพบว่าไม่

สอดคล้องจะพิจารณาหาทางเลือก 3 ทาง คือ ยุติโครงการ หรือเปลี่ยนแปลงหรือกลับไปเริ่มต้นใหม่ เมื่อสอดคล้องแล้วจึงดำเนินการในกิจกรรมต่อไป

6) รูปแบบการประเมินผลโดยใช้รูปแบบการประเมินชีพ (CIPP Model) (รัตนะ บัวสนธิ. 2541; หน้า 111-112.) แดเนียล สตัฟเฟิลบีม (Daniel Stufflebeam) และคณะ ซึ่งเป็นสมาชิกในสมาคม Phi Delta Kappa ทั้งนี้ สตัฟเฟิลบีมให้ความหมายของการประเมินว่า หมายถึง “กระบวนการวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจต่อทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่

คำว่า CIPP มาจากคำย่อของส่วนประกอบต่างๆ ของโครงการที่จะทำการประเมินได้แก่

C (Context Evaluation) คือ การประเมินสภาวะแวดล้อมของโครงการ ซึ่งหมายถึง การประเมินเกี่ยวกับสิ่งที่จะเป็นส่วนสำคัญในการช่วยกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นสิ่งที่อยู่ภายนอกโครงการแต่มีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการ ได้แก่ ความต้องการของชุมชนและกลุ่มเป้าหมายที่จะรับบริการจากโครงการ จำนวนประชาชน กระแสทิศทางของสังคมและการเมือง สภาพเศรษฐกิจและปัญหาของชุมชน ตลอดจนนโยบายของหน่วยงานระดับบนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

I (Input Evaluation) คือ การประเมินปัจจัยนำเข้าของโครงการ หมายถึง การประเมินทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการนำมาใช้ในการดำเนินโครงการ กำลังคนหรือจำนวนบุคคลที่ต้องใช้งบประมาณและแหล่งเงินทุนสนับสนุน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อาคารสถานที่ เครื่องมือ และ ครุภัณฑ์ การประเมินปัจจัยนำเข้าจะช่วยให้การพิจารณาตัดสินใจว่าโครงการนั้น ๆ มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติที่จะทำให้วัตถุประสงค์ของโครงการบรรลุหรือไม่และช่วยให้เกิดการวางแผนการจัดกิจกรรมของโครงการได้อย่างเหมาะสม

P (Process Evaluation) คือ การประเมินกระบวนการดำเนินงานของโครงการ เป็นการประเมินเกี่ยวกับวิธีการจัดกิจกรรมของโครงการ การนำปัจจัยนำเข้ามาใช้เหมาะสมมากน้อยเพียงไรเป็นไปตามลำดับขั้นตอนหรือไม่ กิจกรรมที่จัดขึ้นจะก่อให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการหรือมีอุปสรรคใด ๆ เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้รัดกุมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

P (Product Evaluation) คือ การประเมินผลผลิตของโครงการ เป็นการประเมินเกี่ยวกับผลที่ได้รับทั้งหมดจากการดำเนินโครงการว่าได้ผลมากน้อยเพียงไร เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้หรือไม่ การประเมินผลผลิตจะมีการนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ที่จะเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการ การประเมินในส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการตัดสินใจปรับปรุงขยายโครงการนำไปใช้ต่อเนื่องต่อไป และเพื่อล้มเลิกโครงการ

7) แนวคิดศูนย์กลางเพื่อการศึกษา ในการประเมินผลโครงการ (Center for the Study of Evaluation Approach) ของมาร์วิน ซี. อัลคิน (Alkin) เป็นการประเมินโครงการที่แบ่งเป็น 5 ด้าน (สมคิด พรหมจ้อย. 2550: 53-54, อ้างอิงจาก Marvin C. Alkin.1969)

มาร์วิน ซี. อัลคิน ได้เสนอรูปแบบการประเมิน เรียกว่า CSE (Center for the study of Evaluation Approach) จุดเน้นของการประเมินตามแนวคิดของมาร์วิน ซี. อัลคิน คือ การประเมินเพื่อการตัดสินใจ มาร์วิน ซี. อัลคิน ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า เป็นกระบวนการกำหนดขอบเขตของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การเลือกข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสม การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การจัดทำรายงานสรุปให้กับผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของโครงการ

จากความหมายของการประเมินตามแนวคิดของอัลคินนั้น การประเมินจะประกอบด้วยการจัดหาและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจในการประเมินจำเป็นจะต้องประเมินในเรื่องต่างๆ 5 ด้าน ดังนี้

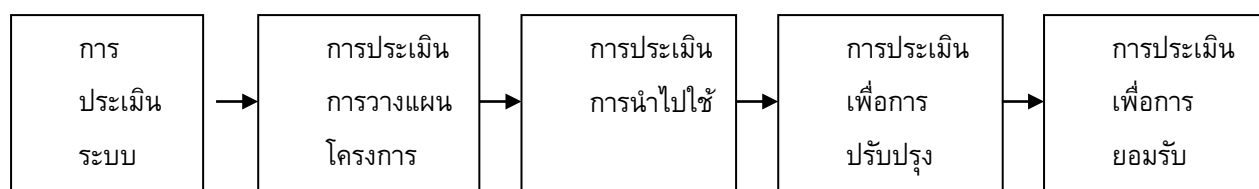
1. การประเมินระบบ (System Assessment) เป็นการอธิบายหรือพรรณนาสภาพของระบบเพื่อเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริง กับความคาดหวังที่จะเกิดขึ้น การประเมินระบบจะช่วยให้เราสามารถกำหนดขอบเขต และวัตถุประสงค์ที่เหมาะสม สิ่งที่จะต้องศึกษาได้แก่ ความต้องการของประชาชน ชุมชนและสังคมที่มีต่อสภาพการณ์ปัจจุบัน สำหรับการประเมินระบบแต่ละส่วนจำเป็นต้องใช้เทคนิควิธีการต่างๆ กัน

2. การประเมินการวางแผนโครงการ (Program Planning) เป็นการประเมินก่อนที่จะมีการดำเนินโครงการ เพื่อหาข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการตัดสินใจพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสมของโครงการ นักประเมินต้องหาข้อมูลที่แสดงความคาดหวังที่จะบรรลุเป้าหมาย พร้อมกับประเมินผลที่จะได้รับการใช้วิธีการดำเนินงานต่างๆ ด้วย เพื่อให้สามารถเห็นข้อเปรียบเทียบในการหาทางเลือกที่เหมาะสมโดยใช้วิธีการที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของปัญหา โดยทั่วไปจะใช้ในการประเมินจากเกณฑ์ภายนอก และจากเกณฑ์ภายใน

3. การประเมินการนำไปใช้เพื่อการดำเนินโครงการ (Program Implementation) เป็นการประเมินขณะที่โครงการกำลังดำเนินงาน เพื่อตรวจสอบดูว่า การดำเนินโครงการนั้นเป็นไปตามขั้นตอนต่างๆ ที่ได้วางแผนไว้หรือไม่ ผลที่เกิดขึ้นมีความสอดคล้องกับสิ่งที่วางแผนไว้ หรือคาดหวังไว้เพียงไร

4. การประเมินเพื่อปรับปรุงโครงการ (Program Improvement) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อมูลที่จะใช้ในการดำเนินโครงการให้บรรลุจุดมุ่งหมาย และมีผลที่ไม่คาดคิดมาก่อนเกิดขึ้นบ้างหรือไม่ ดังนั้นนักประเมินจึงมีบทบาทสำคัญในการที่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในทุกๆ ด้านของโครงการ ตลอดจนผลกระทบของโครงการที่มีต่อโครงการอื่นเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงโครงการต่อไป

5. การประเมินเพื่อยอมรับโครงการ (Program Certification) ขั้นตอนนี้นักประเมินต้องหาข้อมูลข่าวสารรายงานต่อผู้มีอำนาจตัดสินใจ เพื่อใช้ในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของโครงการ และศักยภาพในการสรุปอ้างอิงไปสู่สถานการณ์อื่นๆ หรือนำไปใช้กับโครงการในสถานการณ์อื่นๆ ได้กว้างขวางเพียงใด ในขั้นนี้ข้อมูลที่ได้จากนักประเมินจะทำให้ผู้บริหารได้ตัดสินใจว่า ควรจะดำเนินกับโครงการในลักษณะใด อาจจะยกเลิก ปรับปรุงใหม่ หรืออาจจะขยายโครงการต่อไป เป็นต้น



ภาพประกอบ 1 รูปแบบการประเมินโครงการของมาร์วิน ซี.อัลคิน

ที่มา: สมคิด พรหมจ้อย. (2550). *เทคนิคการประเมินผลโครงการ*. หน้า 54.

รูปแบบการประเมินโครงการของอัลคิน

แบบการประเมินแต่ละแบบ มีประโยชน์ จุดเด่น จุดด้อย และประโยชน์แตกต่างกันไป ซึ่งผู้ประเมินต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาและสิ่งแวดล้อมวัตถุประสงค์ของการประเมินบางครั้งก็อาจจะประยุกต์หลายๆ แบบเพื่อใช้ในการประเมิน

ในการประเมินโครงการนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ(ขสมก) กรณีศึกษาพื้นที่ฝั่งธนบุรี มีลักษณะการประเมินทั้งสภาพการดำเนินโครงการและความก้าวหน้าของโครงการให้ผู้ที่มีอำนาจทำหน้าที่ในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นการประเมินหลังการดำเนินโครงการ เป็นการประเมินครอบคลุมทั้งการประเมินระบบ การวางแผน การนำไปใช้ การปรับปรุง และการยอมรับ รูปแบบการประเมินที่นำมาใช้คือ แบบประเมินโครงการของอัลคินนำมาปรับใช้ในการประเมินโครงการ ซึ่งเป็นรูปแบบที่มีการยอมรับกันมาก และยังเหมาะสมสำหรับโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ เพื่อจะได้นำผลการประเมินเสนอแก่ผู้รับผิดชอบและส่วนที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงโครงการ โดยรูปแบบการประเมินของอัลคิน มีข้อดีหลายประการ เช่น

1. จะเน้นการทำงานอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การเสนอผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น
2. เป็นรูปแบบที่มีลักษณะการใช้ข้อมูลย้อนกลับในกระบวนการต่างๆ ต่อเนื่องกัน และเป็นวัฏจักรครบวงจร ผลจากการประเมินมีประโยชน์สำหรับผู้มีหน้าที่ตัดสินใจ

3. สามารถนำข้อมูลจากการประเมินมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจตามขั้นตอนต่างๆซึ่งดำเนินการติดต่อกันในช่วงเวลาที่กำหนด ซึ่งเป็นการประเมินตั้งแต่ระบบจนถึงการประเมินเพื่อยอมรับโครงการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ

โดยทั่วไป “สวัสดิการ” เป็นที่รู้จักกันดีในคำภาษาอังกฤษว่า “Welfare” หากแต่ในวงการธุรกิจ เช่น ธนาคารพาณิชย์ มักจะนิยมใช้คำว่า “Fringe Service” อย่างไรก็ตาม คำภาษาไทยที่นิยมใช้และรัดกุมดี ก็มักเรียกว่า สวัสดิการ ทั้งนี้ผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

เดล (Dale, 1971 อ้างอิงจาก กิติพัฒน์ นนทบุรีมະดุลย์, 2536: 38) สวัสดิการ หมายถึง ประโยชน์ต่าง ๆ ที่องค์การจัดให้แก่บุคคลในหน่วยงาน ซึ่งอาจจะเป็นตัวเงินที่นอกเหนือจากค่าจ้างและเงินเดือนตามปกติ เพื่อให้เป็นการช่วยเหลือในเรื่องการเจ็บป่วย อุบัติเหตุ หรือการออกจากหน่วยงาน โดยการลาออกหรือไล่ออกโดยกะทันหัน หรือการพ้นจากองค์การ โดยการเกษียณอายุ หรืออาจจะเป็นการให้ความสะดวกสบายบางอย่าง เช่น การลาหยุดพักผ่อนแต่ได้รับเงินเดือน ตามปกติ การจัดสถานที่ทำงานให้สะดวกสบายน่าทำงาน

เฟรนด์เลนเดอร์ (Friendlender, 1976 อ้างอิงจาก กิติพัฒน์ นนทบุรีมະดุลย์, 2536: 38) อธิบายว่า สวัสดิการสังคมเป็นระเบียบ นโยบาย ผลประโยชน์ และบริการ ซึ่งจะทำให้การดำเนินการจัดบริการต่าง ๆ เป็นไปสอดคล้องกับความต้องการของสังคม เป็นที่ยอมรับกันว่าสวัสดิการ เป็นบริการพื้นฐานที่มีความสำคัญทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและถาวร เปลี่ยนแปลงจากสภาวะที่เคยยากลำบากไปสู่ที่คาดหวังว่าน่าจะดีกว่า รวมไปถึงอุดมสมบูรณ์ในที่สุด

เพอสัน (Person, 1968 อ้างอิงจาก วันทนี วาสิกะสิน, 2541) สวัสดิการ หมายถึง การดำเนินการด้วยความสมัครใจของนายจ้างในอันที่จะจัดสภาพการทำงานในโรงงานหรือบริษัท และความสุขทางใจของคนงานขึ้นในระบบอุตสาหกรรม โดยไม่คำนึงถึงว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่กฎหมาย กำหนดธรรมเนียมปฏิบัติในอุตสาหกรรมหรือสภาพของตลาดแรงงาน

“สวัสดิการสังคม” หมายถึง กิจกรรมทั้งหลายทั้งปวงที่หน่วยงานรัฐบาลหรือหน่วยงานเอกชนจัดขึ้นอย่างมีระบบระเบียบ เพื่อป้องกันขจัดปัดเป่าหรือแก้ปัญหาสังคมต่าง ๆ หรือเพื่อ ปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลแต่ละคน กลุ่มชน หรือชุมชนให้ดีขึ้น ในการจัดบริการ หรือ กิจกรรมตามนี้ ซึ่งอาจจะเป็นบริการหรือกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นเอง หรือสนับสนุนให้ หน่วยงานอื่นจัดขึ้นก็ตาม จำเป็นต้องอาศัยหลักวิชาและทักษะของนักวิชาชีพหลายสาขาร่วมกัน ดำเนินการ (แบบสหวิชาชีพ) เช่น แพทย์ พยาบาล นักกฎหมาย นักการศึกษา วิศวกร นักการศาสนา และนักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

สวัสดิการสังคม เป็นกิจกรรมที่จัดไว้อย่างมีระเบียบในอันที่จะช่วยเหลือจนเจือบุคคลและสถานะแวดล้อมของเขาโดยใช้เทคนิค วิธีการต่าง ๆ ที่ช่วยให้บุคคล กลุ่มชน และชุมชน บรรลุความต้องการ จนสามารถแก้ไขปัญหา ปรับตัวให้อยู่ในสังคม ตลอดจนปฏิบัติการกิจต่าง ๆ จนทำให้ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมดีขึ้นกว่าเดิม

วิจิตร ระวิวงศ์ (2534 อ้างอิงจาก กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์, 2536: 38) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการสังคมว่า หมายถึง กิจกรรมที่รัฐบาลและเอกชนทุกระดับ จัดให้มีขึ้นทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อประกันความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน โดยอาศัยผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้จากหลายสาขา ไม่เฉพาะแต่นักสังคมสงเคราะห์เท่านั้น และยังมีความหมายรวมถึงมาตรการ ป้องกันและส่งเสริมสวัสดิการสังคมให้ดีขึ้นด้วย ประการที่สำคัญ สวัสดิการสังคมถือเป็นส่วนหนึ่งของงานพัฒนาสังคม

พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์ (2536 อ้างถึงใน วันทนี วาสิกะสิน, 2541: 1) ผู้สมควรได้รับ “สวัสดิการสังคม” มิได้หมายถึงเฉพาะแค่นายกจนเท่านั้น แต่จะหมายถึง คนที่ไม่ยากจนแต่มีปัญหาความเดือดร้อนด้วย สวัสดิการสังคมต้องเป็นสิ่งที่ให้กับทุกคนที่สมควรจะได้รับ

รีต และโรเบิร์ตสัน (Reid; & Robertson, 1965 อ้างถึงใน ธวัชชัย สิงห์สาย, 2549: 13) ให้ความคิดเห็นในหนังสือ ฟริง เบเนฟิต (Fringe Benefit) ไว้ว่า ฟริง เบเนฟิต (Fringe Benefit) ผลประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับทั้งหมดจาก นายจ้าง โดยเน้นบนพื้นฐานทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะเรื่องค่าจ้างแรงงานและที่ได้เป็นค่าตอบแทน หรือบริการพิเศษอื่น ๆ ในรูปแบบข้อผูกพันต่าง ๆ ที่ได้ตกลงกันไว้ไม่ว่าจะเป็น ค่าแรงวันหยุด จ่ายให้เมื่อหยุดงาน เงินชดเชยเมื่อออกจากรางานโดยคุณสมบัติของฟริง เบเนฟิต (Fringe Benefit) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. เงินค่าตอบแทนทั้งหมดที่ลูกจ้างได้รับ
2. เป็นผลประโยชน์ที่สามารถเลือกได้ว่าจะรับเป็นเงินหรือการได้รับบริการอื่นก็ได้
3. ผลประโยชน์ต้องเป็นสิ่งที่ได้ประโยชน์กับลูกจ้างส่วนใหญ่เกือบทั้งหมด
4. โดยค่าจ้างที่ได้รับจะมากหรือน้อยจะแปรผันไปตามขนาดของงานที่ได้รับมอบหมาย สรุป

ความหมายของ “สวัสดิการสังคม” หมายถึง ระบบการจัดสรรและจัดการบริการ สังคมในลักษณะของโครงการ หรือบริการต่าง ๆ ให้กับคนทุกคนในสังคม ภายใต้หลักการสิทธิ ความเท่าเทียมกัน ความเสมอภาค และความเป็นธรรมทางสังคม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคม การพัฒนาสังคมโดยรวม รวมทั้งการสร้างระบบความมั่นคงของมนุษย์และ สังคมในระยะยาว

ความสำคัญของสวัสดิการ

สวัสดิการถือว่าเป็นค่าตอบแทนทางอ้อม ที่นับวันจะมีความสำคัญมากขึ้น โดยสวัสดิการ มีความสำคัญ 3 ประการ คือ (เสนาะ ดิยาวี, 2535: 284)

1. ในแง่ของสังคม รัฐบาลเห็นความสำคัญของค่าตอบแทนทางอ้อมจึงส่งเสริมให้องค์การจ่ายให้กับพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ และจะให้ส่วนลดภาษีส่วนหนึ่งสำหรับลูกจ้างและขณะเดียวกันนายจ้างก็ได้ประโยชน์โดยการนำเอาค่าตอบแทนทางอ้อมนั้นนำไปเป็นรายจ่ายของธุรกิจในการคำนวณกำไรสุทธิประจำปี เช่น ค่ารักษาพยาบาล หรือค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสุขภาพของพนักงานไม่ถือเป็นรายได้ในแง่ของพนักงานที่จะไปรวมคำนวณสำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และในแง่ องค์กรก็เป็นรายจ่ายที่นำไปคำนวณกำไรขาดทุนประจำปีขององค์กรได้ การให้ประโยชน์ทั้งแก่นายจ้างและพนักงานให้มีการจ่ายค่าตอบแทนทางอ้อมมากขึ้น จนถือได้ว่าค่าตอบแทนประเภทนี้ มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

2. ในแง่สถานประกอบการ การที่สถานประกอบการจัดสวัสดิการแก่พนักงานก็จะเป็นการจูงใจให้คนเข้ามาทำงานในสถานประกอบการและยังคงทำงานต่อไป หากสถานประกอบการใดให้สวัสดิการน้อยกว่าสถานประกอบการอื่น ก็จะทำให้มีอัตราหมุนเวียนแรงงานสูง นอกจากนี้การจัดสวัสดิการยังช่วยลดความขัดแย้งระหว่างนายจ้างและพนักงาน เป็นการลดบทบาทสหภาพแรงงาน ในการเรียกร้องสวัสดิการต่าง ๆ

3. ในแง่ของพนักงาน สวัสดิการจะช่วยพนักงานในด้านของรายจ่ายต่าง ๆ เช่น การที่ สถานประกอบการจัดให้มีการประกันสุขภาพให้กับพนักงานจะเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของ พนักงานในแง่ค่ารักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วย เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการ

วัตถุประสงค์หรือคาดหวังถึงผลที่จะได้รับค่าตอบแทนจากการจัดสวัสดิการโดยทั่วไป แล้วสามารถจำแนกวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อการจัดสวัสดิการได้ออย่างน้อย 5 ประการ (กุลธนะ ธนาพงศธร, 2529: 304-305 อ้างอิงจาก สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์, 2542: 20) ดังนี้

1. เพื่อเสริมสร้างและเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้ เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยเกื้อกูลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. เพื่อเป็นการบำรุงรักษานักบุคลากรให้ยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป ในขณะเดียวกันสวัสดิการที่องค์กรหนึ่ง ๆ จัดจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรภายนอกที่มีความรู้ ความสามารถหันมาสนใจและสมัครเข้ามาทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป

3. เพื่อเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือความอนุเคราะห์แก่บุคลากรขององค์กร เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่เดือดร้อน การให้สวัสดิการถือว่าการให้ความช่วยเหลือ ด้านมนุษยธรรม นอกจากนี้ถือว่าการรักษาผลประโยชน์ขององค์กรในแง่ป้องกันมิให้องค์การ ได้รับความกระทบกระเทือนจากการที่บุคลากรขององค์กรประสบปัญหา หรือภาวะกังวลใจ จนมีอาจปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความรู้ความสามารถ

4. เพื่อช่วยลดความขัดแย้งระหว่างองค์การกับบุคลากรขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์ที่ได้รับแบ่งปันไม่เท่าเทียมกัน การจัดบริการสวัสดิการเป็น การช่วยให้สัมพันธภาพระหว่างสองฝ่ายเป็นไปอย่างราบรื่น

5. เพื่อช่วยทำให้การบริหารงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะเมื่อบุคลากรขององค์การได้รับสวัสดิการอย่างเพียงพอแล้ว ย่อมเกิดศรัทธา ความจงรักภักดีต่อองค์การจะมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ เป็นผลทำให้องค์การนั้น สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จุดมุ่งหมายของการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรในองค์การ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542: 252) มีดังนี้

1. เพื่อให้หน่วยงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
2. เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินชีวิตของพนักงาน
3. เพื่อเพิ่มผลผลิตให้กับหน่วยงาน
4. เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน
5. เพื่อเป็นสิ่งล่อใจในการจัดการพนักงานเข้าทำงานในหน่วยงาน
6. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อหน่วยงาน
7. เพื่อป้องกันความขัดแย้งและแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
8. เพื่อลดการร้องทุกข์ของพนักงานในหน่วยงาน
9. เพื่อลดข้อพิพาทกับสหภาพแรงงาน
10. เพื่อให้ปฏิบัติงานในหน่วยงานได้ใช้เวลาแรงงานในการปฏิบัติงาน อย่างดีและ เต็มใจ
11. เพื่อลดการขาดงาน ลางานและเปลี่ยนงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

ประเภทของสวัสดิการ

สุดาศิริ วดวงค์ (2537: 184 อ้างอิงจาก สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์, 2542: 20-21) แบ่งประเภทสวัสดิการเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. สวัสดิการที่กฎหมายระบุไว้ในกฎหมายคุ้มครองแรงงาน หมายถึง สวัสดิการที่รัฐ บังคับนายจ้างจัดกับลูกจ้างทุกคนในองค์กร เช่น นายจ้างต้องจัดน้ำดื่มที่สะอาดถูกสุขอนามัยไว้ให้ ลูกจ้างจัดหาห้องน้ำ และส่วนอื่นถูกต้องตามสุขลักษณะ และมีปริมาณเพียงพอแก่ลูกจ้าง
2. สวัสดิการทางเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการประเภทที่มีได้บังคับไว้ นายจ้างมีอิสระที่จะจัด ให้หรือไม่ก็ได้ สวัสดิการประเภทนี้ ได้แก่ การบำเหน็จรางวัลในการทำงาน การแบ่งผลกำไร การสร้างความก้าวหน้าให้แก่คนงาน

3. สวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นสวัสดิการที่คำนวณเป็นเงินได้น้อยกว่าประเภทอื่น ๆ สวัสดิการประเภทนี้มักจะแสดงออกในรูปการจ้างงานบุคคลที่ดี การจัดกิจกรรมบันเทิง การให้ ข้อมูลข่าวสาร การให้การกู้ยืม และการให้คำปรึกษาแก่คนงาน

สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์ (2542: 21-22) ได้แบ่งประเภทของสวัสดิการไว้อีก ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. สวัสดิการประเภทสุขภาพอนามัย คือ สวัสดิการที่องค์กรให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานที่เจ็บป่วยในขณะที่เป็นพนักงาน โดยช่วยเหลือด้านค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลในระดับหนึ่ง หรือออกค่าใช้จ่ายทั้งหมด ทั้งนี้อาจครอบคลุมถึงครอบครัวของพนักงานด้วย เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของพนักงานในด้านค่าใช้จ่ายดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีการดูแลสุขภาพอนามัยของ พนักงานในลักษณะการจัดให้มีการตรวจร่างกายประจำปี การจัดห้องพยาบาลประจำองค์กร จัดพยาบาล/ แพทย์ มาให้บริการการรักษา เป็นต้น

2. สวัสดิการประเภทความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต คือ สวัสดิการที่จัดให้เพื่อช่วย พนักงานให้มีความมั่นคงในชีวิตของพนักงานและครอบครัวของพนักงาน เช่น การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน เพื่อเป็นการออมเงินให้พนักงานในระยะยาวเมื่อพนักงานพ้นจากงาน การจัดทำประกันชีวิตพนักงาน เพื่อช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน เป็นหลักประกันความมั่นคงให้แก่ พนักงาน

3. สวัสดิการประเภทเศรษฐกิจ คือ สวัสดิการที่องค์กรจัดให้ เพื่อการช่วยเหลือแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานที่มีผลกระทบต่อภาวะการครองชีพพนักงาน เช่น เงินช่วยเหลือ ค่าเล่าเรียนบุตร เงินช่วยเหลืองานศพพนักงาน/ครอบครัวพนักงาน การจัดสวัสดิการเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ เป็นต้น

4. สวัสดิการประเภทจิตใจ คือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อการจูงใจให้พนักงานมาร่วมทำงาน กับองค์กร และการสร้างกำลังใจในการทำงานของพนักงาน โดยองค์กรจะจัดให้ในรูปของเงินหรือ วัตถุตามความสามารถในการปฏิบัติงาน

5. สวัสดิการประเภทการศึกษา คือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อการส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการทำงานมากขึ้น เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน การจัดอบรมสัมมนาทั้งในประเทศและต่างประเทศ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับพนักงาน เป็นต้น

6. สวัสดิการประเภทสันทนาการ คือ สวัสดิการที่จัดไว้ให้พนักงานได้มีการพักผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน การส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีทั้งทางร่างกาย และจิตใจ เช่น การจัดท่องเที่ยวประจำปี การจัดห้องอาหารของพนักงาน การจัดห้องพักผ่อน ห้องออกกำลังกาย เป็นต้น

7. สวัสดิการประเภทสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การจัดสภาพแวดล้อมใน การทำงาน ที่ดีให้แก่พนักงาน การออกแบบ ห้องทำงานหรือสถานที่ทำงานให้มีความสะดวก สะอาด ถูกสุขลักษณะที่ดี การมีอุปกรณ์การทำงานที่พร้อม มีบรรยากาศการทำงานที่ดี สิ่งเหล่านี้จะทำให้ พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดี และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลผลิตรวมเพิ่มขึ้น

โดยสรุป การจำแนกประเภทของสวัสดิการนั้น คือ การคำนึงถึงคุณภาพชีวิตที่ดีของ พนักงานในองค์กรนั่นเอง และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก) ก็เป็นองค์กรหนึ่งที่ควรให้ ความสำคัญในการจัดสวัสดิการประเภทต่าง ๆ ซึ่งเปรียบ ได้กับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์คือ ปัจจัย 4 เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิต ที่ดีขึ้น และสามารถทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

หลักในการจัดสวัสดิการ

การจัดการด้านสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลให้แก่พนักงานลูกจ้าง หรือคนงานใน หน่วยงานหรือองค์การเป็นบริการอย่างหนึ่งที่อำนวยความสะดวกสบายให้แก่คนงาน พนักงาน หรือ ลูกจ้าง และสามารถจูงใจให้พนักงาน ลูกจ้าง หรือคนงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน หลักของการ จัดสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลที่ดี จึงต้องตรงตามความประสงค์ของผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วย สร้างสรรพินธะทางใจขึ้นกับหน่วยงาน หรือองค์การและพนักงาน ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ ดังนั้น นัก บริหารงานบุคคล จึงต้องศึกษาพิจารณาถึงความต้องการอันแท้จริงของพนักงาน ลูกจ้าง และ คนงาน ที่ประสงค์จะได้รับด้วย เพื่อสามารถให้การจัดสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลแก่ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ได้ อย่างแท้จริง

สำหรับหลักในการจัดสวัสดิการนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521, หน้า 242) แยกพิจารณาเป็น 3 ประเด็น ดังนี้คือ

1. พิจารณาถึงคนงาน พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือองค์การซึ่งเป็นผู้ได้รับ บริการ
2. พิจารณาถึงหน่วยงานหรือองค์การซึ่งเป็นผู้ให้บริการ
3. พิจารณาถึงสิ่งประกอบอื่น ๆ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดการให้สวัสดิการทั้ง 3 ด้านนี้ จะมี ความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งและเป็นตัวประกอบที่สำคัญที่จะเป็นสิ่งที่กำหนดในเรื่องส่วนตัว (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521: 242)

เอดวิน (Edwin, 1996 อ้างอิงจาก ธวัชชัย สิงห์สาย, 2549: 13) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลัก ในการจัดสวัสดิการไว้ดังนี้

1. ต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริง ฝ่ายบริหารควรศึกษา ความต้องการด้านสวัสดิการ ไม่ควรดำเนินการตามข้อเรียกร้องบางกลุ่ม เพราะบางครั้งการจัด โครงการด้านสวัสดิการบางอย่างขึ้นแล้วไม่มีผู้สนใจมาใช้บริการทำให้การดำเนินการไม่สัมฤทธิ์ผล เกิดความสิ้นเปลืองไม่คุ้มค่า

2. ต้องตอบสนองความต้องการของคนทั้งหมด หรือโดยส่วนรวมไม่ใช่เพื่อบุคคลใด บุคคลหนึ่งเท่านั้น เช่น หากจะจัดการประกันภัยแก่พนักงานก็ควรจัดในลักษณะการประกันภัย แบบเป็นกลุ่ม เพราะมีผลประโยชน์คุ้มครองคนทั้งกลุ่มและประหยัดค่าใช้จ่าย

3. มีขอบเขตการให้กว้างขวางครอบคลุมทุกคน เพื่อให้ทุกคนสามารถใช้บริการด้านสวัสดิการได้มากที่สุด โดยทั่วถึง การจัดสวัสดิการบางประเภทอาจทำให้พนักงานบางกลุ่มไม่มี โอกาสใช้บริการ จนก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของ พนักงานทุกคนได้ ก็ควรจัดสวัสดิการอื่นขึ้นทดแทน

4. ควรมีแบบอย่างเดียวกันแก่ทุกคน และมีความเสมอภาค การให้พนักงานมีสิทธิได้รับสวัสดิการจากองค์กรเท่าเทียมกันทุกคน ก่อให้เกิดความพอใจทุกฝ่าย ปัจจุบันการให้สวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูลเกิดขึ้นจากความต้องการของบุคคลหลายฝ่าย เช่น นายจ้าง ลูกจ้าง รัฐบาล การแข่งขัน หรือกฎหมายแรงงาน

5. ควรจะคำนวณต้นทุนสวัสดิการที่จัดให้ถูกต้องและมีหลักเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ เพื่อเป็น หลักในการควบคุมและสะดวกในการติดตามผลว่าคุ้มค่าหรือไม่ การคำนวณต้นทุนจะต้องพิจารณา ถึงประโยชน์ที่พนักงานได้รับจะคุ้มค่าหรือไม่และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นขององค์กรจะสามารถรับภาระได้ หรือไม่ และการจัดให้จะต้องนำไปปฏิบัติได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ไม่สร้างภาระและเงื่อนไขที่ ยุ่งยากให้ ผู้เกี่ยวข้อง

วิญญู สาร (2526 อ้างอิงจาก สุรางค์รัตน์ วศินารมณ และภาวนา พัฒนศรี, 2538: 28-29) ให้ทัศนะว่า สวัสดิการที่ดีควรประกอบด้วยหลักการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. หลักแห่งความยุติธรรม ซึ่งควรยึดเป็นการจัดและให้ความยุติธรรม โดยมีเลือกปฏิบัติ
2. หลักแห่งความสะดวก การให้บริการสวัสดิการควรรวดเร็ว สะดวก และมีระเบียบใน การให้บริการ
3. หลักแห่งงบประมาณ การที่สวัสดิการคือส่วนหนึ่งของต้นทุนการผลิต การจัดทำแผนสวัสดิการจึงควรคำนึงถึงงบประมาณที่จะใช้ และความสามารถในการดำเนินงานสวัสดิการได้ อย่างต่อเนื่อง
4. หลักแห่งการบำรุงขวัญและกำลังใจ สวัสดิการที่จัดขึ้นควรมีวัตถุประสงค์เพื่อ การบำรุงขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความรัก ความผูกพันต่อสถานประกอบการ

5. หลักแห่งการประหยัด เป็นหลักที่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพราะถ้าสวัสดิการ กระทบ โดยขาดหลักการประหยัดแล้วจะกลายเป็นความฟุ่มเฟือย จะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี

6. หลักแห่งประสิทธิภาพ ผลที่ได้จากการจัดสวัสดิการควรเกิดประโยชน์สูงสุด ใช้เวลา น้อย และลงทุนต่ำ แต่ได้รับบริการที่ดีทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

7. หลักแห่งการสนองตอบความต้องการ สวัสดิการที่จัดให้ต้องสอดคล้องกับ ความต้องการ ของลูกจ้างส่วนใหญ่

8. หลักแห่งความสนใจ สวัสดิการที่สมควรก่อให้เกิดแรงจูงใจ หรือกำลังใจที่จะทำงาน ให้เกิดผลดีแก่ตนเองและความก้าวหน้าของกิจการ

9. หลักแห่งประโยชน์ เมื่อจัดสวัสดิการใด ๆ แล้ว ประโยชน์ที่ได้ควรต้องคุ้มค่า ได้ผล ตามเป้าหมายทั้งลูกจ้าง และนายจ้าง

10. หลักความเสมอภาค ซึ่งต้องคำนึงถึงความเท่าเทียมกันให้มากที่สุด

จากหลักการจัดสวัสดิการข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า หลักการจัดสวัสดิการที่ดีควรจัด ให้ ด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค ทั้งนี้ควรจะต้องตรงตามความต้องการโดยยึดหลักแห่ง ประโยชน์ คำนึงถึงความคุ้มค่าที่ได้รับในการเลือกวิธีการดำเนินการ

องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคมประเทศไทย

องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคมประเทศไทย ประกอบด้วย

1. บริการประกันสังคม (Social Insurance) เป็นบริการที่เกิดขึ้นตาม พระราชบัญญัติ ประกันสังคม พ.ศ. 2533 ซึ่งกฎหมายดังกล่าวใช้สถานประกอบการที่มีลูกจ้าง ตั้งแต่10 คนขึ้นไป ต้อง จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม

2. บริการสงเคราะห์ประชาชน (Public Assistance) เป็นบริการที่รัฐจัดช่วยเหลือแก่ ประชาชนและครอบครัวที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เป็นการช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์เฉพาะหน้า (Relief) และตลอดจนให้บริการอื่น ๆ ที่จำเป็น

3. บริการสังคม (Social Services) เป็นบริการที่รัฐหรือเอกชนมีความ พร้อมที่จะทำหน้าที่ ให้บริการซึ่งมุ่งส่งเสริมสวัสดิภาพของบุคคลในสังคมให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็น สุข ตามอัตภาพ (ระพีพรรณ คำหอม, 2545: 15-16)

องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคม

องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคมโดยทั่วไป มีการใช้ 2 ลักษณะคือลักษณะกว้าง และ ลักษณะแคบ ดังนี้

1. องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคม ในลักษณะกว้างแบ่งได้ 7 ด้าน ประกอบด้วย

1.1 การศึกษา (Education)

1.2 สุขภาพอนามัย(H ealth)

1.3 ที่อยู่อาศัย (Housing)

1.4 การทำงานและมีรายได้ (Employment and Income Maintenance)

1.5 ความมั่นคงทางสังคม (Social Security)

1.6 บริการสังคม (Social Services)

1.7 นันทนาการ (Recreation)

2. องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคม ในลักษณะแคบ แบ่งตาม พระราชบัญญัติ ความมั่นคงทางสังคมของสหรัฐอเมริกาแบ่งเป็น 3 บริการ ประกอบด้วย

2.1 บริการประกันสังคม (Social Insurance)

2.2 บริการสงเคราะห์ประชาชน บริการประชาสงเคราะห์บริการสาธารณสุขการ (Public Assistance)

2.3 บริการสังคม (Social Services)

รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม

ในที่นี้ รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ใน การจัดสวัสดิการสังคมที่เหมาะสม เป็นธรรม ทั้งถึง เท่าเทียม มีมาตรฐานเป็นรูปแบบที่มี ความหลากหลาย เป็นสวัสดิการแบบทางเลือกให้กับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ในสังคม

กลไกการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง กลไกที่ทำให้การจัดสวัสดิการสังคมเกิดขึ้น ได้แก่ กลไกของนโยบาย กลไกการบริหารจัดการ และกลไกการดำเนินงาน ซึ่งการจัดสวัสดิการสังคมจะ บรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับการใช้กลไกการทำงานทั้ง 3 ส่วนไปพร้อม ๆ กัน

จุดแข็ง หมายถึง จุดเด่นหรือจุดเข้มแข็ง หรือข้อดีที่ทำให้การจัดสวัสดิการสังคมบรรลุ วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จุดอ่อน หมายถึง ข้ออ่อนหรือข้อเสียที่ทำให้การจัดสวัสดิการสังคมเกิดปัญหาอุปสรรค และ ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

ทางเลือกของรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง การที่ภาคส่วนต่าง ๆ ของสังคม มีส่วนร่วมกำหนด ร่วมจัดรูปแบบสวัสดิการสังคมที่มีมากกว่า 1 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบรัฐสวัสดิการ รูปแบบสวัสดิการสังคมพหุลักษณะ รูปแบบสวัสดิการสังคมประชานิยม รูปแบบสวัสดิการสังคม ท้องถิ่น และรูปแบบสวัสดิการสังคมเฉพาะกลุ่ม เป็นต้น

รูปแบบสวัสดิการ หมายถึง รูปแบบสวัสดิการที่เกิดจากการจัดสวัสดิการมากกว่า 1 รูปแบบขึ้นไป ถือเป็นรูปแบบใหม่ที่เกิดจากการจัดระเบียบโลกใหม่ (New World Order Model) ของ นักคิดสวัสดิการสังคมทั่วโลกที่เชื่อว่า หลังยุคโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลให้ระบบสวัสดิการสังคมในอดีต

ที่ผ่านมาต้องปรับตัวใหม่ เนื่องจากความหลากหลายของชนเผ่า เชื้อชาติ วัฒนธรรมมีมากขึ้น การจัดสวัสดิการในรูปแบบนี้จึงให้ความสำคัญกับมนุษย์ทุกคน (Welfare for Alls) ภายใต้หลักการสิทธิ ความเท่าเทียม ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วม และความต้องการของประชาชน ในที่นี้หมายถึง 3 ส่วนหลัก ได้แก่

1. สวัสดิการกระแสหลัก หมายถึง สวัสดิการโดยรัฐ เป็นการจัดสวัสดิการภาคบังคับ ของรัฐที่จัดให้กับประชาชน โดยคำนึงถึง ความครอบคลุม ทั่วถึง เป็นธรรม ครอบคลุม รูปแบบที่จัด ให้ เช่น การจัดบริการในรูปแบบของสถาบัน การจัดบริการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัด สวัสดิการ กระแสหลักนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการจัดโดยผ่านกลไกระบบการเงินการคลัง ระบบภาษีของ รัฐ และ โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรเป็นหลัก เช่น รูปแบบสวัสดิการพื้นฐาน (ภาคบังคับ) รูปแบบ สวัสดิการท้องถิ่น เป็นต้น

2. สวัสดิการกระแสรอง หมายถึง สวัสดิการทางเลือกที่เกิดขึ้นจากศักยภาพ ความเข้มแข็ง ของภาคชุมชน ภาคประชาชน และภาคพื้นถิ่น สวัสดิการในรูปแบบนี้จะเกิดขึ้นจากความสนใจ ความ สมัครใจร่วมกันของกลุ่มเป้าหมายเป็นรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ การจัดระบบสวัสดิการจึงขึ้นอยู่กับ ข้อตกลงร่วมกัน ประกอบด้วย

สวัสดิการพื้นถิ่น หมายถึง การสร้างหลักประกันผ่านช่องทางของวัฒนธรรมให้กับ คนใน ชุมชน เป็นสวัสดิการที่เกิดขึ้นจากฐานคิดด้านประเพณี ด้านวัฒนธรรมเฉพาะถิ่น ด้านภูมิปัญญา ชาวบ้าน ด้านศาสนา ด้านจิตวิญญาณ ด้านอื่น ๆ เช่น กองบุญข้าว กองทุนชาภาคใน ศาสนาอิสลาม เป็นต้น สวัสดิการชุมชน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนได้ให้ความหมาย

สวัสดิการชุมชน หมายถึง การสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นคงของคนในชุมชน หมายถึง ครอบคลุมที่จะทำให้อันคนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งในรูปแบบของสิ่งของ เงินทุน น้ำใจ การช่วยเหลือเกื้อกูล เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย เช่น กองทุนสัจจะออมทรัพย์ กองทุนออมวันละบาท กองทุนสวัสดิการผู้นำชุมชน กองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน เป็นต้น

3. สวัสดิการท้องถิ่น หมายถึง สวัสดิการโดยรัฐที่เกิดจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลาง สู่อำเภอ เป็นรูปแบบการจัดสวัสดิการร่วมระหว่างรัฐบาลกลางกับรัฐบาลท้องถิ่น โดยใช้แผน โครงการ กิจกรรมด้านสวัสดิการสังคมที่ตอบสนองกับความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

ทิศทางการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง การคาดการณ์ถึงการปรับตัวของระบบการจัด สวัสดิการสังคมไทยในอนาคตที่น่าจะเกิดขึ้น หรือเป็นไปได้ในระยะ 5-10 ปีข้างหน้า ในที่นี้จะ คาดการณ์เป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะสั้น (5 ปี) และระยะยาว (10 ปีขึ้นไป)

ปัจจุบันทางราชการได้จัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการมากมายหลายประเภท ทั้งที่เป็นตัวเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ฯลฯ และที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น สิทธิการลาต่าง ๆ เป็นต้น จากเจตนารมณ์ในการกำหนดสวัสดิการประเภทต่าง ๆ ที่ทางราชการจัด ให้แก่ข้าราชการ สามารถสรุปความหมายของสวัสดิการ ได้คือ ค่าตอบแทนต่าง ๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและ ไม่เป็นตัวเงินที่ทางราชการจ่ายให้แก่ข้าราชการลูกจ้างของส่วนราชการ นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับเป็นประจำอยู่แล้ว เพื่อช่วยให้ข้าราชการและลูกจ้างส่วนราชการเกิดความมั่นคงใน การดำรงชีวิต เป็นเครื่องมือจูงใจให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถเข้ามารับราชการและรักษานุคนล เหล่านั้นให้อยู่ในระบบราชการ ตลอดจนช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและที่สำคัญ ที่สุดเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้ข้าราชการและลูกจ้างส่วนราชการ ก่อให้เกิด แรงจูงใจในการเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยังเกิดประสิทธิผล

ดังนั้น สวัสดิการจึงนับเป็นแนวทางหนึ่ง ที่จะช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจจาก ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ ซึ่งจะเป็นผลให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุถึงวัตถุประสงค์ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ฉะนั้นการจัดสวัสดิการจึงควรที่จะได้มีการวางแผนนโยบาย มีแผนการดำเนินงาน รวมทั้งโครงการไว้อย่างรอบคอบและสุขุม โดยคำนึงถึงคุณค่าของมนุษย์ (Human Value) เพื่อที่สวัสดิการจะเป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานซึ่งจะเป็นผลสะท้อนต่อคุณภาพของผลงานได้ ไม่มากนัก

ทฤษฎีด้านสวัสดิการเศรษฐกิจ

การให้สวัสดิการทางด้านนี้นั้น อาจจัดได้ทั้งในรูปของการช่วยเหลือทางการเงินและใน รูปบริการที่ไม่เกี่ยวกับเงิน เช่น การจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวของเจ้าหน้าที่ ตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ ตั้งเงินทุนสวัสดิการเพื่อการกู้ยืม เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ให้เงินค่าเช่าบ้านจัดสรรที่ดินและอาคารสงเคราะห์เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีที่ดินและบ้านเป็นของตนเอง จัดพาหนะรับส่ง จัดตั้งร้านค้าหรือสหกรณ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ซื้อสินค้าในราคาถูก เป็นต้น (Clothier; & Spriegel, 1954, p. 389 อ้างถึงใน อมรชัย รัตนวิพัฒน์, 2550)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐกร หิรัญรัตน์ (2554: บทคัดย่อ)ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เรือด่วนเจ้าพระยา เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ และศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ใช้เรือด่วนเจ้าพระยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพโสด โดยเป็นนักเรียน/นักศึกษา ซึ่งมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ด้านผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้โดยสารผู้ใช้บริการที่มีอายุ

