

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เกิดจากนโยบายลดภาระ
ค่าครองชีพของรัฐบาล



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2556

การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เกิดจากนโยบายลดภาระ
ค่าครองชีพของรัฐบาล



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เกิดจากนโยบายลดภาระ
ค่าครองชีพของรัฐบาล



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2556

วัชรรา ปุณเรศ. (2556). การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปรินูญานิพนธ์ อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 5 กลุ่มตามมาตรการ ได้แก่ มาตรการลดค่าใช้จ่ายการเดินทางโดยรถไฟฟ้า 3 มาตรการลดค่าใช้จ่ายการเดินทางรถโดยสารประจำทาง มาตรการลดค่าใช้จ่ายไฟฟ้าของครัวเรือน มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม(LPG)ภาคครัวเรือน และโครงการธงฟ้าราคาประหยัด จำนวนเท่าๆกันคือกลุ่มละ 10 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้ศึกษาทำการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ข้อคำถามในการสัมภาษณ์มีโครงสร้างแบบหลวม ซึ่งเป็นวิธีที่ไม่ได้กำหนดคำตอบไว้ตายตัว การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลด้วยตนเอง และจะใช้วิธีการบันทึกและถอดคำสัมภาษณ์ระหว่างสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่างๆในลักษณะการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล คือ เป็นนโยบายที่ดีและเป็นประโยชน์ที่รัฐบาลนำมาใช้เพื่อช่วยเหลือค่าใช้จ่ายของประชาชน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกมีความพึงพอใจต่อประกาศใช้นโยบายดังกล่าว แต่หากมองถึงระดับของผลประโยชน์ที่ได้จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพกลุ่มตัวอย่างกลับมีมุมมองว่า นโยบายดังกล่าวไม่ได้ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนมากเท่าที่ควรจะเป็น ซึ่งเกิดจากข้อจำกัดของมาตรการต่างๆที่ทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมของผู้ที่จะได้รับประโยชน์ รวมถึงการบริหารจัดการมาตรการตามนโยบายที่ขาดคุณภาพ ทำให้เกิดไม่ครอบคลุม หรือเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน นอกจากนี้มาตรการต่างๆยังขาดการพิจารณาถึงปัญหา และการปรับปรุงพัฒนามาตรการให้ดียิ่งขึ้น จึงส่งผลให้นโยบายลดภาระค่าครองชีพช่วยเหลือค่าใช้จ่ายของประชาชนได้เพียงบางส่วน แต่ไม่ได้ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2. นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในด้านต่างๆ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการเดินทาง พฤติกรรมการใช้พลังงานและสาธารณูปโภค และพฤติกรรมการใช้จ่ายที่แตกต่างกัน โดยพบว่าสาเหตุหลักในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างมีผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อนโยบายลดภาระค่าครอง

ชีพ และผลกระทบที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากนโยบายดังกล่าว ซึ่งการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในช่วงต้นนั้นไม่ได้เป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างยั่งยืน เนื่องจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เกิดขึ้นเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างต้องการได้รับความช่วยเหลือจากมาตรการต่างๆภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพ และเป็นการปรับตัวเพื่อรักษาสิทธิ์ที่ตนเองพึงจะได้รับจากการช่วยเหลือของรัฐบาล แต่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้ทำให้ประชาชนเกิดความเคยชินจนปฏิบัติเป็นนิสัย หรือส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการอดออมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดังกล่าวมีแนวโน้มจะสิ้นสุดลงหากมาตรการต่างๆภายใต้ นโยบายลดภาระค่าครองชีพสิ้นสุดอายุมาตรการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่านโยบายลดภาระค่าครองชีพของ รัฐบาลไม่ได้ส่งผลให้ประชาชนมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างยั่งยืน



CHANGES IN BANGKOK'S RESIDENTS BEHAVIORS FROM IMPACTS OF THE THAI
GOVERNMENT POLICY FOR COSTS OF LIVINGS ALLEVIATION



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administrations Degree in Management
at Srinakharinwirot University

March 2013

Watchara Punnares. (2013). *Changes in Bangkok's residents behaviors from Impacts of The Thai Government Policy for Costs of Livings Alleviation*. Master's thesis, M.B.A.(Management) Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Dr. Tanapoom Ativetin.

The purpose of this research was to study Changes in Bangkok's residents behaviors from Impacts of The Thai Government Policy for Costs of Livings Alleviation. This research utilized of qualitative method with in-depth interviews of 50 samples. The sample was divided into five equal groups, with each group of 10 people. The questions used in this research was semi-structured. The questions in the interviews were loosely structured. The researcher will analyze data from interviews with individual self and the method used to record the interview and interview transcriptions. The findings of the analysis are presented in the form of Analytical Description.

The results found that

1. Opinion of the most interviews about government policy, reducing the cost of living, it's useful and sympathetic. But, they thought this policy has weak point from its stipulation. So, just people who could completely do along the stipulation, get the rights. In addition, this policy does not have continuous evolution, quality, and management system. In conclusion, the policy can reduce the minority cost of living of minority people. But it is not a policy-making to improve the quality of life truly.

2. Changes in Bangkok's resident behaviors from Impacts of Cost of living Policy, the result of behavior's sample such as travel behavior, spending behavior and energy consumption. Changing behavior that occur as a result of positive and influence samples to policy. However, it is not sustainable change. Because the behavior is up to the right that people will get from the government, they did not do it commonly until it is a habit, and these behaviors tend to end by the end of the policy period.

ประกาศคุณประการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดี
ยิ่งจากอาจารย์ ดร.ชนภูมิ อติเวทิน อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุพาตา
สิริกุตตา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา ธีระวิ อนันตจักรกุล ที่ให้คำแนะนำและให้ความกรุณา
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย ทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความ
สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ทุกท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่า
เพื่อให้คำปรึกษา คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง จนสำเร็จเป็นปริญญานิพนธ์ฉบับ
สมบูรณ์

ขอขอบคุณ กลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ในความกรุณาสละเวลา และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์
สำหรับการทำงานวิจัยในครั้งนี้ งานวิจัยในครั้งนี้จะไม่สามารถสำเร็จลงได้หากขาดพวกคุณ

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ในโครงการบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในการติดต่อ
ประสานงานด้วยความเต็มใจด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และทุกคนในครอบครัว ที่เป็นกำลังใจที่สำคัญที่สุดในการ
สนับสนุนส่งเสริมผู้วิจัยในทุก ๆ ด้าน จนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จอย่างเช่นทุกวันนี้

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับบิดา มารดา
ที่ได้อบรม สั่งสอน ปลูกฝังคุณความดีและความมานะ อุตทน ตลอดจน คุณครู อาจารย์ทุกท่านที่
ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการประสบความสำเร็จทางการศึกษา

วัชร पुณเรศ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ระเบียบวิธีวิจัย.....	4
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	17
ข้อมูลพื้นฐานของนโยบายลดภาระค่าครองชีพ.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4 ผลการศึกษา	
ลักษณะและปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	50
ทัศนคติต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของกลุ่มตัวอย่าง.....	56
การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง.....	110

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สังเขป ความมุ่งหมาย และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	119
สรุปผลงานวิจัย.....	121
อภิปรายผล.....	140
ข้อเสนอแนะ.....	151
บรรณานุกรม.....	155
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก.....	162
ภาคผนวก ข.....	166
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	168

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 การประมาณการวงเงินค่าใช้จ่ายเบื้องต้นและวิธีการสนับสนุน.....	32
ตามนโยบายลดภาระค่าครองชีพ	
2 หน่วยงานรับผิดชอบในการดำเนินงานตามนโยบายลดภาระค่าครองชีพ.....	33
ในมาตรการต่างๆ	
3 จำนวนขบวนรถไฟฟ้าบริการเชิงสังคม.....	35
4 กำหนดการดำเนินงานมาตรการรถไฟฟ้าฟรีเพื่อประชาชน.....	36
5 ลักษณะและปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง.....	51
6 ความถี่และลักษณะการใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีของกลุ่มตัวอย่าง.....	67
7 ความถี่และลักษณะการใช้บริการรถเมล์ฟรีของกลุ่มตัวอย่าง.....	76
8 ความถี่ในการซื้อก๊าซหุงต้มในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่าง.....	91
9 ข้อมูลในการซื้อสินค้าอุปโภค – บริโภค ของกลุ่มตัวอย่าง.....	102

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 ขั้นตอนการตัดสินใจของผู้ซื้อ.....	28
-------------------------------------	----



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญความเสี่ยงและข้อจำกัดต่อการเติบโตของเศรษฐกิจเนื่องจากปัญหานี้สาธารณะในยุโรปที่ยังน่าเป็นห่วง และขยายวงกว้างกระทบเศรษฐกิจโลกให้ชะลอตัวลง และปัญหาภายในประเทศจากเหตุการณ์มหาอุทกภัยในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี 2554 ซึ่งส่งผลกระทบอย่างหนักต่อเศรษฐกิจไตรมาส 4/2554 ที่หดตัวลงถึง 9% เมื่อเทียบกับระยะเดียวกันในปีก่อน และหดตัวลงถึง 10.7% เมื่อเทียบกับไตรมาส 3/2554 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555: ออนไลน์) จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้ประเทศสูญเสียเงินกว่า 3.28 ล้านบาท และต้องเผชิญกับสถานะเงินเฟ้อ อันเนื่องมาจากการที่สินค้าอุปโภค-บริโภคที่จำเป็นหลายชนิดขาดตลาด ซึ่งเป็นผลซึ่งเนื่องมาจากการกักตุนสินค้าเพื่อเป็นเสบียงระหว่างที่ประเทศเผชิญกับสถานการณ์มหาอุทกภัย จนกระทั่งภาครัฐต้องนำเข้าสินค้าจำเป็นมาจากประเทศเพื่อนบ้านมาจำหน่าย ทำให้ราคาอาหารและข้าวของเครื่องใช้ต่างๆ มีการปรับราคาสูงขึ้นและส่งผลกระทบต่อประชากรในประเทศสืบเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน(ฐานเศรษฐกิจออนไลน์, 2554: ออนไลน์)

กรุงเทพมหานครนอกจากจะมีความสำคัญในฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศแล้ว ยังเป็นพื้นที่เศรษฐกิจที่สำคัญ ที่มีทั้งโรงงาน ห้างร้าน และบริษัทต่างๆ จำนวนมากที่รองรับการประกอบอาชีพของประชาชน ทำให้ในปัจจุบันกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่อันดับต้นๆ ของประเทศที่มีประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งจากปัญหาภาวะเศรษฐกิจต่างๆ ของประเทศที่ได้กล่าวในข้างต้นรวมถึงการที่พื้นที่ในกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่มีอัตราค่าครองชีพสูงเมื่อเทียบกับจังหวัดอื่นๆ ทำให้ประชาชนในกรุงเทพมหานครต้องเผชิญกับปัญหาการแบกรับภาระค่าครองชีพ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ในชีวิตที่สูง และมีอัตราสูงมากกว่าว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ตามต่างจังหวัดทั่วประเทศ ทั้งในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในด้านสินค้าอุปโภค-บริโภคต่างๆ เป็นต้น ซึ่งปัญหาค่าครองชีพสูงดังกล่าวได้ส่งผลให้พวกเขาเกิดความเดือดร้อนต่อการดำรงชีวิตเป็นอย่างมาก ดังนั้นการช่วยเหลือจากทางภาครัฐบาลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน และลดภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ในชีวิตประจำวันที่พวกเขาต้องแบกรับจึงมีความสำคัญและจำเป็นเป็นอย่างยิ่ง

ในปี พ.ศ. 2551 ภายใต้รัฐบาลของนายสมัคร สุนทรเวช ซึ่งดำรงตำแหน่งเป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีการประกาศนโยบายลดภาระค่าครองชีพ ตามที่ภาครัฐได้มีนโยบายช่วยเหลือประชาชน เพื่อบรรเทาผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ เนื่องจากอัตราเงินเฟ้อและค่าครองชีพที่สูงขึ้น โดยเปิดแถลงการณ์ภายใต้ชื่อ “6 มาตรการ 6 เดือนฝ่าวิกฤติเพื่อคนไทยทุกคน” มาตรการดังกล่าวประกอบด้วย การปรับลดอัตราภาษีสรรพสามิตน้ำมัน, การชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม(แอลพีจี)ภาคครัวเรือน, ลดค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา, ลดค่าใช้จ่ายในการใช้

ไฟฟ้า, ลดค่าใช้จ่ายเดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง และลดค่าใช้จ่ายเดินทางโดยรถไฟฟ้า 3 (รัฐบาลไทย. 2551: ออนไลน์) ต่อมาเมื่อนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ ขึ้นดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี จึงได้มีการประกาศให้นโยบายลดภาระค่าครองชีพเป็นนโยบายเร่งด่วน โดยมีเพิ่ม ลด และต่ออายุ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนนโยบายบางอย่างจากนโยบายของรัฐบาลนายสมัคร สุนทรเวช เช่น การปรับลดปริมาณการใช้น้ำประปาฟรีลง จาก 50 ลูกบาศก์เมตรเหลือ 30 ลูกบาศก์เมตร รวมทั้งการประกาศยกเลิกมาตรการค่าน้ำฟรีในเวลาต่อมา เนื่องจากเห็นว่าค่าบริการน้ำประปาอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และประชาชนสามารถแบกรับภาระรายจ่ายได้ ในปัจจุบันภายใต้การนำโดยนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี นโยบายลดภาระค่าครองชีพยังคงเป็นนโยบายที่มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องทั้งที่เป็นมาตรการที่ต่ออายุมาจากรัฐบาลชุดก่อนๆ และมาตรการใหม่ที่เกิดขึ้นเพื่มีการประกาศใช้รัฐบาลชุดปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น โครงการช่วยเหลือชาติ และมาตรการควบคุมราคาอาหาร เป็นต้น ซึ่งนโยบายลดภาระค่าครองชีพมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการช่วยเหลือประชาชน และบรรเทาผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจหรือค่าครองชีพที่สูงขึ้นนั้น ซึ่งแต่ละมาตรการล้วนมีข้อจำกัดและกฎเกณฑ์ของประชาชนผู้ที่ได้รับสิทธิ ดังนั้นประชากรในกรุงเทพมหานครที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านรูปแบบของการดำเนินชีวิต ความต้องการพื้นฐาน ตลอดจนความเดือดร้อนจากผลกระทบจากปัญหาอัตราค่าครองชีพสูงที่แตกต่างกัน ก็อาจจะส่งผลต่อทัศนคติต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลที่แตกต่างกัน

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้มีการศึกษาการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล โดยเลือกศึกษามาตรการและโครงการต่างๆ ได้แก่ มาตรการรถไฟฟ้าฟรี มาตรการรถเมล์ฟรี มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี มาตรการชะลอการปรับราคาแก๊สหุงต้ม(LPG)ภาคครัวเรือน และโครงการธงฟ้าราคาประหยัด ซึ่งทุกมาตรการและโครงการดังกล่าวล้วนส่งผลค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของประชาชนลดลง และสิ่งที่สำคัญที่จะแสดงให้เห็นว่านโยบายดังกล่าวเป็นนโยบายที่มีคุณภาพ ก็คือความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน ซึ่งรัฐบาลจะต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการนโยบายลดภาระค่าครองชีพในมาตรการต่างๆที่รัฐบาลได้สร้างสรรค์ขึ้นมา หากแต่มีการใช้งบประมาณจำนวนมากมายมหาศาลเพื่อสนับสนุนนโยบายต่างๆ แต่กลับมีผู้ที่ได้รับประโยชน์เพียงเล็กน้อยหรือคุณภาพชีวิตของประชาชนไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น ก็ถือว่ารัฐบาลประสบความสำเร็จล้มเหลวในการบริหารจัดการนโยบายดังกล่าว

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยเรื่องการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล เพื่อศึกษาถึงทัศนคติ ความคิดเห็น และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะได้ทราบว่าประชาชนมีทัศนคติและความคิดเห็นอย่างไรต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล และภายหลังจากมีการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลแล้วพฤติกรรมต่างๆของประชาชนในกรุงเทพมหานครมีการเปลี่ยนแปลงเป็นไปในทิศทางใด ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือ

ที่สำคัญที่จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล โดยผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อที่รัฐบาลจะได้ทราบถึงประโยชน์ที่แท้จริงที่ประชาชนได้รับจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพ และเพื่อที่รัฐบาลจะได้สามารถแก้ไขพัฒนา และกำหนดนโยบายในอนาคตได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ นโยบายลดภาระค่าครองชีพเป็นนโยบายที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชนต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติและความคิดเห็นของประชาชนต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล
2. เพื่อศึกษาการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

ความสำคัญของการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย ประโยชน์ต่อตัวบุคคล ประโยชน์ต่อภาคธุรกิจและเอกชน และประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล
2. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชนสำหรับการได้รับประโยชน์สูงสุดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงพลังงาน เป็นต้น ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนานโยบายในรูปแบบต่างๆ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการหรือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์และมีความพึงพอใจสูงสุด
4. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนประชาชนทั่วไป ในการศึกษา ค้นคว้า และสามารถนำงานวิจัยไปต่อยอดในการทำการวิจัยเรื่องอื่นๆต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ขอบเขตการศึกษาของกลุ่มประชาชนผู้อยู่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และการศึกษาจะเน้นที่กลุ่มประชาชนที่เคยใช้บริการในมาตรการต่างๆของนโยบายลดภาระค่าครองชีพ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยในแต่ละมาตรการไม่จำเป็นต้องเป็นบุคคลคนเดียวกัน ด้วยสาเหตุสำคัญที่ว่าประชากรที่ความเคยได้รับความช่วยเหลือหรือเคยใช้บริการจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพมาตรการใดมาตรการหนึ่ง ไม่ได้หมายความว่าพวกเขาจะ

เคยได้รับความช่วยเหลือหรือใช้บริการทุก ๆ มาตรการในนโยบายลดภาระค่าครองชีพ ดังนั้น การศึกษาที่เน้นกลุ่มประชากรที่ตรงกลุ่มในแต่ละมาตรการจะส่งผลให้กลุ่มประชากรสามารถให้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และได้ผลงานวิจัยที่ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ที่เคยได้รับการช่วยเหลือหรือใช้บริการจากมาตรการต่าง ๆ ของนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยศึกษาจากการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 5 กลุ่มจำนวนเท่าๆกันคือกลุ่มละ 10 คน ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการรถไฟฟ้าฟรี
- กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการรถเมล์ฟรี
- กลุ่มที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี
- กลุ่มที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการชะลอการปรับราคา
ก๊าซหุงต้ม
- กลุ่มที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการโครงการธงฟ้าราคา
ประหยัด

โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเคยมีประสบการณ์ในการใช้มาตรการตามนโยบายลดภาระค่าครองชีพ 1 ใน 5 มาตรการขึ้นไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ค่าครองชีพ** หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าที่จำเป็นต้องใช้ สำหรับอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน โดยมีพื้นฐานมาจากปัจจัย 4 ประกอบด้วย อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค รวมถึงค่าใช้จ่ายด้านยานพาหนะสำหรับการเดินทาง และ ค่าใช้จ่ายในการสื่อสารรูปแบบต่างๆ

2. **นโยบายลดภาระค่าครองชีพ** หมายถึง นโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาของประเทศ อันเนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจโลกที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ที่ส่งผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ของประชาชน ลดภาระค่าครองชีพของประชาชน เพื่อลดค่าใช้จ่ายแก่ผู้มีรายได้น้อย เป็นการกำหนด มาตรการลดผลกระทบต่อประชาชนในระยะสั้น เพื่อบรรเทาผลกระทบที่อาจมีความรุนแรงขึ้นในภาค

การบริโภค ซึ่งได้ประกาศออกมาเป็นมาตรการต่างๆ ในที่นี้ได้แก่ มาตรการรถไฟฟ้าฟรี มาตรการรถเมล์ฟรี มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี มาตรการชะลอการปรับราคาแก๊สหุงต้ม(LPG)ภาคครัวเรือน และโครงการธงฟ้าราคาประหยัด

3. ประชาชน หมายถึง ผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและเคยได้รับการช่วยเหลือหรือเคยเป็นผู้ที่ใช้บริการจากมาตรการใดมาตรการหนึ่งขึ้นไปภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

4. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม หมายถึง พฤติกรรมของประชาชนที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการดำเนินการตามมาตรการต่างๆ ภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมการเดินทาง พฤติกรรมการใช้พลังงาน พฤติกรรมการจับจ่ายใช้สอย รวมถึงพฤติกรรมการออมที่เปลี่ยนแปลงไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมการใช้จักรยานในครัวเรือนของประชาชนผู้มีรายได้น้อยในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎี
 - 1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
 - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
 - 1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
 - 1.5 ข้อมูลพื้นฐานของนโยบายลดภาระค่าครองชีพ
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Aptus แปลว่า โน้มเอียง ซึ่งนักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายของทัศนคติ ไว้อย่างแตกต่างกันตามทรรศนะของตน ดังนี้

ศักดิ์ไทย สุรกิจบรร (2545: 138) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่าทัศนคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร

สร้อยตระกูล(ตวยานนท์) อรรถมานะ(2541:64) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติคือ ผลผสมผสานระหว่างความนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในทางประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น

Fishbein และ Ajzen (1975: 102) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทัศนคติเป็นความรู้สึกและความเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใดๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมตามแนวคิดนั้น เป็นความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับพฤติกรรมโดยตรง

Newstrom และ Devis (2002: 207) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติคือ ความรู้สึก หรือความเชื่อ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ตัดสินว่า พนักงานรับรู้สภาวะแวดล้อมของพวกเค้าอย่างไรและผูกพันกับการกระทำของพวกเค้า หรือมีแนวโน้มของการกระทำอย่างไร และสุดท้ายมีพฤติกรรมอย่างไร

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดหรือความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบ โดยการประมาณค่าว่าชอบหรือไม่ชอบ ที่จะส่งผลกระทบต่อ การตอบสนองของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบ ต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ โดยที่ทัศนคตินี้ สามารถเรียนรู้ หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์ และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้ หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

ลักษณะของทัศนคติ

เนื่องจากว่านักจิตวิทยาได้ศึกษาในความหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรกล่าวถึงลักษณะรวม ๆ ของทัศนคติที่ทำให้เกิดความเข้าใจทัศนคติให้ดีขึ้น (ศักดิ์ไทย, 2545: 138) ซึ่งลักษณะของทัศนคติ สรุปได้ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้
2. ทัศนคติมีลักษณะที่คงทนถาวรยาวนานพอสมควร
3. ทัศนคติมีลักษณะของการประเมินค่าอยู่ในตัว คือ บอกลักษณะดี-ไม่ดี ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น
4. ทัศนคติทำให้บุคคลที่เป็นเจ้าของพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่หมายของทัศนคติ
5. ทัศนคติบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของและบุคคลกับสถานการณ์ นั่นคือ ทัศนคติดีย่อมมีที่หมายนั่นเอง

องค์ประกอบของทัศนคติ

เราสามารถแยกทัศนคติต่างออกเป็นองค์ประกอบ ต่างๆ 3 องค์ประกอบด้วยกัน คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ ความนึกคิด (cognitive component) เป็นส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่างๆทั่วไปทั้งสิ่งที่ชอบและไม่ชอบ
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องเนื่องกับสิ่งต่างๆซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกลักษณะของบุคคล เป็นลักษณะที่ค่านิยมของแต่ละบุคคลเป็นตัวเร้าความคิดอีกทอดหนึ่ง
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (behavior component) เป็นการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลและจะแตกต่างกันตามปัจจัยแวดล้อมที่แตกต่างกันของบุคคลนั้น บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทัศนคติเชิงบวก คือ ทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจโต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมถึงหน่วยงาน องค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การและอื่นๆ

2. ทัศนคติเชิงลบ คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์การสถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การ และอื่นๆ

3. ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การ และอื่นๆ โดยสิ้นเชิง

อนึ่ง บุคคลอาจมีทัศนคติทั้ง 3 ประการนี้เพียงประเภทใดประเภทหนึ่งหรือหลายประเภทรวมกันได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องของความเชื่อ ความรู้สึก ความคิด หรือค่านิยมที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์ เป็นต้น

หน้าที่ของทัศนคติ

ทัศนคติจะทำหน้าที่เป็นกลไกที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. หน้าที่ในการปรับตัว (Adjustment function) ทัศนคติช่วยให้เราปรับตัวเข้าหาสิ่งที่ทำให้ได้รับความพึงพอใจหรือได้รางวัลขณะเดียวกันก็หลีกเลี่ยงต่อสิ่งที่ไม่ปรารถนา ไม่พอใจหรือให้โทษ นั่นคือยึดแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองมากที่สุด และหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นโทษให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด ซึ่งช่วยในการปรับตัวของแต่ละบุคคลให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความพอใจ คือ เมื่อเราเคยมีประสบการณ์ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาก่อน และเราได้ประสบกับสิ่งนั้นอีก เราจะพัฒนาการตอบสนองของเราในทิศทางที่เราต้องการ

2. หน้าที่ในการป้องกันตน (Ego – defensive function) ทัศนคติช่วยปกป้องภาพลักษณ์แห่งตน (ego or self image) ต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ และแสดงออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตนเอง ใช้ในการปกป้องตัวเองโดยการสร้างความนิยมนับถือตนเอง หลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่พอใจ หรือสร้างทัศนคติขึ้นมาเพื่อรักษาหน้า

3. หน้าที่ในการแสดงออกของค่านิยม (Value expressive function) ในขณะที่ทัศนคติที่ปกป้องตนเอง ได้สร้างขึ้นเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ของตนเอง หรือเพื่อปิดบังทัศนคติที่แท้จริงไม่ปรากฏ แต่ ทัศนคติที่ทำหน้าที่แสดงออกถึงค่านิยมจะพยายามแสดงลักษณะที่แท้จริงของตนเอง ทำหน้าที่ให้บุคคลแสดงค่านิยมของตนเอง เป็นการแสดงออกทางทัศนคติที่จะสร้างความพอใจให้กับบุคคลที่แสดงทัศนคตินั้นออกมา เพราะเป็นการแสดงค่านิยมพื้นฐานที่แต่ละบุคคลพอใจ

4. หน้าที่ในการแสดงออกถึงความรู้ (Knowledge function) มนุษย์ต้องการเกี่ยวข้องกับวัตถุต่าง ๆ รอบข้าง ดังนั้น จึงต้องแสวงหาความมั่นคง ความหมาย ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งเหล่านั้น ทศนคติจะเป็นสิ่งที่ใช้ประเมิน และทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และเป็นมาตรฐานเพื่อเปรียบเทียบ หรือเป็นขอบเขตแนวทางสำหรับอ้างอิงเพื่อหาทางเข้าใจ ให้สามารถเข้าใจโลกและสิ่งแวดล้อมได้ง่ายๆขึ้น เพราะคนเราได้รับรู้แล้วครั้งหนึ่งก็จะเก็บประสบการณ์เหล่านั้นๆ ไว้เป็นส่วนๆ เมื่อเจอสิ่งใหม่จะนำประสบการณ์ที่มีอยู่เดิมมาเป็นกรอบอ้างอิงว่าสิ่งใดควรรับรู้ สิ่งใดควรหลีกเลี่ยง ซึ่งทศนคติช่วยให้คนเราเข้าใจสิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบตัวเรา โดยเราสามารถตีความ หรือประเมินค่าสิ่งที่อยู่รอบตัวเราได้

ประเภทของทัศนคติ

การแสดงออกทางทัศนคติสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ทัศนคติในทางบวก (Positive Attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดีหรือยอมรับ ความพอใจ เช่น นักศึกษาที่มีทัศนคติที่ดีต่อการโฆษณา เพราะวิชาการโฆษณเป็นการให้บุคคลได้มีอิสระทางความคิด

2. ทัศนคติในทางลบ (Negative Attitude) คือ การแสดงออก หรือความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ไม่พอใจ ไม่ดี ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย เช่น นิดไม่ชอบคนเลี้ยงสัตว์ เพราะเห็นว่าทารุณสัตว์

3. การไม่แสดงออกทางทัศนคติ หรือมีทัศนคติเฉยๆ (Negative Attitude) คือ มีทัศนคติเป็นกลางอาจจะเพราะว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ หรือในเรื่องนั้นๆ เราไม่มีแนวโน้มทัศนคติอยู่เดิมหรือไม่มีแนวโน้มทางความรู้ในเรื่องนั้นๆ มาก่อน เช่น เรามีทัศนคติที่เป็นกลางต่อตู้ไมโครเวฟ เพราะเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับโทษหรือคุณของตู้ไมโครเวฟมาก่อน

จะเห็นได้ว่าการแสดงออกของทัศนคตินั้นเกิดจากการก่อตัวของทัศนคติที่สะสมไว้เป็นความคิดและความรู้สึก จนสามารถแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา ตามทัศนคติต่อสิ่งนั้น

การก่อตัวของทัศนคติ (The Formation of Attitude)

การเกิดทัศนคติแต่ละประเภานั้น จะก่อตัวขึ้นมา และเปลี่ยนแปลงไปได้เนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน ซึ่งในความเป็นจริง ปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทัศนคติ ไม่ได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใด ทั้งนี้เพราะแต่ละปัจจัย ปัจจัยใดมีความสำคัญมากกว่าขึ้นอยู่กับ การอ้างอิงเพื่อก่อตัวเป็นทัศนคตินั้น บุคคลดังกล่าวได้เกี่ยวข้องกับสิ่งของ หรือแนวความคิดที่มีลักษณะแตกต่างกันไปอย่างไร ซึ่งการเกิดทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ได้แก่

1. พื้นฐานของแต่ละบุคคล หมายถึง ลักษณะด้านชีวประวัติของแต่ละคน ได้แก่ สถานที่เกิด สถานที่เจริญเติบโต สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ผ่านมาจะเป็นตัวหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล และเป็นปัจจัยนำไปสู่การเกิด ทักษะคติของคนนั้น ๆ

2. สิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ที่มีต่อกันและกัน เช่น การเปิดรับข่าวสารกลุ่ม และบรรทัดฐานของกลุ่ม สภาพการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคล และประสบการณ์

3. กระบวนการสร้างบุคลิกภาพ และสิ่งที่เกิดขึ้นมาก่อน (Predispositions) เป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานในการสร้างทัศนคติของแต่ละบุคคล

1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

ชีษณุกร พรภานุวิชญ์ (2540: 6) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

สกวเดือน ปธนสมิทธิ์ (2540: 64) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

เบญจา นิลบุตร (2540: 10) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร อันเป็นความปรารถนาจะให้เป็นไปดังเป้าหมายที่กำหนดไว้

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิกเตอร์วรูม (Vroom) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ

Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์

Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ

Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆ

บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงพยายามดิ้นรนแสวงหาหรือกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคลจะได้รับความพึงพอใจขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อ การรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

ลักษณะความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคนในการเลือกการกระทำไว้ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะ และความแตกต่าง ของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้เกทเซนและคณะ(Getzels ;et al 1964: 132) ได้กล่าวไว้ว่า "ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกัน เพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน"วูม (Vroom1964: 103) ได้มีมติฐานความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกระหว่างทางเลือกต่างๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบ มีความสัมพันธ์กับ กระบวนการทางจิตใจได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ เจตคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ

การกำหนดความคาดหวัง

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540: 11) กล่าวถึงการกำหนดความคาดหวังตามความคิดของเดอเช็คโค ว่าการกำหนดความคาดหวังของบุคคล นอกจาก ขึ้นอยู่กับ ระดับความยากง่ายของงานแล้ว ยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆด้วยดังที่ เดอเช็คโค ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลเคย ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นๆมาก่อน ก็จะกำหนดความคาดหวังในการทำงาน ในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับ ความสามารถจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามระดับความคาดหวังต่ำลงมา เพื่อป้องกันมิให้ตนเกิดความรู้สึกล้มเหลว จากการที่วางระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าความสามารถจริง

สมลักษณ์ เพชรช่วย (2540: 12) ได้สรุปความคาดหวังไว้ว่า การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของคนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม ก็ได้ ความรู้สึกนึกคิด หรือคาดการณ์นั้นๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็รูปธรรม หรือนามธรรมชนิดเดียวกัน ก็อาจจะแตกต่างออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้นๆ

การที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากน้อยแค่ไหน จึงขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง คือระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัลนั้น และความคาดหวังของบุคคลนั้นเองที่จะมองว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งนั้น ถ้าเห็นว่ารางวัลที่จะได้จาก ความพยายามนั้นมีคุณค่ากับตนมาก และเป็นไปได้สูง บุคคลก็จะทุ่มเทความสามารถให้

มากขึ้น แต่ถ้าคิดว่าความเป็นไปได้มีน้อย หรือรางวัลที่ได้น้อย ก็จะไม่พยายามเพราะคิดว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า

ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

เพชรี หลาภ(2538: 14) ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละ บุคคลนั้นแตกต่างกัน
2. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ กล่าวได้ว่าถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง
3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่ง การประเมินค่าของแต่ละคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ตามความรู้ ประสบการณ์และความต้องการ แล้วบุคคลจะตัดสินใจ

1.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525, น.577) ให้ความหมายของคำว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบ เหมาะ

ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา แซปลิน (สมพร ตั้งสะสม. 2537: 18; อ้างอิงจาก Chaplin. 1968) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการจากสถานบริการ

มอร์ส (Morse. 1953: 27) กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลง ความตึงเครียดมีมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้

เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

โวลแมน (Wolman. 1973: 334) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง มีความรู้สึก (Feeling) ที่มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

คอตเลอร์ (Kotler. 2000: 36) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคล เมื่อได้รับความสุข หรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ

มุลินส์ (Mullins. 1985: 280) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่เป็นบริการสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป ธุรกิจหรือองค์กรใดๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการให้ได้แล้ว ในที่สุดก็จะถูกคู่แข่งขันท้ายข้ามไป หรือถูกลูกค้าเมินโดยไม่มีเยื่อใยเหลือไว้อีกเลย

มิลเลต (Millet. 1954: 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาค และเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 90-93) กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า (Kotler. 2003: 61) ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังของมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก สรุป

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกคุณค่า ที่ผู้บริโภคได้รับจากความคาดหวังที่จะใช้ผลิตภัณฑ์

วิรุฬ พรรณเทวี (2542: 111) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

โดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย. 2545)

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดลำดับความพึงพอใจของผู้บริโภค นอกจากจะขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในของแต่ละบุคคลแล้ว ยังมีผลกระทบจากปัจจัยภายนอกซึ่งทำให้ผู้บริโภคต้องเสาะหาข่าวสารเพิ่มเติม แม้แต่สมาชิกในครอบครัวเดียวกัน ปัจจัยภายนอกก็ทำให้พวกเขามีความหวังแตกต่างกัน อาจสรุปเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคดังนี้ (ยุทธนา ธรรมเจริญ. 2530: 55-56)

1. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) แม้ว่ารายได้จะเป็นปัจจัยกำหนดความต้องการด้านอาหาร เสื้อผ้า แต่พึงระลึกเสมอว่าอารมณ์ที่ต้องการของผู้บริโภคก็เป็นปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดความพึงพอใจ

2. ความตั้งใจที่จะใช้ (Intended Use) ผู้บริโภคแต่ละบุคคลจะได้รับความกดดันให้ทำกิจกรรมหนึ่งมากกว่าอีกกิจกรรมหนึ่ง และความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการใดๆ ของผู้บริโภคย่อมต้องเกิดจากรายการสินค้าและบริการที่จัดสรรไว้แล้ว (Assortments) ของผู้บริโภค

3. ระดับของความจูงใจ (Degree of Motivation) แรงจูงใจ (Motives) ของผู้บริโภคมีบทบาทอย่างมากในการกำหนดลำดับความพึงพอใจ จนกว่าจะมีแรงจูงใจที่มากพอจะกระตุ้นให้ผู้บริโภค รู้สึกได้ว่าตนยังขาดแคลนสินค้านั้นอยู่ ในปัจจุบันที่มีภาวะการแข่งขันสูง สินค้าหรือบริการแต่ละชนิดจะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน และเป็นผลให้ความต้องการในสินค้าหรือบริการตัวใดตัวหนึ่งถูกเลื่อนออกไป

4. ประสบการณ์ในสินค้าและบริการนั้นๆ (Experience with Product) ประสบการณ์ในอดีตเกี่ยวกับสินค้า จะเป็นสิ่งสำคัญในการวัดความพึงพอใจของบุคคลในปัจจุบัน

5. ราคา (Price) ราคาเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความพึงพอใจของผู้บริโภค เพราะราคามีผลกระทบต่อรายได้ ผู้บริโภคคนหนึ่งอาจต้องการสินค้าส่วนหนึ่งมากและจัดอันดับความพึงพอใจไว้สูงๆ แต่ก็ถูกขัดขวางจากราคาของสินค้าและบริการนั้นๆ ผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมพิจารณาราคาว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าตัดสินใจนั้นเป็นไปอย่างเร่งด่วน

6. ความเป็นเหตุเป็นผลของข่าวสารจากภายนอก (Logic of external Information) ว่าขณะรับรู้ข่าวสารนั้นเหมาะสมหรือไม่เพียงใด แต่หลังจากผู้บริโภควิเคราะห์ข่าวสารที่ได้รับแล้วว่ามีเหตุผลที่เหมาะสม ผู้บริโภคก็จะมีปฏิกิริยายอมรับข่าวสารนั้นและข่าวสารที่ได้มาใหม่นั้นจะถูกนำไปใช้ทบทวนประเมินถึงความต้องการในสินค้าหรือบริการนั้นอีก และยินดีที่จะซื้อสินค้านั้นๆอีกทั้งที่มีอยู่ในครอบครองแล้ว ในทางกลับกันผู้บริโภคจะทิ้งละไม่สนใจข่าวสารใดๆ ที่ผู้บริโภควิเคราะห์แล้ว ไม่มีเหตุผลสมควรที่เหมาะสม

7. การได้รับความสนับสนุนความคิดจากกลุ่มภายนอก (Support for external group ideas) กฎทั่วไปข้อหนึ่ง คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภคมีผลมาจากความคิดที่ได้รับการพิจารณาสนับสนุนจากกลุ่มภายนอก เช่น สินค้าหรือบริการนั้นมีความเหมาะสมสำหรับคนหมู่มาก ผู้บริโภคย่อมให้ความตั้งใจและความต้องการที่มากขึ้น

8. อิทธิพลจากภายนอกทั้งทางตรงและทางอ้อม (Direct and Indirect External Influence) ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการจัดลำดับความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยสรุปความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลต่างๆ ที่ได้รับสินค้าและบริการเกิดพฤติกรรมในการบอกต่อ ดังนั้นในการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจจึงทำให้ผู้วิจัยสามารถทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรม ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีมาทำกรอบความคิด และออกแบบสอบถาม

เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ

โทมัสและเอิร์ล (Thomas; & Earl. 1995: 88) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริการขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิภาพ และได้ผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริการจัดการ ในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน มีเกณฑ์ในการวัดที่มีลูกค้ามักอ้างอิงถึง ดังต่อไปนี้ (วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2538: 17)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายอย่างหลีกเลี่ยงได้ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ได้รับความความสะดวกในการติดต่อ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลด้านต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจและรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Customer understanding) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน

เครื่องมือในการติดตาม และการวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Tools for Tracking and Measuring Customer Satisfaction) เป็นวิธีการที่จะติดตาม วัด และค้นหาความต้องการของลูกค้า โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างพึงพอใจให้กับลูกค้า บริษัทที่ยึดปรัชญาหรือแนวความคิดทางการตลาด (Marketing Concept) ที่มุ่งความสำคัญที่ลูกค้าจะมีจุดหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า มีปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง คือ

1. การสร้างความพึงพอใจโดยการลดต้นทุนของลูกค้า (ลดราคา) หรือการเพิ่มบริการและจุดเด่นของสินค้า ซึ่งจะมีผลให้กำไรของบริษัทลดลง

2. บริษัทจะต้องสามารถสร้างกำไรโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง เช่น ลงทุนในการผลิตมากขึ้น หรือมีการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เหล่านี้ถือว่ามามีผลกระทบทั้งรายได้ของบริษัท และต้นทุนของสินค้า

3. บุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ประกอบด้วย ผู้ถือหุ้นพนักงาน ผู้ขายปัจจัยการผลิต และคนกลาง และเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของคนเหล่านั้นด้วย

วิธีการติดตาม และวัดความพึงพอใจของลูกค้า สามารถทำได้ 4 วิธีดังนี้

1. ระบบการติเตียนและข้อเสนอแนะ (Complaint and Suggestion Systems) เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการทำงานของบริษัท ปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการทำงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ

2. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Systems) ในกรณีนี้จะเป็นการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งดีกว่าวิธีแรกที่มีักพบปัญหาว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือและมักเปลี่ยนไปซื้อสินค้าจากผู้ขายรายอื่นแทน เป็นผลให้บริษัทต้องสูญเสียลูกค้าไป เครื่องมือที่นิยมใช้มาก คือการวิจัยตลาด วิธีนี้บริษัทจะต้องเตรียมแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า เทคนิคต่างๆที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มีดังนี้

2.1 การให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยอยู่ในรูปของการให้คะแนน เช่น ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ ไม่แน่ใจ พอใจ พอใจอย่างยิ่ง

2.2 การถามลูกค้าได้รับความพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือไม่ อย่างไร

2.3 การถามให้ลูกค้าระบุปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์ และเสนอแนะประเด็นต่างๆ ที่จะแก้ไขปัญหานั้นเรียกว่า การวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้า

2.4 เป็นการถามลูกค้าเพื่อให้คะแนนคุณสมบัติต่างๆ และการทำงานของผลิตภัณฑ์ เรียกว่า เป็นการให้คะแนนการทำงานของผลิตภัณฑ์ วิธีนี้จะช่วยให้ทราบถึงจุดอ่อนจุดแข็งของผลิตภัณฑ์

2.5 เป็นการสำรวจความตั้งใจในการซื้อของลูกค้า

3. การเลือกซื้อโดยกลุ่มลูกค้าที่เป็นเป้าหมาย (Ghost shopping) วิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพ ให้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการซื้อสินค้าของบริษัทและคู่แข่ง รวมทั้งระบุปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของบริษัท

4. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป (Lost Customer Analysis) ในกรณีนี้จะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น วิธีแก้ปัญหาดังๆ ที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจ เช่น ราคาสูงเกินไป บริการไม่ดีพอ ผลิตภัณฑ์ไม่น่าเชื่อถือ รวมทั้งอาจจะศึกษาอัตราการสูญเสียลูกค้าด้วย

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

ความหมายของผู้บริโภค

ผู้บริโภค (Consumer) คือ ผู้ที่มีความต้องการซื้อ (Needs) มีอำนาจซื้อ (Purchasing power) ทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ (Purchasing behavior) และพฤติกรรมการใช้ (Using behavior) ดังนี้

1. ผู้บริโภคเป็นบุคคลที่มีความต้องการ (Needs) การที่จะถือว่าใครเป็นผู้บริโภคนั้นบุคคลนั้นจะต้องมีความต้องการผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ แต่ถ้าบุคคลนั้นไม่มีความต้องการก็ไม่ใช่ผู้บริโภค ความต้องการนั้นเป็นนามธรรม เป็นความต้องการพื้นฐานเบื้องต้นที่ไม่ได้กล่าวถึง สินค้า แต่กล่าวถึงสิ่งที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับตัวบุคคล สินค้า และบริการต่างๆ ก็สามารถนำออกมาขายเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นปฐมภูมิได้

2. ผู้บริโภคเป็นผู้ที่มีอำนาจซื้อ (Purchasing power) ผู้บริโภคจะมีแค่เพียงความต้องการอย่างเดียวไม่ได้ แต่ต้องมีอำนาจซื้อด้วย ฉะนั้นการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคต้องวิเคราะห์ไปที่ตัวเงินของผู้บริโภคด้วย

3. การเกิดพฤติกรรมการซื้อ (Purchasing behavior) ผู้บริโภคซื้อที่ไหน ซื้อเมื่อใด ใครเป็นคนซื้อ ใช้มาตรการอะไรในการตัดสินใจซื้ออย่างน้อยแค่ไหน

4. พฤติกรรมการใช้ (Using behavior) ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการใช้อย่างไร เช่น ซื้อกี่ครั้ง ครั้งละเท่าไร ซื้อกับใคร เป็นต้น

การแบ่งกลุ่มผู้บริโภค

ในการศึกษาเกี่ยวกับผู้บริโภค การเรียนรู้ถึงการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้ขอบเขตของการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคนั้นแคบเข้า เพราะสินค้าแต่ละชนิดจะมีกลุ่มผู้ใช้เฉพาะกลุ่มที่แตกต่างกันออกไป เช่น สินค้าเครื่องสำอางแบรนด์เนม กลุ่มผู้ซื้อก็จะเป็นผู้หญิงที่มีกำลังซื้อและมีรายได้ค่อนข้างดี การศึกษาถึงลักษณะเฉพาะของกลุ่มเป้าหมายเพื่อนำมาวางแผนด้านการสื่อสารเกี่ยวกับสินค้าไปถึงคนเหล่านั้นจึงเป็นทางลัดสู่ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ โดยการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคทางการตลาดและการโฆษณา นั้นมักจะแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้ (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. 2545: 124-135)

1. การแบ่งกลุ่มผู้บริโภคตามลักษณะทางเศรษฐกิจสังคมของผู้บริโภค เป็นการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายตามลักษณะทางด้านทะเบียนภูมิหลัง ได้แก่ อายุ เพศ รายได้ อาชีพ สถานภาพทางครอบครัว ซึ่งจะเป็นการอ้างอิงตัวเลขสถิติด้านประชากรศาสตร์อันจะทำให้ง่ายต่อการศึกษาถึงลักษณะการใช้สินค้าของแต่ละกลุ่ม เช่น การแบ่งกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายตามลักษณะอายุจะทำให้เห็นได้ชัดว่าคนในช่วงอายุที่เป็นสตรีในวัยทำงานมีความต้องการใช้สินค้าที่ต่างจากวัยรุ่นสตรี เช่น เสื้อผ้า โดยวัยรุ่นสตรีจะมีการเลือกซื้อเสื้อผ้าที่เป็นแฟชั่นสีสันสดใส รูปแบบทันสมัย แต่สตรีในวัยทำงานมักเลือกซื้อสีสันทันและรูปแบบที่เรียบง่ายมากขึ้น เป็นต้น การแบ่งกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายตามลักษณะทางด้านทะเบียนภูมิหลังนี้จะทำให้ทราบถึงความต้องการซื้อหรือใช้สินค้าแต่ละประเภทของแต่ละกลุ่มอย่างกว้าง ๆ ว่าโดยทั่วไปแล้วบุคคลในช่วงอายุ ระดับการศึกษา เพศ ระดับรายได้แต่ละ

ระดับนั้นมีพื้นฐานความต้องการใช้สินค้าประเภทใด ซึ่งทำให้นักการตลาดและ นักโฆษณาสามารถมองเห็นกลุ่มลูกค้าของตนได้ชัดเจนขึ้น

การแบ่งกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายในลักษณะทางเศรษฐกิจสังคมนี้ อาจแบ่งได้อีกลักษณะหนึ่ง คือ แบ่งตามสภาพทางภูมิศาสตร์ (geographic segmentation) ซึ่งเป็นการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคตามอาณาเขตที่อยู่อาศัยนั่นเอง ทั้งนี้เพราะคนที่อยู่ต่างถิ่นกันนั้นยังเป็นท้องถิ่นที่ห่างไกลกันมาก ๆ ความต้องการสินค้าก็ย่อมแตกต่างกันด้วย เช่น เกษตรกรตามชนบทมีความต้องการซื้อรถกระบะมากกว่ารถเก๋ง ในขณะที่กลุ่มคนที่ทำงานในสำนักงานที่อยู่ในเขตเมืองหลวงมักต้องการซื้อรถเก๋งมากกว่าเกษตรกรตามชนบท

2. การแบ่งกลุ่มผู้บริโภคตามลักษณะทางด้านจิตวิทยาและสังคม ในด้านการตลาดและการโฆษณาได้มีการจัดกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายตามลักษณะทางจิตวิทยาและสังคมออกเป็นกลุ่มคนรวยที่สุดจนถึงจนที่สุด ซึ่งนักการตลาดและนักโฆษณาเชื่อว่าบุคคลในกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้จะมีพฤติกรรมและความต้องการทางด้านจิตวิทยาในด้านการใช้สินค้าที่แตกต่างกันไป เช่น คนที่มีฐานะดีจะมีความต้องการทางด้านจิตวิทยาเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการบริโภคมากกว่าคนที่อยู่ในระดับต่ำสุด ในด้านการโฆษณานั้นจะแบ่งกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายเป็น 5 กลุ่ม คือ

2.1 กลุ่มคนรวยที่สุด (upper class) นักโฆษณาจัดไว้เป็นกลุ่ม A เป็นพวกอัครมหาเศรษฐีทั้งเก่าและใหม่ คนกลุ่มนี้จะมีการบริโภคสินค้าแพง หูหระ ฟุ่มเฟือยจากต่างประเทศ เพราะมีกำลังซื้อสินค้าที่สูงมาก รวมทั้งมีความเป็นอยู่หรูหรา อยู่ในสังคมชั้นสูงซึ่งจะมีอยู่น้อยในสังคม

2.2 กลุ่มคนที่มีฐานะดี (upper middle class) เป็นกลุ่มผู้มีอันจะกิน มีเงินทองทรัพย์สินสมบัติพอสมควร สามารถซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยใช้ได้บ้าง นักโฆษณาจัดกลุ่มนี้ไว้เป็นกลุ่ม B คนกลุ่มนี้จะสร้างตัวจากความสามารถ หรือพวกที่มีอาชีพที่มีรายได้ดี เช่น แพทย์ ผู้บริหารระดับสูง ดารา นักแสดง ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีอาชีพและเป็นกลุ่มที่มีกิจกรรมในสังคมค่อนข้างมากทำตัวเป็นชาวอยู่เสมอ ยอมเสียเงินเพื่อแสดงออกซึ่งฐานะทางสังคม และมีความพอใจที่จะซื้อสินค้าที่แสดงออกถึงรสนิยมและความเป็นอยู่ที่ดีของตน

2.3 กลุ่มคนที่มีฐานะปานกลาง (lower middle class) หรือกลุ่ม C เป็นกลุ่มคนที่อยู่ในระดับพอมีพอกิน เลี้ยงครอบครัวได้ ไม่เป็นหนี้สิน มีเงินเหลือเก็บบ้าง เป็นพวกที่อยู่ในระดับสร้างเนื้อสร้างตัวสามารถซื้อเครื่องอำนวยความสะดวกได้พอควร เช่น เครื่องเล่นวีซีดีหรือดีวีดี เป็นต้น มีกำลังทรัพย์พอที่จะไปเที่ยวพักผ่อนต่างจังหวัดได้ บางส่วนก็อยู่ในระดับซื้อสินค้าเงินผ่อน คนกลุ่มนี้ จะมีความพอใจที่จะซื้อสินค้าในระดับปานกลาง และให้ความสำคัญในเรื่องความคุ้มค่าของเงินที่ใช้ในการซื้อสินค้าใด ๆ เป็นอย่างมาก

2.4 กลุ่มที่มีรายได้น้อยถึงปานกลาง (upper lower) หรือเรียกว่ากลุ่ม D เป็นกลุ่มที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ในประเทศไทย คนกลุ่มนี้จะมีรายได้ค่อนข้างน้อย แต่ถ้าขยันขันแข็งทำงานพิเศษก็อาจจะมีเงินเหลือเก็บบ้าง สามารถซื้อสินค้าระดับคุณภาพปานกลางถึงต่ำและราคาถูกประเภทตู้เย็น

โทรทัศน์ได้ คนที่อยู่ในกลุ่มเหล่านี้จะได้แก่ พนักงานบริษัท ข้าราชการที่ไม่ได้ทำงานพิเศษ ผู้ใช้แรงงานที่มีแรงงานบังคับค่าแรงขั้นต่ำ เป็นต้น

2.5 กลุ่มพวกที่มีรายได้น้อยมาก (lower lower) หรือกลุ่ม E เป็นพวกที่มีรายได้น้อยและไม่แน่นอน เช่น เกษตรกรที่ไม่มีที่ดินเป็นของตนเอง ผู้ใช้แรงงานประเภทหาเช้า-กินค่ำ พวกนี้จะมีกำลังซื้อน้อย สินค้าที่ขายต่อคนกลุ่มนี้จะมีลักษณะพิเศษ คือ จะเน้นที่ปริมาณมากและราคาถูกเป็นหลัก คนกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ

นักโฆษณาและนักการตลาดจะเรียกคนกลุ่มต่าง ๆ นี้ว่ากลุ่ม A B C D E ซึ่งจะหมายถึงกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายที่กล่าวไปข้างต้น การใช้หลักในการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคเช่นนี้สามารถนำมาใช้กับเทคนิคในการโฆษณา โดยใช้ผู้มีชื่อเสียงของสังคมในด้านต่าง ๆ มาเป็นแกนสำคัญในการโฆษณา เนื่องจากการศึกษาด้านจิตวิทยาที่พบว่า มนุษย์เรามีความต้องการเลียนแบบคนมีชื่อเสียงหรือคนเก่งเพราะต้องการให้ตนเองเป็นเช่นนั้นบ้าง การโฆษณาโดยใช้ผู้มีชื่อเสียงนั้นจึงเกิดการเลียนแบบเพื่อสนองความต้องการด้านจิตวิทยาของกลุ่มเป้าหมายของการโฆษณานั้น ๆ เป็นต้น (รัชมน ศรีแก่นจันทร์. 2544: 66)

การแบ่งตามลักษณะทางจิตวิทยาสังคมนี้จึงมีประโยชน์มาก เพราะเมื่อเราสามารถศึกษาลึกซึ้งถึงความต้องการด้านจิตวิทยา และสภาพทางสังคมของผู้บริโภค ซึ่งจะสามารถใช้สิ่งที่ได้จากการศึกษานี้มาเป็นเครื่องมือในการตอบสนองและจูงใจให้ผู้บริโภคสนใจในผลิตภัณฑ์ต่อไป

ความหมายพฤติกรรมของผู้บริโภค

พฤติกรรมของผู้บริโภคถูกกำหนดด้วยลักษณะทางกายภาพ (Physical) และลักษณะทางกายภาพถูกกำหนดด้วยสภาพจิตวิทยา (Psychological) สภาพจิตวิทยาถูกกำหนดด้วยครอบครัว (Family) ครอบครัวถูกกำหนดด้วยสังคม (Social) รวมถึงสังคมถูกกำหนดด้วยวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่น (Cultural) ซึ่งทั้งหมดนี้ต้องคำนึงถึงพฤติกรรม การซื้อ และพฤติกรรมการใช้ของผู้บริโภค (เสรี วงษ์มณฑา. 2542: 32)

ลาวดอน และเดลลา (Loudon; & Della. 1993) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง กระบวนการตัดสินใจ และกิจกรรมกายภาพที่บุคคลกระทำ เมื่อเขาทำการประเมิน (Evaluating) แสวงหาและครอบครอง (Acquiring) การใช้ (Using) หรือบริโภค (Consuming) สินค้าและบริการ (Goods and Services)

เอ็นเกล; และคนอื่นๆ (Engel; & Orther. 1990: 3) กล่าวว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายรวมถึงการกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดหาให้ได้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ หมายรวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาอยู่ก่อนแล้วซึ่งมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว

ชิฟแมน; และ คานุก (Schiffman; & Kanuk. 1994: 5) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการค้นหา (Searching) การซื้อ (Purchasing) การใช้ (Using) การ

ประเมิน (Evaluating) และการดำเนินการ (Disposing) เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ โดยคาดหวังว่า สิ่งเหล่านั้นจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้

ปริญ ลักษิตานนท์ (2544: 55) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ของการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดปฏิกริยาต่าง ๆ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2536: 5) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นปฏิกริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ของการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อน และเป็นตัวกำหนดปฏิกริยาต่าง ๆ เหล่านี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2540: 29) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มา และการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้ หมายถึงรวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาอยู่ก่อนแล้ว และซึ่งมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว

สรุปได้ว่า พฤติกรรมของผู้บริโภค คือ การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ทั้งที่สามารถสังเกตได้ และสังเกตไม่ได้ เช่น การเดิน ความสนใจ ความชอบ เป็นต้น ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้จ่าย ซึ่งถือเป็นหนึ่งในการแสดงออกของบุคคล ดังนั้น พฤติกรรมการใช้จ่ายจึงหมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกมาให้เห็นในรูปแบบการกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนที่บุคคลต้องมีการตัดสินใจทั้งก่อนและหลังการกระทำ รวมทั้งแสวงหาสิ่งที่ต้องการ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่าย

การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์เป็นไปตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องมากมาย และพฤติกรรมการใช้จ่ายก็เป็นพฤติกรรมหนึ่งที่แสดงออกมาให้เป็นไปตามเหตุปัจจัยพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้แนวทางพฤติกรรมมนุษย์ที่มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาอธิบายการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลซึ่งปัจจัยดังกล่าวสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยภายใน (Internal factor) หรือปัจจัยทางด้านจิตวิทยา (Psychological Factor) ซึ่งเป็นตัวกำหนดเฉพาะของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย

1.1 ความต้องการ (Needs) หมายถึง ความแตกต่างที่รับรู้ระหว่างสภาพในอุดมคติและสภาพปัจจุบันซึ่งมีอิทธิพลเพียงพอที่จะกระตุ้นพฤติกรรมซึ่งมนุษย์จะมีความต้องการ 2 ด้าน คือ ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) และความต้องการที่เป็นแรงปรารถนา (Acquired needs) หรือเรียกอีกอย่างว่าความต้องการด้านจิตวิทยา (Psychographic needs) โดยปกติเมื่อบุคคลเกิดความต้องการก็จะจัดหาผลิตภัณฑ์ที่สนองความต้องการนั้น

1.2 การจูงใจ (Motivation) หมายถึง ขบวนการภายในจิตใจที่ผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม หรือกระทำการใดๆ เพื่อจูงใจและกระตุ้นให้บุคคลนั้นเห็นคล้อยตามผลิตภัณฑ์จนนำไปสู่กระบวนการซื้อนั้น สามารถสร้างสิ่งกระตุ้นทั้งทางด้านบวก (Positive drive) เพื่อให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีซึ่งเป็นการตอบสนองความจำเป็น (Needs) ความต้องการ (Want) และความปรารถนา (Desire) หรืออาจใช้สิ่งกระตุ้นด้านลบ (Negative drive) เพื่อให้บุคคลเกิดความกลัว (Fear) หรือความไม่ชอบ (Aversion) ทำให้หลีกเลี่ยงต่อสิ่งนั้น

1.3 บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ลักษณะด้านจิตวิทยาภายในของบุคคลซึ่งช่วยกำหนดและสะท้อนถึงวิธีการซึ่งบุคคลหนึ่งตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมของเขา แต่ละบุคคลจะมีลักษณะบุคลิกภาพแตกต่างกัน แต่อาจมีความคล้ายคลึงกันในบางลักษณะ การเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับบุคลิกภาพของบุคคลหรือการกำหนดลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลตามกลุ่มเป้าหมายถือเป็นการจูงใจหรือกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการซื้อได้

1.4 การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลเลือกสรรจัดระเบียบและตีความหมายสิ่งกระตุ้นให้ออกมาเป็นภาพที่มีความหมายและเป็นภาพรวมของโลกหรืออาจหมายถึง วิธีการที่เรามองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวเรา บุคคล2คนที่ได้รับสิ่งกระตุ้นอย่างเดียวกันเงื่อนไขเดียวกัน อาจจะมีการจัดระเบียบและตีความหมายที่เหมือนหรือต่างกันได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของแต่ละคน

1.5 การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลได้รับความรู้ (Knowledge) และประสบการณ์ (Experience) โดยการซื้อและการบริโภค ซึ่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1.6 ทศนคติ (Attitude) หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียงพอใจหรือไม่พอใจต่อบางสิ่ง เช่น ตราสินค้า บริการ ร้านค้า เนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา ทศนคติของมนุษย์ถูกกำหนดมาจากประสบการณ์ส่วนบุคคล อิทธิพลจากสังคม และเครื่องมือทางการตลาด การสร้างให้ลูกค้ามีทัศนคติด้านบวกต่อสินค้าจะทำให้ลูกค้ามีความนิยมและมีความภักดีต่อสินค้า

2. ปัจจัยภายนอก (External factor) หรือปัจจัยด้านสังคมวัฒนธรรม (Social cultural factor) เป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และมีอิทธิพลต่อค่านิยม (Values) ทศนคติ (Attitude) และพฤติกรรม (Behavior) ของมนุษย์ ซึ่งมีดังนี้

2.1 กลุ่มอ้างอิง (Reference group) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งใช้เป็นแหล่งอ้างอิง (หรือเปรียบเทียบ) สำหรับบุคคลใดบุคคลหนึ่งในการกำหนดค่านิยม ทศนคติและพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือพฤติกรรมต่างๆ ไป โดยทั่วไปกลุ่มอ้างอิงมี 2 ประเภท คือ กลุ่มอ้างอิงทางตรง (Direct reference group) คือกลุ่มบุคคลที่มีการติดต่อสื่อสารกันโดยตรง เช่น ครอบครัว เพื่อน

เป็นต้น และกลุ่มอ้างอิงทางอ้อม (Indirect reference group) คือกลุ่มบุคคลที่ไม่ได้มีการติดต่อสื่อสารกันโดยตรง เช่น กลุ่มดารา นักร้อง นักกีฬา ผู้นำทางการเมือง เป็นต้น

2.2 ครอบครัว (Family) เป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมการบริโภคของสมาชิกในครอบครัว เนื่องจากบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในครอบครัวจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อ

2.3 ชั้นทางสังคม (Social class) การวัดหรือการจัดประเภทชั้นทางสังคมมีวิธีการวัดที่นิยมใช้ 3 ประการ คือ วัดจากผู้ที่อยู่ในสังคม (Subjective method) คือให้บุคคลคาดคะเนตำแหน่งชั้นสังคมด้วยตนเอง วัดจากความมีชื่อเสียง (Reputation method) เป็นการวัดโดยอาศัยกลุ่มบุคคลที่เชี่ยวชาญด้านการกำหนดชั้นสังคม เพื่อพิจารณาชั้นสังคมของบุคคลอื่นๆ และการวัดโดยเลือกตัวแปรที่เกี่ยวข้อง (Objective measures) เป็นการเลือกตัวแปรทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เป็นเกณฑ์วัด เช่น รายได้ครอบครัว (Family income) สถานะด้านอาชีพ (Occupational status) ระดับการศึกษา (Education attainment) เป็นต้น ซึ่งในแต่ละชั้นสังคมจะมีค่านิยม อำนาจทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง รูปแบบการดำรงชีวิต กิจกรรม หรือสัญลักษณ์แสดงสถานะที่แตกต่างกัน เช่น รถเบนซ์ แสดงสัญลักษณ์ทางสังคมว่าเป็นเศรษฐี เป็นต้น

2.4 วัฒนธรรม (Culture) หมายถึง ผลรวมของการเรียนรู้ (Learning) ความเชื่อถือ (Beliefs) ค่านิยม (Values) และขนบธรรมเนียมประเพณี (Customs) ซึ่งกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมใดสังคมหนึ่ง วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์โดยการกำหนดระเบียบทิศทาง และแนวทางแก่สมาชิกในสังคม ซึ่งวัฒนธรรมของไทยที่มีอิทธิพลต่อคนไทย ได้แก่ สถาบันพระมหากษัตริย์ พุทธศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณีไทย อักษรและภาษาไทย จรรยาบรรณของคนไทย ศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมไทย วรรณคดีไทย จิตใจของคนไทย เป็นต้น

2.5 วัฒนธรรมกลุ่มย่อย (Subculture) หมายถึง กลุ่มวัฒนธรรมที่แตกต่างกันซึ่งเป็นส่วนที่ปรากฏชัดเจนในสังคมขนาดใหญ่และสลับซับซ้อน เช่น สำเนียง ภาษา ค่านิยมศาสนา หรือวิถีการดำรงชีวิตอื่นๆ เป็นต้น สมาชิกของวัฒนธรรมกลุ่มย่อยแต่ละกลุ่มจะยึดมั่นในความเชื่อถือ ค่านิยม และประเพณีซึ่งเป็นเอกลักษณ์และยอมรับโดยสมาชิกในกลุ่มนั้น

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Individual factor) เป็นลักษณะเฉพาะบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

3.1 อายุ (Age) อายุที่แตกต่างกัน จะมีความต้องการผลิตภัณฑ์ต่างกัน เช่นกลุ่มวัยรุ่น ชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่และชอบสินค้าประเภทแฟชั่นและการพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

3.2 ขั้นตอนวัฏจักรของชีวิตครอบครัว (Family life cycle) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคลในลักษณะของการมีครอบครัว การดำรงชีวิตในแต่ละขั้นตอน เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความต้องการทัศนคติและค่านิยมของบุคคลทำให้เกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์และพฤติกรรมในการซื้อที่แตกต่างกัน

3.3 อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความสำเร็จ และความ ต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น ข้าราชการจะซื้อชุดทำงานและสินค้าจำเป็น ปรชธณ การมการปรชธณและภรรยาสจะซื้อเสื้อผ้าราคาสูงหรือตัวเครื่องบิน