ต่างกัน สถานภาพต่างกัน อาชีพต่างกัน และรายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อบริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (2556: 12-123) การศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ ปัญหา และอุปสรรค ผลการดำเนินงานมาตรการลดค่าครองชีพของประชาชนด้านการเดินทาง และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดค่าครองชีพของประชาชนด้านการเดินทางในปัจจุบัน เป็นการศึกษาวิจัยผสมผสานระหว่างเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ และนำมาวิเคราะห์ร่วมกัน โดยมีขอบเขตของพื้นที่ดำเนินการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพได้แก่รถโดยสารประจำทางที่วิ่งรับส่งในเขตกรุงเทพฯ นนทบุรี นครปฐม ปทุมธานี สมุทรสาคร และสมุทรปราการ แบบไม่คิดค่าบริการ ซึ่งรวมกันแล้วมีรถโดยสารธรรมดา 800 คัน ใน 85 เส้นทาง โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดต่อองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ภาคส่วนละอย่างน้อย 2 คน โดยเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) พบว่ารัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณแผ่นดินจ่ายชดเชยให้ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพเป็นจำนวนเงินประมาณ 225.50 ล้านบาทต่อเดือน โดยค่าใช้จ่ายที่รัฐบาลต้องจ่ายชดเชยสำหรับการดำเนินงานตามโครงการฯ นี้ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2551 จนถึง 30 กันยายน 2556 ได้ชดเชยให้ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ทั้งหมดเป็นจำนวนเงิน 13,980.84 ล้านบาท แต่ประชาชนที่เข้าถึงบริการครอบคลุมเฉพาะเขตพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล การดำเนินงานของโครงการฯ ที่ผ่านมา ในเรื่องของการตั้งงบประมาณเป็นการตั้งเหลื่อมปี เนื่องจากเป็นมาตรการชั่วคราว จึงทำให้จำเป็นต้องดำเนินการไปก่อนแล้วจัดสรรงบประมาณให้ภายหลัง การดำเนินงานของโครงการฯ ที่ผ่านมาไม่ได้มีการศึกษาผลการดำเนินงานของโครงการฯ ว่าในแต่ละระยะมีผลการดำเนินโครงการฯ เป็นอย่างไรบ้าง ขาดการทำวิจัยและพัฒนาเพื่อการติดตามประเมินผลโครงการฯ ที่มีประสิทธิภาพ การดำเนินงานของโครงการฯ ที่ผ่านมา ขาดการวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการฯ การประเมินผลกระทบทางสังคม (Social Impact Assessment, SIA) การวิเคราะห์ผลตอบแทนการลงทุน (Return On Investment, ROI) การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม (Social Return On Investment, SROI) และการวิเคราะห์มาตรการในต่างประเทศเทียบกับประเทศไทย ทั้งๆ ที่โครงการฯ มีการขยายระยะเวลาการดำเนินงานมาแล้วถึง 13 ระยะ มากกว่า 5 ปี ฝ่ายประชาชนพบว่า เส้นทางในการให้บริการรถเมล์ฟรียังไม่ครอบคลุมทุกเส้นทางต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ รถเมล์ฟรีมีอายุการใช้งานมานานจึงเสียอยู่บ่อยครั้ง ทำให้จำนวนรถเมล์ฟรีที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ เมื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนจำนวน 1,217 ตัวอย่าง เลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความถี่ในการใช้

บริการรถเมล์ฟรีน้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีเหตุผลในใช้บริการรถเมล์ฟรีเพื่อลดภาระค่าครองชีพ มีความตั้งใจที่จะใช้บริการอีก มีความคิดเห็นที่ยังคงมาตรการนี้เหมือนเดิมทุกอย่าง และมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อเดือนน้อยกว่า 500 บาท ตามลำดับ จากการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างเบื้องต้น พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการคงมาตรการนี้เหมือนเดิมทุกอย่างเพื่อ ลดภาระค่าครองชีพด้านการเดินทาง

วีรภัทร วีระวัฒนโสภณ (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าฟรีเพื่อประชาชนขบวนรถเร็วกรุงเทพฯ- เชียงใหม่ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีเพื่อประชาชนขบวนรถเร็ว กรุงเทพฯ-เชียงใหม่โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดสุ่มแบบบังเอิญจากประชาชนบนขบวนรถและบริเวณสถานีรถไฟฟ้าเชียงใหม่จำนวน 200 ตัวอย่าง ในด้านผลิตภัณฑ์ผู้โดยสารมีความพึงพอใจตามลำดับดังนี้ สภาพที่เก็บสัมภาระ, ระบบระบายอากาศ, สภาพหน้าต่าง , สภาพโดยทั่วไป , สภาพที่นั่งและความสะอาดของทางเดินและความสะอาดของห้องสุขาน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า สิ่งที่รถไฟฟ้าฟรีควรที่จะแก้ไขมากที่สุดคือในเรื่องของความสะอาดเนื่องจากรถไฟฟ้าฟรีมีผู้ใช้บริการต่อวันเป็นจำนวนมากส่งผลให้เกิดความสกปรกได้ง่าย

สุปราณี ไกรวีระเดชาชัย (2555: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง : ศึกษากรณีประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางแบบธรรมดาของ ขสมก.มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะและระดับการยอมรับของสังคมที่มีต่อพนักงานขับรถเมล์หญิง ตลอดจนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง ในกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางแบบธรรมดาของ ขสมก. จำนวน 288 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิธีทางสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละและค่าไคสแควร์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงในภาพรวมอยู่ในระดับสูง สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง คือ เพศ ภูมิลำเนาเดิม การมีญาติผู้หญิงประกอบอาชีพคนขับรถเมล์ และประสบการณ์ขณะได้รับบริการจากพนักงานขับรถเมล์หญิง มีความสัมพันธ์กับการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการศึกษาการยอมรับพนักงานขับรถเมล์หญิงของบิดา การยอมรับพนักงานขับรถเมล์หญิงของมารดา ล้วนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง และความคิดความเชื่อเกี่ยวกับบทบาททางเพศตามแนวประเพณี มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง มีเพียงเพื่อนสนิทของพนักงานขับรถเมล์หญิงเท่านั้นที่พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง

อรรถนพ มั่นสัมฤทธิ์ (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถ ขสมก. ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) (3) เพื่อศึกษาปัญหาการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาแบบสำรวจได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ฐานนิยม ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่าทดสอบ (T-test) ค่าทดสอบ (F-test) Chi-square และค่าความถี่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย ผลการวิจัยพบว่าลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการรถโดยสาร ขสมก. ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 20-25 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 5,001- 10,000 บาท ผลการวิจัยพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสาร ขสมก. มีความสมเหตุสมผล สาเหตุที่เลือกใช้บริการ เพราะความประหยัดและความสะอาด โดยสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงในการใช้บริการ คือ ความสะดวก ราคา ความรวดเร็วและสภาพรถ โดยกลุ่มตัวอย่างเสียค่าบริการรถโดยสาร 30 บาท/วัน ส่วนระยะเวลาในการปล่อยรถควรปล่อยรถ 10 นาที/ 2 คัน และกลุ่มตัวอย่างต้องการให้เพิ่มจำนวนรถที่ให้บริการมากขึ้นในเขตการเดินรถที่ 1 ซึ่งเขตการเดินรถที่กลุ่มตัวอย่างใช้เป็นจำนวนมาก ผลการวิจัยความพึงพอใจการใช้บริการรถโดยสาร ขสมก. พบว่าการให้บริการของรถโดยสาร ขสมก. โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเครื่องทำความเย็น (เครื่องปรับอากาศ) สร้างความพึงพอใจได้มากที่สุด รองลงมาคือ การแต่งกายของพนักงาน การให้บริการของผู้ตรวจตั๋ว ความสะดวกของการใช้บริการ ระยะห่างของป้ายรถเมล์ สภาพรถที่ให้บริการ ภาพพจน์ขององค์การขสมก. ความสะดวกบนรถ อัตราค่าโดยสาร การติดป้ายโฆษณา บนรถโดยสาร เครื่องอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ การจอดรถไม่ตรงป้าย สภาพรถเมล์ การให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสาร จำนวนรถที่ให้บริการแต่ละสาย

อนุภาค เสาร์เสาวภาคย์ และคณะ (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการรถสาธารณะ (สีล้อแดง) รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบขนส่งดังกล่าว กรณีศึกษากลุ่มวัยรุ่นในจังหวัดเชียงใหม่จากผลการวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการรถสาธารณะ (สีล้อแดง) ของกลุ่มวัยรุ่นในจังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธี Conditional Logit Model พบว่าปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อการใช้บริการรถสาธารณะ (สีล้อแดง) ประกอบไปด้วยปัจจัยด้านระยะเวลาการเดินทาง ความสะดวก รวดเร็ว ความปลอดภัยในการเดินทาง ความจำเป็นในการเดินทาง และปัจจัยด้านการชักรถแดงมี

ความปลอดภัย ส่วนปัจจัยที่มีผลทางลบต่อการให้บริการรถสาธารณะ (สีส้มแดง) ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านรายได้ และปัจจัยด้านการมีรถส่วนตัว ซึ่งปัญหาดังกล่าว จะต้องได้รับการแก้ไขแบบมีส่วนร่วม ทั้งภาครัฐ เอกชน และกลุ่มคนทั้งที่ใช้บริการ และให้บริการรถสาธารณะ (สีส้มแดง) จึงจะทำให้ระบบขนส่งมวลชนของเชียงใหม่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไปได้ในอนาคต

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Study) เพื่อประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) กระทรวงคมนาคม : กรณีศึกษาประชาชนฝั่งธนบุรี

3.2 ประชากรที่วิจัย

ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนผู้ใช้บริการและพนักงานผู้ให้บริการโครงการรถเมล์ฟรี ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในพื้นที่ศึกษาฝั่งธนบุรี ที่ใช้เส้นทางเดินรถของรถเมล์ฟรีใน 18 เส้นทาง ระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2559

3.3 กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ใช้บริการและพนักงานผู้ให้บริการโครงการรถเมล์ฟรี ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในพื้นที่ศึกษาฝั่งธนบุรี ที่ใช้เส้นทางเดินรถของรถเมล์ฟรีใน 9 เส้นทาง ได้แก่ รถเมล์สาย 7(คลองขวาง-หัวลำโพง)สาย 80ก.(หมู่บ้าน วปอ.11-บางกอกใหญ่) สาย 84(อ้อมน้อย-คลองสาน)รถเมล์สาย 21(วัดคูสรีรังสรรค์-จตุจักร) สาย 82(พระประแดง-สนามหลวง) สาย105(มหาชัยเมืองใหม่-คลองสาน)สาย 3 (หมอชิต-คลองสาน) สาย 42(วงกลมท่าพระ -เสาชิงช้า) สาย 111(วงกลม-เจริญนคร-บุคคลิ)ระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 240 คน

ขนาดตัวอย่าง ประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ฟรีและพนักงานผู้ให้บริการรถเมล์ฟรี เส้นทางเดินรถในฝั่งธนบุรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)ทั้งหมด 9 เส้นทาง จำนวน 240 ตัวอย่าง เลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ประชาชนเส้นทางละ 20 คน และพนักงานขสมก.เส้นทางละ 6-7 คน **วิธีการสุ่มตัวอย่าง**

เส้นทางเดินรถของรถเมล์ฟรีในฝั่งธนบุรีและเขตปริมณฑลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีทั้งหมด 18 เส้นทางโดยแบ่งเป็น 3 โซนๆละ 6 เส้นทาง ได้แก่

ฝั่งธนบุรีโซนที่ 1จำนวน 6 เส้นทาง ได้แก่ สาย 7 (คลองขวาง-หัวลำโพง) สาย 7ก. (พุทธมณฑลสาย 2-พาหุรัด) สาย 80ก. (หมู่บ้าน วปอ.11-บางกอกใหญ่) สาย 84 (อ้อมน้อย-คลองสาน) สาย 84ก. (หมู่บ้านเอื้ออาทร ศาลายา-วงเวียนใหญ่) สาย 189 (กระทุ่มแบน-สนามหลวง)

ฝั่งธนบุรีโซนที่ 2 จำนวน 6 เส้นทาง ได้แก่ รถเมล์สาย 21 (วัดคู่สร้าง - จุฬาฯ) สาย 68 (แสมดำ-บางลำพู) สาย 75 (วัดพุทธบูชา-หัวลำโพง) สาย 82 (พระประแดง-สนามหลวง) สาย 88 (คลองสวน – วงเวียนใหญ่) สาย 105 (มหาชัยเมืองใหม่-คลองสาน)

ฝั่งธนบุรีโซนที่ 3 จำนวน 6 เส้นทาง ได้แก่ สาย 3 (หมอชิต-คลองสาน) สาย 15 (เดอะมอลล์ท่าพระ-สนามหลวง) สาย 42 (วงกลมท่าพระ - เสาชิงช้า) สาย 101 (วัดม่วง กม.15-ตลาดโพธิ์ทอง) สาย 111 (วงกลม-เจริญนคร-บุคคโล) สาย 165-91ก.(สนามหลวง-ธนบุรี-บางกอกใหญ่)

ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการจับฉลากจาก 3 โซน เลือกเส้นทางเดินรถมาโซนละ 3 หมายเลขเท่า ๆ กัน โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. จัดทำฉลากเส้นทางเดินรถทั้งหมด 18 เส้นทาง
2. จัดหากล่อง 3 กล่อง และแยกฉลากหมายเลขเส้นทางเดินรถใส่กล่องตามโซน
3. จับฉลากหมายเลขเส้นทางเดินรถในแต่ละกล่องๆ ละ 3 หมายเลขทั้งหมด 9

เส้นทาง

ตัวอย่างเป็นประชาชนผู้ใช้บริการและพนักงานผู้ให้บริการโครงการรถเมล์ฟรี ใน 9 เส้นทางเดินรถที่จับฉลากได้ โดยเป็นประชาชนผู้ใช้บริการเส้นทางละ 20 คน และพนักงานผู้ให้บริการเส้นทางละ 6-7 คน

3.4 เครื่องมือในการวิจัย

3.4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นสำหรับการศึกษานี้โดยเฉพาะเป็นข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ(ขสมก) โดยใช้รูปแบบการประเมินของมาร์วิน ซี. อัลคิน (Alkin) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของบุคคลที่ควรได้รับการนโยบายรถเมล์ฟรี โดยแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการและพนักงาน ผู้ให้บริการโครงการรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ใน 5 ด้าน โดยในแต่ละด้านเป็นแบบสอบถามปลายปิดให้เลือกตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ แบ่งเป็น

ด้านการประเมินระบบ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านการประเมินการวางแผนโครงการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านการนำโครงการไปปฏิบัติ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านการประเมินเพื่อการปรับปรุงโครงการ	จำนวน 5 ข้อ

ด้านการประเมินเพื่อการยอมรับโครงการ จำนวน 6 ข้อ
 มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scal) 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีระดับคะแนนเท่ากับ	5
ค่อนข้างเห็นด้วย	มีระดับคะแนนเท่ากับ	4
เห็นด้วยปานกลาง	มีระดับคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	มีระดับคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีระดับคะแนนเท่ากับ	1

เกณฑ์ในการแปลความหมาย ของค่าเฉลี่ยเพื่อใช้ในการอภิปรายผล ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= (5-1) / 5 = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง	ค่อนข้างเห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.4.2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4.2.1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
 รถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2.2 สร้างแบบสอบถามพร้อมตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของ
 เนื้อหาแบบสอบถาม

3.4.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความ
 ถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Valid) ว่ามีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
 วัตถุประสงค์หรือเนื้อหา พร้อมทั้งเสนอแนะเพิ่มเติม แล้วจึงนำมาแก้ไขปรับปรุงให้ตรงกับกรอบแนวคิด
 ในการศึกษา

3.4.2.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) ประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ฟรีในฝั่ง
 ธนบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด

3.4.2.5 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้ มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดย
 ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ค่าแอลฟาที่ใช้ควร

มากกว่า 0.6 ถ้าน้อยกว่านั้น ควรปรับปรุงแบบสอบถาม หรืออาจตัดบางข้อทิ้ง (Alpha if Item Deleted) เมื่อได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ จึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

จากการคำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จากโปรแกรม SPSS มีค่าเท่ากับ 0.886 (พิจารณาในภาคผนวก ข)

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 ดำเนินการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้เบื้องต้น

3.5.2 ผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

3.5.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำข้อมูลไปวิเคราะห์

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล / สถิติที่ใช้

3.6.1 การประมวลผลข้อมูล นำแบบสอบถามที่เก็บได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และ วิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science)

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

2. ข้อมูลการประเมินระบบ การประเมินการวางแผนโครงการ การนำโครงการไปปฏิบัติ การประเมินเพื่อการปรับปรุงโครงการ และการประเมินเพื่อการยอมรับ ของประชาชนผู้ใช้บริการและพนักงาน ขสมก. ที่มีต่อนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์หาความแตกต่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เกี่ยวกับการประเมินการดำเนินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในแต่ละด้าน

1) ใช้สถิติ t-test ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม

2) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ในการทดสอบเพื่อ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มากกว่า 2 กลุ่ม

3) ใช้ไค-สแควร์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นประชาชนผู้ใช้บริการและพนักงานผู้ให้บริการเกี่ยวกับประเภทบุคคลที่ควรจะได้รับบริการรถเมล์ฟรี

4. การวิเคราะห์ทางสถิติครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.6.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง แล้วแปลผลการวิเคราะห์ เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลในการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{x}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - Distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - Distribution
Sig	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกค่านัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง
MS	แทน ผลต่างของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง
df	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
χ^2	แทน การแจกแจงแบบ Chi - Square

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยแบ่งออกเป็น ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของประชาชนผู้ใช้บริการ และพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี

1.2 ผลการศึกษาการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบ ,ด้านการวางแผนนโยบาย ,ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ,ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย ของประชาชนผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี

1.3 ผลการวิเคราะห์ ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล ของประชาชนผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรีเกี่ยวกับการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบ ,ด้านการวางแผนนโยบาย ,ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ,ด้านการปรับปรุงนโยบาย ด้านการยอมรับนโยบาย และประเภทของบุคคลที่ควรได้รับบริการรถเมล์ฟรี

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ตาราง 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	68	37.9
หญิง	112	62.1
รวม	180	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	80	44.4
30-49 ปี	92	51.2
50 ปีขึ้นไป	8	4.4
รวม	180	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	34	18.8
ประถมศึกษา	39	21.7
มัธยมศึกษา	37	20.5
อนุปริญญา	36	20.1
ปริญญาตรี	31	17.2
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.7
รวม	180	100.00
4. อาชีพ		
ผู้ใช้แรงงาน	77	42.8
ค้าขาย	24	13.3
พนักงานบริษัท	9	5.0
ข้าราชการ	8	4.4
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	2.2
นักเรียน / นักศึกษา	14	7.8
อื่นๆระบุ		
- ไม่ได้ทำงาน / แม่บ้าน	41	22.8
- ธุรกิจส่วนตัว	3	1.7
รวม	180	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	82	45.6
5,001 - 10,000 บาท	56	31.1
10,001 บาทขึ้นไป	42	23.3
รวม	180	100.00
6. ประเภทบุคคลที่ควรจะได้รับบริการรถเมล์ฟรี		
ผู้ไม่มีรายได้	15	8.3
ให้ฟรีกับผู้โดยสารทุกคนเหมือนปัจจุบัน	154	85.6
ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท / เดือน	2	1.1
ผู้พิการ	4	2.2
ผู้สูงอายุ	5	2.8
รวม	180	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งเป็นประชาชนที่ใช้บริการรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี จำนวน 180 คน มีรายละเอียดดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีมากถึง 112 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 และ เพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 30 – 49 ปี มากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 และผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

การศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 รองลงมาคือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 ผู้ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้แรงงานมากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาคือ ไม่ได้ทำงาน/แม่บ้าน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 อาชีพค้าขาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 พนักงานบริษัท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ข้าราชการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และธุรกิจส่วนตัว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือ ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 และผู้ที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ตามลำดับ

ประเภทของบุคคลที่ควรจะได้รับบริการรถเมล์ฟรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าควรจะให้บริการรถเมล์ฟรีกับผู้โดยสารทุกคนเหมือนปัจจุบัน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 85.6 รองลงมาคือ ให้ผู้ที่ไม่มียาได้ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ให้ผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ให้ผู้พิการ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และให้ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

1.2 ผลการศึกษาการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบ ,ด้านการวางแผนนโยบาย ,ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ,ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย ของประชาชนผู้ใช้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี

ตาราง 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการประเมินระบบ

ประเมินระบบนโยบายรถเมล์ฟรี	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. การที่รัฐนำเงินงบประมาณที่ได้จากภาษีมาอุดหนุนนโยบายรถเมล์ฟรีมีความเหมาะสม	4.79	0.58	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมและเหมาะสมในการให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรีมากที่สุด	4.35	0.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ควรให้ประชาชนผู้ใช้โครงการรถเมล์ฟรี ร่วมจ่ายค่าบริการ เพื่อช่วยลดการขาดทุนของ ขสมก	3.66	1.38	ค่อนข้างเห็นด้วย
4. ควรให้บริการรถเมล์ฟรีเฉพาะคนไทยเท่านั้น	3.85	1.31	ค่อนข้างเห็นด้วย
5. ควรให้กรุงเทพมหานครมาช่วยรับภาระรถเมล์ฟรีด้วย	4.42	0.68	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	4.21	1.06	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตาราง 2 พบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการประเมินระบบนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่ามีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง 3 ข้อ คือ การที่รัฐนำเงินงบประมาณที่ได้จากภาษีมาอุดหนุนนโยบายรถเมล์ฟรีมีความเหมาะสม องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมและเหมาะสมในการให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรีมากที่สุด และควรให้กรุงเทพมหานครมาช่วย

รับภาระรถเมล์ฟรีด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย 2 ข้อคือ ควรให้บริการรถเมล์ฟรีเฉพาะคนไทยเท่านั้น และควรให้ประชาชนผู้ใช้โครงการรถเมล์ฟรี ร่วมจ่ายค่าบริการเพื่อช่วยลดการขาดทุนของ ขสมก. ตามลำดับ

ตาราง 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการประเมินการวางแผนงาน

ประเมินการวางแผนงานโครงการ นโยบายรถเมล์ฟรี	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
6. เส้นทางเดินรถเมล์ฟรี ควรจัดให้ทั่วถึงทุกพื้นที่	3.91	1.19	ค่อนข้างเห็นด้วย
7. ควรกำหนดคุณสมบัติผู้ใช้ และกฎเกณฑ์การใช้โครงการรถเมล์ฟรี แทนการเปิดกว้างให้ทุกคนสามารถใช้ได้	2.74	1.33	เห็นด้วยปานกลาง
8. ควรให้รถร่วมเอกชนเข้าร่วมโครงการรถเมล์ฟรีด้วย	3.72	1.23	ค่อนข้างเห็นด้วย
9. การปล่อยรถเมล์ฟรีควรให้มีความสม่ำเสมอ เพราะบางครั้งจะมานาน บางครั้งจะมาติดๆ กัน	3.91	1.18	ค่อนข้างเห็นด้วย
10. ควรจัดเส้นทางให้รถเมล์ฟรีวิ่ง รับ-ส่งผู้โดยสารระหว่างต้นสายกับสถานีรถไฟใต้ดินหรือBTS มากกว่าจะให้วิ่งตามทางเหมือนรถเมล์ปกติ	3.86	1.18	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.86	0.52	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 3 พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการประเมินการวางแผนโครงการรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณา

แยกเป็นรายข้อ พบว่า มีความเห็นค่อนข้างเห็นด้วย 4 ข้อ คือ เส้นทางการเดินทางรถเมล์ฟรี ควรจัดให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ การปล่อยรถเมล์ฟรีควรให้มีความสม่ำเสมอ เพราะบางครั้งจะมานานบางครั้งจะมาติดๆ กัน ควรจัดเส้นทางให้รถเมล์ฟรีวิ่ง รับ-ส่งผู้โดยสารระหว่างต้นสายกับสถานีรถไฟใต้ดินหรือ BTS มากกว่าจะวิ่งตามทางเหมือนรถเมล์ปกติ ควรให้รถร่วมเอกชนเข้าร่วมโครงการรถเมล์ฟรีด้วย ตามลำดับ และเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในข้อ ควรกำหนดคุณสมบัติผู้ใช้ และกฎเกณฑ์การใช้โครงการรถเมล์ฟรี แทนการเปิดกว้างให้ทุกคนสามารถใช้ได้