3.4 โอกาสทางเศรษฐกิจ (Economic circumstances) โอกาสทางเศรษฐกิจของ บุคคลจะกระทบต่อสินค้าและบริการที่เข้าไปตัดสินใจซื้อ โอกาสเหล่านั้ประกอบด้วย รายได้ การ ออมทรัพย์ อำนาจการซื้อ และทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน

3.5 การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มจะบริโภคผลิตภัณฑ์มี คุณภาพดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

3.6 รูปแบบการดำรงชีวิต (Life style) รูปแบบการดำรงชีวิตขึ้นกับวัฒนธรรมชั้น ของสังคมและกลุ่มอาชีพของแต่ละบุคคล นักการตลาดเชื่อว่าการเลือกผลิตภัณฑ์ของบุคคลขึ้นอยู่กับ รูปแบบการดำรงชีวิต ตัวอย่างแบบการดำรงชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคสินค้า ได้แก่ คนที่ชอบ เที่ยวกลางคืน ชอบการพักผ่อนหย่อนใจ การบริโภคอาหารนอกบ้านหรือเครื่องดื่มของเมา

จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์มีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการ ใช้จ่ายของประชาชนในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อ การศึกษาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลักษณะของผู้บริโภค (Buyer Characteristics)

ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อเป็นสิ่งที่ผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถทราบได้ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ ซื้อหรือผู้ขายต้องพยายามค้นหาความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ โดยความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับ อิทธิพลมาจากลักษณะของผู้ซื้อ ซึ่งมีอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆดังนี้

1. ปัจจัยทางวัฒนธรรม วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการและพฤติกรรมของบุคคล ซึ่ง นักตลาดต้องคำนึงถึงเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมและนำลักษณะการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นไป กำหนดทิศทางการตลาด ทั้งนี้ต้องศึกษาค่านิยมในวัฒนธรรม และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้ สอดคล้องกับค่านิยมในวัฒนธรรม วัฒนธรรมแบ่งออก เป็นวัฒนธรรมพื้นฐาน วัฒนธรรมย่อยและชน ชั้นทางสังคมโดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 วัฒนธรรมพื้นฐาน (culture) เป็นลักษณะพื้นฐานของบุคคลในสังคม เช่น ลักษณะนิสัยเกิดจากการหล่อหลอมพฤติกรรมของสังคมไทย ทำให้มีลักษณะพฤติกรรมที่คล้ายคลึง กัน

1.2 วัฒนธรรมกลุ่มย่อย (subculture) เป็นวัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มที่มีลักษณะ เฉพาะโดดเด่นซึ่งมีอยู่ภายในสังคมขนาดใหญ่และสลับซับซ้อน ลักษณะวัฒนธรรมย่อยประกอบด้วย (1) กลุ่มเชื้อชาติ (2) กลุ่มศาสนา (3) กลุ่มสีผิว (4) พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ (5) กลุ่มอาชีพ (6) กลุ่มอายุ และ (7) กลุ่มเพศ

1.3 ชั้นทางสังคม (social class) เป็นการแบ่งสมาชิกของสังคมออกเป็นระดับฐานะที่แตกต่างกัน โดยแต่ละชั้นสังคมจะมีลักษณะค่านิยมและพฤติกรรมการบริโภคเฉพาะอย่าง ลักษณะชั้นทางสังคมสามารถแบ่งเป็นกลุ่มย่อยได้ 6 ระดับดังนี้

ระดับที่ 1 ระดับสูงอย่างสูง (upper-upper class) ได้แก่ ผู้ที่มีชื่อเสียงเก่าแก่เกิดมาบน กองเงินกองทอง หรือกลุ่มผู้ดีเก่า

ระดับที่ 2 ระดับสูงอย่างต่ำ (lower-upper class) เป็นชั้นของคนรวยหน้าใหม่ บุคคลเหล่านี้เป็นผู้ยิ่งใหญ่ในวงการบริหาร เป็นผู้ที่มีรายได้สูงสุดในจำนวนชั้นทั้งหมด จัดอยู่ในระดับมหาเศรษฐี

ระดับที่ 3 ระดับกลางอย่างสูง (upper-middle class) เป็นกลุ่มผู้ที่ประสบความสำเร็จทางอาชีพ สมาชิกชั้นนี้ส่วนมากจบปริญญาจากมหาวิทยาลัย กลุ่มนี้เรียกกันว่าเป็นตาเป็นสมองของสังคม

ระดับที่ 4 ระดับกลางอย่างต่ำ (lower-middle class) เป็นพวกที่เรียกว่าคนโดยเฉลี่ย ประกอบด้วยพวกที่ไม่ใช่ฝ่ายบริหาร เจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก พวกทำงานนั่งโต๊ะระดับต่ำ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ และข้าราชการระดับปฏิบัติงาน

ระดับที่ 5 ระดับต่ำอย่างสูง (upper-lower class) เป็นกลุ่มผู้ใช้แรงงาน และมีทักษะพอสมควร ถือเป็นชั้นที่ใหญ่ที่สุดในชั้นทางสังคม

ระดับที่ 6 ระดับอย่างต่ำ (lower-lower class) ประกอบด้วยคนงานที่ไม่มีความชำนาญกรรมกรรายได้ต่ำ กลุ่มชนวนาที่ไม่มีที่ดินเป็นของตนเอง ชนกลุ่มน้อย

2. ปัจจัยทางสังคม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อซึ่งประกอบด้วยกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาท และสถานะของผู้ซื้อ

2.1 กลุ่มอ้างอิง หมายถึงกลุ่มใด ๆ ที่มีการเกี่ยวข้องกัน ระหว่างคนในกลุ่มแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ กลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนสนิท มักมีข้อจำกัดในเรื่องอาชีพ ระดับชั้นทางสังคม และช่วงอายุ และกลุ่มทุติยภูมิ เป็นกลุ่มทางสังคมที่มีความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัว แต่ไม่บ่อย มีความเหนียวแน่นน้อยกว่ากลุ่มปฐมภูมิ

2.2 ครอบครัว เป็นสถาบันที่ทำการซื้อเพื่อการบริโภคที่สำคัญที่สุด นักการตลาดจะพิจารณาครอบครัวมากกว่าพิจารณาเป็นรายบุคคล

2.3 บทบาททางสถานะ บุคคลที่จะเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม เช่น ครอบครัว กลุ่มอ้างอิงทำให้บุคคลมีบทบาทและสถานภาพที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

3. ปัจจัยส่วนบุคคล การตัดสินใจของผู้ซื้อมักได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลทางด้านต่าง ๆ เช่น อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา ขั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว บุคลิกภาพ และรูปแบบการดำรงชีวิต

รูปแบบการดำรงชีวิต ความแตกต่างของประชากรในสังคมสามารถแยกได้จากลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ขนาดครอบครัว ที่อยู่อาศัย ภูมิศาสตร์ ขนาด

ของจังหวัด ขึ้นต่อนวงจรชีวิตของครอบครัว ซึ่งประชากรทั้งหมดต่างมีรูปแบบการดำรงชีวิตที่มีความเกี่ยวข้องกับค่านิยมหรือคุณค่า โดยค่านิยม หมายถึง ความนิยมในสิ่งของหรือบุคคลหรือความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหมายถึงรูปแบบการดำรงชีวิตในโลกมนุษย์ที่แสดงออกในรูปของกิจกรรม ความสนใจ ความคิดเห็น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. กิจกรรม ได้แก่ การทำงาน งานอดิเรก กิจกรรมสังคม การใช้เวลาว่าง การพักผ่อนสมาชิกกลับ การร่วมกิจกรรมชุมชน การเลือกซื้อ กีฬา
2. ความสนใจต่อสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ ความสนใจต่อครอบครัว ความสนใจต่อบ้าน หน้าที่การงาน การเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนการหาเวลาว่างพักผ่อน ความนิยมต่อสิ่งต่าง ๆ ความสนใจในการรับประทานอาหาร การบริโภคสื่อ สนใจแสวงหาความสำเร็จด้านต่าง ๆ และ
3. ความคิดเห็น ได้แก่ ความคิดเห็นต่อตัวเอง ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาสังคม ความเห็นเกี่ยวกับการเมือง ความเห็นเกี่ยวกับธุรกิจ ความเห็นเกี่ยวกับเศรษฐกิจ ความเห็นต่อการศึกษาของสังคม ความเห็นต่อผลิตภัณฑ์ ความคิดเห็นเรื่องอนาคต และความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมของสังคม

รูปแบบการดำรงชีวิตขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ชั้นของสังคมและกลุ่มอาชีพของแต่ละบุคคลด้วย นักการตลาดจึงเชื่อว่าการเลือกผลิตภัณฑ์ของบุคคลขึ้นอยู่กับค่านิยมและรูปแบบการดำรงชีวิต เช่น รูปแบบการดำรงชีวิตของนักธุรกิจและข้าราชการจะมีความแตกต่างกัน

รูปแบบการดำรงชีวิตของคนกลุ่มต่าง ๆ จึงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยกำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของคนเหล่านั้นให้มีแนวโน้มไปในทางที่ใกล้เคียงกับคนในกลุ่มเดียวกันเพราะต่างมีกิจกรรม ความสนใจ หรือแม้แต่ความคิดเห็นที่คล้ายคนในกลุ่ม โดยสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาคนในกลุ่มต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

4. ปัจจัยทางจิตวิทยา การเลือกซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางจิตวิทยา ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายในของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและใช้สินค้า ปัจจัยภายในประกอบด้วย (1) การสนใจ (2) การรับรู้ (3) การเรียนรู้ (4) ความเชื่อและทัศนคติ (5) บุคลิกภาพ และ (6) แนวความคิดของตนเอง

นอกจากปัจจัยข้างต้นพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค ถูกกำหนดด้วยลักษณะทางกายภาพ และลักษณะทางกายภาพถูกกำหนดด้วยสภาพจิตวิทยา โดยสภาพจิตวิทยาถูกกำหนดด้วยครอบครัว ส่วนครอบครัวถูกกำหนดด้วยสังคม รวมถึงสังคมจะถูกกำหนดด้วยวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่น (สมจิตร ล้วนจำเริญ. 2541: 64-66)

1. ลักษณะทางสรีระ (physiological condition) สรีระเป็นปัจจัยเบื้องต้นในการกำหนดพฤติกรรมการซื้อและพฤติกรรมการใช้ของผู้บริโภค สรีระจึงมีบทบาทมากที่สุดในการตัดสินใจของมนุษย์ เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นความต้องการของร่างกาย ส่วนใหญ่เป็นปัจจัย 4 ประกอบด้วย อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่บังคับให้เราต้องประพฤติปฏิบัติ เช่น เราจำเป็นต้องรับประทานอาหารเพราะหิว

2. สภาพจิตวิทยา (psychological condition) เป็นลักษณะของความต้องการที่เกิดจากสภาพจิตใจซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการสินค้าที่ต่างกัน สภาพจิตวิทยาเป็นสิ่งที่มิพบาทสำคัญกว่าสรีระ เพราะสรีระเป็นพื้นฐาน เช่น ความหิวเป็นพื้นฐาน แต่จะรับประทานอะไรที่ไหนถือว่าเป็นสภาพทางจิตวิทยา

3. ครอบครัว (family) เป็นกลุ่มสังคมเบื้องต้นที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่ ครอบครัวเป็นแหล่งอบรมและสร้างประสบการณ์ของบุคคล เป็นที่ซึ่งถ่ายทอดนิสัยและค่านิยม ลักษณะของครอบครัวจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภคและพฤติกรรมอื่น ๆ

4. สังคม (social group) เป็นสิ่งที่อยู่รอบตัวเราซึ่งจะมีผลที่เราต้องทำตัวให้สอดคล้องกับบรรทัดฐาน (norm) ของสังคม การที่ผู้บริโภคเป็นคนชนชั้นสูง ชนชั้นกลาง หรือชนชั้นต่ำ ซึ่งแต่ละชนชั้นก็จะมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

5. วัฒนธรรม (culture) ไม่ว่าเราจะอยู่ในชนชั้นใดก็ตามก็ต้องมีวัฒนธรรมเป็นตัวครอบงำ วัฒนธรรม คือ วิถีชีวิตที่คนในสังคมยอมรับ ประพฤติปฏิบัติตามกันเพื่อความงามของสังคม เป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น จึงกล่าวได้ว่าวัฒนธรรมไม่ใช่สิ่งที่ถาวร สามารถเปลี่ยนแปลงได้แต่อาจจะใช้เวลานาน เนื่องจากเป็นการยอมรับของสังคมที่กว้างขวาง และเป็นที่ยอมรับกันมานาน ดังนั้น ไม่ว่าจะปัจจัยด้านสรีระ จิตวิทยา ครอบครัว สังคม หรือแม้กระทั่งวัฒนธรรมต่างก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคทั้งสิ้น เพราะต่างเกี่ยวพันเกี่ยวพันกันและเป็นส่วนหล่อหลอมอยู่ในตัวของบุคคลทุกคน

จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่า มีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ หรือการใช้จ่ายของประชาชน ดังนั้นการศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยทางด้านต่าง ๆ จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ (buyer decision process) ประกอบด้วยหลายขั้นตอน คือ การตระหนักถึงปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมหลังการซื้อ ดังภาพ



ภาพประกอบ 1 ขั้นตอนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

ที่มา : Philip Kotler อังโน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)

2.2.1 ขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจซื้อ

ขั้นที่ 1 การรับรู้ปัญหา (problem recognition) การที่บุคคลรับรู้ถึงความต้องการของตน ซึ่งอาจเกิดขึ้นเองหรือเกิดจากสิ่งกระตุ้น ความต้องการภายในส่วนบุคคล เมื่อเกิดขึ้นถึงระดับหนึ่งจะกลายเป็นสิ่งกระตุ้น บุคคลจะเรียนรู้ถึงวิธีที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นจากประสบการณ์ในอดีต ทำให้เขาจะรู้ว่าสนองสิ่งกระตุ้นอย่างไร เช่น การรับรู้ว่ามีหอก อ้วน ฯลฯ ส่วนความต้องการที่จะเกิดจากสิ่งกระตุ้นภายนอกนั้น จะเกิดก็ต่อเมื่อได้รับการกระตุ้นจากสิ่งภายนอก เช่น จากการดูโฆษณาโทรทัศน์ หรืออ่านนิตยสาร ทำให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการขึ้น

ขั้นที่ 2 การค้นหาข้อมูลก่อนซื้อ (information search) เมื่อผู้บริโภครับรู้ปัญหา คือ เกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ในขั้นหนึ่งแล้ว ในขั้นที่สองนี้จะเป็นการค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ซึ่งได้แก่ แหล่งบุคคล แหล่งการค้า แหล่งทดลอง

ขั้นที่ 3 ประเมินทางเลือก (evaluation of alternatives) หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกคือผลิตภัณฑ์ต่างๆ จากข้อมูลที่รวบรวมได้ในขั้นที่สอง ได้แก่ คุณสมบัติผลิตภัณฑ์ต่างๆ เช่น ผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้าดูจาก การบำรุง กลิ่น สี บรรจุภัณฑ์ ความเชื่อถือเกี่ยวกับตราอรรถประโยชน์ที่จะได้รับสำหรับคุณสมบัติแต่ละอย่างของผลิตภัณฑ์ เปรียบเทียบระหว่างยี่ห้อต่างๆ

ขั้นที่ 4 การตัดสินใจซื้อ (purchase decision) การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งหลังการประเมินผลจากขั้นที่สาม โดยตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เขาชอบมากที่สุด

ขั้นที่ 5 ความรู้สึกภายหลังการซื้อ (post purchase feeling) หรือผลลัพธ์ภายหลังการซื้อ (post purchase outcome) เกิดขึ้นหลังจากการซื้อหรือใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้วถ้าเป็นไปตามที่คาดหวังเอาไว้คือ ความพึงพอใจ จะทำให้เกิดการซื้อผลิตภัณฑ์นั้นซ้ำอีก แต่ถ้าผลลัพธ์ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้คือ ความไม่พอใจ

3. การตอบสนองของผู้ซื้อ (buyer's response) หรือการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (buyer's purchase decision) ผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ดังนี้

3.1 การเลือกผลิตภัณฑ์ (product choice) คือ การเลือกผลิตภัณฑ์อาหารเข้า ผู้บริโภคมีทางเลือกคือ นมสดกล่อง บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป ขนมปัง เป็นต้น

3.2 การเลือกผู้ขาย (dealer choice) คือ ผู้บริโภคจะเลือกจากตัวแทนจำหน่ายคนใดคนหนึ่ง

3.3 การเลือกเวลาในการซื้อ (purchase timing) คือ ผู้บริโภคจะเลือกเวลาในการซื้อผลิตภัณฑ์ เช่น ซื้อผลิตภัณฑ์ลดไขมันส่วนเกินเมื่อรู้สึกว่าตนเองอ้วนขึ้นการตัดสินใจซื้อ เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคพร้อมจะกระทำการตัดสินใจสำหรับทางเลือกที่ได้กำหนดไว้แล้วจากทางเลือกต่างๆ โดยทางเลือกที่เลือกกระทำถือว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหาที่ ดังนั้นสิ่งที่เกิดขึ้นคือ ความตั้งใจที่จะกระทำการซื้อเสมอไป เพราะยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจว่าจะซื้อดีหรือไม่ รวมทั้งสภาพความพร้อมที่จะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อจะเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับ

1. ความตั้งใจ (purchase intention) เป็นช่วงที่ผู้บริโภคพร้อมที่จะเลือกทางเลือกใดก็ตามที่ดีที่สุดที่สอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาของพวกเขา ความตั้งใจซื้อจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การซื้อจริงโดยจะพิจารณาข้อดีของตราสินค้า คุณภาพ และผลประโยชน์ทั้งหมดของสินค้า เพื่อทำการเปรียบเทียบกัน และสรุปเป็นทางเลือกที่สอดคล้องกับความต้องการที่เกิดขึ้น

2. สถานการณ์ในขณะที่ทำการตัดสินใจ (situational influences) สถานการณ์ คือ ปัจจัย ปัจจัยทั้งหลายโดยเฉพาะในแง่เวลาและสถานที่ที่เกิดจากการสังเกตที่ไม่ได้เกิดจากความรู้ของบุคคล หากเกิดจากตัวกระตุ้นที่เป็นทางเลือกที่มีผลต่อพฤติกรรมในปัจจุบัน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ท่าเลที่ตั้ง การตกแต่งภายใน กลิ่น เสียง และการจัดร้าน ลักษณะของตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสภาพการณ์ซื้อ ประกอบกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม เงื่อนไขการซื้อต่างๆ ที่เกี่ยวกับเวลา เช่น ซื้อครั้งสุดท้ายเมื่อไหร่ ซื้อในช่วงเวลาอะไร และเวลาเลิกงาน หรือสุดสัปดาห์ การตั้งใจไปเดินซื้อเป็นความตั้งใจและต้องการซื้อ สภาพอารมณ์ ปริมาณเงินสดที่มีอยู่ เป็นต้น

3. ระยะเวลาที่ใช้สำหรับการตัดสินใจ (decision time) เป็นปัจจัยอีกตัวหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อ การเลือกซื้อสินค้าอาจใช้เวลาเป็นปี หรือเป็นการตัดสินใจซื้อการเลือกซื้อสินค้าฉบับพลัน เป็นต้น

1.5 ข้อมูลพื้นฐานของนโยบายลดภาระค่าครองชีพ

นโยบายลดภาระค่าครองชีพ เริ่มมีการประกาศใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 ภายใต้รัฐบาลนายสมัคร สุนทรเวช ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี ตามที่ภาครัฐได้มีนโยบายช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย เพื่อบรรเทาผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ เนื่องจากอัตราเงินเฟ้อและค่าครองชีพที่สูงขึ้น โดยเปิดแถลงการณ์ภายใต้ชื่อ มาตรการ“6 เดือนฝ่าวิกฤติเพื่อไทยทุกคน” มาตรการดังกล่าว

ประกอบด้วย การปรับลดอัตราภาษีสรรพสามิตน้ำมัน การชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม (แอลพีจี) ภาคครัวเรือน การใช้น้ำประปาฟรี การใช้ไฟฟ้าฟรี การใช้บริการรถเมล์และรถไฟชั้น 3 ฟรี โดยมีรายละเอียดของมาตรการคือ

6 มาตรการ 6 เดือนฝ่าวิกฤตเพื่อคนไทยทุกคน

คณะรัฐมนตรีอนุมัติและเห็นชอบ 6 มาตรการ 6 เดือนฝ่าวิกฤตเพื่อคนไทยทุกคน ตามที่กระทรวงการคลังเสนอ ดังนี้ (รัฐบาลไทย. 2551: ออนไลน์)

1. เห็นชอบ 6 มาตรการ 6 เดือนฝ่าวิกฤตเพื่อคนไทยทุกคน โดยยึดหลักการในการประหยัดพลังงาน และส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือกในภาคประชาชน ตลอดจนลดผลกระทบต่อรายได้ โดยเฉพาะในกลุ่มของประชาชนที่มีรายได้น้อย เพื่อบรรเทาผลกระทบที่อาจมีความรุนแรงขึ้นในภาคการบริโภค และการรักษาวินัยทางการคลัง โดยมีระยะเวลาประมาณ 6 เดือน เริ่มต้นไม่เกินวันที่ 1 สิงหาคม 2551 และสิ้นสุดในวันที่ 31 มกราคม 2552

2. อนุมัติงบกลางรายการเงินสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น ในกรอบวงเงินจำนวน 3,874 ล้านบาท สำหรับอุดหนุนรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การประปาส่วนภูมิภาค องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการรถไฟแห่งประเทศไทย

3. เห็นชอบให้ยกเว้นไม่นำผลกระทบด้านการเงิน จากการดำเนินงานตามมาตรการดังกล่าว มาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานในปี 2551 ของหน่วยงานที่รับผิดชอบมาตรการดังกล่าวทั้งส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ

4. มอบหมายให้กระทรวงการคลังพิจารณาแนวทางสนับสนุนเงินกู้เพื่อเสริมสภาพคล่อง ในกรณีรัฐวิสาหกิจที่รับผิดชอบได้รับผลกระทบจากการดำเนินการตาม 6 มาตรการ

5. มอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามมาตรการดังกล่าวตามขั้นตอนของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง และมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติติดตามความก้าวหน้าการดำเนินมาตรการ และรายงานให้คณะรัฐมนตรีด้านนโยบายเศรษฐกิจทราบต่อไป

สาระสำคัญ

1. 6 มาตรการ 6 เดือน ฝ่าวิกฤตเพื่อคนไทยทุกคน

หลักการของ 6 เดือน 6 มาตรการ ฝ่าวิกฤตเพื่อคนไทยทุกคน เป็นการกำหนดมาตรการลดผลกระทบต่อประชาชนในระยะสั้น โดยคงหลักการในการประหยัดพลังงาน และส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือกในภาคประชาชน ตลอดจนลดผลกระทบต่อรายได้ โดยเฉพาะในกลุ่มของประชาชนที่มีรายได้น้อย เพื่อบรรเทาผลกระทบที่อาจมีความรุนแรงขึ้นในภาคการบริโภค และการรักษาวินัยทางการคลัง โดยดำเนินการ 6 มาตรการ ดังนี้

1.1 ลดอัตราภาษีสรรพสามิตน้ำมัน

1.1.1 น้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 95 E10 E20 และ E85 ลดภาษีสรรพสามิตที่จัดเก็บจากน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และแก๊สโซฮอล์ 95 ลง 3.30 บาทต่อลิตร เหลือ 0.0165 บาทต่อลิตร เพื่อให้ราคาน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 95 มีช่วงห่างของราคาจำหน่ายต่ำกว่าน้ำมันเบนซิน 91 และน้ำมันเบนซิน 95 มากขึ้น

1.1.2 มัณฑีเซล ลดภาษีสรรพสามิตที่จัดเก็บจากน้ำมันดีเซลลง 2.30 บาทต่อลิตร เหลือ 0.005 บาทต่อลิตร และลดภาษีสรรพสามิตที่จัดเก็บจากน้ำมันไบโอดีเซล (Biodiesel : B5) ลง 2.19 บาทต่อลิตร เหลือ 0.0048 บาทต่อลิตร เพื่อบรรเทาผลกระทบต่อนักลงทุนของภาคการขนส่งในระยะสั้น และช่วยให้ผู้ประกอบการมีระยะเวลาในการปรับเปลี่ยนไปสู่การใช้พลังงานทางเลือก (NGV)

1.2 ชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม (LPG) ในภาคครัวเรือน เพื่อลดแรงกดดันค่าใช้จ่ายในภาคครัวเรือน จากการปรับตัวสูงขึ้นของราคาพลังงานเป็นระยะเวลา 6 เดือน

1.3 ลดค่าใช้จ่ายน้ำประปาของครัวเรือน ภาครัฐจะรับภาระค่าใช้จ่ายการใช้น้ำสำหรับผู้ใช้น้ำประเภทที่อยู่อาศัย ที่มีปริมาณการใช้น้ำในช่วง 0-50 ลบ.ม./เดือน ซึ่งเป็นปริมาณการใช้น้ำเพื่อตอบสนองความจำเป็นพื้นฐาน โดยจะครอบคลุมผู้ใช้น้ำทั่วประเทศ ประมาณ 3.2 ล้านราย แบ่งเป็นผู้ใช้น้ำที่อยู่ในเขตนครหลวง ประมาณ 1.2 ล้านราย และเขตภูมิภาค ประมาณ 2 ล้านราย ซึ่งจะประหยัดค่าใช้จ่ายน้ำประปาเฉลี่ยต่อรายต่อเดือนประมาณ 213 และ 176 บาท ตามลำดับ

1.4 ลดค่าใช้จ่ายไฟฟ้าของครัวเรือน สำหรับครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 150 หน่วย/เดือน ภาครัฐจะลดภาระค่าใช้จ่าย ใน 2 กรณี คือ 1) หากใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 80 หน่วย/เดือน ภาครัฐจะรับภาระค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด และ 2) กรณีใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 80 หน่วย/เดือน แต่ไม่เกิน 150 หน่วย/เดือน ภาครัฐจะรับภาระค่าใช้จ่ายให้ครึ่งหนึ่งของค่าไฟฟ้าทั้งหมด ทั้งนี้ จะครอบคลุมผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศ ประมาณ 9.85 ล้านราย แยกเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตนครหลวง ประมาณ 0.41 ล้านราย และเขตภูมิภาค ประมาณ 9.44 ล้านราย ซึ่งจะสามารถลดค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชนเฉลี่ย 120-200 บาท/ครัวเรือน

1.5 ลดค่าใช้จ่ายเดินทางรถโดยสารประจำทาง จัดรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำนวน 800 คัน ใน 73 เส้นทาง โดยเป็นรถโดยสารธรรมดา เพื่อให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

1.6 ลดค่าใช้จ่ายเดินทางโดยรถไฟฟ้า 3 ให้ประชาชนใช้บริการรถไฟฟ้า 3 เซ็กเมนต์ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งครอบคลุมผู้ให้บริการเฉลี่ยประมาณ 16 ล้านคน (6 เดือน)

2. วิธีดำเนินการ และผลต่อรายได้ภาครัฐและเศรษฐกิจส่วนรวม

2.1 ผลต่อรายได้ภาครัฐ ผลต่อการจัดเก็บภาษีน้ำมัน รายได้ภาษีสรรพสามิตของภาครัฐจะลดลงประมาณ 29,000 ล้านบาท เป็นผลจากการลดภาษีสรรพสามิตของน้ำมันแก๊ส

โซฮอล์ และน้ำมันดีเซล ซึ่งอาจจะสามารถชดเชยได้บางส่วนจากรายได้จัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นจากที่ประมาณการไว้ในฐานรายได้ภาษีประจำปี 2551

2.2 ผลต่อรัฐวิสาหกิจ

2.2.1 ผลต่อรัฐวิสาหกิจด้านไฟฟ้า มาตรการลดค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้า จะส่งผลกระทบต่อรายได้จากการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) จะลดลงประมาณ 12,000 ล้านบาท ซึ่งจะมีผลกระทบต่อผลประกอบการในปี 2551 ของรัฐวิสาหกิจทั้ง 2 แห่ง ดังนั้น เพื่อเป็นการลดผลกระทบดังกล่าว จึงเห็นควรให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) พิจารณาลดราคาค่าไฟฟ้าในส่วนที่จำหน่ายให้แก่ กฟน. และ กฟภ. และให้ กฟผ. หักจากรายได้นำส่งรัฐจากผลการดำเนินงานในปี 2551/52

ตาราง 1 แสดงการประมาณการวงเงินค่าใช้จ่ายเบื้องต้นและวิธีการสนับสนุนตามนโยบายลดภาระค่าครองชีพ

	ประมาณการวงเงินและ ค่าใช้จ่ายเบื้องต้น	วิธีการสนับสนุน
1. รายได้ภาษี สรรพสามิตจากน้ำมัน แก๊สโซฮอล์ และน้ำมัน ดีเซล	29,000 ล้านบาท	- รายได้จากภาษีมูลค่าเพิ่มที่จะเพิ่มขึ้น ตามราคาน้ำมันที่สูงกว่าสมมติฐานเดิม และตามการเพิ่มขึ้นของการบริโภคจาก ผลของมาตรการ
2. ผลประกอบการของ รัฐวิสาหกิจด้านไฟฟ้า - กฟผ. - กฟน. - กฟภ.	12,000 ล้านบาท	- ให้ กฟผ. พิจารณาลดราคาค่าไฟฟ้าส่วน ที่จำหน่ายให้แก่ กฟน. และ กฟภ. และให้ กฟผ. หักจากรายได้นำส่งรัฐของปี 2551/52
3. ผลประกอบการของ รัฐวิสาหกิจด้านประปา - กปน. - กปภ.	3,930 ล้านบาท 1,530 ล้านบาท 2,400 ล้านบาท	- หักจากรายได้นำส่งรัฐของปี 2551 - จัดสรรงบกลาง รายการเงินสำรองจ่าย เพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นให้เป็นกรอบ ค่าใช้จ่ายไว้ ในกรณีที่รายได้นำส่งรัฐตาม ผลการดำเนินงานในปี 2551 ไม่เพียงพอ
รวม	46,404 ล้านบาท	

2.2.2 ผลต่อรัฐวิสาหกิจด้านประปา มาตรการด้านประปา จะส่งผลกระทบต่อรายได้ของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ประมาณ 2,400 ล้านบาท และการประปานคร

หลวง (กปน.) ประมาณ 1,530 ล้านบาท ทั้งนี้ เห็นควรให้ กปน.หักค่าใช้จ่ายจากรายได้นำส่งรัฐตามผลการดำเนินงานในปี 2551 สำหรับ กปภ.เห็นควรจัดสรรงบกลาง รายการเงินสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นให้เป็นกรอบค่าใช้จ่ายไว้ ในกรณีที่รายได้นำส่งรัฐตามผลการดำเนินงานในปี 2551 ไม่เพียงพอ

2.2.3 ผลต่อรัฐวิสาหกิจด้านขนส่ง มาตรการลดค่าใช้จ่ายรถโดยสารประจำทาง จะส่งผลกระทบต่อรายได้ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ประมาณ 1,244 ล้านบาท และมาตรการลดค่าใช้จ่ายรถไฟฟ้า 3 เชิงสังคม จะส่งผลกระทบต่อรายได้ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย (รฟท.) ประมาณ 250 ล้านบาท ทั้งนี้ เห็นควรจัดสรรงบกลาง รายการเงินสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นให้ ขสมก. และ รฟท.

2.3 การประเมินผลการดำเนินงานของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ การดำเนินการตามมาตรการลดค่าใช้จ่ายของประชาชนดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อรายได้ที่ลดลงของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ เนื่องจากการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล จึงเห็นควรยกเว้นไม่นำผลกระทบด้านการเงินจากมาตรการดังกล่าวมาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานในปี 2551 ของหน่วยงานที่รับผิดชอบมาตรการดังกล่าวทั้งส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ

2.4 การสนับสนุนงบประมาณ ภาครัฐจะมีภาระต้องสนับสนุนงบประมาณให้แก่ กปน. ขสมก. และ รฟท.รวมประมาณ 3,874 ล้านบาท

2.5 ผลต่อเศรษฐกิจส่วนรวม การดำเนินการตามมาตรการดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจส่วนรวมโดยจะทำให้ประชาชนมีรายได้ส่วนที่ประหยัดได้จากการช่วยเหลือค่าใช้จ่ายจากรัฐบาลไปใช้ในรายการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและส่งผลกระทบต่อเพิ่มขึ้นของการบริโภคและกระตุ้นเศรษฐกิจ การรักษาระดับราคาสินค้าไม่ให้เพิ่มขึ้นมากกว่าที่ควรจะเป็นและไม่กระทบต่อวินัยทางการคลังของรัฐบาล

ประมาณการวงเงินและการสนับสนุนงบประมาณ

3. หน่วยงานรับผิดชอบ

ในการดำเนินมาตรการดังกล่าว มอบหมายหน่วยงานรับผิดชอบดังนี้

ตาราง 2 แสดงหน่วยงานรับผิดชอบในการดำเนินงานตามนโยบายลดภาระค่าครองชีพในมาตรการต่าง ๆ

มาตรการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
1. มาตรการลดภาษีสรรพสามิตน้ำมัน	กระทรวงการคลัง/กระทรวงพลังงาน
2. มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม (LPG) ในภาคครัวเรือน	กระทรวงพลังงาน
3. มาตรการลดค่าใช้จ่ายด้านน้ำประปา	กระทรวงมหาดไทย (กปน. กปภ.)

ตาราง 2 (ต่อ)

มาตรการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
4. มาตรการลดค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้า	กระทรวงพลังงาน / กระทรวงมหาดไทย (กฟผ. กฟน. กฟภ.)
5. มาตรการลดค่าใช้จ่ายเดินทางโดยสารประจำทาง	กระทรวงคมนาคม (ขสมก.)
6. มาตรการลดค่าใช้จ่ายเดินทางโดยรถไฟชั้น 3	กระทรวงคมนาคม (รฟท.)

ทั้งนี้ ในการดำเนินการตามมาตรการทั้ง 6 มาตรการ หน่วยงานรับผิดชอบจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

ต่อมาเมื่อนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ ขึ้นดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี จึงได้มีการประกาศให้นโยบายลดภาระค่าครองชีพเป็นนโยบายเร่งด่วน โดยมีเพิ่ม ลด และต่ออายุ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนนโยบายบางอย่างจากนโยบายของรัฐบาลนายสมัคร สุนทรเวช ซึ่งในปัจจุบันภายใต้การนำโดยนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี นโยบายลดภาระค่าครองชีพยังคงเป็นนโยบายที่มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องทั้งที่เป็นมาตรการที่ต่ออายุมาจากรัฐบาลชุดก่อนๆ และมาตรการใหม่ที่เพิ่งมีการประกาศใช้ในรัฐบาลชุดปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น โครงการช่วยเหลือชาติ และมาตรการควบคุมราคาอาหาร เป็นต้น

งานวิจัยในครั้งนี้นำผู้วิจัยได้ทำการวิจัยนโยบายที่มีการใช้สืบเนื่องตั้งแต่รัฐบาลในอดีตมาจนถึงรัฐบาลปัจจุบัน และนโยบายที่ได้เริ่มมีการใช้ในรัฐบาลปัจจุบันเป็นครั้งแรก รวมทั้งสิ้น 5 มาตรการ ได้แก่ มาตรการรถไฟฟ้าฟรี มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี มาตรการรถเมล์ฟรี มาตรการชะลอการปรับราคาแก๊สหุงต้ม (ภาคครัวเรือน) และโครงการธงฟ้าราคาประหยัด ซึ่งแต่ละนโยบายมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. รถไฟฟ้าเพื่อประชาชน

ความเป็นมา

ด้วยรัฐบาลได้กำหนดนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาของประเทศ อันเนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจโลกที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย ซึ่งส่งผลให้เศรษฐกิจการลงทุน และการบริโภคภายใน ประเทศชะลอตัว และส่งผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ของประชาชน คณะรัฐมนตรีจึงได้พิจารณา ลดภาระค่าครองชีพของประชาชน เพื่อลดค่าใช้จ่ายแก่ผู้มีรายได้น้อย เป็นระยะเวลา 6 เดือน โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2552 ถึงวันที่ 31

กรกฎาคม 2552 และได้มีการต่ออายุมาตรการดังกล่าวในรัฐบาลต่างๆเรื่อยมา จนกระทั่งรัฐบาลปัจจุบัน (การรถไฟแห่งประเทศไทย. 2555: ออนไลน์)

หลักการและเหตุผล

เป็นการกำหนดมาตรการลดผลกระทบต่อประชาชนในระยะสั้น โดยส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือกในภาคประชาชน ตลอดจนลดผลกระทบต่อยานพาหนะ โดยเฉพาะกลุ่มของประชาชนที่มีรายได้น้อย เพื่อบรรเทาผลกระทบที่อาจมีความรุนแรงขึ้นในภาคการบริโภค

กลุ่มเป้าหมาย และผู้ได้รับผลประโยชน์

ครอบคลุมการเดินทางของประชาชนผู้มีรายได้น้อย นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ ฯลฯ ทั้งในเขต กทม. ปริมณฑล และประชาชนในพื้นที่ส่วนภูมิภาค

วิธีการดำเนินการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การรถไฟฯ จัดให้บริการเดินทางในรถไฟชั้น 3 ในกลุ่มรถประเภทต่างๆ ดังนี้.

1. ขบวนรถบริการเชิงสังคม จำนวน 164 ขบวน ได้แก่

ตาราง 3 แสดงจำนวนขบวนรถบริการเชิงสังคม

ประเภทรถ	เส้นทางสาย				รวม (ขบวน)
	เหนือ	ตะวันออก เฉียงเหนือ	ตะวันออก	ใต้	
รถชานเมือง	14	6	17	38	75
รถธรรมดา	8	2	12	10	32
รถท้องถิ่น	7	24	0	22	53
รถรวม	0	0	0	4	4
รวม	29	32	29	74	164

2. ขบวนรถเชิงพาณิชย์ (รถเร็ว) จำนวน 8 ขบวน ได้แก่

1. ขบวนรถเร็วที่ 109/102 เดินทางระหว่างกรุงเทพ – เชียงใหม่ จำนวน 2 ขบวน
2. ขบวนรถเร็วที่ 133/134 เดินทางระหว่างกรุงเทพ – หนองคาย จำนวน 2 ขบวน
3. ขบวนรถเร็วที่ 145/146 เดินทางระหว่างกรุงเทพ – อุบลราชธานี จำนวน 2 ขบวน
4. ขบวนรถเร็วที่ 171/172 เดินทางระหว่างกรุงเทพ – สุโขทัย จำนวน 2 ขบวน

กำหนดการดำเนินการ

การดำเนินงานของการรถไฟฟ้าฯ ใช้กับประชาชนผู้มีรายได้น้อย ตามนโยบายรัฐบาล “ 6 มาตรการ 6 เดือน ฝ่าวิกฤต เพื่อคนไทยทุกคน ” เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2551 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2552 รวมระยะเวลา 6 เดือน ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อ 15 กรกฎาคม 2551 และเพื่อเป็นการบรรเทาผลกระทบภาวะเศรษฐกิจโลกที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้น คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2552 ให้ดำเนินการลดภาระค่าครองชีพของประชาชน เป็นระยะเวลา 6 เดือน เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2552 หรือภายหลังวันที่มาตรการเดิมสิ้นสุดลง จนถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2552 ซึ่งต่อมาคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2552 วันที่ 15 ธันวาคม 2552 และวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2553 เห็นชอบการขยายระยะเวลาการดำเนินการลดค่าครองชีพของประชาชนต่อไปอีกจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2552 วันที่ 31 มีนาคม 2553 วันที่ 30 มิถุนายน 2553 จนถึงปัจจุบันตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงกำหนดการดำเนินงาน

ระยะที่	มติครม.ให้ความเห็นชอบเมื่อวันที่	เริ่มวันที่ - สิ้นสุดวันที่	ระยะเวลา (เดือน)
1	15 กรกฎาคม 2551	1 สิงหาคม 2551 – 31 มกราคม 2552	6
2	20 มกราคม 2552	1 กุมภาพันธ์ 2552 – 31 กรกฎาคม 2552	6
3	14 กรกฎาคม 2552	1 สิงหาคม 2552 – 31 ธันวาคม 2552	5
4	15 ธันวาคม 2552	1 มกราคม 2553 – 31 มีนาคม 2552	3
5	23 กุมภาพันธ์ 2553	1 เมษายน 2553 – 30 มิถุนายน 2553	3
6	29 มิถุนายน 2553	1 กรกฎาคม 2553 – 31 ธันวาคม 2553	6
7	21 ธันวาคม 2553	1 มกราคม 2554 – 28 กุมภาพันธ์ 2554	2
8	22 กุมภาพันธ์ 2554	1 มีนาคม 2554 – 30 มิถุนายน 2554	4
9	4 ตุลาคม 2554	1 กรกฎาคม 2554 – 15 มกราคม 2555	6 เดือน 15 วัน
10	10 มกราคม 2555	16 มกราคม 2555 – 30 เมษายน 2555	3 เดือน 16 วัน
11	1 พฤษภาคม 2555	1 พฤษภาคม 2555 – 30 กันยายน 2555	5

2. โครงการ “รถเมล์ฟรี”

โครงการ “รถเมล์ฟรี” นับว่าเป็น โครงการที่มีประโยชน์อย่างยิ่งกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งกว่า 60% เป็นคนต่างจังหวัดที่มาทำงานในเมืองหลวง และส่วนใหญ่อาศัยระบบขนส่งสาธารณะในการเดินทางในแต่ละวัน “โครงการรถเมล์ฟรี” เป็น 1 ในนโยบาย 6

มาตรการ 6 เดือนของรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการลดค่าครองชีพของประชาชนในยุคข้าวยากหมากแพง ดังนั้น องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ได้เข้าไปร่วมให้บริการรถเมล์ฟรีตามนโยบายรัฐบาล ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2551 ซึ่งตรงกับช่วงรัฐบาล นายสมัคร สุนทรเวช ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี โดยมีการติดสติ๊กเกอร์ให้กับรถเมล์ร้อน จำนวน 800 คันที่เข้าร่วมโครงการ ด้วยข้อความที่ว่า “รถเมล์ฟรี เพื่อประชาชน” โครงการรถเมล์ฟรีถือว่าเป็นความสำเร็จของรัฐบาลที่เรียกคะแนนได้จากประชาชนเป็นอย่างดี เนื่องจากการได้รับการต่ออายุจากรัฐบาล “นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ” และรัฐบาลของนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ซึ่งดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีคนปัจจุบัน ซึ่งต่อมา ขสมก. ได้เปลี่ยนสติ๊กเกอร์ จาก “รถเมล์ฟรี เพื่อประชาชน” เป็น “รถเมล์ฟรีจากภาษีประชาชน” เพื่อต้องการปลูกจิตสำนึกให้รู้ว่าใช้เงินภาษีของประชาชนมาอุดหนุนในการดำเนินโครงการ สำหรับเส้นทาง “รถเมล์ฟรี เพื่อประชาชน” มี 73 เส้นทาง (สยามธุรกิจ. 2553: ออนไลน์) ได้แก่

- 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-ปากคลองตลาด) 71 (สวนสยาม-วัดธาตุทอง) 69 (สวนสยาม-มีนบุรี) 11 (อุตรินครินทร์-มาบุญครอง) 93 (หมู่บ้านนักกีฬา-สี่พระยา) 206 (เขตประเวศ-ม.เกษตรฯ)
- สาย 2 (สำโรง-ปากคลองตลาด) 23 (สำโรง-เทเวศร์) 25 (ปากน้ำ-ท่าช้าง) 45 (สำโรง-ท่าสี่พระยา) 145 (ปากน้ำ-สวนจตุจักร)
- สาย 1 (ถนนตก-ท่าเตียน) 4 (ท่าเรือ คลองเตย-ท่าหน้าภาษีเจริญ) 12 (ห้วยขวาง-กระทรวงพาณิชย์) 13 (ห้วยขวาง-คลองเตย) 47 (กรมศุลกากร-กรมที่ดิน) 62 (สาธูประดิษฐ์-อนุสาวรีย์ฯ) 72 (ท่าเรือคลองเตย-เทเวศร์) 77 (อุสาธูประดิษฐ์-หมอชิต) 136 (อุคลองเตย-หมอชิต) 137 (วงกลม-รามคำแหง-รัชดาภิเษก) 179 (อุพระราม 9-สะพานพระราม 7) 180 (อุสาธูประดิษฐ์-ม.รามฯ 2) 205 (กรมศุลกากร-ถ.รัชดาภิเษกตอนล่าง)
- สาย 15 (เดอะมอลล์ท่าพระ-สนามหลวง) 21 (แฟลตทุ่งครุ-จุฬาฯ) 68 (แสมดำ-บางลำพู) 75 (วัดพุทธบูชา-หัวลำโพง) 82 (พระประแดง-สนามหลวง) 105 (มหาชัยเมืองใหม่-คลองสาน) 111 (วงกลม-เจริญนคร-บุคคโล)
- สาย 7 (คลองขวาง-หัวลำโพง) 42 (วงกลม-ท่าพระ-เสาชิงช้า) 84 (อ้อมน้อย-คลองสาน) 101 (วัดม่วง กม.15-ตลาดโพธิ์ทอง) 165-91ก. (สนามหลวง-ชนบุรี-บางกอกใหญ่) 189 (กระทุ่มแบน-สนามหลวง) 7ก. (พุทธมณฑลสาย 2-พาหุรัด) 80ก. (หมู่บ้าน วปอ.11-บางกอกใหญ่) 84ก. (หมู่บ้านเอื้ออาทร ศาลายา-วงเวียนใหญ่)
- สาย 16 (อุตรินรงค์-สุรวงศ์) 18 (ท่าอิฐ-อนุสาวรีย์ฯ) 32 (ปาดเกร็ด-วัดโพธิ์) 50 (พระราม 7-สวนลุมพินี) 53 (วงกลม รอบเมือง-เทเวศร์-ชัยยา) 63 (ตลาด อ.ต.ก.-อนุสาวรีย์ฯ) 65 (วัด

ปากน้ำ (นนท์)-สนามหลวง) 66 (ประชาณีเวศน์ 2-สายใต้ใหม่) 67 (วัดเสมียนนารี-ช่องนนทรี) 70 (ประชาณีเวศน์ 3-สนามหลวง) 97 (กระทรวงสาธารณสุข-ร.พ.สงฆ์) 114 (ตลอด อ.ต.ก.3-ลำลูกกา) 134 (หมู่บ้านบางบัวทอง-หมอชิตใหม่) 166 (เมืองทองธานี-อนุสาวรีย์ชัยฯ (ทางด่วน)) 203 (อุทธรณ์-สนามหลวง)

- สาย 3 (หมอชิต-คลองสาน) 24 (ประชาณีเวศน์ 3-อนุสาวรีย์ชัยฯ) 36 (วัดบึงทองหลาง-อุโพธิ์แก้ว-ทำนาศีพระยา) 49 (หมอชิตใหม่-หัวลำโพง) 54 (วงกลมรอบเมือง-ห้วยขวาง) 117 (กทม. 2-ทำนาศี-อ.ต.ก.3) 156 (วงกลม ร.ร.สตรีวิทย์ 2-นวมินทร์) 178 (วงกลม สุคนธ์สวัสดิ์-เกษตรนวมินทร์) 191 (อุโพธิ์แก้ว-กระทรวงพาณิชย์) 204 (กทม. 2-ทำนาศีราชวงศ์)

3. มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี

มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี หรือ มาตรการลดค่าใช้จ่ายไฟฟ้าของครัวเรือน เกิดขึ้นครั้งแรกจากนโยบาย “6 มาตรการ 6 เดือน ฝ่าวิกฤตเพื่อคนไทยทุกคน” ในสมัยที่นายสมคิด สุนทรเวช ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี โดยจะลดค่าใช้จ่ายไฟฟ้าของครัวเรือน สำหรับครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 150 หน่วย/เดือน ภาครัฐจะลดภาระค่าใช้จ่ายใน 2 กรณีคือ 1) หากใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 80 หน่วย/เดือน ภาครัฐจะรับภาระค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด และ 2) กรณีใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 80 หน่วย/เดือน แต่ไม่เกิน 150 หน่วย/เดือน ภาครัฐจะรับภาระค่าใช้จ่ายให้ครึ่งหนึ่งของค่าไฟฟ้าทั้งหมด ทั้งนี้ จะครอบคลุมผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศ ประมาณ 9.85 ล้านราย แยกเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตนครหลวงประมาณ 0.41 ล้านราย และเขตภูมิภาค ประมาณ 9.44 ล้านราย ซึ่งจะสามารถลดค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชนเฉลี่ย 120 – 200 บาท/ครัวเรือน (รัฐบาลไทย, 2551: ออนไลน์) ซึ่งในเวลาต่อมามาตรการดังกล่าวก็ยังได้รับการขยายอายุการใช้มาตรการอย่างต่อเนื่อง โดยมีข้อกำหนดหรือเงื่อนไขที่เปลี่ยนแปลงไป คือ รัฐบาลจะรับภาระค่าใช้จ่ายการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด สำหรับครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 90 หน่วย/เดือน สำหรับการใช้อุปกรณ์ภายในบ้านเรือนที่อยู่อาศัย รวมทั้งวัด สำนักสงฆ์ และสถานประกอบศาสนกิจของทุกศาสนา ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง โดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ขนาด 5 (15แอมแปร์) และใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 90 หน่วยต่อเดือน ได้รับค่าไฟฟ้าฟรีทั้งหมดในเดือนนั้น จนกระทั่งรัฐบาลชุดของนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ในปัจจุบัน ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีได้มีการอนุมัติลดใช้ไฟฟ้าฟรีเหลือ 50 หน่วยต่อเดือน ซึ่งจะสามารถลดภาระค่าไฟฟ้าลงจาก 0.12 บาทต่อหน่วย เหลือเพียง 0.03 บาทต่อหน่วย โดยคาดว่าจะมีจำนวนผู้ที่ได้รับประโยชน์ 4.37 ล้านรายต่อเดือน จากเดิมที่เคยได้รับประโยชน์อยู่ประมาณ 8 ล้านคน เนื่องจากพบว่าที่ผ่านมาผู้ได้รับประโยชน์กลับไม่ได้ประหยัดกันอย่างเต็มที่ โดยผู้ที่เคยใช้ไฟเพียง 30-40 หน่วย ก็หันมาใช้ 90 หน่วย ดังนั้นจึงถือว่าการกระทำของประชาชนไม่เป็นการประหยัด โดยรัฐบาลมีความเห็นว่าจำนวนที่ลดลงเหลือ 50 หน่วยนี้ มีความเพียงพอและเหมาะสมส่งผลให้ในส่วนเงินที่รัฐจะต้องชดเชยเพื่อช่วยเหลือประชาชนในมาตรการดังกล่าวนี้ จะเหลือเพียง 3,517 ล้านบาท จากเดิมที่ต้องใช้เงินกว่า 13,306 ล้านบาท” ซึ่งจากการเปรียบเทียบข้อมูลการใช้

เครื่องใช้ไฟฟ้าที่จำเป็นในชีวิตประจำวันแล้ว พบว่า ในกรณีที่ลดหน่วยการใช้ไฟฟ้าฟรีเหลือ 50 หน่วย ผู้ใช้ไฟฟ้าจะสามารถใช้หลอดไฟฟ้าขนาด 40 วัตต์ ได้จำนวน 3 ดวง ใช้ได้ไม่เกิน 6 ชั่วโมง ต่อวัน, โทรทัศน์สีขนาด 100 วัตต์ 1 เครื่อง ไม่เกิน 3 ชั่วโมง, พัดลมตั้งโต๊ะขนาด 45 วัตต์ 1 เครื่อง ไม่เกิน 6 ชั่วโมง และใช้หม้อหุงข้าวไฟฟ้าขนาด 600 วัตต์ 1 เครื่อง ใช้ไม่เกินครึ่งชั่วโมง ซึ่งเมื่อรวมกันแล้วจะได้ตัวเลขการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ย 1.59 หน่วยต่อวัน หรือ 47.7 หน่วยต่อเดือน จึงจะเข้าข่าย ผู้ใช้ไฟฟ้าฟรีได้ สำหรับมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีไม่เกิน 50 หน่วยต่อเดือน มีการเริ่มใช้ตั้งแต่รอบบิล ค่าไฟฟ้าเดือนมิถุนายน 2555 เป็นต้นไป (เดลินิวส์. 2554: ออนไลน์)

4. มาตรการชะลอการปรับราคาแก๊สหุงต้ม (LPG)ภาคครัวเรือน

ตลาดก๊าซปิโตรเลียมเหลวในประเทศไทยจัดได้ว่าอยู่ในโครงสร้างตลาดแบบผู้ขายน้อยราย โดยปัจจุบันมีผู้ค้าที่อยู่ในตลาด 7 ราย ได้แก่ บริษัท ปตท. จำกัด มหาชน บริษัท ยูนิคแก๊ส แอนด์ ปิโตรเคมีคัลส์ จำกัด (มหาชน) บริษัท อุตสาหกรรมแก๊สสยาม จำกัด บริษัท เวิลด์แก๊ส (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ปิคนิคแก๊ส แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด (มหาชน) บริษัท แสงทองอุตสาหกรรมแก๊ส จำกัด และบริษัท น้ำมันคาลเท็กซ์ (ไทย) จำกัด โดยมีบริษัท ปตท. จำกัด เป็นผู้นำในตลาด คือ มีสัดส่วนในตลาดกว่าหนึ่งในสาม เนื่องจากบริษัท ปตท. เป็นรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถึงร้อยละ 51.8 รัฐบาลจึงใช้ ปตท.เป็นเครื่องมือสำคัญในการ ดำเนินนโยบายแทรกแซงราคาผลิตภัณฑ์น้ำมัน

ในช่วงแรกที่มีการนำ LPG มาใช้ในประเทศ การบริโภคเกือบทั้งหมดอยู่ในรูปของการใช้งานเพื่อการหุงต้มจัดทำอาหาร ต่อมาเมื่อมีการผลิตจากโรงแยกก๊าซ จึงมีการใช้ LPG เพื่อวัตถุประสงค์ที่หลากหลายมากขึ้น ได้แก่ การใช้เป็นเชื้อเพลิงในรถยนต์ทดแทนน้ำมันเบนซิน การใช้เป็นเชื้อเพลิงในโรงงานอุตสาหกรรม และการใช้เป็นวัตถุดิบในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี การตรึงราคา LPG ไว้ให้ต่ำและต่ำกว่าเชื้อเพลิงอื่นๆ ได้ทำให้ปริมาณการใช้ LPG สูงขึ้นมาก โดยเฉพาะการใช้ที่ไม่ใช่เพื่อการหุงต้ม เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ก๊าซปิโตรเลียมเหลวในปี 2552 จะพบว่า ปริมาณการใช้ก๊าซปิโตรเลียมเหลวในครัวเรือนคิดเป็นร้อยละ 43 ปริมาณการใช้เป็นเชื้อเพลิงในอุตสาหกรรมคิดเป็นร้อยละ 11.3 ปริมาณการใช้ในรถยนต์คิดเป็นร้อยละ 12.9 ปริมาณการใช้เป็น feedstock ในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีคิดเป็นร้อยละ 24.4 และปริมาณการใช้ในโรงกลั่นน้ำมันคิดเป็นร้อยละ 8.4 ของปริมาณการใช้ก๊าซ LPG ทั้งหมดในประเทศ (พรายพล คุ่มทรัพย์ และคณะ. 2553 : ออนไลน์)

การใช้ LPG เพื่อการหุงต้มอาหารในครัวเรือนมีปริมาณ จำนวนผู้ใช้ และอัตราการใช้มากขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เพราะ LPG มีราคาไม่แพง สะดวก และสะอาดในการใช้งานเมื่อเทียบกับเชื้อเพลิงประเภทอื่น การสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่าในปี 2549 ครัวเรือนที่มีเตาแก๊สเป็นจำนวนมากถึง 74% ของทั้งหมดทั่วประเทศ โดยมีอัตราสูงสุดที่ 83% ในภาคกลาง

นโยบายราคา LPG ในช่วงเวลาต่าง ๆ

ในสมัยรัฐบาลสมัคร สุนทรเวช ซึ่งเข้ารับตำแหน่งใหม่ได้ตัดสินใจในปลายเดือนกุมภาพันธ์ปี 2551 ให้ชะลอแผนการทยอยปรับสัดส่วนไว้ และตั้งแต่เดือนมีนาคม 2551 เป็นต้นไปให้ราคา ณ โรงกลั่นอยู่ในระดับคงที่ที่ 10.996 บาทต่อกิโลกรัม

ต่อมาในเดือนพฤศจิกายน 2551 รัฐบาลสมชาย วงศ์สวัสดิ์ได้ยกเลิกหลักเกณฑ์การกำหนดราคา ณ โรงกลั่นตามสัดส่วนต้นทุน และให้ราคา ณ โรงกลั่นคงเดิมอยู่ที่ 10.996 บาทต่อกิโลกรัม พร้อมทั้งเห็นชอบแนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้ LPG ในรถยนต์มากขึ้น โดยใช้มาตรการ 2 ราคา

ในสมัยรัฐบาลอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะได้ดำเนินนโยบายตรึงราคา LPG อย่างต่อเนื่อง โดยให้ คงราคา ณ โรงกลั่นไว้ที่ระดับเดิมเพื่อบรรเทาผลกระทบต่อประชาชนในภาวะเศรษฐกิจถดถอย และในเดือนสิงหาคม 2552 ได้เห็นชอบให้กำหนดราคา ณ โรงกลั่นที่ 332.7549 เหรียญสหรัฐ ต่อตัน และให้ปรับราคาที่แปลงเป็นเงินบาทได้ตามการเปลี่ยนแปลงของค่าเงินบาทในแต่ละเดือนด้วย

ในสมัยรัฐบาลยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ได้ดำเนินนโยบายตรึงราคา LPG อย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับรัฐบาลที่ผ่านมา ซึ่งการประชุมคณะรัฐมนตรีในวันที่ 4 ตุลาคม 2554 มีมติให้มีการตรึงราคาขายปลีกก๊าซหุงต้ม (LPG) ภาคครัวเรือนต่อไปจนถึงสิ้นปี 2555 โดยมีรายละเอียดดังนี้ (สำนักนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน. 2554; ออนไลน์)

- กำหนดราคา ณ โรงกลั่นไว้ที่ 333 เหรียญสหรัฐต่อตัน หรือประมาณ 10.43 บาท/กก.
- รัฐกำหนดราคาขายส่งไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มไว้ที่ 13.6863 บาท/กก. เมื่อรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ราคาขายส่งจะเท่ากับ 14.64 บาท/กก.
- ราคาขายปลีก = ราคาขายส่ง + ค่าการตลาด + ภาษีมูลค่าเพิ่ม + (กองทุน 2 ถ้ามี่) ภาคครัวเรือน อยู่ที่ 18.13 บาท/กก.

5. โครงการธงฟ้าราคาประหยัด

กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ ได้จัดทำ โครงการธงฟ้าราคาประหยัด ขึ้นเพื่อเป็นการลดภาระค่าครองชีพและเพิ่มทางเลือกให้ประชาชนผู้บริโภคได้เลือกซื้อ สินค้าและบริการในราคาที่ เป็นธรรม ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาการค้า/ปริมาณ สินค้าในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ

ธงฟ้า : เป็นสัญลักษณ์สื่อประชาสัมพันธ์ที่กรมการค้าภายในได้จดทะเบียนเครื่องหมายการค้า และเครื่องหมายรับรองเพื่อแสดงว่าร้านค้าหรือสินค้าที่มีสัญลักษณ์ดังกล่าวจำหน่ายสินค้าในราคา คุณภาพ ปริมาณ ยุติธรรม (กรมการค้าภายใน. 2555: ออนไลน์)

ธงฟ้าราคาประหยัด ประกอบด้วย

1. ร้านอาหารธงฟ้าราคาประหยัด เป็นร้านอาหารสำเร็จรูปที่เข้าร่วมโครงการ โดยจำหน่ายอาหารในราคา จาน/ซาม/ถุง/กล่องละ ไม่เกิน 20 บาท

สิทธิที่ได้รับ

- ได้รับหนังสืออนุญาตและเครื่องหมายรับรอง ธงฟ้าราคาประหยัด ครั้งละ 3 ปี
- วัสดุธงฟ้า เช่น ธงราว ถุงพลาสติก ผ้ากันเปื้อน ฯลฯ
- ได้รับการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก

2. ธงฟ้าราคาประหยัด เพื่อแก้ปัญหาการค้าสินค้า

- ธงฟ้า-ราคาประหยัดเพื่อผู้บริโภค ขอความร่วมมือจากห้างสรรพสินค้าโดยจัดมุมธงฟ้าจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค และอาหารสดที่ราคาต่ำกว่าท้องตลาด
- ธงฟ้าเคลื่อนที่สู่ชุมชน ขอความร่วมมือจากผู้ผลิตรายใหญ่นำสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อการครองชีพไปจำหน่ายในแหล่งชุมชนผู้มี รายได้น้อย

สิทธิที่ได้รับ

ได้รับอนุญาตให้ใช้สัญลักษณ์ธงฟ้าราคาประหยัด ประดับในช่วงดำเนินโครงการฯ หรือ สื่อวัสดุประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น แบนเนอร์ ธงราว ถุงพลาสติก พร้อมประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางสาวสุวิภา บุญยบัณฑิต (2552:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษากลยุทธ์การตลาดและประชาสัมพันธ์โครงการธงฟ้า โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาถึงนโยบายของฝ่ายการเมือง ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการกำหนดบทบาทโครงการธงฟ้า , กลยุทธ์การตลาด และประชาสัมพันธ์โครงการธงฟ้า ในแต่ละช่วง ผลกระทบข้างเคียงต่อตลาด,ผู้ประกอบการรายย่อย และการเข้าถึงประชาชนผู้เดือดร้อน นัยยะที่แฝงมากับฝ่ายการเมืองกับการดำเนินนโยบายประชานิยมผ่านโครงการธงฟ้า

โดยวิธีที่ใช้ในการศึกษา เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องแบบเจาะลึก การสืบค้นความเป็นมา ปัญหาของโครงการธงฟ้าในอดีต จนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้พบว่าโครงการธงฟ้ามีประโยชน์ต่อประชาชนก็จริง แต่การบรรเทาความเดือดร้อนด้านภาระค่าครองชีพตามความจำเป็นอาจจะช่วยไม่ได้มากเมื่อเทียบกับปัจจุบันที่ประชาชนมีทางเลือกเข้าถึงสินค้าราคาถูกโดยเฉพาะโมเดิร์นเทรดที่มีการจัดโปรโมชั่นสินค้าราคาถูกอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งราคาสินค้าในโครงการธงฟ้า บางชนิดแม้จะถูกกว่าตลาด 20-40% แต่ก็เกิดจากการที่ภาครัฐได้เข้าไปสนับสนุนบางส่วน อาทิ การออกค่าเช่าแผงซึ่งทำให้ผู้ผลิตและผู้ประกอบการที่จำหน่ายสินค้า ไม่มีค่าการตลาด

ดังนั้นภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงต้องหารือในองค์กรรวม โดยซึ่งน้ำหนักกว่านางบไป เพื่อการช่วยเหลือประชาชนด้านใด ให้ตรงจุดและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด อาทิการสร้างงาน หรือพัฒนาแหล่งทำกิน เป็นต้น รวมไปถึงการหาทางบูรณาการโครงการรฟฟายอย่างยั่งยืน โดยการสร้างระบบความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายสมาชิกโครงการรฟฟาย อาทิร้านมิตรรฟฟาย ร้านข้าวแกง รฟฟาย อาสาธรรฟฟาย ซึ่งปัจจุบันมีรวมกว่า 8,000 ราย การนำผู้ผลิตพบกับเครือข่ายสมาชิกเหล่านี้ให้ เข้าถึงต้นทุนสินค้าราคาถูก เพื่อที่ฐานกลุ่มเหล่านี้จะเป็นแกนหาให้รัฐบาล ในการช่วยเหลือ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แทนการพึ่งบสนับสนุนจากรัฐแต่ฝ่ายเดียว ซึ่งมีความไม่ แน่นนอนในแต่ละปี และยังแฝงผลทางการเมือง.