ตาราง 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ประเมินการนำนโยบายรถเมล์ฟรีไปปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
11. จำนวนรถเมล์ฟรี มีเพียงพอกับความต้องการ	3.98	1.21	ค่อนข้างเห็นด้วย
12. รถเมล์ฟรีคุ้มค่างกับเงินภาษีของท่าน	4.00	0.92	ค่อนข้างเห็นด้วย
13. รถเมล์ฟรีควรให้บริการระหว่างเวลา 06.00 – 18.00 น.	3.86	1.19	ค่อนข้างเห็นด้วย
14. รถเมล์ฟรีไม่ควรให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดราชการ	3.55	1.41	ค่อนข้างเห็นด้วย
15. ควรมีการซ่อมบำรุงสภาพรถเมล์ฟรี ก่อนนำมาใช้งาน	4.09	1.11	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.90	1.08	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการประเมินการนำนโยบายรถเมล์ฟรีไปปฏิบัติขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นค่อนข้างเห็นด้วยทั้ง 5 ข้อ คือ ควรมีการซ่อมบำรุงสภาพรถเมล์ฟรี ก่อนนำมาใช้งาน รถเมล์ฟรีคุ้มค่างกับเงินภาษีของท่าน จำนวนรถเมล์ฟรี มีเพียงพอกับความต้องการ รถเมล์ฟรีควรให้บริการระหว่างเวลา 06.00 – 18.00 น. และรถเมล์ฟรีไม่ควรให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดราชการ ตามลำดับ

ตาราง 5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการประเมินการปรับปรุงนโยบาย

ประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีเพื่อการปรับปรุง	๕	S.D.	การแปลผล
16. รถเมล์ฟรีมีความปลอดภัย	4.00	1.18	ค่อนข้างเห็นด้วย
17. สภาพรถเมล์ฟรีที่ ขสมก.จัดบริการให้ อยู่ในสภาพสะอาด เก้าอี้นั่งอยู่ในสภาพ มั่นคง แข็งแรง	3.99	1.20	ค่อนข้างเห็นด้วย
18. พนักงานขับรถเมล์ฟรี ขับด้วย- ความระมัดระวัง ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร	4.00	1.18	ค่อนข้างเห็นด้วย
19. พนักงานประจำรถเมล์ฟรี ให้บริการด้วย- ความยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ	4.00	1.18	ค่อนข้างเห็นด้วย
20. ควรให้รถเมล์ฟรีทุกคัน มีพนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร คอยจัด ระเบียบผู้โดยสารภายในรถทุกคัน	3.99	1.20	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	4.00	1.13	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 5 ความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการประเมินเพื่อการปรับปรุงนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นค่อนข้างเห็นด้วยทั้ง 5 ข้อ คือ รถเมล์ฟรีมีความปลอดภัย พนักงานขับรถเมล์ฟรีขับด้วยความระมัดระวัง ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร พนักงานประจำรถเมล์ฟรีให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสใช้วาจาสุภาพ ควรให้รถเมล์ฟรีทุกคันมีพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร คอยจัดระเบียบผู้โดยสารภายในรถทุกคัน และสภาพรถเมล์ฟรีที่ ขสมก. จัดบริการให้ อยู่ในสภาพสะอาด เก้าอี้นั่งอยู่ในสภาพมั่นคงแข็งแรง ตามลำดับ

ตาราง 6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการประเมินการยอมรับนโยบาย

ประเมินเพื่อการยอมรับ นโยบายรถเมล์ฟรี	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
21. นโยบายรถเมล์ฟรี เป็นมาตรการช่วยลดค่าครองชีพของประชาชน	4.58	0.98	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
22. โดยภาพรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายรถเมล์ฟรีมาก	3.99	1.20	ค่อนข้างเห็นด้วย
23. นโยบายรถเมล์ฟรี ควรได้รับการสนับสนุนจากทุกรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง	4.24	1.14	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
24. มีการทุจริตในโครงการรถเมล์ฟรี	3.66	1.38	ค่อนข้างเห็นด้วย
25. การจัดการเดินรถเมล์ฟรีของ ขสมก มีประสิทธิภาพ	3.89	1.43	ค่อนข้างเห็นด้วย
26. ควรยกเลิกโครงการรถเมล์ฟรี	1.65	1.02	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	3.67	0.92	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 6 ความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการประเมินเพื่อการยอมรับนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 ข้อคือ นโยบายรถเมล์ฟรี เป็นมาตรการช่วยลดค่าครองชีพของประชาชน นโยบายรถเมล์ฟรีควรได้รับการสนับสนุนจากทุกรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง ค่อนข้างเห็นด้วย 3 ข้อคือ โดยภาพรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายรถเมล์ฟรีมาก การจัดการเดินรถเมล์ฟรีของ ขสมก มีประสิทธิภาพ และมีการทุจริตในโครงการรถเมล์ฟรี ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 ข้อคือ ควรยกเลิกโครงการรถเมล์ฟรี ตามลำดับ

1.3 ผลการวิเคราะห์ ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล ของประชาชนผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรีเกี่ยวกับการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบ ,ด้านการวางแผน

นโยบาย ,ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ,ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย

การวิเคราะห์ ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล ของประชาชนผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี เกี่ยวกับการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี 5 ด้าน และประเภทของบุคคลที่ควรจะได้รับบริการรถเมล์ฟรี โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า สถานะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของประชาชนผู้ให้บริการ มีการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน ใช้สถิติ t-test เพื่อวิเคราะห์หาความแตกต่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ตัวแปร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระจากกัน ใช้สถิติ One - way ANOVA (F-test) ในตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบว่ามี ความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี SCHEFFE ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

1.3.1 การวิเคราะห์จำแนกตามเพศ

ตาราง 7 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนกตามเพศ

การประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	sig
ประเมินระบบ	ชาย	4.25	0.63	-1.26	0.21
	หญิง	4.31	0.64		
ประเมินการวางแผนงานนโยบาย	ชาย	3.85	0.55	-0.32	0.75
	หญิง	3.86	0.50		
ประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติ	ชาย	3.78	1.11	-1.80	0.07
	หญิง	3.93	1.06		
ประเมินการปรับปรุงนโยบาย	ชาย	3.91	1.15	-1.57	0.12
	หญิง	4.04	1.11		
ประเมินการยอมรับนโยบาย	ชาย	3.55	0.90	-1.99	0.03*
	หญิง	4.21	0.93		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 พบว่า บุคคลมีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในด้านระบบ ด้านการวางแผนนโยบาย ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ และด้านการปรับปรุงนโยบาย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านการยอมรับนโยบาย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.2. การวิเคราะห์จำแนกตามอายุ

ตาราง 8 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ประเมินระบบ					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.12	0.56	0.41	0.66
ภายในกลุ่ม	177	72.57	0.41		
รวม	179				
ประเมินการวางแผนงานนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.27	0.14	0.79	0.46
ภายในกลุ่ม	177	47.79	0.27		
รวม	179				
ประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.17	0.59	0.88	0.42
ภายในกลุ่ม	177	205.32	1.16		
รวม	179				
ประเมินการปรับปรุงนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.28	0.64	0.20	0.82
ภายในกลุ่ม	177	224.79	1.27		
รวม	179				
ประเมินการยอมรับนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.85	0.43	0.42	0.65
ภายในกลุ่ม	177	127.44	0.72		
รวม	179				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 พบว่า บุคคลมีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินนโยบายรณเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในด้านระบบ ด้านการวางแผนนโยบาย ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.3 การวิเคราะห์จำแนกตามระดับการศึกษา

ตาราง 9 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนินนโยบายรณเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ประเมินระบบ					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.41	0.08	0.53	.75
ภายในกลุ่ม	174	27.84	0.16		
รวม	179				
ประเมินการวางแผนงานนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.6	0.12	0.87	0.46
ภายในกลุ่ม	174	24.36	0.14		
รวม	179				
ประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.3	0.06	0.57	0.63
ภายในกลุ่ม	174	19.14	0.11		
รวม	179				
ประเมินการปรับปรุงนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.2	0.24	2.24	0.06
ภายในกลุ่ม	174	19.14	0.11		
รวม	179				
ประเมินการยอมรับนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.05	0.21	1.42	0.23
ภายในกลุ่ม	174	26.1	0.15		
รวม	179				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 พบว่า บุคคลมีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในด้านระบบ ด้านการวางแผนนโยบาย ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.4 การวิเคราะห์จำแนกตามอาชีพ

ตาราง 10 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ประเมินระบบ					
ระหว่างกลุ่ม	6	1.26	0.21	0.52	0.67
ภายในกลุ่ม	173	81.31	0.41		
รวม	179				
ประเมินการวางแผนงานนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	6	2.1	0.35	1.33	0.26
ภายในกลุ่ม	173	46.71	0.27		
รวม	179				
ประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	6	16.92	2.82	2.45	0.06
ภายในกลุ่ม	173	198.95	1.15		
รวม	179				
ประเมินการปรับปรุงนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	6	12.66	2.11	1.67	0.17
ภายในกลุ่ม	173	217.98	1.26		
รวม	179				
ประเมินการยอมรับนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	6	7.5	1.25	1.47	0.22
ภายในกลุ่ม	173	147.05	0.85		
รวม	179				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่า บุคคลมีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในด้านระบบ ด้านการวางแผนนโยบาย ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.5 การวิเคราะห์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 11 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ประเมินระบบ					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.90	1.45	3.59	0.03*
ภายในกลุ่ม	177	70.8	0.40		
รวม	179				
ประเมินการวางแผนงานนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.66	1.33	5.04	0.01*
ภายในกลุ่ม	177	46.02	0.26		
รวม	179				
ประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	2	10.20	5.10	4.45	0.01*
ภายในกลุ่ม	177	203.55	1.15		
รวม	179				
ประเมินการปรับปรุงนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	2	12.45	6.23	4.96	0.01*
ภายในกลุ่ม	177	223.02	1.26		
รวม	179				
ประเมินการยอมรับนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	2	7.00	3.50	4.15	0.02*
ภายในกลุ่ม	177	148.68	0.84		
รวม	179				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 พบว่า บุคคลมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินนโยบายรณเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในด้านระบบ ด้านการวางแผนนโยบาย ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ Scheffe ดังตาราง 11(1) ถึงตาราง 11(5)

ทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ Scheffe ดังตาราง 11(1) ถึงตาราง 11(5)

ตาราง 11(1) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีต่อการประเมินนโยบายรณเมล์ฟรีด้านระบบ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 -10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	4.34	-	0.14 *	0.03
5,001-10,000 บาท	4.20		-	-0.11
10,001 บาทขึ้นไป	4.31			-

* $p < .05$

ด้านระบบ จากตาราง 11(1) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีการประเมินนโยบายรณเมล์ฟรีด้านระบบ แตกต่างกัน 1 คู่คือ ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน กับประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท

โดยประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน ประเมินนโยบายรณเมล์ฟรีด้านระบบในระดับมากกว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท

ตาราง 11(2) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีต่อการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีด้านการวางแผนงานนโยบาย

รายการ	ค่าเฉลี่ย	รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 -10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	3.89	-	0.12 *	0.02
5,000-10,000 บาท	3.77		-	-0.14 *
10,001 บาทขึ้นไป	3.91			-

* $p < .05$

ด้านการวางแผนงาน จากตาราง 11(2) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีด้านการวางแผนงาน แตกต่างกัน 2 คู่คือ ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน กับ ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท และ ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป กับประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท

โดยประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน ประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีด้านการวางแผนงานในระดับมากกว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป ประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีด้านการวางแผนงานในระดับมากกว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท

ตาราง 11(3) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีต่อการประเมินนโยบายรณメルพีด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 -10,000 บาท	10,001 บาท ขึ้นไป
รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	3.98	-	0.27 *	0.08
5,001-10,000 บาท	3.71		-	-0.19
10,001 บาทขึ้นไป	3.90			-

* $p < .05$

ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ จากตาราง 4-11(3) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ (Scheffe) พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีการประเมินนโยบายรณメルพีด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติแตกต่างกัน 1 คู่คือ ประชาชนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน กับประชาชนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท

โดยประชาชนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน ประเมินนโยบายด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมากกว่าประชาชนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท

ตาราง 11(4) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีต่อการประเมินนโยบายรณメルพีด้านการประเมินการปรับปรุง

รายการ	ค่าเฉลี่ย	รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 -10,000 บาท	10,001 บาท ขึ้นไป
รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	3.71	-	0.21 *	0.01
5,001-10,000 บาท	3.50		-	-0.20
10,001 บาทขึ้นไป	3.70			-

* $p < .05$

ด้านการปรับปรุง ตาราง 11(4) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีการประเมินนโยบายรณเมล์ฟรีด้านการปรับปรุงแตกต่างกัน 1 คู่คือ ประชาชนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน กับ ประชาชนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท

โดยประชาชนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน ประเมินนโยบายรณเมล์ฟรีด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมากกว่าประชาชนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท

ตาราง 11(5) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีต่อการประเมินนโยบายรณเมล์ฟรีด้านการยอมรับนโยบาย

รายการ	ค่าเฉลี่ย	รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 -10,000 บาท	10,001 บาท ขึ้นไป
รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	4.07	-	0.25 *	0.04
5,001-10,000 บาท	3.81		-	- 0.30 *
10,001 บาทขึ้นไป	4.11			-

* $p < .05$

ด้านการยอมรับ ตาราง 4-11(5) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีการประเมินนโยบายรณเมล์ฟรีด้านการยอมรับ นโยบาย แตกต่างกัน 2 คู่คือ ประชาชนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน กับ ประชาชนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท และ ประชาชนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาทขึ้นไป กับประชาชนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท

โดยประชาชนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน ประเมินนโยบายรณเมล์ฟรี

ด้านการยอมรับนโยบายในระดับมากกว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท

และประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป ประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีด้านการยอมรับนโยบายในระดับมากกว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท

1.3.6. การวิเคราะห์จำแนกตามประเภทของบุคคลที่ควรได้รับการรถเมล์ฟรี

ตาราง 12 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใช้บริการรถเมล์ฟรี เกี่ยวกับการประเมินการดำเนินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนกตามประเภทของบุคคลที่ควรได้รับการรถเมล์ฟรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ประเมินระบบ					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.84	0.21	1.68	0.15
ภายในกลุ่ม		19.25	0.11		
รวม	179				
ประเมินการวางแผนงานนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.95	0.24	2.24	0.06
ภายในกลุ่ม	175	17.50	0.10		
รวม	179				
ประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.87	0.22	1.42	0.23
ภายในกลุ่ม	175	26.25	0.15		
รวม	179				
ประเมินการปรับปรุงนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.72	0.18	0.43	0.74
ภายในกลุ่ม	175	31.5	0.18		
รวม	179				
ประเมินการยอมรับนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.76	0.19	2.39	0.38
ภายในกลุ่ม	175	28.00	0.16		

รวม

179

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 พบว่า บุคคลที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทของบุคคลที่ควรได้รับการรถเมล์ฟรีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในด้านระบบ ด้านการวางแผนนโยบาย ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

2.2 ผลการศึกษาการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบ ,ด้านการวางแผนนโยบาย ,ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ,ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบายของพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี

2.3 ผลการวิเคราะห์ ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล ของพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรีเกี่ยวกับการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบ ,ด้านการวางแผนนโยบาย ,ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ,ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี จำนวน 60 คน มีรายละเอียดดังนี้ เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง 42 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 และ เพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 ดังตาราง 4-13

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 30 – 49 ปี มากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 และผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ตามลำดับ ดังตาราง 4-13

การศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาคือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ดังตาราง 13 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท จำนวน

34 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมาคือ ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 และผู้ที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 ตามลำดับ ดังตาราง 13

ประเภทของบุคคลที่ควรจะได้รับบริการรถเมล์ฟรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าควรจะให้บริการรถเมล์ฟรีกับผู้โดยสารทุกคนเหมือนปัจจุบัน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมาคือ ให้ผู้พิการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 ให้ผู้สูงอายุ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ ดังตาราง 13

ตาราง 13 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	18	30.2
หญิง	42	
รวม	60	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	25	42.2
30-49 ปี	27	45.7
50 ปีขึ้นไป	7	12.1
รวม	60	100.00
3. การศึกษา		
มัธยมศึกษา	27	45.4
อนุปริญญา	24	39.7
ปริญญาตรี	9	14.6
รวม	60	100.00

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	17	28.4
15,001 - 25,000 บาท	34	56.9
25,000 บาทขึ้นไป	9	14.7
รวม	60	100.00
5. ประเภทบุคคลที่ควรจะได้รับบริการรถเมล์ฟรี		
ให้ฟรีกับผู้โดยสารทุกคนเหมือนปัจจุบัน	32	53.4
ผู้พิการ	17	27.6
ผู้สูงอายุ	6	10.0
ผู้ไม่มีรายได้	5	9.0
รวม	60	100.00

2.2 ผลการศึกษาการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบ ,ด้านการวางแผนนโยบาย ,ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ,ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบายของพนักงาน ขสมก ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี

ตาราง 14 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการประเมินระบบ

ประเมินระบบนโยบายรถเมล์ฟรี	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. การที่รัฐนำเงินงบประมาณที่ได้จากภาษีมาอุดหนุนนโยบายรถเมล์ฟรี	4.21	1.25	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

 มีความเหมาะสม

ตาราง 14 (ต่อ)

ประเมินระบบนโยบายรถเมล์ฟรี	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
2. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมและเหมาะสมในการให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรีมากที่สุด	4.16	1.08	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. ควรให้ประชาชนผู้ใช้โครงการรถเมล์ฟรี ร่วมจ่ายค่าบริการ เพื่อช่วยลดการขาดทุนของ ขสมก.	2.81	1.57	เห็นด้วยปานกลาง
4. ควรให้บริการรถเมล์ฟรีเฉพาะคนไทยเท่านั้น	2.74	1.33	เห็นด้วยปานกลาง
5. ควรให้กรุงเทพมหานครมาช่วยรับภาระรถเมล์ฟรีด้วย	4.07	1.29	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.60	1.09	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 14 พบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมของพนักงาน ขสมก. ที่มีต่อการประเมินระบบนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่ามีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 ข้อคือ การที่รัฐนำเงินงบประมาณที่ได้จากภาษีมาอุดหนุนนโยบายรถเมล์ฟรีมีความเหมาะสม ค่อนข้างเห็นด้วย 2 ข้อคือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมและเหมาะสมในการให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรีมากที่สุด และควรให้กรุงเทพมหานครมาช่วยรับภาระรถเมล์ฟรีด้วย เห็นด้วยปานกลาง 2 ข้อคือ ควรให้ประชาชนผู้ใช้โครงการรถเมล์ฟรี ร่วมจ่ายค่าบริการเพื่อช่วยลดการขาดทุนของ ขสมก. และควรให้บริการรถเมล์ฟรีเฉพาะคนไทยเท่านั้น ตามลำดับ

ตาราง 15 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการ
ประเมินการวางแผนงาน

การประเมินการวางแผนงานโครงการ นโยบายรถเมล์ฟรี	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
6. เส้นทางการเดินทางรถเมล์ฟรี ควรจัดให้ทั่วถึง ทุกพื้นที่	4.18	1.15	ค่อนข้างเห็นด้วย
7. ควรกำหนดคุณสมบัติผู้ใช้ และกฎเกณฑ์ การใช้โครงการรถเมล์ฟรี แทนการเปิดกว้าง ให้ทุกคนสามารถใช้ได้	3.88	1.25	ค่อนข้างเห็นด้วย
8. ควรให้รถร่วมเอกชนเข้าร่วมโครงการ รถเมล์ฟรีด้วย	3.97	1.21	ค่อนข้างเห็นด้วย
9. การปล่อยรถเมล์ฟรีควรให้มีความสม่ำเสมอ เพราะบางครั้งจะมานาน บางครั้งจะมา ติดๆ กัน	4.17	1.03	ค่อนข้างเห็นด้วย
10. ควรจัดเส้นทางให้รถเมล์ฟรีวิ่ง รับ-ส่ง ผู้โดยสารระหว่างต้นสายกับสถานีรถไฟ ใต้ดินหรือBTS มากกว่าจะให้วิ่งตามทาง เหมือนรถเมล์ปกติ	3.99	1.23	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	4.04	0.84	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 15 พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมของพนักงาน ขสมก. ที่มีต่อการประเมินการ
วางแผนโครงการรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อ
พิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า มีความเห็นค่อนข้างเห็นด้วยทั้ง 5 ข้อ คือ เส้นทางการเดินทางรถเมล์ฟรี ควร
จัดให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ การปล่อยรถเมล์ฟรีควรให้มีความสม่ำเสมอ เพราะบางครั้งจะมานานบางครั้งจะมา

ติดๆ กัน ควรจัดเส้นทางให้รถเมล์ฟรีวิ่งรับ-ส่งผู้โดยสารระหว่างต้นสายกับสถานีรถไฟใต้ดินหรือ BTS มากกว่าจะให้วิ่งตามทางเหมือนรถเมล์ปกติ ควรให้รถร่วมเอกชนเข้าร่วมโครงการรถเมล์ฟรีด้วย และควรกำหนดคุณสมบัติผู้ใช้ และกฎเกณฑ์การใช้โครงการรถเมล์ฟรี แทนการเปิดกว้างให้ทุกคนสามารถใช้ได้ตามลำดับ

ตาราง 16 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ประเมินการนำนโยบายรถเมล์ฟรีไปปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
11. จำนวนรถเมล์ฟรี มีเพียงพอกับความต้องการ	3.86	1.19	ค่อนข้างเห็นด้วย
12. รถเมล์ฟรีคุ้มค่างบเงินภาษีของท่าน	4.00	0.92	ค่อนข้างเห็นด้วย
16. รถเมล์ฟรีควรให้บริการระหว่างเวลา 06.00 – 18.00 น.	3.98	1.21	ค่อนข้างเห็นด้วย
17. รถเมล์ฟรีไม่ควรให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดราชการ	3.97	1.19	ค่อนข้างเห็นด้วย
18. ควรมีการซ่อมบำรุงสภาพรถเมล์ฟรี ก่อนนำมาใช้งาน	4.09	1.11	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.88	1.08	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 16 พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมของพนักงาน ขสมก. ที่มีต่อการประเมินการนำนโยบายรถเมล์ฟรีไปปฏิบัติขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นค่อนข้างเห็นด้วยทั้ง 5 ข้อคือ ควรมีการซ่อมบำรุงสภาพรถเมล์ฟรี ก่อนนำมาใช้งาน รถเมล์ฟรีคุ้มค่างบเงินภาษีของท่าน รถเมล์ฟรีควรให้บริการระหว่างเวลา 06.00 – 18.00 น. รถเมล์ฟรีไม่ควรให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดราชการ และจำนวนรถเมล์ฟรี มีเพียงพอกับความต้องการ ตามลำดับ

ตาราง 17 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการประเมินการปรับปรุงนโยบาย

ประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีเพื่อการปรับปรุง	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
16. รถเมล์ฟรีมีความปลอดภัย	3.90	1.33	ค่อนข้างเห็นด้วย
17. สภาพรถเมล์ฟรีที่ ขสมก. จัดบริการให้ อยู่ในสภาพสะอาด เก้าอี้นั่งอยู่ในสภาพ มั่นคง แข็งแรง	3.50	1.33	ค่อนข้างเห็นด้วย
18. พนักงานขับรถเมล์ฟรี ขับด้วย- ความระมัดระวัง ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร	4.00	1.17	ค่อนข้างเห็นด้วย
19. พนักงานประจำรถเมล์ฟรี ให้บริการด้วย- ความยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ	4.07	1.21	ค่อนข้างเห็นด้วย
20. ควรให้รถเมล์ฟรีทุกคัน มีพนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร คอยจัด ระเบียบผู้โดยสารภายในรถทุกคัน	4.09	1.19	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.91	0.79	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 17 ความคิดเห็นในภาพรวมของพนักงาน ขสมก. ที่มีต่อการประเมินเพื่อการปรับปรุงนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นค่อนข้างเห็นด้วยทั้ง 5 ข้อ คือ ควรให้รถเมล์ฟรีทุกคันมีพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร คอยจัดระเบียบผู้โดยสารภายในรถทุกคัน พนักงานประจำรถเมล์ฟรี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสใช้วาจาสุภาพ พนักงานขับรถเมล์ฟรี ขับด้วยความระมัดระวัง ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร รถเมล์ฟรีมีความปลอดภัย และสภาพรถเมล์ฟรีที่ ขสมก. จัดบริการให้ อยู่ในสภาพสะอาด เก้าอี้นั่งอยู่ในสภาพมั่นคงแข็งแรง ตามลำดับ