นางสาวจันจิรา วงศ์เรือง (2553:ความสำคัญ) ได้ทำการศึกษาคำครองชีพของนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่าเนื่องจากแนวโน้มการพัฒนาสู่เศรษฐกิจใหม่ที่มีเทคโนโลยี และการใช้ ความรู้เป็นฐานการพัฒนาส่งผลให้ระดับอุดมศึกษาไทยต้องปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะการตระหนักถึงความสำคัญของความรู้ในฐานะการเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญอันดับต้น ของกระบวนการพัฒนาการศึกษาและปรับการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับคำครองชีพ ในขณะที่ต้นทุนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ค่าใช้จ่ายในการศึกษาและคำครองชีพในการ จัดการเรียนรู้อุดมศึกษานั้นยังเป็นผู้ปกครองรับผิดชอบ และรับภาระหลักจากคำครองชีพและ จากการที่เป็นค่าใช้จ่ายของนักศึกษา ให้สอดคล้องต่อความต้องการในการศึกษาต่อของผู้เรียนมี ความหลากหลายต่อความต้องการทำให้ต้องปรับตัวตามความต้องการและตามความจำเป็นของ การศึกษา หรือความต้องการของคำครองชีพ ต้องส่งเสริมความต้องการส่วนบุคคล (Private Demand) ตลอดจนแนวการบริหารจัดการที่มีลักษณะของการดำเนินการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการ จัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ผลที่ตามมาทำให้ค่าใช้จ่ายของผู้ศึกษา ในขั้นนี้สูงตามไปด้วยโดยเฉพาะถ้าสถาบันอุดมศึกษาอยู่ในย่านของความเจริญด้วยค่าใช้จ่ายยิ่งเพิ่ม สูงขึ้นอีกจึงอาจทำให้นักศึกษาจำนวนมากต้องเสียโอกาสเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษาไปทั้ง ๆ ที่ สติปัญญาความสามารถพอที่จะศึกษาให้สำเร็จการศึกษาได้อันเนื่องมาจากความไม่แน่ใจในฐานะ ทางเศรษฐกิจของตนว่ามีกำลังพอที่จะศึกษาจนจบได้หรือไม่ ทำให้ไม่กล้าเสี่ยงด้วยเหตุนี้ปัญหา ทางด้านการเงินจึงถือว่าเป็นปัญหาที่สำคัญและรายได้ของผู้ปกครองก็เป็สิ่งสำคัญที่สุดเช่นกันที่จะ เป็นตัวบ่งชี้ว่านักศึกษาจะได้ศึกษาในระดับอุดมศึกษาหรือไม่ หรือเข้าศึกษาแล้วสามารถศึกษา สำเร็จตามหลักสูตรการศึกษาหรือไม่ดังนั้นเพื่อที่จะได้ทราบค่าใช้จ่ายส่วนตัวที่แท้จริงของนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้จึงสมควรที่จะต้องศึกษาเรื่องค่าใช้จ่ายส่วนตัวของนักศึกษามีฉะนั้นแล้วอาจเกิด ปัญหาต่าง ๆ ที่ตามมาได้ เช่น

1) ผู้ปกครองไม่ทราบค่าใช้จ่ายที่แท้จริงที่ต้องส่งให้ผู้อยู่ในอุปการะทำให้เมื่อผ่านไปไ้ ระยะเวลาหนึ่งแล้วไม่สามารถส่งค่าใช้จ่ายต่อไปทำให้นักศึกษาต้องออกจากการศึกษากลางคัน

2) นักศึกษาไม่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายส่วนตัวได้ โดยไม่ทราบว่าค่าใช้จ่ายที่ได้รับมาจาก ผู้ปกครองนั้นนำไปใช้จ่ายอะไรก่อนหลังจึงทำให้นักศึกษาใช้เงินผิดพลาดอาจนำเอาค่าใช้จ่ายที่ได้รับ

จากผู้ปกครองไปใช้จ่ายในทางที่ไม่ใช่เพื่อการศึกษาซึ่งผลสุดท้ายผู้ปกครองต้องเดือดร้อนเพิ่มขึ้นอีก หรืออาจถึงขั้นทำให้นักศึกษาเสียการเรียนหรือศึกษาไม่จบตามหลักสูตร

3) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ไม่ทราบว่านักศึกษามีค่าใช้จ่ายส่วนตัวมากน้อยเพียงใดจึงไม่มีนโยบายในการช่วยเหลือนักศึกษาในด้านต่างๆให้เพียงพอจากปัญหาดังกล่าว

ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาของนักศึกษาเพื่อที่จะสามารถแสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานและคุณภาพของการจัดการเรียนการสอนแสดงให้เห็นถึงความสามารถของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแสดงค่าใช้จ่ายของนักศึกษาที่เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเรียนแสดงคุณภาพและชื่อเสียงของสถาบันฯ ตลอดจนเป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการงบประมาณในอนาคตซึ่งอาจส่งผลต่อการรับเงินอุดหนุนเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการเรียนการสอนและพัฒนาคุณภาพของนักศึกษาที่สูงขึ้นและอาจก่อให้เกิดการได้เปรียบในเชิงกลยุทธ์ในตลาดแรงงานแก่นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในอนาคต

โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ คณะเศรษฐศาสตร์ ชั้นปี ที่ 1 จำนวน 50 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ถวัลย์ ศุภรต์ณามารณ์ (2546:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาค่าครองชีพที่สมดุลของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน : กรณีศึกษา สถานีตำรวจในกองบังคับการตำรวจนครบาล 8 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาค่าครองชีพที่สมดุลของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและปัจจัยที่มีผลต่อค่าครองชีพที่สมดุลของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน โดยมีสมมติฐานการวิจัยทั้งสิ้น 7 ข้อดังต่อไปนี้

1. สถานภาพส่วนตัวที่ดีของตำรวจ แตกต่างกัน ค่าครองชีพที่สมดุลของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจในกองบังคับการตำรวจนครบาล 8 แตกต่างกัน
2. สถานภาพการทำงานที่ดี มีผลต่อ ค่าครองชีพที่สมดุลของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจในกองบังคับการตำรวจนครบาล 8
3. การพึ่งตนเอง มีผลต่อ ค่าครองชีพที่สมดุลของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจในกองบังคับการตำรวจนครบาล 8
4. การดำรงชีวิตแบบพอเพียง มีผลต่อ ค่าครองชีพที่สมดุลของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจในกองบังคับการตำรวจนครบาล 8
5. ความสัมพันธ์ที่ดีภายในครอบครัว มีผลต่อ ค่าครองชีพที่สมดุลของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจในกองบังคับการตำรวจนครบาล 8
6. การเรียนรู้เพื่อชีวิต มีผลต่อ ค่าครองชีพที่สมดุลของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจในกองบังคับการตำรวจนครบาล 8
7. การมีศาสนาธรรม มีผลต่อ ค่าครองชีพที่สมดุลของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจในกองบังคับการตำรวจนครบาล 8

ข้อมูลสำหรับการพิสูจน์สมมติฐานดังกล่าวข้างต้นได้จากการแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวน มีจำนวนทั้งสิ้น 204 คน ของทั้ง 11 สถานีในกองบังคับการตำรวจนครบาล 8 และนำข้อมูลที่ได้มาทำการคำนวณและวิเคราะห์ด้วยวิธีการหาค่าทางสถิติ ผลในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า มีปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่ดีของตำรวจ เป็นเพียงปัจจัยเดียวที่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆที่เหลือมีความสัมพันธ์น้อยเกินไปที่จะยอมรับสมมติฐานได้

Pressman and Wildavsky (1973:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการนำนโยบายการสร้างงานให้ชนกลุ่มน้อยไปปฏิบัติในนคร Oakland รัฐ California สหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. 1973 เป็นผลงานชิ้นสำคัญในการกระตุ้นให้วงวิชาการทั่วไปเห็นความสำคัญของการศึกษา การนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ หรือล้มเหลวของการนำนโยบายการสร้างงานแก่ชนกลุ่มน้อยไปปฏิบัติคือ (1) จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วม การมีหน่วยงานเข้าร่วมในกระบวนการการนำนโยบายไปปฏิบัติจำนวนมากทำให้ยากลำบากในการประสานกิจกรรมให้ไปในทิศทางเดียวกัน แม้หน่วยงานต่างๆ จะเห็นพ้องต้องกันในด้านเป้าหมายนโยบาย แต่ก็มีความขัดแย้งกันในด้านวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมาย เพราะแต่ละหน่วยงานต่างมีทัศนภาพวัตถุประสงค์หลัก และมีความรู้สึกถึงความเร่งด่วนของโครงการต่างกัน (2) ความชัดเจนของโครงการ ซึ่งได้แก่ ความชัดเจนของเป้าหมาย กลยุทธ์ และแนวปฏิบัติต่างๆ หากปัจจัยด้านนี้มีความคลุมเครือจะกลายเป็นเงื่อนไข ให้กลุ่มผลประโยชน์มีโอกาสกระทำการให้การดำเนินการตอบสนองวัตถุประสงค์ของพวกเขา (3) ผู้ปฏิบัติงานคนสำคัญ (key actors) มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับความสำเร็จ ของโครงการ เพราะบุคคลสำคัญเป็นผู้ที่เข้าใจภาพรวม และกิจกรรมของกระบวนการ นำนโยบายไปปฏิบัติชัดเจน และพยายามผลักดัน และสนับสนุนโครงการทุกวิถีทาง จำนวนผู้ปฏิบัติงานคนสำคัญคือ ปัจจัยส่งผลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของโครงการ นอกจากปัจจัยหลักเหล่านี้แล้ว การศึกษาของ Pressman and Wildavsky ยังพบปัจจัยย่อยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ เช่น ความชัดเจนของหน้าที่ที่รับผิดชอบ ผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาและค้นคว้า

ในการทำวิจัยเรื่อง “การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล” ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการศึกษาและค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ศึกษาจากการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview)

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ที่เคยได้รับการช่วยเหลือหรือใช้บริการจากมาตรการต่างๆ ของนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 5 กลุ่มจำนวนเท่าๆ กันคือกลุ่มละ 10 คน ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการรถไฟฟ้าฟรี
- กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการรถเมล์ฟรี
- กลุ่มที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี
- กลุ่มที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการชะลอการปรับราคา
ก๊าซ หุงต้ม
- กลุ่มที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการโครงการธงฟ้าราคา
ประหยัด

โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเคยมีประสบการณ์ในการใช้มาตรการตามนโยบายลดภาระค่าครองชีพ 1 ใน 5 มาตรการขึ้นไป

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการดังนี้ ศึกษาจากการสัมภาษณ์ หรือ interview guide โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้ศึกษาทำการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) คือการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผนการสัมภาษณ์ไว้ก่อนล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นตอน แบบเข้มงวดพอประมาณ และข้อคำถามในการสัมภาษณ์มีโครงสร้างแบบหลวม (Loosely structure) ซึ่งเป็นวิธีที่ไม่ได้กำหนดคำตอบไว้ตายตัว จึงสามารถปรับเปลี่ยนความยืดหยุ่นเพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ และในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาจะทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเองโดยทำการจดบันทึกรายละเอียดและอาศัยแถบบันทึกเสียงในขณะสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งที่เป็นข้อเท็จจริงและความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป โดยรูปแบบของคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์นี้จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนเพื่อใช้ประกอบกับการสัมภาษณ์ขั้นตอนต่อไป ได้แก่

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่อาศัยอยู่ร่วมกันในปัจจุบัน จำนวนผู้ที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายหลักในครอบครัว รายได้บุคคลเฉลี่ยต่อเดือน รายได้ภายในครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ภาระหนี้สิน เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเบื้องต้นเหล่านี้จะข้อมูลที่สำคัญเพื่อให้ได้เห็นการเปลี่ยนที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อได้ทราบข้อมูลว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติและความคิดเห็นอย่างไรต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล
3. ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เป็นคำถามเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อได้ทราบข้อมูลว่าเมื่อมาตรการต่างๆตามนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลได้มีการดำเนินการและใช้อย่างต่อเนื่องนั้นส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างไร

คำถามส่วนสุดท้ายที่ 3 หรือส่วนสุดท้ายนี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับหัวข้อวิจัย ซึ่งคำถามต่างๆในเบื้องต้นจะเป็นสิ่งที่ช่วยปูพื้นฐานในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลในมาตรการต่างๆ เพื่อนำไปสู่ข้อมูลสนับสนุนในด้านของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

จากคำถามส่วนต่างๆข้างต้นนี้จะถูกนำมารวมกันเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครผู้ที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากมาตรการต่างๆภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล และนอกจากข้อมูลที่ได้จากกลุ่มเป้าหมายโดยใช้ Interview guide แล้วยังอาจรวมถึงข้อมูลเอกสาร บทความ รวมถึงงานวิจัยต่างๆที่เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะต้องนำมาวิเคราะห์เช่นกัน นอกจากนั้น

แล้วยังรวมไปถึงเครื่องบันทึกเสียงเพื่ออัดเสียงในการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาอีกด้วย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะเน้นระเบียบวิธีวิจัยในเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้วิธีการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายลดภาระค่าครองชีพ ร่วมกับการสัมภาษณ์เจาะลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน และดำเนินการสัมภาษณ์ในช่วงเดือนธันวาคม ปี 2555 ถึง มกราคม ปี 2556 โดยใช้ข้อมูลหลักจากที่มาสำคัญ 3 แหล่ง ได้แก่

1. ข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร
2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ส่วนบุคคล
3. ข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมภาคสนาม

ทั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 3 วิธีนั้นจะเป็นประโยชน์ในด้านการตรวจสอบความมีความเพียงพอและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ซึ่งวิธีการตรวจสอบข้อมูลที่นิยมใช้มากในการวิจัยเชิงคุณภาพ ก็คือการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า หรือ Triangulation (สุภางค์ จันทวานิช, 2540 : 129) ในที่นี้การศึกษาแหล่งข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมภาคสนาม ก็คือการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation) ในการนำเสนอข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่างๆ มาศึกษาเปรียบเทียบซึ่งกันและกัน

ในส่วนแรกของการเก็บข้อมูลจะได้จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับภูมิหลังของนโยบายลดภาระค่าครองชีพ และแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเช่น แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความคาดหวัง เป็นต้น

สำหรับข้อมูลในส่วนที่ 2 จะเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกในด้านของลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ทัศนคติและความคิดเห็นต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพ ตลอดจนเจาะลึกในด้านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลดังกล่าว ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอนคือ

1. การเก็บข้อมูลเบื้องต้น กระบวนการในขั้นตอนนี้จะประกอบด้วย

- 1.1 การใช้วิธีการพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ (Informal talk) เพื่อทำความคุ้นเคยและทราบข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มเป้าหมาย

- 1.2 การใช้แบบสอบถามสำหรับการสัมภาษณ์เพื่อประโยชน์ในการบันทึกข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับตนเองของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่อาศัยอยู่ร่วมกันในปัจจุบัน จำนวนผู้ที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายหลักในครอบครัว รายได้บุคคลเฉลี่ยต่อเดือน รายได้ภายในครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และภาระหนี้สิน เป็นต้น นอกเหนือจากข้อมูลเบื้องต้นแล้วก็จะมีคำถามในเรื่องของรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันของกลุ่ม

ตัวอย่างแต่ละบุคคล เช่น ลักษณะการเดินทาง ลักษณะของสิ่งของหรือสินค้าอุปโภคบริโภคที่ใช้ประกอบไปด้วย ขนาด ราคา คุณภาพ และความสวยงาม เป็นต้น ซึ่งการศึกษาในตอนแรกนี้ก็จะให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตพฤติกรรมด้านต่างๆ ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. การเก็บข้อมูลเจาะลึกด้านทัศนคติ ความคิดเห็น การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล ที่จะประกอบไปด้วย

2.1 การดำเนินการสัมภาษณ์เจาะลึกในเรื่องทัศนคติและความคิดเห็น ซึ่งอาจจะมี การสัมภาษณ์ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างในด้านที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กล่าวไว้ข้างต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

2.2 การศึกษาในประเด็นที่ว่า นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลทำให้ประชาชนมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือไม่ในลักษณะอย่างไร

และแหล่งสุดท้ายการสังเกตพฤติกรรมภาคสนาม การเก็บข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างภาคสนามนั้น จะทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของประชาชนผู้ใช้มาตรการต่างๆ ของนโยบายลดภาระค่าครองชีพมากยิ่งขึ้น และทำให้ผลการวิจัยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

แหล่งข้อมูลในการวิจัย

แหล่งข้อมูลในการศึกษานี้แบ่งตามข้อมูลสำคัญที่จะได้มาจาก 2 แหล่งประกอบไปด้วย

1. แหล่งข้อมูลด้านเอกสาร เป็นการรวบรวมข้อมูลข่าว บทความ หนังสือ เอกสารทางวิชาการ งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครตามที่ได้กล่าวมาแล้วในการเลือกตัวอย่างประชากร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนี้จะมาจากประชาชนที่มีประสบการณ์ได้รับการช่วยเหลือจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลตามมาตรการต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการรถไฟฟ้าฟรี

กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการรถเมล์ฟรี

กลุ่มที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี

กลุ่มที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม (LPG) ภาคครัวเรือน

กลุ่มที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการโครงการธงฟ้าราคาประหยัด

3. แหล่งข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมภาคสนาม เป็นข้อมูลที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมของประชาชนผู้ใช้นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลในแต่ละมาตรการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ในจุดต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลด้วยตนเอง และจะใช้วิธีการบันทึกและถอดคำสัมภาษณ์ระหว่างสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และผู้วิจัยจะได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่างๆ ในลักษณะการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Analytical Description) และจะเลือกนำเสนอข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ทำการศึกษาเท่านั้น ซึ่งกระบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูลจะสามารถแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ก็คือ

- การจัดระบบข้อมูล
- การจัดแยกหมวดหมู่ รูปแบบ และหัวข้อ
- การทดสอบข้อมูลและสมมติฐาน
- การหาตัวเลือกในการอธิบายข้อมูล
- การเขียนรายงานวิจัย

ทั้งนี้ ส่วนสำคัญของการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นก็จะทำการตีความและวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจะแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัยโดยการจัดกลุ่มมาตรการตามลักษณะการใช้งานของแต่ละมาตรการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านการเดินทาง ได้แก่ มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี และมาตรการรถเมล์ฟรี
- ด้านพลังงานและสาธารณูปโภค ได้แก่ มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี และมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม
- ด้านสินค้าอุปโภค-บริโภค ได้แก่ โครงการธงฟ้าราคาประหยัด

ซึ่งในส่วนแรกของการทำลักษณะปัจจัยบุคคลจะทำให้สามารถวิเคราะห์ถึงรูปแบบหรือลักษณะการใช้ชีวิตของกลุ่มตัวอย่างได้ วิธีการศึกษานี้มีประโยชน์ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ ตลอดจนพฤติกรรมการใช้จ่ายที่เปลี่ยนแปลงไปของประชาชนในกรุงเทพมหานครได้อย่างดีขึ้น และนอกจากการวิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว การวิเคราะห์เนื้อหาทั้งจากคำพูดของการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการวิเคราะห์ข้อมูลให้มีน้ำหนักมากยิ่งขึ้น โดยการพิจารณาถึงหลักสำคัญก็คือ เนื้อหาที่วิเคราะห์จะต้องมีความสัมพันธ์กับจุดประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจน (Marshall, 1989:99) ซึ่งเราอาจเพิ่มความมีน้ำหนักและความน่าเชื่อถือจากการอ้างอิงหรือทบทวนจากวรรณกรรมหรืองานศึกษาที่เคยมีผู้อื่นได้ทำมาก่อนแล้วนั่นเอง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 50 ราย จาก 5 กลุ่มตามมาตรการภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล ประกอบไปด้วย กลุ่มผู้ใช้มาตรการรถไฟฟ้าฟรี กลุ่มผู้ใช้มาตรการรถเมล์ กลุ่มผู้ใช้มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี กลุ่มผู้ใช้มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม(LPG)ภาคครัวเรือน กลุ่มผู้ใช้บริการโครงการชงฟ้าราคาประหยัด ในด้านข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ลักษณะที่พักอาศัย จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่อาศัยอยู่ร่วมกันในปัจจุบัน ภาระค่าใช้จ่าย อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน ภาระหนี้สิน และเรื่องที่ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากที่สุดในชีวิตประจำวัน เป็นการศึกษาเพื่อช่วยในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับมุมมอง ความคิดเห็น ทศนคติ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างได้อย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 50 ราย ออกมาในรูปแบบของตารางแสดงผลที่ปรากฏในตารางที่ 5 ได้ดังนี้



ตาราง 5 แสดงผลการสัมภาษณ์ด้านปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง 50 ราย

กลุ่มที่ 1 มาตรการ รถไฟฟ้า	อาชีพ	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	สถานภาพ	ลักษณะ ที่พักอาศัย	จำนวน สมาชิกใน ครอบครัว	รายได้/ เดือน	ภาระ หนี้สิน	ด้านที่ใช้จ่าย มากที่สุด
1.	ข้าราชการครู	หญิง	57	ปริญญาตรี	สมรส	บ้านส่วนตัว	3	60,000	800,000	ค่าอาหาร
2.	นักศึกษาระดับ ปริญญาโท	หญิง	25	ปริญญาตรี	โสด	บ้านส่วนตัว	3	11,000	-	เสื้อผ้า , เครื่องสำอาง
3.	นักออกแบบ สิ่งพิมพ์	ชาย	25	ปริญญาตรี	โสด	คอนโดส่วนตัว	2	16,000	-	ค่าอาหาร
4.	ขายเสื้อผ้าสตรี	หญิง	30	ม.3	สมรส	บ้านเช่า	5	30,000	200,000	ลงทุนค่าเสื้อผ้า
5.	ช่างถ่ายภาพอิสระ	ชาย	41	ปวส.	โสด	ห้องเช่า	2	> 30,000	-	สินค้าอุปโภค – บริโภค
6.	ข้าราชการบำนาญ	ชาย	64	ปริญญาตรี	สมรส	บ้านส่วนตัว	4	45,000	-	อาหาร , ท่องเที่ยว
7.	อาจารย์	ชาย	30	ปริญญาโท	โสด	เช่าคอนโด	1	30,000	-	อาหาร
8.	ลูกจ้างชั่วคราว	หญิง	33	ปวช.	โสด	บ้านส่วนตัว	5	9,000	-	อาหาร
9.	ตัวแทนประกันชีวิต	หญิง	28	ปริญญาตรี	โสด	บ้านส่วนตัว	2	18,000	-	อาหาร
10.	ช่างก่อสร้าง	ชาย	45	ม.3	สมรส	ห้องเช่า	3	7,000	5,000	อาหาร

ตาราง 5 (ต่อ)

กลุ่มที่ 2 มาตรการ รถเมล์ฟรี	อาชีพ	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	สถานภาพ	ลักษณะ ที่พักอาศัย	จำนวน สมาชิกใน ครอบครัว	รายได้/ เดือน	ภาระ หนี้สิน	ด้านที่ใช้จ่าย มากที่สุด
1.	ช่างเสริมสวย	หญิง	37	อนุปริญญา	สมรส	บ้านส่วนตัว	3	8,000 - 15,000	30,000	ค่าของในร้าน
2.	พนักงานขาย เครื่องสำอาง	หญิง	31	ปวช.	โสด	ห้องเช่า	1	15,000	-	เสื้อผ้า
3.	พนักงานทำความสะอาด	หญิง	51	ป.4	สมรส	ห้องเช่า	4	8,500	20,000	อาหาร
4.	ช่างเย็บผ้า	หญิง	40	ป.6	สมรส	บ้านส่วนตัว	3	6,000	-	อาหาร
5.	อาจารย์สอนพิเศษ	ชาย	28	ปริญญาตรี	โสด	บ้านส่วนตัว	6	50,000	-	อาหาร
6.	พนักงานธนาคาร	ชาย	36	ปริญญาตรี	โสด	ห้องเช่า	2	18,000	15,000	อาหาร
7.	เจ้าหน้าที่ฟิตเนส	ชาย	34	ปวส.	โสด	ห้องเช่า	2	12,000	-	ท่องเที่ยว
8.	พนักงาน บริษัทเอกชน	ชาย	43	ปวส.	สมรส	บ้านส่วนตัว	4	20,000	-	อาหาร
9.	เจ้าหน้าที่วางแผน การผลิต	หญิง	29	ปริญญาตรี	โสด	บ้านส่วนตัว	5	22,000		ค่าเดินทาง
10.	เจ้าหน้าที่บุคคล	หญิง	35	ปริญญาตรี	โสด	ห้องเช่า	1	20,000	-	ค่าอาหาร

ตาราง 5 (ต่อ)

กลุ่มที่ 3 มาตรการ ค่าไฟฟ้าฟรี	อาชีพ	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	สถานภาพ	ลักษณะ ที่พักอาศัย	จำนวน สมาชิกใน ครอบครัว	รายได้/ เดือน	ภาระ หนี้สิน	ด้านที่ใช้จ่าย มากที่สุด
1.	ช่างซ่อมรถยนต์	ชาย	38	ปวช.	โสด	บ้านส่วนตัว	3	12,000	8,000	ค่าอาหาร
2.	รับจ้างรีดผ้า	หญิง	35	ม.6	โสด	บ้านส่วนตัว	3	8,000	-	อาหาร
3.	แม่ค้าส้มตำ	หญิง	40	ป.4	สมรส	บ้านเช่า	3	>15,000	10,000	ต้นทุนของที่ขาย
4.	พ่อค้าขายกาแฟ โบราณ	ชาย	52	ป.6	สมรส	บ้านเช่า	4	15,000- 20,000	-	อาหาร
5.	สาวโรงงาน	หญิง	27	ม.3	โสด	บ้านส่วนตัว	3	10,000	-	อาหาร, เสื้อผ้า
6.	นักศึกษาระดับ ปริญญาโท	ชาย	25	ปริญญาตรี	โสด	คอนโด	1	15,000	-	อาหาร, ท่องเที่ยว , ค่า เอกสารต่างๆ
7.	พนักงาน บริษัทเอกชน	ชาย	38	ปริญญาตรี	สมรส	คอนโด	2	30,000	400,000	ค่าน้ำมันรถยนต์ , ค่าอาหาร
8.	ช่างพิมพ์	ชาย	42	ปวส.	สมรส	บ้านส่วนตัว	3	18,000	40,000	ค่าอาหาร
9.	รับจ้างขายเสื้อผ้า	หญิง	25	ม.3	โสด	บ้านส่วนตัว	3	8,000	-	ค่าอาหาร
10.	ขายของชำ	หญิง	50	ป.4	สมรส	บ้านส่วนตัว	2	> 10,000	-	ค่าอาหาร

ตาราง 5 (ต่อ)

กลุ่มที่ 4 ชะลอการ ปรับราคา ก๊าซหุงต้ม	อาชีพ	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	สถานภาพ	ลักษณะ ที่พักอาศัย	จำนวน สมาชิกใน ครอบครัว	รายได้/ เดือน	ภาระ หนี้สิน	ด้านที่ใช้จ่าย มากที่สุด
1.	เลขานุการ	หญิง	43	ปริญญาตรี	หย่าร้าง	บ้านส่วนตัว	3	40,000	-	อาหาร , ของใช้
2.	รับราชการครู	ชาย	49	ปริญญาตรี	สมรส	บ้านส่วนตัว	4	30,000	-	อาหาร
3.	พนักงานบริษัท	ชาย	57	ปวส.	สมรส	บ้านส่วนตัว	3	>50,000	-	อาหาร
4.	พนักงานธนาคาร	หญิง	30	ปริญญาตรี	โสด	คอนโด	2	30,000	500,000	อาหาร
5.	พนักงานคลินิก เสริมความงาม	หญิง	30	ปวส.	โสด	ห้องเช่า	1	15,000	-	อาหาร, เครื่องสำอาง
6.	พนักงาน บริษัทเอกชน	หญิง	37	ปริญญาตรี	โสด	ห้องเช่า	1	20,000	50,000	อาหาร , ค่ารถไฟฟ้า
7.	ขายอาหาร	หญิง	45	ม.3	สมรส	ห้องเช่า	4	20,000	-	ต้นทุนของขาย
8.	ขายอาหาร	หญิง	36	ปวช.	สมรส	บ้านส่วนตัว	5	> 20,000	7,000	ต้นทุนของขาย
9.	ขายก๋วยเตี๋ยว	ชาย	52	ม.6	สมรส	บ้านเช่า	4	>20,000	20,000	ต้นทุนของขาย
10.	ขายลูกชิ้นทอด	หญิง	29	ม.3	โสด	บ้านส่วนตัว	4	> 10,000	-	ค่าลูกชิ้น

ตาราง 5 (ต่อ)

กลุ่มที่ 5 โครงการ ธงฟ้าราคา ประหยัด	อาชีพ	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	สถานภาพ	ลักษณะ ที่พักอาศัย	จำนวน สมาชิกใน ครอบครัว	รายได้/ เดือน	ภาระ หนี้สิน	ด้านที่ใช้จ่าย มากที่สุด
1.	สาวโรงงาน	หญิง	37	ม.3	โสด	ห้องเช่า	1	9,000	-	ค่าอาหาร
2.	แม่บ้าน	หญิง	53	ปวส.	สมรส	บ้านส่วนตัว	5	15,000	-	ค่าอาหารของทุก คนในบ้าน
3.	ธุรกิจส่วนตัว	หญิง	44	ปริญญาตรี	สมรส	บ้านส่วนตัว	6	70,000	600,000	ค่าจ้างคนงาน
4.	ข้าราชการครู	ชาย	45	ปริญญาตรี	สมรส	บ้านส่วนตัว	4	40,000	80,000	ค่าอาหาร
5.	รับจ้างส่งหนังสือ	ชาย	31	ม.3	โสด	ห้องเช่า	1	7,000	3,000	ค่ารถ/ค่าน้ำมัน
6.	เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์	หญิง	26	ปริญญาตรี	โสด	ห้องเช่า	1	10,000	-	ค่าอาหาร , เสื้อผ้า
7.	รับราชการ	ชาย	40	ปริญญาตรี	สมรส	ห้องเช่า	1	20,000	-	ค่าอาหาร
8.	พนักงาน บริษัทเอกชน	หญิง	25	ปวส.	โสด	ห้องเช่า	1	12,000	10,000	ค่าอาหาร
9.	ขายขนมหวาน	หญิง	32	ม.6	โสด	บ้านส่วนตัว	4	>10,000	5,000	ค่าของทำขนม
10.	ขายผลไม้	ชาย	40	ป.6	สมรส	ห้องเช่า	4	> 20,000	-	ค่าผลไม้

ทั้งนี้ ข้อมูลต่างๆจะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างแต่ละราย ที่สะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบการดำเนินชีวิต และทัศนคติต่างๆต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของบุคคลนั้นๆที่แตกต่างกัน ซึ่งหมายถึงความแตกต่างดังกล่าวส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละรายได้รับผลกระทบจากปัญหาค่าครองชีพที่สูงขึ้นในลักษณะที่ต่างกัน นโยบายลดภาระค่าครองชีพจึงมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตหรือการใช้ชีวิตของพวกเขาเป็นอย่างมาก โดยสามารถแบ่งเป็นหัวข้อสำคัญจากการศึกษาได้ดังนี้ คือ

4.1 ทัศนคติและความคิดเห็นของประชาชนต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

การการศึกษาข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร สามารถแยกประเด็นต่างๆ ออกได้เป็นหัวข้อต่างๆ ดังนี้

4.1.1 ทัศนคติต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพในภาพรวม

การศึกษาทัศนคติต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพในภาพรวม เพื่อให้ได้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอย่างไรกับสถานการณ์ค่าครองชีพในปัจจุบัน รวมถึงผลกระทบต่างๆที่พวกเขาได้รับ ตลอดจนวิธีการปรับตัวเพื่อให้สามารถใช้ดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างไม่เดือดร้อน และเพื่อให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างนั้นมีทัศนคติและความคิดเห็นอย่างไรต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลที่รัฐบาลประกาศไว้ว่าเป็นนโยบายที่ออกมาเพื่อช่วยเหลือชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในสถานการณ์ที่ค่าครองชีพสูง โดยผลการวิจัยสามารถแบ่งเป็นหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

4.1.1.1 ท่านคิดว่าสถานการณ์ค่าครองชีพในปัจจุบันเป็นอย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มิถุนีมีถิ่นกำเนิดอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อสถานการณ์ค่าครองชีพในปัจจุบันในมุมมองที่หลากหลาย พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างต่อสถานการณ์ค่าครองชีพในปัจจุบัน เช่น

“ค่าครองชีพในปัจจุบันก็ปกติ ไม่สูง ค่าอาหาร หรือว่าค่าน้ำมัน ของใช้ต่างๆมันก็ต้องปรับขึ้นบ้างตามระยะเวลาที่มันควรจะเป็น มันก็เป็นไปตามสภาพเศรษฐกิจ”

(ช่างก่อสร้าง , ชายอายุ 45 ปี)

“ค่าครองชีพในปัจจุบันสูงทำให้คนใช้ชีวิตลำบากขึ้น แต่ก็ขึ้นอยู่กับรายได้ คนที่รายได้ไม่สูงก็ลำบาก”

(ลูกจ้างชั่วคราว , หญิงอายุ 33 ปี)

“ค่าครองชีพสูงมาก ข้าวของอะไรต่อมิอะไรก็พากันปรับราคาขึ้นกันหมดนับวันก็ยิ่งอยู่กันยากขึ้น”

(ช่างเสริมสวย , หญิงอายุ 37 ปี)

“ค่าครองชีพในปัจจุบันมีการปรับขึ้นสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในขณะที่รายได้ยังเท่าเดิม”

(ช่างพิมพ์ , ชายอายุ 42 ปี)

“สถานการณ์ค่าครองชีพในปัจจุบันเพิ่มสูงขึ้นโดยที่ประชาชนไม่รู้ตัว เพราะว่าคนส่วนใหญ่มองว่ามีเงินเข้ากระเป๋ามากขึ้นจากนโยบายการเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำ แต่จริงๆ ผลกระทบเป็นห่วงโซ่”

(อาจารย์สอนพิเศษ , ชายอายุ 28 ปี)

“ค่าครองชีพสูงแต่สวัสดิการที่รัฐให้กับประชาชน เช่น การเลี้ยงดูหลังการเกษียณ ค่ารักษาพยาบาล อยู่ในระดับต่ำ”

(ข้าราชการครู , ชายอายุ 45 ปี)

“ค่าครองชีพในปัจจุบันสูง ถึงแม้ว่าจะมีการเพิ่มอัตราค่าแรงขึ้นมากก็ไม่มีประโยชน์อะไรเลย ไม่ได้ทำให้ประชาชนมีเงินเก็บ ค่าแรงสูงขึ้น แต่ค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันก็มากขึ้น เมื่อเทียบกับ 10 ปีก่อนเงินเดือน 6,000 ค่าใช้จ่ายแต่ละเดือน 3,000 แต่ปัจจุบันสัดส่วนรายได้กับรายจ่ายมันไม่สอดคล้องกัน”

(เจ้าหน้าที่ฟิตเนส, ชายอายุ 34 ปี)

“ค่าครองชีพในปัจจุบันสูงมาก ๆ เทียบกับรายได้ประชาชนซึ่งคิดว่ามีคนชนชั้นล่างและชนชั้นกลางอยู่มากที่ต้องแบกรับค่าครองชีพที่สูงมากขนาดนี้ กฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภคก็แทบจะไม่มีผลอะไรกับชีวิตประจำวันของชาวบ้านธรรมดาเลย เพิ่มค่าแรงแต่ค่าครองชีพก็เพิ่มด้วยถ้าเป็นแบบนี้ก็อาจจะเพิ่มค่าแรงไปเพื่ออะไร”

(พนักงานออกแบบสิ่งพิมพ์, ชายอายุ 25 ปี)

“คิดว่าค่าครองชีพในปัจจุบันมีการปรับสูงขึ้นแต่เป็นเรื่องปกติ พอสภาพเศรษฐกิจตกต่ำลง ข้าราชการต่าง ๆ ก็แพงขึ้น ความสามารถในการซื้อของคนก็ลดลง”

(ช่างเย็บผ้า , หญิงอายุ 40 ปี)

“สูงมาก ข้างของแพง เงินไม่พอจะใช้”

(พนักงานบริษัทเอกชน , หญิงอายุ 37 ปี)

“สูงมาก เงิน 100 บาทเดี๋ยวนี้ซื้อของได้น้อยมาก สินค้าต่าง ๆ มีราคาแพงขึ้น เงินเดือนไม่พอใช้”

(ช่างภาพอิสระ, ชายอายุ 41 ปี)

“ค่าครองชีพในปัจจุบันสูงมาก ในขณะที่อัตราค่าจ้างต่ำ”

(อาจารย์มหาวิทยาลัย, ชายอายุ 30 ปี)

“สูงขึ้นกว่าเมื่อก่อนดูได้จากค่ารถโดยสารที่เพิ่มขึ้นจากเมื่อก่อนเยอะ”

(นักศึกษาปริญญาโท , ชายอายุ 25 ปี)

“ค่าใช้จ่ายมากขึ้น แต่รายรับไม่สูงเท่ากับอัตรารายจ่ายที่สูงขึ้น เช่น รายจ่ายเพิ่มขึ้น 3% แต่รายรับเพิ่มขึ้น 1.5 %”

(พนักงานบริษัทเครื่องปรุงรส , ชายอายุ 57 ปี)

จากการสัมภาษณ์พบจุดร่วมของมุมมองเกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างต่อสถานการณ์ค่าครองชีพในปัจจุบัน ก็คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่าอัตราค่าครองชีพในปัจจุบันอยู่ในภาวะที่สูงมาก และกำลังสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง ข้าวของเครื่องใช้ในการอุปโภค และบริโภคต่างๆ ล้วนมีการปรับราคาให้เพิ่มสูงขึ้น และทำให้ในปัจจุบันกำลังซื้อของผู้บริโภคมีปริมาณที่ลดลง เนื่องจากอัตราค่าแรงในการทำงานหรือรายได้ในแต่ละเดือนของพวกเขาไม่ได้มีการปรับขึ้นให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินชีวิตภายใต้สถานการณ์ค่าครองชีพที่สูง นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีมุมมองและทัศนคติเกี่ยวกับสถานการณ์ค่าครองชีพให้ปัจจุบันว่าในสถานการณ์ที่ค่าครองชีพสูง แต่ประชาชนกลับได้รับการดูแล และการเยียวยาจากรัฐบาลในระดับที่ต่ำ ตัวอย่างเช่น สวัสดิการทางด้านการรักษาพยาบาล การศึกษา หรือแม้แต่สวัสดิการของผู้ที่เกษียณอายุทางราชการ

มุมมองที่น่าสนใจจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างประเด็นหนึ่งจากภาวะค่าครองชีพที่สูงขึ้นคือการที่รัฐบาลเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาท และเงินเดือนขั้นต่ำ 15,000 ให้กับประชาชนที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มองดูผิวเผินเหมือนกับว่าประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้หรือเงินในกระเป๋าที่เพิ่มมากขึ้น แต่ในความเป็นจริงแล้วผลที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่สวนทางกัน เนื่องจากสถานการณ์ค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้ประชาชนต้องควักเงินในกระเป๋าออกมาเพื่อใช้จ่ายโดยจำนวนเงินที่ใช้จ่ายมากขึ้น แต่ปริมาณของที่ได้รับมีจำนวนเท่าเดิมหรือลดลง ซึ่งเมื่อย้อนไปเมื่อ 10 ค่าครองชีพและรายได้ของประชาชนดำเนินควบคู่กันไปในส่วนที่เท่าๆ แต่ในปัจจุบันเงินเดือนในหนึ่งเดือนของประชาชนส่วนใหญ่ต้องหมดไปกับค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำรงชีวิต ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ อาหาร สินค้าอุปโภคบริโภค หรือค่าใช้จ่ายในการเดินทางในส่วนที่เกินครึ่งของอัตราเงินเดือนที่พวกเขาได้รับในแต่ละเดือน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความคิดเห็นถึงสถานการณ์ค่าครองชีพในปัจจุบันว่าทำให้ส่งผลกระทบต่อประชาชนในแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่าอัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้นทำให้กลุ่มผู้ที่มีรายได้ปานกลาง และผู้ที่มีรายได้น้อยได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก

ในทางกลับกัน ก็มีบุคคลที่มีมุมมองว่าสถานการณ์ค่าครองชีพในปัจจุบันอยู่ในสถานการณ์ปกติอย่างที่ควรจะเป็น โดยมีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ โดยมองว่าเป็นอัตราค่าครองชีพในปัจจุบันไม่ได้อยู่ในระดับที่ต่ำหรือสูงจนเกินไป โดยมีความคิดว่า ราคาข้าวของเครื่องใช้ สินค้าอุปโภค-บริโภคต่างในชีวิตประจำวันไม่ได้มีราคาที่แพงเกินไป

4.1.1.2 ค่าครองชีพที่สูงขึ้นส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของท่านอย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตอันเนื่องมาจากปัญหาการเพิ่มขึ้นของอัตราค่าครองชีพในมุมมองที่หลากหลาย รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างแต่ละบุคคลได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าวในระดับ

ที่แตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างต่อส่งผลกระทบจากสถานการณ์ค่าครองชีพในปัจจุบัน เช่น

“ยิ่งของแพงขึ้นก็ยิ่งต้องขึ้นใช้เงินเยอะ ค่าใช้จ่ายทุกอย่างก็เยอะขึ้นตามไปหมด แต่เงินเราไม่ได้เยอะขนาดนั้น หลายครั้งก็ทำให้หมุนเงินไม่ทัน รายรับเรามีทางเดียว แต่รายจ่ายเยอะแยะไปหมด”

(ค้าขายผลไม้ , ชายอายุ 40 ปี)

“มันก็ทำให้เราต้องเสียเงินจำนวนมากขึ้น สำหรับการใช้จ่ายในทุกๆด้านในชีวิตประจำวัน”

(ธุรกิจส่วนตัว , หญิงอายุ 44 ปี)

“ทำให้เงินไม่พอใช้จ่ายในแต่ละเดือน ทำให้เกิดความตึงเครียดในแต่ละวัน”

(ตัวแทนประกันชีวิต , หญิงอายุ 28 ปี)

“สำหรับตัวเองไม่ส่งผลกระทบมาก เพียงแค่การเพิ่มสูงขึ้นของราคาข้าวของเครื่องใช้ต่างๆมันทำให้เราต้องใช้จ่ายเงินมากขึ้น เงินเก็บในแต่ละเดือนก็ลดลง แต่ถามว่ากระทบต่อการดำเนินชีวิตไหมก็ไม่ เพราะรายได้เราก็ยังถือว่าเยอะพอสมควร”

(อาจารย์สอนพิเศษ , ชายอายุ 28 ปี)

“กระทบอยู่แล้ว เพราะต้องใช้จ่ายสูงขึ้นในทุกๆด้าน อาหารก็แพงขึ้น หรือไม่ก็ลดปริมาณลงสินค้าที่ต้องใช้ในชีวิตประจำวันก็แพงขึ้น รถเมล์ แท็กซี่ ทุกอย่างปรับขึ้นราคากันหมด แต่เงินเดือนไม่ขึ้น รับผลกระทบเต็มๆ”

(เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล , หญิงอายุ 35 ปี)

“ก็ไม่ได้ทำให้ลำบากขึ้นมากนัก แต่ก็ไม่มีเวลาก้าวหน้า ก็คือคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ไม่ได้ดีขึ้นมาเลย”

(พนักงานบริษัทเอกชน , ชายอายุ 43 ปี)

“ทำให้ต้องใช้จ่ายเงินที่เพิ่มสูงขึ้นในการดำเนินชีวิต เกิดความเครียดเพราะรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย”

(พนักงานคลินิกเสริมความงาม , หญิงอายุ 30 ปี)

“ส่งผลต่อค่าใช้จ่ายในแต่ละวันที่ต้องจ่ายเพิ่มมากขึ้น จากเงินเดือนเท่าเดิมที่เคยได้รับก็ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายต่อเดือน จนต้องขอเงินเดือนจากพ่อแม่เพิ่มขึ้น”

(นักศึกษาปริญญาโท , หญิงอายุ 25 ปี)

“ส่งผลมารายได้ในแต่ละเดือนแทบจะไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย โดยเฉพาะเรื่องของอาหารการกิน เงินเก็บก็ไม่มี เกิดการเหลื่อมล้ำทางสังคม สุขภาพก็แย่เพราะช่วงใกล้สิ้นเดือนเงินไม่พอใช้ก็ต้องกินมา”

(ลูกจ้างชั่วคราว , หญิงอายุ 33 ปี)

จากการสัมภาษณ์พบจตุรร่วมของมุมมองเกี่ยวกับผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของกลุ่มตัวอย่างจากปัญหาอัตราค่าครองชีพสูง โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการเพิ่มสูงขึ้นของค่าครองชีพส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินชีวิตของพวกเขา ซึ่งความรุนแรงของผลกระทบจากอัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายมีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นว่าอัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้นทำให้พวกเขาใช้ชีวิตลำบากมากยิ่งขึ้น สินค้าและบริการต่างๆมีราคาแพงขึ้น ในขณะที่คุณภาพ และการบริการไม่ได้มีการปรับให้สูงขึ้นตามราคา นอกจากนี้ยังพบว่าการปรับลดปริมาณลงในสินค้าประเภทอุปโภค-บริโภค ทำให้ประชาชนต้องใช้จ่ายเงินในแต่ละวันในจำนวนที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายในแต่ละเดือน และกลุ่มตัวอย่างบางรายมีภาระหนี้สินเพิ่มขึ้น

ประเด็นที่น่าสนใจจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างก็คือ ไม่เพียงแต่ว่ากลุ่มตัวอย่างจะได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่อัตราค่าครองชีพสูงเพียงแค่การใช้จ่ายเงินมากขึ้น หรือข้าวของเครื่องใช้ที่มีราคาแพงขึ้นเท่านั้น แต่สถานการณ์ดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิต และสุขภาพกายของกลุ่มตัวอย่างอีกด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างมองว่าการเพิ่มขึ้นของอัตราค่าครองชีพทำให้เกิดความตึงเครียดในการดำเนินชีวิตมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบในหลายด้านทั้งด้านหน้าที่การงาน และด้านครอบครัว หากไม่มีการจัดการกับความตึงเครียดดังกล่าวได้ในวิธีที่เหมาะสม นอกจากนี้สถานการณ์อัตราค่าครองชีพสูงยังส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างเกิดปัญหาทางด้านสุขภาพ เนื่องจากอัตราค่าครองชีพสูง และทำให้อาหารต่างๆมีราคาแพงมากขึ้น ดังนั้นในสถานการณ์ที่รายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย อาหารจำพวกกะหล่ำปลีสำเร็จรูปจึงเป็นอาหารที่จำเป็นสำหรับการบริโภคโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งการรับประทานบ่อยหรือมากเกินไปจึงทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย

4.1.1.3 ท่านมีวิธีการปรับตัวอย่างไรในสถานการณ์ที่ค่าครองชีพสูงขึ้นเรื่อย ๆ

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีวิธีการปรับตัวในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้ในสถานการณ์ที่อัตราค่าครองชีพสูง พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างถึงวิธีการปรับตัวของพวกเขา เช่น

“วางแผนทางการเงินขึ้น และการใช้จ่ายมากขึ้น”

(อาจารย์สอนพิเศษ , ชายอายุ 28 ปี)

“ก็ต้องประหยัดขึ้น เลือกสิ่งที่คุณค่าที่สุด เรื่องออมเงินไม่ต้องพูดถึง พยายามใช้ให้พอในแต่ละเดือนก็ถือว่าดีที่สุดแล้ว”

(เจ้าหน้าที่ฟิตเนส , ชายอายุ 34 ปี)

“เวลาใช้จ่ายเงินในเรื่องต่างๆทำให้ต้องคิดมากขึ้นกว่าเดิม และทำให้ต้องประหยัดมากขึ้น

(พนักงานทำความสะอาด , หญิงอายุ 51 ปี)

“ใช้จ่ายเฉพาะในสิ่งที่จำเป็น”

(ข้าราชการบำนาญ , ชายอายุ 64 ปี)

“ต้องรับงานมากขึ้น หางานมากขึ้น ทำงานมากขึ้น แล้วก็ควบคุมรายจ่าย ซึ่งมันก็แล้วแต่เดือน บางเดือนก็ใช้จ่ายไม่มากบางเดือนก็มากอยู่ก็แล้วแต่ว่าในแต่ละเดือนมีรายจ่ายเรื่องอะไรเพิ่มขึ้นมาบ้าง”

(ช่างถ่ายภาพอิสระ , ชายอายุ 34 ปี)

“ต้องเลือกใช้จ่ายให้มีความเหมาะสมขึ้น จัดลำดับความสำคัญของการใช้จ่ายเงิน”

(อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย , ชายอายุ 30 ปี)

“ต้องประหยัดนะ แต่ถึงเราประหยัดยังไง แต่ของมันก็แพงมันก็ประหยัดอะไรไม่ได้มาก แท้ก็ขึ้นถ้าไม่รับไม่จำเป็นจะไม่ขึ้นเลย ไรต์เมอร์ลประหยัดสุด”

(พนักงานธนาคาร , ชายอายุ 36 ปี)

“อะไรที่ลดลงได้ก็ลด แต่ก็ไม่ได้ปรับเปลี่ยนการใช้ชีวิตในครอบครัวอะไรมาก ที่ปรับมาๆ จะเป็นเรื่องของ การสต็อกสินค้าที่เราขายมากกว่า เมื่อก่อนนี่จะมีของสต็อก แต่เดี๋ยวนี้กำไรน้อยขายได้น้อยลง เราก็จะไม่ค่อยสต็อกของแล้ว เพราะทุนมันก็น้อย ขายได้น้อย สต็อกของไวเยอะมันก็สร้างภาระให้เราเอง”

(ธุรกิจส่วนตัว , หญิงอายุ 44 ปี)

“ซื้อของฟุ่มเฟือยในแต่ละวันให้น้อยลง ต้องคิดก่อนใช้มากขึ้น หารายได้พิเศษ สอนหนังสือเด็กๆบ้าง ขายของใน Facebook บ้าง ”

(นักศึกษาปริญญาโท , หญิงอายุ 25 ปี)

จากการสัมภาษณ์พบจุดร่วมของวิธีการปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้ในสถานการณ์ที่ค่าครองชีพสูง โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พยายามประหยัดค่าใช้จ่าย และใช้ข้าวของเครื่องใช้ทั้งด้านอุปโภค-บริโภค มากยิ่งขึ้น โดยเริ่มใช้ชีวิตโดยมีการวางแผนทางการเงิน และมีการคิดพิจารณาถึงความจำเป็นในการใช้เงินในแต่ละครั้งมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างที่นอกเหนือจากที่จะใช้เงินอย่างประหยัดมากยิ่งขึ้น ยังมีการช่วยเหลือตัวเองโดยการหาอาชีพเสริม เช่น การขายเสื้อผ้ามือสอง การรับจ้างสอนพิเศษ หรือการทำขนมขาย เป็นต้น

และประเด็นที่น่าสนใจก็คือ มีกลุ่มตัวอย่างที่พยายามใช้ประโยชน์จากมาตรการที่รัฐบาลออกมาเพื่อช่วยเหลือและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการพยายามประหยัดค่าใช้จ่ายของตนเองโดยหันมาใช้บริการรถเมล์ฟรี เพื่อลดค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันในเรื่องของค่าใช้จ่ายด้านการเดินทางเป็นประจำ

4.1.1.4 หลังจากการปรับตัวเพื่อรับมือกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นส่งผลให้การดำเนินชีวิตของท่านดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้

ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพและเพื่อการศึกษา พบว่าหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างมีวิธีการปรับตัวในรูปแบบต่างๆ ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีวิถีความเป็นอยู่เปลี่ยนแปลงไปที่แตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผลอันเนื่องมาจากการปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ค่าครองชีพสูง เช่น

“มันก็พอช่วยได้ แต่ในชีวิตประจำวันมันก็มีเรื่องที่ต้องใช้จ่าย เราก็ช่วยตัวเองด้วยการประหยัดขึ้นแต่มันก็ไม่ได้ทำให้ชีวิตดีขึ้นหรือแย่ลง แคร์รักษาระดับให้ดำเนินไปได้ปกติ”

(ค้าขายขนมหวาน , หญิงอายุ 32 ปี)

“การปรับตัวไม่ได้ทำให้ชีวิตดีขึ้นแต่ก็ไม่ได้ทำให้แย่ลง”

(เลขานุการ , หญิงอายุ 43 ปี)

“ก็ไม่ได้ดีขึ้นจนเห็นผลชัดเจน แต่ก็ไม่ได้แย่กว่าที่เป็นอยู่ แค่อยู่นิ่งได้เป็นเดือนๆไป”

(พนักงานขาย, หญิงอายุ 31 ปี)

“ไม่ได้ทำให้ชีวิตดีขึ้นเท่าไร เพราะถึงแม้ว่าจะมีการวางแผนมากยิ่งขึ้น แต่ก็ยังไม่สามารถที่จะปฏิบัติตามแผนได้สักเท่าไร ยังคงมีรายจ่ายเรื่องเสื้อผ้า กระเป๋า รองเท้า โผล่ขึ้นมาบ้าง ทำให้การใช้จ่ายไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้”

(อาจารย์สอนพิเศษ , ชายอายุ 28 ปี)

“มีทั้งส่วนดี และส่วนไม่ดี ส่วนดีก็คือ ทำให้เรานั้นสามารถดำรงชีวิตประจำวันนั้นได้ไปตลอด ไม่ขัดสนเรื่องการใช้จ่าย ส่วนที่ไม่ดีก็คือ เราไม่ค่อยมีเวลาในการพักผ่อน ความสุขลดน้อยลง และมีความตึงเครียดเกิดขึ้น”

(ตัวแทนประกันชีวิต , หญิงอายุ 28 ปี)

“มันก็อยู่ได้นะ คือถ้าเราพอที่จะประมาณรายจ่ายได้ในแต่ละเดือนเราก็ประเมินได้ว่า เดือนๆหนึ่งเราควรมีรายได้สักเท่าไร ถ้าเดือนนั้นขยันหน่อยทำเกินไว้ก็มีเงินเก็บ แต่ส่วนใหญ่ก็เอาไว้เป็นค่าใช้จ่ายเดือนต่อไป”

(ช่างถ่ายภาพอิสระ , ชายอายุ 41 ปี)

“มันก็ไม่ได้อัปเกรดขึ้น เมื่อก่อนเป็นหนี้ตอนนี้ก็ยังหนี้อยู่ เพราะถึงแม้ว่าเราจะพยายามประหยัดยังไง ชีวิตมันก็ยังจำเป็นต้องกินต้องใช้ ข้าวของก็ราคาแพงขึ้นเรื่อยๆ”

(รับจ้างรีดผ้า , หญิงอายุ 35 ปี)

“มันก็ช่วยได้บ้าง แต่ถามว่าชีวิตดีขึ้นไหมก็ปกติ เราก็สามารถเลี้ยงดูตัวเองได้ เลี้ยงดูครอบครัวได้”

(อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย , ชายอายุ 30 ปี)

จากการสัมภาษณ์พบจุดร่วมของผลการปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่อัตราค่าครองชีพสูงของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า หลังจากที่ถูกกลุ่มตัวอย่างพยายามวางแผนและใช้จ่ายอย่างประหยัด รวมถึงพยายามหาอาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า

การปรับตัวดังกล่าวไม่ได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นหรือแย่งต่อการดำเนินชีวิตของพวกเขา หรือหากมีก็เป็นเพียงส่วนหนึ่งซึ่งเล็กน้อยมาก โดยพวกเขาให้เหตุผลว่าเนื่องจากการปรับตัวดังกล่าวไม่ได้ส่งผลให้พวกเขามีค่าใช้จ่ายที่ลดลงเนื่องจากสินค้าต่างๆ ก็ยังมีราคาแพง และค่าครองชีพก็ไม่ได้มีการปรับลดลง ถึงแม้ว่าพวกเขาประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนหนึ่ง ก็ยังต้องใช้จ่ายในอีกส่วนหนึ่งอยู่ดี ซึ่งในชีวิตประจำวันการใช้จ่ายเงินเป็นเรื่องที่จำเป็น และการใช้จ่ายเงินในบางเรื่องก็ไม่ได้เป็นสิ่งที่สามารถคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าได้ เช่น ค่ารักษาพยาบาล หรือค่าการไปร่วมงานต่างๆ เป็นต้น

อีกมุมมองหนึ่งที่เป็นประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการปรับตัวโดยวิธีการพยายามหารายได้มากขึ้นโดยการหาอาชีพเสริม หรือการทำงานเพิ่มมากขึ้น พบว่าผลจากการที่กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการปรับตัวในรูปแบบดังกล่าวทำให้พวกเขาต้องทำงานหนักมากยิ่งขึ้น และมีเวลาพักผ่อนที่น้อยลง รวมถึงความเครียดที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งบางครั้งส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย และความสุขภายในครอบครัวของพวกเขาด้วย

4.1.1.5 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพและเพื่อการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลในมุมมองที่แตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“มันก็ดีนะรัฐบาลเขาก็ออกนโยบายมาเพื่อช่วยประชาชน แต่ถามว่าเราได้ประโยชน์อะไรจากนโยบายนี้รู้เปล่าสำหรับตัวเองก็มองว่าไม่ค่อยนะ”

(พนักงานบริษัทเอกชน , ชายอายุ 38 ปี)

“นโยบายลดค่าครองชีพพวกนี้คือเขาก็พยายามสื่อสารออกมาว่าต้องการช่วยเหลือเรื่องค่าครองชีพให้กับประชาชนในเรื่องของการลดภาระค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน แต่คิดว่าประชาชนไม่ค่อยได้รับประโยชน์กันสักเท่าไร หลายๆสิ่งหลายๆอย่างมันมีข้อจำกัด คิดว่าคนๆหนึ่งก็ใช้กันได้อยู่ไม่กี่มาตรการ ถามว่าประโยชน์ของนโยบายมันมีไหมยังงั้นมันก็ต้องมีอยู่แล้ว แต่คิดว่าประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจริงๆมันไม่มาก”

(ข้าราชการครู , หญิงอายุ 57 ปี)

“ก็ถือว่าเป็นโครงการที่ดี สามารถช่วยเหลือประชาชนได้ในระดับหนึ่ง แต่ควรมีการให้บริการที่ดีกว่านี้ ในเรื่องของบุคคลที่ปฏิบัติในหน้าที่นั้นๆ ยกตัวอย่างให้เห็นชัดๆเลยก็อย่างพวกรถเมล์ฟรีเนี่ยขับรถไม่ค่อยดีเลย”

(ตัวแทนประกันชีวิต , หญิงอายุ 28 ปี)

“นโยบายมีจุดประสงค์คือประชาานิยมมากกว่าการต้องการช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริง สร้างฐานเสียง เพื่อให้ได้รับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากประชาชน เพื่อตำแหน่งหน้าที่ผู้นำ

ประเทศ”

(เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล , หญิงอายุ 35 ปี)

“นโยบายนี้ไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง รถเมล์ฟรี รถไฟฟรี ก็ยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อผู้บริโภค และมีคุณภาพที่ไม่ดี ทำให้คนที่เขายอมรับในเรื่องของคุณภาพไม่ได้ ปฏิเสธที่จะใช้ประโยชน์จากนโยบายนี้ ชะลอการเข้าถึงก็กำลังเข้าสู่การค่อยๆ ปรับสูงขึ้นเรื่อยๆ นโยบายพวกนี้ไม่ได้ทำให้เกิดประโยชน์ในภาพรวม มันเป็นการทำให้สถานการณ์อยู่เฉยๆ ไม่ได้พัฒนาไปในทางบวก ซึ่งพอถึงระยะเวลาหนึ่งที่นโยบายหมดวาระไปกลับเข้าสู่ภาวะปกติ ประชาชนส่วนใหญ่มักจะยังยึดกับการนั่งรถเมล์ฟรีบ้าง รถไฟฟรีบ้าง ชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มบ้าง คนก็จะรู้ว่าอ้าว!!! นี่ฉันต้องเสียเสียเงินมากขึ้นกับการซื้อของเหมือนเดิม เดินทางแบบเดิมๆ ต้องใช้จ่ายเงินมากขึ้น ทั้งๆที่ยังดำเนินชีวิตในรูปแบบเดิมๆ”

(อาจารย์สอนพิเศษ , ชายอายุ 28 ปี)

“ถามว่านโยบายที่รัฐบาลออกมามันดีไหมมันก็ดี มันก็ช่วยเหลือเราได้ แต่ก็แค่ระดับหนึ่งนะ ไม่มาก ทางที่ดีช่วยลดค่าครองชีพจะดีกว่า”

(ช่างเสริมสวย , หญิงอายุ 37 ปี)

“นโยบายที่รัฐบาลออกมาก็ถือว่าดี ยังดีกว่าการรัฐบาลที่อยู่เฉยๆโดยไม่พยายามทำอะไรเพื่อช่วยเหลือประชาชนเลย”

(พนักงานคลินิกเสริมความงาม , หญิงอายุ 30 ปี)

“นโยบายลดภาระค่าครองชีพก็เป็นนโยบายที่ดีประชาชนก็ได้รับประโยชน์ แต่รู้สึกว่ามันเป็นประโยชน์แค่ประชาชนบางกลุ่ม แต่ค่าครองชีพที่สูงขึ้นมันส่งผลกระทบต่อคนทุกกลุ่ม”

(รับราชการ , ชายอายุ 40 ปี)

“รัฐบาลเขาก็ช่วยเหลือประชาชน มีของฟรีให้เราใช้ ดีมากเลยนะอยากให้ช่วยไปนานๆ”

(พนักงานทำความสะอาด , หญิงอายุ 51 ปี)

จากการสัมภาษณ์พบจตุรรมของมุมมองที่เกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่านโยบายดังกล่าวเป็นนโยบายที่ดีและเป็นประโยชน์ เป็นนโยบายที่รัฐบาลนำมาใช้เพื่อช่วยเหลือค่าใช้จ่ายของประชาชน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกมีความพึงพอใจต่อประกาศใช้นโยบายดังกล่าว แต่เมื่อพูดถึงระดับของผลประโยชน์ที่ได้จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กลับมีมุมมองว่า นโยบายดังกล่าวไม่ได้ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนมากเท่าที่ควรจะเป็น โดยกลุ่มตัวอย่างมองว่าการที่นโยบายลดภาระค่าครองชีพไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควรเกิดจากข้อจำกัดของมาตรการต่างๆที่ทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมของผู้ที่จะได้รับประโยชน์ ทำให้หลายๆมาตรการ เป็นมาตรการที่ให้ความช่วยเหลือเฉพาะคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมากเกินไป รวมถึงคุณภาพในการบริหาร

จัดการมาตรการต่างๆภายใต้นโยบายดังกล่าวที่ขาดคุณภาพไม่ครอบคลุมและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ทั้งๆที่มาตรการต่างเหล่านี้เป็นนโยบายที่มีความต่อเนื่องมาจากหลายๆรัฐบาล แต่มักจะได้รับการต่ออายุมาตรการโดยการขาดการพิจารณาถึงปัญหา และการปรับปรุงพัฒนามาตรการให้ดียิ่งขึ้น

ประเด็นที่น่าสนใจจากการสัมภาษณ์ ก็คือในขณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพ กลับมีกลุ่มตัวอย่างบางรายมีความคิดเห็นว่านโยบายลดภาระค่าครองชีพไม่เป็นนโยบายที่รัฐบาลต้องการช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริง แต่เป็นเพียงนโยบายประชานิยม เพื่อสร้างฐานเสียงให้กับรัฐบาลของตัวเองเท่านั้น

4.1.1.6 ท่านได้รับประโยชน์จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลอย่างไรบ้าง

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพที่แตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ไม่ได้รับประโยชน์ เพราะก็ยังไม่รู้สึกว่าของแพงและต้องใช้ค่าใช้จ่ายมากขึ้นอยู่ดี”

(รับจ้างส่งหนังสือ , ชายอายุ 31 ปี)

“ช่วยลดภาระในการดำเนินชีวิต มีความเป็นอยู่ดีขึ้น ได้ใช้ของดีได้กินของดีในราคาที่ถูกลง”

(แม่บ้าน , หญิงอายุ 53 ปี)

“ไม่ได้รับผลประโยชน์”

(นักศึกษาปริญญาโท , หญิงอายุ 25 ปี)

“ก็ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในบางเรื่องลงได้อย่าง อยากพวกข้าราชการ แล้วก็ค่าอาหารบางอย่าง แต่ส่วนใหญ่ก็ช่วยให้ประหยัดค่ารถ”

(พนักงานธนาคาร , ชายอายุ 36 ปี)

“มีรถไฟฟ้าวิ่งไปเที่ยวตามต่างจังหวัด ทำให้เดินทางสะดวกขึ้น แล้วก็ประหยัดค่าใช้จ่ายเรื่องการเดินทางมากขึ้น”

(ข้าราชการบำนาญ , ชายอายุ 64 ปี)

“สำหรับตัวเองคิดว่าไม่ได้รับประโยชน์ เพราะมันเป็นแค่ทางเลือกไม่ใช่ทางหลัก เพราะฉะนั้นมันก็ไม่ค่อยมีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิตมาก”

(เจ้าหน้าที่วางแผนการผลิต , หญิงอายุ 29 ปี)

“ทำให้แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่าย จะได้เอาเงินที่ประหยัดได้ไปใช้จ่ายเรื่องอื่นๆที่จำเป็น”

(ข้าราชการครู , ชายอายุ 45 ปี)

“ถ้ามองว่าประโยชน์จริงๆที่ได้รับคืออะไรก็มองไม่เห็น แต่จริงแล้วมันก็อาจช่วยลดค่าใช้จ่ายหรือว่าช่วยให้เราประหยัดได้ แต่มันอาจจะน้อยจนบางที่เราไม่รู้สึกรู้สิดู เพราะเงินที่ประหยัดได้มันไม่ได้อยู่ในรูปของเงินก้อน”

(รับราชการ , ชายอายุ 40 ปี)

“ตอนนี้ยังไม่รับประโยชน์”

(พนักงานบริษัทเอกชน , ชายอายุ 38 ปี)

“มีประโยชน์ในช่วงที่เงินไม่พอใช้ ช่วงนั้นก็จะมีหนี้ยืมหน้อย อยากขึ้นแต่รถเมล์ฟรี ไม่มารถ เพราะไม่อยากเสียตังค์ค่ารถ ถ้าช่วงไม่ค่อยมีตังค์ก็จะประหยัดในทุกๆเรื่อง เป็นช่วงที่รักการขึ้นรถเมล์ฟรีมาก”

(ช่างเสริมสวย , หญิงอายุ 37 ปี)

“ได้ใช้ไฟฟรี ได้ขึ้นรถเมล์ฟรี แบ่งเบาค่าใช้จ่ายที่บ้าน มีเงินที่จะเอาไปซื้อของกินของใช้มากขึ้น”

(พนักงานขาย, หญิงอายุ 31 ปี)

“ประหยัดได้ค่าใช้จ่ายมากขึ้น ทำให้ลดความกังวลเรื่องภาระค่าใช้จ่าย และเงินไม่พอใช้”

(ช่างเย็บผ้า , หญิงอายุ 40 ปี)

“ไม่ได้รับประโยชน์จากนโยบาย เพราะแต่ละมาตรการก็ใช้น้อยมากในชีวิตประจำวัน อย่างรถไฟฟ้าก็ยังไม่เคยขึ้น รถเมล์ก็นานๆขึ้นทีส่วนใหญ่จะใช้รถส่วนตัว ค่าภาษีก็ไม่ค่อยส่งผลเท่าไร เพราะถึงหนึ่งใช้หลายเดือน”

(เลขานุการ , หญิงอายุ 43 ปี)

จากผลการสัมภาษณ์และข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างได้บอกเล่าในด้านของประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ที่คิดว่าตนเองได้รับประโยชน์จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล และอีกกลุ่มหนึ่งคือกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าตนเองไม่ได้รับประโยชน์จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับผลประโยชน์จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบจุดร่วมในทางความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างคือ สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าตนเองได้รับผลประโยชน์จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล คือ นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลช่วยให้กลุ่มตัวอย่างสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิต ซึ่งภาระค่าใช้จ่ายของกลุ่มตัวอย่างที่ลดลงไปนั้นมีความแตกต่างกันตามการดำเนินชีวิตของกลุ่มตัวอย่างแต่ละบุคคลว่าในชีวิตประจำวันมีความเกี่ยวข้องกับนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลในมาตรการใดมากที่สุด เช่น ผู้ที่คิดว่านโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลมีประโยชน์ในการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้มาตรการรถเมล์และรถไฟฟ้าฟรีเป็นส่วนใหญ่ ส่วนผู้ที่ได้รับ

ประโยชน์ในเรื่องของการได้ซื้อและใช้สินค้าราคาถูก จะเป็นในกลุ่มตัวอย่างที่เคยซื้อสินค้าจากโครงการธงฟ้าราคาประหยัด

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าตนเองรับไม่ได้รับประโยชน์จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล จากผลการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าพวกเขาไม่ได้รับประโยชน์จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลเป็นกลุ่มที่เคยได้รับการให้บริการมาตรการต่างๆตามนโยบายลดภาระค่าครองชีพ แต่ไม่ได้มีพฤติกรรมการใช้บริการอย่างต่อเนื่องหรือเป็นประจำจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวมีความคิดเห็นว่่านโยบายลดภาระค่าครองชีพไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินชีวิตของพวกเขา

ประเด็นที่น่าสนใจของการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างถึงประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลคือ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นว่่าตนเองไม่ได้รับประโยชน์จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพ โดยให้เหตุผลที่น่าสนใจคือ นโยบายลดภาระค่าครองชีพที่รัฐบาลได้จัดให้มีขึ้นเพื่อช่วยเหลือประชาชนนั้นเป็นเพียงมาตรการที่เป็นเพียงทางเลือกทางรองของประชาชน ไม่ใช่ทางเลือกหลัก ทำให้นโยบายดังกล่าวไม่ได้ส่งผลประโยชน์ต่อประชาชนในทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่่าการที่รัฐบาลช่วยประชาชนโดยการออกนโยบายลดภาระค่าครองชีพ แต่ในความเป็นจริงและสภาพการใช้ชีวิตประจำวัน ข้าวของต่างๆยังคงมีราคาแพงและมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องดังนั้นพวกเขาก็มองว่่าพวกเขาไม่ได้รับประโยชน์จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพ เพราะในปัจจุบันพวกเขายังต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นในชีวิตประจำวัน

4.1.2 ทศนคติต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพด้านการเดินทาง

4.1.2.1 มาตรการรถไฟฟ้า

4.1.2.1.1 ความถี่และลักษณะการใช้บริการรถไฟฟ้าของท่านเป็นอย่างไร

ตาราง 6 แสดงความถี่และลักษณะการใช้บริการรถไฟฟ้าของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน

ลำดับ	อาชีพ	อายุ	ความถี่ในการใช้บริการ	ลักษณะการในการใช้บริการรถไฟฟ้า
1	ข้าราชการบำนาญ	64 ปี	1 ครั้ง	ท่องเที่ยว
2	อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย	30 ปี	เป็นประจำทุกวันทำงาน	ทำงาน
3	ตัวแทนประกันชีวิต	28 ปี	นานๆครั้ง(1ครั้ง/3ปี)	ท่องเที่ยว

ตาราง 6 (ต่อ)

ลำดับ	อาชีพ	อายุ	ความถี่ในการใช้ บริการ	ลักษณะการในการ ใช้บริการรถไฟฟ้า
4	ข้าราชการครู	57 ปี	1 ครั้ง	ทำธุระ
5	แม่ค้าขายเสื้อผ้า	30 ปี	ทุกวัน	กลับต่างจังหวัด
6	ช่างถ่ายภาพอิสระ	41 ปี	2-3 ครั้ง/ปี	ท่องเที่ยว
7	พนักงานออกแบบสิ่งพิมพ์	25 ปี	1 ครั้ง	ท่องเที่ยว
8	ลูกจ้างชั่วคราว	33 ปี	เป็นประจำทุกวัน ทำงาน	ทำงาน
9	ช่างก่อสร้าง	45 ปี	2-3 ครั้ง/ปี	ท่องเที่ยว , กลับต่างจังหวัด
10	นักศึกษาปริญญาโท	25 ปี	4-5 ครั้ง/สัปดาห์	เรียนหนังสือ

จากตารางแสดงความถี่และลักษณะการให้บริการรถไฟฟ้าของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้มาตรการรถไฟฟ้าซึ่งเป็นหนึ่งในมาตรการภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลนั้น มีลักษณะการใช้งานหรือวัตถุประสงค์ในการใช้บริการรถไฟฟ้า รวมถึงมีความถี่ของการใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยลักษณะการให้บริการรถไฟฟ้าของกลุ่มตัวอย่างก็มีในหลายๆ วัตถุประสงค์ด้วยกัน ได้แก่ เพื่อเดินทางไปทำงาน เพื่อเดินทางไปศึกษาเล่าเรียน เพื่อเดินทางไปทำธุระส่วนตัว และเพื่อเดินทางไปท่องเที่ยวตามที่ต่างๆ จากการบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้รถไฟฟ้าเป็นประจำ หรือประมาณ 4-5 ครั้งต่อสัปดาห์ และกลุ่มตัวอย่างที่ขึ้นรถไฟฟ้าบางครั้งในระยะเวลา 1-3 ปี ซึ่งจากการบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้รถไฟฟ้าเป็นประจำ หรือ 4-5 ครั้ง/สัปดาห์ มักมีลักษณะการเดินทางหรือวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อทำงาน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวใช้รถไฟฟ้าเป็นพาหนะหลักในการเดินทางไปทำงาน โดยพบว่าสถานที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ไม่ห่างไกลจากสถานีรถไฟฟ้ามากนัก ส่วนในกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบางครั้งต่อช่วงเวลา 1-3 ปีจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการให้บริการรถไฟฟ้าเพื่อการท่องเที่ยว กลับต่างจังหวัด และการทำธุระส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวไม่ใช่ผู้ใช้ชีวิตประจำโดยการใช้รถไฟฟ้าเป็นพาหนะในการเดินทาง แต่รถไฟฟ้าเป็นเพียงทางเลือกหนึ่งของพาหนะในการเดินทางที่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้เลือกใช้เมื่อมีเวลาว่างและต้องการไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ หรือกลับต่างจังหวัดเท่านั้น

4.1.2.1.2 ทศนคติของท่านต่อมาตรการรถไฟฟ้าฟรีเป็นอย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้มาตรการรถไฟฟ้าฟรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อมาตรการรถไฟฟ้าฟรีในมุมมองที่แตกต่างกันพิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“สำหรับคนที่เดินทางโดยรถไฟฟ้าอยู่แล้วรถไฟฟ้าฟรีนี้ถือว่าเอื้อประโยชน์มาก ทำให้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สะดวก แล้วก็ไม่ต้องเครียดกับปัญหารถติดเหมือนคนที่ใช้รถยนต์”

(ข้าราชการครู , หญิงอายุ 57 ปี)

“รถไฟฟ้าฟรีดีนะช่วยคนที่ต้องเดินทางกลับบ้านต่างหวัดประหยัดค่ารถ คนที่อยากไปเที่ยวก็นั่งรถไฟฟ้าฟรีไปเที่ยวได้”

(นักศึกษาปริญญาโท, หญิงอายุ 25 ปี)

“พอคนที่รถไฟฟ้าไทย พัฒนาบ้างก็ได้ รักษาความสะอาดบ้างก็ได้ หรือต้องรอให้เอกชนเข้ามาคุมกิจการรัฐทั้งหมด รออะไรก็ไม่รู้เงินภาษีปีหนึ่งหายไปลงตรงไหนหมด”

(พนักงานออกแบบสิ่งพิมพ์, ชายอายุ 25 ปี)

“มาตรการรถไฟฟ้าดีนะ อย่างน้อยเลยมันก็ช่วยโปรโมทให้คนหันมานั่งรถไฟฟ้ามากขึ้น คือคนที่เขาใช้รถไฟฟ้าเป็นประจำในการทำงาน หรือไปเที่ยวมันก็มี แต่พอมีรถไฟฟ้าฟรีมันก็ทำให้คนหันมาใช้บริการกันมากขึ้น แนนอนว่าประโยชน์ทางตรงนี้ช่วยเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แต่ทางอ้อมนี้ช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวได้ด้วยนะ ทำให้คนออกเที่ยวต่างจังหวัดกันเยอะขึ้น”

(ช่างถ่ายภาพอิสระ , ชายอายุ 41 ปี)

“ก็ดีนะ เป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับคนที่มียาได้น้อย แต่รถไฟฟ้าไม่ใช่คนที่ใช้ประจำก็แทบไม่ได้ใช้ประโยชน์ เพราะในชีวิตประจำวันคิดว่าคนใช้รถไฟฟ้าก็น้อย แต่ว่าถ้าสำหรับคนชอบเที่ยวตามต่างจังหวัดก็สบายเลย”

(ช่างก่อสร้าง , ชายอายุ 45 ปี)

“ถามว่าดีไหมมันก็ดีของฟรีใครก็ชอบ แต่คิดว่ามาตรการรถไฟฟ้าฟรียังไม่มีจัดการระบบให้เกิดความครอบคลุม หมายถึงว่า เส้นทางในการให้บริการยังไม่กระจายทั่วทุกพื้นที่ ทำให้คนบางกลุ่มได้ใช้ คนบางกลุ่มก็ไม่ได้ใช้ คือไม่ฟรีก็ได้นะถ้าเก็บตังค์แล้วทำให้ระบบต่างๆมันดีกว่านี้”

(ข้าราชการบำนาญ , ชายอายุ 64 ปี)

“นโยบายนี้มองได้ 2 ด้านนะพูดถึงว่ามาตรการนี้มีประโยชน์ไหมก็มีประโยชน์โดยเฉพาะกับพวกคนชั้นกลางกับคนชนชั้นล่าง คนทั่วไป พ่อค้า แม่ค้า เขาก็สามารถใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีในการเดินทางไปไหนต่อไหนได้สะดวกขึ้น ประหยัดเงินได้ แต่คิดว่าความต่อเนื่องของมาตรการไม่น่าจะมีต่อไปได้นานเท่าไร เพราะมาตรการรถไฟฟ้าฟรีก็ทำให้รัฐต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายมากเกินไป ซึ่งส่วนตัวคิดว่าไม่ถูกต้อง”

(อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย , ชายอายุ 30 ปี)

“รถไฟฟ้าเป็นประโยชน์มากกับคนที่ต้องเดินทางไกลๆ หรือเวลากลับบ้านต่างจังหวัดจะได้ประหยัดค่าใช้จ่าย แต่มันก็ดีแค่เพียงคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับมันไม่ได้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มทั้งๆที่เงินที่เอาไปพัฒนารถไฟฟ้ามันก็เป็นเงินจากภาษีที่ประชาชนทุกกลุ่มต้องเสีย”

(ตัวแทนประกันชีวิต , หญิงอายุ 28 ปี)

ผลจากการสัมภาษณ์ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อมาตรการรถไฟฟ้า ซึ่งถือเป็นหนึ่งในใช้มาตรการที่สำคัญของภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่หลากหลายต่อมาตรการรถไฟฟ้า ซึ่งความหลากหลายของทัศนคติดังกล่าวก็ประกอบไปด้วยทัศนคติทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

สำหรับทัศนคติเชิงบวกของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อมาตรการรถไฟฟ้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามาตรการรถไฟฟ้าเป็นมาตรการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้สามารถช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในเรื่องการเดินทางของประชาชนลงได้ และเป็นการเปิดโอกาสที่ดีให้กับประชาชนที่มีรายได้น้อย รวมถึงพ่อค้า แม่ค้า และประชาชนทั่วไป ได้มีสิทธิในการใช้บริการรถไฟฟ้าโดยไม่ต้องเสียค่าบริการ เป็นการช่วยเหลือให้ประชาชนได้เดินทางในการท่องเที่ยว กลับต่างจังหวัด รวมถึงการทำกิจกรรมอื่นๆโดยการใช้บริการรถไฟฟ้าโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างบางรายยังมองว่าการที่รัฐบาลออกมาตรการรถไฟฟ้านอกจากจะเป็นการช่วยลดภาระและแบ่งเบาค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนแล้ว ยังมองว่ามาตรการรถไฟฟ้าที่รัฐบาลได้จัดให้มีขึ้นนั้นเป็นมาตรการที่ดี ซึ่งจะเป็นการก่อให้เกิดการพัฒนาระบบรถไฟฟ้าไทยเนื่องจากน่าจะมีประชาชนหันมาให้ความสนใจและใช้บริการรถไฟฟ้ากันมากยิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการพัฒนา ระบบการรถไฟฟ้าให้ดีขึ้นแล้วมาตรการรถไฟฟ้ายังถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะเป็นตัวส่งเสริมผลักดัน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆภายในประเทศเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

สำหรับทัศนคติเชิงลบของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อมาตรการรถไฟฟ้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การออกมาตรการรถไฟฟ้าของรัฐบาลเป็นการเอื้อผลประโยชน์ให้กับประชาชนเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพียงเท่านั้น นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความคิดเห็นว่ามาตรการรถไฟฟ้าขาดการบริหารจัดการระบบที่ดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ปัจจุบันมาตรการรถไฟฟ้าไม่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเท่าที่ควร ตัวอย่างเช่น ความบกพร่องในเรื่องของความสะอาด ที่ทำให้ผู้ที่ต้องการใช้บริการรถไฟฟ้าบางรายไม่สามารถยอมรับได้ และปฏิเสธการให้บริการรถไฟฟ้า ความไม่ครอบคลุมของเส้นทางที่ให้บริการรถไฟฟ้า ความไม่ตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้าที่ในบางครั้งทำให้ผู้โดยสารต้องรอรถไฟฟ้านานหลายชั่วโมง

ประเด็นที่น่าสนใจของกลุ่มตัวอย่างจากการให้สัมภาษณ์ทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้าคือ กลุ่มตัวอย่างมองว่ามาตรการรถไฟฟ้าเป็นดาบสองคม คือมีทั้งข้อดีและข้อเสียโดยข้อดีคือการช่วยเหลือประชาชนให้สามารถที่จะเดินทางโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายได้ แต่ข้อเสียคือมาตรการดังกล่าวเป็นการ

สร้างภาระที่รัฐบาลต้องแบกรับมากเกินไปซึ่งจะเป็นผลที่ทำให้มาตรการดังกล่าวอาจจะต้องสิ้นสุดลงในระยะเวลาอันใกล้

4.1.2.1.3 ความคาดหวังของท่านต่อมาตรการรถไฟฟ้าฟรีเป็นอย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มิถุนมิลาเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพและเพื่อการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้มาตรการรถไฟฟ้าฟรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อมาตรการรถไฟฟ้าฟรีในมุมมองที่แตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“คาดหวังว่าให้มีรถไฟฟ้าฟรีไปนานๆ เพราะเรากลับบ้านก็ไม่เสียตังค์ประหยัด กลับริดทัวร์ค่าตัวครั้งหนึ่งตั้งหลายร้อย”

(ลูกจ้างชั่วคราว , หญิงอายุ 33 ปี)

“สิ่งที่คาดหวังคงเป็นเรื่องของเวลา คือจริง ๆ แล้วถ้าคนเคยนั่งรถไฟฟ้าก็รู้ว่ารถไฟฟ้าจะไม่ค่อยตรงเวลาขนาดรถไฟฟ้าธรรมดาที่ช้าเป็นชั่วโมง รถไฟฟ้าฟรีนี้ไม่ต้องพูดถึงช้าที่หลายชั่วโมงมาก แผนหลายอย่างที่เราวางไว้มันก็รวนนะ และคงจะดีกว่านี้ถ้ามีของฟรีแล้วทำให้คนไม่แย่งกัน เบียดเสียดกัน”

(ช่างถ่ายภาพอิสระ , ชายอายุ 41 ปี)

“มีความคาดหวังมาก ทางรถไฟฟ้าควรให้บริการที่ดีกว่านี้ ควรดูแลรักษาความสะอาดให้มากกว่านี้”

(ตัวแทนประกันชีวิต , หญิงอายุ 28 ปี)

“คาดหวังว่าการดำเนินงานของรถไฟฟ้าทั้งฟรีและไม่ฟรีจะมีระบบมากขึ้น มีการกระจายเส้นทางที่ครอบคลุมกับพื้นที่และประชาชนมากขึ้น”

(ข้าราชการบำนาญ , ชายอายุ 64 ปี)

“คาดหวังว่ารัฐบาลจะใช้เงินภาษีของประชาชนในการบริหารจัดการระบบของรถไฟฟ้าไทยให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด และควรพิจารณาถึงระยะเวลาการใช้มาตรการรถไฟฟ้าฟรี เนื่องจากคิดว่ายิ่งใช้กันฟรีนานเท่าไร ก็ยิ่งหมายถึงภาระที่ภาครัฐต้องแบกรับไว้มากเท่านั้น ซึ่งคิดว่างบประมาณในส่วนนี้น่าจะนำไปพัฒนาในด้านต่างๆ ได้มาก ถ้าใกล้ตัวที่สุดก็พัฒนาระบบรถไฟฟ้าไทยให้ดีขึ้นนี่แหละ”

(อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย , ชายอายุ 30 ปี)

“คาดหวังมากเรื่องของการตรงต่อเวลาเพราะ เคยรอตไฟฟ้าฟรีอยู่ที่สถานี ถาเมนายสถานีว่าอีกนานไหมกว่ารถไฟฟ้าจะมา นายสถานีก็ตอบว่าอีกประมาณ 30 นาที แต่วันนั้นผมรอตไฟฟ้าขบวนนั้น 3 ชั่วโมง มันแย่มากนะ ผมว่านี่ก็เป็นเหตุผลหลักๆ เลยนะที่คนไม่ชอบรถไฟฟ้า แบบว่าถึงก็ช่างไม่ถึงก็ช่าง”

(พนักงานออกแบบสิ่งพิมพ์ , ชายอายุ 25 ปี)

“ไม่คาดหวัง แต่นั่นก็สบายไม่ต้องเสียตังค์ นั่งชมวิวไปเรื่อยๆจะต้องไปคิดอะไรให้มากมายเราก็คงได้เที่ยวไปด้วย”

(ช่างก่อสร้าง , ชายอายุ 45 ปี)

จากผลการสัมภาษณ์ด้านความคาดหวังที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อมาตรการรถไฟฟ้า พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คนมีทั้งผู้ที่มีความคาดหวังต่อมาตรการรถไฟฟ้า และผู้ที่ไม่มีความคาดหวังใดๆต่อมาตรการรถไฟฟ้าเลย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีความคาดหวังต่อมาตรการรถไฟฟ้าให้เหตุผลต่อการไม่คาดหวังใดๆว่า การที่ได้รับการช่วยเหลือจากรัฐบาลเพื่อให้ได้มีรถไฟฟ้าใช้บริการถือเป็นสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อแล้วโดยไม่ต้องการจะคาดหวังอะไรอีก ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซึ่งเป็นผู้ที่มีความคาดหวังต่อมาตรการรถไฟฟ้าภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อมาตรการในด้านต่างๆที่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการสัมภาษณ์และการให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพบจุดร่วมของคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่ามาตรการรถไฟฟ้าจะมีการจัดการที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยหวังว่าเงินภาษีที่รัฐได้เรียกเก็บจากประชาชนจะสามารถนำไปพัฒนาระบบการรถไฟฟ้าให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งความตรงต่อเวลา การขยายเส้นทาง และจำนวนของขบวนรถไฟฟ้าให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น และการรักษาความสะอาด รวมถึงการส่งเสริมภาพลักษณ์ของรถไฟฟ้าในสายตาของผู้พบเห็นให้ดียิ่งขึ้น

ประเด็นที่น่าสนใจของการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างคือ ความคาดหวังให้มีการยกเลิกมาตรการรถไฟฟ้าเพื่อให้รัฐบาลไม่ต้องแบกรับภาระมากเกินไป และมีความคิดเห็นว่าเงินที่นำมาสนับสนุนสำรองจ่ายให้กับประชาชนผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า สามารถนำมาใช้เพื่อพัฒนาด้านต่างๆภายในประเทศให้มีการพัฒนาได้อีกหลายๆด้าน ซึ่งหากมองเรื่องที่ใกล้ตัวที่สุดควรนำเงินงบประมาณที่สำรองจ่ายเพื่อประชาชนได้ใช้รถไฟฟ้ามาใช้ในการพัฒนาระบบรถไฟฟ้าให้พัฒนารุดหน้าจะเป็นสิ่งที่ควรทำมากกว่า

4.1.2.1.4 ท่านได้รับประโยชน์หรือผลกระทบอย่างไรจากมาตรการรถไฟฟ้า

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้มาตรการรถไฟฟ้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากมาตรการรถไฟฟ้าแตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ได้รับประโยชน์เหมือนกัน อย่างเวลาที่จะเดินทางไปไหนไกล ค่ารถมันก็จะแพง พอมีรถไฟฟ้า คือนั่งประหยัด จะเดินทางไปไกลแค่ไหนก็ได้”

(นักศึกษาปริญญาโท, หญิงอายุ 25 ปี)

“คือถ้าใช้ประจำก็ได้ประโยชน์ตรงที่ไม่ต้องเสียเงิน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง”

(ช่างถ่ายภาพอิสระ , ชายอายุ 41 ปี)

“ไม่ค่อยได้รับประโยชน์เท่าที่ควร เพราะไม่ค่อยได้ใช้บริการ”

(ตัวแทนประกันชีวิต , หญิงอายุ 28 ปี)

“ไม่ได้รับนะ เพราะเคยขึ้นแค่ครั้งเดียว แล้วก็ไม่ค่อยประทับใจ”

(พนักงานออกแบบสิ่งพิมพ์, ชายอายุ 25 ปี)

“ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทำให้เราสามารถไปเที่ยวที่โน้นที่นี่ได้สะดวกแล้วก็
ได้ไปเที่ยวในที่ๆไม่เคยไป เพราะรถไฟฟ้ามันก็มีหลายสาย”

(ข้าราชการบำนาญ , ชายอายุ 64 ปี)

“ได้รับประโยชน์เพราะเราก็นั่งไปทำงานเป็นประจำทุกวัน สะดวก และก็ถึงที่ทำงานเลย
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางด้วย”

(อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย , ชายอายุ 30 ปี)

“ประโยชน์ที่ได้จากรถไฟฟ้า ก็คงจะตรงที่นั่งฟรีไม่เสียเงินนี้แหละ อย่างเวลาไปไหน เงินที่
แบ่งไว้เป็นค่าใช้จ่ายเรื่องค่ารถไฟ เราก็เอาไปใช้จ่ายค่าของกิน หรือใช้ซื้อของอย่างอื่น”

(ช่างก่อสร้าง , ชายอายุ 45 ปี)

จากผลการสัมภาษณ์ด้านประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากมาตรการรถไฟฟ้า พบว่าใน
จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้า มีทั้งผู้ที่มีความคิดเห็นว่ามาตรการ
รถไฟฟ้าเป็นมาตรการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีความคิดเห็นว่าการที่มี
รัฐบาลได้ออกมาตรการรถไฟฟ้าเพื่อช่วยลดภาระค่าครองชีพของประชาชนนั้นไม่ได้ก่อให้เกิด
ประโยชน์หรือส่งผลกระทบแต่อย่างใดต่อกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีมองว่าตนเองได้รับประโยชน์จากมาตรการรถไฟฟ้าที่รัฐบาลได้
ออกมาภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพเพื่อช่วยเหลือด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตของ
ประชาชนนั้น ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้บริการรถไฟฟ้า โดยเฉพาะรถไฟฟ้าเป็นประจำโดย
ส่วนใหญ่จะเป็นการโดยสารเพื่อการเดินทางไปทำงาน และการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว เป็นหลัก
โดยประโยชน์หลักๆที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากมาตรการรถไฟฟ้าคือการประหยัดค่าใช้จ่ายในการ
เดินทาง และในเรื่องของการเดินทางไปท่องเที่ยว เนื่องจากรถไฟฟ้ามีการให้บริการในหลายสายทั่ว
ประเทศ ดังนั้นการที่รัฐบาลออกมาตรการรถไฟฟ้าจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ชื่นชอบการท่องเที่ยวได้มี
ทางเลือกในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวที่ทั้งสะดวก และประหยัด และสำหรับผู้ที่ไม่ค่อยได้
ท่องเที่ยว เนื่องจากมีปัญหาด้านการเงินหรือค่าใช้จ่าย ก็สามารถที่จะท่องเที่ยวได้มากขึ้น
เนื่องจากการมีรถไฟฟ้าทำให้พวกเขาประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมองว่าการ
ท่องเที่ยวในบางครั้งหรือบางสถานที่ในบางครั้งค่าใช้จ่ายที่พวกเขาต้องใช้จ่ายมากที่สุดคือค่าใช้จ่าย
ในการเดินทาง ซึ่งการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าทำให้พวกเขาสามารถประหยัดค่าใช้จ่าย เพื่อไปใช้ใน
ส่วนของค่าใช้จ่ายเรื่องของที่พัก หรือค่าใช้จ่ายในเรื่องของอาหารการกิน หรือค่าใช้จ่ายที่จำเป็นอื่นๆ
ได้

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความคิดเห็นว่าตนเองนั้นไม่ได้รับประโยชน์จากมาตรการรถไฟฟ้าฟรีนั้นส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ไม่ค่อยได้มีโอกาสใช้บริการรถไฟฟ้าฟรี จึงมีความคิดเห็นว่ามาตรการรถไฟฟ้าฟรีสำหรับพวกเขานั้นไม่ได้เกิดประโยชน์เท่าที่ควร และจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีประโยชน์ที่น่าสนใจประเด็นหนึ่งคือ สาเหตุหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าตนเองไม่ได้รับประโยชน์จากมาตรการรถไฟฟ้าฟรีนั้น เกิดมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างเองปฏิเสธการใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีที่รัฐบาลออกมาเพื่อช่วยเหลือประชาชน ซึ่งมีสาเหตุเกิดขึ้นจากการไม่ประทับใจในการใช้บริการในครั้งแรกที่ลองใช้บริการ

4.1.2.1.5 ข้อเสนอแนะของท่านจากประสบการณ์การใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีเป็นอย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มิถุนีลำนานาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้มาตรการรถไฟฟ้าฟรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุง พัฒนามาตรการรถไฟฟ้าฟรีที่แตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“รัฐบาลควรที่จะพัฒนามาตรฐานรถไฟฟ้าไทยให้ดีกว่าเดิมดีกว่า เพราะที่จริงแล้ว รถไฟฟ้าไทยมีมาก่อนประเทศเพื่อนบ้านอีก แต่ตอนนี้รถไฟฟ้าไทยล้าหลังมาก ไม่มีการพัฒนาอะไรเลย แถมยังออกไม่ตรงเวลาอีก ซึ่งควรจะเอาภาษีที่เก็บจากประชาชนตรงนี้เอามาพัฒนาส่วนนี้ดีกว่าที่จะออกมาตรการรถไฟฟ้าฟรี”

(นักศึกษาปริญญาโท , หญิงอายุ 25 ปี)

“การรถไฟฟ้าฟรีก็ถูกอยู่แล้ว ซึ่งไม่มีความจำเป็นที่ต้องลดราคาอีก ทำให้ไม่มีกำไรแล้ว ผลประกอบการก็ยังขาดทุนอยู่ทุกปี ทำให้การรถไฟฟ้าฟรีไม่มีการพัฒนาเลย”

(ข้าราชการครู , หญิงอายุ 57 ปี)

“ช่วยรักษาความสะอาดกันให้มากขึ้นกว่านี้ คือที่จริงที่เป็นอยู่มันก็คือตามสภาพ เพราะของฟรีมันก็ไม่ได้ดีมากอะไร แต่ถ้าปรับปรุงได้คนก็จะหันมาขึ้นอีกเยอะ ประชาชนที่ได้รับประโยชน์ก็จะเยอะขึ้น”

(ข้าราชการบำนาญ , ชายอายุ 64 ปี)

“ควรมีการบริการให้เหมือนกับรถไฟฟ้าขบวนอื่นๆ ที่เสียเงิน ควรมีการรักษาความสะอาด ขบวนรถไฟฟ้าบ้าง ไม่ควรปล่อยให้ขบวนรถเก่า ไม่น่าให้บริการ”

(ตัวแทนประกันชีวิต , หญิงอายุ 28 ปี)

“ควรเก็บเงินค่าโดยสารรถไฟฟ้า เพราะปกติอัตราค่าบริการรถไฟฟ้าก็ไม่ได้สูงมาก แล้วนำเงินที่ได้จากการเสียค่าบริการของประชาชนไปพัฒนาให้ระบบต่างๆ ดีขึ้นจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในระยะยาวมากกว่า”

(อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย , ชายอายุ 30 ปี)

“ไม่รู้ว่าอยากจะให้ปรับปรุงอะไร เพราะได้เที่ยวได้เดินทางโดยไม่เสียเงิน ก็ไม่ยากจิตใจอะไรมาก”

(ช่างก่อสร้าง , ชายอายุ 45 ปี)

“พัฒนาบ้างก็ได้ รักษาความสะอาดบ้างก็ได้ รออะไรก็ไม่รู้”

(พนักงานออกแบบสิ่งพิมพ์, ชายอายุ 25 ปี)

“ควรปรับปรุงคุณภาพการรถไฟฟ้าอย่างเร่งด่วน คืออย่าทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการที่รถไฟฟ้ามาสายกว่าเวลาที่กำหนดเป็นเรื่องปกติ ซึ่งตอนนั้นมันเป็นแบบนั้น ควรปรับปรุงพัฒนาระบบเพื่อเรียกความเชื่อมั่นจากประชาชน”

(ช่างถ่ายภาพอิสระ , ชายอายุ 41 ปี)

จากผลการสัมภาษณ์ด้านประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากมาตรการรถไฟฟ้าฟรี พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าฟรี กลุ่มตัวอย่างต่างก็มีข้อเสนอแนะต่างๆ ที่แตกต่างกัน เพื่อต้องการมาตรการรถไฟฟ้าฟรี รวมถึงระบบของรถไฟฟ้าไทยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยประเด็นที่มีความสำคัญและน่าสนใจ คือกลุ่มตัวอย่างข้อเสนอแนะว่ารัฐบาลควรจะทำงบประมาณที่มารองรับค่าใช้จ่ายการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าฟรีของประชาชนมาใช้ในการพัฒนาระบบการรถไฟฟ้าให้มีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โดยให้เหตุผลว่าระบบการรถไฟฟ้าของประเทศไทยมีการเริ่มใช้มาก่อนประเทศเพื่อนบ้าน แต่ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าการพัฒนามีความล่าช้าหลังจากประเทศเพื่อนบ้านเป็นอย่างมาก ดังนั้นรัฐบาลควรจะทำงบประมาณมาพัฒนาคุณภาพของระบบการรถไฟฟ้าดีกว่าและมีประโยชน์ในระยะยาวมากกว่า โดยมีข้อเสนอแนะว่ามาตรการรถไฟฟ้าฟรีจะทำให้การรถไฟฟ้าต้องประสบปัญหาการขาดทุนมากยิ่งขึ้น และทำให้การรถไฟฟ้าต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ มากเกินความจำเป็นทั้งที่อัตราค่าโดยสารโดยปกติของรถไฟฟ้าก็ไม่ได้มีราคาสูงมากนักหากเทียบกับการโดยสารแบบอื่นๆ นอกจากนี้ประเด็นในเรื่องของการรักษาความสะอาดก็เป็นเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ และต้องการให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญของความสะอาดทั้งภายในตู้ขบวนรถไฟฟ้า และภาพลักษณ์ของตู้ขบวนภายนอกให้ดูสะอาด และสวยงามอย่างสม่ำเสมอเพื่อเรียกความเชื่อมั่นของประชาชน และดึงดูดให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถไฟฟ้ากันมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การรถไฟฟ้าไทยสามารถที่จะพัฒนาให้ก้าวหน้าต่อไปได้

4.1.2.1 มาตรการรถเมล์ฟรี

4.1.2.1.1 ท่านมีความถี่และลักษณะการใช้บริการรถเมล์ฟรีอย่างไร

ตาราง 7 แสดงความถี่และลักษณะการใช้บริการรถเมล์ฟรีของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน

ลำดับ	อาชีพ	อายุ	ความถี่ในการใช้บริการ	ลักษณะการใช้บริการรถเมล์ฟรี
1	พนักงานขาย	31 ปี	เป็นประจำ	ทำงาน
2	ช่างเสริมสวย	37 ปี	ทุกสัปดาห์	ธุระ เช่น ซื้อของ
3	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล	35 ปี	นานๆ ครั้ง	ธุระส่วนตัว
4	พนักงานทำความสะอาด	51 ปี	เป็นประจำ	ทุกอย่างที่ต้องเดินทาง
5	ครูสอนพิเศษ	28 ปี	2-3 ครั้ง/เดือน	ธุระ และท่องเที่ยวในบางครั้ง
6	ช่างเย็บผ้า	40 ปี	2-3 ครั้ง/เดือน	ไปซื้อของ
7	พนักงานธนาคาร	36 ปี	ทุกสัปดาห์	ทำงาน
8	เจ้าหน้าที่ฟิตเนส	34 ปี	2-3 ครั้ง/สัปดาห์	ทุกกิจกรรมที่ต้องเดินทาง
9	พนักงานบริษัทเอกชน	43 ปี	นานๆ ครั้ง	ธุระส่วนตัว
10	เจ้าหน้าที่วางแผนการผลิต	29 ปี	5-6 ครั้ง/เดือน	ทำงาน

จากตารางแสดงความถี่และลักษณะการใช้บริการรถเมล์ฟรีของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้มาตรการรถเมล์ฟรีซึ่งเป็นหนึ่งในมาตรการภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลนั้น มีลักษณะการใช้งานหรือวัตถุประสงค์ในการใช้บริการรถเมล์ฟรี รวมถึงมีความถี่ของการใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยลักษณะการใช้บริการรถเมล์ฟรีของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีวัตถุประสงค์เพื่อการเดินทางไปทำงาน และมีกลุ่มตัวอย่างบางรายที่ใช้บริการรถเมล์ฟรีสำหรับการเดินทางในทุกๆ กิจกรรม เช่น ท่องเที่ยว กลับบ้าน หรือทำธุระต่างๆ เป็นต้น ซึ่งจากการบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีการใช้รถเมล์ฟรีเป็นประจำ และผู้ที่มีการใช้รถเมล์นานๆ ครั้ง คือ ประมาณ 2-3 ครั้งต่อเดือนหรือนานกว่านั้น จากการบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถเมล์ฟรีเป็นประจำทุกสัปดาห์ มักมีลักษณะการเดินทางหรือวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อทำงาน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวใช้รถเมล์ฟรีเป็นพาหนะหลักในการเดินทางไปทำงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าการที่พวกเขาเลือกที่จะใช้บริการรถเมล์ฟรีเป็นประจำเนื่องจากมาตรการรถเมล์ฟรีทำให้กลุ่มตัวอย่างสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ส่วนในกลุ่มผู้ใช้บริการรถเมล์ฟรีนานๆ ครั้งคือ ประมาณ 2-3 ครั้งต่อเดือนหรือนานกว่านั้น จะเป็นกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างที่มีลักษณะการใช้บริการรถเมล์ฟรีเพื่อการเดินทางไปทำงาน หรือทำธุระต่างๆ เช่นเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างแรก แต่จากการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมพบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้บริการรถเมล์ฟรีนานๆ ครั้งนั้นมักจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่จะการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวเป็นหลัก และมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่มีการใช้บริการรถเมล์เป็นประจำ แต่มีโอกาสนานๆ ครั้งที่จะได้ใช้บริการรถเมล์ฟรี โดยมีปัจจัยหลายอย่างเข้ามามีส่วนร่วมเช่น ระยะเวลาที่จำกัด และความสะดวกสบาย เป็นต้น

4.1.2.1.2 ทศนคติของท่านต่อมาตรการรถเมล์ฟรีเป็นอย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้มาตรการรถเมล์ฟรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อมาตรการรถเมล์ฟรีในมุมมองที่แตกต่างกันพิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“คนเยอะ เบียด ช่วงเวลาเร่งด่วนอย่างตอนเช้า หรือตอนเลิกงานรถเมล์ฟรีคนจะเยอะมากๆ ถ้าแต่ละสายมีรถมากกว่านี้ก็คงจะดีเพราะคนแย่งกันขึ้น มันเบียด ด้วยกลิ่นควันด้วยอะไรด้วยมันทำให้หายใจไม่ค่อยออก”

(พนักงานขาย, หญิงอายุ 31 ปี)

“รถเมล์ฟรีเอาแน่เอาอนอะไรไม่ได้เลย วันไหนรถเจอก็ดีไป ไม่เจอก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าคนที่เลือกขึ้นแต่รถฟรีก็คิดว่าประหยัดเงินไปได้เยอะเลย”

(เจ้าหน้าที่ฟิตเนส, ชายอายุ 34 ปี)

“คิดว่าเป็นมาตรการที่ประชาชนได้ประโยชน์ เพราะประชาชนใช้เยอะ เพราะอย่างรถไฟฟ้าฟรี คนก็ไม่ค่อยได้ขึ้นอยู่แล้ว ค่าไฟในส่วนใหญ่ก็ใช้กันเกิน ยิ่งรถไฟฟ้ายังไม่ต้องพูดถึงจัดงานอยู่ที่ไหนแทบจะไม่เคยเห็น”

(พนักงานบริษัทเอกชน, ชายอายุ 43 ปี)

“มาตรการรถเมล์ฟรี คือมาตรการรถเมล์ฟรีวิ่งหนึ่งประชาชน พอเห็นคนที่ป้ายเยอะหนอยก็ชอบขับออกเลนส์ขวาไม่ก็จอดเลยป้าย นโยบายนี้เป็นนโยบายที่เหมือนต้องการให้ประชาชนรู้ว่ารัฐบาลต้องการที่จะทำอะไร ทั้งๆที่มาตรการนี้เป็นมาตรการที่มีความต่อเนื่องมาจากหลายรัฐบาล แต่ก็ไม่ได้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาอะไร

(อาจารย์สอนพิเศษ, ชายอายุ 28 ปี)

“มีรถเมล์ฟรีให้ใช้มันก็ดีนะแต่รถเมล์ฟรีมีน้อย แต่คนขึ้นเยอะโดยเฉพาะช่วงๆคนแน่นแออัดมาก รอนาน เวลาเร่งด่วนคนก็รอกันไม่ค่อยจะไหว”

(พนักงานธนาคาร, ชายอายุ 36 ปี)

“รถเมล์ฟรีมันก็ต้องดีอยู่แล้วเพราะใครๆก็ใช้ได้เงินก็ไม่ต้องเสีย แต่รถมันน้อยไปหน่อยบ่อยมากที่ต้องรอนานๆ ที่จริงค่ารถเมล์มันก็ไม่ได้แพงเท่าไร ขึ้นราคาครั้งหนึ่งก็ไม่ได้มาก ถ้าอยากลดภาระประชาชนจริงๆ ลดพวกราคาอาหารข้าวของเครื่องใช้ดีกว่าขึ้นที่ละห้าบาทสิบบาท”

(เจ้าหน้าที่วางแผนการผลิต, หญิงอายุ 29 ปี)

“รถเมล์ฟรี ดีมาก ทำให้ประหยัดได้เยอะ แต่ชอบจอดไม่ตรงป้าย บางทีก็ไม่รับ รุ่งตามก็ไม่ค่อยไหว”

(พนักงานทำความสะอาด , หญิงอายุ 51 ปี)

“มาตรการรถเมล์ฟรีก็ช่วยประชาชนได้ อย่างน้อยก็ทำให้ขึ้นรถเมล์ไม่ต้องเสียเงินประหยัด”

(ช่างเสริมสวย , หญิงอายุ 37 ปี)

ผลจากการสัมภาษณ์ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อมาตรการรถเมล์ฟรี ซึ่งถือเป็นหนึ่งในใช้มาตรการที่สำคัญของภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่หลากหลายต่อมาตรการรถเมล์ฟรี ซึ่งความหลากหลายของทัศนคติดังกล่าวก็ประกอบไปด้วยทัศนคติทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

สำหรับทัศนคติเชิงบวกของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อมาตรการรถเมล์ฟรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามาตรการรถเมล์ฟรีเป็นมาตรการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน และช่วยให้สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในเรื่องการเดินทางในชีวิตประจำวันของประชาชนที่โดยสารรถโดยสารสาธารณะได้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่าการที่รัฐบาลออกมาตรการรถเมล์ฟรีถือเป็นเรื่องที่ดี และหากมองถึงเรื่องของจำนวนของประชาชนที่ได้รับประโยชน์ก็เป็นประชาชนจำนวนมากเนื่องจากยังมีประชาชนอีกจำนวนมากที่เดินทางโดยใช้รถเมล์

สำหรับทัศนคติเชิงลบของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อมาตรการรถเมล์ฟรี จากการสัมภาษณ์พบว่าทัศนคติเชิงลบนั้นเกิดจากประสบการณ์ใช้บริการรถเมล์ฟรีของกลุ่มตัวอย่างที่มักจะพบเจอเหตุการณ์ต่างๆ เหล่าเมื่อขึ้นรถเมล์ฟรี ได้แก่ รถเมล์ฟรีชอบจอดเลยป้าย รถเมล์ไม่จอดรับผู้โดยสารรถเมล์ฟรีเป็นเวลานานมากๆ และรถเมล์ฟรีคนแน่น เป็นต้น นอกจากนี้ทัศนคติเชิงลบอีกเรื่องหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อมาตรการรถเมล์ฟรีคือ การที่รถเมล์ฟรีมีการให้บริการสับสนต่อเนื่องกันมาเป็นเวลาหลายปี และปัญหาต่างๆ ที่ประชาชนหรือผู้โดยสารที่ใช้บริการยังคงต้องประสบพบเจอปัญหาต่างๆ ที่ซ้ำๆ เหมือนเดิมอยู่เสมอ โดยไม่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาเพื่อจะแก้ไขปัญหา โดยให้ปัจจุบันประชาชนผู้โดยสารรถเมล์ฟรีก็ยังคงต้องประสบปัญหาต่างๆ ดังกล่าวอยู่เหมือนเดิม

ประเด็นที่น่าสนใจจากการให้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในเรื่องของทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรถเมล์ฟรีคือ จากการคำบอกเล่าหรือบทสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งๆ ที่เป็นบุคคลคนเดียวกันจะมีทั้งทัศนคติเชิงบวก แลทัศนคติเชิงลบต่อมาตรการรถเมล์ฟรี ซึ่งทัศนคติเชิงบวกส่วนใหญ่คือทัศนคติต่อมาตรการในเรื่องของผลประโยชน์ของมาตรการในภาพรวม แต่หากเป็นในเรื่องของคุณภาพจากประสบการณ์การให้บริการจะพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนมากมีทัศนคติต่อมาตรการรถเมล์ฟรีในเชิงลบ ทั้งๆ ที่ยังมีการให้บริการอยู่เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

4.1.2.1.3 ความคาดหวังของท่านต่อมาตรการรถเมล์ฟรีเป็นอย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้มาตรการรถเมล์ฟรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อมาตรการรถเมล์ฟรีในมุมมองที่แตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ไม่ได้คาดหวัง เพราะแค่นี้ก็เป็นประโยชน์แล้ว เวลานั่งรถเมล์ก็ไม่ได้นั่งไปไหนไกล ไม่ได้เหนื่อย มันก็ไม่ได้ลำบากอะไร ดีด้วยซ้ำเพราะไม่เสียตังค์”

(พนักงานทำความสะอาด , หญิงอายุ 51 ปี)

“ที่จริงก็ไม่อยากคาดหวังอะไรมากกับของฟรี แต่ก็ติดป้ายตัวเบือเริ่มว่ารถเมล์ฟรีจากภาษีประชาชน ก็คาดหวังว่าควรจะเอาภาษีที่เก็บจากประชาชนไปพัฒนาให้ระบบมันดีกว่านี้ จำนวนเยอะกว่านี้ แล้วก็บริการให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ เพราะถึงเราจะไม่นั่งรถฟรี แต่เงินที่ทำให้มีของฟรีใช้กันก็เงินภาษีที่ประชาชนเสียกันทั้งนั้น”

(เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล , หญิงอายุ 35 ปี)

“ความคาดหวังคือ การให้บริการเหมือนกับรถเมล์ปกติ และควรมีจำนวนมากๆ”

(เจ้าหน้าที่ฟิตเนส, ชายอายุ 34 ปี)

“คาดหวังว่ามาตรการรถเมล์ฟรี จะมีการพัฒนาจัดการระบบให้ดีและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงความปลอดภัย และความเพียงพอต่อการให้บริการ”

(พนักงานธนาคาร , ชายอายุ 36 ปี)

“คาดหวังว่าสายรถเมล์ฟรีจะมีมากกว่านี้เพราะแถวบ้านมีรถเมล์ฟรีผ่านสายเดียว แล้วคือจำนวนน้อยมาก อยากให้เพิ่มจำนวนรถเมล์ฟรีในแต่ละสายด้วย เพราะจริงๆก็อยากนั่งรถเมล์ฟรี แต่มันไม่สะดวกรอนานมีน้อย”

(เจ้าหน้าที่วางแผนการผลิต , หญิงอายุ 29 ปี)

“ก็อยากให้รถเมล์ฟรีบริการดีๆ จำนวนรถถ้าเยอะกว่านี้ก็ดีแต่ถ้าไม่ได้ก็ไม่เป็นไร แค่อย่าจอดเลยป้าย อย่าต้องให้วิ่งตามกันเลยมันดูเลือกปฏิบัติรถเมล์ฟรีปฏิบัติแบบหนึ่ง เสียเงินปฏิบัติอีกแบบหนึ่ง”

(พนักงานขาย, หญิงอายุ 31 ปี)

“คาดหวังว่าบริการมันจะดีขึ้นกว่านี้หน่อย จอดรับส่งผู้โดยสารให้ตรงป้าย แต่ถ้ามีรถเมล์ฟรีที่เป็นรถปรับอากาศก็จะเป็นอะไรที่ดีมาก”

(ช่างเสริมสวย , หญิงอายุ 37 ปี)

“ที่จริงก็ไม่ได้คาดหวังอะไรนะนานๆขึ้นทีก็ไม่รู้หวังอะไร แต่ถ้าคนขึ้นบ่อยๆขึ้นประจำๆเขาก็คงอาจจะคาดหวัง”

(อาจารย์สอนพิเศษ , ชายอายุ 28 ปี)

“คาดหวังให้เพิ่มจำนวนสายรถเมล์ให้เพียงพอกับความต้องการคนที่ใช้บริการ คืออาจจะเห็นว่าบนถนนมีรถเมล์ฟรีเยอะแยะ แต่ถ้าดูเป็นรถเมล์ฟรีแต่ละสาย จะมีรถเมล์ฟรีสายละกี่คันเชียว”
(ช่างเย็บผ้า , หญิงอายุ 40 ปี)

“บางครั้งที่เป็นเวลาเร่งด่วนเช่นตอนเช้าหรือตอนเลิกงานรถฟรีคนจะเยอะมาก มากกว่ารถเมล์ธรรมดาอย่างมากอย่างเห็นได้ชัด เลยคาดหวังว่ารถเมล์ฟรีจะมีสายมากกว่านี้ เพราะคนแย่งกันขึ้นมันแออัดมาก”

(พนักงานบริษัทเอกชน , ชายอายุ 43 ปี)

จากผลการสัมภาษณ์ด้านความคาดหวังที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อมาตรการรถเมล์ฟรี พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน มีทั้งผู้ที่มีความคาดหวังต่อมาตรการรถเมล์ฟรี และผู้ที่ไม่มีความคาดหวังใดๆต่อมาตรการรถเมล์ฟรีเลย โดยกลุ่มตัวอย่างเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่คิดว่าตนเองไม่มีความคาดหวังอะไรเลยต่อมาตรการรถเมล์ฟรี โดยมองว่าการที่รัฐบาลมีการออกมาตรการรถเมล์ฟรีมาเพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์นั้นเป็นสิ่งที่ดีอยู่แล้ว และหากจะมองในเรื่องของความคาดหวังของคุณภาพของการให้บริการหรือด้านอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวนั้นก็ยังคงไม่ได้มีความคาดหวังอะไรจากมาตรการรถเมล์ฟรีเป็นพิเศษเนื่องจากมองว่า ถึงแม้ว่าตนเองจะใช้บริการรถเมล์ฟรีอยู่เป็นประจำ แต่การให้บริการหรือการให้บริการรถเมล์นั้นไม่ก่อให้เกิดความลำบากส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงให้ดีขึ้นแต่อย่างใด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อมาตรการรถไฟฟ้าภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อมาตรการในด้านต่างๆที่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการสัมภาษณ์และการให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่ามาตรการรถเมล์ฟรีจะมีการจัดการที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น ให้สอดคล้องกับสิ่งที่รัฐบาลพยายามสื่อสารกับประชาชนตามข้อความที่ติดอยู่บนหน้ารถเมล์ฟรีทุกคันว่า “รถเมล์ฟรี จากภาษีประชาชน” ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงมีความคาดหวังว่าเงินภาษีที่ตนเองและประชาชนในประเทศต้องเสียนั้น รัฐบาลจะนำไปบริหารจัดการระบบของรถเมล์ฟรี และระบบการขนส่งมวลชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านคุณภาพและภาพลักษณ์ของตัวรถเมล์ฟรี มารยาทในการขับขีและมารยาทในการให้บริการของพนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร จำนวนรถเมล์ฟรีที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น ตลอดจนความตรงต่อเวลาของรถเมล์ฟรีในการให้บริการ เป็นต้น

ประเด็นที่น่าสนใจจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในเรื่องความคาดหวังจากมาตรการรถเมล์ฟรีพบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการความเสมอภาคในการให้บริการ ซึ่งหมายถึง ความต้องการคุณภาพของการให้บริการที่เท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นการนั่งหรือใช้บริการรถโดยสารที่การเรียกเก็บค่าใช้บริการ หรือการใช้บริการรถเมล์ฟรี เพราะถึงแม้ว่าการใช้บริการรถเมล์ฟรีนั้นจะไม่ต้องเสียค่าบริการ แต่เงินที่มาสสนับสนุนมาตรการรถเมล์ฟรีก็เป็นเงินภาษีของกลุ่มตัวอย่างและประชาชนในประเทศ

4.1.2.1.4 ท่านได้รับประโยชน์หรือผลกระทบอย่างไรจากมาตรการรถเมล์ฟรี

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้มาตรการรถเมล์ฟรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากมาตรการรถเมล์ฟรีแตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การเดินทางไปไหนมาไหนก็สะดวก”

(พนักงานทำความสะอาด , หญิงอายุ 51 ปี)

“ถ้าวันไหนได้นั่งรถเมล์ฟรีก็ถือว่าวันนั้นได้รับประโยชน์ ก็ประหยัดขึ้น แต่ที่จริงมันก็ไม่ก็บาท แต่มันก็ถือว่าเป็นประโยชน์ เดือนไหนขึ้นบ่อยก็ประหยัดได้เยอะเหมือนกัน แต่ประเด็นมันคือไม่ค่อยได้ขึ้น ไม่ค่อยเจอ รถน้อยนานๆมาที แต่บางทีไม่ต้องการขึ้นมาพร้อมกัน 2 คันก็มี”

(พนักงานธนาคาร , ชายอายุ 36 ปี)

“มีประโยชน์ในช่วงที่เงินไม่พอใช้ ช่วงนั้นก็จะมีหนี้ยืมหน้อย อยากขึ้นแต่รถเมล์ฟรีไม่มากก็รอ เพราะไม่อยากเสียตังค์ค่ารถ ถ้าช่วงไม่ค่อยมีตังค์ก็จะประหยัดในทุกๆเรื่อง ช่วงนี้จะรักการขึ้นรถเมล์ฟรีมาก”

(ช่างเสริมสวย , หญิงอายุ 37 ปี)

“ได้ขึ้นรถเมล์โดยที่ไม่ต้องเสียเงินนี้แหละประโยชน์ คือบางทีก็เห็นนะว่าบนรถคนแน่นแต่เราก็อัป เพราะถ้ารอต่อไปก็ไม่ว่างรถเมล์ฟรีจะมาเมื่อไหร่ แต่ก็เลือกใช้ของฟรีไว้ก่อน”

(พนักงานขาย , หญิงอายุ 31 ปี)

“ได้รับประโยชน์มากนะ ประหยัดค่าเดินทางได้เยอะ การเดินทางสะดวกขึ้น คือเวลาจะไปไหนที่มันไกลๆหน้อยเราก็มองไม่ต้องกังวล เรื่องค่ารถ เพราะนั่งรถเมล์ฟรีไปก็ได้”

(เจ้าหน้าที่ฟิตเนส , ชายอายุ 34)

“ได้รับประโยชน์ที่ขึ้นขึ้นรถเมล์ไม่เสียเงิน แต่ถามว่าประหยัดค่าใช้จ่ายไหมก็ไม่หรอก ก็เหลือจากเรื่องนี้ก็ไปใช้เรื่องอื่นแทน”

(พนักงานบริษัทเอกชน , ชายอายุ 43 ปี)

“ขึ้นรถเมล์ฟรีทั้งประหยัดทั้งสะดวก แต่ถ้าขึ้นตอนเช้าก็ไม่ค่อยสะดวกเท่าไหร่นะ”

(ช่างเย็บผ้า , หญิงอายุ 40 ปี)

“ไม่ได้รับประโยชน์เพราะใช้บริการน้อยมากเนื่องจากจำนวนรถเมล์ฟรีน้อย ต้องรอนานส่วนใหญ่จะขึ้นรถ 2 แถวเล็กกับรถตู้สาธารณะมากกว่า”

(เจ้าหน้าที่วางแผนการผลิต , หญิงอายุ 29 ปี)

จากผลการสัมภาษณ์ประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากมาตรการรถเมล์ฟรี พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คนมีทั้งผู้ที่มีความคิดเห็นว่าคุณเองได้รับประโยชน์จากมาตรการรถเมล์ฟรี และผู้ที่คิดว่าตนเองไม่ได้รับประโยชน์จากมาตรการรถเมล์ฟรี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้ให้เหตุผลสำหรับความคิดเห็นของพวกเขา ดังนี้

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มองว่าคุณเองได้รับประโยชน์จากมาตรการรถเมล์ฟรี ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีการใช้ชีวิตประจำวันโดยการโดยสารรถประจำทางหรือรถเมล์เป็นหลัก ซึ่งพวกเขามองว่าการที่รัฐบาลได้ออกมาตรการรถเมล์ฟรีทำให้ค่าใช้จ่ายในการเดินทางของพวกเขาลดลง หรือเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับพวกเขานั้นเอง ซึ่งนอกจากประโยชน์หลักจากมาตรการรถเมล์ฟรีที่ช่วยประหยัดในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการเดินทางแล้ว กลุ่มตัวอย่างมองว่ามาตรการรถเมล์ฟรีส่งผลและอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้กับพวกเขาเป็นอย่างมาก ทำให้การเดินทางไปไหนมาไหนของพวกเขามีการตัดสินใจที่ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น เนื่องจากในหลายๆ เส้นทางมีรถเมล์ฟรีให้บริการทำให้เวลาที่พวกเขาต้องการเดินทางไปในสถานที่ต่าง ๆ นั้นลดความกังวลในเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางลง

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความคิดเห็นว่าคุณเองนั้นไม่ได้รับประโยชน์จากมาตรการรถเมล์ฟรีนั้นส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ไม่ได้มีวิถีชีวิตประจำวันที่ต้องเดินทางโดยใช้รถโดยสารประจำทางหรือรถเมล์ จึงมีมุมมองหรือความคิดเห็นว่ามาตรการรถเมล์ฟรีสำหรับพวกเขานั้นไม่ได้เกิดประโยชน์เท่าที่ควร แต่ก็ยังมีกลุ่มตัวอย่างบางรายที่มีการเดินทางโดยรถเมล์โดยสารประจำทางหรือรถเมล์เป็นประจำ แต่มีความคิดเห็นว่าคุณเองไม่ได้รับประโยชน์จากมาตรการรถเมล์ฟรี ซึ่งเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างรายดังกล่าวมีความคิดเห็นว่าคุณเองไม่ได้รับประโยชน์จากมาตรการรถเมล์ฟรีเนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นผู้ที่มีการใช้บริการรถเมล์ในการเดินทางในแต่ละวัน แต่ปฏิเสธที่จะขึ้นหรือใช้บริการรถเมล์ฟรี เนื่องจากไม่สามารถรอรถเมล์ฟรีได้ในระยะเวลาอันนานๆ รวมไปถึงรถเมล์ฟรีมีจำนวนคนใช้บริการจำนวนมากจนแน่นรถ แต่หากมองถึงประโยชน์ในภาพรวมของมาตรการรถเมล์ฟรีนั้นกลุ่มตัวอย่างทั้งที่เป็นผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการรถเมล์และผู้ที่ใช้บริการรถเมล์เป็นประจำนั้นมีความคิดเห็นว่าการที่รัฐบาลมีการออกมาตรการรถเมล์ฟรีภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพเพื่อช่วยเหลือประชาชนนั้นก็ถือว่าเป็นมาตรการที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้ใช้บริการรถเมล์ฟรี ตลอดจนผู้ใช้ชีวิตประจำวันโดยการเดินทางด้วยรถเมล์

4.1.2.1.5 ข้อเสนอแนะจากประสบการณ์การใช้บริการรถเมล์ฟรี ท่านคิดว่ามาตรการดังกล่าวควรมีการปรับปรุง หรือ พัฒนาในเรื่องใดบ้าง

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้มาตรการรถเมล์ฟรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง และพัฒนามาตรการรถเมล์ฟรีในมุมมองที่แตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ควรปรับปรุงมารยาทในการขับขี่ของพนักงานขับรถเมล์ เพราะจากประสบการณ์นั่งรถเมล์ ถ้าในช่วงเวลาที่ไม่มีคนมาใช้บริการมากมักจะขับเร็วและไม่ค่อยจะรับป้ายที่คนร่อน้อย”

(พนักงานขาย, หญิงอายุ 31 ปี)

“ควรจะมีรถเมล์ฟรีในช่วงเวลาเช้าและเย็น ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้มาใช้บริการเยอะ ทุกช่วงวัยตั้งแต่เด็กจนถึงคนชราเพื่อที่จะทำให้มาตรการนี้เป็นประโยชน์ต่อคนทุกกลุ่ม”

(พนักงานธนาคาร, ชายอายุ 36 ปี)

“จัดระบบรถเมล์ดีๆ หน่อย ควรจัดสรรเวลาเดินรถให้ดีๆ ช่วงไหนคนขึ้นเยอะ ช่วงไหนไม่ค่อยมีคน บางที่ช่วงที่ไม่ค่อยมีคนก็มาติดๆ กัน แต่ช่วงที่คนเขาขึ้นกันเยอะๆ นี่มาก็ช้า คนก็แน่นรถ”

(เจ้าหน้าที่วางแผนการผลิต, หญิงอายุ 29 ปี)

“ควรปรับปรุงในเรื่องการขับขี่ของพนักงานขับรถ ควรมีการขับที่นุ่มนวลมากกว่านี้ และคำพูดของพนักงานประจำรถ ควรพูดจากับผู้โดยสารให้ดีกว่านี้”

(เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล, หญิงอายุ 35 ปี)

“ควรเก็บดังก์เถอะแล้วก็พัฒนาระบบใหม่ให้มันมีความปลอดภัย ให้มีความตรงต่อเวลาเพียงพอต่อความต้องการกับประชาชน”

(อาจารย์สอนพิเศษ, ชายอายุ 28 ปี)

“ถ้าอยากให้บริการประชาชนจริง ๆ รถเมล์ทุกคันก็ควรจะมีฟรี ควรทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ขึ้นคันไหนก็ได้ไม่ใช่จำกัดแบบที่เป็นอยู่ หรืออาจแบ่งเบาภาระจากรถเมล์ฟรีโดยให้บริการรถแอร์ โดยคิดค่าโดยสารเพียงครึ่งราคา และลดราคาทั้งรถไฟฟ้าบีทีเอส และรถไฟฟ้าใต้ดิน”

(เจ้าหน้าที่ฟิตเนส, ชายอายุ 34 ปี)

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดอบรมพนักงานขับรถให้มีมารยาทในการขับรถให้มากกว่านี้ เพราะเจอบ่อยมารถเมล์ฟรีที่ขบจอดเลยป้ายบ้าง ไม่รับผู้โดยสารบ้างซึ่งรถเมล์หลาย ๆ สายเป็นแบบนี้ ได้ยินหลายคนพูด แสดงว่ามันไม่ได้เป็นที่ตัวบุคคล เป็นเป็นทั้งองค์กร”

(พนักงานบริษัทเอกชน, ชายอายุ 43 ปี)

“คาดหวังให้ปรับปรุงหรือเปลี่ยนรถเมล์บางคันที่เก่ามาก ๆ เพราะบางทีนั่งไปก็ลั่นกลองจะเสีย กลางทาง และการบริการของทั้งคนขับ และคนเก็บค่าโดยสารเลย ควรรับส่งผู้โดยสารจอดให้ตรงป้าย และขับรถให้มีมารยาทกว่านี้”

(ช่างเสริมสวย, หญิงอายุ 37 ปี)

“ไม่ได้คาดหวังตั้งแต่แรกอยู่แล้วก็เลยไม่รู้ว่าจะอยากให้ปรับปรุงอะไร ก็มีไปนานๆ ละกัน ประชาชนเค้าจะได้รับประโยชน์กันมาก ๆ”

(พนักงานทำความสะอาด, หญิงอายุ 51 ปี)

“บางที่รอรถนานมากอยากให้จัดเวลาให้ดีๆ หน่อย แต่อาจจะเป็นที่รถน้อยแต่คนใช้เยอะ ถ้าเป็นแบบนี้ก็ควรจะเพิ่มรถนะ ตอนนี้นั้นไม่เพียงพอ”

(ช่างเย็บผ้า, หญิงอายุ 40 ปี)

จากผลการสัมภาษณ์ด้านประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากมาตรการรถเมล์ฟรี พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้บริการรถเมล์ฟรี กลุ่มตัวอย่างต่างก็มีข้อเสนอแนะต่างๆที่แตกต่างกัน โดยข้อเสนอแนะดังกล่าวล้วนแต่เป็นประโยชน์ต่อคุณภาพของมาตรการรถเมล์ทั้งสิ้น โดยประเด็นที่มีความสำคัญและน่าสนใจ คือกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่ารถเมล์ฟรีควรมีการพัฒนาระบบต่างๆให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นทั้งระบบการจัดการบุคคลซึ่งได้แก่พนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร ให้มีมารยาทในการขับรถและคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นหลัก รวมถึงมารยาทในการพูดจาของพนักงานเก็บค่าโดยสารและพนักงานขับรถ ตลอดจนการพัฒนาระบบการจัดการรถเมล์ฟรีทั้งระบบ โดยมีการพิจารณาให้รอบคอบและทั่วถึง ในเรื่องของจำนวนของรถเมล์ฟรีที่ให้บริการในแต่ละช่วงเวลาให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนผู้ที่ต้องการใช้บริการ ซึ่งจะทำให้รถเมล์ฟรีมีความเพียงพอ และผู้โดยสารไม่ต้องรอในระยะเวลาที่นานมากจนเกินไป นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่าคุณภาพของตัวรถและตัวเครื่องยนต์ของรถเมล์ฟรีเป็นสิ่งที่สำคัญที่ควรมีการปรับปรุง เนื่องจากรถเมล์ฟรีมีความเก่า และอาจเกิดอาการรถเสียได้ในระหว่างการเดินทาง ซึ่งจะทำให้ประชาชนที่ใช้บริการอยู่ในขณะนั้นได้รับความเดือดร้อน

ประเด็นที่น่าสนใจจากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างคือ ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คำแนะนำว่าหากรัฐบาลต้องการช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริง ควรทำระบบการขนส่งโดยเฉพาะรถโดยสารประจำทางให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบ กล่าวคือหากฟรีก็ควรฟรีทั้งระบบ ประชาชนสามารถใช้บริการรถเมล์ทุกคันไม่ว่าจะเป็นรถเมล์ปรับอากาศหรือไม่ปรับอากาศโดยไม่ต้องเสียค่าใช้บริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมองว่าการที่จำกัดจำนวนรถเมล์ฟรี ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ไม่ทั่วถึง และเป็นการสร้างภาระให้กับรถเมล์ฟรีที่มีอยู่ไม่กี่ร้อยคันเท่านั้น โดยสังเกตได้ว่าในช่วงเวลาเร่งด่วน ซึ่งได้แก่ช่วงเวลาเช้ามืดถึงเช้าเวลางาน และช่วงเวลาเย็นหลังเลิกงานรถเมล์ฟรีจะมีผู้ให้บริการอย่างหนาแน่น อีกข้อเสนอแนะหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะ คือ การแบ่งเบาภาระจากรถเมล์ฟรี โดยให้บริการรถเมล์ปรับอากาศมีการเรียกเก็บค่าโดยสารเพียงครึ่งราคา และลดราคาทั้งรถไฟฟ้าบีทีเอส และรถไฟฟ้าใต้ดิน เพื่อเป็นการถ่วงโอนจำนวนผู้ใช้บริการให้มีความใกล้เคียงกันในระบบการเดินทางรถโดยสารสาธารณะทุกระบบ

4.1.3 ทศนคติต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพ ด้านสาธารณูปโภคและพลังงาน

4.1.3.1 มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี

4.1.3.1.1 ทศนคติของท่านต่อมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีเป็นอย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้

มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีในมุมมองที่แตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ดีมากเลยจะได้ช่วยประหยัดเงินค่าไฟ แต่บางทีก็ดูเหมือนเป็นดาบ 2 คม บางบ้านก็อาจประหยัดขึ้น แต่บางบ้านอาจใช้ไฟเยอะขึ้น”

(พ่อค้าขายกาแฟโบราณ , ชายอายุ 52 ปี)

“มันก็เป็นมาตรการที่ออกมาช่วยเหลือค่าใช้จ่ายของประชาชน แต่มันก็มีข้อจำกัด เคยได้ใช้ไฟฟรี บางทีก็ได้แบบที่รัฐเขาออกให้ครั้งหนึ่ง แต่ตอนนี้ไม่เคยได้แล้ว 50 หน่วยมันน้อย”

(แม่ค้าขายส้มตำ , หญิงอายุ 40 ปี)

“มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี มันเป็นมาตรการที่เราจะได้รับประโยชน์ภายใต้เงื่อนไขที่เขากำหนดไว้ มันเป็นนโยบายที่นำภาษีของคนส่วนใหญ่ไปช่วยคนจน หรือพวกที่มีรายได้น้อย ซึ่งในความเป็นจริงแล้วเขาก็ใช้ไฟกันไม่ได้เยอะ แล้วก็ต่ำกว่าเกณฑ์ที่รัฐบาลกำหนดไว้อยู่แล้ว ซึ่งคนที่ใช้ไฟน้อยขนาดนั้นก็บอกได้ถึงลักษณะของครอบครัว หรือรายได้ที่ไม่ได้เยอะอยู่แล้ว ดังนั้นค่าไฟมันก็ได้แพงมาก ซึ่งคิดว่าพวกเขารับไหว”

(พนักงานบริษัทเอกชน , ชายอายุ 38 ปี)

“ค่าไฟฟรีมีประโยชน์มากสำหรับบ้านหลังเล็ก หรือว่ามีคนอยู่น้อยๆ เพราะปริมาณการใช้ไฟไม่น่าจะเยอะ ตัดภาระค่าใช้จ่ายไปหนึ่งอย่าง”

(รับจ้างรีดผ้า , หญิงอายุ 35 ปี)

“มาตรการค่าไฟฟ้าฟรีเหมาะสำหรับคนบางกลุ่ม แต่ว่าค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้าถือเป็นค่าใช้จ่ายหลักในทุกครอบครัว”

(นักศึกษาปริญญาโท , ชายอายุ 25 ปี)

“เป็นมาตรการที่ดีมาก เป็นประโยชน์มากเหมาะมากๆ สำหรับคนรายได้น้อย”

(ช่างพิมพ์ , ชายอายุ 42 ปี)

“มีนโยบายดีๆ แบบนี้ออกมาก็ดี ทำให้ช่วยเหลือประชาชนได้เยอะ เพราะว่าเดี๋ยวนี้ค่าใช้จ่ายมันก็สูง อะไรต่อมิอะไรก็แพงไปหมด”

(รับจ้างขายเสื้อผ้า , หญิงอายุ 25 ปี)

“ถูกใจมากมาตรการนี้ นี่เพราะได้ใช้ไฟฟรีอยู่บ่อยๆ แต่ที่จริงตอนที่จ่ายค่าไฟเองก็เสียอยู่ไม่เท่าไร เพราะก็ไม่ได้ใช้ไฟเยอะ เข้าไปทำงานกว่าจะกลับก็เย็นๆ ค่าๆ ใช้ไฟก็แค่ดูทีวี กับเปิดพัดลมแค่นั้น ชอบมากมันประหยัด”

(ค้าขายของชำ , หญิงอายุ 50 ปี)

ผลจากการสัมภาษณ์ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี ซึ่งถือเป็นหนึ่งในใช้มาตรการที่สำคัญของภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่

หลากหลายต่อมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี ซึ่งความคิดเห็นหรือทัศนคติส่วนใหญ่ที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อมาตรการดังกล่าวแล้วแต่เป็นทัศนคติเชิงบวกแทบทั้งสิ้น

จากข้อมูลตัวอย่างตามบทสัมภาษณ์หรือการบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีเป็นหนึ่งในมาตรการภายนโยบายลดภาระค่าครองชีพที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน โดยเฉพาะครอบครัวที่มีขนาดเล็ก มีสมาชิกในครอบครัวจำนวนไม่มาก และมีเครื่องใช้ไฟฟ้าน้อยชิ้นภายในบ้าน ซึ่งมีการใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่มากนัก ให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องของค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนลงได้ แต่ในทัศนคติเชิงบวกของกลุ่มตัวอย่างนั้น ก็ยังมีความคิดเห็นในเชิงติดติงหรือข้อแนะนำเกี่ยวกับมาตรการดังกล่าวเช่นเดียวกัน โดยกลุ่มตัวอย่างมองว่าถึงแม้ว่ามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีจะเป็นประโยชน์ และช่วยให้ประชาชนประหยัดค่าใช้จ่ายได้นั้น แต่เงื่อนไขของนโยบายดังกล่าวทำให้ค่อนข้างเข้าถึงนโยบายได้ยากเนื่องจากขอบเขตที่จำกัด ทำให้ผู้ใช้ประโยชน์จากมาตรการที่แท้จริงมีอยู่จำนวนน้อย และจำกัดอยู่เพียงเฉพาะประชาชนเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น

และจากการบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างทำให้พบประเด็นที่น่าสนใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี คือกลุ่มตัวอย่างบางรายมีความคิดเห็นว่ามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีเปรียบเสมือนดาบ 2 คม คือสามารถส่งผลกระทบได้ 2 ทาง ทางแรกคือการที่รัฐบาลออกมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี จะทำให้หลายๆครอบครัวหันมาช่วยกันใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ได้รับความช่วยเหลือนโยบายของรัฐบาล แต่ในทางกลับกันซึ่งเป็นผลในทางที่ 2 ก็คือ มาตรการค่าไฟฟ้าฟรีนั้นจะส่งผลให้แต่ละบ้านเรือนที่มีการใช้ไฟฟ้าในปริมาณที่น้อยอยู่แล้ว มีการใช้ไฟฟ้าที่ฟุ่มเฟือยเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากทราบว่าตนเองจะไม่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้าเนื่องจากส่วนใหญ่ปริมาณการใช้ไฟฟ้าอยู่ในเกณฑ์ที่รัฐบาลกำหนดอยู่แล้ว ซึ่งถือว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการสนับสนุนให้ประชาชนเกิดพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีมุมมองและความคิดเห็นอีกประเด็นที่น่าสนใจ คือมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีเป็นที่ทราบกันดีอยู่ว่าผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือนั้นคือครอบครัวขนาดเล็ก ทำให้มาตรการดังกล่าวเป็นเพียงมาตรการที่นำภาษีของคนส่วนใหญ่ไปช่วยคนจน หรือพวกที่มีรายได้น้อย ซึ่งในความเป็นจริงแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการใช้ไฟฟ้าของประชาชนในกลุ่มดังกล่าวไม่ได้มีการใช้ไฟฟ้าในปริมาณที่มาก และน่าจะสามารถรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในเรื่องนี้ได้โดยไม่ได้รับผลกระทบมากนัก ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงมีความคิดเห็นว่ารัฐบาลนำเงินภาษีของคนส่วนใหญ่ไปเพื่อให้เกิดประโยชน์ในภาพรวมดีกว่าการช่วยเหลือประชาชนเพียงบางกลุ่ม

4.1.3.1.2 ความคาดหวังของท่านต่อมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีเป็นอย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้

มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีในมุมมองที่แตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“อยากให้รัฐบาลช่วยเหลืออย่างนี้ไปนานๆ อยากให้เขาให้ฟรีไปเรื่อยๆเลย”

(ค้าขายของชำ , หญิงอายุ 50 ปี)

“คาดหวังว่ามาตรการที่รัฐบาลออกมาจะให้ความช่วยเหลือประชาชนทั่วถึงในทุกๆกลุ่มมากกว่านี้ เพราะบ้านที่เขายู่กันเยอะๆ การใช้ไฟมันก็เยอะ แต่เขาก็อาจจะประหยัดกันอยู่แล้ว แต่ด้วยความที่มีคนใช้หลายคน การใช้ไฟฟ้ามันก็สูง โอกาสจะได้ใช้ฟรีก็แทบจะไม่มีเลย”

(พนักงานบริษัทเอกชน , ชายอายุ 38 ปี)

“ไม่ได้คาดหวังอะไร ขอให้รัฐบาลให้ใช้ฟรีไปนานๆก็พอ”

(รับจ้างรีดผ้า , หญิงอายุ 35 ปี)

“อยากให้ทุกบ้านได้ประโยชน์จากค่าไฟฟ้าฟรีเหมือนกัน ไม่ใช่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เพราะแต่ละครอบครัวก็มีภาระค่าใช้จ่ายต่างกัน ไม่ใช่ว่าครอบครัวที่มีคนเยอะ หรือบ้านหลังใหญ่จะไม่ต้องการความช่วยเหลือ”

(นักศึกษาปริญญาโท , ชายอายุ 25 ปี)

“หวังว่าคนที่เขาดูแลมาตรการนี้เขาจะพิจารณาทุกเกณฑ์ ข้อจำกัดต่างๆใหม่ ให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากค่าไฟฟ้าฟรีได้มากขึ้น เพราะตอนนี้ข้อจำกัดมันเยอะขึ้น คนที่ได้ใช้ฟรีก็ลดลง แต่ครองครองชีพมันก็สูงขึ้น คนมีภาระค่าใช้จ่ายเยอะขึ้น ก็อยากให้รัฐบาลช่วยประชาชนให้มากขึ้น”

(แม่ค้าขายส้มตำ , หญิงอายุ 40 ปี)

“ถ้ามีออกค่าไฟให้ครั้งหนึ่งเหมือนแต่ก่อนจะดีมาก เดี่ยวนี้ทั้งเลิกใช้ครั้งหนึ่ง แล้วก็ลดการใช้ไฟด้วย ลดไปลดมาต่อไปก็คงไม่ให้ใช้ อยากให้ใช้เกณฑ์แบบแต่ก่อน”

(ช่างซ่อมรถยนต์ , ชายอายุ 38 ปี)

“ก็ขอให้เขาให้ฟรีแบบนี้ไปนานๆแล้วกัน ตลอดไปได้เลยยิ่งดี เพราะตอนนี้มันก็ลดภาระค่าใช้จ่ายตรงนี้ไปได้ แต่ถ้าเขาเลิกช่วยภาระมันก็เพิ่มขึ้น”

(ช่างพิมพ์ , ชายอายุ 42 ปี)

“หวังว่ามาตรการนี้นั้นจะเป็นประโยชน์กับคนที่เดือดร้อนจริงๆ เพราะบางทีคนที่เขาไม่ได้มีปัญหาเรื่องเงินทองเขาก็ได้ใช้ฟรี ทั้งๆที่เขาก็จ่ายค่าไฟได้สบายอยู่แล้ว”

(พ่อค้าขายกาแฟโบราณ , ชายอายุ 52 ปี)

จากผลการสัมภาษณ์ด้านความคาดหวังที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คนล้วนแล้วแต่มีความคาดหวังต่อมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี โดยความคาดหวังของแต่ละคนก็มีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่าการที่รัฐบาลมีการออกมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีมาเพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์นั้นเป็นสิ่งที่ดี และทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์อยู่แล้ว และสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและต้องการคือกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังที่จะให้

รัฐบาลรักษามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีนี้ให้มีการใช้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่ประชาชนจะได้รับความช่วยเหลือไปเรื่อยๆ ซึ่งนอกจากการที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังที่จะให้มาตรการค่าไฟฟ้าฟรีนั้นเป็นมาตรการที่ต่อเนื่องไปอย่างไม่สิ้นสุดแล้วนั้น อีกความคาดหวังหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีนั้นก็คืองroupตัวอย่างมีความคาดหวังว่า รัฐบาลจะมีการพิจารณาเกณฑ์การให้ใช้ค่าไฟฟ้าฟรีเพื่อให้มีความเหมาะสม และเพื่อให้มาตรการสามารถช่วยเหลือประชาชนให้มากยิ่งขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างบางส่วนมีความคิดเห็นว่าการออกเงื่อนไขที่รัฐบาลจะออกค่าไฟฟ้าให้คนละครึ่งกับภาคครัวเรือน ซึ่งแต่ก่อนเคยมีเงื่อนไขดังกล่าวแต่เงื่อนไขดังกล่าวได้ถูกยกเลิกไปแล้วในปัจจุบันนั้นกลุ่มตัวอย่างคิดว่าเงื่อนไขดังกล่าวเป็นเงื่อนไขที่ดี และทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีมากกว่าเงื่อนไขในปัจจุบันดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงมีความคาดหวังว่ารัฐบาลจะมีการพิจารณาและนำเงื่อนไขดังกล่าวกลับมาใช้อีกครั้ง หรือมีการปรับปรุงแก้ไขเงื่อนไขในปัจจุบันให้มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความคาดหวังว่าในอนาคตประชาชนในทุกๆกลุ่มจะได้รับประโยชน์จากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีไม่ใช่ผลประโยชน์จากมาตรการตกอยู่กับประชาชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งดังเช่นในปัจจุบัน

สำหรับประเด็นที่น่าสนใจจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในเรื่องความคาดหวังจากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่ามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีนั้นจะเป็นประโยชน์กับคนที่เดือดร้อนจริง โดยกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลของความคาดหวังดังกล่าวว่า ปัจจุบันการละเว้นค่าไฟฟ้าฟรีของรัฐบาลนั้นจะใช้เกณฑ์การใช้ไฟฟ้าของแต่ละบ้านหรือแต่ละครัวเรือนว่ามีการใช้ไฟฟ้าเกินจากที่กำหนดไว้หรือไม่ แต่ไม่ได้มีการตรวจสอบถึงรายได้หรือภาระค่าใช้จ่ายของแต่ละบ้านต้องแบกรับ จึงทำให้มาตรการดังกล่าวไม่ได้เกิดประโยชน์กับผู้เดือดร้อนอย่างแท้จริง และในขณะที่เดียวกันผู้ที่เดือดร้อนในเรื่องของค่าใช้จ่ายด้านค่าไฟฟ้าก็อาจจะตกหล่นและไม่ได้รับความช่วยเหลือ

4.1.3.1.3 มาตรการค่าไฟฟ้าฟรีก่อให้เกิดประโยชน์หรือผลกระทบต่อท่านและครัวเรือนอย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างและครอบครัวได้รับผลกระทบต่างๆจากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีพิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ไม่ส่งผลอะไรเลย ไม่ได้ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่าย หรือประหยัดค่าไฟอะไรทั้งนั้น คือที่ผ่านมาได้ใช้ไฟฟรีแบบนี้ครบครั้งได้เลย คือทั้งห้องใช้เฉยๆ เพราะถ้าเอาตามการใช้ชีวิตจริงๆมันก็เป็นไปไม่ได้แล้วที่จะได้ใช้ฟรี”

(นักศึกษาปริญญาโท ,ชายอายุ 25 ปี)

“ผลกระทบทางลบไม่มี แต่ถ้าทางบวกก็คือประหยัดค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนได้แน่นอน”

(สาวโรงงาน , หญิงอายุ 27 ปี)

“ทำให้ประหยัดเงิน เพราะไม่ต้องจ่ายเงินเอง”

(ค้าขายของชำ , หญิงอายุ 50 ปี)

“ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย”

(รับจ้างขายเสื้อผ้า , หญิงอายุ 25 ปี)

“ไม่ส่งผลกระทบ เพราะ นานๆจะได้ใช้ไฟฟรีกับเขาสักที ต้องแบบเดือนทั้งเดือนแทบจะไม่ได้อยู่บ้าน ไม่ได้ใช้ไฟฟ้า ดังนั้นมาตรการนี้ก็ได้ช่วยอะไรอยู่แล้ว ปกติก็รับผิดชอบค่าไฟเอง”

(พนักงานบริษัทเอกชน , ชายอายุ 38 ปี)

“ส่งผลให้คนในครอบครัวใช้ไฟเยอะขึ้นก็เดิม เพราะคิดว่าไม่ต้องจ่ายเงินเอง จนทำให้หลายๆเดือนต้องเสียค่าไฟเอง ทั้งๆที่ปกติก่อนหน้านี้ก็ใช้ไฟอยู่ในเกณฑ์ที่รัฐจ่ายให้อยู่แล้ว”

(พ่อค้าขายกาแฟโบราณ , ชายอายุ 52 ปี)

จากผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 รายที่เคยใช้ค่าไฟฟ้าฟรีตามมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีในนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลนั้น พบว่ามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีนั้นล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มตัวอย่างแทบทั้งสิ้น ซึ่งผลกระทบโดยตรงจากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีต่อกลุ่มตัวอย่างนั้น ได้แก่ เรื่องของการประหยัดค่าใช้จ่าย เนื่องจากการที่รัฐบาลออกมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีนั้นทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ต้องชำระค่าใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนด้วยตนเอง และรัฐบาลมีหน้าที่ในการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายไฟฟ้าทั้งหมด

นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่มีความคิดเห็นว่ามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีของรัฐบาลนั้นไม่ได้ส่งผลกระทบของกลุ่มตัวอย่างแต่อย่างใด ซึ่งจากการสัมภาษณ์หรือการบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เนื่องากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นแบบดังกล่าวเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับการงดเว้นค่าไฟฟ้า หรือเป็นครัวเรือนที่เคยได้ใช้ไฟฟ้าฟรีจากนโยบายรัฐบาลแต่ไม่ใช่ครัวเรือนที่ได้รับการงดเว้นค่าไฟฟ้าฟรีเป็นประจำ เพียงแต่ได้รับการช่วยเหลือในบางครั้งในช่วงสมาชิกในครอบครัวไม่ได้อยู่บ้าน และไม่ค่อยมีการใช้ไฟฟ้าในเดือนนั้นๆ ซึ่งในความเป็นจริงของการใช้ชีวิตตามปกติในแต่ละเดือนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้ก็จะเป็นผู้ที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนด้วยตนเองอยู่แล้ว ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงมีความคิดเห็นว่ามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีนั้นไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิต หรือค่าใช้จ่ายของตนเองหรือค่าใช้จ่ายในครัวเรือนของเขาแต่อย่างใด

สำหรับประเด็นที่น่าสนใจจากการสัมภาษณ์และการบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องของผลกระทบจากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี นอกจากจะพบว่ามาตรการค่าไฟฟ้าส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีค่าใช้จ่ายที่ลดลง และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากขึ้นแล้วนั้น ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างและสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างบางราย ได้รับผลกระทบจากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี โดยผลกระทบดังกล่าวส่งผลต่อเรื่องของความคิดและพฤติกรรม ซึ่งจากการบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างทำให้ทราบว่า มาตรการค่าไฟฟ้าฟรียังก่อให้เกิดผลกระทบต่อสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่าง

ที่ใช้ไฟเยอะขึ้นก็เดิม เพราะคิดว่าค่าใช้จ่ายในเรื่องของค่าใช้ไฟฟ้าไม่ใช่หน้าที่หรือความรับผิดชอบของตนเองและครอบครัว

4.1.3.1.4 ท่านคิดว่ามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีควรมีการปรับปรุง หรือ พัฒนาในเรื่องใดบ้าง

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพและเพื่อการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง และพัฒนามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีในมุมมองที่แตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ควรมีการตรวจสอบความเดือดร้อนจากภาระการใช้จ่ายค่าไฟฟ้าของประชาชนให้ทั่วถึง มาตรการจะได้สามารถช่วยเหลือประชาชนได้จริงๆ เพราะคิดว่ายังมีประชาชนอีกเยอะที่ได้รับความเดือดร้อนแต่ยังไม่ได้รับความช่วยเหลือ แล้วก็น่าจะมีเยอะอีกเหมือนกันพวกที่ได้รับความช่วยเหลือทั้งๆที่จ่ายค่าใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนของตัวได้”

(พ่อค้าขายกาแฟโบราณ, ชายอายุ 52 ปี)

“ถ้าจะออกมาตราการควรจะให้ประโยชน์แก่คนทุกระดับ ไม่ใช่เป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับใครเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ทั้งๆที่ค่าไฟฟ้าก็เป็นค่าใช้จ่ายหลักในทุกๆครอบครัว ซึ่งรัฐไม่จำเป็นที่จะต้องให้ทุกบ้านได้ใช้ไฟฟรี แต่ควรที่จะคิดหามาตรการที่ทำให้ประชาชนในทุกๆครอบครัวรู้สึกได้รับการช่วยเหลือแบ่งเบาภาระจากรัฐบาล”

(พนักงานบริษัทเอกชน , ชายอายุ 38 ปี)

“รัฐบาลควรมีการรณรงค์ให้ประชาชนในทุกๆครอบครัวหันมาประหยัดการใช้ไฟฟ้า มากกว่าการดำเนินมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี เพราะการใช้ของฟรีจะทำให้ความตระหนักในการประหยัดการใช้ไฟฟ้าของแต่ละครอบครัวลดลง ซึ่งจะเป็นการสร้างนิสัยที่ผิดๆให้กับประชาชน และเป็นการใช้ไฟฟ้าอย่างสิ้นเปลือง และทำให้เงินภาษีจากประชาชนไม่ได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์เท่าที่ควร”

(นักศึกษาปริญญาโท , ชายอายุ 25 ปี)

“ควรจะขยายปริมาณการใช้ไฟฟรีให้เยอะขึ้น แต่ละบ้านจะได้ใช้ไฟฟ้ากันได้เยอะขึ้น ประชาชนก็จะได้รับประโยชน์เยอะขึ้นขึ้น”

(ช่างพิมพ์ , ชายอายุ 42 ปี)

“ควรเอามาตรการค่าไฟฟ้าแบบเดิมมาใช้ ให้มีทั้งออกให้ครั้งหนึ่ง กับแบบออกให้ทั้งหมด เพราะช่วยเหลือประชาชนได้มากกว่า”

(รับจ้างรีดผ้า , หญิงอายุ 35 ปี)

จากผลการสัมภาษณ์และการบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวเรื่องข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขมาตรการดังกล่าวให้มีการพัฒนาที่จะก่อให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้นในอนาคตพบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้บริการค่าไฟฟ้าฟรี มีข้อเสนอแนะต่างๆที่แตกต่างกัน โดนกลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องการดำเนินการมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีตามนโยบายของรัฐบาลนั้น ควรมีการตรวจสอบความเดือดร้อนจากภาระการใช้จ่ายค่าไฟฟ้าของประชาชนให้ทั่วถึง เพื่อให้มาตรการที่ออกมาสามารถช่วยเหลือประชาชนได้อย่างแท้จริง และควรออกมาตรการค้ำึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนโดยส่วนร่วมได้รับประโยชน์ ไม่ใช่เป็นเพียงการเอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ทั้งๆที่ค่าไฟฟ้าก็เป็นค่าใช้จ่ายหลักในทุกๆครอบครัว ซึ่งหมายถึงการที่ประชาชนในทุกระดับจะได้รับประโยชน์จากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี ซึ่งการได้รับประโยชน์ดังกล่าวไม่ได้หมายถึงการได้รับประโยชน์ที่เหมือนหรือเท่าเทียมกัน แต่สามารถลดหลั่นระดับของประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรการตามความเดือดร้อนที่ประชาชนในแต่ละระดับได้รับ ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานในเรื่องของรายได้และค่าใช้จ่ายของประชาชนในแต่ละครัวเรือนจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างได้ให้เหตุผลของการตรวจสอบรายได้และค่าใช้จ่ายในแต่ละครัวเรือนเพื่อให้ประโยชน์จากมาตรการครอบคลุมประชาชนในทุกกลุ่มทุกระดับและเป็นการป้องกันเพื่อไม่ให้เงินภาษีจากประชาชนที่ต้องจ่ายไปนั้นไม่ได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์เท่าที่ควร

โดยกลุ่มตัวอย่างบางรายได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีของรัฐบาลไว้อย่างน่าสนใจ โดยข้อเสนอแนะดังกล่าวมีอยู่ว่ารัฐบาลควรมีการรณรงค์ให้ประชาชนในทุกๆครอบครัวหันมาประหยัดการใช้ไฟฟ้า มากกว่าการดำเนินมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี เนื่องจากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีของรัฐบาลนั้นอาจจะเป็นการสร้างนิสัยที่ผิดๆให้กับประชาชน และเป็นการใช้ไฟฟ้าอย่างสิ้นเปลือง และหากเมื่อถึงวันใดวันหนึ่งที่รัฐบาลไม่สามารถที่จะแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในส่วนของการใช้ไฟฟ้าของประชาชนได้อีกต่อไป ก็จะทำให้ผลเสียดังกล่าวเกิดขึ้นกับประชาชนที่ไม่รู้จักวิธีการปรับตัวให้ถูกต้องและเหมาะสม ดังนั้นรัฐบาลควรใช้วิธีการรณรงค์การประหยัดการใช้ไฟฟ้าอย่างเข้มแข็ง และผลักดันให้การรณรงค์ดังกล่าวเกิดประสิทธิผลที่แท้จริงเพื่อประโยชน์ที่แท้จริงในระยะยาวมากกว่าการออกมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี

4.1.3.2 มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม(LPG)ภาคครัวเรือน

4.1.3.2.1 ความถี่ในการซื้อก๊าซหุงต้มในครอบครัวของท่านเป็นอย่างไร

ตาราง 8 แสดงความถี่ในการซื้อก๊าซหุงต้มในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน

ลำดับ	อาชีพ	ความถี่ในการซื้อก๊าซหุงต้ม
1	เลขานุการ	1 ถึง / 4 เดือน
2	รับราชการครู	1 ถึง / 3 เดือน

ตาราง 8 (ต่อ)

ลำดับ	อาชีพ	ความถี่ในการซื้อก๊าซหุงต้ม
3	พนักงานบริษัทเครื่องปรงรอส	1 ถึง / 3 เดือน
4	พนักงานธนาคาร	1 ถึง / 2-3 เดือน
5	พนักงานบริษัทเอกชน	1 ถึง / 2 เดือน
6	พนักงานคลินิกเสริมความงาม	1 ถึง / 3 เดือน
7	แม่ค้าขายอาหารตามสั่ง	7 ถึง / เดือน
8	แม่ค้าขายอาหารตามสั่ง	8-9 ถึง / เดือน
9	แม่ค้าขายก๋วยเตี๋ยว	6 ถึง / เดือน
10	แม่ค้าขายลูกชิ้นทอด	2 ถึง / เดือน

จากตารางแสดงความถี่การซื้อก๊าซหุงต้ม(LPG)ภาคครัวเรือนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม(LPG)ภาคครัวเรือนซึ่งเป็นหนึ่งในมาตรการภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลนั้นมีความถี่ซื้อก๊าซหุงต้มที่แตกต่างกัน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพทั่วไป เช่น เลขาธุการ ข้าราชการครู และพนักงานบริษัท ที่มีความถี่ในการซื้อก๊าซหุงต้มที่ไม่บ่อยมากนัก กล่าวคือ ก๊าซ 1 ถึง 15 กิโลกรัม กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้สามารถใช้ได้อยู่ในช่วงเวลา 2-4 ซึ่งส่วนต่างของช่วงระยะเวลาดังกล่าวขึ้นอยู่กับความถี่ในการใช้ก๊าซหุงต้มของแต่ละครัวเรือน ซึ่งจากการบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวไม่ได้มีความถี่ในการประกอบอาหารเป็นประจำ

แต่สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพโดยใช้ก๊าซหุงต้มเป็นเครื่องมือหลักในการประกอบอาชีพ ซึ่งได้แก่ ผู้ที่ประกอบอาชีพขายอาหารประเภทต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้มีความถี่ในการซื้อก๊าซหุงต้มที่มากกว่า 1 ถึงต่อเดือน และมีการซื้อก๊าซหุงต้มสูงสุด ถึง 8-9 ถึงต่อเดือน

4.1.3.2.2 ทศนคติของท่านต่อมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนเป็นอย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนในมุมมองที่แตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ส่วนตัวคิดว่า ถ้าพูดถึงมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม คิดว่าสำหรับวิถีชีวิตคนกรุงเทพฯ มาตรการนี้ไม่มีค่อยประโยชน์เท่าไรเพราะด้วยความเร่งรีบ และข้อจำกัดด้านเวลาคิดว่าทำให้คนกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่คงไม่ได้ทำอาหารทางเอง น่าจะซื้อทานกันมากกว่า อันนี้คือเทียบจากตนเอง”

(เลขานุการ , หญิงอายุ 43 ปี)

“คิดว่ามาตรการที่รัฐบาลพยายามชะลอราคาก๊าซหุงต้มอยู่เป็นการสร้างนิสัยที่ไม่รู้จักวิธีการวางแผนที่ดีให้กับประชาชนมากกว่า อีกอย่างหนึ่งก็คือไม่ควรปรับราคาก๊าซหุงต้มขึ้นอยู่แล้วเพราะก๊าซส่วนใหญ่เราก็ผลิตเองได้ภายในประเทศ”

(พนักงานบริษัทเครื่องปรุงรส , ชายอายุ 57 ปี)

“มาตรการปรับราคาก๊าซหุงต้มเป็นประโยชน์มากต่อครอบครัวที่มีสมาชิกในบ้านเยอะและมีการประกอบอาหารทุกวันซึ่งจะช่วยให้การลดค่าใช้จ่ายส่วนนี้ลงได้”

(พนักงานบริษัทเอกชน , หญิงอายุ 37 ปี)

“มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม ชื่อก็บอกอยู่แล้วชะลอมันไม่ได้เป็นการผูกขาดถาวร ทำให้ราคามันคงที่อยู่แค่ช่วงเดียว ซึ่งก็หมายความว่าเดี๋ยวราคามันก็ขึ้นอีก มันไม่ได้สร้างการพัฒนา หรือสร้างนิสัยการจัดการหรือว่าการประยุกต์ให้กับประชาชน”

(พนักงานธนาคาร , หญิงอายุ 30 ปี)

“ชนชั้นที่ใช้ก๊าซหุงต้มมากที่สุดก็คือ ภาคครัวเรือน คนส่วนใหญ่ที่ใช้ก๊าซหุงต้มก็คือบ้านทั่วไป ซึ่งการใช้ก๊าซถึงหนึ่ง โดยที่ไม่ได้ประกอบอาชีพขายอาหารที่ต้องใช้ก๊าซหุงต้มจำนวนมาก ประชาชนก็น่าจะพอรับมือกับราคาก๊าซหุงต้มได้ เพราะจริงๆ แล้วการผลิตก๊าซแอลพีจีประเทศไทยก็ผลิตได้เองเป็นจำนวนมาก และมีการนำเข้าจากต่างประเทศเพียงเล็กน้อย หรือประมาณเพียง 20 กว่าเปอร์เซ็นต์ แต่กลับใช้ราคาก๊าซที่ใช้ภายในประเทศเป็นราคาก๊าซที่นำเข้าทั้งหมดซึ่งคิดว่ารัฐบาลทำไม่ถูก”

(รับราชการครู , ชายอายุ 49 ปี)

“ก็ดีที่รัฐช่วยเหลือค่าก๊าซ ตอนนี้น้ำมันก็ถือว่าไม่ได้แพงมาก เราซื้อเดือนหนึ่งหลายถัง ชื่อกับร้านประจำก็ได้ราคาอีกราคาหนึ่งที่ถูกว่าที่ตามบ้านเขาซื้อใช้กัน 10-20 แต่ได้ข่าวว่าจะขึ้น ถ้าขึ้นก็เดือดร้อนเลย เพราะค่าใช้จ่ายเยอะแยะของที่เราขายก็ไม่ได้ขึ้นราคา แล่ราคาก๊าซเท่านั้นบางวันยังมองไม่เห็นกำไร”

(ขายอาหารตามสั่ง , หญิงอายุ 45 ปี)

“นโยบายเขาก็ช่วยเหลือประชาชน เพราะก๊าซมันจำเป็นใช้กันทุกบ้าน ยิ่งพวกที่ทำกับข้าวขาย หรืออย่างทอดลูกชิ้นขายเนี่ยได้รับประโยชน์ตรงๆ เพราะเราใช้ก๊าซเยอะกว่าตามบ้านที่เขาทำกินกันแค่วันละ 3 มื้อ จริงๆ บางบ้านไม่ครบ 3 มื้อด้วยซ้ำ อันนี้ทั้งใช้ทำกับข้าวที่บ้านด้วย ทอดลูกชิ้นขายด้วย เดือนหนึ่งค่าแก๊สอย่างเดียวก็ตกเกือบ 1000 บาท ยิ่งเขาให้ใช้ราคานี้นานเท่าไรมัน

ก็ยิ่งดี”

(ชายลูกชิ้นทอด , หญิงอายุ 29 ปี)

“คนชอบบ่นว่ากับข้าวขึ้นราคา ร้านค้าขายแพง แต่ลืมมองไปว่า ผักก็แพง ปลาก็แพง แล้วจะให้กับข้าวมันลูกได้ยังไง รัฐเขาช่วยตรึงราคาไว้มันก็ดี แต่ถ้าวันไหนปล่อยให้ลอยตัวขึ้นมาร้านขายข้าวก็ลำบาก กำไรก็ลด ขึ้นราคาก็โดนลูกค้าบ่น แต่ถ้ามันจำเป็นยังไงมันก็ต้องขึ้นไม่ขึ้นก็อยู่ไม่ได้”

(แม่ค้าขายอาหารตามสั่ง , หญิงอายุ 36 ปี)

ผลจากการสัมภาษณ์ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม (LPG) ภาคครัวเรือน ซึ่งถือเป็นหนึ่งในใช้มาตรการที่สำคัญของภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่หลากหลายต่อมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มประกอบไปด้วยทัศนคติทั้งเชิงบวก และเชิงลบ

สำหรับทัศนคติเชิงบวก พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มเป็นมาตรการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน และช่วยให้สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในเรื่องดังกล่าวลงไปได้ เนื่องจากทุกครัวเรือนจะต้องมีการประกอบอาหารเพื่อการบริโภค และเป็นประโยชน์อย่างมากต่อครอบครัวที่มีสมาชิกในบ้านเยอะและมีการประกอบอาหารทุกวันซึ่งจะช่วยให้การลดค่าใช้จ่ายส่วนนี้ลงได้ ดังนั้นการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มก็จึงถือเป็นตัวช่วยที่ดีตัวหนึ่งที่ช่วยชะลอการรับภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการที่ก๊าซหุงต้มจะมีการปรับราคาเพิ่มขึ้น ซึ่งมาตรการดังกล่าวเป็นที่พอใจของประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพโดยใช้ก๊าซหุงต้มโดยมีความคิดเห็นว่ายี่รัฐบาลดำเนินมาตรการดังกล่าวได้นานเท่าไรยิ่งส่งผลดีต่อการประกอบอาชีพรวมถึงการใช้ชีวิตของพวกเขา

สำหรับทัศนคติเชิงลบ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ภาคครัวเรือน คือกลุ่มคนส่วนใหญ่ที่ใช้ก๊าซหุงต้ม ซึ่งหากไม่ได้ใช้ก๊าซหุงต้มเพื่อการประกอบอาชีพประชาชนก็น่าจะพอรับมือกับราคาก๊าซหุงต้มได้ โดยให้เหตุผลโดยการอ้างอิงการผลิตก๊าซแอลพีจีประเทศไทย และการนำเข้าก๊าซแอลพีจีจากต่างประเทศเพียงเล็กน้อย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีมุมมองว่าในความเป็นจริงแล้วมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มไม่จำเป็นต้องมีหากรัฐบาลมีแยกราคาก๊าซหุงต้มที่ผลิตได้ภายในประเทศไทยซึ่งมีอยู่จำนวนมาก ออกจากราคาก๊าซหุงต้มที่นำเข้าจากต่างประเทศซึ่งเป็นเพียงส่วนน้อย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมองว่าหากรัฐบาลมีการจำแนกแยกแยะราคาก๊าซตามที่มาและต้นทุนที่เหมาะสมราคาก๊าซหุงต้มก็ไม่มีเหตุผลที่ต้องจะมีการปรับราคาให้เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งหมายความว่ามาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มก็ไม่ใช่วิธีจำเป็น

ประเด็นที่น่าสนใจจากการให้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในเรื่องของทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม คือ จากการคำบอกเล่าหรือบทสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่ามาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มจากช็อกก็บ่งบอกถึงความ

ไม่แน่นอนเนื่องจากการเป็นภาระชดเชย ไม่ใช่มาตรการที่ถาวร ซึ่งก็หมายความว่าเดี๋ยวราคาก๊าซหุงต้มจะมีการเปลี่ยนแปลงโดยมีแนวโน้มที่จะมีการปรับสูงขึ้น ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงมีความเห็นว่ามาตรการชดเชยการปรับราคาก๊าซหุงต้มไม่ได้ก่อให้เกิดกับประชาชน เนื่องจากมาตรการดังกล่าวจะไม่ได้สร้างการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น หรือแก้ไขราคาก๊าซหุงต้มที่แท้จริงแล้ว ยังเป็นการสร้างภาระในระยะยาวให้กับประชาชนเนื่องจากต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของราคาก๊าซหุงต้มในช่วงที่รัฐบาลมีมาตรการชดเชยการปรับราคาในอนาคต และเป็นการสร้างนิสัยที่ไม่รู้จักวิธีการจัดการหรือว่าการประยุกต์ใช้ และการแก้ปัญหาให้กับประชาชน

4.1.3.2.3 ท่านมีความคาดหวังต่อมาตรการชดเชยการปรับราคาก๊าซหุงต้ม (LPG) ภาคครัวเรือนอย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มิถุนีมีลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้มาตรการชดเชยการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อมาตรการชดเชยการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนในมุมมองที่แตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ในการชดเชยการปรับราคาน้ำมันเหมือนเป็นการยืดระยะเวลาในการขึ้นราคาก๊าซ กลัวว่าจะส่งผลต่ออนาคตที่จะมีการปรับขึ้นราคาที่จะมีการปรับราคาที่สูงเกินไป ถ้าในอนาคตมีการปรับราคาก็หวังว่าจะไม่ปรับขึ้นราคาที่สูงเกินไป”

(พนักงานบริษัทเอกชน , หญิงอายุ 37 ปี)

“ความคาดหวังก็คือว่าอย่าให้ความหวังกันเลยถ้าจะปรับก็ควรที่จะปรับไปเลย เพราะวันหนึ่งราคาก๊าซก็ต้องปรับอยู่ดี ดังนั้นก็ไม่ต้องยืดเวลาไปเรื่อยๆ”

(พนักงานบริษัทเครื่องปรุงรส , ชายอายุ 57 ปี)

“คาดหวังว่าถ้าจะขึ้นราคาก็ควรจะขึ้นในอัตราที่ไม่สูงนัก แต่ไม่อยากจะขึ้น ข้าวของอะไรก็แพง ผักก็แพงค่าน้ำมันเมื่อก่อนก็โลละ 50 บาท เดี่ยวขึ้นมาเป็น 120 บาท แต่เรายังต้องซื้ออยู่ ถ้าไรหายไปจากเมื่อก่อน 300-400 บาท อยากให้ก๊าซไม่ขึ้นราคา แล้วก็อยากให้ราคาของต่างๆมันถูกลง”

(แม่ค้าขายอาหารตามสั่ง , หญิงอายุ 36 ปี)

“หวังว่ารัฐบาลจะตรึงราคานี้ไว้ให้ได้นานที่สุด”

(พ่อค้าขายก๋วยเตี๋ยว , ชายอายุ 52 ปี)

“ก๊าซหุงต้มที่ใช้อยู่ที่จริงมันก็ราคานี้มานาน ถ้าในอนาคตมันจะต้องขึ้นราคาก็หวังว่ารัฐบาลเขาจะคิดถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก”

(แม่ค้าขายอาหารตามสั่ง , หญิงอายุ 45 ปี)

“หวังว่าราคาก๊าซมันจะมีโอกาสลดลง แต่อย่าขึ้นเลย เดี่ยวข้าวของจะแพงกว่าที่เป็นอยู่ ค่าอาหารจะแพงไปกันใหญ่ ตอนนี้กับข้าวถุงหนึ่งก็ปาไป 30 บาทแล้ว”

(พนักงานคลินิกเสริมความงาม , หญิงอายุ 30 ปี)

จากผลการสัมภาษณ์ด้านความคาดหวังที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม(LPG) ภาคครัวเรือน พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน ล้วนแล้วแต่มีความคาดหวังต่อมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม โดยจุดรวมของความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างคือความคาดหวังว่าการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มนั้นจะสามารถตรึงราคาก๊าซหุงต้มให้คงที่อยู่ในราคาเดิมให้ได้นานที่สุดเท่าที่รัฐบาลจะทำได้ และมีความคาดหวังว่าหากต้องมีการปรับราคาขึ้นจะไม่มีมีการปรับราคาที่สูงขึ้นเกินไปในอนาคต โดยกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลของความคาดหวังที่ไม่ต้องการให้ก๊าซหุงต้มมีการปรับขึ้นราคาเนื่องจาก มีความกังวลว่าราคาก๊าซที่สูงขึ้นจะส่งผลต่อข้าวของที่มีราคามากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะราคาอาหารปรุงสำเร็จต่างๆ และประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังเป็นอย่างยิ่งมากที่สุดก็คือหากรัฐบาลจะมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนในอนาคต กลุ่มตัวอย่างมีความหวังว่ารัฐบาลจะพิจารณาถึงข้อดีข้อเสียของการปรับเปลี่ยนมาตรการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์และความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก

ซึ่งในขณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังจะให้มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนสามารถที่จะดำเนินการต่อไปให้นานที่สุดเท่าที่รัฐบาลจะสามารถทำได้ หรือคาดหวังว่าหากรัฐบาลมีความจำเป็นต้องปรับราคาก๊าซให้สูงขึ้นจะมีการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนในราคาที่สูงขึ้นไม่มากนัก นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างบางรายมีความคาดหวังว่ารัฐบาลควรมีมาตรการหรือมีการผลักดันให้ก๊าซหุงต้มมีราคาที่ลดลง เนื่องจากเมื่อพิจารณาถึงแหล่งที่มาของก๊าซแอลพีจี และต้นทุนกลุ่มตัวอย่างจึงมีความคิดว่าจะมีแนวทางที่ทำให้ราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนมีความเป็นไปได้ที่จะลดต่ำลง นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความคาดหวังว่ารัฐบาลไม่ควรจะดำเนินการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มอีกต่อไป เนื่องจากจะส่งผลให้ประชาชนไม่รู้จึกที่จะแก้ปัญหาหรือช่วยเหลือตนเองในสถานการณ์มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มถูกยกเลิก

4.1.3.2.4 ท่านและครอบครัวมีวิธีการประหยัดการใช้ก๊าซหุงต้มอย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างและครอบครัวมีวิธีการต่างๆในการประหยัดการใช้ก๊าซหุงต้ม พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ซื้ออาหารจากนอกบ้านมากินหรือไม่ก็ออกไปกินอาหารนอกบ้าน”

(พนักงานบริษัทเครื่องปรุงรส , ชายอายุ 57 ปี)

“ไม่ได้มีวิธีประหยัดเป็นพิเศษ เพราะวันๆหนึ่งใช้ก๊าซเยอะ เวลาทำอาหารก็อยากจะทำให้เร็วๆ ไม่อยากให้ลูกค้านาน อย่างพวกน้ำซุ๊ปอะไรพวกนี้ก็ต้องอุ่นให้ร้อนตลอดเวลาถึงจะอร่อย”

(แม่ค้าขายอาหารตามสั่ง, หญิงอายุ 36 ปี)

“วิธีประหยัดจริงๆคงไม่มี คิดว่าเป็นผลทางอ้อมมากกว่า เพราะที่บ้านไม่ค่อยทำกับข้าวกินกัน ชอบซื้อจากข้างนอกเข้ามามากกว่า เพราะมันสะดวก ไม่ต้องเสียเวลาทำอาหาร”

(พนักงานบริษัทเอกชน , หญิงอายุ 37 ปี)

“ซื้ออาหารถุงกิน ประหยัดดี กินคนเดียว กับข้าวสัก 2 อย่าง ข้าวถุงหนึ่ง สะดวกกว่าด้วย”

(พนักงานคลินิกเสริมความงาม , หญิงอายุ 30 ปี)

“พยายามประหยัดที่สุดเท่าที่จะทำได้ ก็ไม่เปิดก๊าซทิ้งไว้ เลือกหม้อ เลือกภาชนะที่มีขนาดเหมาะสม แล้วถ้าจะทำกับข้าว หรือว่าอุ่นกับข้าวก็จะทำพร้อมๆกันไปที่เดียวจะได้ไม่ต้องเปิดก๊าซบ่อย”

(รับราชการครู , ชายอายุ 49 ปี)

“ไม่มี เพราะที่บ้านไม่ค่อยทำอาหาร ก๊าซถังหนึ่งก็ใช้ตั้งหลายเดือน”

(เลขานุการ , หญิงอายุ 43 ปี)

“ใช้ก๊าซให้น้อย เวลาทำกับข้าว ก็เตรียมพวกส่วนประกอบต่างๆ แล้วก็เครื่องปรุง ให้พร้อมก่อน แล้วค่อยเปิดก๊าซ จะไม่เปิดก๊าซทิ้งไว้”

(พนักงานธนาคาร , หญิงอายุ 30 ปี)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 ราย ถึงวิธีการใช้ก๊าซหุงต้มอย่างประหยัด พบว่าวิธีการประหยัดก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ การซื้ออาหารปรุงสำเร็จเพื่อรับประทาน รวมทั้งการออกไปรับประทานอาหารนอกบ้าน นอกจากนี้คำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ได้มีวิธีการใช้ก๊าซหุงต้มอย่างประหยัดอย่างจริงจัง โดยมองว่าโดยปกติค่าใช้จ่ายเรื่องก๊าซหุงต้มไม่ได้ส่งผลกระทบต่อตนเองและครอบครัวมากนัก เนื่องจากตนเองและครอบครัวไม่ค่อยได้ประกอบอาหารทำให้อายุของถังหนึ่งถึงสามารถใช้ไปได้เป็นระยะเวลาหลายเดือน และในขณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้มีความเคร่งครัดหรือวิธีการปฏิบัติตนต่อการใช้ก๊าซหุงต้มอย่างประหยัด นอกจากนี้มีกลุ่มตัวอย่างบางรายที่พยายามใช้ก๊าซอย่างประหยัด ด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อที่จะช่วยให้การใช้ก๊าซหุงต้มในการประกอบอาหารในแต่ละครั้งประหยัดที่สุด

และจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบอาชีพค้าขายอาหารต่างๆที่จำเป็นต้องใช้ก๊าซหุงต้มในปริมาณมากๆในแต่ละวัน พบว่าความเร่งรีบของการประกอบอาหารเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และบริการที่เป็นที่พึงพอใจต่อลูกค้า ก็ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ได้มีความคำนึงถึงการประหยัดก๊าซหุงต้มขณะประกอบอาหาร

4.1.3.2.5 มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มก่อให้เกิดประโยชน์หรือส่งผลกระทบต่อท่านและครอบครัวอย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้

มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม พบว่ามาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายของท่านและครอบครัวในลักษณะต่างๆ พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ไม่ส่งผลกระทบ เพราะครอบครัวไม่ค่อยได้ประกอบอาหารทานเองอยู่แล้ว”

(เลขานุการ , หญิงอายุ 43 ปี)

“ส่งผล เพราะถ้ามองในระยะยาวถ้าต่อไปไม่มีการตรึงราคาก๊าซเอาไว้ มันก็ทำให้ราคาก๊าซมันสูงขึ้น ซึ่งเมื่อถึงตอนนั้นมันก็ต้องกระทบกับค่าใช้จ่ายแน่นอน เพราะต่อไปค่าก๊าซจะแพงขึ้น”

(พนักงานบริษัทเอกชน, หญิงอายุ 37 ปี)

“ไม่ส่งผลกระทบ เพราะไม่ค่อยได้ประกอบอาหารทานที่บ้าน ตอนเช้าก็รีบออกไปทำงานกันไม่ค่อยมีเวลาทำอาหาร ตอนเย็นก็จะซื้ออาหารเข้ามากินที่บ้าน จะทำอาหารกินเองในวันอาทิตย์เป็นส่วนใหญ่”

(พนักงานบริษัทเครื่องปรุงรส , ชายอายุ 57 ปี)

“กระทบทางอ้อมในกรณีที่เราซื้อข้าวหรืออาหารจากร้านอาหารข้างนอก ราคาของอาหารแต่ละถูกก็ต้องเพิ่มสูงขึ้น เพราะพอก๊าซขึ้นราคา ร้านอาหารก็ต้องปรับราคาอาหารในร้านให้เพิ่มขึ้น เพราะต้นทุนเขาเยอะขึ้นร้านค้าเขาก็ได้กำไรลดลง”

(พนักงานธนาคาร , หญิงอายุ 30 ปี)

“ทำให้ประหยัดราคาก๊าซ เพราะขายอาหารตามสั่ง ทำอาหารทั้งวันตั้งแต่เช้ายันมืดๆ มันใช้ก๊าซเยอะ ถึงหนึ่งบางที่ก็ใช้ไม่ถึงเดือน คือถ้าก๊าซขึ้นก็รู้ว่าจะขึ้นก็บาท แต่ยังไงค่าใช้จ่ายมันก็ต้องเพิ่มขึ้นอยู่แล้ว คือตอนนี้มันยังไม่ขึ้นมันก็ยังทำให้ประหยัดได้อยู่ เพราะถ้าวันหนึ่งก๊าซขึ้นราคาก็ยังไม่รู้ว่าขายของราคาเดิมได้อยู่รึเปล่า ยิ่งรัฐบาลช่วยตรึงราคาไว้ได้นานเท่าไรมันก็ยังดี ประโยชน์มากกับอาชีพเรา ก๊าซก็ราคานี้มานานแล้ว ก็ไม่รู้ว่าจะขึ้นเมื่อไหร่ ภาวนาอย่าให้ขึ้น”

(แม่ค้าขายอาหารตามสั่ง, หญิงอายุ 36 ปี)

“ไม่ส่งผลอะไรกับที่บ้านเลย ที่บ้านก็ยังใช้ก๊าซเหมือนเดิม นานๆซื้อที ก็ไม่ได้ช่วยประหยัดขึ้นหรืออะไร มันก็ยังใช้จ่ายปกติ ก็แล้วแต่ว่าเดือนไหนก๊าซหมด เดือนนั้นก็มีการใช้จ่ายเรื่องก๊าซเพิ่มขึ้นมา คือตอนนี้เรายังไม่รู้หรอกว่าราคาที่เป็นอย่างตอนนี้นั้นกระทบหรือไม่กระทบ หรือมาตรการนี้ดีไม่ดียังไง แต่ถ้าวินหนึ่งก๊าซมันขึ้นราคา แล้วเรารู้ว่ามันขึ้นมากก็บาทมากหรือน้อย เราก็จะรู้ว่าเออที่จริงตอนที่รัฐเขาตรึงราคาไว้มันดีหรือไม่ดี”

(รับราชการครู , ชายอายุ 49 ปี)

“ส่งผลอยู่แล้ว เพราะถ้าก๊าซมันแพงขึ้น ต้นทุนของที่ขายมันก็สูงขึ้นด้วย กำไรหรือว่ารายได้มันก็จะลดลง ยิ่งตอนนี้ค่าของอะไรๆก็แพง ผักก็แพง หมูก็แพง ไข่ก็แพง แพงไปหมด ถ้าก๊าซขึ้นราคาอีกก็คงจะแย่เหมือนกัน กำไรคงเหลือน้อย สู้ไม่ไหวจริงก็ต้องขึ้นราคา แต่ว่าลูกค้าส่วนใหญ่ก็เป็นลูกค้าประจำ ใจจริงคือถ้าไม่จำเป็นก็ไม่อยากขึ้นราคา”

(แม่ค้าขายอาหารตามสั่ง , หญิงอายุ 45 ปี)

“ไม่ส่งผล เพราะว่าค่าก๊าซหุงต้มเป็นรายจ่ายส่วนน้อยไม่ใช่รายจ่ายหลักเหมือนค่าน้ำ ค่าไฟ”

(พนักงานคลินิกเสริมความงาม , หญิงอายุ 30 ปี)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 ราย เกี่ยวกับผลกระทบที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม (LPG) ภาคครัวเรือน ภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล พบว่ามีทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับผลกระทบและกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ผลกระทบทั้งในด้านบวกและด้านลบจากมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างที่บอกเล่าว่าตนเองและครอบครัวได้รับผลกระทบทางอ้อมจากมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือน

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าตนเองไม่ได้รับผลกระทบจากมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าพวกเขาไม่ได้มีการประกอบอาหารรับประทานภายในครอบครัวเป็นหลักในแต่ละวัน ดังนั้นการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มจึงไม่ได้ก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสียสำหรับพวกเขา เพราะราคาก๊าซหุงต้มก็ตรึงราคาอยู่ในระดับที่คงที่มาเป็นเวลานาน และครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ก็ไม่ได้มีความถี่ในการซื้อและการใช้ก๊าซหุงต้มมากนัก ซึ่งทำให้ค่าใช้จ่ายในการซื้อก๊าซหุงต้ม เป็นค่าใช้จ่ายที่กลุ่มตัวอย่างสามารถรองรับได้เนื่องจากไม่ใช่ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้จ่ายประจำในทุกๆเดือนเหมือนค่าใช้จ่ายประจำ ดังเช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า เป็นต้น

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าตนเองได้รับผลกระทบจากมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนนั้น จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับผลกระทบในการที่รัฐบาลออกมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม และพยายามรักษาระดับราคาก๊าซหุงต้มให้คงที่นั้นส่งผลกระทบในทางบวกต่อกลุ่มตัวอย่าง คือช่วยให้กลุ่มตัวอย่างประหยัดค่าใช้จ่ายลงได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมองว่าหากรัฐบาลปล่อยให้ก๊าซหุงต้มมีการปรับขึ้นราคาโดยไม่ได้มีการตรึงหรือชะลอราคาไว้ดังเช่นในปัจจุบันก็จะส่งผลให้ก๊าซมีราคาสูงขึ้น ข้าวของเครื่องใช้มีราคาสูงขึ้น และที่สำคัญอาหารต่างๆจะมีการปรับราคาเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มจึงช่วยให้กลุ่มตัวอย่างประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก

4.1.3.2.6 ท่านคิดว่ามาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มควรมีการปรับปรุง หรือ พัฒนาในเรื่องใดบ้าง

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มสมควรมีการปรับปรุง พัฒนา ในเรื่องต่างๆ พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ถ้าจำเป็นที่จะต้องปรับราคาจริง ๆ ก็ควรปรับ ไม่ควรที่จะผินชะลอการปรับจนเกินไปแล้วมาปรับที่ราคาสูงทีหลัง”

(รับราชการครู , ชายอายุ 49 ปี)

“ควรแยกราคาก๊าซหุงต้มภายในประเทศ กับราคาก๊าซหุงต้มที่นำเข้าจากต่างประเทศ เนื่องจากถ้าเราคิดราคาก๊าซทั้งหมดเป็นราคาของก๊าซที่นำเข้าจากต่างประเทศก็จะทำให้ต้นทุนราคาก๊าซสูงมาก ซึ่งที่จริงราคาขายก๊าซหุงต้มที่ได้จากภายในประเทศกับราคาก๊าซหุงต้มที่นำเข้าใช้ราคาขายราคาเดียวกันไม่ได้ ดังนั้นควรแยกราคาก๊าซ และพิจารณาการปรับราคาให้เหมาะสมตามภาคส่วนการใช้ก๊าซแต่ละชนิดให้เหมาะสม ระหว่างครัวเรือน ภาคอุตสาหกรรม ภาคขนส่ง”

(พนักงานธนาคาร , หญิงอายุ 30 ปี)

“ถ้าจะปรับราคาขึ้นก็อย่าให้เกินความจำเป็น ควรค่อย ๆ มีการปรับทีละน้อย ๆ เพื่อให้ประชาชนได้มีการปรับตัวกับราคาที่สูงขึ้น”

(พนักงานบริษัทเครื่องปรุงรส , ชายอายุ 57 ปี)

“ก๊าซหุงต้มมีการใช้กันในหลายภาคส่วน ดังนั้นหากวันหนึ่งรัฐบาลไม่สามารถตรึงราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนต่อไปได้ ก็ควรจะพิจารณาปรับราคาโดยดูจากความเหมาะสม ในหลายๆ ด้าน ว่าภาคส่วนใดได้ประโยชน์จากก๊าซหุงต้มมากที่สุด ในขณะที่ภาคส่วนใดควรได้รับการช่วยเหลือมากที่สุด”

(เลขานุการ , หญิงอายุ 43 ปี)

“ควรทำการตรึงราคาแบบนี้ไปในนานที่สุด หากจะมีการปรับเปลี่ยนก็ขอให้เป็นการปรับราคาลง ไม่ใช่การขึ้นราคา เพราะจะมีประชาชนจำนวนมากที่จะได้รับความเดือดร้อน”

(แม่ค้าขายลูกชิ้นทอด , หญิงอายุ 29 ปี)

“ไม่ควรมีการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนให้มีราคาที่สูงขึ้น เพราะวาก๊าซหุงต้มเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับทุกๆ ครอบครั และหลายๆ อาชีพ หากปรับขึ้นราคาจะทำให้ประชาชนจำนวนมากได้รับผลกระทบ ดังนั้นควรมีการตรึงราคาแบบนี้ไปเรื่อยๆ”

(พ่อค้าขายก๋วยเตี๋ยว , ชายอายุ 52 ปี)

“รัฐบาลควรมีมาตรการตรึงราคาก๊าซหุงต้มต่อไป แต่หากมีความจำเป็นให้การปรับขึ้นราคา ควรพิจารณาถึงผลกระทบและความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก”

(พนักงานบริษัทเอกชน , หญิงอายุ 37 ปี)

“รัฐบาลควรมีความเข้มงวดในการควบคุมราคาวัตถุดิบในการประกอบอาหาร และควบคุมราคาอาหารควบคู่กันไปอย่างเคร่งครัดเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ในการประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องของอาหารการกินมากที่สุด”

(พนักงานคลินิกเสริมความงาม , หญิงอายุ 30 ปี)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 ราย เกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ มาตรการชะลอการปรับราคาแก๊สหุงต้มมีการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาไปในแนวทางที่ดีและเป็น ประโยชน์มากยิ่งขึ้นนั้น กลุ่มตัวอย่างต่างมีข้อเสนอแนะต่างๆ โดยข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างส่วน ใหญ่มีความคิดเห็นค่อนข้างตรงกันคือรัฐบาลควรที่จะทำการตรึงหรือชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม ไว้ให้ได้นานที่สุด เนื่องจากก๊าซหุงต้มเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับประชาชนในทุกๆครัวเรือน ดังนั้นหาก รัฐบาลมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับราคาก๊าซหุงต้มขึ้นในอนาคตรัฐบาลควรจะมีการพิจารณา และคำนึงถึงผลกระทบและความเดือดร้อนที่ประชาชนจะได้รับเป็นหลัก โดยกลุ่มตัวอย่างยังมี ข้อเสนอแนะอีกว่าหากรัฐบาลมีความจำเป็นต้องปรับขึ้นราคาก๊าซหุงต้มในอนาคตควรมีการทยอย ปรับราคาก๊าซหุงต้มขึ้นทีละน้อยๆ เพื่อให้ประชาชนจะได้มีการปรับตัวให้สามารถรับมือกับสถานที่ ก๊าซหุงต้มกำลังจะเพิ่มราคาสูงขึ้นเรื่อยๆได้ แต่ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ก๊าซหุงต้มภาค ครัวเรือนมีการปรับขึ้นทีละน้อยๆ ก็มีข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างบางรายที่มีความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะที่แตกต่างออกไป โดยมองว่าหากรัฐบาลจะมีการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนให้ เพิ่มขึ้นก็ควรจะมีการปรับ ไปเลยทีเดียว และไม่ควรมีการชะลอหรือตรึงราคาก๊าซหุงต้มไว้อีกต่อไป เนื่องจากจะส่งผลให้ประชาชนจะต้องรับภาระกับราคาก๊าซหุงต้มที่ต้องปรับราคาสูงมากเกินไปใน อนาคต

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประเด็นที่น่าสนใจ คือ กลุ่มตัวอย่างมี ข้อเสนอแนะให้รัฐบาลควรมีการแยกราคาก๊าซหุงต้มภายในประเทศ กับราคาก๊าซหุงต้มที่นำเข้าจาก ต่างประเทศ เนื่องจากก๊าซหุงต้มที่มีที่มาจากทั้งสองแหล่งนั้นมีต้นทุนการผลิตและต้นทุนอื่นๆที่ แตกต่างกัน จึงไม่ควรที่คิดราคาก๊าซทั้ง 2 แหล่งด้วยราคาเดียวกันทั้งหมด เพราะจะส่งผลให้ราคา ก๊าซมีราคาที่สูงกว่าความเป็นจริง นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีข้อเสนอแนะว่ารัฐบาลควรแบ่ง ราคาก๊าซหุงต้มในแต่ละภาคส่วนให้มีความชัดเจนระหว่างภาคครัวเรือนภาคอุตสาหกรรม ภาค ขนส่ง

ประเด็นที่น่าสนใจอีกประเด็นหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างให้คำแนะนำสำหรับมาตรการชะลอการ ปรับราคาก๊าซหุงต้มคือ นอกจากที่รัฐบาลควรมีการตรึงราคาก๊าซหุงต้ม เพื่อที่จะลดภาระค่า ค่าใช้จ่ายในการซื้อก๊าซของประชาชนแต่ละครัวเรือนแล้วนั้น รัฐบาลควรมีความเข้มงวดในการ ควบคุมราคาวัตถุดิบในการประกอบอาหาร และควบคุมราคาอาหารควบคู่กันไปอย่างอย่าง เกร่งครัดเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ในการประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องของอาหารการกินสูงสุด

4.1.4 ทศนคติต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพ ด้านสินค้าอุปโภค-บริโภค

4.1.4.1 โครงการธงฟ้าราคาประหยัด

4.1.4.1.1 ข้อมูลในการซื้อสินค้าอุปโภค – บริโภค ของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 9 แสดงข้อมูลในการซื้อสินค้าอุปโภค – บริโภค ของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ ที่	อาชีพ	แหล่งที่ซื้อสินค้า เป็นประจำ	สินค้าที่มักจะซื้อ จากโครงการรณรงค์	เหตุผลในการเลือก ซื้อสินค้าใน โครงการรณรงค์
1	สาวโรงงาน	ตลาดนัด , โลตัส	อาหาร	ราคาถูก
2	แม่บ้าน	ซูเปอร์มาร์เกต	น้ำตาลทราย , ไข่ไก่	ราคาถูก
3	ธุรกิจส่วนตัว	ซูเปอร์มาร์เกต	ไม่แน่นอน	ราคาถูก
4	ข้าราชการครู	โลตัส , ตลาดสด	น้ำมันพืช , ไข่ไก่	ราคาถูก
5	รับจ้างส่งหนังสือ	โลตัส	อาหาร และของใช้	ราคาถูก
6	เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์	ซูเปอร์มาร์เกต	ไม่แน่นอน	ราคาถูก
7	รับราชการ	ร้านค้าใกล้บ้าน, โลตัส	เนื้อหมู และ วัตถุดิบ ในการทำอาหาร	ราคาถูก
8	ค้าขายผลไม้	ตลาดนัด , โลตัส	อาหาร , น้ำตาลทราย	ราคาถูก
9	พนักงาน บริษัทเอกชน	ซูเปอร์มาร์เกต	มาม่า , อาหาร กระป๋อง	ราคาถูก
10	ค้าขายขนม หวาน	ตลาดสด , บิ๊กซี , โลตัส	น้ำตาลทราย , ไข่ไก่	ราคาถูก

จากตารางแสดงข้อมูลในการซื้อสินค้าอุปโภค – บริโภค ของกลุ่มตัวอย่างจะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 รายที่เคยมีประสบการณ์ในการเดินและจับจ่ายใช้สอยเลือกซื้อสินค้าในโครงการรณรงค์ราคาประหยัคนั้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการประกอบอาชีพที่หลากหลายแตกต่างกัน เช่น แม่บ้าน สาวโรงงาน ข้าราชการครู เป็นต้น โดยพบว่าโดยปกติแล้วแหล่งในการซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภค ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้แก่ ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (โมเดิร์นเทรด) เช่น เทสโก้-โลตัส บิ๊กซี และระดับที่รองลงมาก็คือ ซูเปอร์มาร์เกต ตลาดสด ตลาดนัด และร้านค้าและร้านสะดวกซื้อใกล้บ้าน โดยจากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่าโครงการรณรงค์ราคาประหยัดไม่ได้เป็นหนึ่งในแหล่งในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่กลุ่มตัวอย่างนิยมซื้อสินค้าเป็นประจำในชีวิตประจำวัน

และจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างถึงสินค้าที่กลุ่มตัวมักซื้อจากงานรณรงค์ราคาประหยัด สินค้าที่กลุ่มตัวอย่างนิยมเลือกซื้อก็มีความหลากหลายมีทั้งสินค้าชนิดเดียวกัน และสินค้าที่แตกต่างกัน โดยสินค้าส่วนใหญ่ในงานรณรงค์ราคาประหยัดที่เป็นที่นิยมในการเลือกซื้อของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สินค้าที่เป็นวัตถุดิบในการประกอบอาหาร เช่น น้ำมันพืช ไข่ไก่ น้ำตาลทราย และ เนื้อ

หมู เป็นต้น ซึ่งสินค้าที่อยู่ในลำดับที่รองได้แก่สินค้าจำพวก อาหารสำเร็จรูป อาหารกระป๋อง และอาหารปรุงสำเร็จ เป็นต้น โดยเหตุผลหลักที่กลุ่มตัวอย่างเลือกซื้อสินค้าในโครงการธงฟ้าราคาประหยัด นั้นเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสอดคล้องตรงกันมากที่สุด คือเรื่องของสินค้าที่ขายในโครงการธงฟ้ามีราคาถูก

4.1.4.1.2 ทศนคติของท่านต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัดเป็นอย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้ประโยชน์จากโครงการธงฟ้าราคาประหยัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัดในมุมมองที่แตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ธงฟ้า ของดีและถูก ช่วยเรื่องค่าใช้จ่ายได้ แต่ไม่มาก เพราะงานก็ไม่ได้มีบ่อย”

(สาวโรงงาน, หญิงอายุ 37 ปี)

“งานธงฟ้าหายาก จัดไม่ค่อยบ่อย คุณภาพคิดว่าปานกลาง ของบางอย่างก็ต้องดูวันหมดอายุให้ละเอียด แต่ถ้าเป็นพวกของใช้หายี่ห้อดี ๆ หรือที่ใช้ประจำไม่ค่อยเจอ ไม่ค่อยมีขาย ไม่ค่อยชอบเดินมันร้อน”

(เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์, หญิงอายุ 26 ปี)

“โครงการธงฟ้าไม่ได้ช่วยลดค่าครองชีพของประชาชนทั่วไป คิดว่าเป็นการลดต้นทุนให้กับพวกพ่อค้าแม่ค้ามากกว่า แล้วก็เวลาที่เขาจัดงานประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่ไปไม่ทันพวกพ่อค้าแม่ค้าหรอก แล้วก็คิดว่าราคาของบางอย่างโลดสก็ขายถูกกว่า คุณภาพก็ดีกว่าใหม่มากว่า”

(พนักงานบริษัทเอกชน, หญิงอายุ 25 ปี)

“โครงการธงฟ้า คิดว่าเป็นประโยชน์ต่อครัวเรือนที่สามารถซื้อสินค้าที่มีความจำเป็นในราคาที่ถูก ซึ่งเป็นสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวันซึ่งสามารถช่วยลดรายจ่ายให้กับครัวเรือนได้”

(แม่บ้าน, หญิงอายุ 53 ปี)

“งานธงฟ้ามีของขายเยอะ ราคาถูกกว่าที่ซื้อตามตลาด แต่ถ้าจะไปซื้อพวกไข่ พวกน้ำมันพืช ต้องรีบๆไป ต้องต่อคิวยาว ถ้าของหมดก่อนก็อด”

(ค้าขายขนมหวาน, หญิงอายุ 32 ปี)

“ราคา และคุณภาพของสินค้าก็โอเคและมีประโยชน์มากสำหรับครัวเรือน”

(รับราชการ, ชายอายุ 40 ปี)

“เป็นโครงการที่ขายของถูกและดี แต่คิดว่าไม่ได้ช่วยเรื่องของค่าใช้จ่ายของประชาชนมากนัก เพราะงานไม่มีการจัดขึ้นบ่อยนัก และไม่ค่อยกระจายในพื้นที่ต่างๆให้ทั่วถึง เพราะฉะนั้นยังใช้ชีวิตหลักโครงการนี้ก็ช่วยไม่อะไรไม่ค่อยได้”

(ธุรกิจส่วนตัว, หญิงอายุ 44 ปี)

“มันเป็นโครงการที่ดี แต่มันไม่ได้มีร้านค้าหลักเหมือน เซเว่น บิ๊กซี โลตัส หรือร้านขายของชำต่างๆ ที่ของเราหมดเมื่อไหร่ ก็สามรถที่จะเดินเข้าไปซื้อได้ทันที มันประหยัดแต่มันไม่สะดวก แล้วงานก็นานๆมีที มันก็ไม่ได้ช่วยให้คนประหยัดค่าใช้จ่ายได้จริงๆ”

(ข้าราชการครู , ชายอายุ 45 ปี)

“โครงการดี ทำให้ประชาชนได้ซื้อของถูก กินของถูก แต่คุณภาพ กับรสชาติก็อีกเรื่องของถูกจริง แต่ของดีอยู่ห้อยที่ขายตามห้างก็มีขาย แต่คนเยอะมากแย่งกันกินแย่งกันซื้อ บางร้านต้องต่อคิวยาวมาก”

(รับจ้างส่งหนังสือ , ชายอายุ 31 ปี)

“ของเขาก็ดี มีเหมือนในท้องตลาดนี้แหละ แต่ของเขาถูกกว่า แต่งานเขามีไม่ค่อนาน แล้วก็ไม่ต้องคอยบ่อยด้วย”

(ค้าขายผลไม้ , ชายอายุ 40 ปี)

ผลจากการสัมภาษณ์ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัด ซึ่งถือเป็นหนึ่งในมาตรการที่สำคัญของภายใต้นโยบายลดภาระค่าใช้จ่ายของรัฐบาล พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่หลากหลายต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัด ซึ่งความหลากหลายของทัศนคติดังกล่าวก็ประกอบไปด้วยทัศนคติทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

สำหรับทัศนคติเชิงบวกของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าโครงการธงฟ้าราคาประหยัดเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน เนื่องจากช่วยให้ประชาชนสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในเรื่องของการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคได้ เพราะสินค้าในโครงการธงฟ้ามีราคาถูก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่าการที่รัฐบาลดำเนินการให้มีการจัดงานธงฟ้าขึ้นนั้นถือเป็นสิ่งที่ดี และควรจัดมีงานธงฟ้าเกิดขึ้นเป็นประจำอย่างต่อเนื่องในหลากหลายพื้นที่ให้มีความครอบคลุมทั่วทั้งกรุงเทพมหานคร เพื่อที่ประชาชนในกรุงเทพมหานครจะได้มีโอกาสเลือกซื้อเลือกใช้นสินค้าในโครงการธงฟ้า และได้มีโอกาสได้ซื้อสินค้าที่มีราคาถูกและมีคุณภาพดี

สำหรับทัศนคติเชิงลบของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัด จากการสัมภาษณ์พบว่าทัศนคติเชิงลบนั้นเกิดจากประสบการณ์การเดินช้อปปิ้ง และเลือกซื้อสินค้าต่างๆในงานธงฟ้าของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมักจะไม่พบกับสินค้าที่ตนเองต้องการจะซื้อ จึงมีความคิดเห็นว่าสินค้าในโครงการธงฟ้าขาดความหลากหลาย และมีจำนวนที่น้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค นอกจากนี้การที่โครงการธงฟ้ามีประชาชนหรือผู้บริโภคต่อคิวซื้อของกันอย่างหนาแน่น จนเกิดการแซงคิวและการเสียมารยาทในการซื้อทำให้กลุ่มตัวอย่างบางรายเกิดความรู้สึกไม่ชอบโครงการธงฟ้าราคาประหยัด เนื่องจากเกิดการเบียดเสียดของผู้คนและการแย่งกันซื้อแย่งกันใช้นสินค้าต่างๆ รวมทั้งสถานที่จัดงานซึ่งไม่ได้สะดวกสบายเหมือนกับการเดินในห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต หรือ ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (โมเดิร์นเทรด) เช่น บิ๊กซี โลตัส ทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความรู้สึกไม่ชื่นชอบ และไม่นิยมที่จะเดินเลือกซื้อสินค้าในโครงการธงฟ้าในราคา

ประหยัด โดยมีความเห็นว่าการซื้อสินค้าใน ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (โมเดิร์นเทรด) นอกจากจะได้รับความสะดวกสบาย เย็นสดชื่นแล้ว กลุ่มตัวอย่างยังมีความคิดเห็นว่าราคาของสินค้าในโครงการธงฟ้าราคาประหยัดกับ ราคาสินค้าในโมเดิร์นเทรดนั้นก็ไม่ได้มีความแตกต่างกันมากนักในขณะที่สินค้าในโมเดิร์นเทรดสามารถเชื่อมั่นในด้านคุณภาพได้มากกว่า และสามารถที่จะเลือกซื้อได้ในวันและเวลาที่ต้องการ แต่โครงการธงฟ้าเป็นโครงการที่นานจะมีการจัดขึ้นและขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนหรือผู้บริโภคได้รับรู้ถึงระยะเวลาและสถานที่ในการจัดงาน

ประเด็นที่น่าสนใจจากการให้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในเรื่องของทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัด คือกลุ่มตัวอย่างบางรายมองว่าการจัดโครงการธงฟ้าของรัฐบาลไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ที่แท้จริงกับประชาชน และผลประโยชน์นั้นตกอยู่กับบุคคลเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะพ่อค้าแม่ค้าที่มักจะมีการซื้อสินค้าราคาถูกในโครงการธงฟ้าเพื่อกักตุน และขายให้ผู้บริโภคในราคาปกติหรือสูงขึ้นเพื่อการเก็งกำไร ทั้งๆที่การซื้อสินค้าทำให้พ่อค้าแม่ค้ากลุ่มนี้มีต้นทุนในการซื้อสินค้าที่ลดลง ดังนั้นจึงเป็นประเด็นที่สำคัญเป็นอย่างมากที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการธงฟ้าจะต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขต่อไป

4.1.4.1.3 ความคาดหวังของท่านต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัดเป็น

อย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้ประโยชน์จากโครงการธงฟ้าราคาประหยัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัดในมุมมองที่แตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ไม่ได้คาดหวังอะไรเพราะส่วนตัวก็แทบไม่เคยเดินงานธงฟ้านะส่วนตัวคิดว่าโครงการนี้ไม่ต้องมีก็ได้ แต่น่าจะลดราคาสินค้าต่างๆทั่วทั้งประเทศไปเลย”

(พนักงานบริษัทเอกชน , หญิงอายุ 25 ปี)

“น่าจะมีการจัดโครงการธงฟ้าบ่อยๆ ยิ่งช่วงนี้ค่าครองชีพก็แพงขึ้น การจัดโครงการนี้ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้เยอะ”

(แม่บ้าน , หญิงอายุ 53 ปี)

“อยากให้มีของขายเยอะขึ้นอีก อยากให้มีหลายๆยี่ห้อให้เลือกซื้อ”

(เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ , หญิงอายุ 26 ปี)

“อยากให้มีงานบ่อยๆ แล้วก็ประชาสัมพันธ์เยอะๆว่าจะมีงานจัดขึ้นที่ไหนเมื่อไหร่ เพราะบางทีก็ไม่ค่อยรู้พอรู้ก็งานก็หมดไปแล้ว”

(ค้าขายผลไม้ , ชายอายุ 40 ปี)

“คาดหวังคุณภาพของสินค้าที่ดีขึ้น แล้วก็ราคาที่ถูกกว่าในท้องตลาดจริง ๆ แล้วก็ขอให้มีสินค้าจำนวนเยอะๆ ให้เพียงพอกับคนที่เขาไปเดินซื้อของในงาน ไม่ใช่ว่าสายๆ ของก็หมดแล้ว คนที่เขาไปที่หลังเขาก็ซื้อไม่ทัน มาเสียเที่ยว”

(รับราชการ , ชายอายุ 40 ปี)

“คาดหวังว่าการบริหารจัดการโครงการมันจะดีกว่านี้ คิดว่ามันยังมีหลายอย่างที่ต้องแก้ไข เช่น พื้นที่ในการจัดงานไม่ครอบคลุม สินค้าไม่เพียงพอ ขาดการประชาสัมพันธ์”

(ธุรกิจส่วนตัว , หญิงอายุ 44 ปี)

“หวังว่าเจ้าหน้าที่ที่จัดโครงการ จะมองเห็นปัญหาที่คนซื้อของในงานต้องเจอ แล้วก็ช่วยแก้ปัญหาให้ที่ อย่างร้านที่ขายไข่ไก่ น้ำตาลทราย หรือว่าน้ำมันพืช คนจะมายืนต่อแถวกันยาวมาก แล้วก็มีการแซงคิวหรือฝากกันซื้อเกิดขึ้น บางทีก็วนซื้อกันหลายรอบ ซึ่งมันทำให้สินค้านั้นไม่เพียงพอสำหรับคนซื้อคนอื่นๆ ก็อยากให้แก้ปัญหาจุดนี้ให้ได้”

(ค้าขายขนมหวาน , หญิงอายุ 32 ปี)

จากผลการสัมภาษณ์ด้านความคาดหวังที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัด พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่เคยเดินและจับจ่ายใช้สอยสินค้าในโครงการธงฟ้าราคาประหยัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังให้โครงการธงฟ้าราคาประหยัด มีการจัดงานที่สม่ำเสมอ และกระจายให้มีความครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างได้มีการบอกเล่าว่าโครงการธงฟ้านั้นพบเห็นและหาได้ยากมาในเขตกรุงเทพมหานคร และกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่าโครงการจะมีสินค้าที่มีความหลากหลายทั้งในเรื่องของชนิด และยี่ห้อของสินค้า รวมถึงจำนวนของสินค้าให้ครอบคลุมและมีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้การพัฒนาปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ เมื่อมีการจัดโครงการลงพื้นที่ต่างๆ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่าในอนาคตโครงการธงฟ้าจะมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยมีการประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีการต่างๆ ให้ประชาชนหรือผู้บริโภคได้ทราบล่วงหน้าว่าโครงการธงฟ้าจะมีการจัดขึ้นเมื่อใด เป็นระยะเวลาที่วันเพื่อที่ผู้บริโภคจะได้มีการเตรียมการและจัดสรรเวลาของตนเองได้ล่วงหน้าสำหรับการจะเดินทางมาซื้อสินค้าในโครงการธงฟ้าราคาประหยัด

เรื่องของคุณภาพของสินค้าและการจัดระเบียบของผู้ซื้อสินค้าในโครงการธงฟ้าก็เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่าโครงการธงฟ้าจะมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันการซื้อของในโครงการธงฟ้างroupตัวอย่างบางรายยังมีการพบว่าสินค้านั้นมีความเก่า หรือไม่มีคุณภาพหรือรสชาติไม่ดีเท่าที่ควร รวมถึงไม่มีการจัดระเบียบการซื้อสินค้าของประชาชนผู้ซื้อสินค้าในงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าโครงการธงฟ้าจะมีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ เหล่านี้ได้ในอนาคต

4.1.4.1.4 โครงการรณรงค์ฟาราคาประหยัดก่อให้เกิดประโยชน์หรือส่งผลกระทบต่อท่านและครอบครัวอย่างไร

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้ประโยชน์จากโครงการรณรงค์ฟาราคาประหยัด พบว่าโครงการรณรงค์ฟาราคาประหยัดส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในแต่ละครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ไม่ส่งผลต่อค่าใช้จ่าย เพราะคิดว่างานรณรงค์ไม่ได้ทำให้ค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนลดลง เพราะไม่ได้เดินงานรณรงค์เป็นประจำ ยังซื้อของใช้ต่างๆตามซูเปอร์มาเก็ตเหมือนเดิม”

(พนักงานบริษัทเอกชน, หญิงอายุ 25 ปี)

“ค่าใช้จ่ายไม่ได้ลดลง เพราะงานไม่ได้มีบ่อย ของที่ใช้เป็นประจำก็ไม่ค่อยจะมีขาย”

(เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์, หญิงอายุ 26 ปี)

“กิลดค่าใช้จ่ายไปเยอะ ถ้าซื้อของตุนไว้เยอะ ก็ประหยัดไปได้เยอะ เพราะใช้ก็ถูก น้ำตาลก็ถูก ของถูกๆเยอะ ถ้าซื้อไว้เยอะก็ใช้ไปได้หลายเดือน ก็ประหยัดได้เยอะ”

(ค้าขายขนมหวาน, หญิงอายุ 32 ปี)

“ทำให้ค่าใช้จ่ายลดลง เพราะของที่เรารู้ในร้านถูกกว่าของที่ซื้อตามท้องตลาด หรือตามโลตัส บิ๊กซีเยอะ อย่างไข่ไก่แผงหนึ่งซื้อโลตัสก็จะอยู่ประมาณร้อยกว่าบาท แต่ถ้าซื้องานรณรงค์ก็ไม่ถึงร้อย อยู่ที่ประมาณ 80-90 บาท แต่ว่าจะมีไข่แค่เบอร์เดียว ไม่มีหลายเบอร์ให้เลือก”

(แม่บ้าน, หญิงอายุ 53 ปี)

“ค่าใช้จ่ายลดลงเป็นช่วงๆ ถ้าช่วงที่จัดงาน ช่วงนั้นค่าใช้จ่ายพวกอาหารการกินก็จะถูก เพราะอาหารที่ขายในงานรณรงค์จะขายถูกกว่าร้านค้าข้างนอก”

(สาวโรงงาน, หญิงอายุ 37 ปี)

“มันก็ทั้งส่งผลแล้วก็ไม่ส่งผล เพราะช่วงที่เราซื้อของงานรณรงค์ใช้ช่วยนั้นก็ประหยัดค่าใช้จ่ายไปได้ แต่ถ้าช่วงที่ไม่มีงานรณรงค์ก็ซื้อของตามร้านค้าต่างๆปกติ การใช้จ่ายก็ไม่ได้ลดลง”

(ธุรกิจส่วนตัว, หญิงอายุ 44 ปี)

“ไม่ส่งผล เพราะไม่ค่อยชอบซื้อของในงานรณรงค์ เพราะคนเยอะ แล้วก็อากาศร้อน”

(รับจ้างส่งหนังสือ, ชายอายุ 31 ปี)

“ไม่ส่งผล เพราะงานรณรงค์นานๆจะจัดสักที ยิ่งเดี๋ยวนี้ยิ่งไม่ค่อยเห็น แต่สินค้าอุปโภคบริโภคต่างๆเราต้องกินต้องใช้เป็นประจำทุกวัน งานรณรงค์เลยไม่ค่อยส่งผลต่อค่าใช้จ่าย แต่ถ้ามีประจำทุกอาทิตย์หรือทุกเดือนก็ประหยัดได้ เพราะเราสำรองของไว้ได้ แต่ถ้ามองในภาพรวมมันก็ขึ้นอยู่กับกำลังซื้อแต่ละบ้านอีกอยู่ดี”

(รับราชการ, ชายอายุ 40 ปี)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 รายซึ่งเป็นผู้ที่เคยซื้อสินค้าในโครงการธงฟ้าราคาประหยัด ในเรื่องของผลกระทบที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากโครงการดังกล่าวพบว่า ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 รายมีทั้งผู้ที่ได้รับผลกระทบและผู้ที่ไม่ได้รับผลกระทบจากโครงการดังกล่าว

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ว่าตนเองนั้นไม่ได้รับผลกระทบในด้านใด ๆ ก็ตามจากโครงการธงฟ้าราคาประหยัดนั้น มักจะให้เหตุผลว่าตนเองไม่ได้มีความนิยมหรือเดินจับจ่ายใช้สอยหรือซื้อสินค้าในโครงการธงฟ้าบ่อยหรือเป็นประจำ ดังนั้นการที่มีการดำเนินโครงการธงฟ้าราคาประหยัดในปัจจุบันจึงไม่ส่งผลกระทบต่อพวกเขา เนื่องจากยังมีการซื้อสินค้าในแหล่งที่ตนเองซื้อเป็นประจำในราคาปกติ ซึ่งไม่มีการเปลี่ยนแปลงราคาที่ถูกลงหรือสูงขึ้นมากจนเกินไป ซึ่งก็ไม่ได้ส่งผลให้กลุ่มตัวเองมีการประหยัดค่าใช้จ่ายหรือสินค้าได้ในราคาที่ถูกลง นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นว่าการที่โครงการธงฟ้าไม่มีการจัดขึ้นเป็นประจำ ทำให้ไม่ได้ช่วยเหลือในเรื่องค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคของประชาชน เพราะประชาชนยังคงต้องซื้อสินค้าจากแหล่งที่เคยซื้อเป็นประจำซึ่งต้องซื้อในราคาปกติทั่วไปซึ่งนับวันจะมีราคาเพิ่มสูงขึ้น

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าตนเองได้รับผลกระทบจากโครงการธงฟ้าราคาประหยัด มองว่าการที่รัฐบาลมีการดำเนินโครงการธงฟ้านั้นส่งผลให้พวกเขาได้ซื้อสินค้าทั้งสินค้าอุปโภคและสินค้าบริโภคในราคาที่ถูกลง และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น จากการบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นถึงแม้ว่าโครงการธงฟ้าจะไม่ได้มีการจัดงานอย่างสม่ำเสมอ แต่ถ้ากลุ่มตัวอย่างมีการวางแผนที่ดีในการซื้อของใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นเมื่อมีการจัดงานธงฟ้า เช่นการตุนไว้เยอะๆ ก็จะสามารถช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคไปได้เยอะถ้าเทียบกับราคาที่กลุ่มตัวอย่างซื้อสินค้าตามร้านค้า หรือ โมเดิร์นเทรดแหล่งต่างๆ และสามารถมีสินค้าอุปโภคบริโภคไว้ใช้ได้นาน

4.1.4.1.5 ท่านคิดว่าโครงการธงฟ้าราคาประหยัดควรมีการปรับปรุง หรือพัฒนาในเรื่องใดบ้าง

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการศึกษา และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้ประโยชน์จากโครงการธงฟ้าราคาประหยัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง และพัฒนาโครงการธงฟ้าราคาประหยัดในมุมมองแตกต่างกัน พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ถ้ารัฐบาลลดราคาสินค้าให้ถูกลงทั่วทั้งประเทศ และคิดว่าถ้าจัดให้มีงานครบคลุมพื้นที่แล้วเป็นพื้นที่ที่มีแอร์ด้วย ก็น่าจะทำให้ประชาชนสนใจและหันมาเดินกันเยอะขึ้น คนส่วนใหญ่เขาก็เดินห้างกันหมด แอร์ก็เย็น เผลอๆบางทีของถูกกว่างานธงฟ้าด้วยซ้ำ และควรมีการเพิ่มความหลากหลายของสินค้าภายในงานให้มากขึ้น และควรมีสินค้าที่เป็นที่นิยมในท้องตลาดมาขายเยอะๆ”

(เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ , หญิงอายุ 26 ปี)

“ควรมีการจัดงานธงฟ้าให้บ่อยขึ้น และกระจายในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานครมากยิ่งขึ้น”

(ข้าราชการครู , ชายอายุ 45 ปี)

“งานธงฟ้าควรมีการเพิ่มจำนวนของร้านค้า และจำนวนของสินค้าที่นำมาขายภายในงาน โดยเฉพาะสินค้าพวก ไข่ไก่ เนื้อหมู น้ำมันพืช ให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน”

(แม่บ้าน , หญิงอายุ 53 ปี)

“ควรมีการจัดระเบียบการซื้อสินค้าของประชาชนภายในงานธงฟ้าให้มีระเบียบเรียบร้อย ไม่ให้เกิดความได้เปรียบในการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ซึ่งอาจจะใช้วิธีการแจกบัตรคิว สำหรับร้านค้าที่มีผู้ที่ต้องการซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากเพื่อไม่ให้เกิดการแซงคิว หรือฝากกันซื้อเกิดขึ้น”

(ค้าขายขนมหวาน , หญิงอายุ 32 ปี)

“โครงการธงฟ้าขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ควรปรับปรุงการทำงานของกลุ่มผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของโครงการ เพื่อให้คนได้ทราบว่ามีการจัดงานขึ้นที่ไหน เมื่อไหร่ หรือจัดขึ้นกี่วัน”

(ค้าขายผลไม้ , ชายอายุ 40 ปี)

“ควรจัดงานบ่อยๆ ในการจัดโครงการแต่ละครั้งควรมีการจัดพร้อมกันในหลายๆพื้นที่ เพราะใครอยู่ใกล้ที่ไหนก็ได้ไปที่นั่น ทำให้ประชาชนในหลายๆพื้นที่ได้ซื้อของธงฟ้าเหมือนกัน”

(พนักงานบริษัทเอกชน , หญิงอายุ 25 ปี)

“งานจัดงานในแต่ละครั้งไม่ควรเว้นระยะเวลานานเกินไป ควรห่างกันประมาณ 1-2 อาทิตย์ เพราะจะได้เกิดความต่อเนื่องของการซื้อสินค้าและบริการของประชาชน คือสินค้าอันไหนหมดก็ซื้อเข้าไปเติมได้ทันที ไม่ต้องไปซื้อตามตลาดหรือว่าซูเปอร์มาร์เกต”

(ธุรกิจส่วนตัว , หญิงอายุ 44 ปี)

“โครงการธงฟ้าราคาประหยัดอาจไม่มีความจำเป็นต้องมีให้สิ้นเปลืองงบประมาณ และภาษีของประชาชน หากรัฐมีการควบคุมราคาสินค้าอุปโภค – บริโภค ต่างๆที่มีความจำเป็นในชีวิตประจำวันอย่างจริงจัง เพื่อให้ประชาชนทั่วประเทศได้ซื้อสินค้าในราคาและมาตรฐานเดียวกัน”

(รับราชการ, ชายอายุ 40 ปี)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 รายซึ่งเป็นผู้ที่เคยซื้อสินค้าในโครงการธงฟ้าราคาประหยัด ในเรื่องของข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัด เพื่อการปรับปรุง พัฒนา โครงการให้ดียิ่งขึ้นนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะต่างๆที่เป็นประโยชน์ โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะให้โครงการธงฟ้าราคาประหยัดควรมีการจัดงานธงฟ้าให้บ่อยขึ้น และกระจายในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานครมากยิ่งขึ้น และควรมีการเพิ่มจำนวนของร้านค้า และจำนวนของสินค้าที่นำมาขายภายในงานให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภค

นอกจากนี้โครงการรถไฟฟ้าควรมีการจัดระเบียบการซื้อสินค้าของประชาชนภายในงานรถไฟฟ้าให้มีระเบียบเรียบร้อย ไม่ให้เกิดความได้เปรียบในการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ซึ่งอาจจะใช้วิธีการแจกบัตรคิว สำหรับร้านค้าที่มีผู้ที่ต้องการซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากเพื่อไม่ให้เกิดการแซงคิวหรือฝากกันซื้อเกิดขึ้น เนื่องจากปัญหาดังกล่าวจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเบื่อหน่ายไม่อยากเดินหรือซื้อสินค้าในโครงการรถไฟฟ้า และในเมื่อโครงการรถไฟฟ้ามีขึ้นเพื่อช่วยเหลือประชาชน แต่ประชาชนไม่นิยมหรือไม่พอใจที่จะซื้อสินค้าในโครงการรถไฟฟ้าก็จะส่งผลให้การดำเนินโครงการรถไฟฟ้าไม่ประสบความสำเร็จ อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างยังมีข้อเสนอแนะอีกว่าโครงการรถไฟฟ้าควรปรับปรุงการทำงานของกลุ่มผู้ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ เพื่อให้คนได้ทราบว่ามีการจัดงานขึ้นที่ไหน เมื่อไหร่ หรือจัดขึ้นกี่วัน เพื่อให้ประชาชนทราบและมีจำนวนผู้บริโภคไปจับจ่ายใช้สอยสินค้าต่างๆเป็นจำนวนมาก ข้อเสนอแนะในการจัดโครงการรถไฟฟ้าให้เกิดขึ้นพร้อมๆกันในหลายๆพื้นที่ และไม่ควรที่จะเว้นระยะเวลาในการจัดโครงการที่นานมากนัก เพื่อที่จะให้ประชาชนผู้บริโภคมีความต่อเนื่องในการจับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้า ก็เป็นหนึ่งในข้อเสนอแนะที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างต้องการแนะนำให้โครงการรถไฟฟ้ามีการปรับปรุงแก้ไข

ประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการรถไฟฟ้าคือ กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า รัฐบาลควรมีมาตรการควบคุมราคาสินค้าอุปโภคบริโภคให้ถูกลงทั่วทั้งประเทศ ซึ่งหากทำได้จริงนั้นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนย่อมจะมีความทั่วถึงและเป็นประโยชน์มากกว่าการจัดโครงการรถไฟฟ้าราคาประหยัด

4.2 การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

4.2.1 การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากมาตรการด้านการเดินทาง

4.2.1.1 มาตรการรถไฟฟ้าฟรี

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานคร พบว่าผลจากมาตรการรถไฟฟ้าฟรีส่งผลกลุ่มตัวอย่างมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“เมื่อก่อนกลับต่างจังหวัดก็กลับรถทัวร์ แต่พอมีรถไฟฟ้าฟรี ก็กลับรถไฟฟ้าฟรีบ่อยขึ้น แต่ถ้าช่วงเทศกาลรถมันจะคนแน่น แต่กลับรถอะไรก็แน่นอยู่แล้วช่วงเทศกาล รถไฟฟ้าหลายครั้งก็ยืนกันไป เอาจริงๆก็ไม่ได้สะดวกสบาย แต่ประหยัดได้เยอะ ปลอดภัยกว่าด้วย เพราะช่วงเทศกาลนี้ข่าวอุบัติเหตุเยอะแยะ”

(ช่างก่อสร้าง, ชายอายุ 45 ปี)

“เปลี่ยนนะการนั่งรถไฟฝึกให้เราต้องมีการวางแผนเหมือนกันนะ เพราะความที่เวลามันไม่ค่อยแน่นอน บางทีนั่งไปเราก็ไม่รู้จะถึงเวลาไหนมันก็ฝึกให้เราต้องวางแผนคิดให้รอบคอบนะ อีกอย่างคนนั่งรถไฟโดยเฉพาะรถไฟฟรีนั้นๆ ใช้นี้ต้องมีความอดทนมากนะ แต่มันก็เปลี่ยนแค่ช่วงเดียวเพราะชีวิตประจำวันเราก็ไม่ได้นั่งรถไฟ”

(ช่างภาพอิสระ , ชายอายุ 41 ปี)

“มองดูเผินๆ ก็ไม่ได้เปลี่ยนไรมากนะ ยังใช้ชีวิตปกติ แต่แค่รู้สึกว่าเรามีโอกาสเดินทางท่องเที่ยวได้บ่อยขึ้น เพราะถ้าต้องเสียค่ารถเยอะๆ ก็ไม่อยากไป อยู่บ้านดีกว่าเสียจ่ายเงิน”

(ข้าราชการบำนาญ , ชายอายุ 64 ปี)

“ไม่ได้ปรับเปลี่ยนนะก็ยังใช้ชีวิตเหมือนเดิม ไปกลับโดยขึ้นรถไฟฟรี”

(นักศึกษาปริญญาโท , หญิงอายุ 25 ปี)

“ไม่เปลี่ยน เพราะเคยนั่งรถไฟฟรีไปเที่ยว แต่นั่งครั้งเดียวแล้วก็ไม่นั่งอีกเลย คือเรื่องไม่สะดวกสบายก่อนเรานั่งนี้เราก็ต้องทำใจไว้อยู่แล้ว แต่ความสะอาดนี่คิดว่าไม่ไหวนะ”

(นักออกแบบสิ่งพิมพ์, ชายอายุ 25 ปี)

“ถ้าต้องเดินทางต่างจังหวัดคนเดียว เราก็ขึ้นรถไฟฟรี แต่ถ้ามีลูก มีแม่ขึ้นด้วย เราก็ยอมเสียเงิน เพราะรถไฟฟรีเราก็ไม่รู้จะถึงกี่โมง ลำบากคนมารอรับด้วย มันก็แล้วแต่กรณี แต่ถ้าเราคนเดียวก็ไม่ใช่ไร่นั่งรถไฟฟรีนี้แหละ ประหยัดดี”

(ค้าขายเสื้อผ้า, หญิงอายุ 30 ปี)

“ไม่เปลี่ยนเลย เพราะมันเป็นอะไรที่ห่างไกลมากกับชีวิตประจำวัน คือชีวิตประจำวันอย่าว่าแต่รถไฟฟรีเลยรถไฟธรรมดาเราก็ไม่ค่อยได้ขึ้น”

(ตัวแทนประกันชีวิต, หญิงอายุ 28 ปี)

“ไม่ เพราะไม่ค่อยได้ขึ้นรถไฟฟรี”

(ข้าราชการครู, หญิงอายุ 57 ปี)

จากตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่านโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลด้านมาตรการรถไฟฟรีนั้นส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง 2 ลักษณะคือ มาตรการรถไฟฟรีทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางโดยการให้มันใช้บริการรถไฟฟรีตามมาตรการของรัฐบาลมากยิ่งขึ้น และอีกรูปแบบหนึ่งคือมาตรการรถไฟฟรีไม่ได้ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางด้านการเดินทาง

ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางด้านการเดินทาง ผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า มาตรการรถไฟฟรีทำให้พวกเขามีพฤติกรรมในการใช้รถไฟฟรีเพิ่มมากขึ้นแทนการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางทั้งในการเดินทางในเส้นทางระยะใกล้ และการเดินทางเพื่อออกสู่ต่างจังหวัด ทั้งทางด้านวัตถุประสงค์เพื่อ การทำงาน การท่องเที่ยว และการทำธุระส่วนตัวต่างๆ ซึ่งการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการเดินทางโดยการใช้บริการรถไฟฟรีพบว่า

การที่กลุ่มตัวอย่างมีการปรับเปลี่ยนมาใช้บริการรถไฟฟ้าที่เพิ่มมากขึ้นนั้น ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างไม่ได้มีเงินออมที่เพิ่มมากขึ้น แต่เป็นการทำให้กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้เงินที่ประหยัดจากค่าใช้จ่ายด้านการเดินทางไปใช้จ่ายในเรื่องอื่นๆ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการเดินทางเนื่องมาจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพมาตรการรถไฟฟ้า ซึ่งกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลของการไม่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอื่นเนื่องมาจากมาตรการรถไฟฟ้าว่า พวกเขาไม่มีการใช้รถไฟฟ้าเป็นประจำ โดยมีการใช้บริการรถไฟฟ้าน้อยครั้งมากใน 1 ปี โดยจากผลการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะใช้บริการรถไฟฟ้าไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี ซึ่งถือว่าเป็นการใช้บริการในจำนวนที่น้อยมาก โดยส่วนใหญ่จะเป็นการใช้บริการรถไฟฟ้าที่มีการเดินทางในระยะเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งการใช้บริการรถไฟฟ้าในรูปแบบดังกล่าวไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน มาตรการรถไฟฟ้าของรัฐบาลจึงทำให้พฤติกรรมการเดินทางของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวไม่มีการปรับเปลี่ยนใดๆ และไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการออมหรือพฤติกรรมการใช้จ่ายใดๆต่อกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้ทั้งสิ้น

4.2.1.2 มาตรการรถเมล์ฟรี

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มิถุนาลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานคร พบว่าผลจากมาตรการรถเมล์ฟรีส่งผลกลุ่มตัวอย่างมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“ถ้ารถเมล์ฟรียังไม่มาก็จะรอ บางทีก็รอนาน แต่ก็รอได้ มันช่วยประหยัดได้นะ ขึ้นพร้อมกันสองสามคนก็ประหยัดไปได้ตั้งหลายบาท”

(พนักงานทำความสะอาด, หญิงอายุ 51 ปี)

“ไม่ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพราะไม่ค่อยได้ใช้บริการรถเมล์ฟรีมากนัก”

(อาจารย์สอนพิเศษ, ชายอายุ 28 ปี)

“ที่จริงพฤติกรรมก็ไม่ได้เปลี่ยนมาก คือปกติก็ขึ้นรถเมล์บ่อยอยู่แล้ว พอมีรถเมล์ฟรีเราก็แค่เปลี่ยนมานั่งรถเมล์ฟรี มากกว่านั่งรถเมล์ที่ต้องเสียเงิน ก็สลับๆกันไป แล้วแต่ว่าเจอคันไหน แต่บางทีก็รอ”

(ช่างเสริมสวย, หญิงอายุ 37 ปี)

“ไม่ได้ปรับเปลี่ยนอะไรนะมากขึ้นไม่มากขึ้น”

(เจ้าหน้าที่วางแผนการผลิต, หญิงอายุ 29 ปี)

“บางครั้งก็อยากที่จะรอขึ้นรถเมล์ฟรี โดยเฉพาะช่วงที่รู้สึกเงินเหลือน้อย เพราะทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้ด้วย”

(พนักงานขายเครื่องสำอาง, หญิงอายุ 31 ปี)

“ไม่ได้ปรับอะไรมาก ถ้าเป็นเรื่องการเดินทางก็ยังใช้รถเมล์ปกติ คือถ้าวันนี้เราเจอวันฟรีก็ถือว่าเอาดีวันนี้ไม่เสียตังค์ แต่ถ้าไม่เจอก็ไม่ใช่ไรเราก็ขึ้นรถเมล์ธรรมดาแบบเสียตังค์ไป ก็ไม่ได้รอ

เพราะอย่างพวกรถเมล์แอร์มันก็นั่งสบาย เย็นดีด้วย คือค่าโดยสารเราก็จ่ายไหว มันก็ไม่ได้แพงอะไรขนาดนั้น”

(พนักงานธนาคาร , ชายอายุ 36 ปี)

“พฤติกรรมไม่เปลี่ยนนะ ก็ใช้ชีวิตเหมือนเดิม ไม่ค่อยได้ขึ้น”

(พนักงานบริษัทเอกชน , ชายอายุ 43 ปี)

“เปลี่ยนแต่ก็ไม่มาก มันทำให้เราอยากประหยัด อยากนั่งรถเมล์ฟรี ส่วนใหญ่จะรอเพราะจะได้เก็บเงินไปใช้อย่างอื่นได้”

(เจ้าหน้าที่พิตเนส , ชายอายุ 34 ปี)

จากตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่านโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลด้านมาตรการรถไฟฟ้าฟรีนั้นส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง 2 ลักษณะคือ มาตรการรถเมล์ทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และมาตรการรถเมล์ฟรีไม่ได้ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากมาตรการรถเมล์ฟรี พบว่ามีตั้งแต่กลุ่มตัวอย่างที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพียงเล็กน้อย ถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างชัดเจน จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปจากเดิมเพียงเล็กน้อยจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลด้านมาตรการรถเมล์พบว่ามาตรการรถไฟฟ้าฟรีไม่ได้ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางด้านการเดินทางมากนัก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าว มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยหันมาใช้บริการรถเมล์ฟรีมากขึ้นหลังจากมีมาตรการรถไฟฟ้าฟรี แต่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวไม่ได้เลือกที่จะรอเพื่อขึ้นรถเมล์ฟรีเป็นหลักแต่จะขึ้นเฉพาะหากบังเอิญเจอรถเมล์ฟรีในขณะที่ต้องการใช้บริการ หรือในอีกกรณีหนึ่งคือกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้จะเลือกขึ้นรถเมล์ฟรี หรือมีความต้องการใช้บริการรถเมล์ฟรีเป็นพิเศษในช่วงที่รู้สึกว่ามันเองมีค่าใช้จ่ายจำนวนมาก หรือรายได้ในช่วงนั้นๆ ไม่ค่อยเพียงพอกับค่าใช้จ่าย และจากการที่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ไม่ได้มีการขึ้นรถเมล์ฟรีเป็นประจำทำให้มาตรการรถเมล์ฟรีไม่ได้ช่วยให้พฤติกรรมการใช้จ่ายของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจากการการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 10 คนพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมอยู่ในกลุ่มนี้มากที่สุด

และสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างชัดเจนจากมาตรการรถเมล์ฟรี พบว่า มาตรการรถไฟฟ้าฟรีทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางโดยการให้มันใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีตามมาตรการของรัฐบาลมากยิ่งขึ้น และมีความเต็มใจที่จะรอรถเมล์ฟรีแม้ว่าจะต้องใช้เวลาในการรอนานมากกว่าการรอรถเมล์ปกติ ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่านอกจากที่กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้จะมีพฤติกรรมในการเดินทางที่เปลี่ยนแปลงไปโดยหันมาใช้รถเมล์ฟรีจากนโยบายของรัฐบาลเป็นหลักแล้ว ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้จ่าย

ของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นอีกด้วย ด้วยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีเงินใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางทำให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้มีเงินในการใช้จ่ายด้านอื่นๆเพิ่มมากขึ้น แต่จากการสัมภาษณ์พบว่ามาตรการรถเมล์ฟรีไม่ได้ส่งผลต่อพฤติกรรมการออมของกลุ่มตัวอย่าง

และกลุ่มสุดท้ายคือกลุ่มตัวอย่างผลจากการสัมภาษณ์พบว่ามาตรการรถเมล์ฟรีไม่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางด้านการเดินทาง และพฤติกรรมด้านอื่นๆ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวมีพฤติกรรมในการเดินทางโดยใช้รถเมล์ และรถยนต์ส่วนตัวเป็นหลัก แต่มีโอกาสน้อยในการใช้บริการรถเมล์ฟรี เนื่องจากจากความไม่ชอบใช้บริการรถเมล์ฟรีเป็นการส่วนตัว เนื่องจากรถเมล์ฟรีมีจำนวนคนขึ้นเยอะและแออัดและไม่มีรถปรับอากาศ และพวกเขานั้นก็มีกำลังเงินและเต็มใจที่จะจ่ายค่าโดยสาร โดยมีความคิดเห็นว่าค่าโดยสารที่พวกเขาต้องใช้จ่ายในการเดินทางในแต่ละวันก็ไม่ใช้เงินจำนวนมากหรือถือเป็นภาระค่าใช้จ่ายมากมายที่พวกเขาต้องแบกรับ

4.2.2 การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากมาตรการด้านการใช้พลังงาน

4.2.2.1 มาตรการค่าไฟฟรี

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มิถุนีลำนานาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานคร พบว่าผลจากมาตรการค่าไฟฟรีส่งผลกลุ่มตัวอย่างมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“การที่รัฐเขามีไฟฟรีให้ใช้ มันก็ทำให้เราอยากจะเป็นบ้านที่ได้รับการช่วยเหลือ ก็เลยต้องพยายามใช้ไฟฟ้าให้น้อยลง จะได้ประหยัดค่าใช้จ่ายส่วนนี้ไป”

(ช่างพิมพ์, ชายอายุ 42 ปี)

“ไม่ได้ทำให้พฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าเปลี่ยนไป เพราะถ้าจะได้ไฟฟรีคือเดือนนั้นจะไม่ได้ใช้คอนโด หรือกลับต่างจังหวัดตอนปิดเทอม แต่ถ้าอยู่ปกติ ใช้ไฟปกติก็ไม่ได้”

(นักศึกษาปริญญาโท, ชายอายุ 25 ปี)

“ตัวเราก็พยายามเปลี่ยน ยิงให้ใช้ฟรีก็ยังใช้ประหยัด อยากใช้ไฟฟรี แต่บางทีลูก ก็ไม่ค่อยประหยัด ยังไม่รู้จึกคุณค่าของเงิน เพราะไม่ได้เป็นคนหา แต่ถ้าเห็นเปิดไฟหรืออะไรทิ้งไว้ก็จะปิด ต้องคอยบอกคอยเตือนอยู่เรื่อยๆ”

(พ่อค้าขายกาแฟ, ชายอายุ 52 ปี)

“ไม่ได้ปรับเปลี่ยนอะไร เพราะปกติใช้ก็ไม่ค่อยจะถึง”

(แม่ค้าส้มตำ, หญิงอายุ 40 ปี)

“ได้ใช้ไฟฟรี ก็เลยใช้ไฟได้เยอะขึ้นอีกนิดหนึ่ง เพราะปกติใช้ไม่ถึง 50 หน่วย ก็เลยไม่ต้องกังวลเรื่องการใช้ไฟฟ้ามาก เพราะปกติใช้ฟรีไม่ต้องเสียตังค์ แต่ก็ต้องระวังบางทีใช้เพลินไปก็เกินเดือนนั้นเลยต้องจ่ายเอง”

(ชายของข้า , หญิงอายุ 50 ปี)

“ไม่เปลี่ยน เพราะเครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านก็มีไม่เยอะ มีแต่ขนาดเล็ก ใช้น้อยอยู่แล้วด้วย”

(สาวโรงงาน , หญิงอายุ 27 ปี)

จากตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่านโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลด้านมาตรการเกี่ยวกับการลดภาระค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน ซึ่งในที่นี้ได้แก่มาตรการค่าไฟฟ้าฟรีนั้นส่งต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง โดยพบว่ามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีที่รัฐบาลออกมาเพื่อช่วยเหลือเรื่องภาระค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้าส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและรอบคอบมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเงื่อนไขค่าไฟฟ้าฟรีที่รัฐบาลจะเป็นผู้ออกค่าไฟฟ้าให้หากใช้ไฟฟ้าอยู่ในเกณฑ์ที่รัฐบาลกำหนด ทำให้กลุ่มตัวอย่างและครอบครัวบางส่วนมีความพยายามในการควบคุมการใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนของตนเองให้อยู่ภายในกฎเกณฑ์ที่รัฐบาลกำหนดเพื่อที่จะต้องการได้รับการงดเว้น ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้จ่ายในด้านค่าไฟฟ้าที่ลดลง ซึ่งผลของพฤติกรรมดังกล่าว ทำให้พวกเขาได้รับการช่วยเหลือในเรื่องของค่าใช้จ่ายด้านค่าไฟฟ้าในเกือบทุกเดือน

ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยการหันมาใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดมากยิ่งขึ้น ในทางตรงกันข้ามกลับมีกลุ่มตัวอย่างที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยใช้ไฟฟ้าปริมาณที่มากขึ้นกว่าปกติ เนื่องจากโดยปกติในแต่ละเดือนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมีเกณฑ์ในการใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนต่ำกว่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่รัฐบาลกำหนด ดังนั้นการที่รัฐบาลออกมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าที่ฟุ่มเฟือยมากยิ่งขึ้น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทราบว่าตนเองไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าเอง

นอกจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่มีทั้งการประหยัดการใช้ไฟฟ้าที่มากขึ้น และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้ไฟฟ้าฟุ่มเฟือยมากขึ้นของกลุ่มตัวอย่างบางส่วน สำหรับกลุ่มตัวอย่างบางส่วนก็ให้ข้อมูลว่ามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีไม่ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้ไฟฟ้าของพวกเขาและกลุ่มตัวอย่างยังคงดำเนินการใช้ชีวิตโดยใช้ไฟฟ้าในปริมาณปกติในทุกๆเดือน

4.2.2.2 มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม (LPG) ภาคครัวเรือน

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานคร พบว่าผลจากมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มส่งผลกลุ่มตัวอย่างมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่างเช่น

“มาตรการก็ช่วยแบ่งเบาค่าใช้จ่ายได้บ้าง แต่เราก็ต้องช่วยตัวเองประหยัดด้วย ก็ต้องรู้จักหาวิธีใช้ก๊าซที่มันประหยัดขึ้น คือบางทีบางคนมองว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยๆแต่จริงๆแล้วถ้าเราทำมันก็

ช่วยประหยัดก๊าซได้”

(เลขานุการ, หญิงอายุ 32 ปี)

“ไม่ส่งผล เพราะก็ยังคงซื้ออาหารจากข้างนอกหรือไม่ก็ออกไปทานอาหารนอกบ้านกับครอบครัวเหมือนเดิม”

(พนักงานบริษัทเครื่องปรุงรส, ชายอายุ 57 ปี)

“ไม่มีผลเลย เพราะปกติไม่ค่อยทำกับข้าวกินกันในครอบครัว ตอนเช้าก็แยกย้ายกันหาซื้อกินกันเอง ตอนเย็นก็ซื้ออาหารถุง คือที่จริงทำกับข้าวเองมันอาจประหยัดได้มากกว่า หม้อหนึ่งก็กินได้หลายคนหลายมื้อ แต่คือมันไม่ได้มีเวลาขนาดนั้น ทุกคนกลับมาบ้านก็หิวกันแล้ว ถ้าจะต้องมานั่งทำกับข้าวมันก็ไม่ไหวเสียเวลาด้วย”

(รับราชการครู, หญิงอายุ 49 ปี)

“มันเปลี่ยนไม่ได้หรอก คือตรึงราคาก๊าซมันก็ช่วยให้ประหยัดเงิน แต่ไม่ได้ทำให้เราประหยัดก๊าซ อย่างหม้อต้มก๋วยเตี๋ยวเราก็ต้องเปิดก๊าซอุ่นไว้ทั้งวัน ด้วยอาชีพมันจะมาประหยัดคือใช้ให้น้อยลงมันก็ทำไม่ได้”

(ค้าขายก๋วยเตี๋ยว, ชายอายุ 52 ปี)

“ไม่เปลี่ยนเลย ของมันจำเป็นต้องใช้ เฉพาะทอดหมูกรอบอย่างเดียวก็ใช้ก๊าซวันละ 3-4 ชั่วโมง มันประหยัดไม่ได้คือมันจำเป็นทอดแบบเดียวมันก็ไม่กรอบ ไม่อร่อยลูกค้าก็ไม่ชอบ ว่าแม่ค้าฝีมือตกอีก”

(ค้าขายอาหารตามสั่ง, ชายอายุ 45 ปี)

“ไม่เปลี่ยน ก๊าซถังหนึ่งก็ยังใช้นานเหมือนเดิม 3-4 เดือน ส่วนใหญ่ที่บ้านกินแต่พวกอาหารถุง”

(พนักงานธนาคาร, หญิงอายุ 30 ปี)

จากตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่านโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลด้านมาตรการเกี่ยวกับการลดภาระค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน ซึ่งในที่นี้ได้แก่มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม(LPG)ภาคครัวเรือนนั้นส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง โดยพบว่ามาตรการมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนพบว่า มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม ไม่ได้ทำให้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมากเท่าใดนัก โดยประชาชนกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลถึงพฤติกรรมของพวกเขาที่ไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนไปมากนัก เนื่องจากโดยปกติแล้วกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ก็มีพฤติกรรมการใช้ก๊าซหุงต้มไม่ได้สิ้นเปลืองมากนัก โดยพบว่าก๊าซหนึ่งถังก็ใช้กันเป็นระยะเวลาหลายเดือน เนื่องจากจะซื้ออาหารปรุงสำเร็จหรืออาหารถุงมารับประทาน หรือการรับประทานอาหารนอกบ้านเป็นหลัก

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่าง โดยเฉพาะผู้ที่ประกอบอาชีพค้าขายอาหารยังมีความคิดเห็นว่าการใช้ก๊าซหุงต้มเป็นสิ่งจำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวันในทุกครอบครัว และมีความสำคัญมาก

ต่อการประกอบอาชีพของพวกเขา ซึ่งมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มจึงไม่ได้ส่งผลให้พวกเขาต้องเพิ่มหรือลดปริมาณอาหารที่ทำ หรือลดความถี่ในการทำอาหาร ไม่ได้ช่วยให้พวกเขามีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้ก๊าซหุงต้มให้มากขึ้นหรือน้อยลง แต่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังคงดำเนินชีวิตโดยมีพฤติกรรมเหมือนๆเดิม แต่สำหรับประชาชนในบางส่วนมองว่าการที่รัฐบาลออกมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม กลับทำให้พวกเขาตระหนักถึงความตั้งใจของรัฐบาลในการช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในครัวเรือนของประชาชน โดยพบว่าพวกเขามีพฤติกรรมการใช้ก๊าซหุงต้มที่ประหยัดมากยิ่งขึ้น โดยพยายามหาวิธีที่จะใช้ก๊าซให้ประหยัด และคุ้มค่ามากที่สุดในการประกอบอาหาร

4.2.3 การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากมาตรการด้านซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภค

4.2.3.1 โครงการธงฟ้าราคาประหยัด

จากผลการสัมภาษณ์และคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งผู้ที่มิถุนีลำนานาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานคร พบว่าโครงการธงฟ้าราคาประหยัดส่งผลกลุ่มตัวอย่างมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป พิจารณาจากคำบอกเล่าของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

“พฤติกรรมต่างๆก็เหมือนเดิมเพราะโครงการธงฟ้าก็แทบจะพูดได้เลยว่าไม่มีส่วนสำคัญในการใช้ชีวิตเลย ไม่ได้รับประโยชน์จากโครงการนี้”

(พนักงานบริษัทเอกชน, หญิงอายุ 25 ปี)

“ไม่ได้ส่งผลอะไรเลย คืองานธงฟ้าของถูกจริง มีงานที่บ้านก็จะชวนกันไปเดิน ก็มีซื้อของในงานบ้างแต่ครอบครัวก็ยังซื้อของตามโลตัสหรือว่าตลาด แล้วก็พวกไซท์ช่วยใกล้บ้านอยู่ดี”

(ข้าราชการครู, ชายอายุ 45 ปี)

“เปลี่ยนนะ เดียวนี้ที่บ้านจะมีการตุนสินค้า โดยเฉพาะพวกน้ำมัน น้ำตาล โดยเฉพาะน้ำมัน เพราะเดี๋ยวนี้มันแพง แต่ถ้าซื้อในงานธงฟ้ามันจะถูก”

(ค้าขายขนมหวาน , หญิงอายุ 32 ปี)

“คิดว่าก็มีส่วนเปลี่ยน คือเราก็ได้ลองซื้อ ลองใช้ พวกของยี่ห้อที่เราไม่เคยใช้ ซึ่งบางทีมันก็ดีกว่าที่เราจะได้ลองใช้สินค้าตัวอื่นๆแล้วบางทีมันก็ดีขึ้นเปลี่ยนมาใช้ยี่ห้ออื่นถาวรไปเลยก็มี”

(สาวโรงงาน , หญิงอายุ 37 ปี)

“ชีวิตประจำวันเราจำเป็นต้องกินต้องใช้ มันรอซื้อแต่ของงานธงฟ้าไม่ได้ เพราะฉะนั้นงานธงฟ้ามันก็เลยไม่ได้ทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนไป ก็อาจจะมึแค่ถ้ามีงานธงฟ้าสินค้าไหนที่มันถูกมากๆ แล้วที่บ้านใช้ประจำก็จะซื้อเยอะหน่อย”

(ธุรกิจส่วนตัว , หญิงอายุ 44 ปี)

“ส่งผลให้การซื้อข้าวของเครื่องใช้ต่างๆก็เปลี่ยนไปช่วงสั้นๆ เพราะในช่วงที่มีงานรณรงค์ ก็จะซื้อของในโครงการรณรงค์ข้าวไร่ จะไม่ซื้อจากที่อื่น ก็ใช้จนกว่าของที่ซื้อมาจะเหลือน้อย ถึงจะกลับมาซื้อตามพวกตลาด หรือตามซูเปอร์มาร์เก็ตเหมือนเดิม”

(แม่บ้าน , หญิงอายุ 53 ปี)

จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภคในโครงการรณรงค์ข้าวไร่ พบว่าโครงการรณรงค์ข้าวไร่ประหยัดทั้งส่งผลและไม่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการซื้อสินค้า-อุปโภคบริโภค ซึ่งผลการวิจัยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลด้านโครงการรณรงค์ข้าวไร่พบว่า กลุ่มตัวอย่างบางส่วนมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหันมาเลือกซื้อและซื้อสินค้าจากโครงการรณรงค์ข้าวไร่ประหยัดมากยิ่งขึ้น โดยให้เหตุผลในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดังกล่าวทำให้ค่าใช้จ่ายของพวกเขาลดลง โดยกลุ่มตัวอย่างมองว่าถึงแม้ว่าโครงการรณรงค์ข้าวไร่จะไม่ได้มีสินค้าที่หลากหลายให้เลือกซื้อเหมือนตามท้องตลาด แต่ด้วยราคาที่ถูกลงก็ทำให้สามารถดึงดูดใจให้พวกเขายินดีทดลองหรือปรับเปลี่ยนมาใช้สินค้าที่ห่อหุ้มในโครงการรณรงค์ข้าวไร่

ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างอีกส่วนหนึ่งมองว่าโครงการรณรงค์ข้าวไร่ประหยัดไม่ได้ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภคของพวกเขา ทั้งนี้เนื่องโครงการรณรงค์ข้าวไร่ประหยัดไม่ได้มีความต่อเนื่องในการจัดโครงการ ทำให้เกิดความไม่สะดวกต่อช่วงเวลาที่มีความจำเป็นหรือต้องการที่จะซื้อสินค้าในการอุปโภค-บริโภค ดังนั้นพวกเขายังคงต้องซื้อสินค้าอุปโภคตามโมเดิร์นเทรด หรือร้านค้าปลีกสมัยใหม่ อย่างเช่น เทสโก้-โลตัส บิ๊กซี หรือตามท้องตลาดเป็นหลัก และด้วยความไม่ต่อเนื่องของโครงการทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ได้รับผลกระทบทั้งในแง่ที่เป็นประโยชน์หรือแง่ที่เป็นโทษจากงานรณรงค์ข้าวไร่ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าโครงการรณรงค์ข้าวไร่ไม่ได้มีส่วนสำคัญที่จะทำให้พวกเขาต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภค หรือการหันไปซื้อสินค้าในโครงการรณรงค์ข้าวไร่ประหยัดมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างยังพบว่า มีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่มีแนวคิดและรู้จักการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภค ให้เหมาะสมและเหมาะสมกับสถานการณ์ในช่วงเวลานั้นๆ โดยในช่วงที่มีการจัดโครงการรณรงค์ข้าวไร่ประหยัดภายในพื้นที่ใกล้เคียงที่พักอาศัย กลุ่มตัวอย่างก็จะมีซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภคที่มีการลดราคา ที่เป็นสินค้าที่ครอบครัวจำเป็นต้องใช้ไว้ในจำนวนที่สามารถซื้อได้โดยไม่เดือดร้อน และจะงดการซื้อสินค้า-บริโภค ตามท้องตลาดไปในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งหากในช่วงเวลาที่ไม่มีการรณรงค์ข้าวไร่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวก็จะกลับมาซื้อสินค้าตามท้องตลาด เช่นตาม ร้านค้าปลีก ตลาดสด ซูเปอร์มาร์เก็ต และร้านค้าใกล้บ้านเช่นเดิม โดยกลุ่มตัวอย่างมองว่าโครงการรณรงค์ข้าวไร่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้จ่ายของพวกเขามาก แต่ได้เพียงระยะเวลาเพียงสั้นๆ ในช่วงที่มีการจัดโครงการเท่านั้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัยดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติและความคิดเห็นของประชาชนต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล
2. เพื่อศึกษาการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

ความสำคัญของการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย ประโยชน์ต่อตัวบุคคล ประโยชน์ต่อภาคธุรกิจและเอกชน และประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล
2. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชนสำหรับการได้รับประโยชน์สูงสุดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงพลังงาน เป็นต้น ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนานโยบายในรูปแบบต่างๆ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการหรือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์และมีความพึงพอใจสูงสุด
4. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนประชาชนทั่วไป ในการศึกษา ค้นคว้า และสามารถนำงานวิจัยไปต่อยอดในการทำการวิจัยเรื่องอื่นๆต่อไป

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ที่เคยได้รับการช่วยเหลือหรือใช้บริการจากมาตรการต่างๆของนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 5 กลุ่มจำนวนเท่าๆกันคือกลุ่มละ 10 คน ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการรถไฟฟ้าฟรี
- กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการรถเมล์ฟรี
- กลุ่มที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี
- กลุ่มที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม
- กลุ่มที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการโครงการธงฟ้าราคาประหยัด

โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเคยมีประสบการณ์ในการใช้มาตรการตามนโยบายลดภาระค่าครองชีพ 1 ใน 5 มาตรการขึ้นไป

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการดังนี้ ศึกษาจากการสัมภาษณ์ หรือ interview guide โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้ศึกษาทำการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) คือการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผนการสัมภาษณ์ไว้ก่อนล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นตอน แบบเข้มงวดพอประมาณ และข้อคำถามในการสัมภาษณ์มีโครงสร้างแบบหลวม (Loosely structure) ซึ่งเป็นวิธีที่ไม่ได้กำหนดคำตอบไว้ตายตัว จึงสามารถปรับเปลี่ยนความยืดหยุ่นเพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ และในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษา จะทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเองโดยทำการจดบันทึกรายละเอียดและอาศัยแถบบันทึกเสียงในขณะสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งที่เป็นข้อเท็จจริงและความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป โดยรูปแบบของคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์นี้จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนเพื่อใช้ประกอบกับการสัมภาษณ์ขั้นตอนต่อไป ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ และข้อมูลเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะเน้นระเบียบวิธีวิจัยในเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้วิธีการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายลดภาระค่าครองชีพ ร่วมกับการสัมภาษณ์เจาะลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน และดำเนินการสัมภาษณ์ในช่วงเดือนธันวาคม ปี 2555 ถึง มกราคม ปี 2556

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลด้วยตนเอง และจะใช้วิธีการบันทึกและถอดคำสัมภาษณ์ระหว่างสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และผู้วิจัยจะได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่างๆ ในลักษณะการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Analytical Description) และจะเลือกนำเสนอข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ทำการศึกษาเท่านั้น โดยจะแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัยโดยการจัดกลุ่มมาตรการตามลักษณะการใช้งานของแต่ละมาตรการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านการเดินทาง ได้แก่ มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี และมาตรการรถเมล์ฟรี
- ด้านพลังงานและสาธารณูปโภค ได้แก่ มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี และมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม
- ด้านสินค้าอุปโภค-บริโภค ได้แก่ โครงการอาหารราคาถูก

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ทศนคติและความคิดเห็นของประชาชนต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

- ทศนคติต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพในภาพรวม
 - สถานการณ์ค่าครองชีพในปัจจุบัน

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่าอัตราค่าครองชีพในปัจจุบันอยู่ในภาวะที่สูงมาก และกำลังสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง ข้าวของเครื่องใช้ในการอุปโภคและบริโภคต่างๆ ล้วนมีการปรับราคาให้เพิ่มสูงขึ้น และทำให้ในปัจจุบันกำลังซื้อของผู้บริโภคมีปริมาณที่ลดลง และในขณะที่สถานการณ์ค่าครองชีพสูง แต่ประชาชนกลับได้รับการดูแล และการเยียวยาจากรัฐบาลในระดับที่ต่ำลง ตัวอย่างเช่น สวัสดิการทางด้านการรักษาพยาบาล การศึกษา หรือแม้แต่สวัสดิการของผู้ที่เกษียณอายุทางราชการ

มุมมองที่น่าสนใจจากกลุ่มตัวอย่างประเด็นหนึ่งคือการที่รัฐบาลเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาท และเงินเดือนขั้นต่ำ 15,000 ให้กับประชาชนที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งดูเหมือนกับว่าประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้หรือเงินในกระเป๋าที่เพิ่มมากขึ้น แต่ในความเป็นจริงแล้วผลที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่สวนทางกัน เนื่องจากสถานการณ์ค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้ประชาชนต้องควักเงิน

ในกระเป๋าดึงออกมาเพื่อใช้จ่ายโดยจำนวนเงินที่ใช้จ่ายมากขึ้น นำมาซึ่งผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆ กลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้น้อย

ในทางกลับกันก็มีกลุ่มตัวอย่างที่มีมุมมองว่าสถานการณ์ค่าครองชีพในปัจจุบันอยู่ในสถานการณ์ปกติมีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ โดยมีความคิดว่าราคาข้าวของเครื่องใช้สินค้าอุปโภค-บริโภคต่างในชีวิตประจำวันของเขาไม่ได้มีราคาที่แพงเกินไป และไม่คิดว่ารายได้ที่เขาได้รับไม่มีความเหมาะสมกับอัตราค่าครองชีพในปัจจุบัน

- ผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตจากสถานการณ์ค่าครองชีพสูง

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบันนั้นส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินชีวิต โดยทำให้พวกเขาใช้ชีวิตลำบากมากยิ่งขึ้น สินค้าและบริการต่างๆ ที่มีราคาแพงขึ้น ในขณะที่คุณภาพและการบริการไม่ได้มีการปรับให้สูงขึ้นตามราคา ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างบางรายมีรายได้น้อยไม่เพียงพอจากรายจ่ายในแต่ละเดือน และเกิดปัญหาภาระหนี้สินตามมา

นอกจากนี้สถานการณ์ค่าครองชีพในปัจจุบันยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิต และสุขภาพกายของกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างมองว่าการเพิ่มขึ้นของอัตราค่าครองชีพทำให้เกิดความตึงเครียดในการดำเนินชีวิตมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบในหลายด้านทั้งด้านหน้าที่การงานและด้านครอบครัว หากไม่มีการจัดการกับความตึงเครียดดังกล่าวได้ในวิธีที่เหมาะสม นอกจากนี้สถานการณ์อัตราค่าครองชีพสูงยังส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างเกิดปัญหาทางด้านสุขภาพ เนื่องจากอัตราค่าครองชีพสูงอาหารจำพวกบะหมี่สำเร็จรูปจึงเป็นอาหารที่จำเป็นสำหรับการบริโภคอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีอยู่ว่าการรับประทานบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปเป็นประจำส่งผลให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย

- วิธีการปรับตัวอย่างไรในสถานการณ์ที่ค่าครองชีพสูงขึ้นเรื่อยๆ

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่าวิธีการปรับตัวในสถานการณ์ที่ค่าครองชีพสูงขึ้นเรื่อยๆ ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พยายามประหยัดค่าใช้จ่าย และใช้ข้าวของเครื่องใช้ทั้งด้านอุปโภค-บริโภคให้คุ้มค่าที่สุดมากยิ่งขึ้น โดยเริ่มใช้ชีวิตโดยมีการวางแผนทางการเงิน และมีการคิดพิจารณาถึงความจำเป็นในการใช้เงินในแต่ละครั้งมากยิ่งขึ้น รวมถึงการหาอาชีพเสริม เช่น การขายเสื้อผ้ามือสอง การรับจ้างสอนพิเศษ หรือการทำขนมขาย เป็นต้น

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความพยายามในการใช้ประโยชน์จากมาตรการที่รัฐบาลออกมาเพื่อช่วยเหลือและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการพยายามประหยัดค่าใช้จ่ายของตนเองโดยหันมาใช้บริการรถเมล์ฟรี เพื่อลดค่าใช้จ่ายในด้านการเดินทางมากยิ่งขึ้น

- การปรับตัวเพื่อรับมือกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นส่งผลให้การดำเนินชีวิตอย่างไร

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า การปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่อัตราค่าครองชีพสูงของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการต่าง ๆ นั้น ไม่ได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นหรือแย่งต่อการดำเนินชีวิตของพวกเขามากนัก เนื่องจากการปรับตัวดังกล่าวไม่ได้ส่งผลให้พวกเขามีค่าใช้จ่ายที่ลดลงเนื่องจากสินค้าต่าง ๆ ก็ยังมีราคาแพง และค่าครองชีพก็ไม่ได้มีการปรับลดลง และการใช้จ่ายเงินในบางเรื่องก็ไม่ได้เป็นสิ่งที่สามารถคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าได้ เช่น ค่ารักษาพยาบาล หรือค่าใช้จ่ายในการไปร่วมงานต่าง ๆ เป็นต้น

นอกจากนี้ ผลมาจากการปรับตัวโดยวิธีการพยายามหารายได้มากขึ้นโดยการหาอาชีพเสริม หรือการทำงานเพิ่มมากขึ้น ยังส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างต้องทำงานหนักมากยิ่งขึ้น และมีความพักผ่อนที่น้อยลง รวมถึงความเครียดที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบครอบคลุมไปถึงสุขภาพร่างกาย และความสุขภายในครอบครัวที่ลดลง

- ทศนคติต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่านโยบายดังกล่าวเป็นนโยบายที่ดีและเป็นประโยชน์ เป็นนโยบายที่รัฐบาลนำมาใช้เพื่อช่วยเหลือค่าใช้จ่ายของประชาชน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกมีความพึงพอใจต่อประกาศใช้นโยบายดังกล่าว แต่เมื่อพูดถึงระดับของผลประโยชน์ที่ได้จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพ กลุ่มตัวอย่างกลับมีมุมมองว่า นโยบายดังกล่าวไม่ได้ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนมากเท่าที่ควรจะเป็น ซึ่งเกิดจากข้อจำกัดของมาตรการต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมของผู้ที่จะได้รับประโยชน์ ทำให้หลายมาตรการเป็นมาตรการที่ให้ความช่วยเหลือเฉพาะคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมากเกินไป รวมถึงคุณภาพในการบริหารจัดการมาตรการต่าง ๆ ภายใต้นโยบายดังกล่าวที่ขาดคุณภาพไม่ครอบคลุมและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และมาตรการต่าง ๆ ขาดการพิจารณาถึงปัญหา และการปรับปรุงพัฒนามาตรการให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ นโยบายลดภาระค่าครองชีพไม่ได้เป็นนโยบายที่รัฐบาลต้องการช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริง แต่เป็นเพียงนโยบายประชานิยม เพื่อสร้างฐานเสียงให้กับรัฐบาลของตนเองเท่านั้น

- ประโยชน์ที่ได้รับจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ที่คิดว่าตนเองได้รับประโยชน์ และกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าตนเองไม่ได้รับประโยชน์จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับผลประโยชน์จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่านโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลช่วยให้กลุ่ม

ตัวอย่างสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิต โดยค่าใช้จ่ายที่ลดลงขึ้นอยู่กับว่ากลุ่มตัวอย่างแต่ละรายมีการใช้มาตรการใดที่รัฐบาลให้ความช่วยเหลือมากที่สุด

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าตนเองรับไม่ได้รับประโยชน์จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าพวกเขาไม่ได้รับประโยชน์จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลเป็นกลุ่มที่เคยได้รับการให้บริการมาตรการต่างๆตามนโยบายลดภาระค่าครองชีพ แต่ไม่ได้มีพฤติกรรมการใช้บริการอย่างต่อเนื่องหรือเป็นประจำจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวมีความคิดเห็นว่่านโยบายลดภาระค่าครองชีพไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินชีวิตของพวกเขา

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่่านโยบายลดภาระค่าครองชีพที่รัฐบาลที่จัดให้มีขึ้นนั้นเป็นเพียงมาตรการที่เป็นเพียงทางเลือกของประชาชน ไม่ใช่ทางเลือกหลัก ทำให้นโยบายดังกล่าวไม่ได้ส่งผลประโยชน์ต่อประชาชนในทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง และข่าวของต่าง ๆ ยังคงมีราคาแพงและมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องดังนั้นพวกเขาจึงมองว่่าพวกเขาไม่ได้รับประโยชน์จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพ

● ทศนคติต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพด้านการเดินทาง

มาตรการรถไฟฟ้า

- ความถี่และลักษณะการใช้บริการรถไฟฟ้า

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้มาตรการรถไฟฟ้ามีลักษณะการใช้บริการรถไฟฟ้าในหลายวัตถุประสงค์ ได้แก่ เพื่อการเดินทางไปทำงาน ศึกษาเล่าเรียน ท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเป็นประจำ หรือ 4-5 ครั้ง/สัปดาห์ มักมีลักษณะการเดินทางหรือวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อทำงาน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวใช้รถไฟฟ้าเป็นพาหนะหลักในการเดินทางไปทำงาน

สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าวันๆครั้งต่อช่วงเวลา 1-3 ปี พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการใช้บริการรถไฟฟ้าเพื่อการท่องเที่ยว กลับต่างจังหวัด และการทำธุระส่วนตัว เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวไม่ใช่ผู้ใช้ชีวิตประจำโดยการใช้รถไฟฟ้าเป็นพาหนะในการเดินทาง แต่รถไฟฟ้าเป็นเพียงทางเลือกหนึ่งของพาหนะในการเดินทางที่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้เลือกใช้เมื่อมีเวลาว่างและต้องการไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ หรือกลับต่างจังหวัดเท่านั้น

- ทศนคติต่อมาตรการรถไฟฟ้า

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่าทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อมาตรการรถไฟฟ้า มีความหลากหลายประกอบด้วยทัศนคติเชิงบวกและทัศนคติเชิงลบ สำหรับทัศนคติเชิงบวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่่ามาตรการรถไฟฟ้าเป็นมาตรการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้สามารถช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในเรื่องการเดินทางของประชาชนลงได้ และเป็น

การเปิดโอกาสที่ดีให้กับประชาชนที่มีรายได้น้อยได้มีสิทธิในการใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีโดยไม่ต้องเสียค่าบริการ และก่อให้เกิดการพัฒนาระบบรถไฟฟ้าไทยเนื่องจากทำให้ประชาชนหันมาให้ความสนใจและใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีกันมากยิ่งขึ้น และส่งผลประโยชน์ในทางอ้อมในเรื่องของการส่งเสริมผลิตภัณฑ์และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆภายในประเทศเพิ่มมากขึ้น

สำหรับทัศนคติเชิงลบกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การออกมาตราการรถไฟฟ้าฟรีของรัฐบาลเป็นการเอื้อผลประโยชน์ให้กับประชาชนเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพียงเท่านั้น และมาตรการรถไฟฟ้าฟรีขาดการบริหารจัดการระบบที่ดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ปัจจุบันมาตรการรถไฟฟ้าฟรีไม่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเท่าที่ควร ตัวอย่างเช่น ความบกพร่องในเรื่องของความสะอาด ความไม่คลอบคลุมของเส้นทางที่ให้บริการรถไฟฟ้าฟรี ความไม่ตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้าฟรีซึ่งทำให้ผู้โดยสารต้องรอนานมากกว่าปกติ เป็นต้น

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมองว่ามาตรการรถไฟฟ้าฟรีเป็นดาบสองคม โดยข้อดีคือการช่วยเหลือประชาชนให้สามารถที่จะเดินทางโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ แต่กลับเป็นการสร้างภาระที่รัฐบาลต้องแบกรับมากขึ้นไปซึ่งจะเป็นผลทำให้มาตรการดังกล่าวอาจจะต้องสิ้นสุดลงในระยะเวลาอันใกล้

- ความคาดหวังที่มีต่อมาตรการรถไฟฟ้าฟรี

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทั้งผู้ที่มีความคาดหวังและผู้ที่ไม่มี ความคาดหวังใดๆต่อมาตรการรถไฟฟ้าฟรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มี ความคาดหวังต่อมาตรการรถไฟฟ้าฟรีให้เหตุผลต่อการไม่คาดหวังใดๆว่า การที่ได้รับการช่วยเหลือจากรัฐบาลเพื่อให้ได้มีรถไฟฟ้าฟรีใช้บริการถือเป็นสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอยู่แล้วโดยไม่ต้องการจะคาดหวังอะไรอีก ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่ามาตรการรถไฟฟ้าฟรีจะมีการจัดการที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยหวังว่าเงินภาษีที่รัฐได้เรียกเก็บจากประชาชนจะสามารถนำไปพัฒนาระบบการรถไฟฟ้าให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งความตรงต่อเวลา การขยายเส้นทาง และจำนวนของขบวนรถไฟฟ้าฟรีให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น และการรักษาความสะอาด รวมถึงการส่งเสริมภาพลักษณ์ของรถไฟฟ้าฟรีในสายตาของผู้พบเห็นให้ดียิ่งขึ้น

โดยประเด็นที่น่าสนใจสำหรับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างคือ ความคาดหวังให้มีการยกเลิกมาตรการรถไฟฟ้าฟรีเพื่อให้รัฐบาลไม่ต้องแบกรับภาระมากขึ้นไป และนำเงินที่ใช้ในสำรองจ่ายให้กับประชาชนผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟรี มาใช้เพื่อพัฒนาระบบรถไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรการรถไฟฟ้าฟรี

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทั้งผู้ที่มีความคิดเห็นว่ามาตรการรถไฟฟ้าฟรีเป็นมาตรการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีมองว่าตนเองได้รับประโยชน์

จากมาตรการรถไฟฟ้า ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้บริการรถไฟฟ้า โดยเฉพาะรถไฟฟ้าเป็นประจำ โดยเพื่อการเดินทางไปทำงาน และการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว โดยประโยชน์หลักๆที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากมาตรการรถไฟฟ้าคือการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เนื่องจากรถไฟฟ้ามีการให้บริการในหลายสายทั่วประเทศ ดังนั้นการที่รัฐบาลออกมาตรการรถไฟฟ้าจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ชื่นชอบการท่องเที่ยวได้มีทางเลือกในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวที่ทั้งสะดวก และประหยัด และสำหรับผู้ที่ไม่ค่อยได้ท่องเที่ยว เนื่องจากมีปัญหาด้านการเงินหรือค่าใช้จ่าย ก็สามารถที่จะท่องเที่ยวได้มากขึ้น

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความคิดเห็นว่าคุณเองนั้นไม่ได้รับประโยชน์จากมาตรการรถไฟฟ้าส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ไม่ค่อยได้มีโอกาสใช้บริการรถไฟฟ้า จึงมีความคิดเห็นว่าคุณมาตรการรถไฟฟ้าสำหรับพวกเขานั้นไม่ได้เกิดประโยชน์เท่าที่ควร และสาเหตุหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่งคิดว่าตนเองไม่ได้รับประโยชน์จากมาตรการรถไฟฟ้า นั้น เกิดมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างเองปฏิเสธการบริการรถไฟฟ้า เนื่องจากเกิดความรู้สึกไม่ประทับใจในการลองใช้บริการในครั้งแรก

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนามาตรการรถไฟฟ้า

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่ารัฐบาลควรจะนำงบประมาณที่มารองรับรับค่าใช้จ่ายการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าของประชาชนมาใช้ในการพัฒนาระบบการรถไฟฟ้าให้มีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โดยให้เหตุผลว่าระบบการรถไฟฟ้าของประเทศไทยมีการเริ่มใช้มาก่อนประเทศเพื่อนบ้าน แต่ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าการพัฒนามีความล่าช้าจากประเทศเพื่อนบ้านเป็นอย่างมาก ซึ่งการนำงบประมาณมาพัฒนาคุณภาพของระบบการรถไฟฟ้าจะดีและมีประโยชน์ในระยะยาวมากกว่าการออกมาตรการรถไฟฟ้า ซึ่งทำให้การรถไฟฟ้าต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มากเกินไป นอกจากนี้ประเด็นในเรื่องของการรักษาความสะอาดก็เป็นเรื่องที่คุณกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ และต้องการให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญของความสะอาดทั้งภายในตู้ขบวนรถไฟฟ้า และภาพลักษณ์ของตู้ขบวนภายนอกให้ดูสะอาด และสวยงามอย่างสม่ำเสมอเพื่อเรียกความเชื่อมั่นของประชาชน และดึงดูดให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถไฟฟ้ากันมากยิ่งขึ้น

มาตรการรถเมล์ฟรี

- ความถี่และลักษณะการให้บริการรถเมล์ฟรี

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการรถเมล์ฟรี ประกอบไปด้วยผู้ใช้บริการรถเมล์ฟรีเป็นประจำ และผู้ใช้บริการรถเมล์นานๆครั้ง คือ ประมาณ 2-3 ครั้งต่อเดือนหรือนานกว่านั้น โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีลักษณะการเดินทางหรือวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อทำงาน รวมถึงทุกๆกิจกรรมที่ต้องมีการ

เดินทาง โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มเลือกที่จะใช้บริการรถเมล์ฟรีเป็นประจำเนื่องจากมาตรการรถเมล์ฟรีทำให้กลุ่มตัวอย่างสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ส่วนในกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีนั้นๆ ครั้งคือ ประมาณ 2-3 ครั้งต่อเดือน หรือนานกว่านั้น จะเป็นกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างที่มีลักษณะการใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีเพื่อการเดินทางไปทำงาน หรือทำธุระต่างๆ เช่นเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างแรก แต่เนื่องจากเป็นกลุ่มตัวอย่างมีการเดินทางโดยใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นหลัก ทำให้ความถี่ในการใช้บริการรถเมล์ฟรีลดลง ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่ไม่มีรถยนต์ส่วนตัว และใช้บริการของรถเมล์เป็นประจำ แต่มีความถี่ในการใช้บริการรถเมล์ฟรีไม่บ่อยนัก โดยพบว่ามีปัจจัยหลายอย่างเข้าเกี่ยวข้องที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ไม่สามารถใช้บริการรถเมล์ฟรีได้ เช่น ระยะเวลาที่จำกัดทำให้ไม่สามารถรอรถเมล์ฟรีในเวลานานๆ ได้ และความสะดวกสบายที่มักจะหาได้ยากหากใช้บริการรถเมล์ฟรีในช่วงเวลาเร่งรีบ เป็นต้น

- ทศนคติของท่านต่อมาตรการรถเมล์ฟรีเป็นอย่างไร

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่หลากหลายต่อมาตรการรถเมล์ฟรี ซึ่งความหลากหลายของทัศนคติดังกล่าวก็ประกอบไปด้วยทัศนคติทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ สำหรับทัศนคติในเชิงบวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามาตรการรถไฟฟ้าฟรีเป็นมาตรการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน และช่วยให้สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในเรื่องการเดินทางในชีวิตประจำวันเนื่องจากยังมีประชาชนอีกจำนวนมากที่เดินทางโดยใช้รถเมล์ เพราะรายได้ไม่เอื้ออำนวยให้เดินทางด้วยวิธีอื่นๆ เช่น รถไฟฟ้าบีทีเอส รถไฟฟ้าใต้ดิน แท็กซี่ เป็นต้น

สำหรับทัศนคติเชิงลบของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อมาตรการรถเมล์ฟรี มักเกิดขึ้นจากประสบการณ์ใช้บริการรถเมล์ฟรีของกลุ่มตัวอย่างที่มักจะพบเจอเหตุการณ์ต่างๆ เช่น รถเมล์ฟรีขบจอดเลยป้าย รถเมล์ไม่จอดรับผู้โดยสาร รอรถเมล์ฟรีเป็นเวลานานมากๆ และรถเมล์ฟรีคนแน่น เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันรถเมล์ฟรียังขาดการดูแลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทำให้ประชาชนผู้โดยสารรถเมล์ฟรีก็ยังคงประสบปัญหาเดิมๆ อยู่เป็นประจำ

- ความคาดหวังต่อมาตรการรถเมล์ฟรี

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่ามาตรการรถเมล์ฟรีจะมีการจัดการที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น ให้สอดคล้องกับสิ่งที่รัฐบาลพยายามสื่อสารกับประชาชนตามข้อความที่ติดอยู่บนรถเมล์ฟรีทุกคันว่า “รถเมล์ฟรี จากภาษีประชาชน” กลุ่มตัวอย่างจึงมีความคาดหวังว่าเงินภาษีที่ตนเองและประชาชนในประเทศต้องเสียนั้น รัฐบาลจะนำไปบริหารจัดการระบบของรถเมล์ฟรี และระบบการขนส่งมวลชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านคุณภาพและภาพลักษณ์ของตัวรถเมล์ฟรี มารยาทในการขับขีและมารยาทในการให้บริการของพนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร จำนวนรถเมล์ฟรีที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

นอกจากนี้ความคาดหวังที่จะได้รับความเสมอภาคในการให้บริการ ซึ่งหมายถึง ความต้องการคุณภาพของการให้บริการที่เท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นการนั่งหรือใช้บริการรถ

โดยสารที่การเรียกเก็บค่าใช้บริการ หรือการให้บริการรถเมล์ฟรี ก็เป็นอีกความหวังหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างต้องการได้รับจากการให้บริการรถเมล์ฟรี เพราะถึงแม้ว่าการให้บริการรถเมล์ฟรีนั้นจะไม่ต้องเสียค่าบริการ แต่เงินที่มาสับสนุนมาตรการรถเมล์ฟรีก็เป็นเงินภาษีของกลุ่มตัวอย่างและประชาชนในประเทศ

- ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรการรถเมล์ฟรี

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการรถเมล์ฟรี มีทั้งผู้ที่มีความคิดเห็นว่าคุณเองได้รับประโยชน์ และผู้ที่คิดว่าตนเองไม่ได้รับประโยชน์จากมาตรการรถเมล์ฟรี สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มองว่าคุณเองได้รับประโยชน์จากมาตรการรถเมล์ฟรี ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มิใช่ชีวิตประจำวันโดยการโดยสารรถประจำทางหรือรถเมล์เป็นหลัก ซึ่งนอกจากประโยชน์หลักจากมาตรการรถเมล์ฟรีที่ช่วยประหยัดในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการเดินทางแล้ว กลุ่มตัวอย่างมองว่ามาตรการรถเมล์ฟรีส่งผลและอำนวยความสะดวกในการเดินทาง และทำให้เกิดการตัดสินใจที่ง่ายและรวดเร็วมากขึ้นเมื่อมีความต้องการหรือความจำเป็นต้องเดินทางไปในที่ต่างๆ เนื่องจากในหลายๆเส้นทางมีรถเมล์ฟรีให้บริการ และลดความกังวลในเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางลงในช่วงเวลาที่ค่าใช้จ่ายไม่เพียงพอ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความคิดเห็นว่าคุณเองนั้นไม่ได้รับประโยชน์จากมาตรการรถเมล์ฟรีนั้นส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มิได้มีวิถีชีวิตประจำที่ต้องเดินทางโดยใช้รถโดยสารประจำทางหรือรถเมล์ แต่หากมองถึงประโยชน์ในภาพรวมของมาตรการรถเมล์ฟรีนั้นกลุ่มตัวอย่างทั้งที่เป็นผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการรถเมล์และผู้ที่ใช้บริการรถเมล์เป็นประจำนั้นมีความคิดเห็นว่าการที่รัฐบาลมีการออกมาตรการรถเมล์ฟรีภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพเพื่อช่วยเหลือประชาชนนั้นก็ถือว่าเป็นมาตรการที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้ที่ใช้บริการรถเมล์ฟรี ตลอดจนผู้ที่ใช้ชีวิตประจำวันโดยการเดินทางด้วยรถเมล์

- ข้อเสนอแนะที่มีมาตรการรถเมล์ฟรี เพื่อการปรับปรุง พัฒนาต่อไป

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างข้อเสนอแนะว่ารถเมล์ฟรีควรมีการพัฒนาแบบต่างๆให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงพัฒนาฝึกอบรมพนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร ให้มีมารยาทในการขับรถและคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นหลัก รวมถึงมารยาทในการพูดจาของพนักงานเก็บค่าโดยสารและพนักงานขับรถ จัดสรรจำนวนของรถเมล์ฟรีที่ให้บริการในแต่ละช่วงเวลาให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนผู้ที่ต้องการใช้บริการ

ประเด็นที่น่าสนใจจากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างคือ รัฐบาลควรทำระบบของรถโดยสารประจำทางให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบ หากฟรีก็ควรฟรีทั้งระบบ ประชาชนสามารถใช้บริการรถเมล์ทุกคนไม่ว่าจะเป็นรถเมล์ปรับอากาศหรือไม่ปรับอากาศโดยไม่ต้องเสียค่าบริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมองว่าการที่จำกัดจำนวนรถเมล์ฟรี ทำให้ประชาชน

ได้รับประโยชน์ไม่ทั่วถึง หรือการออกมาตรการให้รถเมล์ปรับอากาศมีการเรียกเก็บค่าโดยสารเพียงครึ่งราคา และลดราคาทั้งรถไฟฟ้าบีทีเอส และรถไฟฟ้าใต้ดิน เพื่อเป็นการถ่วงโอนจำนวนผู้ให้บริการให้มีความใกล้เคียงกันในระบบการเดินทางรถโดยสารสาธารณะทุกระบบ

- ทศนคติต่อบริษัทลดภาระค่าครองชีพ ด้านสาธารณูปโภคและพลังงาน
มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี

- ทศนคติต่อมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่าทศนคติของกลุ่มตัวอย่างต่อมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่มาตรการค่าไฟฟ้าฟรีเป็นประโยชน์ต่อประชาชน โดยเฉพาะครอบครัวที่มีขนาดเล็ก และมีการใช้ไฟฟ้าภายในครัวเรือนในแต่ละเดือนไม่มากนัก ให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องของค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนลงได้ แต่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่เงื่อนไขของมาตรการดังกล่าวทำให้ประชาชนเข้าถึงความช่วยเหลือในเรื่องค่าไฟฟ้าฟรีได้น้อย ส่งผลให้ผู้ได้รับประโยชน์จากมาตรการที่แท้จริงมีอยู่จำนวนไม่มากเท่าที่ควร และจำกัดอยู่เพียงเฉพาะประชาชนเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น

นอกจากนี้มาตรการค่าไฟฟร้นั้นยังเปรียบเสมือนดาบ 2 คม คือสามารถส่งผลกระทบได้ 2 ทาง คือ ทำให้หลายๆครอบครัวหันมาช่วยกันใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด แต่ในทางกลับกัน มาตรการค่าไฟฟร้นั้นจะส่งผลให้แต่ละบ้านเรือนที่มีการใช้ไฟฟ้าในปริมาณที่น้อยอยู่แล้ว มีการใช้ไฟฟ้าที่ฟุ่มเฟือยเพิ่มมากขึ้น ทำให้มาตรการดังกล่าวเป็นเพียงมาตรการที่นำภาษีของคนส่วนใหญ่ไปช่วยคนจน หรือพวกที่มีรายได้น้อย ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงมีความคิดเห็นว่รัฐบาลควรนำเงินภาษีของคนส่วนใหญ่ไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในภาพรวมดีกว่าการช่วยเหลือประชาชนเพียงบางกลุ่ม

- ความคาดหวังต่อมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีเป็นอย่างไร

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่าสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและต้องการจากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี คือต้องการให้รัฐบาลรักษามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีนี้ให้มีการใช้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการพิจารณาเกณฑ์การให้ใช้ค่าไฟฟ้าฟรีใหม่เพื่อให้เกิดความเหมาะสม โดยมีความคาดหวังว่รัฐบาลจะมีการพิจารณาและนำเงื่อนไขเดิมที่รัฐบาลเคยใช้เพื่อจะช่วยเหลือแบกรับค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้าจากประชาชนที่มีแบบออกค่าไฟฟ้าให้ทั้งหมด และออกค่าใช้ไฟฟ้าให้ครึ่งหนึ่งของค่าใช้ไฟฟ้าทั้งหมดกลับมาใช้อีกครั้ง นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความคาดหวังว่ในอนาคตประชาชนในทุกๆกลุ่มจะได้รับประโยชน์จากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี

สำหรับประเด็นที่น่าสนใจสำหรับความคาดหวังจากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่มาตรการค่าไฟฟ้าฟรีนั้นจะเป็นประโยชน์กับคนที่เดือดร้อน

จริง โดยมีการตรวจสอบถึงรายได้หรือภาระค่าใช้จ่ายที่แต่ละบ้านต้องแบกรับ เพื่อที่จะได้พิจารณาช่วยเหลือประชาชนในแต่ละครัวเรือนได้อย่างเหมาะสม

- ผลกระทบจากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า มีทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับผลกระทบและไม่ได้รับผลกระทบจากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี โดยเรื่องของการประหยัดค่าใช้จ่าย ถือเป็นผลกระทบโดยตรงที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าเป็นผลสืบเนื่องมาจากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีของรัฐบาล เนื่องจากการที่รัฐบาลออกมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีนั้นทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ต้องชำระค่าใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนด้วยตนเอง แต่มีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่มีความคิดเห็นว่าการมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีของรัฐบาลนั้นไม่ได้ส่งผลกระทบของกลุ่มตัวอย่างแต่อย่างใด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างไม่ใช่ครัวเรือนที่ได้รับการงดเว้นค่าไฟฟ้าฟรีเป็นประจำ เพียงแต่ได้รับการช่วยเหลือในบางครั้งในช่วงสมาชิกในครอบครัวไม่ได้อยู่บ้าน และไม่ค่อยมีการใช้ไฟฟ้าในเดือนนั้นๆ ซึ่งในความเป็นจริงของการใช้ชีวิตตามปกติในแต่ละเดือน กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้ก็จะเป็นผู้ที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนด้วยตนเองอยู่แล้ว

สำหรับประเด็นที่น่าสนใจสำหรับผลกระทบที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีพบว่ากลุ่มตัวอย่างและสมาชิกในครอบครัวบางราย ได้รับผลกระทบจากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี โดยผลกระทบดังกล่าวส่งผลต่อเรื่องของความคิดและพฤติกรรม โดยมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีก่อให้เกิดผลกระทบต่อพฤติกรรมของสมาชิกในบางครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไฟเยอะขึ้นกว่าเดิม เพราะคิดว่าค่าใช้จ่ายในเรื่องของค่าใช้ไฟฟ้าไม่ใช่หน้าที่หรือความรับผิดชอบของตนเองและครอบครัว

- ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนามาตรการค่าไฟฟ้าฟรี

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องการดำเนินการมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี ควรมีการตรวจสอบความเดือดร้อนจากภาระการใช้จ่ายค่าไฟฟ้าของประชาชนให้ทั่วถึง เพื่อให้มาตรการที่ออกมาสามารถช่วยเหลือประชาชนได้อย่างแท้จริง และควรออกมาตรการคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนโดยส่วนร่วมได้รับประโยชน์ ไม่ใช่เป็นเพียงการเอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยลดหลั่นระดับของประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรการตามความเดือดร้อนที่ประชาชนในแต่ละระดับได้รับ โดยการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานในเรื่องของรายได้และค่าใช้จ่ายของประชาชนในแต่ละครัวเรือน เพื่อให้มาตรการค่าไฟฟ้าฟรีจะสามารถช่วยเหลือประชาชนได้อย่างแท้จริง

โดยกลุ่มตัวอย่างบางรายให้ข้อเสนอแนะว่ารัฐบาลควรมีการรณรงค์ให้ประชาชนในทุกๆครอบครัวหันมาประหยัดการใช้ไฟฟ้า มากกว่าการดำเนินมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี เนื่องจากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีของรัฐบาลนั้นอาจจะเป็นการสร้างนิสัยที่ผิดๆให้กับประชาชน และเป็นการใช้ไฟฟ้าอย่างสิ้นเปลือง ส่งผลให้ประชาชนที่ไม่รู้จักวิธีการปรับตัวให้ถูกต้องและเหมาะสม ดังนั้นรัฐบาลควรใช้วิธีการรณรงค์การประหยัดการใช้ไฟฟ้าอย่างเข้มแข็งดีกว่าการออกมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี

มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม(LPG)ภาคครัวเรือน

- ความถี่ในการซื้อก๊าซหุงต้มในครอบครัวของท่านเป็นอย่างไร

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพทั่วไป เช่น เลขานุการ ข้าราชการครู และพนักงานบริษัท ซึ่งมีความถี่ในการซื้อก๊าซหุงต้มไม่บ่อยมากนัก กล่าวคือ ก๊าซ 1 ถัง หรือขนาด 15 กิโลกรัม กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้ได้อยู่ในช่วงเวลา 2-4 เดือน แต่สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพโดยใช้ก๊าซหุงต้มเป็นเครื่องมือหลักในการประกอบอาชีพ ซึ่งได้แก่ ผู้ที่ประกอบอาชีพขายอาหารประเภทต่าง ๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้ จะมีความถี่ในการซื้อก๊าซหุงต้มที่มากกว่า 1 ถังต่อเดือน และมีการซื้อก๊าซหุงต้มสูงสุด 8-9 ถังต่อเดือน

- ทศนคติต่อมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม (LPG) ภาคครัวเรือน

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่าทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม (LPG)ภาคครัวเรือน คือมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม(LPG)ภาคครัวเรือนช่วยให้สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในการซื้อก๊าซหุงต้มในแต่ละครั้งลงได้เนื่องจากก๊าซหุงต้มเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับทุก ๆ ครัวเรือน และเป็นประโยชน์อย่างมากต่อครอบครัวที่มีสมาชิกในบ้าน เยอะและมีการประกอบอาหารทุกวัน ซึ่งมาตรการดังกล่าวเป็นที่พึงพอใจของประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพโดยใช้ก๊าซหุงต้ม ได้แก่ผู้ประกอบอาชีพขายอาหารต่าง ๆ โดยมีความคิดเห็นว่ายี่งรัฐบาลดำเนินมาตรการดังกล่าวได้นานเท่าไรยิ่งส่งผลดีต่อการประกอบอาชีพรวมถึงการใช้ชีวิตของพวกเขา

แต่ในทางกลับกันกลุ่มตัวอย่างบางรายมีความคิดเห็นว่า มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มไม่มีความจำเป็นต้องมีการดำเนินการอีกต่อไป หากรัฐบาลมีแยกราคาก๊าซหุงต้มที่ผลิตได้ภายในประเทศไทยออกจากราคาก๊าซหุงต้มที่นำเข้าจากต่างประเทศ ซึ่งก๊าซทั้งสองแหล่งนั้นมีต้นทุนที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างมองว่าการจำแนกแยกแยะราคาก๊าซหุงต้มตามที่มา และต้นทุนที่เหมาะสม ราคาก๊าซหุงต้มก็ไม่มีเหตุผลที่ต้องจะมีการปรับราคาให้เพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากก๊าซหุงต้มที่ผลิตได้ในประเทศไทยมีอัตราที่สูงกว่าการนำเข้าจากต่างประเทศ และมีต้นทุนที่ต่ำกว่า ซึ่งหมายความว่ามาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มก็ไม่ใช่อะไรจำเป็น

- ความคาดหวังต่อมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือน

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่าการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มนั้นจะสามารถตรึงราคาก๊าซหุงต้มให้คงที่อยู่ในราคาเดิมให้ได้นานที่สุดเท่าที่รัฐบาลจะทำได้ และหากต้องมีการปรับราคาขึ้นจะไม่มีการปรับราคาที่สูงขึ้นจนเกินไปในอนาคต โดยกลุ่มตัวอย่างมีความกังวลว่าราคาก๊าซที่สูงขึ้นจะส่งผลต่อข้าวของที่มีราคามากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะราคาอาหารปรุงสำเร็จต่าง ๆ และประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังเป็นอย่างยิ่งมากที่สุดก็คือ

กลุ่มตัวอย่างมีความหวังว่ารัฐบาลจะพิจารณาถึงข้อดีข้อเสียของการปรับเปลี่ยนมาตรการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์และความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก

ซึ่งในขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางรายกลับมีความคาดหวังว่ารัฐบาลจะมีมาตรการหรือมีการผลักดันให้ก๊าซหุงต้มมีราคาดลดลง นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความคาดหวังว่ารัฐบาลไม่ควรจะดำเนินการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มอีกต่อไป เนื่องจากจะส่งผลให้ประชาชนไม่รู้จักรที่จะแก้ปัญหาหรือช่วยเหลือตนเองในสถานการณ์มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มถูกยกเลิก

- วิธีการในการประหยัดการใช้ก๊าซหุงต้มภายในครัวเรือน

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่าวิธีการประหยัดก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ การซื้ออาหารปรุงสำเร็จเพื่อรับประทาน รวมทั้งการออกไปรับประทานอาหารนอกบ้าน แต่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้มีวิธีการประหยัดก๊าซหุงต้มอย่างจริงจัง โดยมองว่าโดยปกติค่าใช้จ่ายเรื่องก๊าซหุงต้มไม่ได้ส่งผลกระทบต่อตนเองและครอบครัวมากนัก เนื่องจากมองว่าก๊าซหุงต้มหนึ่งถังสามารถใช้ได้เป็นระยะเวลาหลายเดือน และในขณะเดียวกันก็มีกลุ่มตัวอย่างบางรายที่พยายามใช้ก๊าซหุงต้มอย่างประหยัด ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การใช้ภาชนะขนาดที่เหมาะสมหรือการเตรียมเครื่องปรุง ก่อนประกอบอาหาร เป็นต้นเพื่อที่จะช่วยให้การใช้ก๊าซหุงต้มในการประกอบอาหารในแต่ละครั้งประหยัดที่สุด

และจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบอาชีพค้าขายอาหารต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ก๊าซหุงต้มในปริมาณมาก ๆ ในแต่ละวัน พบว่าความเร่งรีบของการประกอบอาหารเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ได้คำนึงถึงการประหยัดก๊าซหุงต้มขณะประกอบอาหาร

- ผลกระทบจากมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม (LPG) ภาคครัวเรือน

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่าทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับผลกระทบและกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ผลกระทบทั้งในเชิงบวกและเชิงลบจากมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม ภาคครัวเรือน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับผลกระทบจากมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มส่วนใหญ่ไม่ได้มีการประกอบอาหารรับประทานภายในครอบครัวเป็นหลักในแต่ละวัน ทำให้ค่าใช้จ่ายในการซื้อก๊าซหุงต้มไม่ใช่ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้จ่ายประจำในทุกๆเดือนเหมือนค่าใช้จ่ายประจำ ดังเช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า เป็นต้น และสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ได้

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการชะลอปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนนั้น พบว่ามาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มนั้นส่งผลกระทบในทางบวกต่อกลุ่มตัวอย่าง คือช่วยให้กลุ่มตัวอย่างประหยัดค่าใช้จ่ายลงได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมองว่าหากรัฐบาล

ปล่อยให้ก๊าซหุงต้มมีการปรับขึ้นราคาโดยไม่ได้มีการตรึงหรือชะลอราคาไว้ดังเช่นในปัจจุบันก็จะส่งผลให้ข้าวของเครื่องใช้ และที่สำคัญอาหารต่างๆจะมีการปรับราคาเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มจึงช่วยให้กลุ่มตัวอย่างประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก

- ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนามาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม (LPG) ภาคครัวเรือน

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะที่ค่อนข้างเป็นไปได้ในทิศทางเดียวกัน คือรัฐบาลควรที่จะทำการตรึงหรือชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มไว้ให้นานที่สุด เนื่องจากก๊าซหุงต้มเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับประชาชนในทุกๆครัวเรือน และควรมีการพิจารณาและคำนึงถึงผลกระทบและความเดือดร้อนที่ประชาชนจะได้รับเป็นหลักหากต้องมีการปรับราคาขึ้นในอนาคต โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะอีกว่าหากรัฐบาลมีความจำเป็นต้องปรับขึ้นราคาก๊าซหุงต้มในอนาคตควรมีการทยอยปรับราคาก๊าซหุงต้มขึ้นทีละน้อยๆ เพื่อให้ประชาชนจะได้มีการปรับตัวให้สามารถรับมือกับสถานที่ก๊าซหุงต้มกำลังจะเพิ่มราคาสูงขึ้นเรื่อยๆได้

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างบางรายมีข้อเสนอแนะที่แตกต่างออกไป โดยมองว่าหากรัฐบาลจะมีการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนให้เพิ่มสูงขึ้นก็ควรมีการปรับไปเลยทีเดียวและไม่ควรมีการชะลอหรือตรึงราคาก๊าซหุงต้มไว้อีกต่อไป เนื่องจากจะส่งผลให้ประชาชนจะต้องรับภาระกับราคาก๊าซหุงต้มที่ต้องปรับราคาสูงมากเกินไปในอนาคต รวมทั้งรัฐบาลควรมีการแยกราคาก๊าซหุงต้มภายในประเทศ กับราคาก๊าซหุงต้มที่นำเข้าจากต่างประเทศ ควรแบ่งราคาก๊าซหุงต้มในแต่ละภาคส่วนให้มีความชัดเจนระหว่างภาคครัวเรือนภาคอุตสาหกรรม ภาคขนส่ง และควรมีความเข้มงวดในการควบคุมราคาวัตถุดิบในการประกอบอาหาร และควบคุมราคาอาหารควบคู่กันไปอย่างเคร่งครัดเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ในการประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องของอาหารการกินสูงสุด

● ทศนคติตอนนโยบายลดภาระค่าครองชีพ ด้านสินค้าอุปโภค-บริโภค

โครงการธงฟ้าราคาประหยัด

- ข้อมูลในการซื้อสินค้าอุปโภค บริโภค ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การซื้อของใช้ในการอุปโภคบริโภคในโครงการธงฟ้าราคาประหยัด พบว่าโดยปกติแล้วแหล่งในการซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภคของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้แก่ แหล่งขายร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (โมเดิร์นเทรด) เช่น เทสโก้ โลตัส บิ๊กซี และระดับที่รองลงมาคือ ซูเปอร์มาร์เก็ต ตลาดสด ตลาดนัด และร้านค้าและร้านสะดวกซื้อใกล้บ้าน โดยโครงการธงฟ้าราคาประหยัดไม่ได้เป็นหนึ่งในแหล่งในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่กลุ่มตัวอย่างนิยมซื้อสินค้าเป็นประจำในชีวิตประจำวัน ซึ่งส่วนใหญ่สินค้าในงานธงฟ้าราคาประหยัดที่เป็นที่นิยมเลือกในการเลือกซื้อของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ สินค้าที่เป็นวัตถุดิบในการ

ประกอบอาหาร เช่น น้ำมันพืช ไข่ไก่ น้ำตาลทราย และ เนื้อหมู เป็นต้น ซึ่งสินค้าที่อยู่ในลำดับที่รองได้แก่สินค้าจำพวก อาหารสำเร็จรูป อาหารกระป๋อง และอาหารปรุงสำเร็จ เป็นต้น และพบว่าเหตุผลหลักที่กลุ่มตัวอย่างเลือกซื้อสินค้าในโครงการธงฟ้าราคาประหยัด นั้นคือเรื่องของสินค้าที่ขายในโครงการธงฟ้ามีราคาถูก

- ทศนคติของท่านต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัดเป็นอย่างไร

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่หลากหลายต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัด ซึ่งความหลากหลายของทัศนคติดังกล่าวก็ประกอบไปด้วยทัศนคติทั้งเชิงบวกและเชิงลบ สำหรับทัศนคติเชิงบวกของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัดพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าโครงการธงฟ้าราคาประหยัดเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน เนื่องจากช่วยให้ประชาชนสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในเรื่องของการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคได้ เพราะสินค้าในโครงการธงฟ้ามีราคาถูก และทำให้ประชาชนในกรุงเทพมหานครมีโอกาสในการเลือกซื้อเลือกใช้น้ำดื่มบรรจุขวดที่มีราคาถูกและมีคุณภาพดี

สำหรับทัศนคติเชิงลบของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัดคือกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าสินค้าในโครงการธงฟ้าขาดความหลากหลาย และมีจำนวนที่น้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค นอกจากนี้การที่โครงการธงฟ้ามีประชาชนหรือผู้บริโภคต่อคิวซื้อของกันอย่างหนาแน่น จนเกิดการแซงคิวและการเสียมารยาทในการซื้อทำให้กลุ่มตัวอย่างบางรายเกิดความรู้สึกไม่ชอบโครงการธงฟ้าราคาประหยัด เนื่องจากเกิดการเบียดเสียดของผู้คนและการแย่งกันซื้อแย่งกันใช้น้ำดื่มบรรจุขวดต่าง ๆ รวมทั้งสถานที่จัดงานซึ่งไม่ได้สะดวกสบาย นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความคิดเห็นว่าราคาของสินค้าในโครงการธงฟ้าราคาประหยัดกับราคาสินค้าในโมเดิร์นเทรดนั้นก็ไม่ได้มีความแตกต่างกันมากนักในขณะที่สินค้าในโมเดิร์นเทรดสามารถเชื่อมั่นในด้านคุณภาพได้มากกว่า และสามารถที่จะเลือกซื้อสินค้าต่าง ๆ ได้ในวันและเวลาที่ต้องการ

ประเด็นที่น่าสนใจจากการให้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในเรื่องของทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัด คือกลุ่มตัวอย่างบางรายมองว่าการจัดโครงการธงฟ้าผลประโยชน์นั้นตกอยู่กับบุคคลเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะพ่อค้าแม่ค้าที่มักจะมีการซื้อสินค้านำมาขายในโครงการธงฟ้าเพื่อกักตุน และขายให้ผู้บริโภคในราคาปกติหรือสูงขึ้นเพื่อการเก็งกำไร ทั้งๆที่การซื้อสินค้าทำให้พ่อค้าแม่ค้ากลุ่มนี้มีต้นทุนในการซื้อสินค้าที่ลดลง

- คาดหวังต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัด

ผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีความคาดหวังต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังให้โครงการธงฟ้าราคาประหยัดมีการจัดงานที่สม่ำเสมอและกระจายการจัดงานให้มีความครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร และคาดหวังว่าโครงการจะมีสินค้าที่มีความหลากหลายทั้งในเรื่องของชนิด และยี่ห้อของสินค้า รวมถึงจำนวนของ

สินค้าให้ครอบคลุมและมีความเพียงพอต่อการความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่าในอนาคตโครงการธงฟ้าจะมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้ดีขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคจะได้มีการเตรียมการและจัดสรรเวลาของตนเองได้ล่วงหน้าสำหรับการจะเดินทางมาซื้อสินค้าในโครงการธงฟ้าราคาประหยัด

นอกจากนี้เรื่องของคุณภาพของสินค้าและการจัดระเบียบของผู้ซื้อสินค้าในโครงการธงฟ้าก็เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่าโครงการธงฟ้าจะมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าโครงการธงฟ้าจะมีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆเหล่านี้ได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว

- ผลกระทบจากโครงการธงฟ้าราคาประหยัด

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทั้งผู้ที่ได้รับผลกระทบและผู้ที่ไม่ได้รับผลกระทบจากโครงการดังกล่าว สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับผลกระทบในด้านใดๆเลยจากโครงการธงฟ้าราคาประหยัดนั้น มักไม่ได้มีความนิยมหรือเดินจับจ่ายใช้สอยหรือซื้อสินค้าในโครงการธงฟ้าอยู่แล้ว ดังนั้นการที่มีการดำเนินโครงการธงฟ้าราคาประหยัดในปัจจุบันจึงไม่ส่งผลกระทบต่อพวกเขา นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นว่าการที่โครงการธงฟ้าไม่มีการจัดขึ้นเป็นประจำ ทำให้ไม่ได้ช่วยเหลือในเรื่องค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค เพราะยังคงต้องซื้อสินค้าจากแหล่งที่เคยซื้อเป็นประจำซึ่งต้องซื้อในราคาปกติทั่วไป

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับผลกระทบจากโครงการธงฟ้าราคาประหยัดมองว่าการที่รัฐบาลมีการดำเนินโครงการธงฟ้านั้นส่งผลให้พวกเขาได้ซื้อสินค้าทั้งสินค้าอุปโภคและสินค้าบริโภคในราคาที่ถูกลง และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้เพิ่มมากขึ้น โดยมองว่าถ้าประชาชนมีการวางแผนที่ดีในการซื้อของใช้ต่างๆที่จำเป็นเมื่อมีการจัดงานธงฟ้า ก็จะสามารถช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคไปได้เยอะถ้าเทียบกับราคาสินค้าที่ซื้อตามท้องตลาดทั่วไป

- ท่านคิดว่าโครงการธงฟ้าราคาประหยัดควรมีการปรับปรุง หรือ พัฒนาในเรื่องใดบ้าง

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะให้โครงการธงฟ้าราคาประหยัดควรมีการจัดงานธงฟ้าให้บ่อยขึ้น และกระจายในพื้นที่ต่างๆทั่วกรุงเทพมหานครมากยิ่งขึ้น และควรมีการเพิ่มจำนวนของร้านค้า และจำนวนของสินค้าที่นำมาขายภายในงานให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภค นอกจากนี้โครงการธงฟ้าควรมีการจัดระเบียบการซื้อสินค้าของประชาชนภายในงานธงฟ้าให้มีระเบียบเรียบร้อย ไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ซึ่งอาจจะใช้วิธีการแจกบัตรคิว สำหรับร้านค้าที่มีผู้ที่ต้องการซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากเพื่อไม่ให้เกิดการแซงคิว หรือฝากกันซื้อเกิดขึ้น ตลอดจนควรปรับปรุงการทำงานของกลุ่มผู้ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ และควรจัดโครงการธงฟ้าให้เกิดขึ้นพร้อมๆกัน

หลายๆพื้นที่ และไม่ควรที่จะเว้นระยะเวลาในการจัดโครงการที่นานมากนัก เพื่อให้ประชาชนผู้บริโภคมีความต่อเนื่องในการใช้จ่ายใช้สอยซื้อสินค้า

สำหรับประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการรณรงค์ คือ รัฐบาลควรมีมาตรการควบคุมราคาสินค้าอุปโภคบริโภคให้ถูกลงทั่วทั้งประเทศ ซึ่งหากทำได้จริงนั้นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนย่อมจะมีความทั่วถึงและเป็นประโยชน์มากกว่าการจัดโครงการรณรงค์ราคาประหยัด

2. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

- การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากมาตรการด้านการเดินทาง

มาตรการรถไฟฟ้าฟรี

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ามาตรการรถไฟฟ้าฟรีนั้นส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง 2 ลักษณะคือ มาตรการรถไฟฟ้าฟรีทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทาง และอีกรูปแบบหนึ่งคือมาตรการรถไฟฟ้าฟรีไม่ได้ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางด้านการเดินทาง

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางด้านการเดินทาง พบว่ามาตรการรถไฟฟ้าฟรีทำให้พวกเขามีพฤติกรรมในการใช้รถไฟฟ้าฟรีเพิ่มมากขึ้นแทนการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางทั้งในการเดินทางในเส้นทางระยะใกล้ และการเดินทางเพื่อออกสู่ต่างจังหวัด ทั้งทางด้านวัตถุประสงค์เพื่อการทำงาน การท่องเที่ยว และการทำธุระส่วนตัวต่างๆ นอกจากนี้ ผลการสัมภาษณ์พบว่าจากพฤติกรรมการเดินทางที่ปรับเปลี่ยนมาใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้จ่ายมากขึ้น เนื่องจากสามารถนำเงินที่ได้จากการประหยัดค่าเดินทางไปใช้จ่ายด้านอื่นๆได้

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเนื่องมาจากมาตรการรถไฟฟ้าฟรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ได้มีการใช้รถไฟฟ้าฟรีเป็นประจำ โดยมีการใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีน้อยครั้งมากใน 1 ปี โดยส่วนใหญ่จะเป็นการใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีเพื่อการเดินทางไปท่องเที่ยวตามต่างจังหวัด ซึ่งการใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีในรูปแบบดังกล่าวไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการออมหรือพฤติกรรมการใช้จ่ายใดๆต่อกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้ทั้งสิ้น

มาตรการรถเมล์ฟรี

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ามาตรการรถไฟฟ้าฟรีนั้นส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง 2 ลักษณะคือ มาตรการรถเมล์ฟรีทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และมาตรการรถเมล์ฟรีไม่ได้ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างชัดเจนจากมาตรการรถเมล์ฟรีพบว่า มาตรการรถเมล์ฟรีทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางโดยการหันมาใช้บริการรถเมล์ฟรีมากยิ่งขึ้น และมีความเต็มใจที่จะขึ้นรถเมล์ฟรีแม้ว่าจะต้องใช้เวลาในการรอนานมากกว่าการรอรถเมล์ปกติ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวยังมีพฤติกรรมค่าใช้จ่ายเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นอีกด้วย

นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากมาตรการรถเมล์ฟรีแต่เป็นกลุ่มที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพียงเล็กน้อยและไม่ชัดเจนเท่ากับกลุ่มแรก โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยหันมาใช้บริการรถเมล์ฟรีมากขึ้นหลักจากมีมาตรการรถไฟฟ้าฟรี แต่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวไม่ได้เลือกที่จะขึ้นรถเมล์ฟรีเป็นหลักแต่จะขึ้นเฉพาะหากบังเอิญเจอรถเมล์ฟรีในขณะที่ต้องการใช้บริการ หรือในอีกกรณีหนึ่งคือกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้จะเลือกขึ้นรถเมล์ฟรี หรือมีความต้องการใช้บริการรถเมล์ฟรีเป็นพิเศษในช่วงที่รู้สึกว่าการเดินทางมีค่าใช้จ่ายจำนวนมาก หรือรายได้ในช่วงนั้นๆ ไม่ค่อยเพียงพอกับค่าใช้จ่าย ซึ่งจากการการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 10 คนพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมอยู่ในกลุ่มนี้มากที่สุด

และกลุ่มสุดท้ายคือกลุ่มตัวอย่างผลจากการสัมภาษณ์พบว่ามาตรการรถเมล์ฟรีไม่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางด้านการเดินทาง และพฤติกรรมด้านอื่นๆ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวมีพฤติกรรมในการเดินทางโดยใช้รถเมล์ และรถยนต์ส่วนตัวเป็นหลัก แต่มีโอกาสน้อยในการใช้บริการรถเมล์ฟรี เนื่องจากจากความไม่ชอบใช้บริการรถเมล์ฟรีเป็นการส่วนตัว เนื่องจากรถเมล์ฟรีมีจำนวนคนขึ้นเยอะและแออัดและไม่มีรถปรับอากาศ

- การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากมาตรการด้านการใช้พลังงาน

มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและรอบคอบมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเงื่อนไขค่าไฟฟ้าฟรีที่รัฐบาลจะเป็นผู้ออกค่าไฟฟ้าให้หากใช้ไฟฟ้าอยู่ในเกณฑ์ที่รัฐบาลกำหนด ทำให้กลุ่มตัวอย่างและครอบครัวบางรายมีความพยายามในการควบคุมการใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนของตนเองให้อยู่ภายในกฎเกณฑ์ที่รัฐบาลกำหนดเพื่อที่จะต้องการได้รับการงดเว้น ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมค่าใช้จ่ายในด้านค่าไฟฟ้าที่ลดลง ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เงิน

และผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างบางส่วนพบว่ามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยใช้ไฟฟ้าปริมาณที่มากขึ้นกว่าปกติ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทราบว่าตนเองไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าเอง นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างบางรายให้ข้อมูลว่ามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีไม่ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้ไฟฟ้าของพวกเขา และยังคงดำเนินการใช้ชีวิตโดยใช้ไฟฟ้าในปริมาณปกติในทุกๆ เดือน

มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม (LPG) ภาคครัวเรือน

จากตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่านโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลด้านมาตรการเกี่ยวกับการลดภาระค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน ซึ่งในที่นี้ได้แก่ มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม(LPG)ภาคครัวเรือนนั้นส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง โดยพบว่ามาตรการมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือน ไม่ได้ทำให้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมากเท่าใดนัก โดยประชาชนกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลถึงพฤติกรรมของพวกเขาที่ไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนไปมากนัก เนื่องจากโดยปกติแล้วกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ก็มีพฤติกรรมการใช้ก๊าซหุงต้มไม่ได้สิ้นเปลืองมากนัก โดยพบว่าก๊าซหนึ่งถังก็ใช้กันเป็นระยะเวลาหลายเดือน เนื่องจากจะซื้ออาหารปรุงสำเร็จหรืออาหารถุงมารับประทาน หรือการรับประทานอาหารนอกบ้านเป็นหลัก

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่าง โดยเฉพาะผู้ที่ประกอบอาชีพค้าขายอาหารยังมีความคิดเห็นว่าก๊าซหุงต้มเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวันในทุกครอบครัว และมีความสำคัญมากต่อการประกอบอาชีพของพวกเขา ซึ่งมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มจึงไม่ได้ส่งผลให้พวกเขาต้องเพิ่มหรือลดปริมาณอาหารที่ทำ หรือลดความถี่ในการทำอาหาร ไม่ได้ช่วยให้พวกเขามีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้ก๊าซหุงต้มให้มากขึ้นหรือน้อยลง แต่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังคงดำเนินชีวิตโดยมีพฤติกรรมเหมือนๆเดิม แต่สำหรับประชาชนในบางส่วนมองว่าการที่รัฐบาลออกมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม กลับทำให้พวกเขาตระหนักถึงความตั้งใจของรัฐบาลในการช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในครัวเรือนของประชาชน โดยพบว่าพวกเขามีพฤติกรรมการใช้ก๊าซหุงต้มที่ประหยัดมากยิ่งขึ้น โดยพยายามหาวิธีที่จะใช้ก๊าซให้ประหยัด และคุ้มค่ามากที่สุดในการประกอบอาหาร

- การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากมาตรการด้านซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภค

โครงการธงฟ้าราคาประหยัด

ผลจากการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในโครงการธงฟ้า-ราคาประหยัด พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหันมาเลือกซื้อและซื้อสินค้าจากโครงการธงฟ้าราคาประหยัดมากยิ่งขึ้น โดยให้เหตุผลในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดังกล่าวทำให้ค่าใช้จ่ายของพวกเขาลดลง โดยกลุ่มตัวอย่างมองว่าถึงแม้ว่าโครงการธงฟ้าจะไม่ได้มีสินค้าที่หลากหลายให้เลือกรซื้อเหมือนตามท้องตลาด แต่ด้วยราคาที่ถูกก็ทำให้สามารถดึงดูดใจให้พวกเขายินดีทดลองหรือปรับเปลี่ยนมาใช้สินค้านี้ที่ขายในโครงการธงฟ้าราคาประหยัด

ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างอีกส่วนหนึ่งมองว่าโครงการธงฟ้าราคาประหยัดไม่ได้ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภคของพวกเขา ทั้งนี้เนื่องโครงการธงฟ้าราคาประหยัดไม่ได้มีความต่อเนื่องในการจัดโครงการ ทำให้เกิดความไม่สะดวกต่อช่วงเวลาที่มี

ความจำเป็นหรือต้องการที่จะซื้อสินค้าในการอุปโภค-บริโภค ดังนั้นพวกเขายังคงต้องซื้อสินค้าอุปโภคตามโมเดิร์นเทรด หรือร้านค้าปลีกสมัยใหม่ อย่างเช่น เทสโก้-โลตัส บิ๊กซี หรือตามท้องตลาดเป็นหลัก

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างยังพบว่า มีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่มีแนวคิดและรู้จักการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภค ให้เหมาะสมและเหมาะสมกับสถานการณ์ในช่วงเวลานั้นๆ โดยในช่วงที่มีการจัดโครงการธงฟ้าราคาประหยัดภายในพื้นที่ใกล้เคียงที่พักอาศัย กลุ่มตัวอย่างก็จะมีซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภคในโครงการธงฟ้าราคาประหยัด และงดการซื้อสินค้า-บริโภค ตามท้องตลาดไปในระยะเวลาหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างมองว่าโครงการธงฟ้านั้นส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมค่าใช้จ่ายของพวกเขาได้ แต่ได้เพียงระยะเวลาเพียงสั้นๆ ในช่วงที่มีการจัดโครงการเท่านั้น

- การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในภาพรวมจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

จากผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 50 ราย ถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมต่างๆซึ่งเป็นผลที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล ใน 5 มาตรการต่างๆ ได้แก่ มาตรการรถไฟฟ้าฟรี รถเมล์ฟรี ค่าไฟฟ้าฟรี การชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม(LPG)ภาคครัวเรือน และโครงการธงฟ้าราคาประหยัด พบว่า ถึงแม้ว่าจะมีกลุ่มตัวอย่างที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล แต่ถือว่าเป็นเพียงกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างชัดเจน และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดังกล่าวนั้นก็ขึ้นในช่วงที่มีการดำเนินงานตามมาตรการต่างๆภายใต้ต้นนโยบายลดภาระค่าครองชีพ และหากวันใดวันหนึ่งมาตรการเหล่านี้สิ้นสุดลง พฤติกรรมการใช้ชีวิตของประชาชนในรูปแบบเดิมๆก็จะกลับมาซึ่งไม่ได้ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นในภาพรวมได้ว่านโยบายลดภาระค่าครองชีพ ไม่ได้ส่งผลให้ประชาชนในกรุงเทพมหานครเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างยั่งยืน ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมในด้านการเดินทาง พฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากพลังงานและสาธารณูปโภค พฤติกรรมการใช้จ่ายใช้สอยต่างๆ รวมถึงไม่ส่งผลให้ประชาชนเกิดพฤติกรรมการออมเงินมากยิ่งขึ้นแต่อย่างใด โดยจากผลการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่าประชาชนยังมีความเชื่อแบบในการดำเนินชีวิตปกติ ไม่ได้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม หรือเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติตนหรือเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบรับกับมาตรการต่างๆมากนัก แต่ถึงแม้ว่าการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจะไม่ค่อยเกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างมากนัก แต่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ก็ยังคงมีความต้องการที่จะให้ภาครัฐบาลมีการดำเนินการมาตรการต่างๆตามนโยบายลดภาระค่าครองชีพต่อไป เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามาตรการต่างๆที่รัฐบาลออกมานั้นเป็นประโยชน์ที่พวกเขาพึงจะได้รับจากการทำหน้าที่ดูแลบรรเทาทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนจากทางภาครัฐบาล แต่การยินยอมหรือปฏิบัติเพื่อตอบรับกับประโยชน์จากมาตรการต่างๆหรือไม่ขึ้น ถือเป็นสิทธิของพวกเขาที่พวกเขามีสิทธิ์ที่จะตัดสินใจเลือกหรือปฏิเสธด้วยตัวของเขาเอง

อภิปรายผล

1. ทศนคติและความคิดเห็นของประชาชนต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้เคยใช้มาตรการต่างๆ ภายใต้ นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล ซึ่งได้แก่ มาตรการรถไฟฟ้าฟรี มาตรการรถเมล์ฟรี มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม(LPG)ภาคครัวเรือน และโครงการธงฟ้าราคาประหยัด จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างแต่ละบุคคลนั้นมีทัศนคติต่อมาตรการต่างๆ ที่หลากหลาย โดยมีทั้งทัศนคติที่คล้ายคลึงไปในทิศทางเดียวกัน และ ทัศนคติที่แตกต่างกัน ซึ่ง ทัศนคติที่ต่าง ๆ ที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลนั้นก็ล้วนแล้วแต่เกิดขึ้นจากสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างนั้นได้รับรู้ สัมผัส และเกิดจากประสบการณ์ในการใช้ประโยชน์ต่างๆ จาก มาตรการภายในต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับสร้อยตระกูล(ติวา นนท์) อรรถมานะ(2541:64) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าทัศนคติคือผลผสมผสานระหว่างความนึกคิด ความ เชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในทางประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีทั้งผู้ที่รู้สึกพึงพอใจ และผู้ที่รู้สึกไม่พึงพอใจต่อนโยบาย ลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล โดยมีทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความยอมรับโดยมีความคิดเห็นว่ นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลเป็นนโยบายที่เป็นประโยชน์ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางราย มีพฤติกรรมในการปฏิเสธที่จะใช้มาตรการต่างๆ เช่น การปฏิเสธและรู้สึกไม่ชอบขึ้นรถไฟฟ้าฟรี ของกลุ่มตัวอย่างบางรายที่ให้เหตุผลว่ารถไฟฟ้าฟรีไม่มีการรักษาความสะอาดให้ดีเท่าที่ควร และการ ปฏิเสธการขึ้นรถเมล์ฟรีของกลุ่มตัวอย่างบางรายที่ให้เหตุผลว่า รถเมล์ฟรีมีผู้คนใช้บริการหนาแน่น การบริการไม่ดี และรู้สึกได้ถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ

นอกจากนี้ทัศนคติที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล นั้นยังมีส่วนสำคัญมาจากความแตกต่างทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลต่างๆ เช่น เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ ภาระค่าใช้จ่าย และภาระหนี้สิน เป็นต้น ซึ่งความแตกต่างกันในเรื่องของปัจจัย ส่วนบุคคลในด้านต่างๆนี้เองทำให้กลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบและการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันภายใต้ สถานการณ์อัตราค่าครองชีพสูงดังเช่นในปัจจุบัน ทำให้ความรับรู้ และความรู้สึก ที่หล่อรวมรวมตัว เป็นทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลมีความแตกต่างกัน ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ แพรภัทธา เขียวขุ่ม (2546 : ออนไลน์) ได้กล่าวไว้ว่า การเกิดทัศนคติ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ได้แก่ พื้นฐานของแต่ละบุคคล หมายถึง ลักษณะทางด้าน ชีวิตประวัติของแต่ละคน ได้แก่ สถานที่เกิด สถานที่เจริญเติบโต สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และ การเมืองที่ผ่านมาจะเป็นตัวหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล และเป็นปัจจัยนำไปสู่การเกิดทัศนคติ ของคนนั้น ๆ

และจากวัตถุประสงค์หลักของรัฐบาลไทย (2551:ออนไลน์) ที่กล่าวไว้ว่านโยบาย 6 มาตรการ 6 เดือนฝ่าวิกฤติเพื่อคนไทยทุกคน เป็นการกำหนดมาตรการลดผลกระทบต่อประชาชนในระยะสั้น โดยคงหลักการในการประหยัดพลังงาน และส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือกในภาคประชาชน ตลอดจนลดผลกระทบตอรายได้อีก โดยเฉพาะในกลุ่มของประชาชนที่มีรายได้น้อย เพื่อบรรเทาผลกระทบที่อาจมีความรุนแรงขึ้นในภาคการบริโภค และการรักษาวินัยทางการคลัง ซึ่งนโยบายดังกล่าวได้มีผลการใช้มาตรการต่างๆสืบเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งเห็นได้ว่าการดำเนินการที่เอนเอียงไปจากวัตถุประสงค์ดั้งเดิม ถึงแม้ว่ามาตรการต่างๆจะมีการต่ออายุมาตรการในแต่ละครั้งเพียง 3 ถึง 6 เดือน แต่ด้วยความต่อเนื่องในการต่ออายุมาตรการต่างๆมาจนถึงปัจจุบันทำให้การรักษาวินัยการคลังอย่างที่รัฐบาลได้มีการตั้งเป้าหมายไว้ตั้งแต่เริ่มแรกนั้นไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากในปัจจุบันรัฐบาลต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายเป็นอย่างมากต่อการนำไปเพื่อไปรองรับมาตรการต่างๆอย่างต่อเนื่อง และจากวัตถุประสงค์หลักของนโยบายในการคงหลักการประหยัดพลังงานนั้น แท้ที่จริงแล้วผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกลับไม่ได้เป็นการประหยัดพลังงานได้อย่างแท้จริง เนื่องจากการที่รัฐบาลยื่นมือเข้ามาเพื่อช่วยเหลือค่าใช้จ่ายและลดผลกระทบตอรายได้อีกของประชาชน ทำให้มีประชาชนบางส่วนมีพฤติกรรมการใช้พลังงานอย่างฟุ่มเฟือยมากยิ่งขึ้น และลดความสำคัญในเรื่องของการประหยัดพลังงานลง

นอกจากนี้มาตรการดังกล่าวเมื่อมองถึงผลลัพธ์ในภาพรวมก็ยังไม่สามารถที่จะลดผลกระทบตอรายได้อีกของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเห็นได้จากผลการสำรวจของสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2555 : ออนไลน์) พบว่าปัญหาเดือดร้อนที่ประชาชนประสบในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 88.7 ระบุว่าราคาสินค้าสูงขึ้น ร้อยละ 82.8 ราคาน้ำมัน ร้อยละ 56.9 ระบุรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย ร้อยละ 45.3 ซึ่งจะเห็นได้ว่าผลกระทบดังกล่าวล้วนมาจากอัตราค่าครองชีพที่มีการเพิ่มสูงขึ้นทั้งสิ้น และถึงแม้ว่ารัฐบาลจะมีมาตรการต่างๆออกมาเพื่อบรรเทาและช่วยเหลือประชาชน แต่ก็ดูเหมือนว่ามาตรการต่างๆเหล่านั้นล้วนแล้วแต่เป็นการผลักดันให้ประชาชนต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากยิ่งขึ้นในอนาคต เนื่องจากมาตรการส่วนใหญ่จะเป็นการชะลอหรือยืดระยะเวลา แต่ไม่มีการดำเนินงานในการอบรมหรือทำให้ประชาชนได้เกิดการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เข้ากับสถานการณ์เศรษฐกิจและสภาพบ้านเมืองในปัจจุบันซึ่งน่าจะเกิดผลประโยชน์ในระยะต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน

จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลในภาพรวมสามารถนำมาซึ่งการวิเคราะห์และอภิปรายผลของของนโยบายออกเป็นมาตรการต่างๆ ตามลักษณะการใช้งานของแต่ละมาตรการได้ดังต่อไปนี้

- นโยบายลดภาระค่าครองชีพในมาตรการด้านการเดินทาง
 - มาตรการรถไฟฟ้าฟรี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้มาตรการรถไฟฟ้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามีมาตรการรถไฟฟ้าช่วยให้พวกเขาประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้ ซึ่งมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของมาตรการรถไฟฟ้าที่การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย (2555: ออนไลน์) ได้ระบุไว้ว่ามาตรการรถไฟฟ้าเป็นการส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือกในภาคประชาชน ตลอดจนลดผลกระทบต่อรายได้ โดยเฉพาะกลุ่มของประชาชนที่มีรายได้น้อย เพื่อบรรเทาผลกระทบที่อาจมีความรุนแรงขึ้นในภาคการบริโภคครอบคลุมการเดินทางของประชาชนผู้มีรายได้น้อย นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ ฯลฯ ทั้งในเขต กทม. ปริมณฑล และประชาชนในพื้นที่ส่วนภูมิภาค

ซึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และการสังเกตการณ์ใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีของประชาชน พบว่า มีประชาชนในหลากหลายอาชีพที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟรี ซึ่งถือว่ามาตรการรถไฟฟ้าฟรีนั้นสามารถดำเนินการไปตามวัตถุประสงค์หลักของนโยบายได้พอสมควร และหากมองถึงความทั่วถึงของผู้ใช้บริการนั้นที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนมองว่ามาตรการรถไฟฟ้าฟรีเป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย หากพิจารณาหากความเดือดร้อนจากสถานการณ์ค่าครองชีพสูง และคุณภาพชีวิตแล้วนั้น ประชาชนผู้มีรายได้น้อยก็มีความเหมาะสมที่จะได้รับความช่วยเหลือเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งจะเป็นการลดปัญหาช่องว่างทางสังคม

จากผลการสัมภาษณ์จะเห็นได้ว่าปัจจัยพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างแต่ละบุคคลมีผลเป็นอย่างมากต่อความพึงพอใจ และความคาดหวังกับมาตรการรถไฟฟ้าฟรี โดยเฉพาะเรื่องปัจจัยทางด้านรายได้ โดยผู้ที่มีรายได้ปานกลางถึงมีรายได้สูง จะมีความรู้สึกไม่ค่อยพึงพอใจต่อมาตรการรถไฟฟ้าฟรี และทัศนคติต่อมาตรการรถไฟฟ้าฟรีนั้นค่อนข้างที่จะมีทิศทางในเชิงลบ ทั้งนี้เนื่องกลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวมีทางเลือกที่ดีกว่าในการเดินทาง เนื่องจากมีกำลังเงินที่จะเลือกการเดินทางที่สะดวกสบายกว่าให้กับตนเอง ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้น้อยจะรู้สึกพึงพอใจมากต่อมาตรการรถไฟฟ้าฟรีเพราะคิดว่าตนเองได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างมากจากนโยบายรัฐบาล

นอกจากนี้การที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีความคิดเห็นว่ามีมาตรการรถไฟฟ้าฟรีมีการให้บริการในเส้นทางที่ไม่ครอบคลุม หรือมีจำนวนเที่ยวรถไฟฟ้าฟรีน้อยในแต่ละวันนั้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในแบบนั้นเป็นผลมาจากการที่ประชาชนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของการรถไฟฟ้าที่ไม่เพียงพอ และมักจะมีการใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีในเส้นทางเดิมๆที่เคยใช้อยู่เป็นประจำเท่านั้น ทำให้ประชาชนไม่ทราบข้อมูลที่แน่นอนว่าจริงๆ รถไฟฟ้าฟรีมีการให้บริการประชาชนชนทั้งขบวนรถเชิงพาณิชย์ ได้แก่ รถเร็วเดินทางระหว่างกรุงเทพ – สุโขทัย รถเร็วเดินทางระหว่างกรุงเทพ – อุบลราชธานี รถเร็วเดินทางระหว่างกรุงเทพ – หนองคาย และรถเร็วเดินทางระหว่างกรุงเทพ – เชียงใหม่ นอกจากนี้รถไฟฟ้าฟรีที่เป็นขบวนรถบริการเชิงสังคมถึง 164 ขบวน

และจากการสังเกตการณ์ภาคสนามของผู้วิจัยที่ได้มีการทดลองใช้บริการรถไฟฟ้าฟรี และสังเกตพฤติกรรมของประชาชนที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีนั้น ทำให้เห็นว่ารถไฟฟ้าฟรีนั้นไม่ได้มีลักษณะ

ที่เลวร้ายอย่างทีกลุ่มตัวอย่างหลายรายคิดซึ่งกลุ่มตัวอย่างบางรายอาจเป็นผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีเพียง 1-2 ครั้ง และนำประสบการณ์ของตนเองในการตัดสินใจมาตรการในภาพรวม ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่าประชาชนควรที่จะให้โอกาสกับมาตรการรถไฟฟ้าฟรี รวมถึงให้โอกาสการรถไฟฟ้าไทยโดยการทดลองใช้บริการซึ่งอาจจะพบว่าจริง ๆ แล้วทั้งรถไฟฟ้าและรถไฟฟ้าฟรีอาจเป็นทางเลือกที่ดีในการเดินทางที่สะดวกและประหยัด และเป็นการพัฒนาระบบการรถไฟฟ้าของประเทศอีกด้วย

- มาตรการรถเมล์ฟรี

จากการวิเคราะห์การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้บริการรถเมล์ฟรี ตามนโยบายลดภาระค่าครองชีพของประชาชน พบว่ามาตรการรถเมล์ฟรีนั้นเป็นมาตรการที่ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครมีความคุ้นเคย และคิดว่าเป็นประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากมีประชาชนจำนวนมากในกรุงเทพมหานครที่ยังมีการใช้ชีวิตประจำวันโดยสารใช้บริการรถเมล์ในการเดินทางเป็นหลัก ซึ่งจากการที่รัฐบาลออกมาตรการรถเมล์ฟรีมานั้นจึงทำให้เกิดประโยชน์ และเกิดความพึงพอใจต่อประชาชนในกลุ่มนี้เป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจของสยามธุรกิจ (2553 : ออนไลน์) ที่กล่าวไว้ว่า ประชาชนในกรุงเทพมหานครกว่า 60% เป็นคนต่างจังหวัดที่มาทำงานในเมืองหลวง และส่วนใหญ่อาศัยระบบขนส่งสาธารณะในการเดินทางในแต่ละวัน

จากผลการสัมภาษณ์จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างแต่ละรายมักจะมีทัศนคติตลอดจนความคาดหวังในมุมมองต่างๆ ทั้งที่คล้ายกัน และแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการรถเมล์ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างบางรายอาจเกิดจากการที่พวกเขาได้ยินหรือได้ฟังของเสียที่คนอื่นพูดถึงมาตรการหรือการให้บริการของรถเมล์ฟรี ซึ่งในบางครั้งกลุ่มตัวอย่างเองซึ่งเป็นผู้ที่ใช้บริการรถเมล์ฟรีเป็นประจำก็ยังไม่เคยพบหรือได้รับบริการที่ไม่ดีจากการใช้บริการรถเมล์ด้วยตนเอง ซึ่งจากทัศนคติต่าง และประสบการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างเคยใช้รถเมล์ฟรีนั้น ก็ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังที่จะให้มาตรการรถเมล์ฟรีมีการปรับปรุง และพัฒนาในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น กลุ่มตัวอย่างที่เคยต้องรอรถเมล์ฟรีเป็นเวลานานๆ ในหลายๆ ครั้ง ก็มีความหวังว่ารถเมล์ฟรีจะมีการจัดระบบการเดินทางที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่เคยโดนรถเมล์ฟรีจอดรับเลยป้าย หรือรู้สึกว่าพนักงานขับรถขับที่รูดยนต์นำหลาดเสียว ไม่ปลอดภัย ก็มีความหวังว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมีการจัดการฝึกอบรมการให้บริการที่ดีกับพนักงานขับรถ รวมถึงพนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับเกทเซนและคณะ(1964 : 132) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันเพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน

และจากความคาดหวังและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงมาตรการรถเมล์ฟรีที่กลุ่มตัวอย่างพยายามเสนอ ในมุมมองของผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าความคาดหวังและข้อเสนอแนะในบางเรื่องเป็นเรื่องที่สมควรที่จะผลักดันให้เกิดผลขึ้นจริง ตัวอย่างเช่น การจัดอบรมมารยาทของ

พนักงานขับรถโดยสาร และพนักงานเก็บค่าโดยสาร เนื่องจากความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสิ่งสำคัญ และพนักงานขับรถโดยสารเองก็มีหน้าที่สำคัญคือรับส่งผู้โดยสารให้ถึงจุดหมายด้วยปลอดภัยและสบายใจ นอกจากนี้จากจรรยาบรรณการจัดการการเดินทางเมลล์ก็เป็นสิ่งที่ผู้ที่เกี่ยวข้องควรเร่งรัดปรับปรุงให้ดีขึ้น เนื่องจากหากมีการจัดระบบที่ดีปัญหาความต้องการของประชาชนที่ต้องการให้มีการเพิ่มจำนวนรถเมลล์ฟรี เนื่องจากต้องรอนานๆอาจหมดไป รวมถึงประชาชนก็จะรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการรถเมลล์ฟรีเพิ่มมากยิ่งขึ้น แต่สำหรับคำแนะนำ ตัวอย่างเช่น ควรมีการปรับสายและจำนวนรถเมลล์ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ควรให้รถเมลล์ทุกคันทั้งรถเมลล์ปรับอากาศและรถเมลล์ธรรมดาเป็นรถเมลล์ฟรี และการปรับลดราคาการไฟฟ้าบีทีเอส และรถไฟฟ้าใต้ดิน เพื่อแบ่งเบาจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการรถเมลล์ฟรีอย่างหนาแน่นในปัจจุบัน จากการวิเคราะห์ของผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการเสนอแนะดังกล่าวเป็นการเพิ่มภาระที่มากขึ้นให้กับรัฐบาล และคิดว่างบประมาณที่จะนำมารองรับข้อเสนอแนะเหล่านี้สามารถจะนำไปใช้ให้เกิดกับประโยชน์กับประเทศในด้านอื่นได้มากกว่า อีกทั้งการปรับลดราคาการไฟฟ้าบีทีเอส และรถไฟฟ้าใต้ดินนั้นอาจไม่สามารถช่วยลดภาระจำนวนผู้ใช้บริการรถเมลล์ฟรีที่หนาแน่นลงได้ เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการรถเมลล์ฟรี กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและรถไฟฟ้าใต้ดินนั้น เป็นบุคคลคนละกลุ่มกัน และค่อนข้างมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน รวมถึงความหนาแน่นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ ในช่วงเวลาเร่งรีบในตอนเช้าและตอนเย็นนั้นก็มีจำนวนผู้ใช้บริการหนาแน่นไม่ต่างกับจำนวนผู้ใช้บริการรถเมลล์ฟรี

- นโยบายลดภาระค่าครองชีพในมาตรการด้านพลังงานและสาธารณูปโภค

- มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และการสังเกตการณ์ภาคสนามจะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างรวมทั้งประชาชนส่วนใหญ่ที่ได้ประโยชน์จากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีนั้น มักเป็นผู้ที่มีรายได้น้อย และมีที่พักอาศัยขนาดเล็ก รวมถึงเป็นผู้ที่มีรูปแบบในการใช้ชีวิตประจำวันโดยการออกไปทำงานนอกบ้าน ซึ่งส่งผลให้มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนน้อย และได้รับสิทธิค่าไฟฟ้าฟรีจากรัฐบาล ซึ่งจากสภาพความเป็นอยู่และรูปแบบในการดำเนินชีวิตนั้นส่งผลให้ มาตรการค่าไฟฟ้าฟรีนั้นเป็นประโยชน์ต่อพวกเขาเป็นอย่างมาก แต่จากการพิจารณากฎเกณฑ์และเงื่อนไขของมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีในหลายๆรัฐบาลที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันนั้น กลับมีการเพิ่มเงื่อนไขในการช่วยเหลือประชาชนให้สามารถได้รับประโยชน์จากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีได้ยากมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนได้รับความช่วยเหลือจากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีลดลง ซึ่งสวนทางกับสถานการณ์ที่อัตราค่าครองชีพมีการเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง พิจารณาได้จากประกาศของรัฐบาลไทย (2551: ออนไลน์) ที่ภาครัฐประกาศลดภาระค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้าใน 2 กรณีคือ 1) หากใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 80 หน่วย/เดือน ภาครัฐจะรับภาระค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด และ 2) กรณีใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 80 หน่วย/เดือน แต่ไม่เกิน 150 หน่วย/เดือน ภาครัฐจะรับภาระค่าใช้จ่ายให้ครึ่งหนึ่งของค่าไฟฟ้าทั้งหมด แต่ปัจจุบันกลับมี

การปรับเงื่อนไขดังกล่าวให้ประชาชนผู้ที่สามารถได้รับสิทธิใช้ไฟฟ้าฟรีคือครัวเรือนที่มีการใช้ไฟฟ้าฟรีไม่เกิน 50 หน่วยต่อเดือน

ซึ่งจากข้อมูลที่ได้จากหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ (2554:ออนไลน์)พบข้อมูลการเปรียบเทียบการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าที่จำเป็นในชีวิตประจำวันแล้ว พบว่า ในกรณีที่ลดหน่วยการใช้ไฟฟ้าฟรีเหลือ 50 หน่วย ผู้ใช้ไฟฟ้าจะสามารถใช้หลอดไฟฟ้าขนาด 40 วัตต์ ได้จำนวน 3 ดวง ใช้ได้ไม่เกิน 6 ชั่วโมงต่อวัน, โทรทัศน์สีขนาด 100 วัตต์ 1 เครื่อง ไม่เกิน 3 ชั่วโมง, พัดลมตั้งโต๊ะขนาด 45 วัตต์ 1 เครื่อง ไม่เกิน 6 ชั่วโมง และใช้หม้อหุงข้าวไฟฟ้าขนาด 600 วัตต์ 1 เครื่อง ใช้ไม่เกินครึ่งชั่วโมง ซึ่งเมื่อรวมกันแล้วจะได้ตัวเลขการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ย 1.59 หน่วยต่อวัน หรือ 47.7 หน่วยต่อเดือน จึงจะเข้าข่ายผู้ใช้ไฟฟ้าฟรีได้ ซึ่งจะเห็นว่ามีความเป็นไปได้ยากมากที่ประชาชนในทุกๆ กลุ่มจะได้ประโยชน์จากมาตรการดังกล่าว แต่ก็ถือเป็นมาตรการที่ดีมาตรการหนึ่งที่จะสามารถช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนผู้มีรายได้น้อยได้ไม่เพียงพอ

แต่หากจะกล่าวว่ามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีนั้นจะสามารถช่วยเหลือแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของผู้ที่มีรายได้น้อยหรือมีครัวเรือนขนาดเล็กทุกครอบครัวในกรุงเทพมหานครก็เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องและไม่ได้เกิดขึ้นจริง เนื่องจากประชาชนที่อยู่ในกรุงเทพมหานครส่วนหนึ่งซึ่งมีอยู่จำนวนมากพอสมควรเป็นคนต่างจังหวัดเพื่อมาทำงานในกรุงเทพมหานครดังนั้น ลักษณะความเป็นอยู่และที่พักอาศัยก็จะเป็นในลักษณะของห้องเช่า หรือหอพักต่างๆ ซึ่งประชาชนในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ก็ไม่ได้มีรายได้ที่สูงมากนัก แต่การเข้ามาอยู่ในกรุงเทพมหานครก็ทำให้พวกเขาต้องมีการค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจถือได้ว่าพวกเขาเป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่ควรได้รับความช่วยเหลือจากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี แต่มาตรการดังกล่าวก็ไม่สามารถที่จะช่วยเหลือหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากภาระค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้าได้ซึ่งผู้ทำวิจัยคิดว่าประเด็นนี้เป็นสิ่งที่น่าสนใจ และควรมีการพิจารณาให้ประชาชนกลุ่มดังกล่าวได้รับความช่วยเหลือไม่ทางใดก็ทางหนึ่งจากรัฐบาลในอนาคต

- มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์พบว่าทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม (LPG)ภาคครัวเรือน คือมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม(LPG)ภาคครัวเรือนช่วยให้สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในการซื้อก๊าซหุงต้มในแต่ละครั้งลงได้เนื่องจากก๊าซหุงต้มเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับทุกๆครัวเรือน และเป็นประโยชน์อย่างมากต่อครอบครัวที่มีสมาชิกในบ้านเยอะและมีการประกอบอาหารทุกวัน ซึ่งทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างนั้นมีความสอดคล้องกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2549 : ออนไลน์) สสำรวจพบว่าการใช้ LPG เพื่อการหุงต้มอาหารในครัวเรือนมีปริมาณ จำนวนผู้ใช้ และอัตราการใช้มากขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เพราะ LPG มีราคาไม่แพง สะดวก และสะอาดในการใช้งานเมื่อเทียบกับเชื้อเพลิงประเภทอื่น โดยครัวเรือนที่มีเตาก๊าซเป็นจำนวนมากถึง 74% ของทั้งหมดทั่วประเทศ โดยมีอัตราสูงสุดที่ 83% ในภาคกลาง

ซึ่งจากการที่รัฐบาลได้ออกมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มขึ้น ซึ่งจากการสำรวจก็เป็นที่ยืนยันแล้วว่าจะมีประชาชนจำนวนมากที่ได้รับประโยชน์เนื่องจากก๊าซหุงต้มมีผู้ใช้จำนวนมากโดยเฉพาะภาคกลางซึ่งรวมถึงประชาชนในกรุงเทพมหานครด้วย แต่การที่ประชาชนส่วนใหญ่กลับมองไม่เห็นถึงประโยชน์ที่ตนเองและครัวเรือนได้รับจากมาตรการดังกล่าวนั้น อาจจะเป็นผลสืบเนื่องมาจากรูปแบบการใช้ชีวิตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ที่มีค่อนข้างเร่งรีบในทุกๆด้าน จึงทำให้แต่ละครัวเรือนไม่ค่อยมีเวลาในการประกอบอาหารเพื่อรับประทานเอง โดยอาหารเข้าก็มักจะรับประทานอาหารจำพวกขนมปัง หรือ ซา กาแฟ เป็นหลัก สำหรับอาหารกลางวันก็จะหาซื้ออาหารรับประทานแถวที่ทำงาน ส่วนมื้อเย็นก็จะซื้ออาหารปรุงสำเร็จหรืออาหารถูรับประทาน ทำให้การใช้ก๊าซหุงต้มภายในครัวเรือนเกิดขึ้นน้อยมาก จนพวกเขาไม่เห็นถึงความสำคัญของราคาก๊าซหุงต้มที่มีการตรึงราคาไว้ในปัจจุบัน

นอกจากนี้ในความคิดเห็นของผู้วิจัยมองว่ามาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม (LPG) ภาคครัวเรือน เป็นมาตรการที่ให้ความเสมอภาคกับประชาชนในทุกๆกลุ่มมากที่สุด เนื่องจากมาตรการดังกล่าวดูเหมือนว่าจะเป็นเพียงมาตรการเดียวที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนในทุกๆอย่างแท้จริง เพราะไม่ว่าประชาชนจะจัดอยู่ในกลุ่มหรือระดับชนชั้นใดนั้น ก็ต้องมีการประกอบอาหาร และต้องมีก๊าซหุงต้มใช้ภายในครัวเรือน แต่ความแตกต่างของประโยชน์ที่แต่ละครัวเรือนได้รับนั้นก็ขึ้นอยู่กับรูปแบบการใช้ชีวิตและการประกอบอาชีพของสมาชิกของประชาชนในแต่ละครัวเรือนมากกว่า เพราะฉะนั้นหากพูดถึงผลกระทบในอนาคตอันใกล้ที่ภาครัฐพยายามจะสื่อสารและบอกกล่าวให้ประชาชนได้ทราบว่าจะมีการปรับขึ้นราคาก๊าซหุงต้ม(LPG)ภาคครัวเรือนหรือกล่าวได้ว่ามาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนจะไม่มีอีกต่อไป ก็เป็นที่แน่นอนว่าการยกเลิกมาตรการดังกล่าวจะส่งผลกระทบในเรื่องของค่าใช้จ่ายในประชาชนในทุกๆกลุ่มมากที่สุด

- นโยบายลดภาระค่าครองชีพในมาตรการด้านพลังงานและสาธารณสุขโลก
 - โครงการธงฟ้าราคาประหยัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เคยซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภค ภายในโครงการธงฟ้าราคาประหยัด ก็พบว่ามีทั้งผู้ที่ชื่นชอบในการซื้อสินค้าในโครงการธงฟ้าราคาประหยัดโดยมีความคิดเห็นว่าโครงการธงฟ้าราคาประหยัด ประกอบไปด้วยสินค้าราคาถูกต่ำมากมาย และการซื้อสินค้าในโครงการดังกล่าวช่วยให้กลุ่มตัวอย่างและประชาชนทั่วไปประหยัดค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภค ซึ่งจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มดังกล่าวที่มีความสอดคล้องกับกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์(2555: ออนไลน์) ที่กล่าวว่าโครงการธงฟ้าราคาประหยัดมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการลดภาระค่าครองชีพและเพิ่มทางเลือกให้ประชาชนผู้บริโภคได้เลือกซื้อ สินค้าและบริการในราคาที่เป็นธรรม ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาการค้า/ปริมาณ สินค้าในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ

รวมทั้งมีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ชอบซื้อสินค้าในโครงการธงฟ้าราคาประหยัด โดยนิยมเลือกซื้อสินค้าอุปโภคตามร้านค้าปลีกจำพวก เทสโก้-โลตัส และบิ๊กซี มากกว่าเนื่องจากคิดว่าสินค้ามีราคาถูกเช่นเดียวกัน และสะดวกสบายมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวิภา บุษยบัณฑิต (2552:บทคัดย่อ) ที่กล่าวไว้ว่าโครงการธงฟ้ามีประโยชน์ต่อประชาชนก็จริง แต่การบรรเทาความเดือดร้อนด้านภาระค่าครองชีพ ตามความจำเป็นอาจจะช่วยไม่ได้มากเมื่อเทียบกับปัจจุบันที่ประชาชนมีทางเลือกเข้าถึงสินค้าราคาถูกโดยเฉพาะโมเดิร์นเทรดที่มีการจัดโปรโมชั่นสินค้าราคาถูกอย่างต่อเนื่อง

โดยผลจากการสัมภาษณ์พบว่าปกติแล้วแหล่งในการซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภคของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้แก่ แหล่งขายสินค้าจำพวกโมเดิร์นเทรด เช่น เทสโก้-โลตัส บิ๊กซี และระดับที่รองลงมาคือ ซูเปอร์มาร์เกต ตลาดสด ตลาดนัด และร้านค้าและร้านสะดวกซื้อใกล้บ้าน โดยโครงการธงฟ้าราคาประหยัดไม่ได้เป็นหนึ่งในแหล่งในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่กลุ่มตัวอย่างนิยมซื้อสินค้าเป็นประจำในชีวิตประจำวัน ซึ่งผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างบางส่วนมีความสอดคล้องกับผลสำรวจของสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2555 : ออนไลน์) ที่พบว่าประชาชนส่วนใหญ่หรือร้อยละ 82.1 หาซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคเป็นประจำที่ตลาดสด ตลาดนัด ร้อยละ 52.2 ระบุห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 51.1 ระบุซูเปอร์มาเก็ต ร้อยละ 50.7 จากร้านโชห่วยในหมู่บ้าน ชุมชน ที่น่าเป็นห่วงคือมีเพียงร้อยละ 10.2 เท่านั้นที่ซื้อสินค้าจากร้านธงฟ้า

จากการวิเคราะห์พบว่าสาเหตุที่ทำให้โครงการธงฟ้าราคาประหยัดไม่เป็นที่นิยมของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครน่าจะมีสาเหตุมาจากการที่โครงการธงฟ้าราคาประหยัดไม่ได้มีการจัดการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำในพื้นที่ต่างๆทั้งกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสถานที่จัดงานที่ส่วนใหญ่มักจะจัดในลานกลางแจ้งที่ค่อนข้างมีพื้นที่ขนาดใหญ่ ที่มีอากาศร้อน ทำให้ประชาชนไม่นิยมในการเดินซื้อของในโครงการธงฟ้า นอกจากนี้สินค้าบางรายการในโครงการธงฟ้ายังมีราคาที่ไม่แตกต่างมากนักเมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าปลีกสมัยใหม่ จึงทำให้แรงจูงใจด้านราคาที่ถูกลงเพียงเล็กน้อย ไม่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคได้ โดยผู้บริโภคมักจะเลือกความสะดวกสบายจากการซื้อสินค้าตามร้านค้าปลีกสมัยใหม่มากกว่า นอกจากนี้การที่โครงการธงฟ้ายังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนผู้บริโภคได้นั้นอาจมีปัจจัยส่วนหนึ่งคือการขาดการสนับสนุนและส่งเสริมจากรัฐบาลในการช่วยประชาสัมพันธ์และผลักดันโครงการให้เป็นที่สนใจของประชาชน และจากการผลสำรวจของสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2555 : ออนไลน์) ยังพบอีกว่าปัญหาเดือดร้อนที่ประชาชนประสบในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 88.7 ระบุราคาสินค้าสูงขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าวจึงเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นว่าโครงการธงฟ้าราคาประหยัดที่มีการดำเนินโครงการสืบเนื่องมาเป็นระยะเวลาหลายปีไม่สามารถที่จะปรับปรุงพัฒนาและช่วยลดปัญหาความเดือดร้อนในเรื่องของค่าใช้จ่ายสินค้าอุปโภค-บริโภคของประชาชนในกรุงเทพมหานครได้

2. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

จากการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลนั้น ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในลักษณะที่แตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างบางรายมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างชัดเจน กลุ่มตัวอย่างบางรายมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบ้างเล็กน้อย ในขณะที่นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลนั้นไม่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างเลย ซึ่งสาเหตุของความแตกต่างของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เกิดขึ้น น่าจะมีผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติ ความคาดหวัง รวมถึงผลกระทบที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลในมาตรการต่างๆ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นว่าย่านนโยบายลดภาระค่าครองชีพสามารถช่วยเหลือและส่งผลประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของพวกเขาได้ กลุ่มตัวอย่างก็จะมีการปรับตัวอย่างชัดเจนเพื่อตอบรับกับมาตรการเหล่านั้น ซึ่งการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นก็ขึ้นอยู่กับว่ากลุ่มตัวอย่างรับรู้ได้ถึงผลประโยชน์ของมาตรการต่างๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของพวกเขาอย่างน้อยเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับ Fishbein และ Ajzen (1975: 102) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติ คือความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทัศนคติเป็นความรู้สึกและความเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใดๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมตามแนวคิดนั้น เป็นความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับพฤติกรรมโดยตรง และสอดคล้องกับวูม Vroom (1964 : 103) ที่ได้มีมติฐานความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกระหว่างทางเลือกต่างๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบ มีความสัมพันธ์กับ กระบวนการทางจิตใจได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ เจตคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ

จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลในภาพรวมนั้นทำให้เห็นว่ามาตรการต่างๆ ของนโยบายลดภาระค่าครองชีพรัฐบาลนั้นส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานครไม่มากนัก ถึงแม้ว่าจะมีกลุ่มตัวอย่างที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมต่างๆ ไปในทางที่ตอบรับจากมาตรการมากขึ้น เช่น การที่ประชาชนที่ไม่เคยใช้บริการรถไฟฟ้า หรือรถเมล์ฟรีก็มีการลองหันมาใช้บริการรถไฟฟ้า และรถเมล์ฟรี หรือแม้แต่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการใช้พลังงาน ทั้งการใช้ไฟฟ้า และก๊าซหุงต้มของประชาชนก็มีการปรับเปลี่ยนโดยการประหยัดยิ่งขึ้น แต่หากมองในภาพรวมถือเป็นประชาชนกลุ่มน้อยมากที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากนโยบายดังกล่าว โดยส่วนใหญ่ประชาชนยังมีพฤติกรรมที่ยึดติดในรูปแบบเดิมๆ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่นโยบายนั้นจะสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถช่วยให้ประชาชนมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและรูปแบบในการดำเนินชีวิตประจำวัน ไปในทางที่ประหยัดค่าใช้จ่าย และประหยัดพลังงานมากขึ้นนั้น การที่รัฐบาลพยายามนำเสนอหรือการสื่อสารแต่เพียงให้ประชาชน

ทราบว่ปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายใดบ้างในการช่วยเหลือการใช้ชีวิตของประชาชนในสถานการณ์ค่าครองชีพสูงนั้นคงไม่เพียงพอ และไม่สามารถที่ช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ประชาชนมีการปรับตัว หรือสามารถใช้ชีวิตร่วมกับสถานการณ์ค่าครองชีพที่สูงขึ้นนั้นได้โดยมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งในการปฏิบัติที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรการสร้างทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ที่มีต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพให้ดียิ่งขึ้น สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในเรื่องของประโยชน์ที่ประชาชนและประเทศชาติจะได้จากนโยบายดังกล่าว เนื่องจากในปัจจุบันการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนในเรื่องของนโยบายลดภาระค่าครองชีพในมาตรการต่างๆยังมีน้อยอยู่มาก ทำให้ประชาชนบางกลุ่มยังมีทัศนคติที่แคบ และไม่เปิดใจต่อมาตรการต่างๆที่รัฐบาลได้ดำเนินการช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับ Fishbein และ Ajzen (1975: 102) กล่าวไว้ว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกและความเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใดๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมตามแนวคิดนั้น เป็นความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับพฤติกรรมโดยตรง

ด้วยเหตุนี้รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรมีเลือกช่องทางในการสื่อสารและให้ข้อมูลกับประชาชนให้อย่างเหมาะสม เนื่องจากประชาชนในแต่ละกลุ่มนั้นมีช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ในปัจจุบันมีอยู่จำนวนมากแตกต่างกัน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยพยายามสื่อสารให้ประชาชนได้เห็นถึงการพัฒนามาตรการในด้านต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรมมอบรางวัลให้กับพนักงานขับรถโดยสาร กิจกรรมส่งเสริมการรักษาความสะอาดบนรถไฟฟ้าฟรี เป็นต้น ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะทำให้ประชาชนได้ทราบการเคลื่อนไหวในการดำเนินงานในมาตรการต่างๆ ภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพ และจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ประชาชนมีต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งต่อพฤติกรรมการตอบรับมาตรการต่างๆที่น่าจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีด้วยเช่นกัน ซึ่งนอกจากการพัฒนาการสื่อสารระหว่างภาครัฐกับประชาชนจะส่งผลให้ประชาชนสามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดีขึ้นแล้วนั้น การสื่อสารที่เข้าถึงประชาชนในทุกๆกลุ่มจะเป็นตัวสร้างแรงจูงใจที่ดีให้ประชาชนให้ความสนใจที่จะอยากเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการต่างๆภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สุชา จันทรเฒ (2536: 71-72) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ อันจะทำให้เกิดการที่จะกระทำหรือไม่กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

และประเด็นที่สำคัญที่สุดที่ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่นโยบายลดภาระค่าครองชีพรัฐบาลนั้นเป็นนโยบายที่ก่อให้เกิดประโยชน์ และควรมีการสนับสนุนให้ภาครัฐมีมาตรการต่างๆที่จะช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาค่าครองชีพสูงต่อไป แต่่นโยบายจากทางภาครัฐเพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะช่วยเหลือประชาชนได้ตลอดไป สิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ประชาชนสามารถใช้ชีวิตอยู่ได้อย่างไม่เป็นทุกข์จากปัญหาค่าครองชีพสูงนั้น คือประชาชนต้องรู้จักเรียนรู้ และมีวิธีการปรับตัวที่เหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งสิ่งนี้เป็นสิ่งที่สำคัญมากกว่าที่ภาครัฐบาล

ควรจะให้ความสำคัญและสนับสนุน การปลูกฝัง วัฒนธรรม จัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพราะที่จะช่วยให้ประชาชนสามารถที่จะช่วยเหลือตัวเองได้ในระยะยาว โดยมีนโยบายลดภาระค่าครองชีพเป็นตัวช่วยสนับสนุน อำนาจความสะดวกในการใช้ชีวิตของประชาชนเพิ่มขึ้นเท่านั้น เพราะนโยบายลดภาระค่าครองชีพนั้นเป็นเพียงมาตรการในระยะสั้นๆ ซึ่งเมื่อถึงวันใดวันหนึ่งหรือเมื่อถึงเวลาที่เหมาะสมก็ต้องมีการสิ้นสุดลงไป

- นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล

ทั้งทัศนคติและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่กล่าวในข้างต้นนั้นล้วนแล้วแต่เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลซึ่งถือเป็นตัวแปรของผลลัพธ์ต่างๆ ทั้งหมด สำหรับนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลนั้น เป็นนโยบายที่เกิดขึ้นในภาวะที่เศรษฐกิจย่ำแย่ เกิดปัญหาค่าครองชีพสูง จนทำให้รัฐบาลต้องหาแนวทางหรือออกมาตรการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือการดำเนินชีวิตของประชาชนให้สามารถใช้ชีวิตให้ผ่านพ้นช่วงวิกฤติภาวะเศรษฐกิจดังกล่าวไปได้ ซึ่งมาตรการดังกล่าวเป็นเพียงมาตรการที่มีอายุการดำเนินการอยู่เพียงชั่วระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น แต่เนื่องด้วยมาตรการต่างๆ ภายใต้ต้นนโยบายลดภาระค่าครองชีพนั้นได้มีการดำเนินงานต่ออายุมาตรการต่างๆ มาจนถึงปัจจุบัน และรัฐบาลเองไม่ได้มีการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของนโยบายให้ประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วถึง จึงทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มีการรับรู้เพียงว่ารัฐบาลมีของฟรีให้ใช้ นอกจากนี้รัฐบาลยังไม่ได้มีการดำเนินการปลูกฝังแนวทางการดำเนินชีวิตที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ในระยะยาวให้กับประชาชน จนทำให้ในปัจจุบันประชาชนมีความรู้สึกว่มาตรการต่างๆ เป็นสิทธิที่พวกเขาพึงมีหรือพึงได้รับ และกลายเป็นการปลูกฝังให้ประชาชนมีความคิดว่ารัฐต้องให้ของฟรีแก่ประชาชน ต้องให้ความช่วยเหลือให้ประชาชนต้องได้ใช้ของฟรี ซึ่งในความเข้าใจในรูปแบบดังกล่าวเป็นความคิดที่ไม่ถูกต้อง และทำให้วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของมาตรการดังกล่าวถูกบิดเบือน และไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนในระยะยาว

ซึ่งหากรัฐบาลมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะให้การดำเนินการให้นโยบายลดภาระค่าครองชีพนั้น กลายเป็นนโยบายเพื่อช่วยเหลือประชาชนในระยะยาว ในรูปแบบรัฐสวัสดิการ ซึ่งเกิดขึ้นแล้วในหลายๆ ประเทศ เช่น เบลเยียม เดนมาร์ก สวีเดน ฟินแลนด์ เป็นต้น ซึ่งรัฐบาลประเทศต่างๆ เหล่านี้ นั้นได้จัดให้มีบริการสาธารณะแก่ประชาชน ทั้งในด้านการศึกษา การสาธารณสุข การคมนาคม เป็นต้น รัฐบาลควรมีการพิจารณาถึงสถานการณ์ สภาพบ้านเมืองและความพร้อมของประเทศไทย ว่าประเทศมีความพร้อมแล้วหรือยังสำหรับรูปแบบรัฐสวัสดิการ ซึ่งสำหรับผู้วิจัยมองว่าประเทศไทย ยังไม่มีความพร้อมในเรื่องรัฐสวัสดิการ และรัฐสวัสดิการไม่สามารถที่จะเกิดขึ้นได้ในประเทศไทยในอนาคตอันใกล้ ซึ่งสอดคล้องกับ กอบศักดิ์ ภูตระกูล (2553 : ออนไลน์) ที่กล่าวว่า ไทยยังไม่อยู่ในฐานะที่จะไปให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้ฟรีอย่างเต็มรูปแบบในขณะนี้ เพราะว่าประเทศที่เป็นรัฐสวัสดิการนั้น

1. ส่วนมากเป็นประเทศที่รัฐมีรายได้เป็นส่วนที่สูงมากของ GDP ประมาณร้อยละ 40-50% โดยอาศัยที่ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในฐานภาษี รัฐจึงสามารถจัดเก็บรายได้เป็นจำนวนมาก ทำให้อยู่ในฐานที่จะจัดให้เกิดรัฐสวัสดิการขึ้น

2. ประเทศเหล่านี้ได้พัฒนาเศรษฐกิจของตนไปมากแล้วในช่วงที่ผ่านมา ทำให้ความจำเป็นในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำคัญๆ ที่จะช่วยเอื้อต่อการลงทุนของภาคเอกชน โดยเฉพาะในส่วนของสาธารณูปโภค คมนาคม และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ไม่ได้มีมากอีกต่อไป แต่สำหรับกรณีของไทย ถ้าพูดกันตามเนื้อผ้า ปัจจุบันรัฐบาลยังคงจัดเก็บภาษีได้ไม่มากนัก มีประชาชนที่จ่ายภาษีแค่เพียง 6 ล้านคน ขณะที่ประชากรมากกว่า 60 ล้านคน อีกทั้งรายได้ของภาครัฐโดยรวมก็เพียงแคประมาณ 17% ของ GDP ด้วยเหตุนี้ การจะให้คนเพียง 10% ทำหน้าที่ในการเสียภาษีเพื่อให้บริการสาธารณะแก่คนที่เหลืออีก 90% คงเป็นเรื่องที่ยาก

ด้วยเหตุนี้การดำเนินงานภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล ที่ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนได้ใช้ของฟรีอยู่ในปัจจุบันนั้น ในความเป็นจริงแล้วรัฐบาลไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณของประเทศจำนวนที่มากมายมหาศาลเพื่อรองรับมาตรการต่างๆ ซึ่งบางครั้งอาจจะมีมากเกินไป โดยไม่เกิดความจำเป็น ซึ่งมาตรการต่างๆ ภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้น แท้ที่จริงแล้วรัฐบาลควรมีการจัดลำดับความสำคัญของมาตรการต่างๆ ว่ามาตรการใดเป็นมาตรการที่สำคัญ เร่งด่วน มีประโยชน์สำหรับประชาชนมากที่สุด โดยเลือกดำเนินการในมาตรการนั้นก่อน และหากมาตรการใดที่จากการตรวจสอบหรือสำรวจพบว่าไม่ได้มีความสำคัญหรือก่อให้เกิดประโยชน์มากนักก็ค่อยปรับปรุง พัฒนาและดำเนินการในภายหลัง และจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินการแต่ละมาตรการโดยลดหลั่นกันไปตามลำดับความสำคัญ ซึ่งจะเป็นการทำให้รัฐบาลสามารถที่จะบริหารจัดการประเทศและความเป็นอยู่ของประชาชนได้คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากกว่า โดยมาตรการต่างๆ ที่มีการดำเนินงานอยู่ในปัจจุบันนั้นรัฐบาลควรมีการตรวจสอบผลลัพธ์อย่างจริงจัง และหากมาตรการใดเป็นมาตรการที่เกิดผลประโยชน์เพียงเล็กน้อยต่อประชาชน รัฐบาลควรค่อยๆ ลดระดับการช่วยเหลือประชาชนลง จนทำให้ประชาชนไม่รู้สึกถึงความเดือดร้อน และทำให้ประชาชนไม่เกิดพฤติกรรมการเสพติดของฟรี

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า นโยบายลดภาระค่าครองชีพบางมาตรการยังไม่ใช่ที่รู้จักหรือเป็นที่เข้าใจต่อประชาชน รวมถึงยังมีประชาชนอีกจำนวนมากที่ไม่ทราบถึงวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินนโยบายลดภาระค่าครองชีพต่างๆ เพียงแต่เข้าใจไปเองว่ามาตรการต่างๆ ที่มีอยู่นั้นเป็นหน้าที่ที่ผู้ได้รับคัดเลือกให้เป็นตัวแทนประชาชนในการบริหารประเทศจะต้องมีเพื่อตอบสนองต่อประชาชนที่เลือกพวกเขาขึ้นมา แต่ไม่ได้เกิดความตระหนักถึงปัญหา รวมถึงผลประโยชน์ หรือผลกระทบของมาตรการในอนาคต ดังนั้นรัฐบาลควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการ

ประชาสัมพันธ์มาตรการและโครงการต่างๆ ในนโยบายลดภาระค่าครองชีพแก่ประชาชนให้เป็นที่เข้าใจไปในทิศทางที่ถูกต้อง รวมถึงต้องมีการสื่อสารไปถึงกลุ่มเป้าหมายของโครงการให้ได้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้น้อย เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากนโยบายได้อย่างทั่วถึง ทำให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนได้รับการช่วยเหลืออย่างแท้จริง และทำให้งบประมาณที่ใช้ในการสนับสนุนมาตรการดังกล่าวมีความคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

2. จากการวิจัยพบว่ามาตรการรถไฟฟ้าฟรี มาตรการรถเมล์ฟรีมีข้อบกพร่องในเรื่องของในเรื่องของการบริหารจัดการในการทำงานของส่วนต่างๆ ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของความสะอาดของตัวขบวน ความไม่ตรงต่อเวลาที่ค่อนข้างมาก รวมถึงความล่าช้าในการพัฒนาระบบของรถไฟฟ้าที่ตามหลังประเทศเพื่อนบ้านอยู่มาก ดังนั้นสิ่งที่หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานมาตรการรถไฟฟ้าฟรีควรปฏิบัติคือการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการมาตรการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของความสะอาด และเรื่องความตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้าที่ส่งผลต่อความรู้สึกของประชาชนผู้ใช้บริการโดยตรง นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้พัฒนารถไฟฟ้าไทยให้มีความทันสมัยและเหมาะสมกับการดำเนินชีวิตของประชาชนผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งการยกเลิกมาตรการรถไฟฟ้าฟรีและนำรายได้จากการใช้บริการรถไฟฟ้า และงบประมาณที่ใช้สนับสนุนมาตรการรถไฟฟ้าฟรีมาใช้ในการบริหารระบบและเทคโนโลยีของรถไฟฟ้าไทยจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของรถไฟฟ้าไทย และก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนได้มากกว่าในอนาคต

3. จากการวิจัยพบว่ามาตรการรถเมล์ฟรี มีความแออัดของจำนวนผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการที่จำนวนรถเมล์ฟรีที่ให้บริการไม่เพียงพอ รวมถึงการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ รวมถึงความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัยของผู้โดยสารเมื่อต้องใช้บริการ ทำให้มาตรการรถเมล์ฟรีมีภาพลักษณ์ที่แย่ลงในความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนบางส่วนอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของตนเองนั้นไม่เกิดขึ้น ดังนั้นมาตรการรถเมล์ฟรีควรจัดให้มีการเพิ่มจำนวนรถเมล์ฟรีที่ให้บริการให้เพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยควรมีการสำรวจจำนวนของผู้ใช้บริการที่แท้จริงเพื่อให้รถเมล์ฟรีมีจำนวนเพียงพอและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้มากที่สุด และควรจัดให้มีการอบรมการขับที่ปลอดภัย และมารยาทในการให้บริการกับพนักงานผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

4. จากการวิจัยพบว่า มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี ยังมีประชาชนผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือจากรัฐบาลอีกจำนวนหนึ่งที่ไม่สามารถเข้าถึงมาตรการความช่วยเหลือต่างๆ ดังนั้นรัฐบาลควรมีศึกษาปัญหาดังกล่าวและทำการแก้ไขจุดบกพร่องของนโยบายเพื่อให้ประชาชนผู้ที่เดือดร้อนจากปัญหาค่าครองชีพสูงได้รับการช่วยเหลืออย่างทั่วถึง นอกจากนี้ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากมาตรการภายใต้ นโยบายลดภาระค่าครองชีพไม่ได้จำกัดอยู่แต่เฉพาะผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทำให้บางครั้งประโยชน์จากนโยบายได้ตกอยู่กับผู้ที่ไม่ได้รับความเดือดร้อน ดังนั้นรัฐบาลควรมีการกำหนดกฎเกณฑ์ที่เหมาะสม เพื่อให้ประโยชน์ของนโยบายได้ช่วยเหลือต่อผู้ที่เดือดร้อนอย่างแท้จริง

5. จากผลการวิจัยพบว่า มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม(LPG) ภาคครัวเรือน ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของกลุ่มตัวอย่างมากนัก เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตประจำวันที่ไม่ค่อยได้มีการประกอบอาหารเพื่อรับประทานด้วยตนเอง แต่กลุ่มตัวอย่างหลายรายกลับมีความสนใจในเรื่องของราคาก๊าซหุงต้มที่มีราคาสูงจนรัฐบาลต้องมีการตรึงราคาก๊าซดังกล่าวเพื่อช่วยเหลือค่าใช้จ่ายของประชาชน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการให้ความรู้และทำความเข้าใจกับประชาชนในการจำแนกและการตั้งราคาก๊าซหุงต้ม ตลอดจนการจำแนกราคาก๊าซหุงต้มที่ใช้ในภาคส่วนต่างๆให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทั้งในภาคอุตสาหกรรม และภาคครัวเรือน เป็นต้น

6. จากผลการวิจัยพบว่า โครงการธงฟ้าราคาประหยัด นั้นมีความบกพร่องในการดำเนินโครงการในหลายๆด้าน ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานไม่เป็นที่พึงพอใจ และช่วยเหลือทางด้านค่าใช้จ่ายของประชาชนได้เท่าที่ควร ดังนั้นโครงการธงฟ้าราคาประหยัดควรสนับสนุนและส่งเสริมให้ร้านค้าต่างๆมีการเข้าร่วมโครงการธงฟ้า-ราคาประหยัดมากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีความเพียงพอต่อประชาชนที่ต้องการซื้อสินค้าต่างๆ รวมถึงควรมีการสุ่มตรวจสอบคุณภาพของสินค้าที่จำหน่ายภายในงานอย่างเคร่งครัดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค นอกจากนี้โครงการดังกล่าวควรมีการวางแผนและดำเนินโครงการให้มีความต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์โครงการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบข่าวสารเมื่อมีการจัดโครงการและสามารถที่จะไปใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและสะดวกมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนต่อมาตรการต่างๆในนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล เพื่อนำผลมาปรับปรุงมาตรการต่างๆให้เป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น และควรมีการจำแนกประชาชนออกเป็นกลุ่มย่อยๆ โดยอาจจะใช้รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือนเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง เพื่อที่จะได้เห็นถึงความแตกต่างทั้งในด้านทัศนคติ ความคิดเห็น รวมถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในแต่ละกลุ่มได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะช่วยให้การดำเนินนโยบายสามารถเข้าถึงและช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนได้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาเฉพาะนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล อันประกอบไปด้วย มาตรการรถไฟฟรี มาตรการรถเมล์ฟรี มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม(LPG)ภาคครัวเรือน และโครงการธงฟ้าราคาประหยัด เท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเกี่ยวกับนโยบายต่างๆเพิ่มขึ้น ตัวอย่างเช่น นโยบายด้านสุขภาพ นโยบายด้านการศึกษา และนโยบายเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน เป็นต้น

3. ในการศึกษาครั้งนี้จำกัดเฉพาะเฉพาะเจาะจงเพียงประชาชนในกรุงเทพมหานคร แต่ในความเป็นจริงแล้วนโยบายลดภาระค่าครองชีพเป็นนโยบายที่ดำเนินการเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนใน

ทุกจังหวัดทั่วประเทศ ดังนั้นในการทำการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการกระจายกลุ่มตัวอย่างไปยังจังหวัดต่างๆเพิ่มขึ้น หรือจากจะแบ่งการวิจัยโดยแบ่งเป็นภูมิภาคต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมประชากรทั่วทั้งประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลและผลการวิจัยที่มีคุณภาพและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

4. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ควบคู่กับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อที่ผลที่ได้จากระเบียบวิธีวิจัยทั้ง 2 วิธีจะสามารถนำมาสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทำให้งานวิจัยมีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือของงานวิจัยเพิ่มมากขึ้น





บรรณานุกรม

- กรมการไฟฟ้าใน. (2555). โครงการรถไฟฟ้า-ราคาประหยัด. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2555, จาก <http://www.dit.go.th>
- การรถไฟแห่งประเทศไทย. (2555, 11 พฤษภาคม). โครงการ 5 มาตรการ 6 เดือน เพื่อลดค่าครองชีพของประชาชน “รถไฟฟรีเพื่อประชาชน”. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2555, จาก http://www.railway.co.th/resultproject/project_6m_freetrain.html
- กอบศักดิ์ ภูตระกูล. (2553). รัฐสวัสดิการ และอนาคตของเศรษฐกิจไทย. สืบค้นเมื่อ 17 มกราคม 2556, จาก <http://www.kobsak.com>
- จันทร์ ชุ่มเมืองปัก. (2546). แรงจูงใจและการจูงใจสร้างปฎิหาริย์. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- จันจิรา วงศ์เรืองและคณะ. (2553). ค่าครองชีพของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- ชินนุกร พรภาณวิษญ์. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. ปริญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ฐานเศรษฐกิจ. (2554, 7 พฤศจิกายน). เงินเพื่อเอ่อ!!พร้อมน้ำท่วม พงษ์ยานสวนทาง'จีดีพี'. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2555, จาก http://www.thannews.th.com/index.php?option=com_content&view=article&id=91777:2011-11-07-04-01-17&catid=104:-financial-&Itemid=443
- เดลินิวส์. (2554, 1 ธันวาคม). รัฐลดไฟฟ้าฟรีให้ 50 หน่วยแถมเฟื้อย. สืบค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2555, จาก <http://www.dailynews.co.th/thailand/1085>
- ถวัลย์ ศุภร์คณาภรณ์. (2546). ค่าครองชีพที่สมดุลของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน: กรณีศึกษาสถานีตำรวจในกองบังคับการตำรวจนครบาล 8. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์). สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. ถ่ายเอกสาร.
- ธัชมน ศรีแก่นจันทร์. (2544). สื่อสารมวลชนเพื่อการโฆษณา (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). ความคาดหวังของผู้เรียนต่อโครงการยกระดับความรู้พื้นฐานสำหรับคนผู้ใหญ่นบ้านและผู้นำท้องถิ่น ในจังหวัดสุพรรณบุรี ปรินญาณิพนธ์ กศม. (การศึกษาผู้ใหญ่). ถ่ายเอกสาร.

- เบญจา นิลบุตร. 2540. ความคาดหวังของข้าราชการตำรวจต่อรูปแบบภาวะผู้นำของ
ผู้บังคับบัญชาศึกษากรณีศึกษาของบัญชาการศึกษา. วิทยานิพนธ์. วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปริญ ลักษิตานนท์. (2544). จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เจริญ
บุญการพิมพ์.
- พรรณิฉัย นิติโรจน์. (2551). การนำนโยบายการจัดระเบียบบับเร่แผงลอยกรุงเทพมหานครไป
ปฏิบัติ. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- พรายพล คุ่มทรัพย์ และคณะ. (2553). ตลาดก้าชปีโตรเลียมเหลว: นโยบายราคาและแนว
ทางเลือกของประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2555, จาก
www.nidambe11.net/papers/g1/1.5.pdf
- เพชรี हाला. (2538). ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงาน
ของผู้บังคับบัญชาระดับล่าง ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- แพรภัทรา เขียวชอุ่ม. (2546). การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ การมีส่วนร่วมกับทัศนคติที่มีต่อ
โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ของกลุ่มสมาชิกอาชีพ จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์
วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- ยุทธนา ธรรมเจริญ. (2530). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ศรีบุญอุตสาหกรรมการพิมพ์.
- ยุบล เบญจรงค์กิจ. (2545). การวิเคราะห์ผู้บริโภค. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการสร้างสรรค์และ
ผลิตสิ่งโฆษณา (หน่วยที่ 4). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รัฐบาลไทย. (2551). รัฐบาลออก 6 มาตรการ 6 เดือน ฝ่าวิกฤตเพื่อคนไทยทุกคน. สืบค้นเมื่อ 4
กรกฎาคม 2555, จาก
<http://media.thaigov.go.th/pageconfig/viewcontent/viewcontent1.asp?pageid=471&directory=1779&contents=21838>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. พิมพ์ครั้งที่4.
กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชันส์.
- วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น). (ม.ป.พ.).

- วิราวรรณ บุตตา. (2552). การศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของวัยรุ่น. ปรินญาการศึกษา
มหาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนคริน
ทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทย อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. ปรินญาณพนธ์ รัฐศาสตร์
มหาบัณฑิต (การเมืองและการปกครอง). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่าย
เอกสาร.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2545. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์
จำกัด.
- . (2546). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์วัฒนา.
- . (2548). การวิจัยการตลาด ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สกวาดิณ ปณสมิทธิ. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงาน
ธนาคาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สยามธุรกิจ. (2553, 9 มกราคม). รถเมล์ฟรี จากภาษีประชาชน ช่วยลดค่าครองชีพของคนในกทม.
. สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2555, จาก
http://www.logisticscorner.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1565:free-bus&catid=34:logistics-news&Itemid=55
- สุชา จันท์เอม. (2536). จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภาวค์ จันทวานิช. (2540). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิภา บุญยพันธุ์. (2552). กลยุทธ์การตลาดและประชาสัมพันธ์โครงการรถไฟฟ้า. งานเอกสาร
วิชาการส่วนบุคคลนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการอบรม หลักสูตรผู้บริหารการสื่อสารมวลชน
ระดับกลาง (บสก.) รุ่นที่ 1 สถาบันอิศรา มูลนิธิพัฒนาสื่อมวลชนแห่งประเทศไทย.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: Diamond in business
world.
- สมจิตร ล้วนจำเริญ. (2541). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- สมพร ตั้งสะสม. (2537). ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด.
ภาคินพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สมลักษณ์ เพชรช่วย. (2540). *ความคาดหวังในการเรียนการศึกษายาสายสามัญ วิธีเรียนทางไกลของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง*. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 83-128.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). *มหาอุทกภัยถล่มเศรษฐกิจปี 54*. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2555, จาก <http://thaipublica.org/2012/02/flood-economy-lost-3-28-million-gdp-grew-0-1/>
- สำนักนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน. (2554). *มติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ*. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2555, จาก <http://www.eppo.go.th/nepc/kpc/kpc-138.htm>
- สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. (2555). *สถานการณ์การเมืองไทยปัญหาปากท้องค่าครองชีพของคนกรุงเทพมหานคร*. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2556, จาก <http://www.abacsimba.au.edu/project.html>
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค : Consumer behavior*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- Chaplin, J.P. (1968). *System and Theories of Psychology*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Engel, James F.; Blackwell, Roger D.; & Miniard, Paul W. (1990). *Consumer Behavior*. 7th ed. Fort Worth: The Dryden Press.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Getzels, J. W., James, M. and Ronall, F. C. (1964). *Educational Administration as a Social Process*. New York: Harper and Row.
- Katz, K. (1960). The functional approach to the studies of attitudes, *Public Opinion Quarterly*, 24, 163-168.
- Kolter, Phillip. (2000). *Marketing Management*. The Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler Philip; & Armstrong Gary. (2002). *Principles of Marketing*. 10th ed. N.J.: Pearson education.

- Loudon, David L; & Della Bitta, Albert J. (1993). *Consumer Behavior (Concepts and Applications)*. New York: Mcgraw-Hill.
- Marshall, C. and Rossman, B.G. 1989. *Designing Qualitative Research*. Newbury Park: Sage Publications.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: Mcgraw-Hill Book Company Inc.
- Morse, N.C. (1953). *Satisfaction in white collar job.*: University of Michigan Press.
- Mullins, L.J. (1985). *Management and organizational behavior*. London: Pitman Publishing Limited.
- Newstrom, John W., & Davis, Keith. (2002). *Organizational behavior: Human behavior at work* (11th ed.). New York: McGraw-hill.
- Pressman, J. L., & Wildavsky, A. B. (1973). *Implementation* (2nd ed.). San Francisco: University of California Press.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer Behavior* (5th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice hall International.
- Thomas, J.O; & Earl, S.W. (1995, November – December) “*Why Satisfied Customer Defect,*” *Harvard Business Review*. 73(6): 88-89.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Wolman, BB. (1973). *Dictionary of Behavior Science*. New York: Van Norstand Reinhold.





ตัวอย่างคำถามในการสัมภาษณ์ที่ใช้ในงานวิจัย



ตัวอย่างคำถามสัมภาษณ์

งานวิจัยเรื่อง

การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เกิดจากนโยบายลดภาระค่า
ครองชีพของรัฐบาล

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลลักษณะและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ให้สัมภาษณ์ที่เกิดจาก
มาตรการต่างๆภายใต้นโยบายลดภาระค่าครองชีพ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลลักษณะและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพ
5. ลักษณะที่พักอาศัย
6. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่อาศัยอยู่ร่วมกันในปัจจุบัน
7. อาชีพ
8. รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน
9. ภาระหนี้สิน
10. ค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของท่านใช้จ่ายไปกับเรื่องใดมากที่สุด

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและความคิดเห็นต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพ

- นโยบายลดภาระค่าครองชีพในภาพรวม

1. ท่านคิดว่าสถานการณ์ค่าครองชีพในปัจจุบันเป็นอย่างไร
2. ค่าครองชีพที่สูงขึ้นส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของท่านอย่างไร
3. ท่านมีวิธีการปรับตัวอย่างไรในสถานการณ์ที่ค่าครองชีพสูงขึ้นเรื่อยๆ
4. หลังจากการปรับตัวเพื่อรับมือกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นส่งผลให้การดำเนินชีวิตของท่านดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร
5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาล
6. ท่านได้รับประโยชน์จากนโยบายลดภาระค่าครองชีพของรัฐบาลอย่างไรบ้าง

● **มาตรการรถไฟฟ้าฟรี**

1. ท่านเคยใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีหรือไม่
2. ความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีของท่านเป็นอย่างไร
3. ท่านมักจะใช้บริการรถไฟฟ้าฟรีในการเดินทางสำหรับกิจกรรมใด เช่น ท่องเที่ยว ทำงาน เป็นต้น
4. ทักษะคติของท่านต่อมาตรการรถไฟฟ้าฟรีเป็นอย่างไร
5. ท่านมีความคาดหวังอย่างไรกับมาตรการรถไฟฟ้าฟรี
6. ท่านได้รับประโยชน์หรือผลกระทบอย่างไรจากมาตรการรถไฟฟ้าฟรี
7. มาตรการรถไฟฟ้าฟรีส่งผลให้ท่านมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านต่างๆหรือไม่อย่างไร
8. ข้อเสนอแนะของท่านจากประสบการณ์การให้บริการรถไฟฟ้าฟรีเป็นอย่างไร

● **มาตรการรถเมล์ฟรี**

1. ท่านเคยใช้บริการรถเมล์ฟรีหรือไม่
2. ความถี่ในการใช้บริการรถเมล์ฟรีของท่านเป็นอย่างไร
3. ท่านมักจะใช้บริการรถเมล์ฟรีเพื่อการเดินทางสำหรับกิจกรรมใด เช่น ท่องเที่ยว ทำงาน เป็นต้น
4. ทักษะคติของท่านต่อมาตรการรถเมล์ฟรีเป็นอย่างไร
5. ความคาดหวังของท่านต่อมาตรการรถเมล์ฟรีเป็นอย่างไร
6. ท่านได้รับประโยชน์หรือผลกระทบอย่างไรจากมาตรการรถเมล์ฟรี
7. มาตรการรถเมล์ฟรีส่งผลให้ท่านมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านต่างๆหรือไม่อย่างไร
8. ข้อเสนอแนะของท่านจากประสบการณ์การให้บริการรถเมล์ฟรี ท่านคิดว่ามาตรการดังกล่าวควรมีการปรับปรุง หรือ พัฒนาในเรื่องใดบ้าง

● **มาตรการค่าไฟฟ้าฟรี**

1. ครีวเรือนของท่านเคยได้รับการงดเว้นค่าใช้บริการไฟฟ้าจากนโยบายรัฐบาลหรือไม่
2. ทักษะคติของท่านต่อมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีเป็นอย่างไร
3. ความคาดหวังของท่านต่อมาตรการค่าไฟฟ้าฟรีเป็นอย่างไร
4. ท่านและครอบครัวได้รับประโยชน์หรือผลกระทบอย่างไรจากมาตรการค่าไฟฟ้าฟรี
5. มาตรการค่าไฟฟ้าฟรีส่งผลให้ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าที่เปลี่ยนแปลงไปหรือไม่อย่างไร
6. ท่านคิดว่ามาตรการค่าไฟฟ้าฟรีควรมีการปรับปรุง หรือ พัฒนาในเรื่องใดบ้าง

● **มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้ม**

1. โดยปกติท่านและครอบครัวมีการประกอบอาหารรับประทานเองหรือไม่
2. ครอบครัวของท่านมีความถี่ในการซื้อก๊าซหุงต้มเป็นอย่างไร
3. ทักษะคติของท่านต่อมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนเป็นอย่างไร
4. ความคาดหวังต่อมาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มภาคครัวเรือนเป็นอย่างไร
5. ท่านและครอบครัวมีวิธีในการประหยัดการใช้ก๊าซหุงต้มอย่างไร
6. มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มก่อให้เกิดประโยชน์หรือส่งผลกระทบต่อท่านและครอบครัวอย่างไร
7. มาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มส่งผลให้ท่านมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ก๊าซหุงต้ม และพฤติกรรมด้านอื่นๆหรือไม่ อย่างไร
8. ท่านคิดว่ามาตรการชะลอการปรับราคาก๊าซหุงต้มควรมีการปรับปรุง หรือ พัฒนาในเรื่องใดบ้าง

● **โครงการธงฟ้าราคาประหยัด**

1. โดยปกติท่านมักจะซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคต่างๆที่ใด
2. ท่านเคยซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภคต่างๆในโครงการธงฟ้าราคาประหยัดหรือไม่
3. สินค้าที่ท่านมักจะซื้อในโครงการธงฟ้าราคาประหยัด ได้แก่อะไรบ้าง
4. เหตุผลของการเลือกซื้อสินค้าต่างๆในโครงการธงฟ้าราคาประหยัดของท่านคืออะไร
5. ทักษะคติของท่านต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัดเป็นอย่างไร
6. ความคาดหวังของท่านต่อโครงการธงฟ้าราคาประหยัดเป็นอย่างไร
7. โครงการธงฟ้าราคาประหยัดก่อให้เกิดประโยชน์หรือผลกระทบต่อท่านและครอบครัวอย่างไร
8. โครงการธงฟ้าราคาประหยัดส่งผลให้ท่านมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมค่าใช้จ่าย และพฤติกรรมด้านอื่นๆหรือไม่ อย่างไร
9. ท่านคิดว่าโครงการธงฟ้าราคาประหยัดควรมีการปรับปรุง หรือ พัฒนาในเรื่องใดบ้าง





ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล

วัชรฯ ปุณเรศ

วันเดือนปีเกิด

8 มีนาคม 2532

สถานที่เกิด

จังหวัดนครปฐม

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

48 หมู่ 3 ต.ศรีษะทอง อ.นครชัยศรี

จ.นครปฐม 73120

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2553

เทคโนโลยีบัณฑิต สาขาเทคนิคการพิมพ์

จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

พ.ศ. 2555

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ

จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