ตาราง 18 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ด้านการประเมินการยอมรับนโยบาย

ประเมินเพื่อการยอมรับ นโยบายรถเมล์ฟรี	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
21. นโยบายรถเมล์ฟรี เป็นมาตรการช่วยลด ค่าครองชีพของประชาชน	4.27	1.14	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
22. โดยภาพรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจ ต่อนโยบายรถเมล์ฟรีมาก	4.12	1.25	ค่อนข้างเห็นด้วย
23. นโยบายรถเมล์ฟรี ควรได้รับการสนับสนุน จากทุกรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง	4.14	1.14	ค่อนข้างเห็นด้วย
27. มีการทุจริตในโครงการรถเมล์ฟรี	2.58	1.41	ไม่เห็นด้วย
28. การจัดการเดินรถเมล์ฟรีของ ขสมก. มีประสิทธิภาพ	4.11	1.12	ค่อนข้างเห็นด้วย
29. ควรยกเลิกโครงการรถเมล์ฟรี	3.12	1.65	เห็นด้วยปานกลาง
รวม	3.72	0.89	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 18 ความคิดเห็นในภาพรวมของพนักงาน ขสมก. ที่มีต่อการประเมินเพื่อการยอมรับนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 ข้อคือ นโยบายรถเมล์ฟรี เป็นมาตรการช่วยลดค่าครองชีพของประชาชน ค่อนข้างเห็นด้วย 3 ข้อ คือ นโยบายรถเมล์ฟรีควรได้รับการสนับสนุนจากทุกรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายรถเมล์ฟรีมาก การจัดการเดินรถเมล์ฟรีของ ขสมก. มีประสิทธิภาพ มีความเห็นด้วยปานกลาง 1 ข้อคือ ควรยกเลิกโครงการรถเมล์ฟรี และไม่เห็นด้วย 1 ข้อคือ มีการทุจริตในโครงการรถเมล์ฟรี ตามลำดับ

2.3 ผลการวิเคราะห์ ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล ของพนักงาน ขสมก ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรีเกี่ยวกับการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบ ,ด้านการวางแผนนโยบาย ,ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ,ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย

2.3.1 การวิเคราะห์จำแนกตามเพศ

ตาราง 19 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนกตามเพศ

การประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	sig
ประเมินระบบ	ชาย	3.46	1.14	-0.91	0.37
	หญิง	3.66	1.07		
ประเมินการวางแผนงานนโยบาย	ชาย	3.98	0.84	-0.53	0.60
	หญิง	4.07	0.84		
ประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติ	ชาย	3.91	0.87	-0.52	0.61
	หญิง	4.01	0.90		
ประเมินการปรับปรุงนโยบาย	ชาย	3.83	0.88	-0.73	0.47
	หญิง	3.95	0.76		
ประเมินการยอมรับนโยบาย	ชาย	4.03	0.85	0.47	0.64
	หญิง	3.95	0.88		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 พบว่า บุคคลมีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในด้านระบบ ด้านการวางแผนนโยบาย ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3.2. การวิเคราะห์จำแนกตามอายุ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า บุคคลมีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินนโยบายรณเณรพีรขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในด้านระบบ ด้านการวางแผนนโยบาย ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตาราง 20

ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ Scheffe ดังตาราง 20(1)

ตาราง 20 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนินนโยบาย

รณเณรพีรขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ประเมินระบบ					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.94	0.97	2.35	0.06
ภายในกลุ่ม	57	23.37	0.41		
รวม	59				
ประเมินการวางแผนงานนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.72	0.86	1.62	0.17
ภายในกลุ่ม	57	30.22	0.53		
รวม	59				
ประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.64	1.32	2.79	0.03*
ภายในกลุ่ม	57	26.78	0.47		
รวม	59				
ประเมินการปรับปรุงนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.92	0.96	1.75	0.14
ภายในกลุ่ม	57	31.35	0.55		
รวม	59				

ตาราง 20 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ประเมนการยอมรับนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.62	0.81	1.85	0.12
ภายในกลุ่ม	57	25.08	0.44		
รวม	59				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20 (1) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของอายุ ที่มีต่อการประเมินนโยบายรณรงค์ฟรีด้านการนํานโยบายไปปฏิบัติ

กลุ่มอายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	30-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30 ปี	4.33	-	0.74*	0.85*
30-49 ปี	3.67		-	0.11
50 ปีขึ้นไป	3.55			-

* $p < .05$

จากตาราง 20(1) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า พนักงาน ชสมก. ประเมินนโยบายรณรงค์ฟรีด้านการนํานโยบายไปปฏิบัติ แตกต่างกัน 2 คู่คือ พนักงานอายุต่ำกว่า 30 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 30-49 ปี และพนักงานอายุต่ำกว่า 30 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป

โดยพนักงาน ชสมก. ที่อายุต่ำกว่า 30 ปี ประเมินนโยบายในด้านการนํานโยบายไปปฏิบัติในระดับมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 30-49 ปี และพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป

2.3.3 การวิเคราะห์จำแนกตามระดับการศึกษา

ตาราง 21 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ประเมินระบบ					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.64	1.32	2.52	0.06
ภายในกลุ่ม	57	29.64	0.52		
รวม	59				
ประเมินการวางแผนงานนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	2	4.86	2.43	5.55	0.001*
ภายในกลุ่ม	57	25.08	0.44		
รวม	59				
ประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.08	1.04	2.40	0.07
ภายในกลุ่ม	57	24.51	0.43		
รวม	59				
ประเมินการปรับปรุงนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.64	1.32	2.52	0.06
ภายในกลุ่ม	57	29.64	0.52		
รวม	59				
ประเมินการยอมรับนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.07	1.04	2.39	0.07
ภายในกลุ่ม	57	24.35	0.43		
รวม	59				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 พบว่า บุคคลมีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินนโยบาย รถมอเตอร์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในด้านระบบ ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการประเมินการวางแผน นโยบาย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ Scheffe ดังตาราง 21(1)

ตาราง 21(1) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับการศึกษา ที่มีต่อการประเมินนโยบาย รถมอเตอร์ด้านการวางแผนงานนโยบาย

รายการ	ค่าเฉลี่ย	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี
มัธยมศึกษา	3.46	-	0.05	0.53*
อนุปริญญา	3.41	-	-	0.58*
ปริญญาตรี	3.99	-	-	-

* $p < .05$

จากตาราง 21(1) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า พนักงาน ขสมก. มีการประเมินนโยบายรถมอเตอร์ด้านการวางแผนงาน แตกต่างกัน 2 คู่คือ พนักงาน ขสมก. ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีกับพนักงาน ขสมก. ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และ พนักงาน ขสมก. ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีกับพนักงาน ขสมก. ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา

โดยพนักงาน ขสมก. ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประเมินนโยบายในด้านการวางแผนงาน ในระดับมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและอนุปริญญา

2.3.4 การวิเคราะห์จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า บุคคลมีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินนโยบายรถมอเตอร์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในด้านระบบ ด้านการวางแผนนโยบาย ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตาราง 4-22 และทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ Scheffe ดังตาราง 22(1) ถึงตาราง 22(5)

ตาราง 22 การวิเคราะห์ความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการประเมินการดำเนินนโยบายรถเมล์
ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 5 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ประเมินระบบ					
ระหว่างกลุ่ม	2	3.04	1.52	3.30	0.02*
ภายในกลุ่ม	57	26.22	0.46		
รวม	59				
ประเมินการวางแผนงานนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.32	1.16	2.90	0.04*
ภายในกลุ่ม	57	22.8	0.40		
รวม	59				
ประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	2	3.76	1.88	4.69	0.00*
ภายในกลุ่ม	57	22.8	0.40		
รวม	59				
ประเมินการปรับปรุงนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.58	1.29	2.70	0.04*
ภายในกลุ่ม	57	27.36	0.48		
รวม	59				
ประเมินการยอมรับนโยบาย					
ระหว่างกลุ่ม	2	3.04	1.52	2.15	0.02*
ภายในกลุ่ม	57	40.47	0.71		
รวม	59				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ Scheffe ดังตาราง 22(1)
ถึงตาราง 22(5)

ด้านระบบ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า พนักงาน ขสมก. มีการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีด้านระบบ แตกต่างกัน 1 คู่คือ พนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป กับพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้อยู่ที่ 15,001-25,000 บาทต่อเดือน

โดยพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ประเมินนโยบายด้านระบบในระดับมากกว่าพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน ดังตาราง 22(1)

ตาราง 22 (1) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีต่อการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีด้านระบบ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 -25,000 บาท	25,001 บาท ขึ้นไป
รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท	3.80	-	0.22	0.31
15,001-25,000 บาท	3.58		-	0.52 *
25,001 บาทขึ้นไป	4.10			-

* $p < .05$

ตาราง 22 (2) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของรายได้ต่อเดือน ที่มีต่อการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีด้านการวางแผนงานนโยบาย

รายการ	ค่าเฉลี่ย	รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 -25,000 บาท	25,001 บาท ขึ้นไป
รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท	3.67	-	0.02	0.35 *
15,001-25,000 บาท	3.65		-	0.37 *
25,001 บาทขึ้นไป	4.02			-

* $p < .05$

ด้านการวางแผนงาน จากตาราง 22(2) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า พนักงาน ขสมก. มีการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีด้านการวางแผนงาน แตกต่างกัน 2 คู่คือ พนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน กับพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาทต่อเดือน และพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน กับพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน

โดยพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน ประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีด้านการวางแผนงานในระดับมากกว่าพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาทต่อเดือน และพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน

ตาราง 22 (3) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีต่อการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 -25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป
รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท	3.79	-	0.09	0.36
15,001-25,000 บาท	3.70		-	0.45 *
25,001 บาทขึ้นไป	4.15			-

* p < .05

ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ จากตาราง 22(3) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า พนักงาน ขสมก. มีการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ แตกต่างกัน 1 คู่คือ พนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป กับพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้อยู่ที่ 15,001-25,000 บาทต่อเดือน

โดยพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน ประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมากกว่าพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาทต่อเดือน

ตาราง 22 (4) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีต่อการประเมินนโยบายรณเมล์ฟรีด้านการประเมินการปรับปรุง

รายการ	ค่าเฉลี่ย	รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 -25,000 บาท	25,001 บาท ขึ้นไป
รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท	3.73	-	0.17	0.53 *
15,001-25,000 บาท	3.71		-	0.33 *
25,001 บาทขึ้นไป	4.07			-

* $p < .05$

ด้านการปรับปรุง จากตาราง 22(4) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า พนักงาน ขสมก. มีการประเมินนโยบายรณเมล์ฟรีด้านการปรับปรุงนโยบาย แตกต่างกัน 2 คู่คือ พนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน กับพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาทต่อเดือน และพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน กับพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน

โดยพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน ประเมินนโยบายรณเมล์ฟรีด้านการปรับปรุงนโยบายในระดับมากกว่าพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาทต่อเดือน และพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน

ตาราง 22(5) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีต่อการประเมินนโยบายรณเมล์ฟรีด้านการยอมรับนโยบาย

รายการ	ค่าเฉลี่ย	รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	15,001 -25,000 บาท	25,001 บาท ขึ้นไป
รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท	3.62	-	0.08	0.40 *
15,001-25,000 บาท	3.54		-	0.48 *
25,001 บาทขึ้นไป	4.02			-

* $p < .05$

ด้านการยอมรับ จากตาราง 22(5) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่าพนักงาน ขสมก. มีการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีด้านการยอมรับนโยบาย แตกต่างกับ 2 คู่คือ พนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน กับพนักงานขสมก. ที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาทต่อเดือน และพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน กับพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน

โดยพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน ประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีด้านการยอมรับนโยบายในระดับมากกว่าพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาทต่อเดือน และพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของประชาชนผู้ใช้บริการและพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรีเกี่ยวกับการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี 5 ด้าน และการหาความสัมพันธ์ของความคิดเห็นระหว่างประชาชนผู้ใช้บริการและพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรีเกี่ยวกับประเภทบุคคลที่ควรจะได้รับบริการรถเมล์ฟรี

3.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างเกี่ยวกับการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบ,ด้านการวางแผนนโยบาย ,ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ,ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย

ตาราง 23 วิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี 5 ด้าน จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

การประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี	กลุ่มตัวอย่าง	$\bar{x}$	S.D.	t	sig
ด้านระบบ	พนักงาน ขสมก	3.60	1.09	-9.77	0.00*
	ประชาชน	4.21	1.06		
ด้านการวางแผนงานนโยบาย	พนักงาน ขสมก	4.04	0.84	3.20	0.00*
	ประชาชน	3.86	0.52		

ตาราง 23 (ต่อ)

การประเมินนโยบายรณเณล์ฟรี	กลุ่มตัวอย่าง	$\bar{x}$	S.D.	t	sig
ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ	พนักงาน ขสมก	3.88	0.89	0.97	0.33
	ประชาชน	3.90	1.08		
ด้านการปรับปรุงนโยบาย	พนักงาน ขสมก	3.91	0.79	-0.79	0.43
	ประชาชน	4.00	1.13		
ด้านการยอมรับนโยบาย	พนักงาน ขสมก	3.72	0.89	-0.62	0.54
	ประชาชน	3.67	0.92		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่ใช้บริการ และพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรณเณล์ฟรี ทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ การปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย ไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านระบบ และด้านการวางแผนงานนโยบาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนผู้ให้บริการและพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรณเณล์ฟรีเกี่ยวกับประเภทบุคคลที่ควรจะได้รับการบริการรณเณล์ฟรี โดยใช้สถิติไค-สแควร์

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า การประเมินนโยบายรณเณล์ฟรีเกี่ยวกับประเภทบุคคลที่ควรจะได้รับการบริการรณเณล์ฟรี มีค่าความน่าจะเป็น Probability (p) เท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่า Probability (p) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ประชาชนผู้ให้บริการและพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นในการประเมินนโยบายเกี่ยวกับประเภทบุคคลที่ควรจะได้รับการบริการรณเณล์ฟรีสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ดังตาราง 24

ตาราง 24 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการประเมินนโยบายเกี่ยวกับประเภทบุคคลที่ควรจะได้รับบริการ
บริการรถเมล์ฟรี จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประเภทบุคคลที่ควรได้รับบริการ รถเมล์ฟรี	กลุ่มตัวอย่าง		รวม	χ^2	p
	พนักงาน ขนส่ง	ประชาชน			
ให้ฟรีกับผู้โดยสารทุกคน เหมือนปัจจุบัน	32	154	186	13.40	0.03*
ผู้พิการ	17	4	21		
ผู้สูงอายุ	6	5	11		
ผู้ไม่มีรายได้	5	15	20		
ผู้มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท	0	2	2		
รวม	60	180	240		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษากการประเมินนโยบายรณเมลล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง การประเมินการดำเนินงานนโยบายรณเมลล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ของประชาชนผู้ใช้บริการและพนักงานผู้ให้บริการรณเมลล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) พื้นที่กรุงเทพมหานคร ผังธนบุรี เพื่อใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงหรือสนับสนุนการดำเนินงานนโยบาย ตลอดจนวางแผนพัฒนาระบบการดำเนินงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์จริง เพื่อเพิ่มการยอมรับในโครงการรณเมลล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ต่อไป

เครื่องมือในการศึกษา ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และค่าไค-สแควร์

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามเรื่องการประเมินนโยบายรณเมลล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ของประชาชนผู้ใช้บริการและพนักงานผู้ให้บริการรณเมลล์ฟรี ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผังธนบุรี ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2559 ถึงเดือนตุลาคม 2559 จำนวน 240 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30 -49 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนมากประกอบอาชีพผู้ใช้แรงงาน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท และประเภทบุคคลที่ควรจะได้รับบริการรณเมลล์ฟรี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นควรให้บริการรณเมลล์ฟรีกับผู้โดยสารทุกคนเหมือนกัน

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ขสมก. พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30 -49 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่

ระหว่าง 15,000 - 25,000 บาท และประเภทบุคคลที่ควรจะได้รับบริการรถเมล์ฟรี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าควรให้บริการรถเมล์ฟรีกับผู้โดยสารทุกคนเหมือนปัจจุบัน

2. ผลการวิเคราะห์ประเมินผลนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

2.1 ผลการวิเคราะห์ประเมินผลนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ และ พนักงาน ขสมก. มีการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในด้านระบบ ,ด้านการวางแผนนโยบาย ,ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ,ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย (ระดับดี)

ตาราง 25 การประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีของกลุ่มตัวอย่าง

การประเมิน	ประชาชน		พนักงาน ขสมก.	
	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านระบบ		✓	✓	
ด้านการวางแผนนโยบาย	✓		✓	
ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ	✓		✓	
ด้านการปรับปรุง	✓		✓	
ด้านการยอมรับ	✓		✓	

2.2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างคุณสมบัติส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ และ พนักงาน ขสมก. ต่อการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

ประชาชนผู้ใช้บริการ

2.2.1 ประชาชนผู้ใช้บริการที่เพศต่างกัน มีความคิดเห็นในการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านการยอมรับนโยบาย แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีการยอมรับนโยบายมากกว่าเพศชาย

2.2.2 ประชาชนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น ในการประเมินนโยบายรณเณร์พีรขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านระบบ ,ด้านการวางแผนนโยบาย ,ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ,ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย แตกต่างกัน โดยประชาชนผู้ที่มีรายได้น้อยยอมรับนโยบายรณเณร์พีรมากกว่าประชาชนผู้ที่มีรายได้มากกว่าในทุกด้าน

2.2.3 ประชาชนผู้ให้บริการที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการประเมินนโยบายรณเณร์พีรขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านระบบ ,ด้านการวางแผนนโยบาย ,ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ,ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย ไม่แตกต่างกัน โดยประชาชนที่ให้บริการ ไม่ว่าจะมียอายุเท่าไร ทำอาชีพอะไร หรือเรียนจบระดับไหน ต่างมีการประเมินการดำเนินนโยบายรณเณร์พีรขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เหมือนกัน

ตาราง 26 ความแตกต่างของคุณสมบัติส่วนบุคคลของประชาชนผู้ให้บริการนโยบายรณเณร์พีร

ตัวแปร	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
เพศ	√	
อายุ		√
การศึกษา		√
อาชีพ		√
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	√	

พนักงาน ขสมก

2.2.4 พนักงาน ขสมก. ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในการประเมินนโยบายรณเณร์พีรขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านระบบ ,ด้านการวางแผนนโยบาย ,ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ,ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย ไม่แตกต่างกัน โดยพนักงาน ขสมก. ทั้งเพศหญิงและเพศชายประเมินการดำเนินงานนโยบายรณเณร์พีรไปในทางเดียวกันในทุกด้าน

2.2.5 พนักงาน ขสมก. ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น ในการประเมินนโยบายรณเณร์พีรขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ แตกต่างกัน โดยพนักงาน ขสมก. ที่มีอายุน้อยกว่า ให้คะแนนประเมินการที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) รับนโยบายรณเณร์พีรไปปฏิบัติ สูงกว่าพนักงาน ขสมก. ที่มีอายุมากกว่า

2.2.6 พนักงาน ขสมก. ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น ในการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านการวางแผนนโยบายแตกต่างกัน โดย พนักงาน ขสมก. ที่จบการศึกษาสูงกว่า ให้คะแนนประเมินการวางแผนงานนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ(ขสมก.) มากกว่า พนักงาน ขสมก. ที่มีการศึกษาต่ำกว่า

2.2.7 พนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น ในการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ด้านระบบ ,ด้านการวางแผนนโยบาย ,ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ,ด้านการปรับปรุงนโยบาย และด้านการยอมรับนโยบาย แตกต่างกัน โดย พนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้สูงกว่า ให้คะแนนประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีในทุกด้าน มากกว่าพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ต่ำกว่า

ตาราง 27 ความแตกต่างของคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี

ตัวแปร	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
เพศ		✓
อายุ	✓	
การศึกษา	✓	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓	

2.3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรี ของประชาชนที่ใช้บริการ และ พนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการ

ประชาชนที่ใช้บริการ และพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการ มีการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีด้านระบบ และด้านการวางแผนงานนโยบาย แตกต่างกัน โดยประชาชนผู้ใช้บริการ ให้คะแนนประเมินการวางระบบของนโยบายรถเมล์ฟรีมากกว่าพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการ ส่วนพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการ ให้คะแนนประเมินด้านการวางแผนงานนโยบาย มากกว่าประชาชนผู้ใช้บริการ

ตาราง 28 ความแตกต่างของประชาชนผู้ให้บริการ และ พนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการเกี่ยวกับกา
ประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีทั้ง 5 ด้าน

การประเมิน	ประชาชนผู้ให้บริการและพนักงาน ขสมก.	
	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ด้านระบบ	✓	
ด้านการวางแผนงาน	✓	
ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ		✓
ด้านการปรับปรุง		✓
ด้านการยอมรับ		✓

2.4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประเภทบุคคลที่ควรจะได้รับบริการรถเมล์ฟรี

ประชาชนผู้ให้บริการ และพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นในการประเมินนโยบายเกี่ยวกับประเภทบุคคลที่ควรจะได้รับบริการรถเมล์ฟรีมีความสอดคล้องกัน โดยทั้งสองกลุ่มมีความเห็นตรงกันว่าควรให้บริการรถเมล์ฟรีกับผู้โดยสารทุกคนเหมือนปัจจุบัน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาในเรื่องการประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผังธนบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผังธนบุรี ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย (ระดับดี) และการวางแผน การวางแผนนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ และการปรับปรุงนโยบายรถเมล์ฟรี ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนโยบายรถเมล์ฟรีของรัฐบาล จะเห็นได้ว่า รัฐบาลเงินงบประมาณที่ได้จากภาษีมาอุดหนุนนโยบายรถเมล์ฟรี โดยให้ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมและเหมาะสม เป็นผู้ให้บริการนโยบาย มีการคำนวณการใช้งบประมาณในแต่ละเดือนเพื่อจ่ายชดเชยให้ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ วางแผนกำหนดเส้นทางการเดินรถเมล์ฟรีให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ กำหนดคุณสมบัติผู้ใช้และกฎเกณฑ์การใช้นโยบายรถเมล์ฟรี จัดหาทรัพยากรให้เพียงพอและพร้อมใช้ในการดำเนินงาน อีกทั้งยังปรับปรุงให้รถเมล์ฟรีมีความปลอดภัย พนักงานขับรถด้วยความระมัดระวัง ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ ตลอดจนคอยจัดระเบียบผู้โดยสารภายในรถทุกคัน ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากนโยบายในการประหยัดค่าใช้จ่าย ช่วยบรรเทาภาระค่าครองชีพของ

ประชาชนในด้านการเดินทาง กระบวนการบริหารจัดการนโยบายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ที่รัฐบาลตั้งไว้ มีความพึงพอใจต่อนโยบายรถเมล์ฟรีมาก จึงควรได้รับการสนับสนุนจากทุกรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง แต่อาจจะมีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินนโยบายตามมา นั่นคือ ความไม่แน่นอนของโครงการ เนื่องจากนโยบายรถเมล์ฟรีเป็นมาตรการชั่วคราว ต้องต่ออายุเป็นระยะ ใช้งบประมาณสูงแต่ให้บริการโดยสารสาธารณะเฉพาะเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น อีกทั้งรัฐบาลจัดสรรงบประมาณล่าช้า ทำให้องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพขาดสภาพคล่องทางการเงิน อาจเป็นสาเหตุให้เกิดการทุจริตในโครงการ และยกเลิกนโยบายรถเมล์ฟรีได้

ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ แยกเป็นประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) พื้นที่กรุงเทพมหานคร ฝั่งธนบุรี อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย (ระดับดี) และการวางระบบ การวางแผนนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ และการปรับปรุงนโยบายรถเมล์ฟรี ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนโยบายรถเมล์ฟรีของรัฐบาล

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับว่านโยบายรถเมล์ฟรีเป็นมาตรการช่วยลดค่าครองชีพของประชาชนด้านการเดินทาง เพราะเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการที่รัฐบาลมีการจัดสวัสดิการ วางระบบ โดยการกำหนดมาตรฐานและความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย ที่มีความเฉพาะเจาะจง สามารถเข้าใจในหลักการที่ตรงกันว่า นโยบายนี้จัดทำขึ้นมีจุดประสงค์เพื่อช่วยลดค่าครองชีพ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้แก่ประชาชนผู้มีรายได้น้อย โดยไม่จำกัดสิทธิ สามารถเข้าถึงบริการได้ทุกคนเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับว่า การเดินรถเมล์ฟรีของ ขสมก. มีประสิทธิภาพ โดยค่อนข้างเห็นด้วยกับการวางแผนนโยบายของ ขสมก. ที่กำหนดแนวทาง วิธีการปฏิบัติ และวางแผนจัดสรรทรัพยากร ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและศักยภาพขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย อีกทั้งการที่ ขสมก. ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ สามารถดำเนินงานตามความรับผิดชอบและสมรรถนะขององค์กร ภายใต้งบประมาณและความเหมาะสมของทรัพยากรที่มีอยู่ แสดงถึงกระบวนการบริหารจัดการนโยบายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ที่รัฐบาลตั้งไว้ การดำเนินนโยบายมีความประหยัดและให้ผลประโยชน์ที่เหมาะสม โดยใช้ทรัพยากร คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ที่ได้รับจัดสรรเพื่อการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า สอดคล้องกับหลักในการจัดสวัสดิการของ ภิญญู สาร (2526) ให้ทัศนะว่า สวัสดิการที่ดีควรประกอบด้วยหลักการต่าง ๆ ดังนี้ หลักแห่งความยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ หลักแห่งความสะดวกรวดเร็ว และมีระเบียบในการให้บริการ หลักแห่งงบประมาณที่สวัสดิการคือส่วนหนึ่งของต้นทุนการผลิต หลักแห่งการบำรุงขวัญและกำลังใจ ที่ส่งผลต่อความรักความผูกพันในองค์กร หลักแห่งการประหยัด หลักแห่งประสิทธิภาพซึ่งผลที่ได้จากการจัดสวัสดิการควร

เกิดประโยชน์สูงสุด ใช้เวลาน้อยและลงทุนต่ำ แต่ได้รับการที่ดีทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ หลักแห่งการสนองตอบความต้องการ หลักแห่งประโยชน์ และหลักความเสมอภาค ซึ่งต้องคำนึงถึงความเท่าเทียมกันให้มากที่สุด ทั้งนี้ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน ขสมก. ตามนโยบายภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม สภาพการจราจรที่ติดขัด สภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ทำให้การใช้ระยะเวลาในการเดินทางเพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบทั้งประชาชนผู้ใช้บริการและพนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการ หากแต่สามารถรับรู้ เข้าใจ และยอมรับในปัญหาเหล่านี้ได้ตรงกัน เห็นได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับว่า โดยภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจต่อนโยบายรถเมล์ฟรีมาก และนโยบายรถเมล์ฟรีควรได้รับการสนับสนุนจากทุกรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการของ เฟรนด์เลนเดอร์ (Friendlender, 1976) ที่ว่าสวัสดิการสังคมเป็นระเบียบ นโยบาย ผลประโยชน์ และบริการ ซึ่งจะทำให้การดำเนินการจัดบริการต่าง ๆ เป็นไป สอดคล้องกับความต้องการของสังคม เป็นที่ยอมรับกันว่าสวัสดิการ เป็นบริการพื้นฐานที่มีความสำคัญ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและถาวร เปลี่ยนแปลงจากสถานะที่เคยยากลำบาก ไปสู่ที่คาดหวังว่าน่าจะดีกว่า เมื่อพิจารณาจะเห็นได้ว่า การวางระบบ การวางแผน นโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ และการปรับปรุงนโยบายรถเมล์ฟรี ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนโยบายรถเมล์ฟรีของรัฐบาล สอดคล้องกับรูปแบบการประเมินโครงการของโพรวูส (Provus) ที่ประเมินความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนโครงการ ซึ่งเป็นการประเมินที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนต่างๆ ของโครงการที่เป็นจริง (Actual Program) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การเตรียมปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน และผลผลิตที่ได้จากโครงการ

จากเหตุผลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามค่อนข้างเห็นด้วยกับการวางระบบ แผนงานนโยบาย การปฏิบัติงาน การปรับปรุง ตลอดจนยอมรับในนโยบาย ซึ่งหมายถึงมีความพึงพอใจในการดำเนินนโยบายรถเมล์ฟรีมาก ดังนั้นผลการประเมินนโยบายฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จึงอยู่ในระดับดี ไม่สอดคล้องกับ อรรถนพ มั่นสมฤทธิ์ (2552) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการใช้บริการรถโดยสาร ขสมก. ในระดับปานกลาง

2. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินนโยบาย เกิดจากความไม่แน่นอนของโครงการ เนื่องจากนโยบายรถเมล์ฟรีเป็นมาตรการชั่วคราว ในการขยายระยะเวลาการดำเนินงานแต่ละครั้งต้องขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐบาล ทำให้เกิดความล่าช้าของการจัดสรรงบประมาณ เนื่องจากการตั้งงบประมาณเป็นการตั้งเหลื่อมปี ทำให้ต้องดำเนินการก่อนแล้ว จัดสรรงบประมาณให้ภายหลัง ทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการวางแผนการดำเนินงานยาก รวมถึงการทำให้องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพขาดสภาพ

คลองทางการเงินด้วย นอกจากนี้ยังพบว่านโยบายรณเมล์ฟรี ใช้งบประมาณสูง แต่ให้บริการโดยสาธารณะเฉพาะเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น โดยรัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณแผ่นดินจ่ายชดเชยให้องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เป็นจำนวนเงินประมาณ 225.50 ล้านบาทต่อเดือน โดยค่าใช้จ่ายที่รัฐบาลต้องจ่ายชดเชยสำหรับการดำเนินงานตามโครงการนี้ ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2551 จนถึง 30 กันยายน 2556 ได้ชดเชยให้องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ทั้งหมดเป็นจำนวนเงิน 13,980.84 ล้านบาท ซึ่งการดำเนินงานของโครงการที่ผ่านมา มีการขยายระยะเวลาการดำเนินงานมาแล้วถึง 13 ระยะ มากกว่า 5 ปี แต่ไม่มีการศึกษาเพื่อติดตามประเมินผลโครงการ ที่มีประสิทธิภาพ ขาดการวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการ การประเมินผลกระทบทางสังคม (Social Impact Assessment, SIA) การวิเคราะห์ผลตอบแทนการลงทุน (Return On Investment, ROI) การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม (Social Return On Investment, SROI) ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้เกิดการทุจริตในโครงการ และยกเลิกนโยบายรณเมล์ฟรีได้

3. การประเมินนโยบายรณเมล์ฟรี ตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความแตกต่างกัน ตามมุมมองในฐานะผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ พบว่า

ประชาชนผู้ใช้บริการที่ต่างเพศกัน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ยอมรับนโยบายรณเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ต่างกัน โดยเพศหญิง และกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท มีการยอมรับนโยบายได้มากกว่า ทั้งนี้เพราะเพศหญิงมีความสนใจในสิ่งรอบตัวมากกว่าเพศชาย มีการรับรู้ในปัญหาและอุปสรรคได้ดีกว่า ตลอดจนมีแนวโน้มว่าจะเข้าใจในหลักเกณฑ์ของโครงการสูงกว่าเพศชาย ทำให้เกิดการยอมรับได้ดีกว่า สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องประชากรศาสตร์ที่ว่า ผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างในเรื่องของความคิด ค่านิยม ทักษะคติ โดยมีสังคมและวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดบทบาทและกิจกรรมของทั้ง 2 เพศให้แตกต่าง ในเรื่องรายได้ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ไม่ว่ากลุ่มที่ไม่มีรายได้ กลุ่มที่มีรายได้ไม่แน่นอน หรือกลุ่มที่มีรายได้ประจำหรือรายได้ต่อวันคงที่ ซึ่ง 3 กลุ่มนี้เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรณเมล์ฟรี ทำให้ต้องประหยัดค่าใช้จ่ายหรือวางแผนใช้จ่ายในแต่ละเดือนให้เพียงพอ ดังนั้นหากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการปฏิบัติ เช่น กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติใหม่ ลดจำนวนทรัพยากร(รณเมล์)ในชั่วโมงเร่งด่วน หรือให้องค์กรใหม่เข้ามาดำเนินงานแทน ขสมก. จะเกิดผลกระทบกับกลุ่มนี้แน่นอน สอดคล้องกับการศึกษาของอนุภาค เสาร์เสาวภาคย์และคณะ (2554) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลทางลบต่อการใช้บริการรถสาธารณะ (สื่่อแดง) ประกอบไปด้วยปัจจัยด้านรายได้ และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมตัว ส่วนผู้ที่มีอายุการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน ประเมินนโยบายรณเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ(ขสมก.) ไม่ต่างกัน เนื่องจาก นโยบายรณเมล์ฟรี เป็นนโยบายสาธารณะที่เปิดกว้างสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการ ไม่กำหนดผู้ได้รับสิทธิ สามารถเข้าถึงการให้บริการได้ง่าย มีมาตรฐานและความชัดเจนในวัตถุประสงค์

ของนโยบาย ไม่มีโครงสร้างทางนโยบายและวิธีปฏิบัติที่ซับซ้อน องค์การที่รับนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวข้องโดยตรงและมีความพร้อม ด้วยคุณลักษณะของนโยบายรณรงค์ฟรีข้างต้น จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างถึงแม้จะมีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ก็ไม่มีผลต่อการประเมินนโยบายรณรงค์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ณัฐกร หิรัญรัตน์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เรือด่วนเจ้าพระยา พบว่า ผู้โดยสารผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน สถานภาพต่างกัน อาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อบริการเรือด่วนเจ้าพระยาแตกต่างกัน

พนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการ ที่ต่างเพศกัน มีการยอมรับการประเมินนโยบายรณรงค์ฟรีไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะพนักงาน ขสมก. ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิง ก็ไม่ระบียบ วิธีปฏิบัติ ตามนโยบายเป็นมาตรฐานเดียวกัน ในขณะที่การมีอายุต่างกัน ทำให้ประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติต่างกัน โดยพนักงาน ขสมก. ที่อายุมากกว่า ประเมินในระดับต่ำกว่า ทั้งนี้เพราะ อายุมากกว่า ทำงานมานานกว่า มีประสบการณ์ มองปัญหาต่างๆ ยอมรับและเข้าใจในสถานการณ์และบทบาทหน้าที่ขององค์กรตามความเป็นจริง เนื่องจากทราบว่าการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามการวางระบบและแผนงานนโยบายที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับหลักการที่ว่าอายุเป็นปัจจัยที่บอกถึงวุฒิภาวะที่ส่งผลถึงการรับรู้ความเข้าใจ การใช้เหตุผล การตัดสินใจ รวมถึงการมองปัญหาต่างๆ พนักงาน ขสมก. ที่มีการศึกษาสูงกว่า ประเมินการวางแผนงานนโยบาย มากกว่า พนักงาน ขสมก. ที่มีการศึกษาต่ำกว่า ทั้งนี้เพราะระดับการศึกษาที่เป็นพื้นฐานทางความคิด/การตัดสินใจ ทำให้บุคคลตระหนักถึงความสำคัญ มองเห็นประโยชน์ของการเรียนรู้ในด้านต่างๆ เนื่องจากการศึกษาเป็นตัวช่วยพัฒนาความคิด ความเข้าใจ ผู้มีการศึกษาสูงมักจะหาโอกาสแสวงหาสิ่งที่เอื้ออำนวยต่อการรับรู้ได้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า โดยผู้ที่มีการศึกษาที่สูงกว่ามักจะเป็นผู้ที่ชอบแสวงหาความรู้หรือข้อมูล มีวิธีการคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับการวางแผนงานอย่างมีเหตุผล และพนักงาน ขสมก. ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า ประเมินการยอมรับนโยบายสูงกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า ทั้งนี้เพราะ ผู้มีรายได้ต่อเดือนที่ น้อยกว่า มักจะเป็นพนักงานใหม่ที่เพิ่งบรรจุเข้ามา หรือมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า ซึ่งอาจเป็นข้อด้อยที่ทำให้เกิดการเปรียบเทียบ เพราะผู้ปฏิบัติงานมักคิดว่า ถ้าได้เงินเดือนน้อยกว่า ถึงแม้งานที่ทำจะอยู่ในลักษณะเดียวกัน แต่ความรับผิดชอบต่อน้อยกว่าผู้ที่มีเงินเดือนสูงกว่า จึงส่งผลให้ความคิดเห็นในการประเมินนโยบายรณรงค์ฟรีแตกต่างกัน

4. การประเมินนโยบายรณรงค์ฟรีของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความแตกต่างกัน ตามมุมมองในฐานะผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยพบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นในด้านระบบ และด้านการวางแผนงานนโยบาย แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นผู้ได้รับประโยชน์หรือมีส่วนได้ส่วนเสียจากนโยบายนี้โดยตรง ในขณะที่พนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการ เป็นผู้ให้บริการที่ปฏิบัติตามมติขององค์กรอีกชั้นหนึ่ง มีค่าตอบแทนหรือรายได้ต่อเดือนเป็นรายได้ประจำอยู่แล้ว เหมือนทำงาน

ตามปกติ ไม่มีค่าตอบแทนพิเศษ แลกกับการได้งบประมาณจากรัฐบาลเข้ามาช่วยค่าสถานะขององค์กร การวางระบบและแผนงานนโยบายจึงเป็นการกำหนดร่วมกันของรัฐบาลและองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ทำให้มุมมองและความคิดเห็นของทั้งสองกลุ่มต่างกันได้ ยกตัวอย่างเช่น ด้านการวางระบบในข้อควรให้ประชาชนผู้ใช้โครงการรถเมล์ฟรี ร่วมจ่ายค่าบริการ เพื่อช่วยลดการขาดทุนของ ขสมก. ด้านแผนงานนโยบายในข้อควรให้รถร่วมเอกชนมาเข้าร่วมโครงการรถเมล์ฟรีนี้ด้วย แต่ในมุมมองของรถเอกชนร่วมบริการ ซึ่งถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการนี้โดยตรง เนื่องจากสูญเสียรายได้จากการที่รัฐบาลจัดให้มีรถเมล์ฟรี ทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้โดยสาร และรายได้ลดลงจากเดิม นอกจากนั้นเส้นทางการเดินรถโดยสารสาธารณะของรถเอกชนร่วมบริการบางเส้นทางยังทับซ้อนกับเส้นทางให้ บริการรถเมล์ฟรีอีกด้วย ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการรถเอกชนร่วมบริการ ประสิทธิภาพทางการเงิน เนื่องจากไม่สามารถปรับอัตราค่าโดยสารจากต้นทุนค่าเชื้อเพลิงที่เพิ่มขึ้น ซึ่งพนักงาน ขสมก. ทราบถึงปัญหานี้อยู่แล้ว ดังนั้นการวางระบบและแผนงานนโยบายของรัฐบาลและ ขสมก. จึงต้องคำนึงถึงข้อนี้ด้วย

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทบุคคลที่ควรจะได้รับบริการรถเมล์ฟรีของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรจะให้บริการรถเมล์ฟรีกับผู้โดยสารทุกคนเหมือนปัจจุบัน ทั้งนี้เพราะการให้บริการและการได้รับบริการในปัจจุบัน ไม่มีการกำหนดคุณสมบัติผู้ใช้ และกฎเกณฑ์การใช้ ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเสมอภาค และเท่าเทียม ผู้ให้บริการก็ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากในการปฏิบัติ อีกทั้งการให้ฟรีกับผู้โดยสารทุกคนคือคุณสมบัติที่ครอบคลุมทุกกลุ่มอยู่แล้ว

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากผลการศึกษา พบว่า รัฐบาลนำเงินภาษีมาสนับสนุนงบประมาณ ให้ ขสมก. ดำเนินนโยบายรถเมล์ฟรี บริการโดยสารสาธารณะเฉพาะพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ ขสมก. ยังคงขาดทุนจากการที่ได้รับเงินค่าเช่าทำให้ขาดสภาพคล่อง ดังนั้นจึงเสนอให้ รัฐบาลควรให้ กรุงเทพมหานคร เข้ามามีส่วนช่วยรับภาระรถเมล์ฟรีด้วย โดยกรุงเทพมหานครอาจจะจัดสรรงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานส่วนหนึ่ง ให้แก่ ขสมก. ซึ่งงบประมาณส่วนนี้จะช่วยลดการขาดทุนของ ขสมก. ได้บ้าง

2. จากผลการศึกษา พบว่า ในบางเส้นทางไม่มีรถเมล์ฟรีผ่านโดยตรง ผู้ใช้บริการต้องเดินทางออกมาในจุดที่มีรถเมล์ฟรี บางครั้งพลาดหรือมาไม่ทัน และใช้เวลาจอดรถเที่ยวถัดไปนานพอสมควร ดังนั้น ขสมก. ควรมีการสำรวจเส้นทางเดินรถที่ตกหล่น และขยายเส้นทางเดินรถให้ครอบคลุมหลายพื้นที่มากขึ้น หรือถ้าทับเส้นทางเดินรถกับรถเอกชนร่วมบริการ ก็ควรให้รถร่วมเอกชนเข้าร่วมโครงการ

รถเมล์ฟรีด้วย รวมถึงจัดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดของจำนวนรถ ตารางเวลาการเดินทางของแต่ละสายใน แต่ละวันให้ชัดเจน โดยใช้บุคลากรที่มีอยู่ หรืออาจสร้างสื่อในการประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน

3. จากผลการศึกษา พบว่า จำนวนรถเมล์ฟรีมีจำกัด ทำให้ไม่เพียงพอต่อความต้องการใน ชั่วโมงเร่งด่วน อีกทั้งรถเมล์ฟรีสำรองที่เตรียมไว้เสริม ไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดังนั้น จึงเสนอให้ ขสมก. ปรับปรุงระบบการซ่อมบำรุง ให้รถเมล์ฟรีมีสภาพพร้อมสมบูรณ์ ก่อนนำมาใช้งาน

4. จากผลการศึกษา พบว่า การให้บริการรถเมล์ฟรีของ ขสมก. ในบางครั้ง รถเมล์ฟรีบางคัน ไม่มีพนักงานเก็บค่าโดยสารคอยจัดระเบียบผู้โดยสารภายในรถ มีเพียงพนักงานขับรถทำหน้าที่เพียงลำพัง ต้องระมัดระวังในการให้บริการเพิ่มขึ้น เกิดความเครียดและกดดัน มารยาทในการให้บริการจึงแย่ลง อีกทั้งสภาพภายในรถเมล์ฟรีดูทรุดโทรม จากการใช้งานรถเมล์ฟรีอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา โดยขาดการดูแลรักษาที่ดี ดังนั้น จึงเสนอให้ ขสมก. จ่ายค่าตอบแทนพิเศษให้แก่พนักงาน ขสมก. ผู้ให้บริการในรูปแบบค่าจ้างรายชั่วโมง หรือให้เป็นรอบการเดินทาง ซึ่งเป็นค่าตอบแทนการทำงานช่วงเวลาพิเศษหรือการทำความสะอาดครั้งใหญ่ นอกเหนือจากค่าจ้างหรือเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือน ตามระยะเวลาการให้บริการปกติ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ รวมถึงเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ขสมก. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. จากผลการศึกษา พบว่า นโยบายรถเมล์ฟรีมีประโยชน์กับผู้รับบริการที่มีรายได้น้อยจริง จึง ควรได้รับการสนับสนุนจากทุกรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง หากแต่ยังคงมีปัญหาทุจริตในโครงการ และ อาจเป็นสาเหตุให้ต้องยกเลิกนโยบายนี้ ดังนั้น จึงเสนอให้ รัฐบาลควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการ ตรวจสอบความโปร่งใสและลักษณะการนำงบประมาณไปใช้ของ ขสมก.

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ความเหมาะสมของนโยบาย และประเมินผลกระทบทางสังคม (Social Impact Assessment, SIA) เพื่อจะได้กำหนดทิศทางการดำเนินงานของนโยบายรถเมล์ฟรีให้เหมาะสมและเป็นนโยบายที่ยั่งยืนต่อไป

2. ควรศึกษาประเมินประสิทธิภาพการให้บริการนโยบายรถเมล์ฟรี ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เพื่อวิเคราะห์ผลตอบแทนการลงทุน และผลตอบแทนทางสังคม



บรรณานุกรม

- กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์.(2544).นโยบายสังคมและสวัสดิการสังคม.กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิระศักดิ์ สารรัตน์.(2551).การประเมินโครงการ.ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยรังสิต.
- จุฑามาศ วงศ์ชานนท์ และคนอื่นๆ (2556).รายงานเรื่อง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)
ขอนแก่น :คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย.
- เชาว์ อินเีย.(2553).การประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ นันทวรรณนะ.(2547).การบริหารโครงการ.กรุงเทพฯ: พิสิทธ์เซ็นเตอร์.
- ณัฐวิจิตา เกิดแดง. (2557). บทความออนไลน์เรื่อง เชื้อ"รถเอ็นจีวีตอบโจทย์ทุกปัญหา" ขสมก.ตรวจ
เข้ม รถร่วมฯ-เน้นปลอดภัยลดอุบัติเหตุ. สืบค้นเมื่อ
29 พฤษภาคม 2559 จาก its.in.th/index.php/the-news/1-latest-news/12688---qq---?tmpl.
- ทองศักดิ์ ทองศรี. (2557). บทความออนไลน์เรื่อง ดีเดย์ขึ้นรถเมล์ฟรี1 ส.ค.ตั้งแต่ 6 โมงเช้า.
สืบค้นเมื่อ 6 มีนาคม 2559 จาก
http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=43497
- ธวัชชัย สิงห์สาย, (2549).ความต้องการด้านสวัสดิการของข้าราชการชั้นผู้น้อย : ศึกษากรณีกอง
พลการกรมการขนส่งทหารเรือ. ปัญหาพิเศษ (รป.ม.)(สาขาวิชาการบริหารทั่วไป).ชลบุรี :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีระพงษ์ รอดประเสริฐ. (2557).บทความออนไลน์เรื่อง เล็งต่อเมล์-ไฟฟรีอีกปีครึ่ง.
สืบค้นเมื่อ 26 กรกฎาคม 2559 จาก <http://bhs.doh.go.th/th/node/696>
- นเรศ บุญเปี่ยม. (2557). บทความออนไลน์เรื่อง เชื้อ"รถเอ็นจีวีตอบโจทย์ทุกปัญหา"
สืบค้นเมื่อ 29 พฤษภาคม 2559
จาก www.komchadluek.net/detail/20140519/184903.html
- นิตา ชูโต.(2536). การประเมินโครงการ.พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เฟรมโปรดักชั่นส์.
- บทความออนไลน์.(2557). ภาวะเงินเฟ้อ(Inflation) กับ ชีวิตจริงที่คนไทยต้องเผชิญ .
สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2559 จาก www.fpo.go.th/S- I/Source/Article/Article56.htm
- บทความออนไลน์ .(2557). ขสมก.ยันพ่วงนี้คนกรุงยังมีรถเมล์ฟรีนั่ง.
สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2559
จาก <http://www.dailynews.co.th/Content/bangkok/226965/>

- ประชุม รอดประเสริฐ . (2539). *การบริหารโครงการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- ปราโมทย์ ประสาทกุล และคณะ “ระเบิดคนเมือง” ในประเทศไทย .(2557).
- สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2559
- จาก <http://cpd.bangkok.go.th:90/web2/strategy/reportstudy50/population/50-1%20bma&vicinitypop2549.pdf>
- ระพีพรรณ คำหอม. (2545). *สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย*. กรุงเทพฯ : อารยัน มีเดีย.
- รัตนะ บัวสนธ์. (2541). *คู่มือการติดตามและประเมินโครงการพัฒนาในระดับจังหวัด*. กรุงเทพฯ : สถาบันดำรงราชานุภาพ.
- วันเพ็ญ วาสิกะสิน. (2541). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมสงเคราะห์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- _____. (2550). *การประเมินโครงการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- สมคิด พรหมจ้อย. (2550). “แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินนโยบาย แผนงาน และโครงการ” ในประมวลสาระชุดวิชา การประเมินนโยบาย แผนงาน และโครงการ หน่วยที่ 3 หน้า 93 – 131. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์.
- _____. (2552). *เทคนิคการประเมินโครงการ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : จตุพรดีไซน์.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ . (2537). *วิธีการประเมินทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. (2531). *การประเมินโครงการ: ทฤษฎีและปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์คุรุสภาการพิมพ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง .(2556). *โครงการการจัดทำแนวทางการสนับสนุนมาตรการลดค่าครองชีพของประชาชนด้านการเดินทาง (รถเมล์ฟรี)*
- สืบค้นเมื่อ 14 มีนาคม 2559 จาก http://www.mot.go.th/file_upload/2558/free_bus.pdf
- เสนาะ ดีเยาว์ .(2535). *การบริหารแบบผู้นำ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์.(2542). *ความพึงพอใจและความต้องการพัฒนา สวัสดิการของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ศึกษาเฉพาะกรณี: พนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขต 28.*
- สารนิพนธ์

สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคม

สงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.(2555). ประมวลข้อมูลมติคณะรัฐมนตรีเรื่อง รถเมล์ฟรี

สืบค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2559 จาก www.cabinet.thaigov.go.th

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ และภาวนา พัฒนศรี.(2538).การวิจัยเรื่อง"บทบาทของรัฐในการจัดสวัสดิการ

ให้แก่ข้าราชการ:ศึกษาการบริหารงานสวัสดิการของรัฐวิสาหกิจและเอกชนเพื่อเป็นข้อมูล

ปรับปรุงบทบาทของรัฐ" คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวิมล ตีรกานันท์.(2547). การประเมินโครงการ:แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการ

ประเมินและการวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.(2556). งบประมาณสนับสนุนของมาตรการลดภาวะค่าครองชีพของ

ประชาชนด้านการเดินทาง(รถเมล์ฟรี).

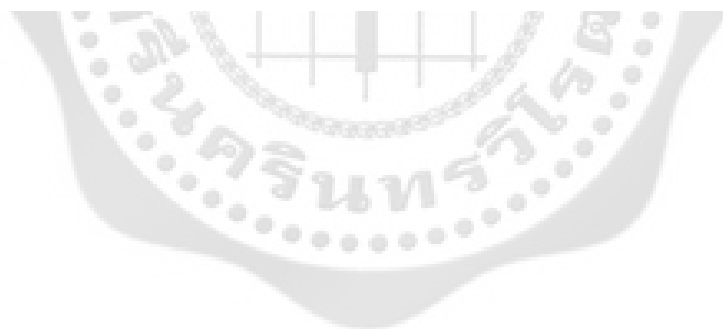
อมรชัย รัตนทวีพัฒน์.(2550).ความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการของผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี.

ปัญหาพิเศษ (รป.ม.)(สาขาวิชาการบริหารทั่วไป).ชลบุรี :บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยบูรพา.

ออรณพ มั่นสัมฤทธิ์และคนอื่นๆ.(2522). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถ ขสมก. ในเขต

กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง การประเมินนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิจัยในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการรถเมล์ฟรีของ ขสมก

3. ในการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาตอบข้อคำถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ครบถ้วน ซึ่งจะให้ผลสรุปที่น่าเชื่อถือและนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาโครงการต่อไป

4. ผลการตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่มีผลต่อการประเมินบุคคลหรือหน่วยงาน และไม่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของท่านแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ลงชื่อ) นางสาวณภัสสรณ์ ภูวศิริวรจันทร์

(ณภัสสรณ์ ภูวศิริวรจันทร์)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

1. ☐ เพศชาย ☐ หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา (สูงสุด)

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา

☐ อนุปริญญา

☐ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อื่นๆ ระบุ.....

4. อาชีพ

☐ ผู้ใช้แรงงาน

☐ ค้าขาย

☐ พนักงานบริษัท

☐ ข้าราชการ

☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ นักเรียน /นักศึกษา

. ☐ พนักงาน ชสมก.

☐ อื่นๆ ระบุ.....

5. รายได้ (ตอบโดยประมาณ) บาท/เดือน

6.ประเภทบุคคลที่ควรจะได้รับบริการรถเมล์ฟรี

☐ ผู้ไม่มีรายได้

☐ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน

☐ มีรายได้ 5,000-10,000 บาท/เดือน

☐ มีรายได้ 10,001-15,000 บาท/เดือน

☐ มีรายได้ 15,001 บาท/เดือนขึ้นไป

☐ ให้ฟรีกับผู้โดยสารทุกคนเหมือนปัจจุบัน

☐ ผู้พิการ

☐ ผู้สูงอายุ

☐ อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชน
กรุงเทพ (ขสมก.)

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. การที่รัฐบาลเงินงบประมาณที่ได้จากภาษี มาอุดหนุนนโยบายรถเมล์ฟรี มีความเหมาะสม					
2. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมและ เหมาะสมในการให้บริการนโยบายรถเมล์ ฟรีมากที่สุด					
3. ควรให้ประชาชนผู้ใช้โครงการ รถเมล์ฟรี ร่วมจ่ายค่าบริการ เพื่อช่วยลดการขาดทุนของ ขสมก.					
4. ควรให้บริการรถเมล์ฟรีเฉพาะคนไทย เท่านั้น					
5. ควรให้กรุงเทพมหานครมาช่วยรับภาระ รถเมล์ฟรีด้วย					
6. เส้นทางเดินรถเมล์ฟรี ควรจัดให้ทั่วถึงทุกพื้นที่					
7. ควรกำหนดคุณสมบัติผู้ใช้และ กฎเกณฑ์ การใช้โครงการรถเมล์ฟรี แทนการเปิดกว้างให้ทุกคนสามารถ ใช้ได้					
8. ควรให้รถร่วมเอกชนมาเข้าร่วมโครงการ รถเมล์ฟรีนี้ด้วย					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชน
กรุงเทพ (ขสมก.) (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
9. การรปล่อยรถเมล์ฟรีควรให้มีความ สม่ำเสมอ เพราะบางครั้งจะมานาน บางครั้งจะมาติดๆ กัน					
10. ควรจัดเส้นทางให้รถเมล์ฟรีวิ่งรับส่ง ผู้โดยสารระหว่างต้นสายกับสถานี รถไฟฟ้าใต้ดินหรือ BTS มากกว่าจะให้วิ่ง ตามทางเหมือนรถเมล์ปกติ					
11. จำนวนรถเมล์ฟรี มีเพียงพอกับความ ต้องการ					
12. รถเมล์ฟรีคุ้มค่ากับเงินภาษีของท่าน					
13. รถเมล์ฟรีควรให้บริการระหว่างเวลา 6.00 – 18.00 น.					
14. รถเมล์ฟรีไม่ควรให้บริการในวันเสาร์- อาทิตย์และวันหยุดราชการ					
15. ควรมีการซ่อมบำรุงสภาพรถเมล์ฟรี ก่อนนำมาใช้งาน					
16. รถเมล์ฟรีมีความปลอดภัย					
17. สภาพของรถเมล์ฟรี ที่ ขสมก. จัดบริการให้ อยู่ในสภาพสะอาด แก้อื้อ นั่งอยู่ในสภาพมั่นคง แข็งแรง					
18. พนักงานขับรถเมล์ฟรี ขับด้วย ความระมัดระวังตามกฎหมายจราจร					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชน
กรุงเทพ(ขสมก.)(ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
19. พนักงานประจำรถเมล์ฟรี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ					
20. ควรให้รถเมล์ฟรีทุกคันมีพนักงาน ขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร คอยจัดระเบียบผู้โดยสารภายในรถ ทุกคัน					
21. นโยบายรถเมล์ฟรี เป็นมาตรการ ช่วย ลดค่าครองชีพของประชาชน					
22. โดยภาพรวมแล้ว ท่านมีความพึง พอใจ ต่อนโยบายรถเมล์ฟรี มาก					
23. นโยบายรถเมล์ฟรี ควรได้รับการ สนับสนุนจากทุกรัฐบาลอย่าง ต่อเนื่อง					
24. มีการทุจริตในโครงการรถเมล์ฟรี					
25. การจัดการเดินรถเมล์ฟรีของ ขสมก มีประสิทธิภาพ					
26. ควรยกเลิกโครงการรถเมล์ฟรี					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการรณรงค์พีรของ ชมก

.....

.....

..... *

.....

.....



ภาคผนวก ข

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
sys01	83.2667	185.651	.613	.886
sys02	83.7667	187.702	.614	.886
sys03	83.3667	195.689	.600	.888
sys04	83.6333	183.551	.738	.882
sys05	83.5000	188.534	.601	.886
pla01	83.7000	192.562	.444	.890
pla02	83.3000	204.976	.265	.893
pla03	83.0667	204.616	.294	.893
pla04	82.9000	202.921	.389	.892
pla05	83.7667	204.047	.254	.893
use01	83.6333	181.275	.696	.883
use02	83.3000	182.286	.742	.882
use03	83.7000	206.976	.132	.895
use04	83.5667	186.599	.605	.886
use05	83.7333	178.547	.802	.880
dev01	83.5333	181.154	.765	.881
dev02	84.4000	203.766	.229	.894
dev03	84.6000	209.697	-.003	.897
dev04	83.8333	185.799	.611	.886
dev05	83.0667	209.168	.027	.896
accep01	82.7333	208.892	.039	.896
accep02	83.7333	185.306	.562	.888
accep03	82.8333	208.695	.069	.895
accep04	83.8667	205.706	.217	.894
accep05	83.4667	209.223	.028	.896
accep06	83.4000	179.145	.714	.883

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	26

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
86.8667	210.120	14.49550	26

Case Processing Summary

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

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

ภาคผนวก ค

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก)

ประวัติการเดินทางโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (จุฑามาศ วงศ์ชา
นนท์ และคนอื่นๆ. 2556)

ความเป็นมาของกิจการรถเมล์ในกรุงเทพมหานครตามประวัติกล่าวว่ารถโดยสารประจำทาง
ในสมัยก่อนเรียกว่ารถเมล์ เข้าใจว่าคงเรียกชื่อตามเรือเมล์ รถเมล์ประจำทางที่มีครั้งแรกนั้น ใช้กำลังม้า
ลากจูงแทน ไม่ต้องอาศัยน้ำมันเชื้อเพลิงให้เป็นภาระเดือดร้อนแก่ผู้ประกอบการเช่นในปัจจุบัน ซึ่งพระ
ยาภักดี นรเศรษฐ (นายเลิศ เศรษฐบุตฺร) เป็นผู้ริเริ่มกิจการรถเมล์เมื่อราวปี พ.ศ. 2450 วิ่งจากสะพาน
ยศเส (กษัตริย์ศึก) ถึงประตูน้ำสระปทุม แต่เนื่องจากใช้ม้าลากจึงไม่รวดเร็วทันใจ และไม่สามารถให้
ความสะดวกแก่ผู้โดยสารได้เพียงพอ ต่อมาในปี พ.ศ. 2456 พระยาภักดีฯ จึงได้ปรับปรุงกิจการใหม่
รวมทั้งเปลี่ยนแปลงวิธีการเดินทางโดยนำรถยนต์ยี่ห้อฟอร์ดมาวิ่งแทนรถเดิมที่ใช้ม้าลาก และขยาย
เส้นทางให้ไกลขึ้น จากประตูน้ำสระปทุมถึงบางลำพู(ประตูใหม่ตลาดยอด)

รถยนต์ที่ใช้เป็นรถโดยสารประจำทางครั้งแรกมี 3 ล้อ ขนาดเท่ากับ 1 ใน 3 ของรถโดยสาร
ประจำทาง ในปัจจุบัน มีที่นั่ง 2 แถว ทาสีขาว มีกากบาทสีแดง นั่งได้ประมาณ 10 คน คนทั่วไปเรียกว่า
อ้ายโก่ง เพราะวิ่งไปตามถนนมีเสียงดังโก่งกร่าง ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง
เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย รถเมล์จึงขยายตัวอย่างกว้างขวางออกไปทั่วกรุงเทพฯ ในนามของบริษัท
นายเลิศ จำกัดหรือบริษัทรถเมล์ขาว การประกอบอาชีพการเดินทางโดยสารประจำทางได้ขยายตัวขึ้น
เมื่อรัฐบาลมีการสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 150 ปี (พ.ศ. 2475) พร้อมทั้งได้สร้างสะพานพระพุทธยอดฟ้า
ฯ เพื่อเชื่อมการคมนาคมระหว่างฝั่งพระนครและธนบุรี ต่อมาในปี พ.ศ. 2476 กิจการรถเมล์เริ่มเป็น
ปึกแผ่น ได้มีเศรษฐีชาวจีนสังเกตเห็นว่า การประกอบการเดินทางโดยสารประจำทางเป็นอาชีพที่มั่นคงและ
ทำรายได้ดีอย่างหนึ่ง จึงได้ก่อตั้งบริษัทเดินทางโดยสารประจำทางขึ้นชื่อบริษัท ธนนครขนส่ง เดินทางจาก
ตลาดบางลำพูถึงวงเวียนใหญ่ หลังจากนั้นได้มีผู้ลงทุนตั้งบริษัทรถโดยสารประจำทางเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ
นอกจากนี้รัฐวิสาหกิจและราชการก็ทำการเดินทางด้วย คือ เทศบาลนครกรุงเทพฯ เทศบาลนนทบุรี
บริษัท ขนส่ง จำกัด (ขส.) องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (รสพ.) และบริษัทเอกชนอีก 24 บริษัท
รวมผู้ประกอบการเดินทางโดยสารประจำทาง ในกรุงเทพฯ ขณะนั้นมีถึง 28 ราย

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ทางราชการได้ขายรถบรรทุกให้เอกชนเป็นจำนวนมาก ซึ่งเอกชนได้นำ
รถบรรทุกมาดัดแปลงเป็นรถโดยสารประจำทาง มีการเลือกเส้นทางเดินทางเอง โดยไม่ให้เข้ากับ
เส้นทางที่มีรถรางวิ่งอย่างเสรี จึงก่อให้เกิดการแข่งขันกันขึ้น รัฐบาลจึงได้ออก พ.ร.บ. การขนส่ง ในปี
พ.ศ. 2497 มาควบคุม โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทาง ต้องขอรับใบอนุญาต
ประกอบการขนส่งและ ในระยะหลังๆ การให้บริการรถเมล์ชกจะเกิดความสับสน มีการเดินทางทับ

เส้นทางกันบ้าง แยกแย่งผู้โดยสารกันบ้าง การให้บริการของแต่ละบริษัทก็ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ปล่อยให้มีการเดินรถอย่างเสรี ทำให้เกิดปัญหาความคับคั่งของการจราจร เนื่องจากจำนวนรถในท้องถนนมีมากกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งผลเสียทั้งหมดตกอยู่กับผู้ใช้บริการทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการได้ประสบปัญหาค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากราคาน้ำมันในตลาดโลกได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างฉับพลัน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2516 เป็นต้นมา แต่ผู้ประกอบการ ไม่สามารถจะปรับอัตราค่าโดยสารให้เพิ่มขึ้นในอัตราสมดุลงกับราคาน้ำมันและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เพิ่มขึ้นได้ จึงเป็นผลให้หลายบริษัทเริ่มประสบกับปัญหาการขาดทุน บางบริษัทก็มีฐานะขาดทุนจนไม่สามารถจะรักษาระดับบริการที่ดีแก่ประชาชนต่อไปได้ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาของการรวมรถโดยสารประจำทางต่างๆ ให้เหลือเพียงหน่วยงานเดียว

ครั้นในเดือนกันยายน 2518 ในสมัยรัฐบาล ม.ร.ว.คึกฤทธิ์ ปราโมช เป็นนายกรัฐมนตรี จึงได้มีมติของคณะรัฐมนตรี ให้รวมรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครเป็นบริษัทเดียว เรียกว่า "บริษัทมหานครขนส่ง จำกัด" เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทบริษัท จำกัด มีรัฐถือหุ้นอยู่ 51% และเอกชนถือหุ้น 49% แต่การรวมและการจัดตั้งเป็นบริษัทมหานครขนส่ง จำกัด ในขณะนั้นมีปัญหาบางประการในเรื่องของกฎหมายการจัดตั้งในรูปแบบของการประกอบกิจการขนส่ง ดังนั้น ต่อมาในสมัยรัฐบาลของ ม.ร.ว.เสนีย์ ปราโมช จึงได้ออกพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเป็นองค์การของรัฐให้ชื่อว่า "องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ" เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2519 โดยรวมกิจการรถโดยสารทั้งหมด จากบริษัทมหานครขนส่ง จำกัด มาขึ้นอยู่กับ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ ประเภทกิจการสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงคมนาคม มีภารกิจและขอบเขตความรับผิดชอบในการจัดบริการรถโดยสารประจำทาง วิ่งรับ-ส่งผู้โดยสาร ในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียง 5 จังหวัด คือ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสงคราม และนครปฐม มีผู้ใช้บริการประมาณกว่า 3 ล้านคนต่อวัน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในด้านประกอบการอื่นๆ ที่เกี่ยวกับหรือต่อเนื่องกับการประกอบการขนส่งบุคคล เนื่องจากกิจการเดินรถโดยสารประจำทาง จัดเป็นสาธารณูปโภคชนิดหนึ่งของรัฐที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มีรายได้น้อยและปานกลางเป็นหลัก การดำเนินการจึงมุ่งสนองตอบนโยบายของรัฐบาลในด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มีรายได้น้อยโดยไม่หวังผลกำไร การจัดเก็บอัตราค่าโดยสารจึงอยู่ในอัตราต่ำกว่าต้นทุนตามที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนดนโยบาย การให้บริการของ ขสมก.มุ่งในด้านความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการเดินรถของ ผู้โดยสารเป็นหลัก

การให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ชื่อย่อ: ขสมก อังกฤษ: Bangkok Mass Transit Authority - BMTA) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคสังกัดกระทรวงคมนาคมจัดตั้งขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพพ.ศ.2519 (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2519) มีภาระหน้าที่ในการจัดบริการรถโดยสารประจำทางวิ่งรับส่งประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี นครปฐม

ปทุมธานีสมุทรสาครสมุทรปราการจัดรถวิ่งบริการในเส้นทางต่าง ๆ รวม 114 เส้นทาง มีจำนวนรถทั้งสิ้น 3,509 คัน (ณ เดือน กรกฎาคม 2556) แยกเป็นรถธรรมดา 1,659 คัน รถปรับอากาศ 1,850 คัน และมีรถของบริษัทเอกชนที่ร่วมวิ่งบริการกับ ขสมก.ทั้งรถธรรมดาและรถปรับอากาศจำนวน 3,744 คัน ,

รถมินิบัสธรรมดา 624 คัน,รถมินิบัสปรับอากาศ 396 คัน,รถในซอย 2,244 คัน และรถตู้โดยสารปรับอากาศ 5,095 คัน

อัตราค่าโดยสาร การจัดเก็บอัตราค่าโดยสารรถประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มี 2 รูปแบบหลัก ซึ่งคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลางเป็นผู้กำหนดขึ้น นอกจากนี้ยังมีค่าธรรมเนียมสำหรับบริการพิเศษ เช่นรถที่ใช้ทางพิเศษ หรือรถบริการตลอดคืน

ประเภทของรถที่ให้บริการและอัตราค่าบริการ

ประเภทรถ	สีของรถ	อัตราค่าโดยสาร	เวลาบริการ
รถธรรมดา	ครีม-แดง	6.50 บาทตลอดสาย	05.00-23.00 น.
รถทางด่วน	ครีม-แดง	8.50 บาทตลอดสาย	05.00-23.00 น.

ประเภทของรถที่ให้บริการและอัตราค่าบริการ

ประเภทรถ	สีของรถ	อัตราค่าโดยสาร	เวลาบริการ
รถบริการตลอดคืน	ครีม-แดง	8 บาทตลอดสาย	23.00-05.00 น.
รถธรรมดา	ขาว-น้ำเงิน	7.50 บาทตลอดสาย	05.00-23.00 น.
รถทางด่วน	ขาว-น้ำเงิน	9.50 บาทตลอดสาย	05.00-23.00 น.
รถบริการตลอดคืน	ขาว-น้ำเงิน	9 บาทตลอดสาย	23.00-05.00 น.
รถปรับอากาศ	ครีม-น้ำเงิน	10 12 14 16 18 บาท (ตามระยะทาง)	05.00-23.00 น.
รถปรับอากาศ (ยูโร2)	เหลือง-ส้ม	11 13 15 17 19 21 23 บาท (ตามระยะทาง)	05.00-23.00 น.

ยุทธศาสตร์ในการบริหารกิจการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ยุทธศาสตร์หลัก

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาคุณภาพการบริการรถโดยสารประจำทางให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจเพื่อให้บรรลุภารกิจโดยได้กำหนดมาตรการรองรับดังนี้

มาตรการระบบบริการคุณภาพ การให้บริการ ISO 9001:2000 โดยประยุกต์กับการให้บริการที่สังคมไทยยอมรับและประชาชนพึงพอใจด้วยรูปแบบการบริการอย่างมีระบบพร้อมทั้งมีการวางแผนการนำไปปฏิบัติประเมินผลและการแก้ไขป้องกันโดยมุ่งเน้นมาตรฐานคุณภาพ

มาตรฐานคุณภาพบริการแนวทางปฏิบัติ

- ความสะอาดรถโดยสารประจำทางต้องสะอาดทั้งภายในและภายนอกพนักงานประจำรถต้องแต่งกายสะอาดและถูกระเบียบที่กำหนดอยู่จอดรถและสถานที่ทำงานต้องสะอาดมีสภาพแวดล้อมดี

- มารยาทดีพนักงานประจำรถต้องแสดงกิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใสกล่าววาจาที่สุภาพในการบริการ

- สะดวกพนักงานประจำรถต้องประชาสัมพันธ์ป้ายหยุดรถรับ-ส่งผู้โดยสารองค์การฯ ต้องจัดรถให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการในแต่ละเส้นทางทั้งในเวลาเร่งด่วนและนอกเวลาเร่งด่วน

- ปลอดภัยพนักงานขับรถต้องปฏิบัติตามกฎจราจรจอดรับ-ส่งผู้โดยสารที่ป้ายและปิดประตูทุกครั้งเมื่อนำรถออกจากป้ายและพนักงานเก็บค่าโดยสารต้องดูแลผู้โดยสารขึ้น-ลงให้เรียบร้อย

- ประหยัดพนักงานประจำรถต้องมีจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ

มาตรการโครงการธนาคารความดี โดยการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วยการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีตามโครงการธนาคารความดีซึ่งเป็นการสร้างคุณธรรมให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืนและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนตามแนวทางปฏิบัติและผลตอบแทน

แนวทางปฏิบัติในการสร้างผลตอบแทนที่ได้รับ

- บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ "สะอาด มารยาทดี สะดวก ปลอดภัย และประหยัด" ได้รับเกียรติบัตรธนาคารความดีประจำปี

- การหารายได้ตามเป้าหมายที่กำหนดได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นพิเศษประจำปี

- ปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอเมื่อกระทำความผิดโดยมีโทษไม่ถึงไล่ออกสามารถนำผลที่ได้รับจากธนาคารความดีมาร่วมพิจารณาเพื่อเป็นเหตุบรรเทาโทษ

- ไม่มีเรื่องร้องเรียนหรืออุบัติเหตุได้รับคัดเลือกเป็นพนักงานดีเด่นขององค์การฯ

- อุทิศตนเพื่อทำประโยชน์แก่หน่วยงานหรือสังคม

มาตรการพัฒนารูปแบบการบริการให้เกิดความหลากหลายและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

รูปแบบการบริการแนวคิดในการพัฒนา

-การจัดรถให้บริการแก่สถานศึกษาเพื่อสนับสนุนการสร้างวินัยความปลอดภัยแก่เด็กและเยาวชนรวมทั้งการแก้ไขปัญหาจราจร

-การใช้เครื่องเก็บตัวอัตโนมัติเพื่อจัดระเบียบการขึ้นรถโดยสารสาธารณะและลดต้นทุนในการดำเนินงาน

-การจัดรถบริการพิเศษเช่นรถส่งเสริมการท่องเที่ยวรถชุมชน (Car Pool) เป็นต้นเพื่อให้บริการตรงกับความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการและเพิ่มรายได้ให้กับองค์การฯ

-การจัดรูปแบบให้เกิดความสะดวกเพื่อจัดทำแผนที่เส้นทางบริเวณป้ายรถโดยสารประจำทาง

- การจัดรูปแบบการรับข้อแนะนำจากประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการเพื่อจัดนายตรวจรับข้อคิดเห็นทันทีเมื่อลงจากรถโดยสารและใช้สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน

มาตรการป้องกันอุบัติเหตุและความปลอดภัย ของรถโดยสารประจำทางโดยกำหนดแนวทางปฏิบัติและป้องกันรองรับ

มาตรการในการดำเนินการแนวทางปฏิบัติ

-การรณรงค์ป้องกันอุบัติเหตุสร้างกระบวนการควบคุมตรวจสอบและประเมินผู้เหมาะสมเพื่อจัดรถให้มีสภาพที่มั่นคงและแข็งแรง

- สร้างจิตสำนึกพนักงานประจำรถให้มีความรับผิดชอบโดยมีรางวัลเมื่อกระทำความดีและลงโทษเมื่อกระทำผิด

- ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับทราบเข้าใจและถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

-การสร้างความปลอดภัยบนรถโดยสารติดสัญญาณเตือนภัยบนรถโดยสารในเส้นทางที่มีความเสี่ยงสูง

- อบรมให้พนักงานประจำรถเข้าใจวิธีปฏิบัติกรณีเกิดเหตุผิดปกติบนรถโดยสาร

มาตรการกำกับดูแลและพัฒนารถเอกชนร่วมบริการโดยการกระจายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ให้ฝ่ายการเดินรถองค์การฯและเขตการเดินรถกำกับดูแลด้วยระบบบริหารคุณภาพการให้บริการ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้บรรลุภารกิจโดยได้กำหนดมาตรการรองรับ

มาตรการนำระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) มาปฏิบัติ
หลัก Good Governance แนวทางปฏิบัติ

- หลักคุณธรรมนำระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่การสรรหาคัดเลือกบรรจุแต่งตั้ง
ตามความสามารถ

- หลักนิติธรรมนำระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาใช้อย่างทั่วถึงและเป็น
ธรรมทั่วทั้งองค์กร

- หลักการมีส่วนร่วมให้มีการบริหารงานที่เกิดขึ้นในลักษณะ 2 ทิศทางคือบนลงล่าง
(Top down) และล่างขึ้นบน (Bottom Up)

- หลักความรับผิดชอบต่อหน้าที่บริหารงานที่สร้างให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ
ที่จะรับผิดชอบในหน้าที่อย่างสมบูรณ์และพนักงานที่เปลี่ยนหน้าที่ต้องผ่านขั้นตอนการอบรมพัฒนา
เพื่อเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ (Training Road Map)

- หลักความโปร่งใสสร้างระบบการบริหารให้เกิดการร่วมคิดร่วมทำร่วมรับผิดชอบและ
สื่อสารให้เกิดความเข้าใจทั่วทั้งองค์กร

- หลักการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพกำหนดให้มีการทำงานอย่างมีระบบโดยการ
วางแผนงานนำแผนไปปฏิบัติตรวจสอบประเมินผลและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- หลักการกระจายอำนาจให้กระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้าง
องค์กรในระดับฝ่ายเขตกองสายจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการในระบบศูนย์กำไร (Profit Center)

มาตรการบริหารงานแบบก้าวกระโดด (Breakthrough) โดยบริหารงานเพื่อให้เกิดการ
เปลี่ยนแปลงการทำงานอย่างรวดเร็วจากการบริหารแบบราชการสู่การบริหารงานเชิงธุรกิจซึ่งมี
หลักการบริหารจัดการแนวทางปฏิบัติดังนี้

- โครงสร้างปรับโครงสร้างให้เหมาะสมโดยแยกเป็นด้านนโยบายกำกับดูแลและ
สนับสนุนกำหนดเป็นฝ่ายบริหารฝ่ายเดินรถองค์กรฯ และฝ่ายอำนวยการเพื่อให้เกิดความคล่องตัวใน
การปฏิบัติงานและด้านปฏิบัติการกำหนดเป็นเชิงธุรกิจบริหารในรูปแบบศูนย์กำไร

- บุคลากรพัฒนาบุคลากรโดยสร้างวัฒนธรรมในองค์กรให้พนักงานมีวินัยความ
รับผิดชอบต่อองค์กร

- เทคนิคการบริหารนำเทคนิคการบริหารให้เกิดคุณภาพและความรวดเร็วมา
บริหารงานเช่น ISO 9001:2000 One Stop Service เป็นต้น

- ความรู้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เชิงรุกพัฒนาระบบสารสนเทศ (MIS)
เพื่อให้ฐานข้อมูลถูกต้องทันสมัยและสามารถใช้ในการตัดสินใจการบริหาร

-เป้าหมายการบริหารกำหนดเป้าหมายในการบริหารงานและประเมินผลตาม
โครงสร้างองค์กรในระดับฝ่ายเขตกองและสาย

มาตรการปฏิบัติตามแผนปรับปรุงการบริหารงาน (Turn Around Plan)โดยการนำ
แผนมาปฏิบัติอย่างจริงจังทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาวกล่าวคือ

มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในระยะสั้น

- การปรับปรุงแผนการเดินทางประกอบด้วยปรับปรุงเส้นทางเวลาการเดินทางในและ
นอกเวลาเร่งด่วนกิโลเมตรสูญเสียเปล่าจากการเติมน้ำมันการยกเลิกจุดจอดที่ไม่จำเป็นการงดรับ
พนักงานทดแทนผู้เกษียณอายุการหารายได้จากการโฆษณาและการปรับอัตราค่าโดยสาร

- การลดค่าใช้จ่ายในการบริหารประกอบด้วยการเจรจาเพื่อปรับปรุงเงื่อนไขเช่าซ่อม
การใช้เครื่องเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติการปรับลดพนักงานต่อจำนวนรถเป็นสัดส่วน 4 : 1

มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพระยะยาวเป็นมาตรการที่สำคัญและสร้างประโยชน์แก่
องค์กรฯและประเทศในภาพรวมโดยการติดตั้ง Web Terminal เพื่อเชื่อมโยงการเดินทางให้เกิด
ประสิทธิภาพซึ่งองค์กรฯจะสามารถบริหารการเดินทางทั้งโครงข่าย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 บูรณาการรถโดยสารประจำทางกับระบบขนส่งมวลชนอื่นๆเพื่อให้
ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดในการบริการเพื่อบรรลุตามภารกิจได้กำหนดมาตรการรองรับ

-มาตรการจัดเส้นทางเดินรถเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ในรูปแบบ Web
Terminal

-มาตรการจัดระบบตั๋วร่วม (Common Ticket) โดยการนำระบบตั๋วร่วมไปใช้เพื่อให้
ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและประหยัดในการเดินทาง

ยุทธศาสตร์รอง

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การนำหลักการตลาดมาประยุกต์ใช้กับการบริการรถโดยสารประจำ
ทางเพื่อให้บรรลุตามภารกิจได้กำหนดมาตรการรองรับ

มาตรการสนับสนุนการตั้งบริษัทเพื่อประกอบกิจการในงานขององค์กรฯโดยให้
พนักงานขององค์กรฯที่ลาออกหรือเกษียณก่อนอายุราชการไปประกอบกิจการเช่นงานตรวจการงานทำ
ความสะอาดอาคารสำนักงานรถโดยสาร เป็นต้น

มาตรการหารายได้นอกเหนือจากรายได้ค่าโดยสารโดยการหารายได้จากการโฆษณา
ภายใน-ภายนอกรถโดยสารประจำทางและการให้เช่าพื้นที่จอดรถ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับระบบการใช้ตั๋วร่วม (Common
Ticket) เพื่อให้บรรลุภารกิจกำหนดมาตรการรองรับ

มาตรการสร้างระบบในการเชื่อมต่อเครื่องอ่านค่าบัตรติดตั้งที่ Web Terminal) หรือ
บนรถโดยสาร

มาตรการนำระบบบัตรอัจฉริยะไร้สัมผัส (Contactless Smart Card) มาใช้

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การศึกษาวิจัยพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารให้บรรลุภารกิจ
ตัวอย่างเช่น

ศึกษาถึงความเหมาะสมในการกำหนดราคาขาย (Pricing)

ศึกษาถึงต้นทุน (Costing)

ศึกษาถึงการเดินทางต่อวันของผู้ใช้บริการ (Passenger Trip)

ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

โครงการรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก) กระทรวงคมนาคม เริ่มต้นโครงการ

โครงการรถเมล์ฟรี เริ่มในสมัยรัฐบาลพรรคพลังประชาชน ที่มีนายสมัคร สุนทร
เวช เป็นนายกรัฐมนตรี เป็น 1 มาตรการในนโยบาย “6 มาตรการ 6 เดือนฝ่าวิกฤติเพื่อคนไทยทุกคน”
ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2551 เริ่มดำเนินการในครั้งแรกตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม
2551 จนถึงวันที่ 31 มกราคม 2552 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยบรรเทาภาระค่าครองชีพประชาชนใน
ภาวะวิกฤตเงินเฟ้อ ซึ่งเป็นผลกระทบจากราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้น (บทความออนไลน์.2557)

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2551 (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.2555)

เรื่อง 6 มาตรการ 6 เดือนฝ่าวิกฤตเพื่อคนไทยทุกคนคณะรัฐมนตรีมีมติดังนี้

1. เห็นชอบและอนุมัติตามที่รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง
(นายสุรพงษ์ สืบวงศ์ลี) เสนอ 6 มาตรการ 6 เดือนฝ่าวิกฤตเพื่อคนไทยทุกคนดังนี้

1.1 เห็นชอบ 6 มาตรการ 6 เดือนฝ่าวิกฤตเพื่อคนไทยทุกคนโดยยึดหลักการในการ
ประหยัดพลังงานและส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือกในภาคประชาชนตลอดจนลดผลกระทบต่อ
รายได้โดยเฉพาะในกลุ่มของประชาชนที่มีรายได้น้อยเพื่อบรรเทาผลกระทบที่อาจจะมีความรุนแรงขึ้น
ในภาคการบริโภคและการรักษาวินัยทางการคลังโดยมีระยะเวลาประมาณ 6 เดือน

1.2 อนุมัติงบกลางรายการเงินสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นในกรอบวงเงิน
จำนวน 3, 874 ล้านบาทสำหรับอุดหนุนรัฐวิสาหกิจได้แก่การประปาส่วนภูมิภาค(กปภ) องค์การขนส่ง
มวลชนกรุงเทพ(ขสมก) การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท)

1.3 เห็นชอบให้ยกเว้นไม่นำผลกระทบด้านการเงินจากการดำเนินงานตามมาตรการดังกล่าวมาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานในปี 2551 ของหน่วยงานที่รับผิดชอบมาตรการทั้งส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ

1.4 ให้กระทรวงการคลังพิจารณาแนวทางสนับสนุนเงินกู้เพื่อเสริมสภาพคล่องในกรณีรัฐวิสาหกิจที่รับผิดชอบได้รับผลกระทบจากการดำเนินการตาม 6 มาตรการ

1.5 มอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบมาตรการดังนี้

1.5.1 มาตรการลดภาษีสรรพสามิตน้ำมันกระทรวงการคลังกระทรวงพลังงาน (กฟผ.)

1.5.2 มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มกระทรวงพลังงาน (LPG) ในครัวเรือน

1.5.3 มาตรการลดค่าใช้จ่ายด้านน้ำประปากระทรวงมหาดไทย (กปน. กปภ.)

1.5.4 มาตรการลดค่าใช้จ่ายไฟฟ้ากระทรวงพลังงาน (กฟผ.) กระทรวงมหาดไทย (กปน. กปภ.)

1.5.5 มาตรการลดค่าใช้จ่ายเดินทางรถโดยสารประจำทางกระทรวงคมนาคม (ขสมก.)

1.5.6 มาตรการลดค่าใช้จ่ายเดินทางโดยรถไฟฟ้า 3 กระทรวงคมนาคม (รฟท.)

ทั้งนี้มาตรการตามข้อ 1.5.1 ให้เริ่มต้นตั้งแต่วันที่ 25 กรกฎาคม 2551 และสิ้นสุดวันที่ 31 มกราคม 2552 และในระหว่างนี้ให้กระทรวงพลังงานร่วมกับกระทรวงพาณิชย์และสำนักงานตำรวจแห่งชาติเร่งตรวจสอบสต็อกน้ำมันเชื้อเพลิงให้แล้วเสร็จโดยเร็วก่อนวันที่ 25 กรกฎาคม 2551 ในส่วนของมาตรการตามข้อ 1.5.2 – 1.5.6 ให้เริ่มดำเนินการภายในวันที่ 1 สิงหาคม 2551 และสิ้นสุดวันที่ 31 มกราคม 2552 และเพื่อให้การดำเนินการตามมาตรการดังกล่าวตามขั้นตอนของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติติดตามความก้าวหน้าการดำเนินมาตรการและรายงานให้คณะรัฐมนตรีด้านนโยบายเศรษฐกิจทราบต่อไป

2. ให้กระทรวงพาณิชย์ประสานกับกระทรวงมหาดไทยในการดำเนินโครงการธงฟ้าราคาประหยัดในพื้นที่จังหวัดต่างๆ เพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่มีรายได้น้อย

เส้นทาง รถเมล์ฟรี เริ่มแรก มี 73 เส้นทางได้แก่

- รถเมล์สาย 29 (รังสิต-หัวลำโพง) 34 (รังสิต-หัวลำโพง) 59 (รังสิต-สนามหลวง) 95 (บางเขน-ม.รามคำแหง) 185 (รังสิต-คลองเตย) 107 (บางเขน-ท่าเรือคลองเตย) 129 (บางเขน-สำโรง)

- สาย 26 (มีนบุรี-อนุสาวรีย์ฯ) 60 (มีนบุรี-ปากคลองตลาดสำหรับ) 71 (สวนสยาม-วัดธาตุทอง) 69 (สวนสยาม-มีนบุรี) 11 (คูศรีนครินทร์-มาบุญครอง) 93 (หมู่บ้านนักกีฬา-สี่พระยา)

206 (เขตประเวศ-ม.เกษตรฯ)

- สาย 2 (สำโรง-ปากคลองตลาด) 23 (สำโรง-เทเวศร์) 25 (ปากน้ำ-ท่าช้าง) 45 (สำโรง-ท่าน้ำสี่พระยา) 145 (ปากน้ำ-สวนจตุจักร)

- สาย 1 (ถนนตก-ท่าเตียน) 4 (ท่าเรือ คลองเตย-ท่าน้ำภาษีเจริญ) 12 (ห้วยขวาง-กระทรวงพาณิชย์) 13 (ห้วยขวาง-คลองเตย) 47 (กรมสุลกากร-กรมที่ดิน) 62 (สาธุประดิษฐ์-อนุสาวรีย์ฯ) 72 (ท่าเรือคลองเตย-เทเวศร์) 77 (คู่อสาธุประดิษฐ์-หมอชิต) 136 (คู่อคลองเตย-หมอชิต) 137 (วงกลม-รามคำแหง-รัชดาภิเษก) 179 (คู่อพระราม 9-สะพานพระราม 7) 180 (คู่อสาธุประดิษฐ์-ม.รามฯ 2) 205 (กรมสุลกากร-ถ.รัชดาภิเษกตอนล่าง)

- สาย 15 (เดอะมอลล์ท่าพระ-สนามหลวง) 21 (แฟลตทุ่งครุ-จุฬาฯ) 68 (แสมดำ-บางลำพู) 75 (วัดพุทธบูชา-หัวลำโพง) 82 (พระประแดง-สนามหลวง) 105 (มหาชัยเมืองใหม่-คลองสาน) 111 (วงกลม-เจริญนคร-บุคคลิ)

- สาย 7 (คลองขวาง-หัวลำโพง) 42 (วงกลม-ท่าพระ-เสาชิงช้า) 84 (อ้อมน้อย-คลองสาน) 101 (วัดม่วง กม.15-ตลาดโพธิ์ทอง) 165-91ก. (สนามหลวง-ธนบุรี-บางกอกใหญ่) 189 (กระทุ่มแบน-สนามหลวง) 7ก. (พุทธมณฑลสาย 2-พาหุรัด) 80ก. (หมู่บ้าน วปอ.11-บางกอกใหญ่) 84ก. (หมู่บ้านเอื้ออาทร ศาลายา-วงเวียนใหญ่)

- สาย 16 (คู่อศรีนคร-สุรวงศ์) 18 (ท่าอิฐ-อนุสาวรีย์ฯ) 32 (ปาดเกร็ด-วัดโพธิ์) 50 (พระราม 7-สวนลุมพินี) 53 (วงกลม รอบเมือง-เทเวศร์ซ้ายขวา) 63 (ตลาด อ.ต.ก.-อนุสาวรีย์ฯ) 65 (วัดปากน้ำ (นนท์)-สนามหลวง) 66 (ประชานิเวศน์ 2-สายใต้ใหม่) 67 (วัดเสมียนนารี-ช่องนนทรี) 70 (ประชานิเวศน์ 3-สนามหลวง) 97 (กระทรวงสาธารณสุข-ร.พ.สงฆ์) 114 (ตลาด อ.ต.ก.3-ลำลูกกา) 134 (หมู่บ้านบางบัวทอง-หมอชิตใหม่) 166 (เมืองทองธานี-อนุสาวรีย์ชัยฯ (ทางด่วน) 203 (คู่อท่าอิฐ-สนามหลวง)

- สาย 3 (หมอชิต-คลองสาน) 24 (ประชานิเวศน์ 3-อนุสาวรีย์ชัยฯ) 36 (วัดบึงทองหลาง-คู่อโพธิ์แก้ว-ท่าน้ำสี่พระยา) 49 (หมอชิตใหม่-หัวลำโพง) 54 (วงกลมรอบเมือง-ห้วยขวาง) 117 (กทม.2-ท่าช้าง-อ.ต.ก.3) 156 (วงกลม ร.ร.สทรีวิทย์ 2-นวมินทร์) 178 (วงกลม สุคนธ์สวัสดิ์-เกษตรนวมินทร์) 191 (คู่อโพธิ์แก้ว-กระทรวงพาณิชย์) 204 (กทม. 2-ท่าน้ำราชวงศ์)

ความต่อเนื่องของโครงการ

รัฐบาลในชุดต่อมาได้ดำเนินนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและผู้ประกอบการ เนื่องจากภาวะเงินเฟ้อและราคาน้ำมันเชื้อเพลิงที่ปรับตัวสูงขึ้น ด้วยการต่ออายุและขยายเวลาของโครงการรถเมล์ฟรีเป็นระยะอย่างต่อเนื่องอีก 12 ครั้ง รวมเป็นทั้งหมด 13 ระยะ ซึ่งสิ้นสุดลงในวันที่ 31 มีนาคม 2557 โดยการดำเนินมาตรการที่ผ่านมา เมื่อสิ้นสุดระยะที่ 12 ณ วันที่ 30

กันยายน 2556 มีประชาชนได้รับประโยชน์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 722 ล้านคน (ธีระพงษ์ รอดประเสริฐ, 2557)

การต่ออายุและขยายเวลาของโครงการรณรงค์ฟรีของรัฐบาลในแต่ละชุดมีรายละเอียดดังนี้

ระยะที่ 2 มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2552

ระยะที่ 3 มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2553

ระยะที่ 4 มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2553

ระยะที่ 5 มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2553

ระยะที่ 6 มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2554

ระยะที่ 7 มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554

ระยะที่ 8 มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2554

ระยะที่ 9 มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2555

ระยะที่ 10 มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2555

ระยะที่ 11 มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2555

ระยะที่ 12 มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2556

ระยะที่ 13 มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2556

ปัจจุบันและแนวโน้มของโครงการ

ปัจจุบัน เป็นระยะที่ 14 เริ่มวันที่ 1 เมษายน 2557 รัฐบาลโดยกระทรวงคมนาคมเห็นว่าการดำเนินมาตรการลดค่าครองชีพของประชาชนด้านการเดินทาง เป็นนโยบายที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากมีผลต่อประชาชนจำนวนมาก และส่งเสริมให้เกิดการใช้บริการขนส่งสาธารณะในวงกว้าง ซึ่งต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ รวมทั้งให้เกิดเป็นมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ การดำเนินการศึกษาแนวทางการสนับสนุนมาตรการดังกล่าว เป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อน ไม่เฉพาะการบริหารจัดการด้านการเดินทางเท่านั้น แต่มีผลเชื่อมโยงต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม ตลอดจนคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของประชาชน รวมถึงการกำหนดนโยบายของรัฐบาลในอนาคต

กระทรวงคมนาคม ร่วมกับวิทยาลัยการบริหารจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ดำเนินการศึกษาความเหมาะสมในการดำเนินงาน และแนวทางการสนับสนุนมาตรการ ซึ่งจะได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรค ความเหมาะสม ความพึงพอใจของประชาชน แนว

ทางการมีส่วนร่วม โดยรวบรวมความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน และจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการ
สนับสนุนมาตรการอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึง การใช้จ่ายงบประมาณภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพให้
สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมต่อไป

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวณภััสสรณ์ ภูวศิริวรรณตร์
วันเดือนปีเกิด	7 ธันวาคม 2524
ภูมิลำเนา	24 ซ.อยู่วิทยา12 แขวงกระทุ่มราย เขตหนองจอก กรุงเทพฯ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท สแปคโก้ คูลิ่งเทคเวอร์ อินดัสตรี จำกัด
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยรองกรรมการผู้จัดการ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2543	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า
พ.ศ. 2547	สำเร็จการศึกษาระดับ CERTIFICATE OF COMPUTER GRAPHIC DESIGN จาก NAGANO SCHOOL OF BUSINESS TOKYO, JAPAN
พ.ศ. 2549	สำเร็จการศึกษาระดับ DIPLOMA OF ART จาก SOUTH AUSTRALIAN INSTITUTE OF BUSINESS&TECHNOLOGY ,AUSTRALIA
พ.ศ. 2555	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2559	ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (นโยบายสาธารณะ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน :	