



การพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคม  
ในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

โดย  
นายศุภกร วรฤทธิ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคม  
ในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2565  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

DEVELOPMENT OF SOCIAL RETURN ASSESSMENT CRITERIA  
IN THAILAND'S RAIL MASS TRANSIT SYSTEM



By  
MR. Supakorn WARRARITH

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for Doctor of Philosophy MANAGEMENT

Silpakorn University

Academic Year 2022

Copyright of Silpakorn University



60604909 : การจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาคุณฐิบัณฑิต

คำสำคัญ : เกณฑ์การประเมิน, ผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุน, ระบบขนส่งมวลชนทางราง, ประเทศไทย

นาย ศุภกร วรฤทธิ์: การพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย 2) พัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย และ 3) ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์หาประเด็นแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย โดยการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยเทคนิคการวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ขั้นตอนที่ 2 เป็นการพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย โดยการวิจัยเชิงปริมาณด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และขั้นตอนที่ 3 เป็นการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย โดยการวิจัยเชิงปริมาณด้วยเทคนิคการวิเคราะห์โครงสร้าง กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญด้านระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย จำนวน 30 ท่าน โดยผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 449 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรง เท่ากับ 0.92 และความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า 1) องค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 14 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายใน สภาพแวดล้อมภายนอก การสนับสนุนขององค์กร ผลกระทบการลงทุนขององค์กร และผลกระทบทางสังคม 2) ตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทยที่พัฒนาขึ้นมา มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเป็นตัวแบบที่มีความตรงตามโครงสร้าง และ 3) ผลจากการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย โดยการทดสอบสมมติฐาน เมื่อพิจารณาตามตัวแปรสภาพแวดล้อมภายใน พบว่า สภาพแวดล้อมภายในเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับสภาพแวดล้อมภายใน ในขณะที่ตัวแปรผลการสนับสนุนขององค์กร พบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการสนับสนุนขององค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายใน ตามลำดับ โดยตัวแปรผลกระทบทางสังคม พบว่า การสนับสนุนขององค์กรเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบทางสังคม รองลงมาคือ ผลกระทบการลงทุนขององค์กร และสภาพแวดล้อมภายใน ตามลำดับ และตัวแปรผลกระทบการลงทุนขององค์กร พบว่า การสนับสนุนขององค์กรเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบการลงทุนขององค์กร รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายนอก ตามลำดับ ผลการศึกษาจากงานวิจัยนี้เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำผลการวิจัยที่ได้จากการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของกิจการอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

60604909 : Major MANAGEMENT

Keyword : Assessment criteria, Social return on investment, Rail mass transit systems, Thailand

MR. Supakorn WARRARITH : Development of Social Return Assessment Criteria in Thailand's Rail Mass Transit System  
Thesis advisor : Associate Professor Pitak Siriwong, Ph.D.

This research was a mixed method between qualitative research and quantitative research. The objectives of this research are 1) to study the trend of components of the development of criteria for assessing social return on investment in rail mass transit systems of Thailand 2) to develop a structural equation model for the components of criteria for assessing social return on investment in rail mass transit systems of Thailand, and 3) to study the causal relationship model of the components of criteria for assessing social return on investment in rail mass transit systems of Thailand. The research process was divided into 3 phases, consisting of step 1, which was an analysis of the trends and components of the development of criteria for assessing social return on investment in rail mass transit systems of Thailand by qualitative research with document research techniques and in-depth interviews with participant observation. The second step is the development of a structural equation model for the components of criteria for assessing social return on investment in rail mass transit systems of Thailand by quantitative research using confirmatory factor analysis techniques. And the third step was to study the causal relationship model of the components of criteria for assessing social return on investment in rail mass transit systems of Thailand by quantitative research using structural equation model analysis techniques. The sample group for the qualitative research consisted of 30 administrators or specialists in Thailand's rail transportation system. The researcher selected the informants by purposive sampling method. Data were collected through in-depth interviews combined with participant observation. And the sample group for quantitative research consisted of 449 mass transit users in Bangkok and its vicinity using a simple random sampling method. Data were collected by a questionnaire with a validity of 0.92 and a reliability of 0.89. Statistics used in data analysis consisted of frequency, mean, standard deviation, confirmatory component analysis, and hypothesis testing using structural equation model analysis.

The results of the study revealed that 1) the components of criteria for assessing social return on investment in rail mass transit systems of Thailand consisted of 5 main components and 14 sub-components, namely internal environment; external environment, perceived organization support, corporate investment impact, and social impact 2) the structural equation model for the components of criteria for assessing social return on investment in rail mass transit systems of Thailand was developed in accordance with the empirical data and is a structurally valid model and 3) the results from the study of the causal relationship model of the components of criteria for assessing social return on investment in rail mass transit systems of Thailand by hypothesis testing. When considering the consequences of the internal environment, it was found that the external environment was the antecedent that had a positive direct influence on the internal environment. While the consequences of perceived organization support found that the external environment was the antecedent that had the most positive direct influence on perceived organization support, followed by internal environment, respectively. According to the consequences of social impact, it was found that the perceived organization support was the antecedent that had a positive direct influence on the social impact, followed by the corporate investment impact, and internal environment, respectively. And the consequences of corporate investment impact found that perceived organization support was the antecedent that had a positive direct influence on the corporate investment impact, followed by the external environment, respectively. The findings from this research are beneficial to government agencies and private sectors as well as related business groups that can apply the research results from the development of criteria for assessing social return on investment in Thailand's rail mass transit system to be used as a guideline for the development of other business operations in order to achieve sustainability in the future.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่ทุ่มเทในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ กลั่นกรอง และตรวจสอบ ความถูกต้อง ความละเอียด และความสมบูรณ์ของงานตลอดการศึกษาในครั้งนี้รวมทั้ง ศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วิไลนุช ประธานกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตพันธ์ ชุมเกต ผู้ทรงคุณวุฒิภายในและดร.ปฏิพันธ์ ตันมิ่ง ผู้ทรงคุณวุฒิ ภายนอกที่กรุณาให้การชี้แนะอันมีคุณค่าในการปรับปรุงการวิจัยนี้ ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณนายถนอม รัตนเศรษฐ์ นางสาวจิรนนท์ วรจักร และ ดร.ญาณวิช นราแย้ม ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัยและให้คำแนะนำในการพัฒนา เครื่องมือให้มีคุณภาพและ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทักษะ และประสบการณ์อันมีค่ายิ่งต่อการก้าวเดินในสายวิชาการ ตลอดจนขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ คณะวิทยาการจัดการทุกคนที่ให้คำแนะนำและกำลังใจ ในการจัดทำวิทยานิพนธ์นี้ตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อสมุท-คุณแม่ดวงสมร วรฤทธิ์ ที่ให้การสนับสนุนทั้ง ทุนการศึกษา เป็นที่ปรึกษาและเป็นแรงผลักดันโดยตลอดมา ขอขอบคุณครอบครัวเป็นกำลังใจและ อยู่เคียงข้างทั้งยามทุกข์และสุขมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาเป็นกตเวทิตาแต่พระคุณบิดา มารดาบูรพาจารย์ผู้มีพระคุณที่ให้การเลี้ยงดูอบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เจริญเติบโต และอยู่เคียงข้างผู้วิจัย เสมอมา และผู้วิจัยตั้งมั่นที่จะนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ สังคม และ ประเทศชาติต่อไป

นาย ศุภกร วรฤทธิ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ท
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	5
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
1.7 กระบวนการวิจัย.....	7
1.8 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	9
1.9 นิยามศัพท์.....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 ผลลัพธ์ทางสังคมและเครื่องมือในการวัดมูลค่าผลกระทบ.....	12
1) ผลกระทบทางสังคม (Social Impact).....	12
2) ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ.....	15
3) ผลกระทบด้านสุขภาพ.....	17



4) ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม.....	19
5) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาผลกระทบ .....	21
6) เครื่องมือในการวัดมูลค่าผลกระทบ (Impact Measurement).....	24
7) การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment, EIA) .....	25
8) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก.....	26
2.2 แนวคิดการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม.....	30
1) ประโยชน์ของการประเมินผลตอบแทนทางสังคม.....	30
2) กรอบคิดการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม .....	31
3) หลักการประเมินผลตอบแทนทางสังคม (SROI).....	33
2.3 แนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน.....	38
1) กรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน.....	38
2) เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน.....	38
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลตอบแทนทางสังคมในประเทศไทย .....	41
1) การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม (SROI) กรณีศึกษาการดำเนินงานของสำนักงาน กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พ.ศ. 2555 โดย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย .....	41
2) โครงการควบคุมการบริโภคยาสูบ.....	41
3) โครงการป้องกันอุบัติเหตุทางถนน.....	42
4) โครงการด้านการส่งเสริมการออกกำลังกาย .....	42
5) โครงการด้านการบริโภคอาหาร .....	43
6) โครงการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค .....	43
7) โครงการด้านเด็กและเยาวชน.....	44
8) โครงการด้านผู้สูงอายุ .....	44

9) โครงการศึกษาความเหมาะสมในการดำเนินการสนับสนุนมาตรการลดค่าครองชีพของประชาชนด้านการเดินทางของรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) พ.ศ. 2557 โดยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....	46
10) โครงการวิจัยการวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ของการดำเนินนโยบายประชานิยมกรณีศึกษามาตรการลดค่าครองชีพของประชาชนในโครงการรถเมล์ฟรี พ.ศ. 2560 โดยสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) กระทรวงการคลัง.....	47
11) โครงการจัดทำแนวทางการสนับสนุนมาตรการลดค่าครองชีพของประชาชนด้านการเดินทาง (รถไฟฟ้าฟรี ชั้น 3) พ.ศ. 2557 โดยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....	49
12) งานวิจัยความคุ้มค่าทางสังคมของการลงทุนสร้างทางเดินลอยฟ้าในกรุงเทพมหานคร โดย ผศ.ดร.ร่าจวน เบญจศิริ, คณะเศรษฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	50
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมมติฐานงานวิจัย.....	52
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	59
ขั้นตอนที่ 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย.....	59
ขั้นตอน 1.1 การวิจัยเอกสาร (Documentary Research).....	61
ขั้นตอนที่ 1.2 พิจารณาประเด็นองค์ประกอบการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางราง.....	61
ขั้นตอนที่ 1.3 การการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง.....	62
ขั้นตอนที่ 1.4 การสร้างแบบสอบถามงานวิจัย.....	63
ขั้นตอนที่ 2. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย.....	78
ขั้นตอน 2.1 การวิเคราะห์การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ร่วมกับข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ.....	80
ขั้นตอน 2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	80
ขั้นตอน 2.3 การวิเคราะห์สมการโมเดลเชิงโครงสร้าง.....	81
ขั้นตอนที่ 3. การสรุปข้อมูลการวิจัย.....	81
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์หาประเด็นแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมิน ผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย โดยวิธี วิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยเทคนิคการวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก .....	83
ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทาง สังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย โดยวิธีวิทยาการวิจัยเชิง ปริมาณด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน.....	102
ตอนที่ 3 ผลการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมิน ผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย.....	132
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	142
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	143
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	148
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	155
รายการอ้างอิง.....	160
ประวัติผู้เขียน .....	168



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงดัชนีชี้วัดความอยู่ดีมีสุขของคนในสังคม .....	32
ตารางที่ 2.2 แสดงการวัดค่าและประเมินผลโครงการ.....	34
ตารางที่ 2.3 แสดงผลสรุปการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคมจากการดำเนินงานของ สสส. ....	45
ตารางที่ 2.4 แสดงการเปรียบเทียบผลการศึกษาของ สจล. กับ สบม.....	48
ตารางที่ 3.1 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถาม (Questionnaire) .....	65
ตารางที่ 4.1 สรุปองค์ประกอบสำคัญและองค์ประกอบย่อย สำหรับการประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย .....	85
ตารางที่ 4.2 การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางราง .....	86
ตารางที่ 4.3 องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก .....	89
ตารางที่ 4.4 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถามเชิงปริมาณ (Questionnaire) .....	90
ตารางที่ 4.5 ค่า Cronbach's alpha รายองค์ประกอบหลัก .....	100
ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	103
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการตลาดภายในองค์กร.....	108
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการตลาดภายนอกองค์กร .....	109
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง.....	110
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านความยั่งยืน .....	111

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านเศรษฐกิจชุมชน .....	112
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามการสนับสนุนขององค์กร ด้านการปฏิบัติงาน .....	113
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามการสนับสนุนขององค์กร ด้านคุณค่าในการปฏิบัติงาน.....	114
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามการสนับสนุนขององค์กร ด้านการรับรู้และโอกาส.....	115
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามการสนับสนุนขององค์กร ด้านความเอาใจใส่.....	116
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามผลกระทบการลงทุนขององค์กร ด้านผลกระทบทางตรง.....	117
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามผลกระทบการลงทุนขององค์กร ด้านผลกระทบทางอ้อม.....	118
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามผลกระทบทางสังคม ด้านสังคม.....	119
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามผลกระทบทางสังคม ด้านเศรษฐกิจ.....	120
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามผลกระทบทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม.....	121
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายใน .....	122
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายนอก .....	124
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบ การสนับสนุนขององค์กร .....	126

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบผลกระทบการลงทุนของ องค์กร.....	127
ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบผลกระทบทางสังคม	129
ตารางที่ 4.26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของ การลงทุนในระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย.....	131
ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมิน ผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย (ก่อนปรับโมเดล) .....	134
ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมิน ผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย (หลังปรับโมเดล) .....	136
ตารางที่ 4.29 ค่าอิทธิพลของตัวแปรเชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ องค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางราง ของประเทศไทย .....	137
ตารางที่ 4.30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย .....	140



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ภาพที่ 1.2 กระบวนการวิจัย 3 ขั้นตอน.....	9
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของทฤษฎีแผนงาน.....	23
ภาพที่ 2.2 แสดงการสร้างแผนที่ผลลัพธ์ผ่านห่วงโซ่ของผลกระทบ .....	36
ภาพที่ 3.1 แสดงขั้นตอนที่ 1. ภายใต้กรอบแนวคิดการวิจัย .....	60
ภาพที่ 3.2 แสดงขั้นตอนที่ 2. ภายใต้กรอบแนวคิดการวิจัย.....	79
ภาพที่ 3.3 กระบวนการวิจัย 3 ขั้นตอน.....	82
ภาพที่ 4.1 สรุปผลการวิเคราะห์แนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย.....	101
ภาพที่ 4.2 ตัวแบบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายใน.....	122
ภาพที่ 4.3 ตัวแบบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายนอก .....	123
ภาพที่ 4.4 ตัวแบบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบการสนับสนุนขององค์กร.....	125
ภาพที่ 4.5 ตัวแบบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบผลกระทบการลงทุนขององค์กร .....	127
ภาพที่ 4.6 ตัวแบบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบผลกระทบทางสังคม.....	128
ภาพที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย (ก่อนปรับโมเดล).....	133



ภาพที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมิน  
ผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย (หลังปรับโมเดล)  
..... 135

ภาพที่ 4.9 สรุปผลจากการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การ  
ประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย..... 141





## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“ระบบขนส่งมวลชน” มีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทบต่อค่าครองชีพของประชาชน ทั้งนี้การมีระบบขนส่งมวลชนของกรุงเทพมหานคร ถือเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและระบบขนส่งที่สำคัญของประเทศไทย (เฉลิมศักดิ์ ระเบิดวงษ์, 2547) ประกอบกับการขยายตัวและเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2523 ที่ผู้คนจากต่างจังหวัดเริ่มมีการเคลื่อนย้ายถิ่นฐานเข้าสู่กรุงเทพมหานครมากขึ้น จึงเป็นเหตุให้ระบบขนส่งมวลชนได้รับการพัฒนามากขึ้น อาทิ การก่อสร้างทางยกระดับ การก่อสร้างขนส่งมวลชนระบบรางทั้งลอยฟ้าและใต้ดิน เพื่อรองรับการเติบโตและขยายตัวของเมือง ทั้งนี้ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา สภาวะเศรษฐกิจของไทยเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้สภาพการจราจรในเมืองและปริมณฑลมีปัญหามากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากจำนวนผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลที่เพิ่มมากขึ้น จากสถิติพบว่ามากกว่าร้อยละ 37 ของการใช้พลังงานอยู่ในภาคการขนส่ง (แผนแม่บทระบบขนส่งทางบก, 2560) ซึ่งคิดเป็นอันดับ 1 ของกิจกรรมทั้งหมด และจากสภาวะที่โลกกำลังเผชิญกับวิกฤตราคาน้ำมันที่มีความผันผวนอยู่ตลอดเวลา รัฐบาลจึงได้มอบหมายให้สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) กระทรวงคมนาคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนเร่งพัฒนาระบบขนส่งมากขึ้น เพื่อให้ประชาชน ลดการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล และเพิ่มความคล่องตัวในส่วนของการลงทุนในประเทศ

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) กระทรวงคมนาคม ได้ดำเนินการพัฒนาการขนส่งมวลชนระบบรางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การพัฒนาระบบขนส่งเชื่อมโยงทางบก (ถนน-รถไฟฟ้า) และการพัฒนาระบบถนนและทางด่วน ซึ่งคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก (คจร.) มีมติที่ประชุมเห็นชอบ (คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบตามที่กระทรวงคมนาคม (คค.) เสนอมติที่ประชุมคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก (คจร.) ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2563) ใช้จ่ายเบื้องต้น และให้มีการร่นระยะเวลาแผนแม่บทการขนส่งมวลชนระบบรางในเขตกรุงเทพมหานคร และพื้นที่ต่อเนื่องจากเดิม 20 ปี ให้สัมฤทธิ์ผลในระยะเวลา 6 ปี ซึ่งคิดเป็นวงเงินลงทุนราคาปัจจุบันประมาณ 446,677 ล้านบาท ประกอบด้วยเส้นทาง ได้แก่ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) 3 เส้นทาง คือ สายสีน้ำเงิน ช่วงหัวลำโพง-บางแค และช่วงบางซื่อ-ท่าพระ รวมระยะทาง 27 กิโลเมตร สายสีส้ม ช่วงบางกะปิ-บางบำหรุ ระยะทาง 24 กิโลเมตร และสายสีม่วง ช่วงบางใหญ่-ราษฎร์บูรณะ ระยะทาง 40 กิโลเมตร) เส้นทางของการรถไฟแห่งประเทศไทย

ไทย (รฟท.) 1 เส้นทาง คือ สายสีแดง ช่วงบางซื่อ-มักกะสัน และบางซื่อ-หัวลำโพง และเส้นทางของ กรุงเทพมหานคร (กทม.) 1 เส้นทาง คือ สายสีเขียว รวมระยะทาง 291 กิโลเมตร

นอกจากนี้ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) กระทรวงคมนาคม ยังดำเนินโครงการศึกษาและออกแบบรายละเอียดโครงการระบบรถไฟฟ้าคนเมืองร่วมกับทางไกล เชื่อมต่อระบบขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (รังสิต-สถานีบ้านภาชี, มักกะสัน- ฉะเชิงเทรา, ตลิ่งชัน-นครปฐม และมหาชัย-ปากท่อ) ด้านการพัฒนาระบบถนนและทางด่วนของ 4 หน่วยงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.), กรมทางหลวงชนบท (ทช.) และกรุงเทพมหานคร (กทม.) จำนวน 56 โครงการ ในวงเงิน 105,447 ล้านบาท โครงการพัฒนาระบบขนส่งแล้วแต่เป็นโครงการใหญ่ต้องอาศัยเงินลงทุนมหาศาลทั้งสิ้น โดยรัฐบาลเชื่อว่าการพัฒนาขนส่งมวลชนระบบรางนี้จะใช้งบประมาณกว่า 400,000 ล้านบาท คาดว่าจำนวนประชาชนที่ใช้บริการขนส่งมวลชนระบบรางจะเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 3 เป็นร้อยละ 14 โดยผลประโยชน์ระยะยาว คือ สามารถประหยัดพลังงานได้คิดเป็นมูลค่าโดยประมาณ 2.5 ล้านล้านบาท หลังจากโครงการดังกล่าวเสร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้ ยังก่อให้เกิดผลดีหลายประการ อาทิ การลดมลพิษ และเพิ่มคุณภาพชีวิตของคนเมืองที่ดีจะทำให้มีรูปแบบการเดินทางที่หลากหลาย สะดวก และมีราคาที่เหมาะสม (กระทรวงคมนาคม, 2562)

ทั้งนี้ระบบขนส่งมวลชนของประเทศไทยนั้น มีหลากหลายรูปแบบทั้งทางบกทางน้ำ และทางอากาศ แต่ในปัจจุบันระบบขนส่งมวลชนทางบกนับเป็นรูปแบบการขนส่งมวลชนที่ได้รับความนิยมมากที่สุดโดยเฉพาะทางราง ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐมีความพยายามพัฒนาระบบขนส่งมวลชนโดยนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารและพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางบกดังกล่าว นอกจากนี้ประเทศที่มีศักยภาพหรือความได้เปรียบในการแข่งขันส่วนหนึ่งนั้น เป็นผลมาจากการที่มีโครงสร้างพื้นฐานทางการขนส่งที่ดีทำให้สามารถเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ และแรงงานที่มีคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในปัจจุบันระบบขนส่งมวลชนของประเทศไทย ถือว่ามีความสำคัญกับระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างยิ่ง ซึ่งระบบขนส่งทางบกถือเป็นระบบขนส่งมวลชนที่ควรพัฒนาอย่างเร่งด่วนที่สุด (สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร, 2561) ทั้งเรื่องของความเร็ว ค่าใช้จ่าย และความปลอดภัยในการใช้บริการ รวมถึงปริมาณของพาหนะที่ให้บริการและความตรงต่อเวลาหรือความแน่นอนของการให้บริการขนส่งมวลชน ซึ่งหากประเทศไทยพัฒนาระบบขนส่งมวลชนในประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และย่อมส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมถึงสภาพเศรษฐกิจและสังคมให้ดีขึ้น

สอดคล้องการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนในปัจจุบัน ที่ก่อให้เกิดการจ้างงาน ทำให้ประชาชนมีรายได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (สำนักงบประมาณของรัฐบาล, 2562) จึงสามารถกล่าวได้ว่าระบบขนส่งมวลชนมีผลต่ออัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของ

ประเทศ รวมถึงอัตราการจ้างงาน การลดค่าครองชีพ และระดับการศึกษาของประชาชนที่เพิ่มสูงขึ้น รวมทั้งเวลาที่ใช้ในการเดินทางในปัจจุบันได้ลดลง ซึ่งเป็นผลมาจากระบบการขนส่งที่มีการพัฒนาขึ้นนั่นเอง ทั้งนี้การขนส่งมวลชนของประเทศไทยมีการพัฒนาขึ้นจากในอดีตดั่งกลางข้างต้น แต่ก็ยังมีประเด็นที่น่าสนใจว่าประเทศไทยควรพัฒนาระบบขนส่งมวลชนอย่างไร แก้ปัญหาการจราจรติดขัดได้หรือไม่ และระยะเวลาในการเดินทางลดลงจริงหรือไม่ (สำนักแผนงาน กรมทางหลวง, 2561) รวมถึงเส้นทางในการเดินทางที่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ จึงอาจเป็นประเด็นที่ภาครัฐควรมีการปรับปรุงและพัฒนาความเข้าใจและตอบคำถามของประชาชนให้ได้ชัดเจน

สำหรับโครงการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางราง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเมืองหลักนั้น จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสูงมาก ในปัจจุบันการวิเคราะห์โครงการจะให้ความสำคัญกับการประเมินผลประโยชน์ผลตอบแทนกลับมาในรูปของเงิน เพื่อแสดงถึงความคุ้มค่าจากการลงทุนตามเกณฑ์ชีวิตที่กำหนดไว้ โดยประเมินจากการจัดเก็บเงินหรือรายได้จากสิ่งทีลงทุนไปกับรอบระยะเวลาที่กำหนดหรือแม้กระทั่งโครงการที่สามารถให้ผลกำไรยังต้องมีการทำการเปรียบเทียบในหลายทางเลือกว่าจะใช้การลงทุนรูปแบบใด ใช้งบประมาณค่าใช้จ่ายเท่าใด รายได้เท่าใด ระยะเวลาคืนทุนสั้น-ยาวเท่าใด (งานประเมินต้นทุน มหาวิทยาลัยมหิดล, 2562) ซึ่งปัจจัยตัวแปรของผลประโยชน์ที่ใช้ในการประเมินวิเคราะห์ผลกำไร-ขาดทุนนี้ ถือได้ว่าเป็นผลประโยชน์ทางตรง (Direct Benefit) ของโครงการและเป็นการประเมินผลตอบแทนทางการเงิน (Financial Analysis) ถึงแม้ในบางโครงการ โดยเฉพาะโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ด้านการคมนาคมขนส่งจะมีการประเมินผลประโยชน์ทางอ้อม (Indirect Benefit) ที่เป็นผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ (Economic Analysis) ที่จะประเมินเป็นมูลค่าทางการเงินค่อนข้างยาก อาทิ การเกิดการจ้างงานเพิ่มขึ้น เพิ่มรายได้การท่องเที่ยว ลดอุบัติเหตุ ลดเวลาต่าง ๆ โดยใช้ปัจจัยตัวคูณ (Multiplier) ปรับให้เป็นตัวเงิน เป็นต้น (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2559) แต่ก็ยังไม่ได้มีเกณฑ์ตัวชีวิตหรือวิธีการคำนวณที่ชัดเจนเป็นมาตรฐาน

ปัจจุบันการพัฒนาโครงการและการดำเนินการต่าง ๆ นอกจากจะได้รับผลตอบแทนทางการเงินที่เหมาะสมแล้วยังต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังจะเห็นได้จากในหลายโครงการได้ให้มีการศึกษาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment : EIA) และการศึกษาผลกระทบเชิงสังคม (Social Impact Assessment : SIA) ซึ่งจะต้องทำการค้นหา และประเมินผลลัพธ์ทางสังคม นอกจากนี้องค์กรยังต้องมีการดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) โดยมีกิจกรรมร่วมกับชุมชน และสังคมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ในพื้นที่ และการดำเนินโครงการที่ให้อำนาจอยู่ร่วมกันได้กับการพัฒนาต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) (โครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสวนราชการสังกัดรัฐสภา, 2560)

อย่างไรก็ตามความเกี่ยวข้องกับสมรรถนะการจัดการของผู้ประกอบการ พบว่า การศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนของประเทศไทย (UNFPA กองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติ ประจำประเทศไทย, 2563) ยังมีหลากหลายวิธี เนื่องจากความซับซ้อน ความยากในการตีความ รวมถึงการประเมินเป็นเชิงตัวเลขซึ่งเป็นผลประโยชน์ทางอ้อม (Indirect Benefit) ที่ไม่ได้เกิดจากรายได้หรือผลตอบแทนทางการเงินของโครงการโดยตรง (Direct Benefit) แม้ว่าต่อมาจะได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระเบียบวิธีเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินในส่วนในการประเมินผลในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เพื่อใช้สำหรับตัดสินใจดำเนินโครงการแม้ว่าผลวิเคราะห์ทางการเงินของโครงการจะไม่ผ่านเกณฑ์ดัชนีตัวชี้วัดก็ตาม แต่สำหรับโครงการที่ใช้เงินลงทุนสูงมาก เช่น โครงการพัฒนาระบบขนส่งทางรางจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน และสามารถใช้ได้สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทย

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวโน้มองค์ประกอบ การพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบ และรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย เพื่อเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยผลที่ได้จากการศึกษานี้ จะเป็นแนวทางสำคัญต่อการระดับการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ในระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจระดับประเทศ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งทางรางของประเทศไทยเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันของประเทศ ประสิทธิภาพการตอบรับจากประชาชน และผลการดำเนินงานทางธุรกิจของประเทศไทยให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป

## 1.2 คำถามการวิจัย

- 1) แนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทยควรเป็นอย่างไร
- 2) ตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทยควรเป็นอย่างไร และมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่
- 3) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทยควรเป็นอย่างไร

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย
- 2) เพื่อพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย
- 3) เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่  $H_1$  : สภาพแวดล้อมภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับสภาพแวดล้อมภายใน
- สมมติฐานที่  $H_2$  : สภาพแวดล้อมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับการสนับสนุนขององค์กร
- สมมติฐานที่  $H_3$  : สภาพแวดล้อมภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับการสนับสนุนขององค์กร
- สมมติฐานที่  $H_4$  : สภาพแวดล้อมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับผลกระทบทางสังคม
- สมมติฐานที่  $H_5$  : สภาพแวดล้อมภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับผลกระทบการลงทุนขององค์กร
- สมมติฐานที่  $H_6$  : การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับผลกระทบการลงทุนขององค์กร
- สมมติฐานที่  $H_7$  : การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับผลกระทบทางสังคม
- สมมติฐานที่  $H_8$  : ผลกระทบการลงทุนขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับผลกระทบทางสังคม

### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "การพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย" ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้



## 1) ขอบเขตพื้นที่ในการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการศึกษาเป็นพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามแผนแม่บทการพัฒนาโครงข่ายระบบขนส่งมวลชนสายหลักและสายรองในกรุงเทพฯและปริมณฑล (M-MAP) (รายงานแผนแม่บทระบบขนส่งมวลชนทางรางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล, 2553) และแผนแม่บทระบบขนส่งสาธารณะในเมืองภูมิภาค เพื่อแก้ปัญหาจราจรในเมืองใหญ่ 5 จังหวัด (แผนการพัฒนาระบบขนส่งของไทยในระยะ 20 ปี กรมการขนส่งทางบก, 2554)

## 2) ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาที่เกี่ยวกับหลักการแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

- 2.1) แนวคิดผลกระทบทางสังคมและเครื่องมือในการวัดมูลค่าผลกระทบ
- 2.2) แนวคิดการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม
- 2.3) แนวคิดการพัฒนาย่างยั่งยืน
- 2.4) แนวคิดด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการประเมินผลตอบแทนทางสังคม

## 3) ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในหน่วยงาน และประชาชนผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน โดยแบ่งเป็นกลุ่มดังนี้

- 3.1) กลุ่มผู้บริหาร และผู้เชี่ยวชาญทางด้านขนส่งมวลชน
- 3.2) กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน ในเขตพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

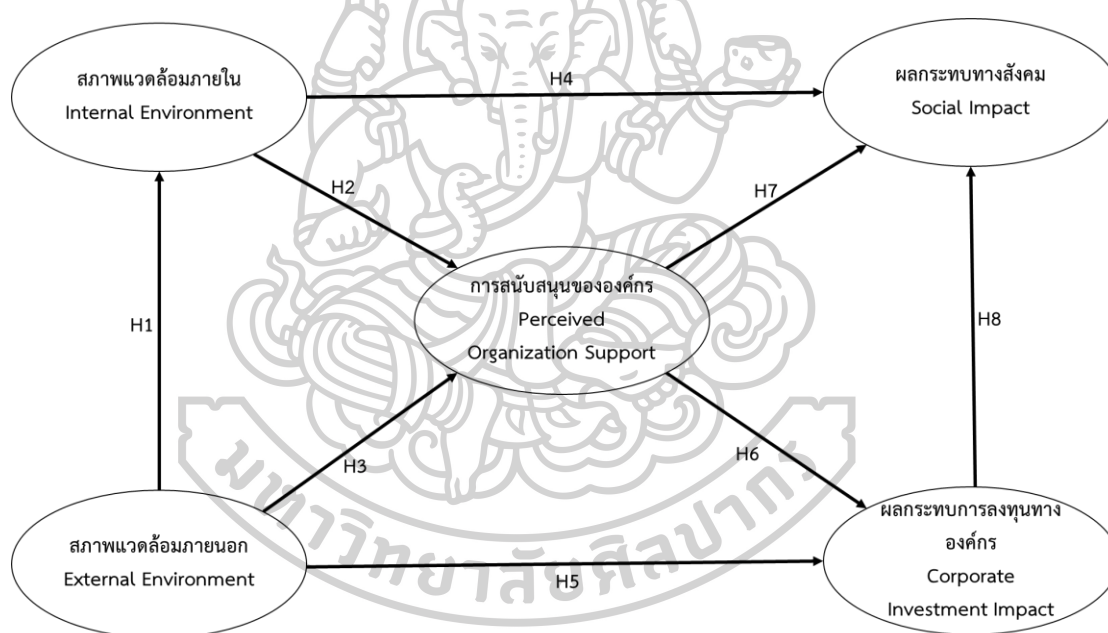
## 4) ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยเรื่อง "การพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย" ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาดำเนินการวิจัย รวม 10 เดือน ดังนี้

- 4.1) ช่วงเดือนที่ 1 - 4 เป็นการศึกษากรอบแนวคิดและแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย
- 4.2) ช่วงเดือนที่ 5 - 7 เป็นการพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย
- 4.3) ช่วงเดือนที่ 8 - 10 เป็นการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับกรอบแนวคิด แนวโน้มองค์ประกอบ การพัฒนาตัวแบบสมการ โครงสร้างองค์ประกอบ และรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) และการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support) มาทำการศึกษาร่วมกันในบริบทของ ผลกระทบการลงทุนขององค์กร (Corporate Investment Impact) และผลกระทบทางสังคม (Social Impact) จากการทบทวนวรรณกรรมร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้เชี่ยวชาญทางด้านขนส่งมวลชน จนสามารถนำมาสร้างกรอบงานวิจัยได้ ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.7 กระบวนการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการทำวิจัยเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

### ขั้นตอนที่ 1 : การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยการสังเคราะห์ด้วยวิธีการแบบนิรนัย (Deductive Approach) เพื่อให้ได้ประเด็น แนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคม ในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

ไทย และนำผลที่ได้จากการวิจัยเอกสารมาพัฒนาเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิด ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้างกับผู้เชี่ยวชาญ (In-depth Interview) เพื่อนำมาสรุปและสังเคราะห์หาแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย แล้วตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้เกิดความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของข้อมูลจากวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) แล้วจึงนำแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วส่งให้กับผู้เชี่ยวชาญเพื่อค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) และการวิเคราะห์รายหัวข้อด้วยค่าอัลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha) เพื่อความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานวิจัย

### **ขั้นตอนที่ 2 : การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย**

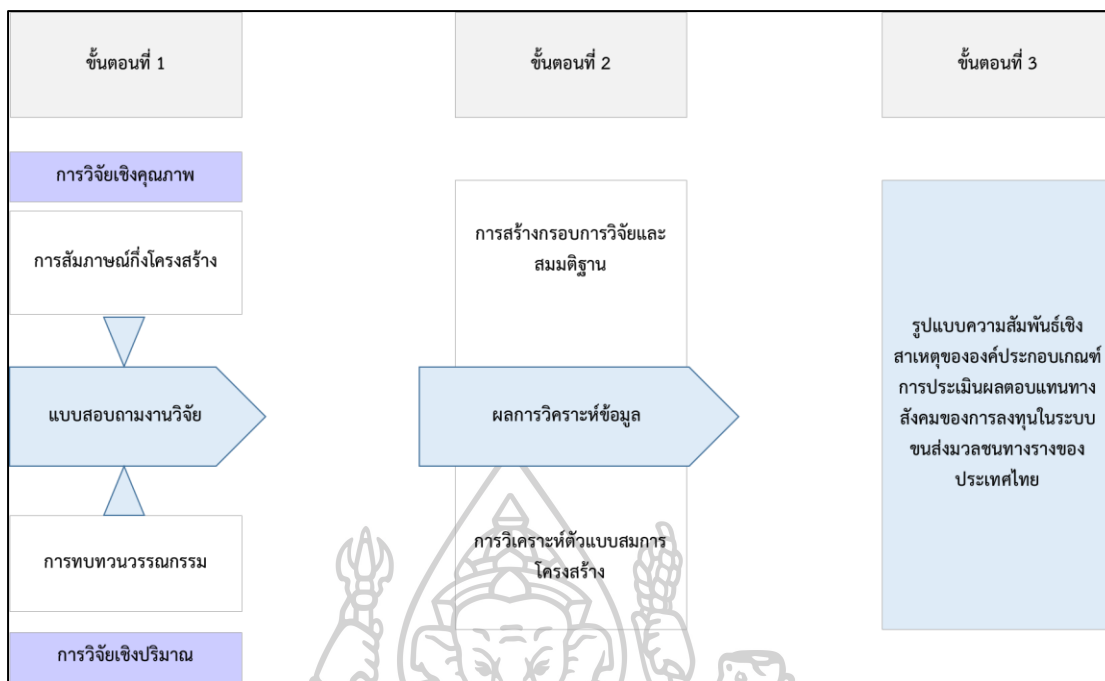
ขั้นตอนการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยขั้นตอนที่ 2 นี้ได้แบ่งเป็นสองขั้นตอนย่อย กล่าวคือ

1. การนำข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้างกับผู้เชี่ยวชาญ (In-depth Interview) เพื่อนำมาสรุป และสังเคราะห์หาแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคม ในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย
2. พัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

### **ขั้นตอนที่ 3 : การสรุปข้อมูลการวิจัย**

ขั้นตอนการสรุปข้อมูลรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ดังแสดงในภาพที่





ภาพที่ 1.2 กระบวนการวิจัย 3 ขั้นตอน

### 1.8 ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลจากการวิจัย และพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ดังนี้

#### 1) ประโยชน์ในการดำเนินนโยบาย

องค์กรหรือหน่วยงานที่พัฒนานโยบายสาธารณะสามารถใช้ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุนในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของนโยบายต่าง ๆ และเปรียบเทียบทางเลือกในการดำเนินนโยบายได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น

#### 2) ประโยชน์ในการดำเนินกิจการ

ทั้งกิจการภาครัฐและธุรกิจเอกชนที่สร้างมูลค่าทางสังคม (เช่น ผ่านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กร) สามารถใช้ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน เป็นเครื่องมือเชิงบริหารในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน แสดงค่าใช้จ่ายและเน้นมูลค่าเพิ่มที่สร้างแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น

ผลการศึกษานี้เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ตลอดจนกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัย ที่ได้จากการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการดำเนินงาน ของกิจการอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

## 1.9 นิยามศัพท์

**ผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุน (Social Return on Investment : SROI)** หมายถึง การนำผลกระทบทางสังคม (Social Impact) ในด้านต่าง ๆ เกิดจากการลงทุนของกิจการ มาคำนวณหา “มูลค่า” เป็นตัวเงิน แล้วเปรียบเทียบกับมูลค่าทางการเงินของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินกิจการ เพื่อดูว่ากิจการสร้างผลลัพธ์ทางสังคมคิดเป็น มูลค่าเท่าไรต่อจำนวนเงิน 1 บาทที่ลงทุนไป

**ผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment : ROI)** หมายถึง ผลตอบแทนการลงทุนที่คำนวณต่อหน่วยว่าเกิดผลตอบแทนเท่าไร ช่วยในการประเมินว่าการลงทุนนั้น ๆ ทำให้เกิด “ความคุ้มค่า” หรือไม่ หรือ หมายความว่าในการลงทุนทุกจำนวนเงิน 1 บาท จะสร้างผลตอบแทนได้จำนวนกี่บาท

**ผลกระทบทางสังคม (Social Impact)** หมายถึง คุณค่าทางสังคมที่เกิดจากการดำเนินงานของกิจการ ซึ่งจำเป็นต้องสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและพันธกิจของกิจการ

**การขนส่งมวลชน (Mass Transportation)** หมายถึง ระบบขนส่งสาธารณะแบบหนึ่ง ที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารได้ครั้งละเป็นจำนวนมาก ๆ ตามเส้นทางที่กำหนดขึ้นมีตารางการเดินทางที่แน่นอน โดยเส้นทางวิ่งหรือให้บริการของระบบขนส่งมวลชนจะเป็นทางวิ่งเฉพาะไม่ปะปนกับยานอื่น อาจอยู่ใต้ดิน บนดิน หรือเหนือดินก็ได้ เพื่อให้การขนส่งผู้โดยสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ส่วนระบบขนส่งที่จะนำมาขนส่งผู้โดยสารนั้น อาจเป็นรถโดยสารธรรมดา รถไฟฟ้าขนาดใหญ่ (Rail Rapid Transit) รถไฟฟ้าขนาดเล็ก (Light Rail Transit) รถรางเดี่ยว (Mono - Rail) หรือรถโดยสารแบบมีรางบังคับ ตามความเหมาะสมของสถานที่และปริมาณผู้โดยสาร ซึ่งผู้โดยสารจะขึ้นลงตามสถานีที่ได้จัดไว้ตามจุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารในการเปลี่ยนถ่ายเส้นทาง

**การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development)** หมายถึง การที่มนุษย์มีความสามารถในการสร้างและพัฒนาสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตน โดยต้องเป็นการสร้างและพัฒนาที่มีความยั่งยืน แต่การพัฒนาเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์นั้น ต้องไม่ไปกระทบหรือเบียดเบียนความสามารถและโอกาสที่มนุษย์ในรุ่นต่อไปจะกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อค้นหาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องภายในกรอบแนวคิดของงานวิจัย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

#### 2.1 ผลกระทบทางสังคมและเครื่องมือในการวัดมูลค่าผลกระทบ

- 1) ผลกระทบทางสังคม (Social Impact)
- 2) ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ (Economics Impact)
- 3) ผลกระทบด้านสุขภาพ (Health Impact)
- 4) ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (National Impact)
- 5) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาผลกระทบ (Impact Theory)
- 6) เครื่องมือในการวัดมูลค่าผลกระทบ (Impact Measurement)
- 7) การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment, EIA)
- 8) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment)

#### 2.2 แนวคิดการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม

- 1) ประโยชน์ของการประเมินผลตอบแทนทางสังคม
- 2) กรอบคิดและเครื่องมือในการประเมินผลตอบแทนทางสังคม
- 3) หลักการประเมินผลตอบแทนทางสังคม

#### 2.3 แนวคิดการพัฒนาย่างยั่งยืน

- 1) กรอบแนวคิดการพัฒนาย่างยั่งยืน
- 2) เป้าหมายการพัฒนาย่างยั่งยืน

#### 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลตอบแทนทางสังคมในประเทศไทย

#### 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมมติฐานงานวิจัย

## 2.1 ผลลัพธ์ทางสังคมและเครื่องมือในการวัดมูลค่าผลกระทบ

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ทางสังคมและเครื่องมือในการวัดมูลค่าผลกระทบ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

### 1) ผลกระทบทางสังคม (Social Impact)

การประเมินผลกำไรขาดทุน (Profit and Loss) มีความสำคัญต่อการธุรกิจมากแค่ไหน การประเมินผลลัพธ์ทางสังคม (Social Impact Assessment) ก็สำคัญสำหรับธุรกิจที่ดำเนินกิจการบริการสังคมเหมือนกัน ถ้าหากไม่มีการติดตามวัดผล ก็ไม่อาจรู้ได้อย่างชัดเจนว่าการดำเนินการนั้น ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ โดยอาจสร้างผลได้ทั้งเชิงลบหรือเชิงบวกที่คาดไม่ถึง และควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไรบ้าง เพื่อสร้างประโยชน์ให้มากกว่าเดิมในอนาคต รวมทั้งลดผลเชิงลบที่คาดไม่ถึง สรุปคือ ผลกระทบทางสังคมคือคุณค่าทางสังคมที่เกิดจากการดำเนินงานของกิจการ อันควรสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและพันธกิจต่างๆ ของกิจการ

ในความเป็นจริงพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่ดำเนินกิจการบริการสังคมหรือโครงการบริการเพื่อสังคมมีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาหรือสร้างผลกระทบเชิงบวกให้สังคม แต่หากสอบถามถึงเป้าหมายทางสังคม เช่น โครงการปลูกป่า ว่าต้องการจะสร้างพื้นที่ป่าเพิ่มขึ้นกี่ไร่ ภายในระยะเวลาที่ปี หรือถ้าเป็นเกษตรอินทรีย์ต้องการช่วยเกษตรกรกี่คน ก็ครัวเรือนมีรายได้เพิ่มขึ้นกี่บาทต่อเดือน หรือลดการใช้ยาฆ่าแมลงปริมาณเท่าไร ในระยะเวลาที่เดือนหรือกปี หากผู้ดำเนินกิจการหรือโครงการยังไม่สามารถตอบได้ แสดงว่ายังขาดเป้าหมายทางสังคมที่ชัดเจน ซึ่งส่งผลในการวัดผลการดำเนินงาน การสร้างความเข้าใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น นักลงทุน หรือผู้ที่มีความต้องการให้การสนับสนุน

การมีเป้าหมายที่ชัดเจนและสามารถแสดงเป็นตัวเลขที่วัดได้ ช่วยสร้างความเข้าใจที่ง่ายขึ้น และตรงกัน ยกตัวอย่างเช่น สมมุติว่านักลงทุนรายหนึ่งกำลังพิจารณาให้ทุนสนับสนุนกิจการผลิตน้ำดื่มสะอาดในแหล่งชนบทที่ขาดแคลนน้ำกิจการแรกไม่สามารถระบุได้ว่าจะสามารถจัดหาและจำหน่ายน้ำดื่มสะอาดได้กี่ลิตร แก่ชาวบ้านกี่ครัวเรือน ในขณะที่อีกกิจการมีตัวเลขชัดเจนว่าภายใน 1 ปี จะจัดหา น้ำสะอาดได้ 10,000 ลิตรต่อวัน ให้กับชาวบ้านจำนวน 1,000 ครัวเรือน โอกาสที่กิจการที่สอง จะได้รับเงินทุนหรือความร่วมมือก็น่าจะมีมากกว่า เพราะเป้าหมายนั้นชัดเจนกว่าและวัดผลได้หลายองค์กรไม่ว่าจะเป็นกิจการเพื่อสังคมหรือธุรกิจกระแสหลักที่อยากแสดง “ความรับผิดชอบต่อสังคม” สนใจใช้การประเมินผลลัพธ์ทางสังคมเป็นเครื่องมือในการวัด “ไตรกำไรสุทธิ (Triple Bottom Line มักย่อว่า TBL)” ของกิจการซึ่งเป็นแนวคิดที่ขยายการวัดเป้าหมายความสำเร็จและคุณค่าขององค์กร จากเดิมสนใจเพียงกำไรที่เป็นตัวเงิน (Profit) มาสนใจเรื่องมนุษย์ (People) และโลก (Planet) ด้วย หรืออีกนัยหนึ่งคือ ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม สังคม และแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น แนวคิดนี้มักถูกเชื่อมโยงกับเป้าหมายของ “การพัฒนาที่ยั่งยืน”

ในกรอบคิดไตร่ถามไรรุสซูทึ มนุษย์ (People) หรือทุนมนุษย์ เน้นเรื่องการดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรมต่อพนักงาน แรงงาน ชุมชน และท้องถิ่นที่กิจการนั้น ๆ ตั้งอยู่ ส่วนโลก (Planet) หรือ ทุนธรรมชาติ หมายถึงการดำเนินธุรกิจที่ฟื้นฟูพิทักษ์และส่งเสริมสิ่งแวดล้อม และการผลิตโดยใช้ทรัพยากรและก่อให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ ส่วนกำไร (Profit) ในแง่นี้หมายถึงกำไรทางเศรษฐศาสตร์ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ธุรกิจTBL จะไม่ได้มีเป้าหมายอยู่ที่กำไรสูงสุดเพียงอย่างเดียว หากยังคำนึงถึง “ประโยชน์” และ “ต้นทุน” ทางสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการทำธุรกิจของตน โดยมุ่งสร้างกำไรทั้งสามด้านพร้อมกันจึงเป็นที่มาของคำว่า “ไตร่ถามไรรุสซูทึ” (สฤณี อาชวานันทกุล และ ภัทรพร แยมละออ, 2560)

ทั้งนี้แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบด้านสังคม แนวคิดเกี่ยวกับสังคม โดยทั่วไปสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทหรือ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. สังคมดั้งเดิม ลักษณะโดยสรุปของสังคมแบบนี้ คือ มีเทคโนโลยีต่ำ ไม่มีตัวอักษรในการเขียน หนังสือ นักวิชาการหลายท่านจึงเรียกเรียกสังคมแบบนี้ว่า สังคมไม่รู้หนังสือไม่มีใครติดต่อกับ สังคมภายนอกหากนักการประกอบอาชีพส่วนมากหากไม่ล่าสัตว์ก็จับปลา ความสัมพันธ์ระหว่างสังคม มีรากฐานอยู่บนความสัมพันธ์ระหว่างเครือญาติ (Kinship Relations) เป็นไปอย่างแน่นแฟ้นรักใคร่กลมเกลียวกันและมีความผูกพันกันอย่างใกล้ชิด เพราะเป็นสังคมขนาดเล็กเป็นไปในแบบตระกูล (Clan) และหมู่บ้าน (Village) มากกว่าจะเป็นไป ในแบบสังคมปัจจุบัน ขนาดของครอบครัวในสังคมแบบนี้มี 2 แบบ คือ ครอบครัวเดี่ยว (Nuclear Family) คือครอบครัวที่ประกอบด้วยสามี ภรรยาและลูก ๆ อีกแบบหนึ่งคือ ครอบครัวขยายจะ ประกอบด้วยครอบครัวเดี่ยวหลายครอบครัวอยู่ด้วยกัน เช่น พ่อ แม่ ลูก ปู่ ย่า ตา ยาย อยู่รวมกันใน ครอบครัว

2. สังคมชานา สังคมชานาจะมีลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ 1.) ที่ทำกินของครอบครัวเป็นหน่วยพื้นฐาน ในการจัดระเบียบต่าง ๆ ทางสังคม ส่วนไร่นาจะเป็นตัวชี้วัดถึงฐานะอำนาจทางเศรษฐกิจ 2.) อาชีพหลักของคนในสังคมนี้นี้ คือ การเกษตรกรรม เป็นอาชีพหลักในการเลี้ยงดูสมาชิกของครอบครัวและทำการเพาะปลูกเพื่อเลี้ยงชีพ

3. เป็นชุมชนขนาดเล็กมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ผูกพันกับขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมดั้งเดิมอย่างเหนียวแน่น 4.) มักอยู่ภายใต้อาณัติของสังคมภายนอกไม่ว่าจะเป็นระบบการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ วัฒนธรรม ต้องติดต่อพึ่งพาแลกเปลี่ยนกับสังคม ภายนอกเสมอ ขนาดของครอบครัว ลักษณะครอบครัวแบบที่ 1 ครอบครัวขนาดใหญ่ คือ มี ลักษณะเป็นครอบครัวใหญ่กล่าวคือ ในครอบครัวหนึ่งนอกจากสามีและภรรยาและลูก ๆ แล้ว อาจจะมีพ่อตาแม่ยายและลูก ๆ พ่อแต่งงานก็อาจจะเอาลูกเมียมาอยู่ด้วยกลายเป็นลูกเขยและ ลูกสะใภ้และหลาน ๆ เพิ่มขึ้นมากอีกแบบที่ 2 คือ ครอบครัวที่มีขนาดเล็กหรือครอบครัวเดี่ยวที่ ประกอบด้วยสามีภรรยาหรือบางทีมีลูกด้วย



### สังคมเมืองหรือสังคมสมัยใหม่

ลักษณะความสัมพันธ์ทางสังคม ความสัมพันธ์ทางสังคมดั้งเดิมและสังคมทาง ชาวนาจะมี ลักษณะไม่แตกต่างกันมากนักคือ เป็นความสัมพันธ์แบบปฐมภูมิ คือ สมาชิกรู้จักกันเป็น อย่างดีมี ความจริงใจต่อกันแต่ในสังคมสมัยใหม่หรือสังคมเมืองความสัมพันธ์จะเป็นแบบทุติยภูมิ คือ มี ความสัมพันธ์แบบฉาบฉวยไม่สนใจในตัวบุคคลความสนิทสนมรักใคร่จริงใจต่อกันก็มีน้อย คำนึงถึง ผลประโยชน์ส่วนตน ขนาดครอบครัว ในสังคมแบบดั้งเดิมและชาวนาจะมีสมาชิกของครอบครัวทั้ง 2 แบบ คือ ครอบครัวเดี่ยวและครอบครัวขยายแต่ในสังคมเมืองขนาดครอบครัวมักจะมีขนาดที่เล็ก เรียกว่าครอบครัวเดี่ยวซึ่งประกอบด้วยพ่อแม่และลูกเท่านั้น

**สาเหตุการเปลี่ยนแปลงทางสังคม** การเปลี่ยนแปลงทางสังคมมีมากมายหลายประการ อย่างไรก็ตามหากจะจัดแบ่ง ออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ก็อาจสรุปได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงที่มาจากสาเหตุจากตัวการภายนอกทางสังคม ได้แก่ การบุกรุกจาก ต่างชาติ การล่าอาณานิคม การอพยพย้ายถิ่นฐานอันเนื่องมาจากสงคราม การติดต่อ ทางวัฒนธรรม และโรคภัยต่าง ๆ ทั้งหมดนี้เป็นเรื่องที่ไม่สามารถทำนายหรือคาดการณ์ได้ล่วงหน้า แต่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้

2. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเองภายในสังคมซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 แบบตามระดับ ความสามารถที่จะทำนายการเกิดการเปลี่ยนแปลงว่ามีมากน้อยเพียงใด คือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพียงครั้งคราว การเปลี่ยนแปลงที่ว่ามีพบในสังคม เนื่องจากมีเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นเราไม่สามารถทำนายได้แม้จะมีความรู้เรื่องสภาพสังคมเราเป็นอย่างดี การเปลี่ยนแปลงในด้านนี้เราจะ มองเห็นได้ในแวดวงของการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ที่มี ผลต่อชีวิตคนในสังคมมากมาย เช่น การ ค้นพบแหล่งน้ำมันเหนือแหล่งก๊าซธรรมชาติ พลังงาน ปรมาณู และลำแสงเลเซอร์ความจริงการ ประดิษฐ์ใหม่ ๆ เป็นเรื่องกลาง ๆ คือ ไม่ดี ไม่เลว แต่การนำไปใช้จะเป็นเครื่องชี้วัดว่าสังคมจะ ก้าวหน้า หรือ เสื่อมลงแต่ไม่ว่าเราจะนำไปใช้ในทิศทางใด การเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน การเปลี่ยนแปลงแบบมีแบบอย่าง การเปลี่ยนแปลงแบบนี้เราสามารถทำนายการ เกิดได้อย่างค่อนข้าง แน่นนอนและแม่นยำ เพราะการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นโดยมีการวางแผนมีเหตุผลของการศึกษาโครงการ และสอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เช่น การพัฒนา ชนบท

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมจะ เกิดขึ้นในระดับบุคคลและในระดับ สังคมทั้งผลกระทบในแง่ดีและแง่เสียหรือผลในทางบวกและผล ในทางลบ (วราคม ที่สุก, 2527) ผลในแง่ดีมีหลายประการมองจากแง่ของการพัฒนาตนเองบุคคล อาจจะมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อุดมสมบูรณ์ด้วยปัจจัย 4 สำหรับชีวิตไม่ว่าจะเป็นเครื่องอุปโภคใช้สอย เครื่องบริโภคอันได้แก่ อาหารการกิน บ้านเรือน ที่อยู่อาศัยรวมทั้งการได้รับบริการสาธารณสุขต่าง ๆ

อย่างเพียงพอในแง่อื่นบุคคล อาจได้รับการศึกษาที่ดีขึ้นมีความรู้ความคิดเฉียบแหลมคมคาย และกว้างไกลขึ้นอีกนัยหนึ่งบุคคลที่อยู่ในชนชั้นที่ต่ำกว่าก็ขยับขึ้นอยู่ในระดับช่วงชั้นสูง และดีขึ้น มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และได้รับการยอมรับนับถือในวงสังคมรวมทั้งมีชื่อเสียงในทางการเมืองอีกด้วย

ส่วนผลในแง่เสีย กล่าวในแง่ของหลักการการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเกิดขึ้น ณ ที่ใดย่อมหมายถึง ว่าต้องมีการปรับตัวเริ่มตั้งแต่การปรับเปลี่ยนความรู้สึก นึกคิด ทศนคติ ค่านิยม รวมถึงการต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้เกิดขึ้นค่อนข้างรวดเร็วและมีจำนวน หลากหลาย บางคนก็อาจรู้ทันตามทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจนกลายเป็นการต่อต้านด้านการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ได้ แต่บางคนอาจจะปรับไม่ทันรวมทั้งไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่ เกิดขึ้นจนกลายเป็นการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงนั้นและถ้าหากผู้ที่สามารถปรับเปลี่ยนทันและรับกับความเปลี่ยนแปลงและผู้ที่ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้นอยู่ในครอบครัวเดียวกันหรือชุมชน เดียวกันและจำเป็นต้องมีการพบปะสังสรรค์กันอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอผลที่เกิดขึ้นตามมาคือ เป็นลอร่าวที่ไม่อาจเชื่อมต่อกันได้ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาสังคมได้ไม่อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ปัญหา ว่างวัย ปัญหาความเสื่อมโทรมของครอบครัว ฯลฯ

ปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่มีผลกระทบต่อแบบแผนความสัมพันธ์ภายในครอบครัว คือ การกลายสภาพเป็นเมือง และกลายสภาพเป็นอุตสาหกรรม ซึ่งทิศทางการเปลี่ยนแปลงจะดำเนิน ไปสู่ความสัมพันธ์ทางบทบาทแบบสมภาพ (Equalitarian Role Relationship) (พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์, 2525) สรุปได้ว่า ผลกระทบทางสังคม หมายถึง ผลที่ได้รับการขยายตัวของที่อยู่อาศัยจาก เดิมเป็นชุมชนเล็ก ๆ ที่มีประชาชนอาศัยอยู่ไม่กี่ครัวเรือนจนได้กลายเป็นชุมชนขนาดใหญ่ที่มาจาก ประชากรแฝงจนนำมาสู่ปัญหาสังคม

## 2) ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ

ทฤษฎีทางเศรษฐกิจของฮาร์รอด-โดมาร์ (Harrod-Domar Growth Model) Harrod-Domar (2540 อ้างถึงใน สุพีรี มหาวงศ์, 2544) ต่างได้พัฒนาทฤษฎีหรือแบบจำลอง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะอธิบายความสัมพันธ์ ระหว่างการเจริญเติบโตในระดับนั้น ๆ ทั้งสองมีแนวคิดว่าการลงทุนเป็นหัวใจสำคัญของการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ นอกจากจะเพิ่มรายได้แล้วยังมีความสามารถในการผลิต หรือ เพิ่มประสิทธิภาพ การผลิตของระบบเศรษฐกิจอีกอีกด้วย การรักษาระดับการจ้างงานให้เต็มที่ต้อง อาศัยการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทางเศรษฐกิจที่สูงพอที่จะดูดซับเงินออม ซึ่งเป็นที่ต้องการสำหรับการลงทุนให้เกิดรายได้ในระดับการจ้างงานเต็มที่โดยที่ฮาร์รอด-โดมาร์ ตั้งข้อสมมุติฐาน ของตัวแบบไว้ว่าจะจะเป็นหน่วยงานผลิตอุตสาหกรรมหรือระบบเศรษฐกิจโดยส่วนรวมจะขึ้นอยู่กับจำนวนทุนที่ลงทุนในหน่วยเศรษฐกิจนั้น ๆ

ความหมายของเศรษฐกิจ ความหมายของเศรษฐกิจจากราชบัณฑิตสถานและนักวิชาการหลายท่านได้ให้ ความหมายดังนี้ ราชบัณฑิตยสถาน (2539) ได้ให้ความหมายของเศรษฐกิจว่า “เศรษฐกิจ หมายถึงการผลิต การจำหน่าย แจกจ่าย และการใช้สอยสิ่งต่าง ๆ ของชุมชน” ทับทิมวงศ์ประยูร (2526) ได้ให้ความหมายของเศรษฐกิจไว้ว่า “เศรษฐกิจ หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์อันมีอยู่ไม่จำกัดแต่มีแนวทางที่จะได้รับ

ขอบเขตจำกัด ได้แก่ การประกอบการหาเลี้ยง การแสวงหารายได้ การสะสมทรัพย์สิน การผลิต การจำหน่าย ตลอดจนการบริโภคสิ่งอุปโภคต่าง ๆ” จำนง อติวัฒน์สิทธิ์ และคณะ (2532) ได้ให้ความหมายของเศรษฐกิจได้ว่า เศรษฐกิจ (Economy) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อที่จะสนองความต้องการอันที่ไม่มีที่สิ้นสุดของมนุษย์ให้ได้มากที่สุดและอย่างประหยัดที่สุด

### ความสำคัญของหลักเศรษฐกิจ

นักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงความสำคัญของเศรษฐกิจไว้พอประมวลได้ดังนี้ วันทนีย์ ภูมิภักทราคม และคณะ (2538) ได้กล่าวถึงความสำคัญของเศรษฐกิจไว้พอสรุปได้ว่า เศรษฐกิจมีความสำคัญ และแทรกอยู่ในวงการ ทุกขั้นตอนทั้งในเรื่องของการใช้ทรัพยากรที่หายาก และมีจำกัด เพื่อทำการผลิตให้มีประสิทธิภาพ มากที่สุด และเพื่อให้การกระจายสินค้าเกิดความเป็นธรรมมากที่สุด ทั้งในปัจจุบัน และอนาคตซึ่ง พอจะแยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. ความสำคัญในระบบจุลภาคเศรษฐกิจช่วยให้เข้าใจในบทบาทของแต่ละบุคคลที่ดำรงชีวิตอยู่ในระบบเศรษฐกิจไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภค ผู้ผลิต คนกลาง เจ้าของปัจจัยการผลิตเพื่อจะช่วยแก้ปัญหาเศรษฐกิจต่อไป

2. ความสำคัญในระดับมหภาค ปัญหาเศรษฐกิจของส่วนรวมหรือประเทศนั้น นับว่าสำคัญยิ่งการเข้าใจเศรษฐกิจทำให้เกิดการแก้ไขโดยสามารถเลือกวิธีการที่ทำให้บรรลุนโยบายเศรษฐกิจได้ถูกต้อง และเกิดความเสียหายน้อยที่สุด

### ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ

นักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงความสำคัญของผลกระทบด้านเศรษฐกิจไว้พอ ประมวลได้ดังนี้ พัทรี โพธิ์หัง (2550) ผลกระทบที่เป็นตัวเงินที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ในพื้นที่ซึ่งเป็นผลพลวงมาจากการดำเนินกิจกรรมนิคมอุตสาหกรรม ขยายผลโดยผ่าน กระบวนการทำการของตัวทวีคูณ การหมุนเวียนของระบบเศรษฐกิจในวงแคบ และกว้างออกไป สรุปได้ว่า ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ผลกระทบที่มีต่อชุมชนในเรื่องของ การค้าขาย การสร้างงานสร้างอาชีพใหม่ที่เกิดมาจากการขยายตัวของเมือง ให้ทำคนในชุมชนเกิดการเปลี่ยนแปลงอาชีพดั้งเดิมในทางบวก



### ผลกระทบทางเศรษฐกิจ และสังคม

จากแนวคิดของแวนเคลย์และคณะ (Vanclay et al., 2000) ผลกระทบทางสังคม อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหัวข้อหนึ่งหัวข้อใดหรือมากกว่าหนึ่งหัวข้อดังต่อไปนี้

1. วิถีชีวิต – พื้นฐานการดำเนินชีวิต การทำงาน การละเล่น รวมถึงการติดต่อกันและกัน ในชีวิตประจำวันแต่ละวัน
2. วัฒนธรรม – จารีตประเพณีค่านิยมของกลุ่ม ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในกลุ่มและภาษา ท้องถิ่น
3. ชุมชน – ความร่วมมือเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในชุมชน
4. สิ่งแวดล้อม – เรื่องคุณภาพของอากาศและน้ำ อาหารการกิน ฝุ่นละอองและเรื่องเสียง ความพอเพียงของอนามัยของชุมชน สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ชุมชนต้องสามารถเข้าถึงและควบคุมได้
5. สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี หมายถึง “ความสมบูรณ์ทางกายและมีสุขภาพจิตดี มีสภาพ สังคมที่ดีไม่มีโรคภัยไข้เจ็บมาเบียดเบียน” โดยสรุปคือหมายถึงปัจเจกชนที่อาศัยอาศัยในสังคมนั้น
6. ความวิตกกังวลและความปรารถนาที่จะได้ ในเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยและความวิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคตของชุมชน และความปรารถนาที่ชุมชนต้องการให้เป็น เพื่ออนาคตของบุตรหลานของตน ส่วนผลกระทบทางเศรษฐกิจนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2544) ได้ให้ความหมาย ของเศรษฐกิจและความเกี่ยวเนื่องถึงผลกระทบไว้ว่า เป็นความหมายที่รวมความถึง กิจกรรม หรือ การผลิตต่าง ๆ ของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรที่มีอันมีค่าและมีอย่างจำกัด เพื่อนำมาตอบสนอง ความต้องการของมนุษย์ โดยมีพื้นที่และเครือข่ายทางสังคม มีการแลกเปลี่ยนสินค้า และแจกจ่าย บริการตามอุปสงค์ และอุปทานระหว่างผู้มีส่วนด้วยกัน และเศรษฐกิจนั้น จะปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัย เช่น รายได้ การผลิต เงินออม การจำหน่าย และการบริโภคใช้สอยสิ่งต่าง ๆ ของชุมชน ซึ่งเมื่อมีอุปบัติภัยเกิดขึ้นทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าว มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ในขณะที่พัชรี โปธิหัง (2550) กล่าวถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นผลกระทบที่เป็นตัวเงินที่เกิดขึ้นทั้งทางตรง และทางอ้อมในพื้นที่ ซึ่งเป็นผลพลวงมาจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขยายผลโดยผ่านกระบวนการทำการของตัววิภูณ การหมุนเวียนของระบบเศรษฐกิจในวงแคบ และกว้างออกไป

### 3) ผลกระทบด้านสุขภาพ

สุรเชษฐ์ ตาคา (2554) ผลกระทบทางสุขภาพมักจำแนกลักษณะของผลกระทบ ออกเป็นหลาย ๆ ลักษณะคือ

1. ผลกระทบสุขภาพในแง่บวก (ทำสุขภาพให้ดีขึ้นในด้านหนึ่งหรือหลายด้าน และ แง่ลบ ผู้ทำให้สุขภาพเสื่อมลงในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้าน)
2. ผลกระทบทางสุขภาพที่แสดงออกได้ ทั้งในเรื่องของสุขภาพความเป็นอยู่ที่ แ่ลง สภาพจิตใจที่อ่อนล้า ภาวะความแปรปรวนทางจิต ปัญหาอาชญากรรม วิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลง ไป โรค และความผิดปกติต่าง ๆ ไปจนถึงการเสียชีวิตก่อนวัยอันควร หรือการเสียชีวิตด้วยเหตุอัน พึง หลีกเลี้ยงไม่ได้
3. ผลกระทบทางสุขภาพแบบเฉียบพลัน คือ ผลกระทบที่ทำให้สุขภาพเสื่อม ลงในทันที (ได้แก่ การได้รับพิษ) ผลกระทบซ่อนเร้น คือ ผลกระทบที่มีได้แสดงอาการในทันที แต่ อาจมีการ สะสมในร่างกายหรือจิตใจเป็นเวลานาน กว่าจะทราบผลกระทบที่ชัดเจน (ได้แก่ การเกิด โรคมะเร็ง ความเครียด)
4. ผลกระทบระยะสั้น ซึ่งสามารถรักษาฟื้นฟูให้หายได้ในระยะเวลา อันรวดเร็วหรือ ผลกระทบระยะยาวหรือผลกระทบเรื้อรังซึ่งไม่สามารถบำบัดหรือฟื้นฟูได้ใน ระยะเวลาอันสั้นหรือไม่ อาจฟื้นฟูได้เลย
5. ผลกระทบทางตรง (Direct Impact) เป็นผลกระทบทางสุขภาพอัน เนื่องมาจากการ ดำเนินนโยบาย แผนงานหรือโครงการโดยตรง โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อสุขภาพทาง จิตใจอันเนื่องมาจาก ความวิตกกังวลในอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการก่อสร้างอาคารสูงขนาดใหญ่ ผลกระทบลักษณะนี้มักง่าย ต่อการที่จะวิเคราะห์เชิงปริมาณและการติดตามเฝ้าระวังเพราะตัวแปรที่ เข้ามาเกี่ยวข้องน้อย
6. ผลกระทบทางอ้อม (Undirect Impact) เป็นผลกระทบที่มีได้เกิดขึ้นกับ สุขภาพ โดยตรงแต่เกิดขึ้นมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านสุขภาพในที่สุดได้แก่ ผลกระทบต่อ สุขภาพที่แย่ง เนื่องจากความวิตกกังวลเกี่ยวกับการดำรงชีวิตภายหลังจากที่ทรัพยากรธรรมชาติ เสื่อมลงจากการ ดำเนินโครงการหรือผลกระทบทางสุขภาพจิตที่ดีขึ้น อันเนื่องจากการจ้างงานที่ เพิ่มขึ้นการ ประเมินผลกระทบลักษณะนี้ค่อนข้างยากในการวิเคราะห์เชิงปริมาณเพราะมีปัจจัย ประกอบมากจึง จำเป็นต้องใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (เช่น การสังเกตโดยตรง กรณีศึกษา) เพื่อ อธิบายให้เห็นถึง ปฏิสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ
7. ผลกระทบสะสม (Cumulative Impact) เป็นผลกระทบทั้งทางตรงและ ทางอ้อมที่ สะสมจากการดำเนินนโยบาย แผนงานและโครงการต่าง ๆ ในพื้นที่เดียวกันหรือในกลุ่มประชากร เดียวกันซึ่งบางครั้งทำให้ผลกระทบทางสุขภาพรุนแรงเกินกว่าที่คาดการณ์ไว้ในการประเมินผลกระทบ ทางสุขภาพในแต่ละพื้นที่ของความเจริญขึ้นในแง่มุมต่าง ๆ การประเมินผลกระทบ สะสมจึงจำเป็นที่ จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในข้อมูลพื้นฐาน (รวมถึงสภาพแวดล้อมและ โครงสร้างเศรษฐกิจสังคม) ของพื้นที่หรือประชากรแต่ละกลุ่มเป็นอย่างดี ตลอดจนต้องสามารถ มองทะลุไปสู่ความเปลี่ยนแปลง

อื่น ๆ ที่น่าจะเกิดขึ้นแม้ว่าความเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นจะอยู่ นอกเหนือขอบเขตของการวางแผน การเติบโตของเมือง

#### 4) ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

ความหมายของสิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวตัวของมนุษย์ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต (จับต้องได้และจับต้องไม่ได้) และนามธรรม (วัฒนธรรม แบบแผน ประเพณีความเชื่อ) มีอิทธิพล เกี่ยวโยงกันถึงกันเป็นปัจจัยในการเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ผลกระทบจากปัจจัยหนึ่งจะมีส่วนเสริมสร้าง หรือ ทำลายอีกส่วนหนึ่งอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ สิ่งแวดล้อมเป็นวงจรและวัฏจักรที่เกี่ยวข้องกันไปทั้งระบบอย่างไรก็ดีสิ่งแวดล้อมอาจแยกออกเป็นลักษณะกว้าง ๆ ได้เป็น 2 ส่วน คือ สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ เช่น ป่าไม้ ภูเขา น้ำ อากาศ ดิน ทรัพยากรทุกประเภท และ สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ชุมชนเมือง คอนโดมิเนียม โบราณสถาน ศิลปกรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม (สุวัจน์ สงวนวงษ์, 2540)

ความหมายของผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม (Environment Impact) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ใหม่หรือการจับกลุ่มใหม่ของสิ่งแวดล้อมทั้งที่มนุษย์สร้างขึ้น หรืออาจเกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติมีผล ทำให้สิ่งแวดล้อมเดิมหรือสิ่งแวดล้อมอื่นได้รับความกระทบกระเทือนจนมีผลทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงไปในทางใดทางหนึ่ง อาจเปลี่ยนแปลงทางเคมี และฟิสิกส์หรือทางชีวภาพที่อาจที่ ผลร้ายต่อคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมนั้น ๆ (ณรงค์ ณ เชียงใหม่, 2534, หน้า 22 อ้างถึงใน เกษม จันทรแก้ว, 2524)

สิ่งแวดล้อม หมายถึง สรรพสิ่งที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติมนุษย์สร้างขึ้นให้เป็น ประโยชน์ และโทษเห็น และไม่เห็นด้วยตาเปล่า เป็นรูปธรรมและสิ่งเป็นพิษและไม่เป็นพิษซึ่ง สามารถกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า สิ่งแวดล้อมหมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเรา เป็นนิยามคำสั้น ๆ ง่ายต่อการเข้าใจแต่ความหมายนี้ชี้ให้เห็นว่าสิ่งแวดล้อมในโลกใบนี้เป็นทุกสิ่งทุกอย่างไม่ว่าจะเป็น สิ่งของบ้านเรือน ถนน วัด แม่น้ำทะเล ดิน ป่าไม้ น้ำ กฏระเบียบ ฯลฯ ความหมายของสิ่งแวดล้อม คำหลังนี้สะท้อนความหมายของความหมายแรกอย่างชัดเจนอันเป็นความหมายที่ถูกใช้ทุกวงการ แต่มีข้อน่าสังเกตว่า สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรานั้นหลายสิ่งหลายอย่างมีทั้งใกล้ตัวเราทั้งแนวดิ่ง และแนวนอนเป็นทั้งทรัพยากรธรรมชาติเป็นทั้งมลสาร ที่เป็นทั้งคุณและโทษต่อมนุษย์หรือ สิ่งแวดล้อมด้วยตัวเอง (เกษม จันทรแก้ว, 2540) สรุปได้ว่า สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวที่มองเห็น และมองไม่เห็นที่ธรรมชาติสร้างขึ้นเองโดยเป็นไปตามวัฏจักรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์ได้สร้างขึ้น เช่น สิ่งปลูกสร้าง คอนโดมิเนียม อาคารสูง และการคมนาคม สิ่งทีกล่าวมาสิ่งทีมนุษย์สร้างขึ้นอาจจะไปบดบังสิ่งที่มีอยู่แล้ว

### ประเภทของสิ่งแวดล้อม

เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ได้จำแนกประเภทของ สิ่งแวดล้อม ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ (เกษม จันทรแก้ว, 2540)

1. สิ่งที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ เช่น ดิน น้ำ แร่ ป่าไม้ สัตว์ มนุษย์ แสงแดด ฯลฯ ต่างก็เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติสามารถจำแนกได้ 2 ประการใหญ่ ๆ คือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นสามารถมองเห็นได้แก่ บ้านเรือน ถนน เมือง สะพาน เป็นต้น สิ่งแวดล้อมทางสังคมหรือนามธรรมสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น โดยความตั้งใจและไม่ตั้งใจหรือเป็นการสร้างขึ้นเพื่อความจำเป็นหรือระเบียบของการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เช่น เศรษฐกิจ วัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา ระเบียบ กฎหมาย เป็นต้น

2. แนวคิดที่สำคัญทางสิ่งแวดล้อม อาร์ สุธิบุญ (2540 อ้างอิงจาก Swan & Step, 1974, pp. 56-62) กล่าวถึง ความคิดที่สำคัญของสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

3. ระบบนิเวศ (Ecosystem) ว่าโลกเป็นระบบที่มีขีดจำกัดในการรองรับสิ่งมีชีวิตได้รับพลังงานจากดวงอาทิตย์ และแหล่งพลังงานอื่นที่เข้ามาในขบวนการเทคโนโลยี มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ พื้นดิน น้ำ อากาศ โดยมีพื้นดิน และทรัพยากรธรรมชาติที่มีจำนวนจำกัด และเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อความมั่นคงของสังคม ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่มีการกระจายไม่สม่ำเสมอ

4. ประชากรมนุษย์ (Human Population) มีบทบาทเป็นผู้ผลิต และผู้บริโภคมีความแตกต่างกันไปตามระบบสังคมและวัฒนธรรมของมนุษยชาตินั้น ๆ การเปลี่ยนแปลงบทบาท และผลกระทบดังกล่าว จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคล ค่านิยม พฤติกรรม และหน้าที่ของระบบสังคมอื่น ๆ อัตราเพิ่มของประชากรในโลกเป็นอุปสรรคต่อการ ดำรงอยู่ และการบำรุงรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมผลกระทบจากการเพิ่มประชากรทำให้มีความต้องการทรัพยากรอำนาจทาง เศรษฐกิจและการเมือง และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต

5. เศรษฐกิจและเทคโนโลยี (Economics and Technology) คือการกระจายตัวของผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ และการพัฒนาทางเทคโนโลยีมีความเกี่ยวข้องกับการ ใช้ทรัพยากร โดยมีปฏิสัมพันธ์ภายในต่อกัน

6. การตัดสินใจทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Decisions) เป็น กระบวนการที่พิจารณาทางเลือก และผลได้เสียต่อเศรษฐกิจสังคมของส่วนรวมสัมพันธ์กับความเป็นไปได้ของทางเลือกในนโยบาย และกิจกรรมต่าง ๆ กระทำได้ทั้งบุคคล สถาบันหรือ องค์กร โดยมุ่งตรงที่จะจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เผชิญอย่างมีประสิทธิภาพมุ่งเพิ่มพูนคุณภาพ ชีวิตในทุกระดับ

7. จรรยาบรรณสิ่งแวดล้อม (Environmental Ethics) มีแกนกลางความสำนึกทาง นิเวศวิทยาต่อสิ่งแวดล้อมที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบของบุคคลแต่ละกลุ่มบุคคล

สรุป ในความคิดรวบยอดของสิ่งแวดลอม คือ ระบบของสิ่งมีชีวิตและสิ่งไม่มีชีวิต มีความสำนึกทางนิเวศวิทยา และกระบวนการตัดสินใจในการจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์กับมนุษย์เพราะประชากรมนุษย์ซึ่งมีอัตราเพิ่มขึ้นนั้นเป็นผู้ผลิต และผู้บริโภค

### 5) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาผลกระทบ

ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ ทฤษฎีแผนงาน (program theory) ทั้งนี้ ทฤษฎีแผนงานเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจจากวงวิชาการนโยบายสาธารณะและการประเมินผลมานาน โดยจุดเริ่มต้นของความสนใจในประเด็นนี้นั้น อาจกล่าวได้ว่ามาจากผลงานของ Suchman ในปี ค.ศ. 1967 ที่ได้อธิบายถึงเรื่องทฤษฎีแผนงานไว้ โดยเฉพาะในเรื่องความล้มเหลวของแผน งาน 2 รูปแบบ คือ 1) ความล้มเหลวในการนำไปปฏิบัติ (implementation failure) ซึ่งหมายถึง ความล้มเหลวของแผนงานอันเนื่องมาจากการที่แผนงานไม่สามารถนำกิจกรรมที่ตั้งใจไปปฏิบัติได้ และ 2) ความล้มเหลวในเชิงทฤษฎี (theory failure) ที่หมายถึง ความล้มเหลวของแผนงานอันเนื่องมาจากการที่กิจกรรมของแผนงานไม่สามารถนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาได้ ซึ่งหลังจากการ เผยแพร่ของผลงานชิ้นนี้ ก็มีผลงานที่กล่าวถึงทฤษฎีแผนงานโดยตรงออกมาอีกหลายชิ้น โดยเฉพาะทางด้าน การประเมินผลนโยบายสาธารณะ (Getsuwan, 2010: 127) จนปัจจุบันมีผลงาน ที่ประกอบเข้าเป็นองค์ความรู้ในเรื่องทฤษฎีแผนงานเพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อน ให้เห็นว่า ทฤษฎีแผนงานเป็นองค์ความรู้ที่กำลังทวีความสำคัญและเป็นที่สนใจของวงวิชาการ นโยบายสาธารณะและการประเมินผลมากขึ้นเรื่อย ๆ

ความหมายของทฤษฎีแผนงาน ได้มีนักวิชาการทั้งต่างประเทศและในประเทศให้ความหมายของทฤษฎีแผนงานไว้อย่าง แตกต่างหลากหลาย ดังนี้ Bickman (1989 cited in Getsuwan, 2012: 57) ได้นิยามความหมายของทฤษฎีแผน งานหรือทฤษฎีโครงการว่า “ทฤษฎีแผนงานเป็นการสร้างตัวแบบที่มีเหตุผลและน่าฟัง เพื่ออธิบาย ว่าโครงการหนึ่ง ๆ จะก่อให้เกิดผลอย่างไรบ้าง” Chen (1990: 43) ได้ให้ความหมายของทฤษฎีแผนงานว่าเป็น “การกำหนดสิ่งที่ต้อง ดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา สิ่งอื่น ๆ ที่สำคัญที่อาจคาดการณ์ได้ และคำอธิบาย ว่าเป้าหมายและผลกระทบต่าง ๆ เหล่านี้ อาจเกิดขึ้นได้อย่างไร”

Rossi, Freeman, และ Lipsey (1999) ได้นิยามความหมายของทฤษฎีแผนงาน ว่าเป็น “ชุดของฐานคติเกี่ยวกับรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างแผนงานกับผลประโยชน์ทางสังคม ซึ่งทฤษฎีแผนงานมักถูกคาดหวังในการนำเอามาใช้เพื่อสร้างและเลือกกลยุทธ์และกลวิธีของแผน งานเพื่อการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของแผนงานที่ได้กำหนดไว้”

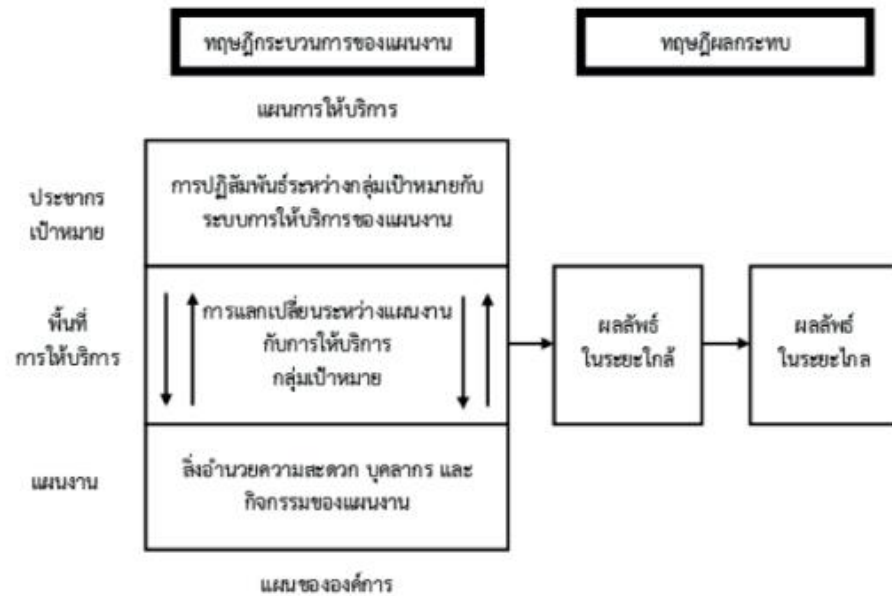
สุวิมล ว่องวานิช (Wongwanich, 2009: 13) ได้ให้คำนิยามของคำว่า ทฤษฎีแผนงาน หรือทฤษฎีโปรแกรมว่าหมายถึง “ชุดของข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินการในโปรแกรม ซึ่งทำให้



สังคมได้ประโยชน์ โดยการสร้างกลยุทธ์ (strategy) ในการทำงานของโปรแกรม เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด สิ่งที่อยู่ในทฤษฎีโปรแกรมจะมี ส่วนของทฤษฎีผลกระทบ (impact theory) ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดจากการกระทำของโปรแกรม และทฤษฎีกระบวนการ (process theory) ซึ่งแสดงให้เห็น ถึงแผนงานขององค์กรและแผนการใช้ประโยชน์จากบริการ”

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (Getsuwan, 2010: 123) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีแผนงานหรือทฤษฎีโครงการ (program theory) คือ “ตัวแบบที่แสดงให้เห็นถึงบทบาทของโครงการต่อการแก้ไข ปัญหา และสร้างผลการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นแก่สังคม” ทั้งนี้ ทฤษฎีแผนงานควรที่จะมีความสัมพันธ์กับทฤษฎีทางสังคมศาสตร์อย่างใกล้ชิด เพราะทฤษฎีแผนงานที่ดีที่สุดหรือพึงปรารถนามากที่สุดนั้น จะต้องมีรากฐาน หรืออย่างน้อยก็ ต้องมีความสัมพันธ์กับทฤษฎีทางสังคมศาสตร์หรืองานวิจัยที่มีอยู่ก่อน หรือถ้ากรณีที่อาจยังไม่มี ทฤษฎีทางสังคมศาสตร์หรืองานวิจัยที่ทำมาก่อน ทฤษฎีแผนงานก็อาจสร้างขึ้นโดยอาศัยข้อมูล จากประสบการณ์ การสังเกต หรือการทำวิจัยบุกเบิกก็ได้ (Getsuwan, 2012: 57)

องค์ประกอบของทฤษฎีแผนงาน Rossi, Freeman และ Lipsey (1999) ได้อธิบายว่า ทฤษฎีแผนงานประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ แผนขององค์กร แผนการให้บริการ และทฤษฎีผลกระทบ (การรวมกันของแผนขององค์กรและแผนการให้บริการ เรียกว่า ทฤษฎีกระบวนการ) ซึ่งผู้วิจัย เห็นว่า หากแบ่งองค์ประกอบของทฤษฎีแผนงานออกเป็น 2 ส่วนคือ ทฤษฎีกระบวนการ (ทฤษฎี กระบวนการ ประกอบด้วย แผนขององค์กรและแผนการให้บริการ) และทฤษฎีผลกระทบ น่าจะทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและการนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยมากกว่า จึงได้ดำเนินการแบ่ง องค์ประกอบของทฤษฎีแผนงานออกเป็น 2 ส่วน ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของทฤษฎีแผนงาน

ที่มา: ประยุกต์จาก Rossi, Freeman และ Lipsey (1999: 99)

ทฤษฎีกระบวนการ (process theory) ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วนคือ แผนขององค์การ (organization plan) คือแผนในการรวบรวมและจัดสรร ทรัพยากร และแผนการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างและรักษาระบบการให้บริการ โดยแผนขององค์การ จะมีฐานคิดและการคาดการณ์เกี่ยวกับสิ่งที่แผนงานต้องกระทำเพื่อที่จะทำให้เกิดการติดต่อ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเป้าหมายกับแผนงานในการมุ่งสร้างการเปลี่ยนแปลงที่พึงปรารถนาต่อ สถานะทางสังคม โดยแผนขององค์การจะมีความเชื่อมโยงกับเรื่องการจัดการแผนงาน ครอบคลุม ถึงหน้าที่และกิจกรรมต่างๆ ที่ถูกคาดหวังให้ดำเนินการของแผนงาน รวมไปถึงบุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ด้วย แผนการให้บริการ (service utilization plan) คือแผนในการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายของแผนงาน ทั้งนี้ แผนการให้บริการจะมีฐานคิดและการคาดการณ์เกี่ยวกับลักษณะ ของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเป้าหมายกับการให้บริการของแผนงาน โดยพยายามทำความเข้าใจลำดับของเหตุการณ์ที่ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายปฏิสัมพันธ์กับระบบการให้บริการ ของแผนงานที่จัดเตรียมไว้

ทฤษฎีผลกระทบ (impact theory) คือผลกระทบหรือผลประโยชน์ทางสังคมที่พึงปรารถนาให้เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายของแผนงาน อันเกิดขึ้นจากการนำแผนงานไปปฏิบัติ โดย ทฤษฎีผลกระทบนั้นเป็นทฤษฎีเชิงสาเหตุและผล (causal theory) มุ่งอธิบายถึงตรรกะหรือลำดับ ของเหตุและผลของแผนงานว่า การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของแผนงานได้ก่อให้เกิดผลประโยชน์ ทางสังคมที่

พึงปรารถนาได้อย่างไร ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 2 ส่วนคือ แผนขององค์การกับแผนการให้บริการ เมื่อประกอบกันจะกลายเป็นทฤษฎีกระบวนการ และเมื่อประกอบเข้ากับอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งก็คือ ทฤษฎีผลกระทบ ก็จะรวมกันกลายเป็นทฤษฎีแผนงานในที่สุด โดยฐานคิดของทฤษฎีแผนงานนั้นจะมองว่า แผนงานเป็นตัวแปรอิสระที่เมื่อนำเอาไปปฏิบัติแล้วจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือผลกระทบทางสังคม ซึ่งเป็นตัวแปรตามตามมานั่นเอง

โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดเรื่องทฤษฎีแผนงานของ Rossi, Freeman และ Lipsey (1999) ในข้างต้น มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการศึกษา วิเคราะห์เนื้อหาสาระของพระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ.2551 ก่อนที่จะนำเอาเนื้อหา สาระของพระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ.2551 ที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์โดยการ ประยุกต์ใช้ทฤษฎีแผนงานดังกล่าว มาทำการศึกษาวิเคราะห์อีกครั้งหนึ่ง เพื่อจัดทำแนวทาง การนำเอาเนื้อหาสาระของพระราชบัญญัติฯ ไปใช้ประเมินแนวทางการกำหนดและประเมินผล แผนงานและโครงการส่งเสริมการจัดตั้งและพัฒนากิจการสภาองค์กรชุมชนตามพระราชบัญญัติ สภาองค์กรชุมชน พ.ศ.2551 ต่อไป

#### 6) เครื่องมือในการวัดมูลค่าผลกระทบ (Impact Measurement)

จากความรู้ในเรื่องการเอาใจใส่ และการให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสิ่งแวดล้อม โดยรอบของกิจการ ทำให้เกิดการตื่นตัวในเรื่องของการวัดมูลค่าผลกระทบจากกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอย่างมาก ซึ่งจะเป็นการวัดมูลค่าผลกระทบ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เข้าใจถึงผลตอบแทนทางการเงินและสังคม ซึ่งการวัดมูลค่าผลกระทบมีความซับซ้อนในทางปฏิบัติและแตกต่างกันด้วยวิธีการและแนวทางปฏิบัติที่หลากหลายจากพันธกิจที่แตกต่างกันของหน่วยงานต่างๆ

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าแต่ละกิจการจะมีรูปแบบการวัดประเมินที่แตกต่างกันไป โดยต้องเริ่มจากการประมาณการผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และกำหนดแผนการดำเนินงานที่จะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ของกิจการอย่างชัดเจนเพื่อให้สามารถเริ่มกระบวนการได้อย่างตรงตามวัตถุประสงค์ ในระหว่างการดำเนินการหาผลกระทบนั้น ต้องคอยติดตามและปรับปรุงแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง จนถึงขั้นตอนการประเมินผลให้เป็นไปตามการคาดการณ์ไว้ พร้อมทั้งหาข้อสรุปข้อดีข้อเสียเพื่อนำไปปรับใช้ต่อไป ลักษณะของการดำเนินงานจะอย่างต่อเนื่องและปรับปรุงให้ได้ผลตามที่คาดการณ์ไว้ (So and Staskevicius, 2015)

เครื่องมือที่ใช้ในการวัดมูลค่าผลกระทบของการดำเนินการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

(1) ผลตอบแทนที่คาดหวัง (Expected Return) กล่าวคือ การหาผลประโยชน์ทางสังคมที่คาดว่าจะได้จากการลงทุนเทียบกับต้นทุนที่ได้ลงทุนไป แล้วนำผลประโยชน์ดังกล่าวมาคิดลด เพื่อหามูลค่าปัจจุบัน (Net Present Value) อาจมีหลายรูปแบบ ตัวอย่างเช่น การหาผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน (Social Return on Investment : SROI) การหาอัตราส่วนต้นทุนผลประโยชน์



(Benefit Cost Ratio : BCR) และการหาอัตราผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ (Economic Internal Rate of Return : EIRR)

(2) ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงและรูปแบบความสมเหตุสมผล (Theory of Change and Logic Model) อธิบายกระบวนการสร้างผลกระทบทางสังคมที่คาดหวัง โดยเฉพาะรูปแบบความสมเหตุสมผลจะเป็นเครื่องมือทั่วไปที่ใช้ในการกำหนดทิศทางการใช้ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงขององค์กร โดยการสรุปความเชื่อมโยงจากกิจกรรมนำเข้า (Input) กับกิจกรรมการส่งออก (Output) จนถึงผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น (Impact)

(3) วิธีการจัดลำดับเป้าประสงค์ (Mission Alignment Methods) จะวัดการดำเนินงานของกลยุทธ์กับภารกิจและเป้าหมายที่สิ้นสุดเมื่อเวลาผ่านไป ตัวอย่างเช่น เกณฑ์ค่านิยมทางสังคมและดัชนีชี้วัดที่ใช้เพื่อติดตามและจัดการผลการดำเนินงานหลักให้มีประสิทธิภาพ

(4) วิธีการทดลองและกึ่งทดลอง (Experimental and Quasi-Experimental Methods) คือ การประเมินความเป็นจริงหลังจากใช้การทดลองแบบสุ่มหรือแบบอื่นเพื่อประเมินผลกระทบที่เกิดจากการมีตัวแปรอื่นเข้ามาแทรกแซงในขณะที่กิจกรรมกำลังดำเนินอยู่ โดยนำไปเปรียบเทียบกับสภาพที่เป็นอยู่ว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรวิธีการวัดมูลค่าผลกระทบโดยทั่วไปจะใช้เพื่อวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการจัดการเกี่ยวกับการลงทุนของกิจการ การกำหนดทิศทางของวิธีการกับวัตถุประสงค์ให้แต่ละวิธีการเหล่านี้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต่างกันได้ ซึ่งวิธีการทั้ง 4 ประเภทนี้มีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันไป (Ebrahim and Rangan, 2014)

## 7) การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment, EIA)

การวิเคราะห์ผลกระทบจากโครงการหรือกิจการประเภทต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อสภาพแวดล้อมหรือสภาพแวดล้อมที่อาจจะมีผลกระทบต่อโครงการหรือกิจการนั้นทั้งในทางบวก และทางลบเพื่อเป็นการเตรียมการและควบคุมป้องกันและแก้ไขก่อนตัดสินใจดำเนินโครงการหรือ กิจการนั้น ๆ (ทวิวงศ์ ศรีบุรี, 2541, หน้า 10) องค์ประกอบของการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (ณรงค์ ณ เชียงใหม่, 2534, หน้า 22) 1. ทรัพยากรทางกายภาพ (Physical Resources) คือ การศึกษาผลกระทบ เช่น ดิน น้ำ อากาศ เสี่ยง ว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร 2. ทรัพยากรทางชีวภาพ/นิเวศวิทยา (Ecological Resources) คือการศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่มีต่อระบบนิเวศน์ เช่นป่าไม้ สัตว์ป่า สัตว์น้ำ ปะการัง เป็นต้น 3. คุณค่าการใช้ประโยชน์ของมนุษย์ (Human use Values) คือการศึกษาถึงการ ใช้ ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งกายภาพและชีวภาพของมนุษย์ เช่น การใช้ประโยชน์ที่ดิน การเกษตร กรรม ระบบสาธารณสุขบอกว่าได้รับผลกระทบอย่างไร 4. คุณค่าคุณภาพชีวิต (Quality of Life Values) คือการศึกษาถึงผลกระทบที่จะ เกิดต่อมนุษย์ ชุมชน ระบบเศรษฐกิจ การประกอบอาชีพ วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม รวมถึง ทัศนียภาพ คุณค่า ความสวยงาม

การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมควรมีการศึกษาประเมินผลกระทบอย่างเป็น ระบบโดยจะต้อง จำแนกให้ชัดเจนดังนี้ (ณรงค์ ณ เชียงใหม่, 2534, หน้า 43 )

1. ผลกระทบทางตรง/ ทางอ้อม 2. ขนาดของผลกระทบ 3. ผลกระทบที่แก้ไขได้/ แก้ไขไม่ได้ 4. สิ่งที่จะได้รับผลกระทบเหล่านั้น 5. เปรียบเทียบผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากมีมาตรการ และไม่มีมาตรการต่าง ๆ สรุปได้ว่า ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการกระทำของ มนุษย์ พอจะ สรุปได้ว่ามนุษย์ เป็นตัวการที่สำคัญ ในด้านการบทบาทต่อการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อ สนองตอบต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของ ตลอดจนผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ อาทิ เช่น ปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม ปัญหาสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรม ปัญหาผลกระทบด้านทรัพยากร พลังงาน ตลอดจนปัญหาผลกระทบจากปรากฏการณ์ต่าง ๆ ได้แก่ การเกิดปรากฏการณ์เรือน กระจก การลดลงของชั้นโอโซนในบรรยากาศ ภาวะฝนกรด และอื่น ๆ ตามมาอีก

#### 8) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจระดับโลก หรือ แม้กระทั่งระดับประเทศมีการเปลี่ยนแปลงที่ ซับซ้อน และมีการแข่งขันที่สูงขึ้น องค์กร และผู้บริหารล้วนต้องเจอความท้าทายครั้งใหญ่ การให้ ความสำคัญกับการวางแผนและวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์จึงมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะ การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่คุณไม่สามารถควบคุมได้ เครื่องมืออย่าง PESTEL Analysis (Sigcha, E., Martinez-Moscoco, A., Siguenza-Guzman, L., and Jadan, D., 2020) คือ หนึ่งในตัวช่วย สำคัญที่ธุรกิจสามารถพิจารณาถึงการแข่งขันในสภาพแวดล้อมมหภาคได้รอบด้าน ทั้งนี้ภายใต้การ ประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัท ทำให้สามารถค้นหาโอกาส และอุปสรรค การดำเนินงาน ของบริษัทที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศที่ เกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบาย การเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษา การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของ ประชาชน ลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อม ทางการเมือง เช่น บทบัญญัติกฎหมายต่าง ๆ มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึงกรรมวิธีใหม่ ๆ และพัฒนาการทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการผลิต และการบริการ

##### 8.1) PESTEL Analysis คืออะไร

PESTEL Analysis คือ เครื่องมือสร้างกลยุทธ์ธุรกิจผ่านการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก PESTEL ย่อมาจาก Political Economic Social Technology Environment และ Legal หรือ การเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม และ กฎหมาย การวิเคราะห์ PESTEL ทำให้ ธุรกิจเห็นภาพรวมปัจจัยภายนอกอย่างชัดเจน เพื่อหลีกเลี่ยงหรือช่วงชิงโอกาส การวิเคราะห์ PESTEL เป็นกรอบการทำงานเชิงกลยุทธ์ที่ใช้ในการประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกของธุรกิจ โดยแบ่งย่อย

โอกาส รวมถึงความเสี่ยงออกเป็นแต่ละปัจจัย (P) Political, (E) Economic, (S) Social, (T) Technological, (E) Environmental และ (L) Legal Factor PESTEL การวิเคราะห์สามารถเป็นกรอบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การใช้งานในองค์การกลยุทธ์การวางแผน และการระบุข้อดี และข้อเสียของกลยุทธ์ทางธุรกิจ กรอบของ PESTEL เป็นส่วนขยายของกรอบยุทธศาสตร์ PEST ซึ่งรวมถึงการประเมินปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และกฎหมายเพิ่มเติมที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ประเด็นสำคัญของปัจจัยทั้ง 6 ประการของกรอบการทำงานของ PESTEL (การเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย) การประเมินผลจากการวิเคราะห์ PESTEL สามารถรวมเข้ากับกรอบยุทธศาสตร์อื่นๆ เช่น SWOT Analysis และ Porter's 5 Forces ตามความเกี่ยวข้องนั้น ๆ

### ปัจจัยทางการเมือง

เมื่อพิจารณาปัจจัยทางการเมือง คุณกำลังดูว่านโยบายและการดำเนินการของรัฐบาลแทรกแซงเศรษฐกิจและปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจอย่างไร ซึ่งรวมถึงสิ่งต่อไปนี้

- นโยบายภาษี
- ข้อจำกัดทางการค้า
- ภาษีศุลกากร
- ระบบราชการ

สาเหตุหนึ่ง เมื่อเกิดการเลือกตั้งมีแนวโน้มที่จะเป็นช่วงเวลาแห่งความไม่แน่นอนสำหรับประเทศหนึ่ง ๆ ก็คือ พรรคการเมืองต่างๆ มีมุมมองและกลยุทธ์ที่แตกต่างกันสำหรับนโยบายในเรื่องข้างต้น ตัวอย่าง ปัจจัยทางการเมือง บริษัทตัดสินใจที่จะย้ายการดำเนินงานไปยังที่อื่น หลังจากที่รัฐบาลใหม่ได้รับการเลือกตั้งในการรณรงค์ เพื่อดำเนินนโยบายที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานหลักของบริษัท

### ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยทางเศรษฐกิจค่านึงถึงแง่มุมต่าง ๆ ของเศรษฐกิจ และแนวโน้มในแต่ละด้านจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจของคุณอย่างไร ตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจเหล่านี้มักจะวัดและรายงานโดยธนาคารกลาง และหน่วยงานรัฐบาลอื่น ๆ ได้แก่

- อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจ
- อัตราดอกเบี้ย
- อัตราแลกเปลี่ยน
- เงินเฟ้อ
- อัตราการว่างงาน

บ่อยครั้งสิ่งเหล่านี้ เป็นจุดสนใจของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก แนวโน้มทางเศรษฐกิจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจ แต่ไม่ควรมองข้ามความสำคัญของปัจจัยอื่น ๆ ของ PESTEL

ตัวอย่าง ปัจจัยทางเศรษฐกิจ บริษัทตัดสินใจที่จะรีไฟแนนซ์หนี้หลังจากมีการประกาศลดอัตราดอกเบี้ย

### ปัจจัยทางสังคม

การวิเคราะห์ PESTEL ยังคำนึงถึงปัจจัยทางสังคมซึ่งเกี่ยวข้องกับแนวโน้มทางวัฒนธรรมและประชากรของสังคม บรรทัดฐานและแรงกดดันทางสังคมเป็นกุญแจสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัยที่ต้องพิจารณามีดังต่อไปนี้

- ด้านวัฒนธรรมและการรับรู้
- จิตสำนึกด้านสุขภาพ
- อัตราการเติบโตของประชากร
- การกระจายอายุ
- ทักษะคติในอาชีพ

ตัวอย่างปัจจัยทางสังคม เพอร์เซนต์ของประชากรที่สูบบุหรี่ลดลง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในการรับรู้ของสังคมเกี่ยวกับสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดี

### ปัจจัยทางเทคโนโลยี

ปัจจัยทางเทคโนโลยีเชื่อมโยงกับนวัตกรรมในอุตสาหกรรม ตลอดจนนวัตกรรมในระบบเศรษฐกิจโดยรวม การไม่อัปเดตเทคโนโลยีล่าสุดของอุตสาหกรรมใดอุตสาหกรรมหนึ่งอาจเป็นอันตรายต่อการดำเนินงานอย่างมาก ปัจจัยทางเทคโนโลยี ได้แก่

- กิจกรรมวิจัยและพัฒนา
- ระบบอัตโนมัติ
- สิ่งจูงใจทางเทคโนโลยี
- อัตราการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

ปัจจัยทางเทคโนโลยี ตัวอย่าง บริษัทตัดสินใจที่จะแปลงไฟล์ข้อมูลในรูปแบบเอกสารให้เป็นดิจิทัลเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลของบริษัทได้เร็วขึ้น

### ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมเกี่ยวข้องกับผลกระทบต่อระบบนิเวศต่อธุรกิจ เมื่อสภาพอากาศเปลี่ยนแปลงไป กลายเป็นเรื่องปกติมากขึ้น ธุรกิจจำเป็นต้องวางแผนว่าจะปรับตัวอย่างไรกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ ได้แก่

- สภาพอากาศ
- อุณหภูมิ
- อากาศเปลี่ยนแปลง
- มลพิษ

- ภัยธรรมชาติ (สึนามิ พายุทอร์นาโด ฯลฯ)

นอกจากนี้ ธุรกิจต่าง ๆ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานก็มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ดังที่เห็นได้จากโครงการริเริ่มด้านความรับผิดชอบต่อความยั่งยืนขององค์กร (CSR) ที่เพิ่มขึ้น ตัวอย่าง ของการริเริ่ม CSR ได้แก่ ความพยายามในการลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ และการเปลี่ยนไปใช้แหล่งวัสดุหมุนเวียนและพลังงาน

ปัจจัยทางการเมืองและกฎหมาย

ความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางการเมืองและกฎหมายในบริบทของการวิเคราะห์ PESTEL ปัจจัยทางกฎหมายเกี่ยวข้องกับกำลังทางกฎหมายใด ๆ ที่กำหนดสิ่งที่ธุรกิจสามารถทำได้หรือไม่สามารถทำได้ ปัจจัยทางการเมืองเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับภาครัฐ ปัจจัยทางการเมืองและกฎหมายสามารถตัดกันได้ เมื่อหน่วยงานของรัฐแนะนำสภานิติบัญญัติ และนโยบายที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ ปัจจัยทางกฎหมาย ได้แก่

- ระเบียบอุตสาหกรรม
- ใบอนุญาตและใบอนุญาต
- กฎหมายแรงงาน
- ทรัพย์สินทางปัญญา

ปัจจัยทางกฎหมาย ตัวอย่าง ร้านอาหารถูกบังคับให้ปิดตัวลงหลังจากที่ไม่ได้มาตรฐานความปลอดภัยด้านอาหารที่กำหนดไว้ในกฎหมายของประเทศ





## 2.2 แนวคิดการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม

แนวทางการประเมินผลตอบแทนทางสังคม (SROI) ของโลกมีการวัดผลในช่วงแรก ๆ เมื่อ 20 กว่าปีที่ผ่านมาและยังมีหลากหลายวิธี เนื่องจากความซับซ้อน ความยากในการตีความ รวมถึงการประเมินเป็นเชิงตัวเลขซึ่งเป็นผลประโยชน์ทางอ้อม (Indirect Benefit) ที่ไม่ได้เกิดจากรายได้หรือผลตอบแทนทางการเงินของโครงการโดยตรง (Direct Benefit) ต่อมาจึงได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระเบียบวิธีเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน นอกจากนี้ ในปัจจุบันมีการให้ความสำคัญในการประเมินผลในด้านนี้ (สังคมและสิ่งแวดล้อม) มากขึ้น และสามารถใช้สำหรับตัดสินใจดำเนินโครงการแม้ว่าผลวิเคราะห์ทางการเงินของโครงการจะไม่ผ่านเกณฑ์ดัชนีตัวชี้วัดก็ตาม โดยแนวคิดการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคมที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดต่อไปนี้

### 1) ประโยชน์ของการประเมินผลตอบแทนทางสังคม

การประเมินผลตอบแทนทางสังคมมีประโยชน์คล้ายกับการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินของกิจการทั่วไป ต่างตรงที่เราสามารถเชื่อมั่นเป็นเครื่องมือทบทวนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกิจการเพื่อนำมาปรับปรุงกลยุทธ์ กระบวนการหรือแม้แต่โมเดลธุรกิจของกิจการต่อไปในอนาคต ยกตัวอย่างเช่น ถ้าหากเราก่อตั้งกิจการที่บริการสังคมจากการลงทุนที่มุ่ง “ยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้คน” เป็นเป้าหมายหลัก แต่ผลการประเมินผลตอบแทนทางสังคม ปรากฏว่าเราบรรลุเป้าหมายนี้ได้ น้อยมากเมื่อเทียบกับการลงทุนที่เสียไป สมมุติว่าสร้างประโยชน์แก่ กลุ่มเป้าหมายคิดเป็นมูลค่าทางการเงินได้เพียง 5 สตางค์ (5%) ต่อเงินลงทุนทุก 1 บาทเท่านั้น ซึ่งน้อยกว่าโครงการช่วยเหลือของภาครัฐขององค์กรการกุศล หรือถ้าหากเราพบว่ากลุ่มเป้าหมายไม่ได้ประโยชน์เท่ากับที่คาดการณ์ หรือได้ประโยชน์ค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับการลงทุน เราก็จะได้ทบทวนโมเดลธุรกิจกลยุทธ์ และกระบวนการดำเนินกิจการใหม่ นอกจากการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ยังสามารถใช้ อัตราส่วนผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน แสดงผลงานต่อนักลงทุนและสาธารณะ เนื่องจาก “ตัวเลข” เป็นสิ่งที่เข้าใจง่าย เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับตัวเลขอื่น ๆ ได้ เป็นภาษาที่นักลงทุนมีความคุ้นเคย และนำไปประกอบการตัดสินใจในการลงทุนได้อย่างรวดเร็ว เช่น ถ้าประเมินได้ว่าผลตอบแทนทางสังคม ถึง 2 บาท ต่อ 1 บาท (สร้างผลลัพธ์ทางสังคมมูลค่า 2 บาท จากเงินลงทุน 1 บาท) เราก็จะสื่อสารได้ว่าทุก 1 บาทที่ลงทุนไปนั้น “คุ้มค่า” ส่วนนักลงทุนที่สนใจจะลงทุนในกิจการ จะรู้ว่ากิจการสร้างผลตอบแทนสูงกว่าหรือต่ำกว่ากิจการอื่นที่ทำงานเรื่องเดียวกัน จะได้ตัดสินใจลงทุนได้อย่างง่ายดายมากกว่าเดิมกล่าวโดยสรุป เราสามารถใช้ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน (SROI) เป็น “เครื่องมือ” ในการวางแผนกลยุทธ์และปรับปรุงองค์กร ตลอดจนสื่อสารผลลัพธ์ทางสังคมรวมถึงการดึงดูดนักลงทุน

## 2) กรอบคิดการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม

ตลอดทศวรรษที่ผ่านมา โลกได้ให้ความสนใจกับการวัดผลกระทบทางสังคมของโครงการ แผนงาน หน่วยธุรกิจและนโยบายของกิจการ เพื่อหาทางรับรู้ผลลัพธ์ที่ถือเป็นการบรรลุผลสำเร็จ และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงผลดำเนินงานในระยะต่อไป ขณะเดียวกันผู้พิจารณาและตัดสินใจด้านการลงทุน รวมถึงนักลงทุนและแหล่งเงิน ก็ต้องการรู้ว่าเงินที่ลงทุนไปก่อให้เกิดความคุ้มค่าในส่วนของ Social Value อย่างไร เพราะกิจการจำนวนมากไม่ยอมได้หันมาให้ความสนใจลงทุนในโครงการที่สร้างผลตอบแทนทางสังคมเพิ่มขึ้น ภาครัฐก็ต้องการให้หน่วยงานรัฐสามารถวัดผลดำเนินงานโครงการที่เป็นบริการสาธารณะตามนโยบายของรัฐบาลด้วย ส่งผลให้เกิดการคิดค้นวิธีการวัดผลกระทบทางสังคมและเผยแพร่แนวคิดขึ้นมาอย่างหลากหลาย ซึ่งสะท้อนว่ามุมมองเกี่ยวกับผลกระทบทางสังคมยังไม่เป็นเอกภาพทั้งหมด ขึ้นอยู่กับว่ากิจการจะเลือกใช้แนวคิดของใคร ที่เชื่อว่าน่าจะเหมาะสมกับรูปแบบของการดำเนินงานของกิจการมากที่สุด

ผลกระทบทางสังคม (Social Impact) สามารถนำมาวัดเป็นมูลค่าทางสังคม (Social Value) และการตีค่าผลลัพธ์ทางสังคมออกมาเป็นมูลค่าของผลตอบแทนทางสังคม (Value of Social Return) เป้าหมายหลักของโครงการภาครัฐไม่ว่าภารกิจของหน่วยงานจะทำอะไรก็ตามย่อมต้องครอบคลุมถึงความผาสุกหรือการกินดีอยู่ดีมีสุขของคนในประเทศ ดัชนีหรือตัวชี้วัดของการอยู่ดีมีสุขของคนในประเทศและเป็นที่ยอมรับของประเทศต่าง ๆ มีอยู่ 2 ดัชนี คือ Well-Being Indicators ซึ่งพัฒนาโดยองค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organization for Economic Co-operation and Development : OECD) และ Social Progress Index ซึ่งพัฒนาโดยองค์กร The Social Progress Imperative ในประเทศสหรัฐอเมริกา

ในบรรดาดัชนีที่มีการสร้างตัวชี้วัดของการอยู่ดีมีสุข หรือ Well-Being และเป็นที่ยอมรับของประเทศต่าง ๆ มากที่สุด คือ OECD ที่มีการพัฒนา OECD Well-Being Indicators มาใช้ในประเทศสมาชิก ซึ่งการอยู่ดีมีสุขหรือ Well-Being ของ OECD เป็นการวัดสถานะที่ไม่ใช่ตัวเงินเพราะเชื่อว่าเงินไม่ใช่คำตอบของทุกอย่าง แต่มีลักษณะอย่างอื่นที่สามารถวัดความผาสุก หรือการอยู่ดีมีสุขได้ เช่น การมีบรรยากาศที่อบอุ่นในบ้าน/ครอบครัว ความปลอดภัยของสภาพแวดล้อม ความสามารถในการร่วมกิจกรรมทางสังคมหรือทางการเมือง ซึ่งเป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจในสภาพชีวิตที่เป็นอยู่ ซึ่งตัวเลขและสถิติทางเศรษฐกิจมหภาคเพียงด้านเดียวไม่อาจจะสะท้อนภาพของการอยู่ดีมีสุขได้อย่างถูกต้อง ตัวบ่งชี้ที่ OECD พัฒนาขึ้นมาจะเป็นฐานข้อมูลที่ดีสำหรับการวางนโยบายเพื่อให้สังคมสามารถพัฒนาความอยู่ดีมีสุขให้มากยิ่งขึ้นในอนาคตได้ด้วย

ดัชนีชี้วัดความอยู่ดีมีสุข (Well-Being) ของคนในสังคม โดย OECD ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าตัวชี้วัดผลกระทบทางสังคมซึ่งสะท้อนออกมาในรูปของความอยู่ดีมีสุข (Well-Being) ของคนในสังคมอาจจะเหมาะสมกับสังคมใดสังคมหนึ่ง และไม่เหมาะสมกับสังคมอื่น จากการทบทวนงานศึกษาต่าง ๆ



พบว่า ตัวดัชนีชี้วัดความอยู่ดีมีสุขของ OECD เป็นดัชนีที่เหมาะสมแก่การนำมาเป็นตัวชี้วัดผลกระทบทางสังคมของโครงการที่เป็นของรัฐในไทย

ตามรายงานของ OECD ใน “OECD 2011-Compendium of OECD Well-Being Indicators” ได้จำแนกดัชนีชี้วัดความอยู่ดีมีสุขของคนในสังคมออก 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ ผลกระทบต่อคุณภาพของการดำรงชีวิต (Quality of Life) และสถานะความเป็นอยู่ทางกายภาพในเชิงประจักษ์ (Material Living Conditions) ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงดัชนีชี้วัดความอยู่ดีมีสุขของคนในสังคม

คุณภาพของการดำรงชีวิต	สถานะความเป็นอยู่ทางกายภาพในเชิงประจักษ์
(การอยู่ดีมีสุขที่ไม่ใช่ตัวเงินหรือเชิงปริมาณ) - สถานะของสุขภาพดุลยภาพระหว่างชีวิตทำงานและนอกเวลา งานระดับการศึกษาและทักษะ - ความเชื่อมโยงทางสังคม (Social Connections) - การมีส่วนร่วมและบทบาทการกำกับของภาคพลเรือน - ดุลยภาพของสิ่งแวดล้อม - ความปลอดภัยต่อชีวิต - การอยู่ดีมีสุขที่เป็นนามธรรมและขึ้นกับความเห็นรายบุคคล	(การอยู่ดีมีสุขทางเศรษฐกิจ) - รายได้และความมั่งคั่ง - การมีงานทำ อาชีพและรายได้จากการทำงาน - การมีบ้านที่อยู่อาศัย

ที่มา : OECD Economic Surveys: Denmark 2012

สำหรับหลักการประเมินผลกระทบทางสังคมที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน พอประมวลได้ดังนี้

1. หลักการของ Social Return on Investment (SROI)
2. หลักการของ Social Accounting and Audit
3. หลักการของ Logic Models และ Theory of Change
4. หลักการของ Social (Third Sector) Performance Dashboard
5. หลักการของ Social Enterprise Balanced Scorecard
6. หลักการของ Volunteering Impact Assessment
7. หลักการของ Local Multiplier 3 (LM3)

## 8. หลักการของ Social Impact Measurement for Local Economics (SIMPLE)

SROI จัดเป็นแนวคิดหนึ่งที่สามารถสนองตอบรับความต้องการด้านการหาผลกระทบและผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุนดังกล่าวข้างต้น โดย SROI พัฒนาขึ้นมาจาก 2 แนวคิด คือ Social Accounting และ Cost-Benefit Analysis ข้อดีของการหา SROI คือ เป็นการได้ข้อมูลในเชิงมูลค่า (Value) จึงสามารถนำไปใช้เปรียบเทียบกับโครงการลงทุนอื่น ๆ ในเชิงของความคุ้มค่าได้ เพราะเป็นอัตราส่วนของผลประโยชน์ (ผลรวมของผลลัพธ์ หรือ Outcomes) ต่อมูลค่าการลงทุนรวม

ในด้านการใช้งาน SROI สามารถใช้วัดผลงานหรือโครงการของบุคคล ของส่วนงาน หรือขององค์กรที่ได้ทำกิจกรรมจนเกิดเป็นมูลค่าทางสังคมที่แสดงความเปลี่ยนแปลงในทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมและใช้วิธีการนับหรือตีมูลค่าเป็นตัวเงินโดยสามารถดำเนินการเป็นขั้นตอนตามวิธีการคำนวณ SROI ก็จะมีแนวทางในการบริหารจัดการภายในกิจการ รับรู้ว่าการลงทุนได้สร้างความคุ้มค่าอย่างไร ตรงกับเป้าประสงค์หรือไม่ กิจการควรจะหาทางที่จะทำให้คุณค่าจากความเปลี่ยนแปลงสูงสุดจากกิจกรรมหรือต้นทุนที่ทำ และจัดการกำจัดผลกระทบทางลบให้หมดไป พร้อมทั้งพิจารณาว่ากิจการควรจะทำงานร่วมกับใครจึงจะปรับปรุง SROI ให้ดีขึ้นได้ และจะจัดเก็บข้อมูล SROI ให้ดีขึ้นได้อย่างไร

ภายใต้กรอบแนวคิด SROI นั้น ได้มีการดัดแปลงไปใช้ในแต่ละกรณีและแต่ละกิจการ ด้วยการจำกัดขอบเขตของการวิเคราะห์ผลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เป็นรายกรณี จนทำให้ SROI กลายเป็นเรื่องของแนวความคิด (Approach) มากกว่าเป็นเครื่องมือบริหาร

### 3) หลักการประเมินผลตอบแทนทางสังคม (SROI)

ในปัจจุบัน มีการดำเนินการปรับปรุงทางเทคนิคเพื่อปรับปรุงเครื่องมือ SROI ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสอดคล้องกับมาตรฐานเพื่อทำให้เกิดการยอมรับในที่สุด การคำนวณ SROI อิงตามมาตรฐานที่มีการพัฒนาออกมาในระดับสากล ตัวอย่างเช่น The International SROI Network ซึ่งวางหลักการไว้ 7 หลักการที่ปรากฏไว้ใน Guide to Social Return on Investment ควบคู่กับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในระหว่างดำเนินกระบวนการวิเคราะห์ SROI ไปจนถึงการจัดทำรายงาน และการเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลภายนอก หลักการสำคัญไว้ใน 7 หลักการ ที่ช่วยในการนำเอา SROI มาใช้ในการวัดค่าและประเมินผลโครงการ แสดงดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 แสดงการวัดค่าและประเมินผลโครงการ

หลักการ	คำอธิบาย
หลักการที่ 1	การดึงเอาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาเกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ส่วนนี้ต้องการข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนที่เป็นความคาดหวังและความต้องการของตน และข้อเสนอแนะว่าโครงการควรวัดผลและตีค่าส่วนใด
หลักการที่ 2	การทำความเข้าใจกับสิ่งที่เป็นความเปลี่ยนแปลง การตีความหมายของข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่า กิจกรรมของโครงการจะนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดกับสังคมได้อย่างไร จะหาวิธีการวัดค่าและตีค่าของความเปลี่ยนแปลงนั้นอย่างไร การเก็บรวบรวมข้อมูล การรับรู้ความแตกต่างของผลทางลบและทางบวกที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ
หลักการที่ 3	การกำหนดวิธีการตีค่าของสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกำหนดว่ามีสิ่งใดที่ควรตีค่าบ้าง ต้องกำหนดตัวชี้วัดที่จะเป็นตัวแทนของการตีค่าเพื่อแปลงสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงออกมาเป็นคุณค่าของกิจกรรมโครงการ
หลักการที่ 4	การสรุปมูลค่าของสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงนำเอาตัวชี้วัดที่เป็นตัวแทนของการตีค่าเป็นตัวเงินมาแสดงหลักฐานว่ามีความเชื่อมโยงและเกี่ยวข้องกับโครงการจริงและไม่ได้ตีมูลค่าสูงเกินควร และเป็นที่ยอมรับ
หลักการที่ 5	การเจรจาให้ได้ข้อสรุปร่วมกันที่ยอมรับได้ว่าไม่สูงเกิน ควรนำเอาข้อมูลของความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งจำนวน ทั้งหมด มาให้เหตุและผลว่ามีส่วนของโครงการของกิจการที่เกี่ยวข้องร้อยละเท่าใด มากน้อยเพียงใด เพราะเหตุใดจึงกำหนดเป็นค่าร้อยละดังกล่าว ส่วนที่เหลือนอกเหนือจากตัวโครงการเป็นของใครบ้าง
หลักการที่ 6	การสร้างข้อมูล เอกสารหลักฐานที่โปร่งใส เชื่อถือได้ เปิดเผยอย่างเพียงพอเป็นการระบุแหล่งที่มาของข้อมูล วิธีการวิเคราะห์ ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลก่อนที่จะจัดทำเป็นรายงาน
หลักการที่ 7	การแยกผลดำเนินงานจากผลงานส่วนที่ไม่ใช่เป้าหมายเชิงสังคมควรจะมีการแยกผลดำเนินงานทางสังคมออกเป็น Social Accounting ต่างหาก

ที่มา : การประเมินผลตอบแทนทางสังคม Social Return on Investment (SROI), วารสารเศรษฐศาสตร์, ปีที่ 45 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม-ธันวาคม 2560) หน้า 343-353

ทั้งนี้การประเมินผลในลักษณะดังกล่าว จะทำให้เกิดการตีค่าของผลกระทบต่อสังคมออกมาเป็นตัวเงิน ไม่ว่าจะเป็ผลกระทบบางหรือทางลบก็ตาม และนำไปเปรียบเทียบกับต้นทุนที่ใช้ในการทำกิจกรรมนั้น หรือลงทุนในโครงการนั้นว่า ผลตอบแทนโดยสุทธิออกมาเป็นบวก (ประโยชน์โดยสุทธิ) ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของแนวคิด Cost-Benefit Analysis

ข้อดีที่เป็นจุดเด่นของ SROI คือ สามารถปรับแต่งได้เหมาะสมกับกิจกรรมหรือโครงการในจุดประสงค์ทางสังคมที่แตกต่างกันเพราะสามารถวิเคราะห์ได้หลากหลาย และแยกพิจารณาได้ทั้งที่พิจารณาและการวัดผลกระทบที่เกิด นอกจากนี้ SROI ยังนำเอาข้อมูลความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาประกอบการประเมินผลกระทบ ซึ่งทำให้การวิเคราะห์เป็นเชิงลึกได้มากกว่าเครื่องมืออื่น และขยายขอบเขตออกไปกว้างขวางกว่าการวิเคราะห์ตามปกติ จึงให้ประโยชน์มากกว่าการวิเคราะห์ Cost-Benefit Analysis ทั่วไป

อย่างไรก็ตาม SROI ยังคงคุณลักษณะของการประเมินเหมือนกับกรอบแนวทางการประเมินผลดำเนินงานทั่วไปแต่เน้นหนักที่การประเมินโครงการ ด้วยทฤษฎีความเปลี่ยนแปลง (Theory of Change) หรือโมเดลหลักเหตุและผล (Logic Model) กล่าวคือ

- Input คือ กิจกรรมด้านบริการเพื่อผลิตผลผลิตที่ส่งมอบ
- Output คือ ผลผลิตที่ใช้ส่งมอบ
- Outcome คือ การใช้ประโยชน์ของกลุ่มเป้าหมาย ภายหลังจากการส่งมอบผลผลิต
- Impact คือ ผลกระทบสุทธิของผลทางบวกและทางลบที่อยู่นอกเหนือเป้าหมาย และเกินความคาดหมาย

แนวทางและเกณฑ์การประเมิน SROI ตามคู่มือการประเมินผลลัพธ์ทางสังคมและผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน ฉบับปรับปรุงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) กรอบการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม (SROI) มีจุดเด่นคือการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระหว่างการวิเคราะห์ ซึ่งจะเข้ามาเกี่ยวข้องในหลายขั้นตอน เช่น การตัดสินใจเลือกตัวผลลัพธ์ (Outcomes) การสร้างแผนที่ผลลัพธ์ (Outcome Mapping) การเลือกตัวแทนทางการเงิน (Financial Proxies) และสัดส่วนความเป็นเจ้าของของผลงาน (Attribution Proportion) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนี้จะช่วยเพิ่มการยอมรับในผลการวิเคราะห์มากขึ้น เกิดการส่งเสริมการใช้ประโยชน์และแลกเปลี่ยนความเห็น ตลอดจนการทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น

สรุปขั้นตอนหลักการวิเคราะห์ SROI ดังนี้

- (1). การกำหนดขอบเขตและวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรจำแนกให้ครอบคลุมทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพราะกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มจะเข้ามาเกี่ยวข้องในขั้นตอนการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 2, 3, และ 4 ต่อไป

การเลือกให้ครอบคลุมทุกกลุ่มจะทำให้การประเมินมีความเที่ยงตรงและใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

## (2). การสร้างแผนที่ผลลัพธ์

การสร้างแผนที่ผลลัพธ์จะประกอบด้วย (1) ปัจจัยนำเข้า (Input) (2) กิจกรรม (Activities) (3) ผลผลิต (Output) และ (4) ผลลัพธ์/ผลกระทบ (Outcome/Impact) จากการประชุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยการจัดสนทนากลุ่ม เพื่อระดมความคิดเห็น ทักษะคิดที่มีต่อโครงการร่วมกัน แล้วหาข้อสรุปผลลัพธ์จากการสนทนากลุ่ม โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) ผ่านกระบวนการกิจกรรม (Activities) ไปสู่ผลผลิต (Output) ที่มองเห็นได้ และสามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะแสดงผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงาน (Outcome) ดังแสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงการสร้างแผนที่ผลลัพธ์ผ่านห่วงโซ่ของผลกระทบ

(3) การเก็บรวบรวมข้อมูลผลลัพธ์ (Outcomes) และการประเมินมูลค่าทางการเงิน โดยการหาตัวชี้วัด (Indicators) จากการทบทวนวรรณกรรมและงานศึกษาที่เกี่ยวข้องนำมาหาค่า Financial Proxy หรือตัวแทนทางการเงินเพื่อประเมินมูลค่าของผลลัพธ์ (Outcome) ที่รวบรวมได้

(4) การกำหนดและรวบรวมข้อมูลผลกระทบของโครงการที่เกิดจากโครงการที่ถูกประเมินหรือไม่ จากการประชุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะได้ข้อสรุปผลลัพธ์จากการประชุมกลุ่มในรูปอัตราร้อยละของการให้ค่าน้ำหนักการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงานว่าถึงแม้ไม่มีโครงการนี้ก็ยังคงเกิดผลลัพธ์ดังกล่าว (Deadweight) อัตราร้อยละของปัจจัยสนับสนุนอื่นที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ (Attribution) และอัตราร้อยละการลดลงหรือคงที่ของประโยชน์จากผลลัพธ์ที่ได้ตามระยะเวลาที่คาดการณ์แล้วร่วมกันเลือกตัวชี้วัด (Indicator)

(5) การคำนวณค่า SROI เป็นมูลค่าปัจจุบันของผลประโยชน์ทางสังคมทั้งหมดต่อหนึ่งหน่วยการลงทุนการประเมินผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน (SROI) นั้น จะต้องมีการคำนวณมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value : NPV) ของช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ ตามอายุของโครงการ แล้วจึงจะนำมาคำนวณหาอัตราส่วนผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน (SROI) ซึ่งจะได้ว่ามูลค่าการลงทุนทุก ๆ 1 บาท ที่ใช้ไปจะก่อให้เกิดผลตอบแทนทางสังคมเป็นมูลค่าเท่าไร ซึ่งคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$\text{อัตราส่วนผลตอบแทนทางสังคม (SROI)} = \frac{\text{มูลค่าปัจจุบันของผลประโยชน์ทั้งหมดสุทธิ/}}{\text{มูลค่าปัจจุบันของการลงทุนที่ใช้ไป}}$$

สรุปได้ว่า ประเด็นของกรอบแนวคิดและเครื่องมือสำคัญในการประเมินตามวิธีการดังกล่าว ประกอบด้วย ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง (Theory of Change) เป็นการแสดงผลกระทบทางสังคมโดยพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ห่วงโซ่ผลกระทบ (Impact Value Chain) เป็นการแจกแจงกิจกรรม (Activities) และผลผลิต (Output) ที่จะทำให้เกิดทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงที่นิยามไว้เกิดขึ้นเป็นความจริงและกรณีฐาน (Base Case Scenario) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญของการประเมินหาผลกระทบและผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน และเนื่องจากผลลัพธ์ทางสังคมนั้นไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบ หรือ วิเคราะห์ได้ หากไม่แปลงเป็นรูปแบบที่สามารถเข้าใจกันได้อย่างทั่วถึง จึงต้องหาตัวชี้วัดและค่าแทนทางการเงินที่ใกล้เคียงที่สุด นอกจากนี้การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุนยังมีข้อจำกัดอยู่หลายด้าน ทั้งเรื่องการจัดการข้อมูลรวมถึงการสร้างตัวแทนทางการเงินและผลลัพธ์ที่ยังคงเป็นข้อสมมุติฐานซึ่งทำให้ต้องอาศัยความระมัดระวังมาก



## 2.3 แนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

### 1) กรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่า “การพัฒนาอย่างยั่งยืน” เป็นแนวคิดที่ได้รับการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องโดยสมัชชาโลกว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา (World Commission on Environment and Development : WCED) ถูกนำเสนอออกไปอย่างแพร่หลาย ตามบริบทของการตีความที่หลากหลาย แต่สำหรับคำจำกัดความของการพัฒนาอย่างยั่งยืนเห็นตรงกันกล่าวได้ว่า “มนุษย์มีความสามารถในการสร้างและพัฒนาสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตน โดยต้องเป็นการสร้างและพัฒนาที่มีความยั่งยืน แต่การพัฒนาเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์นั้น ต้องไม่ไปกระทบหรือเบียดเบียนความสามารถและโอกาสที่มนุษย์ในรุ่นต่อไปจะกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของพวกเขาเองบ้าง” (Sustainable Development Commission, 2014)

สำหรับประเทศไทยได้มีการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 โดยทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) บนพื้นฐานของกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ซึ่งเป็นแผนหลักของการพัฒนาประเทศ และเป้าหมายก็เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals) นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งในระดับภาคและระดับประเทศในทุกขั้นตอนระหว่างการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 เพื่อร่วมกันกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศมุ่งสู่ ความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน นอกจากนี้หลักการดังกล่าว ยังยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การพัฒนาอย่างยั่งยืน และคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา เนื่องจากก่อนหน้านี้ แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 – 11 ได้ดำเนินการโดยยึดหลักการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ลดความเหลื่อมล้ำ และขับเคลื่อนการเจริญเติบโตจากการเพิ่มผลิตภาพการผลิตบนฐานการใช้ภูมิปัญญาและนวัตกรรม (สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12, 2559)

### 2) เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน

เมื่อ พ.ศ. 2543 ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รวม 189 ประเทศ รวมถึงประเทศไทย ได้ร่วมการประชุมองค์การสหประชาชาติที่มหานครนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา และร่วมกันในการตั้งเป้าหมายการพัฒนาทั้งในระดับสากลที่ทุกประเทศจะดำเนินการร่วมกันให้ได้ ภายในพ.ศ. 2558 โดยเป้าหมายดังกล่าวเรียกว่า เป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ หรือ Millennium Development Goals (MDGs) อันประกอบด้วย 8 เป้าหมายหลักซึ่งจะใช้เป็นทิศทางพัฒนา และต่อมามีการกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาขึ้นมาใหม่โดยอาศัยกรอบความคิดที่มองการพัฒนาเป็นมิติ (Dimensions) ของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้มีความเชื่อมโยงกัน โดยได้กำหนดกรอบระยะเวลาตั้งแต่เดือน

กันยายน ปี 2558 ถึงเดือนสิงหาคม 2573 ครอบคลุมระยะเวลา 15 ปี เรียกว่า "เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน" (Sustainable Development Goals - SDGs) โดยเป้าหมายทั้ง 17 ข้อ คือ

1. ขจัดความยากจน
2. ขจัดความหิวโหย
3. มีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี
4. การศึกษาที่เท่าเทียม
5. ความเท่าเทียมทางเพศ
6. การจัดการน้ำและสุขาภิบาล
7. พลังงานสะอาดที่ทุกคนเข้าถึงได้
8. การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ
9. อุตสาหกรรม นวัตกรรม โครงสร้างพื้นฐาน
10. ลดความเหลื่อมล้ำ
11. เมืองและถิ่นฐานมนุษย์อย่างยั่งยืน
12. แผนการบริโภคและการผลิตที่ยั่งยืน
13. การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
14. การใช้ประโยชน์จากมหาสมุทรและทรัพยากรทางทะเล
15. การใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศทางบก
16. สังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก
17. ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

เป้าหมาย 17 ข้อนี้สามารถแบ่งกลุ่มออกได้เป็น 5 กลุ่ม (David, G. (2013). Policy: Sustainable Development Goals for People and Planet. Retrieved February 2, 2016, from [www.iied.org](http://www.iied.org).) ประกอบด้วย

- กลุ่ม People หรือกลุ่มด้านสังคม/ความเป็นอยู่ของผู้คน ประกอบด้วยเป้าหมาย (1) ขจัดความยากจน (2) การขจัดความหิวโหย (3) มีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (4) การศึกษาที่เท่าเทียม และ (5) ความเท่าเทียมกันทางเพศ

- กลุ่ม Prosperity หรือกลุ่มด้านเศรษฐกิจและความมั่งคั่ง ประกอบด้วยเป้าหมาย (7) พลังงานสะอาดที่ทุกคนเข้าถึงได้ (8) การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ (9) อุตสาหกรรมนวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐาน (10) ลดความเหลื่อมล้ำ และ (11) เมืองและถิ่นฐานมนุษย์อย่างยั่งยืน

- กลุ่ม Planet หรือกลุ่มด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย เป้าหมาย (6) การจัดการน้ำและสุขาภิบาล (12) แผนการบริโภคและการผลิตที่ยั่งยืน (13) การรับมือ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (14) การใช้ประโยชน์จากมหาสมุทรและทรัพยากรทางทะเล และ (15) ระบบนิเวศบนบก

- กลุ่ม Peace หรือกลุ่มด้านสันติภาพ ประกอบด้วยเป้าหมาย (16) สังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก

- กลุ่ม Partnership หรือกลุ่มหุ้นส่วนเพื่อการพัฒนา: ประกอบด้วยเป้าหมาย (17) ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน



## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการวัดผลตอบแทนทางสังคมในประเทศไทย

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวกับการวัดผลตอบแทนทางสังคมในประเทศไทย ดังนี้ รายละเอียดต่อไปนี้

### 1) การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม (SROI) กรณีศึกษาการดำเนินงานของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พ.ศ. 2555 โดย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความคุ้มค่าด้านผลประโยชน์ทางสังคมจากการดำเนินงานสร้างเสริมสุขภาพของบางแผนงานหรือโครงการที่ได้รับการสนับสนุนโดย สสส. และเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุผลผลิตและผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง และเพื่อสะท้อนมูลค่าทางสังคมของการลงทุนของ สสส.

การวิเคราะห์ SROI ในโครงการนี้แบ่งเป็น 2 แนวทาง คือ 1) การวิเคราะห์โครงการที่ดำเนินงานในระดับมหภาค (ระดับแผน) ได้แก่ การควบคุมการบริโภคยาสูบ และการป้องกันอุบัติเหตุทางถนน และ 2) การวิเคราะห์โครงการที่ดำเนินงานในระดับจุลภาค (ระดับแผนงานหรือโครงการ) ได้แก่ โครงการด้านการส่งเสริมกิจกรรมทางกาย การออกกำลังกายและกีฬาเพื่อสุขภาพ โครงการด้านการบริโภคอาหาร โครงการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โครงการด้านผู้พิการและผู้สูงอายุ และโครงการด้านเด็กและเยาวชน

### 2) โครงการควบคุมการบริโภคยาสูบ

สสส. ได้ลงทุนในแผนควบคุมการบริโภคยาสูบตั้งแต่เมื่อปี พ.ศ. 2544 พบว่าต้นทุนที่ สสส. ใช้ในแผนงานนี้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544-2553 เป็นจำนวนเงินในมูลค่าปี พ.ศ. 2553 ทั้งสิ้นเท่ากับ 1,433,730,187 บาท ในขณะที่เดียวกันผลลัพธ์จากการลงทุนในการควบคุมการบริโภคยาสูบที่เกิดขึ้นด้านสุขภาพเป็นการคำนวณจากจำนวนผู้สูบบุหรี่ที่ลดลงหรือป้องกันได้ มีการสร้างแบบจำลองที่ประกอบด้วยข้อมูลเพศและกลุ่มอายุจากความชุกของการสูบบุหรี่ก่อนการก่อตั้ง สสส. เพื่อใช้คำนวณหาความชุกของการสูบบุหรี่ระหว่าง พ.ศ. 2544-2553 กรณีไม่มี สสส. มูลค่าของผลประโยชน์ด้านกายภาพและจิตใจที่เกิดจากมีผู้สูบบุหรี่น้อยลงได้ถูกคำนวณจากจำนวนผู้สูบบุหรี่ที่ลดลงเทียบกับต้นทุนด้านสุขภาพต่อนักสูบบุหรี่หน้าใหม่หนึ่งราย ซึ่งรวมไปถึงค่ารักษาพยาบาลตลอดช่วงชีวิตและการสูญเสียผลิตภาพในการทำงานในส่วนผลลัพธ์ด้านสังคมมีการประเมินมูลค่าของผลกระทบโดยการสำรวจมูลค่าความต้องการในการจ่ายเพื่อให้มีผู้สูบบุหรี่น้อยลง โดยรวมการประมาณมูลค่าของแผนรวมทั้งสิ้น 29,873 ล้านบาทเมื่อกำหนดให้สัดส่วนของผลลัพธ์ด้านการควบคุมการบริโภคยาสูบที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนของ สสส. อยู่ที่ร้อยละ 88 จะพบว่า **ผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในแผนการควบคุมการบริโภคยาสูบเท่ากับ 1 : 18 หรือ 18 เท่า** ซึ่งหมายถึง ในทุก ๆ การลงทุน 1 บาท จะได้ผลตอบแทนทางสังคมเท่ากับ 18 บาท

### 3) โครงการป้องกันอุบัติเหตุทางถนน

อุบัติเหตุทางถนนเป็นปัญหาสำคัญของประเทศไทย จำนวนอุบัติเหตุซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจาก 73,737 ราย ในปี พ.ศ. 2541 เป็น 124,530 ราย ในปี พ.ศ. 2547 กลับมีแนวโน้มที่ลดลงเหลือ 74,379 ราย ในปี พ.ศ. 2553 การสูญเสียจากอุบัติเหตุ คิดเป็นมูลค่า 254,935 บาท หรือ ประมาณร้อยละ 2.36 ของ GDP ของประเทศในปี พ.ศ. 2553 ผลการศึกษาพบว่าต้นทุนที่ สสส. ใช้ในแผนงานนี้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 - 2553 เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 1,454,270,595 บาท ขณะที่ผลลัพธ์พิจารณาว่าจะเกิดขึ้นหลังจากเริ่มดำเนินการ 1 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 - 2553 พบว่า สามารถหลีกเลี่ยงการเสียชีวิต (Avoidable Death) จากอุบัติเหตุทางถนนได้ 66,614 ราย ซึ่งเมื่อคำนวณจากมูลค่าความสูญเสียเฉลี่ยจากอุบัติเหตุจราจรกรณีที่มีผู้เสียชีวิต 1 ราย จากการศึกษาในปี พ.ศ. 2550 เมื่อคิดมูลค่าเงินในปี พ.ศ. 2553 ปรับด้วยดัชนีราคาผู้บริโภคทั่วไป (CPI) มีค่าเท่ากับ 5,685,262 บาท คิดเป็นมูลค่ารวมทั้งสิ้น 378,718,009,856 บาท ผลตอบแทนทางสังคมของการศึกษานี้ มาจากการคิดสัดส่วนของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นที่มีผลมาจากการดำเนินงานของ สสส. ร้อยละ 50 ซึ่งทำให้ **ค่าของผลตอบแทนทางสังคม SROI เท่ากับ 1 : 130** อย่างไรก็ตาม การศึกษานี้ไม่ได้นำผลลัพธ์จากการบาดเจ็บที่ไม่เสียชีวิตมาคำนวณประกอบด้วย

### 4) โครงการด้านการส่งเสริมการออกกำลังกาย

ในแต่ละปี สสส. สนับสนุนกิจกรรมหลายประเภทเพื่อส่งเสริมกิจกรรมทางกายให้กับคนไทย กิจกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ โครงการจอมบึงมาราธอนซึ่งเป็นงานวิ่งประจำท้องถิ่นและจัดเป็นประจำทุกปีในสัปดาห์ที่สองของเดือนมกราคม ที่จังหวัดราชบุรี การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม (SROI) เฉพาะโครงการจอมบึงมาราธอน ที่จัดขึ้นในระหว่างวันที่ 13-15 มกราคม พ.ศ. 2555 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดงาน เพื่อรณรงค์ให้ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย มีกิจกรรมเคลื่อนไหวร่างกายเป็นวิถีชีวิต ในส่วนของต้นทุนโครงการมาจากงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจาก สสส. รายได้จากแหล่งอื่นๆ ของโครงการ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ได้แก่ ผลลัพธ์ทางสังคมและสุขภาพ รวมถึงผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้นจากการที่บุคคลมีสุขภาพดี และสามารถทำงานได้มากขึ้น (Productivity Gained) รวมกับค่าใช้จ่ายจากการเจ็บป่วยที่หลีกเลี่ยงได้เนื่องจากการลดลงของอุบัติการณ์การเกิดโรคที่ป้องกันได้ด้วย การออกกำลังกาย (Avoidable Health Expenditure) ความสุข ความอึดอเมใจของนักวิ่งที่เข้าร่วมวิ่งในโครงการ ความมีจิตอาสาหรือจิตสาธารณะของผู้จัดงานและการลดอัตราการตายจากการจมน้ำในเด็กเล็กของอำเภอจอมบึง ผลลัพธ์ทางเศรษฐกิจ รวมถึงรายได้ทางเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้นในพื้นที่อำเภอจอมบึง ในช่วงที่มีกิจกรรมโครงการ สสส. - จอมบึง และผลลัพธ์ทางสิ่งแวดล้อมพิจารณาจากสถานะสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ที่ดีขึ้นจากการเพิ่มจำนวนต้นไม้หลังกิจกรรมปลูกต้นไม้ที่จัด



ขึ้นหลังการจัดโครงการวิ่งดังกล่าว ผลการวิเคราะห์ พบว่า **ผลตอบแทนทางสังคมโดยรวมทั้งหมดคิดเป็นมูลค่าประมาณ 25.4 ล้านบาท แบ่งเป็นผลตอบแทนด้านสุขภาพและจิตใจประมาณ 16.3 ล้านบาท และเป็นผลตอบแทนด้านสังคมประมาณ 5.8 ล้านบาท** นอกจากนี้ ยังมีผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม เมื่อคำนวณโดยคิดเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการลงทุนของ สสส. ร้อยละ 50 พบว่า **ผลตอบแทนต่อการลงทุนเท่ากับ 1 : 6.2**

#### 5) โครงการด้านการบริโภคอาหาร

การสนับสนุนโครงการและแผนงานเรื่องความปลอดภัยในอาหารและส่งเสริมการบริโภคอาหารสุขภาพเป็นพันธกิจที่สำคัญอีกด้านหนึ่งของ สสส. แผนงาน/โครงการที่เป็นตัวแทนของการวิเคราะห์ในด้านการบริโภคอาหาร ได้แก่ แผนงานรณรงค์เพื่อเด็กไทยไม่กินหวาน และโครงการภาคีร่วมใจคนไทยไร้พุง การลงทุนทั้งหมดจาก สสส. เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 130.87 ล้านบาท ผลจากการดำเนินโครงการนี้ทำให้เด็กและลูกจ้างมีการเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคอาหาร ลดการบริโภคน้ำตาลและอาหารที่ไม่มีผลดีต่อสุขภาพ ซึ่งยังส่งผลไปถึงค่าการรักษาโรคในระยะเวลายาวด้วย โดยผู้เข้าร่วมโครงการจะมีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคน้อยลงโดยเฉพาะโรคอ้วน ผลประโยชน์จากการลงทุนในปีแรกและปีที่สองเท่ากับ 461.89 ล้านบาท/ปี และค่อยๆ ลดลงตามอัตราการลดลงของผลประโยชน์ (Drop-Off) ซึ่งได้ข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อรวมผลประโยชน์ทั้ง 5 ปี คิดเป็นมูลค่า ณ ปี พ.ศ. 2551 ประมาณ 1.8 ล้านบาท ด้วยการใช้อัตราคิดลดร้อยละ 3 ต่อปี และทำให้ได้ค่า SROI เท่ากับ **13.49** ต่อการลงทุน 1 บาท นั่นคือ การลงทุนด้านการบริโภคอาหารจาก สสส. ในแต่ละบาทได้ผลตอบแทนทางสังคมประมาณ 13.49 บาท

#### 6) โครงการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

โครงการที่เป็นตัวแทนของการวิเคราะห์ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ โครงการการจัดการความเสี่ยงน้ำดื่มปนเปื้อนสารตะกั่วในโรงเรียน โครงการจัดการน้ำมันทอดซ้ำเสื่อมสภาพ และโครงการการจัดการอันตรายจากแร่ใยหิน การลงทุนทั้งหมด 3 โครงการจากการสนับสนุนทุกฝ่ายเท่ากับ 49 ล้านบาท โดย สสส. มีส่วนลงทุน 8 ล้านบาท การดำเนินโครงการเหล่านี้ช่วยให้สุขภาพของเด็กนักเรียนและผู้บริโภคดีขึ้น ลดโอกาสการเกิดโรคต่าง ๆ การป้องกันการดื่มน้ำปนเปื้อนตะกั่วในโรงเรียนทำให้เด็กมีความสามารถในการเรียนรู้ดีขึ้น และยังทำให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจมากขึ้น เมื่อทราบว่าเด็กในความปกครองไม่ต้องสัมผัสกับสารตะกั่วอีกต่อไป สำหรับการงดบริโภคน้ำมันทอดซ้ำ ทำให้ผู้บริโภคลดความเสี่ยงที่จะเกิดโรคโดยเฉพาะความดันโลหิตสูง และมะเร็งปอด ในขณะที่หากลดการสัมผัสแร่ใยหินจะทำให้ลดปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดมะเร็งปอด และกล่องเสียง โดยรวมผลตอบแทนทางสังคมจากโครงการทั้งหมดในช่วงระยะเวลา 5 ปี (มูลค่าปี พ.ศ. 2551) มีมูลค่าประมาณ 3.9 พันล้านบาท เมื่อคำนวณอัตราส่วนลดที่ร้อยละ 3 ทำให้**ผลตอบแทนทางสังคมเท่ากับ**



**1 : 95** หมายความว่า ทุกๆ เงินลงทุนของแผนงานมูลค่า 1 บาทก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อสังคม 95 บาท เมื่อคำนวณโดยปรับอัตราส่วนลดที่ร้อยละ 10 และค่าสัดส่วนของผลลัพธ์ที่เกิดจากการลงทุนของ สสส. เท่ากับร้อยละ 20 ทำให้ผลตอบแทนทางสังคมอยู่ระหว่าง 42 - 148 บาท ซึ่งผลประโยชน์ส่วนใหญ่ตกแก่ผู้บริโภครวม และมีบางส่วนตกแก่องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นและโรงเรียน

### 7) โครงการด้านเด็กและเยาวชน

โครงการที่เป็นตัวแทนของการวิเคราะห์ในด้านเด็ก และเยาวชน ได้แก่ ชุดโครงการพัฒนาความสามารถศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพเด็กปฐมวัยในท้องถิ่น ชุดโครงการส่งเสริมสุขภาพของนักเรียนโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ชุดโครงการสร้างเสริมความปลอดภัยและป้องกันการบาดเจ็บในเด็ก และโครงการพัฒนาศักยภาพเยาวชนผ่านกระบวนการเรียนรู้ชุมชน โครงการเหล่านี้ได้ช่วยพัฒนาพฤติกรรมของเด็กเยาวชน ผู้ปกครองและครูในโรงเรียนเกี่ยวกับโภชนาการ การออกกำลังกายและความสามารถในการเรียนรู้ บางโครงการช่วยลดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในโรงเรียน ทำให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจกับสุขภาพและความปลอดภัยของเด็กมากขึ้น การลงทุนทั้งหมดจาก สสส. เป็นจำนวน 90.7 ล้านบาท การลงทุนจากมูลนิธิไทยรัฐจำนวน 6.4 ล้านบาท ดังนั้น การลงทุนทั้งหมดรวม 97.1 ล้านบาท ผลประโยชน์จากการลงทุนในปีแรกเท่ากับ 227 ล้านบาท และค่อยๆ ลดลงตามความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มที่เห็นว่าผลประโยชน์มีการลดลงประมาณร้อยละ 30 ต่อปี เมื่อรวมผลประโยชน์ทั้ง 5 ปี คิดเป็นมูลค่า ณ ปี พ.ศ. 2551 เท่ากับ 667 ล้านบาท ด้วยการใช้อัตราคิดลดร้อยละ 3 ต่อปี และทำให้ได้ค่า SROI เท่ากับ 6.87 บาท นั่นคือ การลงทุนด้านเด็กและเยาวชนจาก สสส. และองค์กรภาคีในแต่ละบาทได้ผลตอบแทนทางสังคมประมาณ 7 บาทโดยผลประโยชน์จากการลงทุนเกินกว่าครึ่งหนึ่งตกแก่เด็กและเยาวชน และผลประโยชน์บางส่วนตกแก่ผู้ปกครองและชุมชน

### 8) โครงการด้านผู้สูงอายุ

โครงการที่เป็นตัวแทนของการวิเคราะห์ในด้านผู้สูงอายุ ได้แก่ โครงการพัฒนารูปแบบการดูแลระยะกลางและระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุในชุมชน และโครงการพัฒนาการจัดปรับอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ โครงการเหล่านี้ช่วยพัฒนาให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสเข้าร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ทางสังคม ซึ่งเป็นการช่วยพัฒนาสุขภาพทางอารมณ์ บางโครงการจะส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถดูแลผู้สูงอายุที่บ้านและการออกเยี่ยมบ้านจะช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ภายในของคนในชุมชนและลดค่ารักษาในระยะยาวจากโรคเรื้อรังและอุบัติเหตุในกลุ่มผู้สูงอายุ การลงทุนทั้งหมดจาก สสส. สำหรับโครงการด้านผู้สูงอายุเป็นจำนวน 21.15 ล้านบาท ผลประโยชน์ในปีแรกสำหรับโครงการด้านผู้สูงอายุเท่ากับ 13.64 ล้านบาท และค่อยๆ ลดลงตามความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มที่เห็นว่าผลประโยชน์มีการลดลงประมาณร้อยละ 10 ต่อปี เมื่อรวมผลประโยชน์ทั้ง 5 ปี คิดเป็นมูลค่าปี พ.ศ.

2553 เท่ากับ 62.36 ล้านบาท ด้วยการใช้อัตราคิดลดร้อยละ 3 ต่อปี และทำให้ได้ค่า SROI เท่ากับ 2.95 บาท ซึ่งหมายถึง การลงทุนด้านผู้สูงอายุจาก สสส. ในแต่ละบาทจะได้ผลตอบแทนทางสังคม เท่ากับ 2.95 บาท โดยผลประโยชน์ส่วนใหญ่ของการลงทุนตกแก่สมาชิกในครอบครัวผู้สูงอายุ ดังแสดงในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 แสดงผลสรุปการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคมจากการดำเนินงานของ สสส.

แผนงาน/โครงการ	การลงทุน (ล้านบาท)	มูลค่าผลลัพธ์ (ล้านบาท)	ผลตอบแทนทาง สังคม (SROI) ต่อ การลงทุน 1 บาท	ช่วง SROI (ตามการเลือกใช้อัตราส่วนลด)
<b>ระดับมหภาค</b>				
1. การบริโภคนยาสูบ (ปีพ.ศ. 2544-2553)	1,434	26,289	18.3	(12.5 - 19.8)
2. การป้องกันอุบัติเหตุ (ปีพ.ศ. 2544-2553)	1,454	189,359	130.2	(52.8 - 182.3)
<b>ระดับจุลภาค</b>				
3. การออกกำลังกาย (ปีพ.ศ. 2555)	2	13	6.2	(2.5 - 8.7)
4. การบริโภคอาหาร (ปีพ.ศ. 2551-2555)	131	1,765	13.5	(8.2 - 18.8)
5. การคุ้มครองผู้บริโภค (ปีพ.ศ. 2551-2555)	49	3,882	95.0	(42.0 - 148.1)
6. ด้านเด็กและเยาวชน (ปีพ.ศ. 2551-2555)	97	667	6.9	(3.6 - 10.1)
7. ด้านผู้สูงอายุ (ปีพ.ศ. 2553-2555)	21	62	2.9	(1.5 - 4.4)

**9) โครงการศึกษาความเหมาะสมในการดำเนินการสนับสนุนมาตรการลดค่าครองชีพของประชาชนด้านการเดินทางของรถเมล์ฟรีขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) พ.ศ. 2557 โดยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**

การจัดเก็บข้อมูลการให้บริการรถเมล์ฟรี โดยเมื่อผู้โดยสารขึ้นรถพนักงานเก็บค่าโดยสารจะฉีกตั๋วให้ผู้โดยสาร แต่ถ้าไม่มีพนักงานเก็บค่าโดยสารจะให้พนักงานขับรถนับจำนวนผู้โดยสารแทน ส่วนการคำนวณต้นทุนการบริการจะคำนวณตามค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงตามงบกำไรขาดทุน ซึ่งในงบกำไรขาดทุนจะมีต้นทุนทางตรงกับต้นทุนทางอ้อม โดยต้นทุนทางตรง คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงจากการเดินรถ ต้นทุนทางอ้อม คือ ค่าใช้จ่ายสำหรับหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งใช้หลักการปันส่วนและนำค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นมาเฉลี่ยจากจำนวนรถโดยสารธรรมดาทั้งหมด 1,655 คัน ซึ่งจะนำมาคำนวณเป็นต้นทุนของรถเมล์ฟรีจำนวน 800 คัน วิธีตั้งงบประมาณเพื่อขอเงินชดเชย ทางหน่วยงานจะใช้ประมาณการที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยฐานข้อมูลมาจากค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในปีที่ผ่านมาปรับเปลี่ยนในส่วนเงินเดือนประมาณร้อยละ 6.5 และปรับราคาค่าน้ำมันให้สอดคล้องกับการจัดทำงบประมาณ เนื่องจากการนำเสนอคณะรัฐมนตรีอนุมัติมาตรการต้องดำเนินการล่วงหน้าก่อนเดินรถ กรณีแหล่งเงินชดเชยจากเงินกู้ ขสมก. จะต้องนำเสนอกระทรวงคมนาคมพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีอนุมัติการกู้เงิน ซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พ.ศ. 2519 มาตรา 7 (7) ซึ่งกำหนดว่าการกู้ยืมเงินหรือให้กู้ยืมเงินจำนวนเกินคราวละห้าล้านบาทต้องได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีก่อน ซึ่งในโครงการนี้การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม (SROI) จะเป็นการคำนวณมูลค่าปัจจุบันของผลประโยชน์ทั้งหมด และมูลค่าปัจจุบันของการลงทุนทั้งหมดมาคำนวณเพื่อให้ได้มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนทางสังคม ทั้งนี้ หากค่า SROI > 1 จะแสดงให้เห็นว่า การดำเนินมาตรการรถเมล์ฟรีให้ผลประโยชน์ต่อสังคมมากกว่าเงินลงทุนที่รัฐบาลสนับสนุน สำหรับผลการวิเคราะห์ผลตอบแทนด้านการลงทุนนั้น ได้ทำการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในการลงทุนที่เกิดจากการสนับสนุนงบประมาณของภาครัฐ โดยได้จัดสรรงบประมาณตามต้นทุนการให้บริการรถเมล์ฟรี รวมทั้งสิ้น 13,980.84 ล้านบาท ในส่วนของผลประโยชน์จากการลงทุน พิจารณาจากจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการรถเมล์ฟรีจำนวน 800 คัน (ทั้ง 13 ระยะ) โดยการประมาณผลประโยชน์จากการลงทุนพิจารณาจากผลประโยชน์ทางการเงินของการใช้บริการรถเมล์ฟรี

โดยคำนวณจากข้อมูลปริมาณผู้โดยสารรถโดยสารฟรีของ ขสมก. (จำนวนผู้โดยสารในแต่ละระยะ) คูณด้วยอัตราค่าโดยสารธรรมดาของ ขสมก. คือ 6.50 บาท ต่อเที่ยว/คน พบว่าการดำเนินมาตรการดังกล่าวทำให้มีผลประโยชน์จากการลงทุนรวมทั้งสิ้น 4,693 ล้านบาท โดยผลตอบแทนการลงทุน (ROI) มีค่าเท่ากับ -0.66 แสดงว่าการดำเนินมาตรการดังกล่าวในภาพรวมไม่คุ้มค่าในการลงทุน (ROI < 1) อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงผลตอบแทนทางสังคม (SROI) การดำเนินมาตรการลดค่าครองชีพของประชาชนด้านการเดินทางโดยรถเมล์ฟรีของ ขสมก. ได้บรรลุตามเป้าหมายในเชิงปริมาณ

กล่าวคือ สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนได้เฉลี่ยคนละ 4,680 บาทต่อปี มีผลตอบแทนทางสังคม (SROI) เท่ากับ 2.01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการดำเนินมาตรการรณเมล์ฟรีให้ผลประโยชน์ต่อสังคมมากกว่าเงินลงทุนที่รัฐบาลสนับสนุน (SROI > 1)

**10) โครงการวิจัยการวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ของการดำเนินนโยบายประชานิยม กรณีศึกษามาตรการลดค่าครองชีพของประชาชนในโครงการรณเมล์ฟรี พ.ศ. 2560 โดยสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) กระทรวงการคลัง**

นโยบายประชานิยมถือเป็นกลไกหนึ่งที่รัฐบาลใช้ในการจัดทำโครงการของภาครัฐเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม โดยส่วนใหญ่เป็นโครงการที่เน้นการลดรายจ่ายและกระจายรายได้ให้แก่ประชาชนผู้มีรายได้น้อย รวมถึงการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจจากการหมุนเงินเข้าใช้จ่ายในตลาดหลายรอบ จึงเหมาะแก่การกระตุ้นการใช้จ่ายของประชาชนเพื่อให้ภาพรวมของเศรษฐกิจดีขึ้น โครงการรณเมล์ฟรีเป็นหนึ่งในนโยบายประชานิยมที่ดำเนินการต่อเนื่องมาถึงเกือบทศวรรษ (เริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2551-2560) โดยในช่วงริเริ่มโครงการมีวัตถุประสงค์เป็นเพียงมาตรการชั่วคราว (ระยะ 6 เดือน) เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและแบ่งเบาภาระผู้บริโภคในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในช่วงครึ่งปี พ.ศ. 2551 เท่านั้น แต่เมื่อมีเสียงตอบรับจากประชาชนจำนวนมาก รัฐบาลชุดต่อมาได้มีการต่ออายุโครงการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแต่เดิมเป็นเพียงมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจระยะสั้นจึงต้องดำเนินการต่อเนื่องมากกว่า 9 ปี เนื่องจากในขั้นตอนริเริ่ม การขยายระยะเวลา หรือแม้กระทั่งการยกเลิกโครงการภาครัฐขาดการวิเคราะห์โครงการเชิงประจักษ์เพื่อประเมินถึงความคุ้มค่าและผลกระทบจากการดำเนินนโยบายสาธารณะ เพื่อให้ภาครัฐมีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจกำหนดนโยบายสาธารณะจึงจำเป็นต้องสร้างเครื่องมือที่เหมาะสมในการวิเคราะห์โครงการประชานิยมดังกล่าว ซึ่งการศึกษาของ สบน. ได้ดำเนินการประเมินผลประโยชน์โดยรอบด้านหนึ่งในนั้นคือการประเมินผลตอบแทนทางสังคม (SROI) โดยในการศึกษาได้มีการสรุปเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.) ก่อนหน้านั้น ดังแสดงในตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 แสดงการเปรียบเทียบผลการศึกษาของ สจล. กับ สบн.

ประเด็น	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.)	สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบн.)
ขอบเขตการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศึกษาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยทำการศึกษาโครงการรถเมล์ฟรี ระยะที่ 1-13 (วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2551 ถึงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2557)</li> <li>- การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ของโครงการ วิเคราะห์ภายใต้แหล่งเงินจากงบประมาณ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศึกษาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยทำการศึกษาโครงการรถเมล์ฟรี ระยะที่ 1-22 (วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2551 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2560)</li> <li>- การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ของโครงการวิเคราะห์ภายใต้แหล่งเงินจากงบประมาณและเงินกู้</li> </ul>
วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง	ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพแบบไม่คิดค่าบริการ ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sample)	ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพแบบไม่คิดค่าบริการ ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling)
ผลการศึกษา	<p>ROI = -0.6643</p> <p>SROI = 2.01</p>	<p>ROI = -0.7448</p> <p>SROI = 1.44</p> <p>เนื่องจากนำเงินงบประมาณและเงินกู้มาคำนวณรวมทั้งจำนวนระยะเวลาของโครงการที่นำมาวิเคราะห์ที่ยาวนานและใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยวิเคราะห์เฉพาะกลุ่มผู้ได้รับผลประโยชน์ โดยมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ทำให้ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ของโครงการจึงมีจำนวนที่น้อยกว่าผลการศึกษาของ สจล.</p>



ตารางที่ 2.4 แสดงการเปรียบเทียบผลการศึกษาของ สจล. กับ สบн. (ต่อ)

ประเด็น	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.)	สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบн.)
ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย	<p>ข้อเสนอแนะงานวิจัยประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านการบริหารจัดการ/การให้บริการ ศึกษา แนวทางและการบริหารจัดการโดยการเพิ่มประสิทธิภาพ การกำหนดมาตรการใหม่ ที่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน และการสร้างความเป็นธรรมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>2. ด้านแหล่งเงินทุนสนับสนุน การหาแหล่งเงินอื่นที่นอกเหนือจากงบประมาณจัดสรร เช่น การเก็บภาษีท้องถิ่น การจัดตั้งบริษัทกลาง เพื่อบริหารจัดการโครงการ เป็นต้น</li> </ol>	<p>ข้อเสนอแนะงานวิจัยประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านการดำเนินงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อลดผลกระทบจากโครงการและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานของ ขสมก.</li> <li>2. ด้านเชิงนโยบายต่อโครงการประชานิยมรัฐบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำโครงการประชานิยมในภาพรวม และ</li> <li>3. ด้านการปรับปรุงกรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม</li> </ol>

#### 11) โครงการจัดทำแนวทางการสนับสนุนมาตรการลดค่าครองชีพของประชาชนด้านการเดินทาง (รถไฟฟ้า ชั้น 3) พ.ศ. 2557 โดยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

โครงการนี้การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย (รฟท.) ได้จัดให้บริการรถไฟฟ้าครอบคลุมทุกเส้นทาง 172 ขบวน ซึ่งได้ดำเนินการมาแล้ว 13 ระยะ ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2551 ถึงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2557 โดยมีผู้ใช้บริการที่ได้รับประโยชน์รวม 169.61 ล้านคน ใช้งบประมาณสนับสนุนรวมประมาณ 4,951.44 ล้านบาท ซึ่งจัดสรรจากงบประมาณแผ่นดินชดเชยให้ รฟท. ขณะที่ต้นทุนของการดำเนินการประมาณ 22,303.69 ล้านบาท

การดำเนินมาตรการลดค่าครองชีพของประชาชนด้านการเดินทางโดยรถไฟฟ้าของ รฟท. ดำเนินการได้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเชิงปริมาณ คือ สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายของ



ประชาชนได้เฉลี่ยคนละ 8,397 บาทต่อปี สำหรับการเดินทางโดยรถไฟเชิงสังคม และ 95,457 บาทต่อปี สำหรับการเดินทางโดยรถไฟเชิงพาณิชย์ มีผลตอบแทนทางสังคม (SROI) เท่ากับ 0.15

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า รฟท. ดำเนินมาตรการได้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้เพียงบางส่วน คือ สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนได้ การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานการบริการขององค์การมีการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับหลายหน่วยงาน และมีการส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงการบริการ แต่การดำเนินโครงการยังไม่มีมูลค่าทางสังคม (SROI < 1) แสดงให้เห็นว่าการดำเนินมาตรการรถไฟฟรีให้ผลประโยชน์ต่อสังคมน้อยกว่าเงินลงทุนที่รัฐบาลสนับสนุน และมีความไม่แน่นอนของโครงการฯ จึงทำให้การดำเนินมาตรการยังไม่เหมาะสมตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของโครงการฯ

## 12) งานวิจัยความคุ้มค่าทางสังคมของการลงทุนสร้างทางเดินลอยฟ้าในกรุงเทพมหานคร โดย ผศ.ดร.รัจจน เบญจศิริ, คณะเศรษฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประโยชน์และต้นทุนทางสังคมของทางเดินลอยฟ้าในกรุงเทพมหานคร และวิเคราะห์ความคุ้มค่าทางสังคมของการลงทุนสร้างทางเดินลอยฟ้าในกรุงเทพมหานคร การศึกษาใช้ทางเดินลอยฟ้าในสยามสแควร์ ทางเดินลอยฟ้าในอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ และทางเดินลอยฟ้าในโรงพยาบาลรามาธิบดีเป็นกรณีศึกษา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากแหล่งทุติยภูมิและปฐมภูมิในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2558 ข้อมูลปฐมภูมิได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ทางเดินลอยฟ้าและผู้ที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ต้นทุนทางสังคมของทางเดินลอยฟ้าการศึกษาใช้ราคาเงา (Shadow Price) ในการปรับมูลค่าตลาดของวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างให้เป็นมูลค่าทางสังคมและใช้แนวคิด Contingent Valuation Method (CVM) ในการวิเคราะห์ประโยชน์ทางสังคม

แนวคิดในการประมาณค่าโดยวิธี Contingent Valuation Method (CVM) (Jeremy Nicholls, et al., 2004) เป็นวิธีที่สามารถใช้ประเมินมูลค่าสิ่งแวดล้อมได้ทั้ง Use Value, Non-Use Value และ Option Value โดยใช้มูลค่าจากความเต็มใจหรือยินดีจ่ายของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมโดยตรง เช่น การประเมินความยินดีที่จะจ่ายของประชาชนเพื่อให้มีโครงการใดโครงการหนึ่งซึ่งเป็นการบริการสาธารณะ ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินเป็นข้อมูลระดับประโยชน์หรือโทษ หรือความเต็มใจที่จะจ่าย (Willing to Pay) หรือความเต็มใจที่ยอมรับเงินชดเชย (Willing to Accept Compensation) CVM เป็นวิธีที่มีความคล่องตัวสูง สามารถใช้ประเมินการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมได้หลายประเภท ผลกระทบสิ่งแวดล้อมใดก็ตามที่มีผลกระทบต่อมนุษย์และประชาชนสามารถให้คำตอบได้ว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นก็จะสามารถใช้วิธี CVM ในการประเมินได้

การศึกษาพบว่า มีผู้ใช้ทางเดินลอยฟ้าอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิเฉลี่ยวันละ 54,012 คน และทางเดินลอยฟ้าสยามสแควร์ เฉลี่ยวันละ 24,674 คน ส่วนทางเดินลอยฟ้าโรงพยาบาลรามาธิบดีมีผู้ใช้

เฉลี่ยต่อวันเป็นประชาชน 6,538 คน ผู้ใช้รถเข็น (Wheel-Share) จำนวน 40 คน และบุคลากรของโรงพยาบาลจำนวน 851 คน ความยินดีที่จะจ่ายเงินของประชาชนในการใช้ทางเดินลอยฟ้าสยามสแควร์และอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิเฉลี่ย 15.16 และ 14.05 บาทต่อครั้ง ตามลำดับ ส่วนทางเดินลอยฟ้าโรงพยาบาลรามาริบัติประชาชนทั่วไปยินดีจ่าย 10 บาทต่อครั้ง ผู้ใช้รถเข็นยินดีจ่ายเฉลี่ยวันละ 50 บาท และบุคลากรของโรงพยาบาลยินดีจ่ายเฉลี่ยวันละ 233.57 บาท ต้นทุนทางสังคมของการลงทุนสร้างทางเดินลอยฟ้ามีมูลค่า 127.38 ล้านบาท ประโยชน์ทางสังคมของทางเดินลอยฟ้าสยามสแควร์ อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิและโรงพยาบาลรามาริบัติมีมูลค่า 68.27 166.19 และ 83.10 ล้านบาท ตามลำดับ จากการวิเคราะห์โดยใช้อัตราคิดลดร้อยละ 8, 10 และ 12 พบว่า การลงทุน 1 บาทในการสร้างทางเดินลอยฟ้า สังคมจะได้รับประโยชน์ขั้นต่ำในกรณีทางเดินลอยฟ้าสยามสแควร์ 3.97 บาท กรณีทางเดินลอยฟ้าอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ 9.67 บาท และกรณีทางเดินลอยฟ้าโรงพยาบาลรามาริบัติ 4.83 บาท กล่าวคือ มีความคุ้มค่าทางสังคมในการลงทุนสร้างทางเดินลอยฟ้าในพื้นที่ที่ใช้เป็นกรณีศึกษา

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า การสร้างทางเดินลอยฟ้าจะมีความคุ้มค่าทางสังคมมากในกรณีการสร้างทางเดินลอยฟ้าในบริเวณที่เป็นศูนย์กลางการเดินทาง การเชื่อมต่อยานพาหนะต่าง ๆ ไปยังจุดหมายปลายทางได้สะดวก เช่น อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ หรือ ในบริเวณศูนย์กลางธุรกิจ การค้า การบริการและสำนักงาน เช่น สยามสแควร์ ซึ่งทั้งสองแห่งมีสถานีรถไฟลอยฟ้าที่เชื่อมต่อกับทางเดินลอยฟ้าทำให้เดินทางไปในที่ต่าง ๆ นอกศูนย์กลางธุรกิจ หรือ ต่างจังหวัดได้โดยสะดวก ได้รับผลกระทบน้อยจากการจราจรที่ติดขัดมากในย่านนั้นและบริเวณใกล้เคียง ประชาชนได้รับประโยชน์จากทางเดินลอยฟ้าได้ประโยชน์ ในด้านความสะดวกความรวดเร็วในการเดินทางเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาเป็นการได้รับความปลอดภัยที่ไม่ต้องเดินเผชิญกับยานพาหนะต่าง ๆ บนถนน นอกจากนี้ยังได้ประโยชน์จากทางเดินลอยฟ้าที่มีหลังคากันแดดกันฝนลดความเสี่ยงจากความเจ็บไข้ได้ป่วย ส่วนผู้ที่ประกอบอาชีพอยู่บริเวณสะพานลอยได้ประโยชน์จากการมีคนเดินผ่านร้านค้ามากขึ้น ทำให้ขายของได้เพิ่มขึ้นมีรายได้เพิ่มขึ้น แม้การศึกษาจะยังได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนในประโยชน์ด้านการแพทย์ของทางเดินลอยฟ้าโรงพยาบาลรามาริบัติ แต่ผลการศึกษา พบว่า ทั้งสามทางเดินลอยฟ้ามีความคุ้มค่าทางสังคมสูง ฉะนั้น การสร้างทางเดินลอยฟ้าในกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะในสถานที่ที่มีลักษณะเช่นเดียวกับกรณีศึกษา จึงเป็นสิ่งที่ควรได้รับการพิจารณาให้จัดสร้างทางเดินลอยฟ้าได้

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมมติฐานงานวิจัย

การศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย มีดังต่อไปนี้

1) **ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) และสภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment)** เป็นที่ทราบกันดีว่าสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสิ่งต่าง ๆ อย่างมาก ซึ่งไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือใหญ่ ยังต้องทำการวิเคราะห์ วิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง โดยเรียกกันว่า PEST Analysis (Dalirazar, S., and Sabzi, Z., 2023) ทั้งนี้ในด้านของเศรษฐกิจมหภาค จะมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับเศรษฐกิจชุมชน ซึ่งเป็นรูปแบบการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เริ่มตั้งแต่ในระดับฐานล่าง โดยมีชุมชนเป็นแหล่งตั้งต้นของการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ มีครอบครัวเป็นหน่วยการผลิตที่สำคัญของชุมชน ซึ่งแนวคิดในเรื่องเศรษฐกิจชุมชนมีผู้ให้แนวคิดไว้ว่า เศรษฐกิจชุมชนมีครอบครัวเป็นหน่วยการผลิต แรงงานของสมาชิกในครอบครัวเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะ แรงงานเป็นสิ่งที่ครอบครัวมีอยู่โดยธรรมชาติ ไม่ต้องจ้าง เป็นสิ่งที่มีมากับสถาบันครอบครัว (ฉัตรทิพย์ นาถสุภา, 2544) โดยทั่วไปครอบครัวคิดถึงการอยู่รอดก่อนแล้วจึงสะสมและค้าขาย พึ่งแรงงานในครอบครัว พึ่งทรัพยากรท้องถิ่น พึ่งตัวเองและพึ่งชุมชนก่อนและหากจะขายซึ่งเป็นขั้นตอนที่สูงก็จะขายในตลาดใกล้ตัวตลาดภายในประเทศ แนวคิดนี้มุ่งให้ค่านึงถึงชุมชน ศีลธรรม ครอบครัวเพื่อนบ้าน และท้องถิ่นเป็นหลัก

ทั้งนี้การเกิดขึ้นของเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่มีความเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจชุมชนเป็นไปในรูปแบบของการส่งเสริม และสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความยั่งยืนในการประกอบกิจการ หรือ ธุรกิจครัวเรือน ความยั่งยืนในปัจจุบันถูกกล่าวถึงอย่างแพร่หลายในแง่มุม BCG Model ที่ถูกบรรจุไว้ในแผน 20 ปี หรือ ที่เรียกกันว่า THAILAND 4.0 ความยั่งยืนในด้านนี้ คือ การที่ธุรกิจให้ความสำคัญกับการเติบโตทางเศรษฐกิจ มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการดำเนินธุรกิจโดยปกติ (ศูนย์พัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืน, 2565) ความปกติในการทำธุรกิจที่กล่าวถึงเป็นการสร้างวงจรการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีความต่อเนื่อง เพื่อสร้างธุรกิจครอบครัว รวมถึงระบบเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกัน ฉะนั้นการที่ธุรกิจมีหลักคิดสำหรับการดำเนินนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุด (Philip Kotler and Gary Armstrong, 2020) ซึ่งสามารถเรียกรวม ๆ สิ่งนี้ว่า การตลาด โดยทั่วไปการตลาดมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต และยกระดับความเป็นอยู่ของมนุษย์ ในสังคม ทำให้เกิดการพึ่งพาอาศัยกันอย่างเป็นระบบในสังคมมนุษย์ แต่ละคน สามารถประกอบอาชีพที่ตนเองถนัดและได้ใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลได้อย่าง

เต็มกำลังความสามารถ และการตลาดมีบทบาทอย่างมากต่อความเจริญเติบโต และพัฒนาการทางเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากการตลาดเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการวิจัย และพัฒนาหาสิ่งแปลกใหม่ มาสนองความต้องการของตลาด และสังคม ทำให้ผู้บริโภคมีโอกาสเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ต้องการได้หลายทาง และเป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค

โดยส่วนใหญ่จะประกอบไปด้วยการตลาดที่มุ่งการสร้างการรับรู้ที่เกิดขึ้นจากการกำหนดภายใต้นโยบายของธุรกิจ ที่เรียกกันว่า 4P's (Product Price Place และ Promotion) (Lim, W. M., 2023) อีกส่วนหนึ่ง คือ เป็นการรับรู้ความต้องการของลูกค้าในสินค้าและบริการ ภายใต้ความคาดหวังในระดับต่าง ๆ ซึ่งเรียกกันว่า 4C's (Customer Cost Convenience และ Communication) (Xu, J., 2023) จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปสมมติฐานงานวิจัยได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ H<sub>1</sub> : สภาพแวดล้อมภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับสภาพแวดล้อมภายใน**

2) ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) และการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support) ในส่วนของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่า องค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานมากเพียงใด มีการแสดงออกในความห่วงใย และสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันกับองค์กร และผูกพันกับงานที่ต้องทำ (Rhoades, L., Eisenberger, R., & Areli, S., 2001) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมกระบวนการเชิงธุรกิจที่ให้อิสระต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยที่สมาชิกในหน่วยงานแต่ละคน มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และแบ่งปันข้อมูลให้กับสมาชิกคนอื่น ๆ เพื่อนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นระหว่างกัน ทั้งนี้หน่วยงานจะได้รับอำนาจในการตัดสินใจ และแก้ปัญหาเอง โดยมีกระบวนการเป็นขั้นตอนชัดเจน ซึ่งการดำเนินงานในลักษณะนี้ สมาชิกในหน่วยงานจะระดมสมอง เพื่อช่วยพาหน่วยงานไปสู่ความสำเร็จ นอกจากนี้ยัง พบว่า ปัจจัยด้านทีมพลวัตมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีม และ หากมีการรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organizational Support - POS) เป็นตัวแปรคั่นกลาง (Moderated Mediation Model) จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของทีมเพิ่มขึ้น แสดงถึงความสำคัญของการสนับสนุนองค์กรที่มีต่อหน่วยงาน (Yifeng Chen Dean Tjosvold and Yuejie Pan, 2009) การสนับสนุนการรับรู้จากองค์กรออกเป็น 4 ด้าน Eisenberger et al., (1986) ได้แก่ (1) ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าผู้บริหารและหัวหน้างานให้คำแนะนำช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกรวมทั้งสร้างบรรยากาศเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (2) ด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึงการ



รับรู้ของบุคคลต่อองค์กรและหัวหน้าในการให้โอกาสในการแสดงผลงาน อบรม เพื่อความก้าวหน้าในสายงานและการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง (3) ด้านการเอาใจใส่ขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน หมายถึงการรับรู้ว่าองค์กรให้ความสนใจต่อ ความเป็นอยู่และช่วยแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน (4) ด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าองค์กรและหัวหน้าเห็นความสำคัญ ยกย่อง ยอมรับให้มีส่วนร่วมในการทำงานและเห็นใจเมื่อทำงานผิดพลาด ส่วน George and Jones (1996) ให้ความหมายว่า เป็นระดับที่องค์กรเอาใจใส่ดูแล ช่วยเหลือและรับฟังข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของสมาชิกองค์กรรวมทั้งปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเป็นธรรม โดยแบ่งออกได้เป็นสองแบบคือ บุคคลที่ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูง จะเชื่อว่า องค์กรจะเห็นถึงความเสียหาย หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรและเชื่อว่าองค์กรจะให้คุณภาพชีวิตที่ดี ประเภทที่สองบุคคลที่ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่ำ จะมีความเชื่อว่า ตนกำลังถูกเอาเปรียบจากองค์กรรวมทั้งกำลังถูกละเลยมองข้ามความสามารถ และเชื่อว่าอาจถูกโยกย้ายตำแหน่งหรือถูกให้ออกจากงานได้ตลอดเวลา

ทั้งนี้หากกล่าวถึงการสนับสนุนขององค์กร มักเกิดขึ้นเมื่อธุรกิจได้นำสภาพแวดล้อมเข้ามาพิจารณาในเชิงนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กร โดยที่มิติการพิจารณานั้น จะเป็นการปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรมีวิเคราะห์ร่วมกัน อาทิ เช่น SWOT Analysis TOWS Matrix Analysis และ PESTEL Analysis เป็นต้น จากวิธีการดำเนินการนำปัจจัยทั้งภายนอก และภายใน เข้ามาวิเคราะห์ร่วมกันในลักษณะนี้ ถือเป็นวิธีการในเชิงในจัดทำกลยุทธ์ (Bryson, J. M., 1988) ที่ส่งผลโดยตรงต่อนโยบายการสนับสนุนขององค์กร จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปสมมติฐานงานวิจัยได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ H<sub>2</sub> : สภาพแวดล้อมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับการสนับสนุนขององค์กร**

**สมมติฐานที่ H<sub>3</sub> : สภาพแวดล้อมภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับการสนับสนุนขององค์กร**

3) ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) กับผลกระทบทางสังคม (Social Impact) และผลกระทบการลงทุนขององค์กร (Corporate Investment Impact) เป็นประเด็นที่ต้องใส่ใจและพิจารณาเป็นพิเศษในด้านการลงทุนของธุรกิจ ซึ่งมีความคาดหวังกำไรเป็นเป้าประสงค์แรก ๆ ในการดำเนินธุรกิจ กำไรของธุรกิจจะเกิดขึ้นได้เนื่องจากความสามารถในการมองเห็นความเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้บริโภค และนำเสนอธุรกิจที่สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้ก่อนคนอื่น ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงภายนอกธุรกิจ เช่น สภาพแวดล้อมด้านตลาด หรือการเปลี่ยนแปลงภายในธุรกิจ เช่น ความสามารถในการลดต้นทุนของการดำเนินธุรกิจ นอกจากนั้นกำไรของธุรกิจ (กรุงเทพธุรกิจ, 2559) จะเกิดขึ้นอย่างแตกต่างกันได้เนื่องจากความสามารถเฉพาะตัว

ของผู้ประกอบการ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้จากพรสวรรค์ หรือ ความเก่งที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด หรือเกิดจากพรแสวง จากการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ความกล้าที่จะทดลองสิ่งใหม่ ๆ และค้นคว้าหาสูตรสำเร็จที่สอดคล้องเหมาะสมกับบุคลิก ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ หรือ ความเข้ากันได้ระหว่างตัวธุรกิจและตัวผู้ประกอบการ (Audretsch, D., 2012)

การพิจารณาผลกระทบของการลงทุนนั้น จะถูกแบ่งออกเป็นผลกระทบทางตรง และผลกระทบทางอ้อม ซึ่งส่งผลให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (Romer, 1999) (Kahnemouli, 2012) การทำธุรกิจจะส่งผลให้มีการเพิ่มการผลิตภายในประเทศ สร้างรายได้ให้แก่ผู้ดำเนินธุรกิจ เช่นเดียวกันกับการลงทุนในมิติต่าง ๆ ทำให้มีการถ่ายโอนเทคโนโลยี เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และเพิ่มศักยภาพ (พาสนา พุทธิกาพล, 2552) ทำให้เศรษฐกิจเติบโต โดยจะส่งผลดีต่อกลุ่มธุรกิจที่มีรายได้ต่ำมากที่สุด (Borensztein, 1995) (Jawaid and Raza, 2012) จึงเป็นที่แน่ชัดว่า ทั้งการค้าและการลงทุนทางตรงจากธุรกิจเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศนั้น ๆ ให้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว แต่เมื่อพิจารณาผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการกระจายรายได้ด้วยนั้น กลับให้ผลการศึกษาที่แตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอกของธุรกิจ (ชัยวุฒิ ตั้งสมชัย, 2557) อาทิเช่น ระดับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยการลงทุนทางตรงทำให้การกระจายรายได้ดีขึ้น เพราะ ทำให้เกิดการจ้างงาน นั่นเอง การดำเนินงานธุรกิจบริการ มักได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอกธุรกิจ โดยใช้การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment Analysis: PEST Analysis) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด คือ เศรษฐกิจระดับประเทศ ส่วนผลกระทบจากปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของกิจการในอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยใช้ตัวแบบพลังผลักดัน 5 ประการ (Five-Forces Model) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด อันได้แก่ สินค้าทดแทนที่ได้รับผลกระทบจากการแข่งขันคู่แข่งรายเดิมที่มีอยู่ในตลาด ปัจจัยภายในที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจการ ได้แก่ 1. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ และมีความเป็นมืออาชีพ 2. มีการให้บริการลูกค้าที่ดี 3. ทำเลที่ตั้งที่สะดวก 4. มีระบบรักษาพนักงานที่มีความสามารถ 5. มีเงินทุนเพียงพอ และมีแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ 6. มีระบบบัญชีที่ดี และมีการควบคุมค่าใช้จ่ายอย่างรัดกุม 7. มีการติดตามลูกค้าหลังการส่งคืนสินค้า 8. บริการที่ซื่อสัตย์ 9. ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และกำหนดระยะเวลาซ่อมได้อย่างถูกต้อง และ 10. มีการประเมินค่าใช้จ่ายได้อย่างถูกต้อง ในส่วนของการลงทุนทางอ้อมนั้น จะไม่ส่งผลต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจโดยตรง เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยในระดับโลก (Durham, 2003) อาจจะเป็นเพราะว่า การเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นสาเหตุที่สำคัญ ทำให้เกิดการไหลเข้าของการลงทุนทางอ้อม เพราะ สภาพเศรษฐกิจที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญในดึงดูดการลงทุนให้มีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น (Duasa and Kassim, 2009) แต่สำหรับประเทศไทย การลงทุนทางอ้อมนั้น ส่งผลให้การกระจายรายได้แย่งลง แม้ว่าการลงทุนทางอ้อมจากภาคส่วนอื่น ๆ



การลงทุนทางอ้อมต่อการกระจายรายได้ของไทยและต่างประเทศ ให้ผลการศึกษาแตกต่างกัน รวมถึงประยุกต์ใช้วิธีการศึกษาที่หลากหลายทั้งเศรษฐมิติที่แตกต่างกัน นั้นอาจหมายถึงรวมถึงการพัฒนาในภาคของสังคม การแบ่งปัน ซึ่งเป็นผลกระทบทางอ้อมในการลงทุน ในการวิเคราะห์ในประเด็นดังกล่าวข้างต้นนี้ อาจอาศัยแบบจำลองอื่น ๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแบบจำลองที่ไม่สามารถอธิบายความเชื่อมโยงระหว่างภาคการผลิต ปัจจัยการผลิต และการกระจายรายได้ของครัวเรือนที่เป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน มีเพียงแบบจำลองบัญชีเมตริกซ์สังคม (Social Accounting Matrix : SAM) (Round, J., 2003) ที่สามารถอธิบายความเชื่อมโยงต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี รวมถึงการอธิบายผลกระทบที่เป็นในส่วนตัวเงิน และไม่ใช้ตัวเงินอีกด้วย จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปสมมติฐานงานวิจัยได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ H<sub>4</sub> : สภาวะแวดล้อมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับผลกระทบทางสังคม**

**สมมติฐานที่ H<sub>5</sub> : สภาวะแวดล้อมภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับผลกระทบการลงทุนขององค์กร**

4) ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support) กับผลกระทบทางสังคม (Social Impact) และผลกระทบการลงทุนขององค์กร (Corporate Investment Impact) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์กร โดย Rhoades and Eisenberger (2002) ได้ให้ความเห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสร้างความรู้สึกลึกซึ้งตอบสนอง ทำให้บุคลากรเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กร และมีบทบาททางสังคม ส่งเสริมความคิดของบุคลากรที่ว่า องค์กรตระหนักรู้ และให้รางวัลเพื่อเพิ่มการปฏิบัติงาน ซึ่งจะให้ประโยชน์ที่ดีทั้งต่อบุคลากรในแง่ของการมีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น และต่อองค์กรในแง่ของการมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และรางวัลจากองค์กร และสภาพการทำงานเป็นส่วนหนึ่งซึ่งส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งจะส่งผลกับองค์กรในหลาย ๆ ด้าน เช่น เพิ่มความผูกพันกับองค์กร การรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน ผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น ความตึงเครียดน้อยลง และพฤติกรรมการผลงานน้อยลง (Rhoades, L., and Eisenberger, R., 2002) เมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร มีความไว้วางใจเท่ากับว่าพนักงานมีรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร และให้ความไว้วางใจในองค์กรด้วย จากการศึกษาของ Humphrey and Stokes (2000) พบว่า ลักษณะของการรวบรวมอำนาจ ชอบการสั่งการมากกว่าการจูงใจหรือ โน้มน้าวใจให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงาน ตลอดทั้งมีแนวโน้มของการเชื่อมั่นในการตัดสินใจของตนเองเป็นหลัก ซึ่งลักษณะดังกล่าวถึงเป็นบรรยากาศของการทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเบื่อหน่ายการในปฏิบัติงาน และไม่กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ และ

ประสิทธิผลในการทำงานโดยส่วนรวม การแสดงออกด้วยการเป็นพนักงานที่ดี และมีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร จำเป็นต้องมีการสนับสนุนจากองค์กรอย่างเหมาะสมจนพนักงานสามารถรับรู้ได้ นอกจากนี้องค์กรจำเป็นต้องมีความยุติธรรม และมีผู้นำที่ดี มีวิสัยทัศน์และเข้าถึงพนักงาน (Phoades, Eisenberger and Armeli, 2001) หากองค์กรใดสามารถดึงดูดพนักงานที่ดีมีคุณภาพ มีคุณธรรม ทำงานนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ได้ด้วยความสมัครใจแล้วจะส่งเสริมให้องค์กรนั้นบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จของการปฏิบัติงานในทุกระดับงานจะบรรลุเป้าหมายที่เป็นผลกระทบในการลงทุนขององค์กรนั่นเอง จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถ สรุปสมมติฐานงานวิจัยได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ H<sub>6</sub> : การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับผลกระทบการลงทุนขององค์กร**

**สมมติฐานที่ H<sub>7</sub> : การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับผลกระทบทางสังคม**

**5) ความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบทางสังคม (Social Impact) และผลกระทบการลงทุนขององค์กร (Corporate Investment Impact)** การศึกษาการวิจัยของ เกศกุล สระกวี (2564) ในด้านผลกระทบทางสังคม (Social Impact Assessment: SIA) ของโครงการที่ดำเนินงานโดยองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) พบว่าผลกระทบทางสังคมจากโครงการเกิดขึ้น 3 ด้าน คือ 1) ด้านสังคม ได้แก่ (1) สมาชิกชุมชนได้พัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวมากขึ้น (2) ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในชุมชนดีขึ้น (3) ชุมชนเกิดการพัฒนาทั้งภาคธุรกิจ การจัดการพื้นที่ และระบบโครงสร้างพื้นฐานมากขึ้น และ (4) ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น ชนบวรธรรมนิยม และประเพณีได้รับการสืบทอดไปสู่เยาวชน ทำให้เกิดความยั่งยืนทางวัฒนธรรม และมีจุดเด่นทางการท่องเที่ยวชุมชน 2) ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ชุมชนวิสาหกิจชุมชน และธุรกิจภาคเอกชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการท่องเที่ยวในท้องถิ่น และ 3) ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ชุมชนได้ดูแลและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้นทำให้เกิดมูลค่าจากการใช้ประโยชน์ให้แก่สังคมเพิ่มขึ้น และช่วยสร้างระบบนิเวศที่ยั่งยืน สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

ทั้งนี้ผลกระทบทางสังคม ที่มีความเชื่อมโยงกับผลกระทบการลงทุนขององค์กร เป็นเหมือนผลกระทบทางอ้อมที่ไม่ได้ก่อให้เกิดรายได้ แต่เป็นการสนับสนุนในเชิงสังคม ซึ่งอาจเป็นไปในทิศทางที่เรียกกันว่า Creating Shared Value หรือ CSV ได้กลายเป็นหนึ่งในรูปแบบการทำธุรกิจ (Business Model) ที่สำคัญสำหรับยุคนี้ ซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนความสำเร็จที่เป็นผลกระทบในการลงทุนให้กับธุรกิจ โดยมีเป้าหมายนั้น ก็คือการทำธุรกิจแบบยั่งยืน ซึ่งสามารถทำทั้งกำไร และสิ่งดี ๆ ควบคู่กันไปได้ โดยหากการยกระดับจากการทำกิจกรรมเพื่อสังคม หรือ Corporate Social Responsibility (CSR) โดยเปลี่ยนมาเป็น คำว่า Creating Shared Value หรือ CSV ให้มากขึ้น (Kramer, M. R., and Porter, M., 2011) แนวคิด CSV นั้นเป็นเรื่องของกระบวนการสร้างห่วงโซ่

คุณค่า หรือ ที่เรียกกันว่า Value Chain ให้เกิดขึ้น เพื่อที่จะสร้างสรรค์ และพัฒนาสภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกของการทำธุรกิจอย่างต่อเนื่อง รวมถึงระดับภูมิภาค ซึ่งสามารถอธิบายให้เห็นเป็นภาพวงกลม 3 วง ที่ทับซ้อนกันจนกลายเป็นการแบ่งปันและการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น นั่นก็คือด้านของสังคม (Social) เศรษฐกิจ (Economic) และสิ่งแวดล้อม (Environment) โดยเมื่อธุรกิจพัฒนาในแต่ละระดับมันก็จะจำเป็นต้องส่งผลดี และโอกาสดี ๆ ต่อระดับอื่น ๆ ไปด้วยถึงจะเรียกว่าการแบ่งปันคุณค่าอย่างแท้จริงนั่นเอง (Yilmaz, Y., and Bititci, U. S., 2006) จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปสมมติฐานงานวิจัยได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ H<sub>8</sub> : ผลกระทบการลงทุนขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับผลกระทบทางสังคม**

ทั้งนี้การพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย และศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) และการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support) มาทำการศึกษาร่วมกันในบริบทของผลกระทบการลงทุนขององค์กร (Corporate Investment Impact) และผลกระทบทางสังคม (Social Impact) ที่เป็นมิติของทั้งปัจจัยหลัก และองค์ประกอบย่อย ที่สร้างขึ้นภายใต้กรอบการวิจัย ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก ส่วนของระเบียบวิธีวิจัย

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ภายใต้การศึกษา การพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย เพื่อเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย 2) เพื่อพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย และ 3) เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย โดยผลการศึกษาจะเป็นแนวทางสำคัญต่อการระดับการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ในระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจระดับประเทศ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคม ของการลงทุนในระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันของประเทศ ประสิทธิภาพการตอบรับจากประชาชน และผลการดำเนินงานทางธุรกิจของประเทศไทยให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป

ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปตามระเบียบวิธีวิจัย โดยให้สอดคล้องกับคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ในเบื้องต้น ผู้วิจัยได้กำหนดการดำเนินงานตามกรอบการวิจัย (Conceptual Framework) โดยมีขั้นตอนการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังแสดงในภาพที่ 3.1 และมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ขั้นตอนที่ 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยการสังเคราะห์ด้วยวิธีการแบบนิรนัย (Deductive Approach) เพื่อให้ได้ประเด็น แนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย และนำผลที่ได้จากการวิจัยเอกสารมาพัฒนาเป็นแนวทางการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างด้วยคำถามปลายเปิด ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญด้านระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย เพื่อนำมาสรุปและสังเคราะห์หาแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย แล้วตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้เกิดความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของข้อมูลจากวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) แล้วจึงนำแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์

การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อคัดเลือกแนวโน้มขององค์ประกอบการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ด้วยการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยขั้นตอนการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนที่ 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย แสดงดังภาพที่ 3.1

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	ขั้นตอน	ผลลัพธ์
ขั้นตอนที่ 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย		
ขั้นตอน 1.1 การวิจัยเอกสาร (Documentary Research)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การศึกษาผลกระทบทางสังคมและเครื่องมือในการวัดมูลค่าผลกระทบ</li> <li>- การศึกษาแนวคิดการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม</li> <li>- การศึกษาแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปัจจัย และองค์ประกอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ผลกระทบทางสังคมและเครื่องมือในการวัดมูลค่าผลกระทบ การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม และการพัฒนาอย่างยั่งยืน</li> </ul>
ขั้นตอนที่ 1.2 พิจารณาประเด็นองค์ประกอบการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางราง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณปัจจัย และองค์ประกอบของปัจจัยภายใต้งานวิจัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปัจจัย และองค์ประกอบของปัจจัย ที่ถูกคัดสรรจากการพิจารณาของผู้วิจัย ในเบื้องต้น</li> </ul>
ขั้นตอนที่ 1.3 การการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เสนอผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์เชิงลึกด้านระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย จำนวน 30 ท่าน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสัมภาษณ์เพื่อให้ได้แนวโน้มองค์ประกอบการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย</li> </ul>
ขั้นตอนที่ 1.4 การสร้างแบบสอบถามงานวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การนำข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร (Documentary Research)</li> <li>- การการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง</li> <li>- สร้างแบบสอบถามสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 449 คน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสอบถาม เพื่อพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย และศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย</li> </ul>

ภาพที่ 3.1 แสดงขั้นตอนที่ 1. ภายใต้กรอบแนวคิดการวิจัย



ทั้งนี้เพื่อเกิดการปฏิบัติการภายใต้กรอบแนวคิดการวิจัยขั้นตอนที่ 1. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัย เพื่อให้เกิดขั้นตอนที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้จัดทำรายละเอียดของขั้นตอนที่ 1.1 ถึง 1.4 ไว้ดังนี้

### ขั้นตอน 1.1 การวิจัยเอกสาร (Documentary Research)

- **เครื่องมือที่ใช้** : การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการวิจัยเอกสาร เป็นการวิจัยที่มุ่งค้นหาข้อเท็จจริง หรือ อธิบายปรากฏการณ์ที่ปรากฏในปัจจุบันว่า มีสภาพความเป็นจริงอย่างไร อาจศึกษาแบบสำรวจ หรือ แบบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร หรือแบบพัฒนาการ โดยผลการวิจัยที่ได้จะต้องสามารถตอบคำถามของงานวิจัยที่ถูกกำหนดไว้ก่อนแล้ว โดยในงานวิจัยนี้ ต้องการศึกษานี้ 4 ประเด็น คือ

1. แนวคิดผลกระทบทางสังคมและเครื่องมือในการวัดมูลค่าผลกระทบ
2. แนวคิดการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม
3. แนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน
4. แนวคิดด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการประเมินผลตอบแทนทางสังคม

- **การรวบรวมข้อมูล** : การวิจัยเอกสารด้วยการรวบรวมข้อมูลจาก เอกสารทางวิชาการ วารสารวิชาการ งานวิจัย และเอกสารทางราชการ ทั้งในระบบ Online และ Offline

- **การวิเคราะห์ข้อมูล** : ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเข้าตารางแบบจำแนกข้อมูลตามเหตุการณ์ (Event) เพื่อพิจารณาถึงปัจจัย และองค์ประกอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ผลกระทบทางสังคมและเครื่องมือในการวัดมูลค่าผลกระทบ การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม และการพัฒนาอย่างยั่งยืน

**ขั้นตอนที่ 1.2 พิจารณาประเด็นองค์ประกอบการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางราง**

- **เครื่องมือที่ใช้** : ขั้นตอนการนำข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ประกอบการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยต่าง ๆ นำมาสรุป และสังเคราะห์หาแนวโน้มปัจจัย และองค์ประกอบของปัจจัย ที่ถูกคัดสรรจากการพิจารณาของผู้วิจัย ในเบื้องต้น เพื่อสร้างองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคม ในระบบขนส่งมวลชนทางราง ของประเทศไทย

- **การรวบรวมข้อมูล** : จากข้อมูลอ้างอิงฐานข้อมูลงานวิจัย ScienceDirect, Silpakorn University Central Library, Thammasat University Library และ Chiang Mai University Library

- **การวิเคราะห์ข้อมูล** : การทบทวนวรรณกรรม เอกสารงานวิจัยภายใต้กรอบการวิจัย และพิจารณาความเชื่อมโยงของทฤษฎีที่มีความสอดคล้องกันประกอบไปด้วย



#### - ผลกระทบทางสังคมและเครื่องมือในการวัดมูลค่าผลกระทบ

1. ผลกระทบทางสังคม (Social Impact)
2. ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ (Economics Impact)
3. ผลกระทบด้านสุขภาพ (Health Impact)
4. ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (National Impact)
5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาผลกระทบ (Impact Theory)
6. เครื่องมือในการวัดมูลค่าผลกระทบ (Impact Measurement)
7. การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment, EIA)
8. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment)

#### - แนวคิดการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม

1. ประโยชน์ของการประเมินผลตอบแทนทางสังคม
2. กรอบคิดและเครื่องมือในการประเมินผลตอบแทนทางสังคม
3. หลักการประเมินผลตอบแทนทางสังคม

#### แนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

1. กรอบแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2. เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลตอบแทนทางสังคมในประเทศไทย

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมมติฐานงานวิจัย

#### ขั้นตอนที่ 1.3 การการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง

#### - เครื่องมือที่ใช้ :

- **การรวบรวมข้อมูล** : ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ การกลุ่มผู้บริหาร และผู้เชี่ยวชาญทางด้านขนส่งมวลชน โดยผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 30 คน ทำการถอดบทสัมภาษณ์ลงในเอกสาร ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการยืนยันแนวโน้มองค์ประกอบต่าง ๆ ด้วยวิธีการคาดการณ์ผลลัพธ์โดยวิธีการออกความเห็นของผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญภายใต้กรอบการวิจัย จนถึงขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม โดยการนำข้อมูลในส่วนของ การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) การรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อการสำรวจผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน ซึ่งเป็นประชากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีจำนวน 10,831,988 คน (กรมการปกครอง, 2564) ประกอบไปด้วยจังหวัดกรุงเทพมหานคร, จังหวัด

นครปฐม, จังหวัดนนทบุรี, จังหวัดปทุมธานี, จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดสมุทรสาคร ทั้งสิ้น 6 จังหวัด ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน เป็นจำนวน 449 คน ภายใต้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้เทคนิคการคำนวณของยามาเน่ (Taro Yamane, 1978)

- **การวิเคราะห์ข้อมูล** : ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการใช่วิธีวิเคราะห์กลุ่มคำสำคัญ Keyword หรือ คำสำคัญ คือ คำที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนเนื้อหาสารสนเทศ โดยมาจากคำที่ปรากฏในหนังสือ บทความ หรือทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์. เอกสารการสอนชุดวิชา 13312 การวิเคราะห์สารสนเทศ. นนทบุรี : สาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546) และดำเนินการวิเคราะห์แบบสอบถามของผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน ด้วยการวิเคราะห์สมการโมเดลเชิงโครงสร้างเพื่อยืนยันองค์ประกอบหลัก และย่อยขององค์ประกอบการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย จากแบบสอบถามผู้ให้บริการขนส่งมวลชน

#### ขั้นตอนที่ 1.4 การสร้างแบบสอบถามงานวิจัย

- **เครื่องมือที่ใช้** : เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ภายใต้การศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ทำการสร้างขึ้นจากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามในการวิจัยแบ่งเนื้อหา เป็น 3 ส่วน เพื่อให้ครอบคลุมถึงข้อมูลที่ต้องการประมวลผลในงานวิจัย ดังนี้

**ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** ประกอบด้วยคำถามทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง อาทิเช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นต้น

1. **เพศ** : ใช้การวัดผลแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นคำถามแบบประเภทสองตัวเลือก (Two-way-questions)

2. **อายุ** : ใช้การวัดผลแบบมาตราอันดับ (Ordinal Scale) เป็นคำถามประเภทหลายตัวเลือก (Multiple question)

3. **ระดับการศึกษา** : ใช้การวัดผลแบบมาตราลำดับที่ (Ordinal Scale) เป็นคำถามประเภทหลายตัวเลือก (Multiple question)

4. **อาชีพ** : ใช้การวัดผลแบบมาตราลำดับที่ (Ordinal Scale) เป็นคำถามประเภทหลายตัวเลือก (Multiple question)

5. **ภูมิลำเนา** : ใช้การวัดผลแบบมาตราลำดับที่ (Ordinal Scale) เป็นคำถามประเภทหลายตัวเลือก (Multiple question)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน : ใช้การวัดผลแบบมาตราลำดับที่ (Ordinal Scale) เป็นคำถามประเภทหลายตัวเลือก (Multiple question)

7. วัตถุประสงค์ของการใช้รถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT : ใช้การวัดผลแบบมาตราลำดับที่ (Ordinal Scale) เป็นคำถามประเภทหลายตัวเลือก (Multiple question)

8. จำนวนครั้งที่ใช้บริการการใช้รถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT ต่อเดือน : ใช้การวัดผลแบบมาตราลำดับที่ (Ordinal Scale) เป็นคำถามประเภทหลายตัวเลือก (Multiple question)

9. ท่านใช้เวลาอยู่บนรถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT เฉลี่ยวันละกี่นาที ต่อ : ใช้การวัดผลแบบมาตราลำดับที่ (Ordinal Scale) เป็นคำถามประเภทหลายตัวเลือก (Multiple question)

10. พื้นที่การใช้บริการรถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT ส่วนใหญ่อยู่พื้นที่ใด : ใช้การวัดผลแบบมาตราลำดับที่ (Ordinal Scale) เป็นคำถามประเภทหลายตัวเลือก (Multiple question)

ส่วนที่ 2. แบบสอบถาม เพื่อศึกษาผลตอบแทนทางสังคม ประกอบด้วย 5 ด้าน มีคำถามทั้งหมด 70 ข้อ ได้แก่

- |   |              |
|---|--------------|
| 1. ด้านสภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment)                | จำนวน 10 ข้อ |
| 2. ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment)               | จำนวน 15 ข้อ |
| 3. ด้านการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support)  | จำนวน 20 ข้อ |
| 4. ด้านผลกระทบการลงทุนขององค์กร (Corporate Investment Impact) | จำนวน 10 ข้อ |
| 5. ด้านผลกระทบทางสังคม (Social Impact)                        | จำนวน 15 ข้อ |

ลักษณะแบบสอบถามส่วนที่ 2 คำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) ใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอัตราภาค หรือ มาตรฐานช่วง (Interval Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

ระดับของคะแนน	หมายถึง
5	ระดับมากที่สุด
4	ระดับมาก
3	ระดับปานกลาง
2	ระดับน้อย
1	ระดับน้อยที่สุด

การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เลือกใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผล 5 ระดับ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2560)

$$\begin{aligned} \text{สูตรความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด/จำนวนชั้น} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

- **การรวบรวมข้อมูล** : ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยเอกสารด้วยการรวบรวมข้อมูลจาก เอกสารทางวิชาการ วารสารวิชาการ งานวิจัย และเอกสารทางราชการ ซึ่งเป็นการทบทวนวรรณกรรมทั้งในระบบ Online และ Offline เพื่อสร้างแบบสอบถามในเบื้องต้น โดยคำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถาม (Questionnaire) แสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถาม (Questionnaire)

ปัจจัย	ปัจจัยย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
ด้านสภาพแวดล้อมภายใน Internal Environment	ด้านการตลาดภายในองค์กร	1. ท่านเห็นว่า พนักงาน BTS/MRT ที่ให้บริการมีความใส่ใจในการบริการ	ปรับปรุงจาก จันท์เพ็ญ แก้วดี (2560): ลิขิต ธีรเวคิน (2557)
		2. ท่านคิดว่า เมื่อต้องการความช่วยเหลือพนักงาน BTS/MRT ท่านจะได้รับความช่วยเหลือในทันที	
		3. ท่านมักเห็นการประสานงานและการทำงาน ที่รวดเร็วของพนักงาน BTS/MRT	
		4. พนักงาน BTS/MRT มีการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย และถูกต้อง	

ตารางที่ 3.1 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถาม (Questionnaire) (ต่อ)

ปัจจัย	ปัจจัยย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
		5. พนักงาน BTS/MRT มีความเข้าใจในการทำงานและการบริการเป็นพิเศษ	
	ด้านการตลาด ภายนอกองค์กร	6. ท่านคิดว่า อุปกรณ์ในรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความพร้อมในการให้บริการ	ปรับปรุงจาก จันทร์เพ็ญ แก้วดี (2560): ลิขิต ซีรเวคิน (2557)
		7. การบริการของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความพร้อม และสมบูรณ์แบบ	
		8. ท่านเห็นว่า ราคาสำหรับการให้บริการมีความเหมาะสม	
		9. บริเวณและสถานที่ของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความพร้อมในการให้บริการ	
		10. การสื่อสารในช่องทางต่างๆ ของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความหลากหลาย และท่านเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้น	

ตารางที่ 3.1 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถาม (Questionnaire) (ต่อ)

ปัจจัย	ปัจจัยย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
ด้านสภาพแวดล้อม ภายนอก External Environment	ด้านเศรษฐกิจ สังคมและ การเมือง	11. ท่านเห็นว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มี ส่วนช่วยประหยัด ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	ปรับปรุงจาก จันทร์ เพ็ญ แก้วดี (2560): ลิขิต ซีร์เวคิน (2557)
		12. ท่านเข้าใจว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นแนวคิดเชิง นโยบายของรัฐภาคที่เข้า มาช่วยเหลือ การเดินทาง ของประชาชน	
		13. ท่านเข้าใจว่า ประชาชน ผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มี ความต้องการที่จะให้มีการ บริการในลักษณะนี้	
		14. การเกิดขึ้นของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความต้องการของ ประชาชนส่วนใหญ่	
		15. ท่านเห็นว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ช่วยภาพลักษณ์ในทางที่ดี ขึ้น ให้แก่ภาครัฐ	
	ด้านความยั่งยืน	16. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ช่วยลดมลภาวะทาง อากาศ ในระยะยาว	



ตารางที่ 3.1 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถาม (Questionnaire) (ต่อ)

ปัจจัย	ปัจจัยย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
		17. ท่านเห็นว่าหาก รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีอยู่ในทุกพื้นที่ จะช่วยทำให้จำนวนรถยนต์ลดลง	
		18. ท่านเห็นว่าค่าโดยสารที่ท่านจ่ายไป จะมีส่วนช่วยในการบริการจัดการสิ่งแวดล้อมของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT	
		19. ท่านเชื่อว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่ชัดเจนต่อการพัฒนาการบริการ และการรักษาสิ่งแวดล้อม	
		20. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นมิตรทำชุมชน และสิ่งแวดล้อม	
	ด้านเศรษฐกิจ ชุมชน	21. การเกิดขึ้นรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีส่วนช่วยทำให้เกิดการค้าขายในพื้นที่ชุมชน	
		22. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ทำให้เกิดการขยายของในพื้นที่ บริเวณโดยรอบ	

ตารางที่ 3.1 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถาม (Questionnaire) (ต่อ)

ปัจจัย	ปัจจัยย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
		23. ท่านเชื่อว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีส่วนที่ทำให้เกิดอาชีพในชุมชน	
		24. ชุมชนมีความคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นส่วนประกอบสำคัญในการสร้างพื้นที่ หรือ โอกาสในการค้าขาย	
		25. ท่านเห็นว่า ชุมชนในพื้นที่รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT สามารถทำการค้าขายได้ เพราะ ท่านเองก็มักซื้อหรือใช้บริการเป็นประจำ	
ด้านการสนับสนุนขององค์กร Perceived Organization Support	ด้านการปฏิบัติงาน	26. ท่านคิดว่า พนักงาน BTS/MRT เป็นผู้ที่มีระเบียบ มีความเรียบร้อย	ปรับปรุงจาก Eisenberger et al. (1986); George and Jones (1996)
		27. ท่านเห็นว่า พนักงาน BTS/MRT มีความใส่ใจต่อการบริการ	
		28. พนักงาน BTS/MRT มีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทุกเวลา	

ตารางที่ 3.1 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถาม (Questionnaire) (ต่อ)

ปัจจัย	ปัจจัยย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
		29. ท่านเชื่อว่า พนักงาน BTS/MRT ได้รับคัดเลือก มาเป็นอย่างดี	
		30. ท่านเชื่อว่า พนักงาน BTS/MRT ได้รับการอบรม ฝึกฝนการปฏิบัติงาน และการบริการ อย่างต่อเนื่อง	
	ด้านคุณค่าใน การปฏิบัติงาน	31. ท่านมักคิดว่า พนักงาน BTS/MRT มีความภูมิใจต่อ การทำงาน โดยแสดงออก มารอยยิ้ม และการบริการ	
		32. พนักงาน BTS/MRT มัก พุดคุยในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็น เรื่องที่ดี	
		33. พนักงาน BTS/MRT มัก กล่าวทักทาย สวัสดีท่าน ในทุก ๆ ครั้งที่เข้าใน บริการ	
		34. ท่านมักเคยได้ยินว่า พนักงาน BTS/MRT พุดคุย กันในเรื่อง ความรักความ สนุกในการทำงาน หรือ ความรัก ความอบอุ่น ภายในองค์กร	

ตารางที่ 3.1 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถาม (Questionnaire) (ต่อ)

ปัจจัย	ปัจจัยย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
		35. ท่านมักเห็น ป้าย ประชาสัมพันธ์ของ รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่ แสดงให้เห็นถึง นโยบาย ขององค์กร ที่มีต่อการ ทำงานบริการให้แก่ลูกค้า	
	ด้านการรับรู้และ โอกาส	36. ท่านเห็นว่า พนักงาน BTS/MRT มีอายุการ ทำงานยาวนาน เพราะ เห็นบ่อย และเห็นทุก ๆ ครั้งที่เข้ามาใช้บริการ	
		37. เมื่อท่านเข้ามาใช้บริการ ท่านมักเห็นป้าย ประชาสัมพันธ์ ใน โครงสร้างองค์กร และ โครงสร้างการทำงานของ พนักงาน BTS/MRT	
		38. ท่านมักเห็น ป้าย ประชาสัมพันธ์ในการรับ สมัครงานของ พนักงาน BTS/MRT ที่เป็นทั้งรับ บุคคลภายใน และบุคคล ภายในองค์กรเอง	
		39. ท่านเคยได้ยินว่า พนักงาน BTS/MRT ได้รับการดูแล และปรับตำแหน่งงานอยู่ เสมอ	

ตารางที่ 3.1 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถาม (Questionnaire) (ต่อ)

ปัจจัย	ปัจจัยย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
		40. ท่านเห็นว่าการทำงานในรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นโอกาสที่ดี	
	ด้านความเอาใจใส่	41. ท่านรับรู้ว่าคุณสมบัติการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นสวัสดิการที่ดี	
		42. ท่านเชื่อว่า พนักงาน BTS/MRT อยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี	
		43. ท่านมักเห็นว่า พนักงาน BTS/MRT คุยกับเพื่อนร่วมกันเป็นกันเอง และมีรอยยิ้มอยู่เสมอ	
		44. ท่านเชื่อว่า การบริการที่ดีของพนักงาน BTS/MRT มาจากนโยบายขององค์กรที่มีต่อพนักงาน	
		45. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีแนวทางการทำงานที่ดี และมีการปฏิบัติต่อพนักงาน เปรียบเสมือนลูกค้าเช่นกัน	

ตารางที่ 3.1 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถาม (Questionnaire) (ต่อ)

ปัจจัย	ปัจจัยย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
ด้านผลกระทบการลงทุน ขององค์กร Corporate Investment Impact	ผลกระทบ ทางตรง	46. ท่านเห็นว่า การให้บริการ ของ รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT น่าจะ มีรายได้ที่ดี	ปรับปรุงจาก มัช ลิน สุหลง (2558): ขวัญกมล ดอนขวา (2559): กุลนิตา แวรวรวิวงศ์วิ (2557):
		47. ท่านเคยได้เห็น ผล ประกอบการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ผ่านการสื่อสารใน ช่องทางต่าง ๆ	
		48. ท่านเชื่อว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มี กำไรในการดำเนินงานทุก ปี	
		49. รายได้และผลกำไรของ รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เกิด จากค่าโดยสารที่ท่านจ่าย ไป	
		50. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT น่าจะมีธุรกิจอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้องกัน ที่สามารถ สร้างรายได้ให้แก่องค์กร ด้วย	



ตารางที่ 3.1 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถาม (Questionnaire) (ต่อ)

ปัจจัย	ปัจจัยย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
	ผลกระทบทางอ้อม	51. ท่านคิดว่า รายได้และกำไรของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT น่าจะนำไปทำประโยชน์ให้แก่สังคม	
		52. ท่านเคยเห็นการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่อธิบายถึงการทำให้สังคม	
		53. กิจกรรมทางสังคมของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ทำให้ท่านอยากใช้บริการมากยิ่งขึ้น	
		54. ท่านรู้สึก ยินดีที่จะจ่ายเงินเมื่อรู้ว่า สังคม หรือ ชุมชนจะได้รับประโยชน์จากที่ท่านมาใช้บริการ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT	
		55. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีแนวทางที่ชัดเจนต่อการนำรายได้และผลกำไรไปตอบแทนสังคม	

ตารางที่ 3.1 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถาม (Questionnaire) (ต่อ)

ปัจจัย	ปัจจัยย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
ด้านผลกระทบทางสังคม Social Impact	ด้านสังคม	56. ท่านเห็นว่า การให้บริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ส่งผลดีต่อสังคมโดยรวม	ปรับปรุงจาก ปณิธาน สีนะกิตติ วิ (2559): เกศกุล สระแก้ว (2564):
		57. ท่านเชื่อว่า เมื่อมีการก่อสร้าง รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT จะเป็นเรื่องที่น่ายินดี และเป็นยอมรับ	
		58. ประชาชน และสังคมโดยรวม เห็นคุณค่าของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่มีต่อการเดินทาง	
		59. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสร้างสังคมที่ดี	
		60. ท่านคิดว่า การบริการสังคม เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรควรทำ รวมถึง รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ด้วย	

ตารางที่ 3.1 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถาม (Questionnaire) (ต่อ)

ปัจจัย	ปัจจัยย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
	ด้านเศรษฐกิจ	61. ท่านเห็นว่า การให้บริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวม	
		62. ท่านเชื่อว่า เศรษฐกิจที่ดีขึ้นของชุมชนรอบ ๆ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นเพราะ การเปิดโอกาสให้มีการตั้งร้านค้าขาย	
		63. ท่านคิดว่า หากมีการใช้บริการที่มากขึ้น จะทำให้เศรษฐกิจของชุมชนรอบ ๆ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ดีขึ้นเช่นกัน	
		64. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสร้างเศรษฐกิจที่ดีขึ้น	
		65. ท่านเคยเห็น นโยบายของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่มุ่งเน้นการสร้างการค้าขายให้แก่ชุมชน	

ตารางที่ 3.1 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถาม (Questionnaire) (ต่อ)

ปัจจัย	ปัจจัยย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
	ด้านสิ่งแวดล้อม	66. ท่านเห็นว่า การให้บริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม	
		67. ท่านเชื่อว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่ท่านใช้บริการอยู่ ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม	
		68. นโยบายของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ด้านสิ่งแวดล้อม มีผลทำให้ท่านอยากใช้บริการ	
		69. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น	
		70. ท่านเคยเห็น นโยบายของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่มุ่งเน้นการสร้าง และรักษาสิ่งแวดล้อม	

#### - การวิเคราะห์ข้อมูล :

1. ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่ และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของการวิจัย
2. ค่าเฉลี่ย (Sample Mean) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของการวิจัย
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation ; S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของการวิจัย
4. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
5. การทดสอบสมมติฐานด้วยการสร้างโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เป็นเทคนิคทางสถิติเทคนิคหนึ่งที่ใช้ในการทดสอบ (Testing) และประมาณค่า (Estimate) ความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal relationships)

#### ขั้นตอนที่ 2. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

ขั้นตอนการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยขั้นตอนที่ 2 นี้ได้แบ่งเป็นสองขั้นตอนย่อย กล่าวคือ

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) จากการทบทวนวรรณกรรม จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย รวมถึงการนำข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง (In-depth Interview) กับผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำมาสรุป และสังเคราะห์หาแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคม ในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย เพื่อสร้างแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์สมการโมเดลเชิงโครงสร้าง เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย



ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	ขั้นตอน	ผลลัพธ์
<b>ขั้นตอนที่ 2. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย</b>		
<p>ขั้นตอน 2.1 การวิเคราะห์การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ร่วมกับข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาแนวโน้มองค์ประกอบการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย จากการทบทวนวรรณกรรม และสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- องค์ประกอบหลัก และย่อยของร่างองค์ประกอบการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคม เพื่อสร้างแบบสอบถาม</li> </ul>
<p>ขั้นตอน 2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น (Validity and Reliability)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่า 0.86 จากนั้นทำการเก็บข้อมูลเพื่อทดสอบความเหมาะสมเบื้องต้น (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่างอีก 30 คน โดยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่า 0.5 โดยมีค่าเท่ากับ 0.92</li> <li>- ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.89</li> </ul>
<p>ขั้นตอน 2.3 การวิเคราะห์สมการโมเดลเชิงโครงสร้าง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และการปรับปรุงข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุน ในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย</li> </ul>

ภาพที่ 3.2 แสดงขั้นตอนที่ 2. ภายใต้กรอบแนวคิดการวิจัย

ทั้งนี้เพื่อเกิดการปฏิบัติการภายใต้กรอบแนวคิดการวิจัยขั้นตอนที่ 2. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เพื่อให้เกิดขั้นตอนที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้จัดทำรายละเอียดของขั้นตอนที่ 2.1 ถึง 2.3 ไว้ดังนี้

## ขั้นตอน 2.1 การวิเคราะห์การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ร่วมกับข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ

- **เครื่องมือที่ใช้** : ผู้วิจัยนำเครื่องมือวิเคราะห์ในเชิงของธุรกิจ ที่การวิเคราะห์การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) รวมถึงการนำข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการใช้วิธีวิเคราะห์กลุ่มคำสำคัญ Keyword หรือ คำสำคัญ พร้อมทั้งการขยายความในมิติต่าง ๆ มาใช้สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัย และ/หรือองค์ประกอบของปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกันทั้งที่สามารถควบคุมได้ และไม่สามารถควบคุมได้ จนได้มาซึ่งประเด็นที่เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน 2 องค์ประกอบย่อย คือ

1. ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดด้าน 4P's Marketing ประกอบไปด้วย Product (ผลิตภัณฑ์) Price (ราคา) Place (ช่องทางจัดจำหน่าย) Promotion (การส่งเสริมการขาย)

2. ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดด้าน 4C's Marketing ประกอบไปด้วย Customer (ลูกค้า) Cost (ต้นทุน) Convenience (ความสะดวก) Communication (การสื่อสาร)

- **การรวบรวมข้อมูล** : ปัจจัย และองค์ประกอบย่อยที่มาจากสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญ และมีความเชื่อมโยงกับแนวคิดด้านการตลาด

- **การวิเคราะห์ข้อมูล** : วิเคราะห์จากกลุ่มคำสำคัญ Keyword หรือ คำสำคัญ ร่วมกับการขยายความ พร้อมทั้งการอ้างอิงเอกสารการวิจัยร่วมกับวิเคราะห์ของผู้วิจัยที่จะต้องมีความไวเชิงทฤษฎี (Theoretical Sensitivity) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

## ขั้นตอน 2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

- **เครื่องมือที่ใช้** : ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่า 0.86 จากนั้นทำการเก็บข้อมูลเพื่อทดสอบความเหมาะสมเบื้องต้น (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่างอีก 30 คน โดยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.7

- **การรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน เป็นจำนวน 449 คน ภายใต้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้เทคนิคการคำนวณของยามาเน่ (Taro Yamane, 1978) โดยการดำเนินการก่อนการเก็บข้อมูลจริงที่ 30 คน

- **การวิเคราะห์ข้อมูล** : ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ดำเนินการจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาจำนวน 3 ท่าน ประกอบไปด้วย ด้านการจัดการ จำนวน 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านระบบการขนส่งมวลชน จำนวน 1 ท่าน และการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อหาค่า Cronbach's alpha

### ขั้นตอน 2.3 การวิเคราะห์สมการโมเดลเชิงโครงสร้าง

- **เครื่องมือที่ใช้** : ในการประเมินและวิเคราะห์โมเดลเชิงโครงสร้าง กลุ่มตัวอย่างควรมีจำนวนระหว่าง 100-200 ตัวอย่าง (Ringle et al., 2009; Hair et al. 2011; Sarstedt et al., 2014) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 280 ตัวอย่าง และเพื่อให้จำนวนตัวอย่างเป็นอุปสรรคในการคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ (Henseler et al., 2016) จึงใช้ 449 ตัวอย่าง มากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

- **การรวบรวมข้อมูล** : ประชากรในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีจำนวน 10,831,988 คน (กรมการปกครอง, 2564) ประกอบไปด้วยจังหวัดกรุงเทพมหานคร, จังหวัดนครปฐม, จังหวัดนนทบุรี, จังหวัดปทุมธานี, จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดสมุทรสาครทั้งสิ้น 6 จังหวัด ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน เป็นจำนวน 449 คน ภายใต้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้เทคนิคการคำนวณของยามาเน่ (Taro Yamane, 1978)

- **การวิเคราะห์ข้อมูล** : การวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการประเมินโมเดลเชิงโครงสร้าง ด้วยขั้นตอนของ Chumacker and Lomax (2010) มีขั้นตอนการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างไว้ในหนังสือ A beginner's guide to structural equation modeling กำหนดให้มีขั้นตอนสำคัญ 5 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดโครงสร้างของโมเดล (Model Specification)

ขั้นตอนที่ 2 การระบุลักษณะเฉพาะของโมเดล (Model Identification)

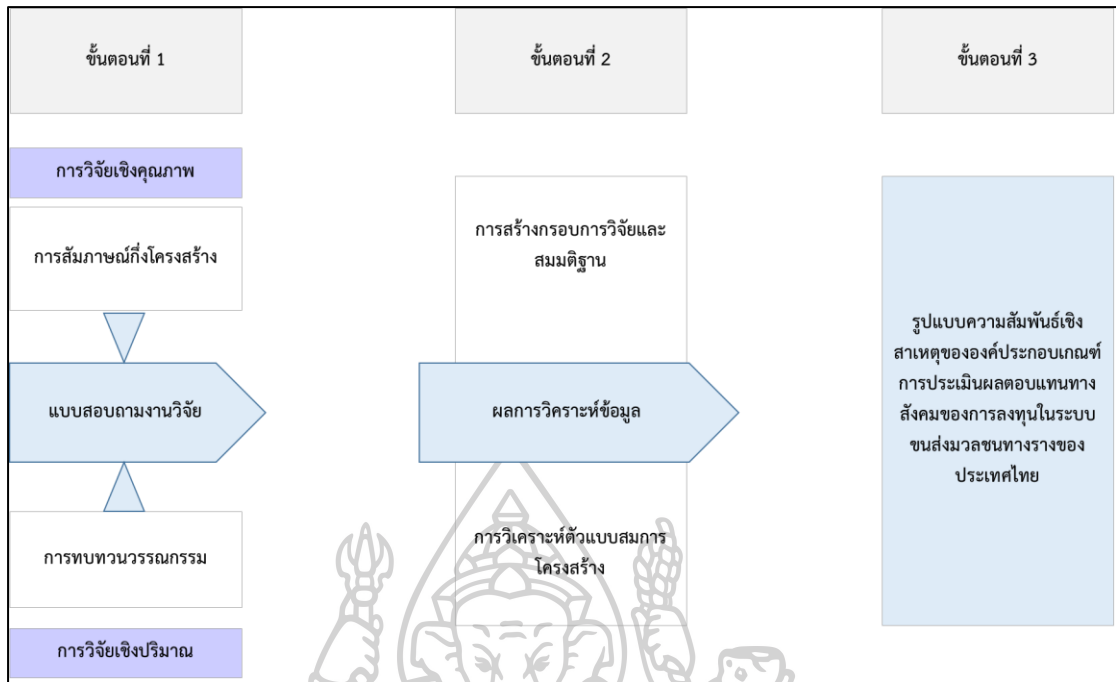
ขั้นตอนที่ 3 การประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดล

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ขั้นตอนที่ 5 การปรับโมเดล

### ขั้นตอนที่ 3. การสรุปข้อมูลการวิจัย

ขั้นตอนการสรุปข้อมูลรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ดังแสดงในภาพที่



ภาพที่ 3.3 กระบวนการวิจัย 3 ขั้นตอน



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย 2) เพื่อพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย และ 3) เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ด้วยวิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) และวิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นการศึกษากรอบแนวคิดและแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

ตอนที่ 2 เป็นการพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

ตอนที่ 3 เป็นการศึกษาแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์หาประเด็นแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย โดยวิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยเทคนิคการวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก**

ขั้นตอนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสังเคราะห์หาประเด็นแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย โดยผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ขั้นตอนย่อย ประกอบด้วย 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) 2) ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และ 3) การสร้างแบบสอบถามงานวิจัยเชิงปริมาณ (Questionnaire) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

## 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research)

### 1.1) การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่มีความเกี่ยวข้อง และมีความสอดคล้องกับการวิจัย เพื่อพิจารณาเป็นองค์ประกอบสำคัญ และองค์ประกอบย่อย พร้อมกับการสำรวจปัจจัยองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องผ่านการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้เชี่ยวชาญที่มีความเกี่ยวข้องภายใต้กรอบการวิจัย จนได้มาซึ่งแบบสอบถามในการวิจัย ครั้งนี้

#### 1.1.1) การวิจัยเอกสาร (Documentary Research)

ผู้วิจัยศึกษาและเก็บข้อมูลจากเอกสารระดับทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่มีการตีพิมพ์และเผยแพร่สู่สาธารณะในแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย รวมทั้งการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ นำมาพิจารณาด้วยวิธีคัดเลือกแบบเจาะจง โดยคัดเลือกเอกสารที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความสอดคล้องของแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยอื่น ๆ และสังเคราะห์ออกมาเป็นองค์ประกอบสำคัญ และองค์ประกอบย่อย เพื่อการสร้างเป็นแบบสอบถาม รวมถึงการนำไปใช้เป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกในลำดับถัดไป

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาแหล่งข้อมูลในเอกสารต่าง ๆ เพื่อเป็นการควบคุมแหล่งที่มาของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทบทวนวรรณกรรม โดยพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งค้นคว้าที่อ้างอิงแบบ Thai Journals Online (ThaiJO) เป็นระบบการจัดการ และตีพิมพ์วารสารวิชาการในรูปแบบวารสารออนไลน์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) โดยใช้แพลตฟอร์ม (Platform) ของระบบ Open Journal System (OJS) ที่พัฒนาโดย Public Knowledge Project (PKP) ซึ่งเป็นเครือข่ายนักวิจัยด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศศาสตร์ นำโดย Simon Fraser University รวมถึงแหล่งที่มาที่เกี่ยวข้องกัน ดังต่อไปนี้

- 1) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
- 2) หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 3) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 4) วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร
- 5) วารสารธรรมศาสตร์
- 6) ฐานข้อมูลไซแอนซ์ ไดเรกต์ (ScienceDirect)



### 1.1.2) พิจารณาประเด็นองค์ประกอบการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางราง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้ง 6 แหล่งข้อมูล เป็นสำคัญ จนได้มาซึ่งองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย ซึ่งประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบหลักและ 14 องค์ประกอบย่อย ที่มีความเกี่ยวข้อง และเชื่อมโยงกับกรอบการวิจัยการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางราง โดยแสดงรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 สรุปองค์ประกอบสำคัญและองค์ประกอบย่อย สำหรับการประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
1. สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment)	1) ด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง (Politics, Economy and Society) 2) ด้านความยั่งยืน (Sustainable Organization) 3) ด้านเศรษฐกิจชุมชน (Economy Community)
2. สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment)	1. ด้านการตลาดภายในองค์กร (Organization Internal Marketing) 2. ด้านการตลาดภายนอกองค์กร (Organization External Marketing)
3. การสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support)	1) ด้านการปฏิบัติงาน (Performance) 2) ด้านคุณค่าในการปฏิบัติงาน (Operational Value) 3) ด้านการรับรู้และโอกาส (Awareness and Opportunity) 4) ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)
4. ผลกระทบการลงทุนขององค์กร (Corporate Investment Impact)	1) ผลกระทบทางตรง (Direct Impact) 2) ผลกระทบทางอ้อม (Indirect Effect)
5. ผลกระทบทางสังคม (Social Impact Assessment)	1) ด้านสังคม (Social Impact) 2) ด้านเศรษฐกิจ (Economic Impact) 3) ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Impact)

ที่มา: ผู้วิจัย (2566)

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญและองค์ประกอบย่อย สำหรับการประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย มีองค์ประกอบสำคัญหลัก 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) 2) การสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support) 3) ผลกระทบการลงทุนขององค์กร (Corporate Investment Impact) และ 4) ผลกระทบทางสังคม (Social Impact Assessment) นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมยังสามารถอธิบายเพิ่มเติมถึงองค์ประกอบย่อยของแต่ละองค์ประกอบหลักที่เชื่อมโยงถึงการประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งทางราง ผู้วิจัยนำองค์ประกอบทั้งหมด ไปใช้เป็นส่วนประกอบของแนวคำถามการสัมภาษณ์ปลายเปิดแบบกึ่งโครงสร้างในการวิจัยเชิงคุณภาพตามขั้นตอนของการวิจัยต่อไป

## 2) การการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview)

ผู้วิจัยดำเนินการทบทวนวรรณกรรมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อสร้างเป็นแนวคำถามการสัมภาษณ์ (Research Question Guideline) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interview) ร่วมกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 30 คน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 15 ปี จำนวน 10 คน ระดับผู้บริหารระดับกลาง ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 10 คน และระดับปฏิบัติการ ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี รวมเป็นจำนวน 30 ท่าน โดยดำเนินการสัมภาษณ์ตามการตั้งคำถามกึ่งโครงสร้างในตารางที่ 4.2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางราง

ระดับผู้บริหารระดับสูง : จำนวน 10 ท่าน

คำถามที่ 1.	คำถามที่ 2.	คำถามที่ 3.
นโยบายหลักในการระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย	ผลกระทบในมิติต่าง ๆ เมื่อเกิดการพัฒนาในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย	นโยบายด้านสังคม มีนโยบายใดบ้างที่เกี่ยวข้อง
-ระบุประเด็นสำคัญในการพัฒนาการขนส่งมวลชนขององค์กร	-ระบุประเด็นสำคัญในมิติผลกระทบที่เกิดขึ้น	-ระบุประเด็นสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องด้านสังคม

ตารางที่ 4.2 การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบ  
ขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ  
ขนส่งมวลชนทางราง (ต่อ)

ระดับผู้บริหารระดับสูง : จำนวน 10 ท่าน

คำถามที่ 4.	คำถามที่ 5.
องค์กรมุ่งเน้นด้านสังคม หรือ ผลกระทบทางสังคมอย่างเป็น รูปธรรมอย่างไรบ้าง	ภาพในอนาคตในมิติการระบบ ขนส่งมวลชนทางรางของ ประเทศไทย เพื่อสังคมควรเป็น อย่างไร
-ระบุประเด็นสำคัญที่มีความ เกี่ยวข้องกับด้านสังคม และ ผลกระทบทางสังคม	-ระบุประเด็นสำคัญในมิติ ผลกระทบที่เกิดขึ้นในอนาคต

ระดับผู้บริหารระดับกลาง : จำนวน 10 ท่าน

คำถามที่ 1.	คำถามที่ 2.	คำถามที่ 3.
นโยบายหลักในการระบบขนส่ง มวลชนทางรางของประเทศไทย	ผลกระทบในมิติต่าง ๆ เมื่อเกิด การพัฒนาระบบขนส่งมวลชน ทางรางของประเทศไทย	แผนงานด้านสังคม มีแผนงาน ใดบ้างที่เกี่ยวข้อง
-ระบุประเด็นสำคัญในการ พัฒนาการขนส่งมวลชนของ องค์กร	-ระบุประเด็นสำคัญในมิติ ผลกระทบที่เกิดขึ้น	-ระบุประเด็นสำคัญที่มีความ เกี่ยวข้องกับด้านสังคม

คำถามที่ 4.	คำถามที่ 5.	คำถามที่ 6.
องค์กรมุ่งเน้นด้านสังคม หรือ ผลกระทบทางสังคมอย่างเป็น รูปธรรมอย่างไรบ้าง	ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อ ต้องมีภารกิจด้านสังคมหรือ ผลกระทบทางสังคม	ภาพอนาคตในมิติการระบบ ขนส่งมวลชนทางรางของ ประเทศไทย เพื่อสังคม ควร เป็นอย่างไร
-ระบุประเด็นสำคัญที่มีความ เกี่ยวข้องกับด้านสังคม และ ผลกระทบทางสังคม	-ระบุประเด็นปัญหาสำคัญใน มิติผลกระทบที่เกิดขึ้น	-ระบุประเด็นสำคัญในมิติ ผลกระทบที่เกิดขึ้นในอนาคต

ตารางที่ 4.2 การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางราง (ต่อ)

ระดับปฏิบัติการ : จำนวน 10 ท่าน

คำถามที่ 1.	คำถามที่ 2.	คำถามที่ 3.
แนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางรางของหน่วยงาน	ผลกระทบในมิติต่าง ๆ เมื่อเกิดโครงการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางราง	แผนงานด้านสังคม มีแผนงานใดบ้างที่เกี่ยวข้อง
-ระบุประเด็นสำคัญในการพัฒนาการขนส่งมวลชนขององค์กร	-ระบุประเด็นสำคัญในมิติผลกระทบที่เกิดขึ้น	-ระบุประเด็นสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องด้านสังคม

คำถามที่ 4.	คำถามที่ 5.	คำถามที่ 6.
หน่วยงานได้มุ่งเน้นด้านสังคม หรือผลกระทบทางสังคมอย่างเป็นรูปธรรมอย่างไรบ้าง	ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อต้องมีการปฏิบัติงานด้านสังคมหรือผลกระทบทางสังคม	ภาพอนาคต สำหรับการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางรางของหน่วยงาน เพื่อสังคมควรเป็นอย่างไร
-ระบุประเด็นสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องด้านสังคมและผลกระทบทางสังคม	-ระบุประเด็นปัญหาสำคัญในมิติผลกระทบที่เกิดขึ้น	-ระบุประเด็นสำคัญในมิติผลกระทบที่เกิดขึ้นในอนาคต

ที่มา: ผู้วิจัย (2566)

ผลการศึกษาในส่วนนี้ เป็นการศึกษารูปแบบการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องกับของระบบขนส่งทางรางจำนวน 30 คน โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ NVivo เพื่อนำเสนอองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยในการศึกษาการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย โดยมีข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 4.3 ซึ่งปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้บริหารระดับสูง จำนวน 10 คน ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 10 คน

และระดับปฏิบัติการ จำนวน 10 คน ที่มีการกล่าวถึงข้อมูลที่สามารถนำมาสรุปประเด็นด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบภายใต้กรอบการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 4.3 องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบรอง	องค์ประกอบย่อย	องค์ประกอบทางทฤษฎี
1. สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment)	1.1 ด้านการตลาดภายในองค์กร (Internal Marketing)	1) ด้านส่งมอบการบริการที่ดี 2) ด้านค่าบริการ 3) ด้านสถานที่การให้บริการ 4) ด้านกิจกรรมส่งเสริมการบริการ	1) ด้านการบริการ 2) ด้านราคา 3) ด้านสถานที่ 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด
	1.2 ด้านการตลาดภายนอกองค์กร (External Marketing)	1) ด้านมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของลูกค้า 2) ด้านค่าใช้จ่าย 3) ด้านความสะดวกในการใช้บริการ 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	1) ด้านลูกค้า 2) ด้านต้นทุน 3) ด้านความสะดวก 4) ด้านการสื่อสาร

ที่มา: ผู้วิจัย (2566)

ผู้วิจัยได้พิจารณาองค์ประกอบที่เกิดขึ้นจากการสัมภาษณ์ผ่านโปรแกรมการวิเคราะห์ NVivo จนได้มาซึ่งองค์ประกอบรองด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งภายในและภายนอก 2 องค์ประกอบรอง และมีองค์ประกอบย่อย 8 องค์ประกอบ ซึ่งผู้วิจัยได้พิจารณาให้เป็นองค์ประกอบหลัก คือ สภาพแวดล้อมภายใน ทั้งนี้หากพิจารณารายปัจจัยจะเห็นได้ว่า องค์ประกอบย่อยที่เกิดขึ้นมีความสอดคล้องกับความเห็นเชิงทฤษฎีด้านการตลาด ที่ประกอบด้วยส่วนประกอบทางการตลาดในด้านอุปสงค์ (Demand) คือ 4P's และการตลาดในด้านอุปทาน (Supply) คือ 4C's จึงเป็นที่มาขององค์ประกอบย่อยในตารางที่ 4.3

### 3) การสร้างแบบสอบถามงานวิจัยเชิงปริมาณ (Questionnaire)

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ด้วยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสารวิชาการ งานวิจัย และเอกสารทางราชการ ซึ่งเป็นการทบทวนวรรณกรรมทั้งในระบบ Online และ Offline เพื่อสร้างแบบสอบถามในเบื้องต้น ทั้งนี้ นอกจากข้อมูลดังกล่าว แล้วผู้วิจัยได้นำข้อมูลในส่วนของงานวิจัยเชิงคุณภาพ เข้ามาร่วมในแบบสอบถาม เพื่อนำเข้าสู่การตรวจสอบข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ภายใต้กรอบการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม ทัวไปเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง อาทิ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม เพื่อศึกษาผลตอบแทนทางสังคม ประกอบด้วย 5 ด้าน มีคำถามทั้งหมด 70 ข้อ ได้แก่

- 1) ด้านสภาพแวดล้อมภายใน Internal Environment จำนวน 10 ข้อ
- 2) ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก External Environment จำนวน 15 ข้อ
- 3) ด้านการสนับสนุนขององค์กร Perceived Organization Support จำนวน 20 ข้อ
- 4) ด้านผลกระทบการลงทุนขององค์กร Corporate Investment Impact จำนวน 10 ข้อ
- 5) ด้านผลกระทบทางสังคม Social Impact Assessment จำนวน 15 ข้อ

ตารางที่ 4.4 คำถามงานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณ (Questionnaire)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
ด้านสภาพแวดล้อมภายใน Internal Environment	ด้านการตลาดภายในองค์กร	71. ท่านเห็นว่า พนักงาน BTS/MRT ที่ให้บริการมีความใส่ใจในการบริการ	ปรับปรุงจาก จันทร์เพ็ญ แก้วดี (2560): ลิขิต ชีรเวคิน (2557)
		72. ท่านคิดว่า เมื่อต้องการความช่วยเหลือพนักงาน BTS/MRT ท่านจะได้รับความช่วยเหลือในทันที	
		73. ท่านมักเห็นการประสานงานและการทำงาน ที่รวดเร็วของพนักงาน BTS/MRT	



ตารางที่ 4.4 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถามเชิงปริมาณ (Questionnaire) (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
		74. พนักงาน BTS/MRT มีการทำงานที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย และถูกต้อง	
		75. พนักงาน BTS/MRT มีความเข้าใจในการทำงาน และการบริการเป็นพิเศษ	
	ด้านการตลาด ภายนอกองค์กร	76. ท่านคิดว่า อุปกรณ์ในรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความพร้อมในการให้บริการ	ปรับปรุงจาก จันทร์เพ็ญ แก้วดี (2560): ลิขิต ธีรเวคิน (2557)
		77. การบริการของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความพร้อมและสมบูรณ์แบบ	
		78. ท่านเห็นว่า ราคาสำหรับการให้บริการมีความเหมาะสม	
		79. บริเวณและสถานที่ของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความพร้อมในการให้บริการ	
		80. การสื่อสารในช่องทางต่าง ๆ ของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความหลากหลาย และท่านเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้น	
	ด้าน สภาพแวดล้อม ภายนอก External Environment	ด้านเศรษฐกิจ สังคมและ การเมือง	81. ท่านเห็นว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีส่วนช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
82. ท่านเข้าใจว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นแนวคิดเชิงนโยบายของรัฐภาคที่เข้ามาช่วยเหลือการเดินทางของประชาชน			

ตารางที่ 4.4 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถามเชิงปริมาณ (Questionnaire) (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
		83. ท่านเข้าใจว่า ประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความต้องการที่จะให้มีการบริการในลักษณะนี้	
		84. การเกิดขึ้นของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่	
		85. ท่านเห็นว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ช่วยสร้างภาพลักษณ์ในทางที่ดีขึ้น ให้แก่ภาครัฐ	
	ด้านความยั่งยืน	86. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ช่วยลดมลภาวะทางอากาศ ในระยะยาว	
		87. ท่านเห็นว่าหาก รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีอยู่ในทุกพื้นที่ จะช่วยทำให้จำนวนรถยนต์ลดลง	
		88. ท่านเห็นว่าค่าโดยสารที่ท่านจ่ายไป จะมีส่วนช่วยในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT	
		89. ท่านเชื่อว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่ชัดเจนต่อการพัฒนาการบริการ และการรักษาสิ่งแวดล้อม	
		90. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นมิตรทำชุมชน และสิ่งแวดล้อม	

ตารางที่ 4.4 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถามเชิงปริมาณ (Questionnaire) (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
	ด้านเศรษฐกิจชุมชน	91. การเกิดขึ้นรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีส่วนช่วยทำให้เกิดการค้าขายในพื้นที่ชุมชน	
		92. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ทำให้เกิดการขายของในพื้นที่ บริเวณโดยรอบ	
		93. ท่านเชื่อว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีส่วนทำให้เกิดอาชีพในชุมชน	
		94. ชุมชนมีความคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นส่วนประกอบสำคัญในการสร้างพื้นที่ หรือโอกาสในการค้าขาย	
		95. ท่านเห็นว่า ชุมชนในพื้นที่รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT สามารถทำการค้าขายได้ เพราะ ท่านเองก็มักซื้อ หรือใช้บริการเป็นประจำ	
ด้านการสนับสนุนขององค์กร Perceived Organization Support	ด้านการปฏิบัติงาน	96. ท่านคิดว่า พนักงาน BTS/MRT เป็นผู้มีระเบียบ มีความเรียบร้อย	ปรับปรุงจาก Eisenberger et al., (1986); George and Jones (1996)
		97. ท่านเห็นว่า พนักงาน BTS/MRT มีความใส่ใจต่อการบริการ	
		98. พนักงาน BTS/MRT มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทุกเวลา	
		99. ท่านเชื่อว่า พนักงาน BTS/MRT ได้รับความเลือกมาเป็นอย่างดี	

ตารางที่ 4.4 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถามเชิงปริมาณ (Questionnaire) (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
		100. ท่านเชื่อว่า พนักงาน BTS/MRT ได้รับการอบรมฝึกฝนการปฏิบัติงาน และการบริการอย่างต่อเนื่อง	
	ด้านคุณค่าในการปฏิบัติงาน	101. ท่านมักคิดว่า พนักงาน BTS/MRT มีความภูมิใจต่อการทำงาน โดยแสดงออกมารอยยิ้ม และการบริการ	
		102. พนักงาน BTS/MRT มักพูดคุยในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นเรื่องที่ดี	
		103. พนักงาน BTS/MRT มักกล่าวทักทาย สวัสดีท่าน ในทุก ๆ ครั้ง que เข้าในบริการ	
		104. ท่านมักเคยได้ยินว่า พนักงาน BTS/MRT พูดคุยกันในเรื่อง ความรัก ความสนุกในการทำงาน หรือ ความรัก ความอบอุ่นภายในองค์กร	
		105. ท่านมักเห็น ป้ายประชาสัมพันธ์ของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่แสดงให้เห็นถึงนโยบายขององค์กรที่มีต่อการทำงานบริการให้แก่ลูกค้า	
	ด้านการรับรู้และโอกาส	106. ท่านเห็นว่า พนักงาน BTS/MRT มีอายุการทำงานยาวนาน เพราะเห็นบ่อยและเห็นทุก ๆ ครั้ง que เข้ามาใช้บริการ	

ตารางที่ 4.4 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถามเชิงปริมาณ (Questionnaire) (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
		107. เมื่อท่านเข้ามาใช้บริการ ท่านมักเห็นป้ายประชาสัมพันธ์ในโครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการทำงานของพนักงาน BTS/MRT	
		108. ท่านมักเห็น ป้ายประชาสัมพันธ์ในการรับสมัครงานของ พนักงาน BTS/MRT ที่เป็นทั้งรับบุคคลภายในและบุคคลภายในองค์กรเอง	
		109. ท่านเคยได้ยินว่า พนักงาน BTS/MRT ได้รับการดูแล และปรับตำแหน่งงานอยู่เสมอ	
		110. ท่านเห็นว่าการทำงานใน รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นโอกาสที่ดี	
	ด้านความเอาใจใส่	111. ท่านรับรู้ ว่า สวัสดิการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นสวัสดิการที่ดี	
		112. ท่านเชื่อว่า พนักงาน BTS/MRT อยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี	
		113. ท่านมักเห็นว่า พนักงาน BTS/MRT คุยกับเพื่อนร่วมกันเป็นกันเอง และมีรอยยิ้มอยู่เสมอ	
		114. ท่านเชื่อว่า การบริการที่ดีของพนักงาน BTS/MRT มาจากนโยบายขององค์กรที่มีต่อพนักงาน	

ตารางที่ 4.4 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถามเชิงปริมาณ (Questionnaire) (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
		115. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีแนวทางการทำงานที่ดี และมีการปฏิบัติต่อพนักงาน เปรียบเสมือนลูกค้าเช่นกัน	
ด้านผลกระทบการลงทุนขององค์กร Corporate Investment Impact	ผลกระทบทางตรง	116. ท่านเห็นว่า การให้บริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT น่าจะมีรายได้ที่ดี	ปรับปรุงจาก มัชฌัน สุหลง (2558): ขวัญกมล ดอนขวา (2559): กุลนิดา แวรวีวงศ์วิ (2557):
		117. ท่านเคยได้เห็น ผลประกอบการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ผ่านการสื่อสารในช่องทางต่าง ๆ	
		118. ท่านเชื่อว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีกำไรในการดำเนินงานทุกปี	
		119. รายได้และผลกำไรของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เกิดจากค่าโดยสารที่ท่านจ่ายไป	
		120. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT น่าจะมีธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน ที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่องค์กรด้วย	
	ผลกระทบทางอ้อม	121. ท่านคิดว่า รายได้และกำไรของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT น่าจะนำไปทำประโยชน์ให้แก่สังคม	
122. ท่านเคยเห็นการประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่อธิบายถึงการทำเพื่อสังคม			



ตารางที่ 4.4 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถามเชิงปริมาณ (Questionnaire) (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
		123. กิจกรรมทางสังคมของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ทำให้ท่านอยากใช้บริการมากยิ่งขึ้น	
		124. ท่านรู้สึก ยินดีที่จะจ่ายเงิน เมื่อรู้ว่า สังคม หรือชุมชน จะได้รับประโยชน์จากที่ท่านมาใช้บริการรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT	
		125. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีแนวทางที่ชัดเจนต่อการนำรายได้และผลกำไรไปตอบแทนสังคม	
ด้านผลกระทบทางสังคม Social Impact Assessment	ด้านสังคม	126. ท่านเห็นว่า การให้บริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ส่งผลดีต่อสังคมโดยรวม	ปริงปรุงจาก ปณิธาน สินะกิตติ วิ (2559): เกศกุล สระกวี (2564):
		127. ท่านเชื่อว่า เมื่อมีการก่อสร้างรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT จะเป็นเรื่องที่น่ายินดี และเป็นยอมรับ	
		128. ประชาชน และสังคมโดยรวม เห็นคุณค่าของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่มีต่อการเดินทาง	
		129. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสร้างสังคมที่ดี	
		130. ท่านคิดว่า การบริการสังคมเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรควรทำ รวมถึงรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ด้วย	

ตารางที่ 4.4 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถามเชิงปริมาณ (Questionnaire) (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
	ด้านเศรษฐกิจ	131. ท่านเห็นว่า การให้บริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวม	
		132. ท่านเชื่อว่า เศรษฐกิจที่ดีขึ้นของชุมชนรอบ ๆ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นเพราะ การเปิดโอกาสให้มีการตั้งร้านค้าขาย	
		133. ท่านคิดว่า หากมีการให้บริการที่มากขึ้น จะทำให้เศรษฐกิจของชุมชนรอบ ๆ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ดีขึ้นเช่นกัน	
		134. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสร้างเศรษฐกิจที่ดีขึ้น	
		135. ท่านเคยเห็น นโยบายของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่มุ่งเน้นการสร้างการค้าขายให้แก่ชุมชน	
	ด้านสิ่งแวดล้อม	136. ท่านเห็นว่า การให้บริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม	
		137. ท่านเชื่อว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่ท่านใช้บริการอยู่ ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม	
		138. นโยบายของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ด้านสิ่งแวดล้อม มีผลทำให้ท่านอยากใช้บริการ	

ตารางที่ 4.4 คำถามงานวิจัยที่ใช้ในแบบสอบถามเชิงปริมาณ (Questionnaire) (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	คำถาม	แหล่งอ้างอิง
		139. ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น	
		140. ท่านเคยเห็น นโยบายของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่มุ่งเน้นการสร้าง และรักษาสิ่งแวดล้อม	

ที่มา: ผู้วิจัย (2566)

### 3.1) การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพพร้อมกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

#### 3.1.1) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น (Validity and Reliability) โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยปรากฏค่า IOC เท่ากับ 0.92 โดยมีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านดำเนินการตรวจสอบประกอบไปด้วย

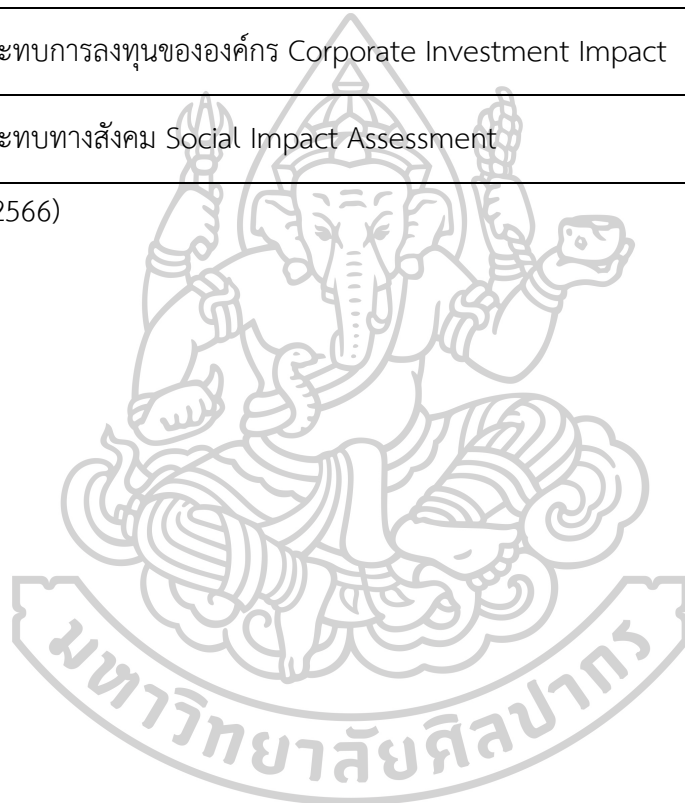
- 1) ดร.ญาณวิธ นราแย้ม ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการ
- 2) นางสาวจิรนนท์ วรจักร ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบขนส่งทางราง
- 3) นายถนอม รัตนเศรษฐ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบขนส่งทางราง

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลเพื่อทดสอบความเหมาะสมเบื้องต้น (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่างอีก 30 คน โดยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) โดยปรากฏค่า Cronbach's alpha เท่ากับ 0.82 โดยแยกเป็นด้านได้ดังนี้

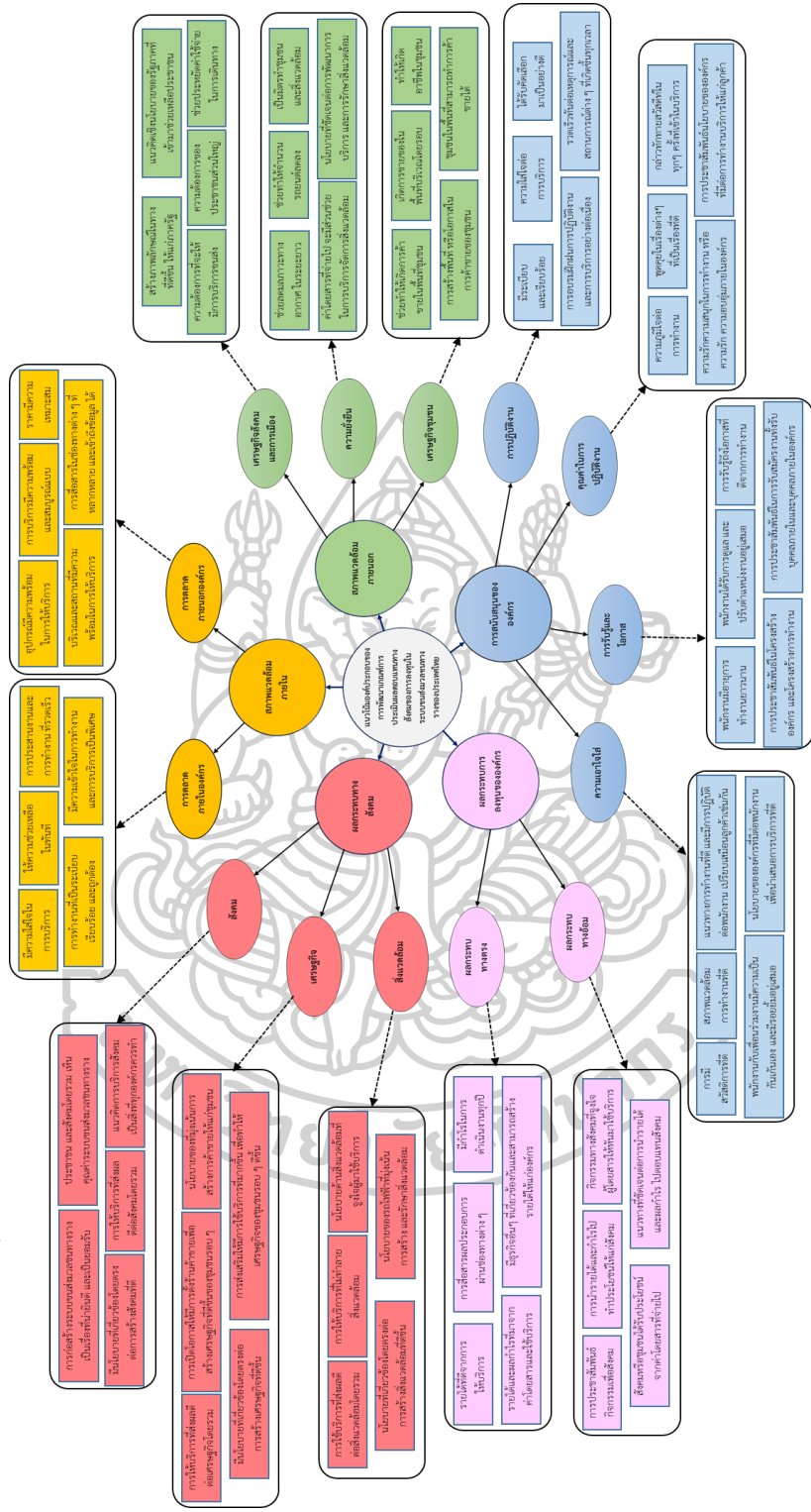
ตารางที่ 4.5 ค่า Cronbach's alpha รายองค์ประกอบหลัก

ปัจจัย	ค่า Cronbach's alpha
1. ด้านสภาพแวดล้อมภายใน Internal Environment	0.82
2. ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก External Environment	0.91
3. ด้านการสนับสนุนขององค์กร Perceived Organization Support	0.89
4. ด้านผลกระทบการลงทุนขององค์กร Corporate Investment Impact	0.82
5. ด้านผลกระทบทางสังคม Social Impact Assessment	0.91

ที่มา: ผู้วิจัย (2566)



สำหรับผลการวิเคราะห์แนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของกรุงเทพมหานคร  
 ตารางของประเทศไทย สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 สรุปผลการวิเคราะห์แนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของกรุงเทพมหานคร  
 ตารางของประเทศไทย

**ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย โดยวิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน**

เมื่อได้รับข้อมูลตอบกลับจากแบบสอบถาม จำนวน 449 ชุด แล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดล โดยสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดและแปลความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติและตัวแปรต่าง ๆ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

Mean	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\chi^2$	หมายถึง	ค่าไค-สแควร์
Df	หมายถึง	ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ
RMSEA	หมายถึง	ค่ารากกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ
CFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ
GFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน
AGFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว
p-value	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นทางสถิติ
IEN	หมายถึง	สภาพแวดล้อมภายใน
IMK	หมายถึง	ด้านการตลาดภายในองค์กร
EMK	หมายถึง	ด้านการตลาดภายนอกองค์กร
EEN	หมายถึง	สภาพแวดล้อมภายนอก
ESP	หมายถึง	ด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง
SUS	หมายถึง	ด้านความยั่งยืน
COM	หมายถึง	ด้านเศรษฐกิจชุมชน
POS	หมายถึง	การสนับสนุนขององค์กร
OPE	หมายถึง	ด้านการปฏิบัติงาน
VAL	หมายถึง	ด้านคุณค่าในการปฏิบัติงาน
OPP	หมายถึง	ด้านการรับรู้และโอกาส



EMP	หมายถึง	ด้านความเอาใจใส่
CII	หมายถึง	ผลกระทบการลงทุนขององค์กร
DIM	หมายถึง	ผลกระทบทางตรง
IIM	หมายถึง	ผลกระทบทางอ้อม
SCI	หมายถึง	ผลกระทบทางสังคม
SOC	หมายถึง	ด้านสังคม
ECN	หมายถึง	ด้านเศรษฐกิจ
ENV	หมายถึง	ด้านสิ่งแวดล้อม

### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน จำนวน 449 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิภาค รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ของการใช้รถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT จำนวนครั้งที่ใช้บริการการใช้รถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT ต่อเดือน เวลาที่อยู่บนรถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT เฉลี่ยต่อวัน และพื้นที่ส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	237	52.8
1.2 หญิง	212	47.2
<b>รวม</b>	<b>449</b>	<b>100.0</b>
2. อายุ		
2.1 อายุ 31 – 40 ปี	33	7.3
2.2 อายุ 41 – 50 ปี	165	36.7
2.3 อายุ 51 – 60 ปี	189	42.1
2.4 อายุ 60 ปี ขึ้นไป	62	13.8
<b>รวม</b>	<b>449</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อนุปริญญา / ปวส.	7	1.6
3.2 ปริญญาตรี	400	89.1
3.3 ปริญญาโทหรือสูงกว่า	42	9.4
<b>รวม</b>	<b>449</b>	<b>100.0</b>
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	47	10.5
4.2 ธุรกิจส่วนตัว	98	21.8
4.3 พนักงานบริษัทเอกชน	304	67.7
<b>รวม</b>	<b>449</b>	<b>100.0</b>
5. ภูมิลำเนา		
5.1 กรุงเทพฯและปริมณฑลกรุงเทพฯ	344	76.6
5.2 ต่างจังหวัด	105	23.4
<b>รวม</b>	<b>449</b>	<b>100.0</b>
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 20,001 - 30,000 บาท	353	78.6
6.2 30,001 - 40,000 บาท	67	14.9
6.3 40,001 - 50,000 บาท	29	6.5
<b>รวม</b>	<b>449</b>	<b>100.0</b>
7. วัตถุประสงค์ของการใช้รถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT		
7.1 ทำงาน / ทำธุรกิจ	303	67.5
7.2 กลับที่พักอาศัย	146	32.5
<b>รวม</b>	<b>449</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน	ร้อยละ
8. จำนวนครั้งที่ใช้บริการการใช้รถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้า ภายใต้ดิน MRT ต่อเดือน		
8.1 น้อยกว่า 10 ครั้งต่อเดือน	9	2.0
8.2 10 - 20 ครั้งต่อเดือน	44	9.8
8.3 21-30 ครั้งต่อเดือน	362	80.6
8.4 30 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน	34	7.6
<b>รวม</b>	<b>449</b>	<b>100.0</b>
9. เวลาที่อยู่บนรถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT เฉลี่ย ต่อวัน		
9.1 30 - 40 นาทีต่อวัน	157	35.0
9.2 41 - 50 นาทีต่อวัน	247	55.0
9.3 มากกว่า 51 นาทีต่อวันขึ้นไป	45	10.0
<b>รวม</b>	<b>449</b>	<b>100.0</b>
10. พื้นที่ส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ ดิน MRT		
10.1 สายสีเขียว หมอชิต-สำโรง หรือ สายสุขุมวิท	114	25.4
10.2 สายสีเขียวเข้ม สยามกีฬาแห่งชาติ-บางหว้า	121	26.9
10.3 สายสีน้ำเงิน บางซื่อ-หัวลำโพง/รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT	89	19.8
10.4 สาย Airport Rail Link พญาไท-สุวรรณภูมิ	66	14.7
10.5 สายสีม่วง เตาปูน-คลองบางไผ่	59	13.1
<b>รวม</b>	<b>449</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 และเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมา อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 อันดับสาม

อายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 62 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.8 และอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.3

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 89.1 รองลงมา มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และมีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมา มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนากรุงเทพมหานครและปริมณฑล กรุงเทพมหานคร จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 รองลงมา มีภูมิลำเนาต่างจังหวัด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 78.6 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการใช้รถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT เพื่อทำงาน / ทำธุรกิจ จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมา เพื่อกลับที่พักอาศัย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่ใช้บริการการใช้รถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT 21-30 ครั้งต่อเดือน จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6 รองลงมา ใช้บริการการใช้รถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT 10 - 20 ครั้งต่อเดือน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 อันดับสามใช้บริการการใช้รถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT 30 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และอันดับสี่ ใช้บริการการใช้รถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT น้อยกว่า 10 ครั้งต่อเดือน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่ใช้เวลาที่อยู่บนรถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT 41 - 50 นาทีต่อวัน จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา ใช้เวลาที่อยู่บนรถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT 30 - 40 นาทีต่อวัน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และใช้เวลาที่อยู่บนรถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT มากกว่า 51 นาทีต่อวันขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่ใช้บริการการใช้รถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT อยู่ในพื้นที่สายสีเขียวเข้ม สนามกีฬาแห่งชาติ-บางหว้า จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 รองลงมา ใช้บริการการใช้รถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT อยู่ในพื้นที่สายสีเขียว หมอชิต-สำโรง หรือ สายสุขุมวิท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 อันดับสามใช้บริการการใช้รถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT อยู่ในพื้นที่สายสีน้ำเงิน บางซื่อ-หัวลำโพง/รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 อันดับสี่ ใช้บริการการใช้รถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT อยู่ในพื้นที่สาย Airport Rail Link พญาไท-สุวรรณภูมิ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และอันดับห้า ใช้บริการการใช้รถไฟฟ้า BTS หรือ รถไฟฟ้าภายใต้ดิน MRT อยู่ในพื้นที่สายสีม่วง เตาปูน-คลองบางไผ่ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1

**2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน จำนวน 449 คน โดยพิจารณา ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำค่าเฉลี่ยมาเทียบกับเกณฑ์โดยใช้สเกลของไลเคิร์ต (The Likert scale) (Likert, 1967) ดังนี้**

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่ต่ำสุด



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน  
ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการตลาดภายในองค์กร

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด			
ท่านเห็นว่า พนักงาน BTS/MRT ที่ให้บริการมีความใส่ใจในการบริการ	0 0.0	0 0.0	250 55.7	199 44.3	0 0.0	3.44	0.50	มาก
ท่านคิดว่า เมื่อต้องการความช่วยเหลือพนักงาน BTS/MRT ท่านจะได้รับความช่วยเหลือในทันที	0 0.0	45 10.0	107 23.8	256 57.0	41 9.1	3.65	0.78	มาก
ท่านมักเห็นการประสานงานและการทำงาน ที่รวดเร็วของพนักงาน BTS/MRT	0 0.0	0 0.0	249 55.5	200 44.5	0 0.0	3.45	0.50	มาก
พนักงาน BTS/MRT มีการทำงานที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย และถูกต้อง	0 0.0	0 0.0	60 13.4	348 77.5	41 9.1	3.96	0.47	มาก
พนักงาน BTS/MRT มีความเข้าใจในการทำงาน และการบริการเป็นพิเศษ	0 0.0	45 10.0	90 20.0	175 39.0	139 31.0	3.91	0.95	มาก
รวมค่าเฉลี่ย						3.68	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการตลาดภายในองค์กร ได้แก่ พนักงาน BTS/MRT มีการทำงานที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย และถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.96 รองลงมา พนักงาน BTS/MRT มีความเข้าใจในการทำงาน และการบริการเป็นพิเศษ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และอันดับสาม ท่านคิดว่า เมื่อต้องการความช่วยเหลือพนักงาน BTS/MRT ท่านจะได้รับความช่วยเหลือในทันที มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65



ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการตลาดภายนอกองค์กร

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด			
ท่านคิดว่า อุปกรณ์ในรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความพร้อมในการให้บริการ	0 0.0	0 0.0	106 23.6	238 53.0	105 23.4	4.00	0.69	มาก
การบริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความพร้อมและสมบูรณ์แบบ	0 0.0	0 0.0	107 23.8	118 26.3	224 49.9	4.26	0.82	มากที่สุด
ท่านเห็นว่า ราคาสำหรับการให้บริการมีความเหมาะสม	0 0.0	0 0.0	163 36.3	285 63.5	1 0.2	3.64	0.49	มาก
บริเวณและสถานที่ของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความพร้อมในการให้บริการ	0 0.0	0 0.0	42 9.4	376 83.7	31 6.9	3.98	0.40	มาก
การสื่อสารในช่องทางต่าง ๆ ของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความหลากหลาย และท่านเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้น	0 0.0	0 0.0	155 34.5	256 57.0	38 8.5	3.74	0.60	มาก
รวมค่าเฉลี่ย						3.92	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการตลาดภายนอกองค์กร ได้แก่ การบริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความพร้อม และสมบูรณ์แบบ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.26 รองลงมา ท่านคิดว่า อุปกรณ์ในรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความพร้อมในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และอันดับสาม บริเวณและสถานที่ของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความพร้อมในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน  
ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านเศรษฐกิจสังคมและ  
การเมือง

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด			
ท่านเห็นว่า รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีส่วนช่วย ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	0 0.0	0 0.0	193 43.0	256 57.0	0 0.0	3.57	0.50	มาก
ท่านเข้าใจว่า รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นแนวคิด เชิงนโยบายของรัฐบาลที่เข้ามา ช่วยเหลือ การเดินทาง ของ ประชาชน	0 0.0	0 0.0	227 50.6	191 42.5	31 6.9	3.56	0.62	มาก
ท่าน เข้าใจว่า ประชาชน ผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความ ต้องการที่จะให้มีการบริการใน ลักษณะนี้	0 0.0	0 0.0	147 32.7	302 67.3	0 0.0	3.67	0.47	มาก
การเกิดขึ้นของ รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความ ต้องการของประชาชนส่วนใหญ่	0 0.0	0 0.0	59 13.1	273 60.8	117 26.1	4.13	0.61	มาก
ท่านเห็นว่า รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ช่วย ภาพลักษณ์ในทางที่ดีขึ้น ให้แก่ ภาครัฐ	0 0.0	0 0.0	148 33.0	238 53.0	63 14.0	3.81	0.66	มาก
รวมค่าเฉลี่ย						3.75	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนก  
ตามสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ได้แก่ การเกิดขึ้นของ รถไฟฟ้า BTS  
และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.13  
รองลงมา ท่านเห็นว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ช่วยภาพลักษณ์ในทางที่ดีขึ้น ให้แก่  
ภาครัฐ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และอันดับสาม ท่านเข้าใจว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้า BTS  
และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความต้องการที่จะให้มีการบริการในลักษณะนี้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน  
ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านความยั่งยืน

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด			
ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ช่วยลด มลภาวะทางอากาศ ในระยะยาว	0 0.0	0 0.0	199 44.3	118 26.3	132 29.4	3.85	0.85	มาก
ท่านเห็นว่าหาก รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีอยู่ใน ทุกพื้นที่ จะช่วยให้จำนวน รถยนต์ลดลง	0 0.0	0 0.0	151 33.6	235 52.3	63 14.0	3.80	0.66	มาก
ท่านเห็นว่าค่าโดยสารที่ท่านจ่าย ไป จะมีส่วนช่วยในการบริการ จัดการสิ่งแวดล้อมของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT	0 0.0	0 0.0	168 37.4	149 33.2	132 29.4	3.92	0.81	มาก
ท่านเชื่อว่า รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่ ชัดเจนต่อการพัฒนาการบริการ และการรักษาสิ่งแวดล้อม	0 0.0	0 0.0	182 40.5	204 45.4	63 14.0	3.73	0.69	มาก
ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นมิตรทำ ชุมชน และสิ่งแวดล้อม	0 0.0	0 0.0	147 32.7	263 58.6	39 8.7	3.76	0.60	มาก
รวมค่าเฉลี่ย						3.81	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านความยั่งยืน ได้แก่ ท่านเห็นว่าค่าโดยสารที่ท่านจ่ายไป จะมีส่วนช่วยในการบริการจัดการสิ่งแวดล้อมของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.92 รองลงมา ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ช่วยลดมลภาวะทางอากาศในระยะยาว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และอันดับสาม ท่านเห็นว่าหาก รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีอยู่ในทุกพื้นที่ จะช่วยให้จำนวนรถยนต์ลดลง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน  
ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านเศรษฐกิจชุมชน

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด			
การเกิดขึ้นรถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีส่วนช่วยทำ ให้เกิดการค้าขายในพื้นที่ชุมชน	0 0.0	0 0.0	182 40.5	222 49.4	45 10.0	3.69	0.64	มาก
ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ทำให้เกิดการ ขายของในพื้นที่ บริเวณโดยรอบ	0 0.0	0 0.0	108 24.1	249 55.5	92 20.5	3.96	0.67	มาก
ท่านเชื่อว่า รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีส่วนที่ทำให้ เกิดอาชีพในชุมชน	0 0.0	0 0.0	254 56.6	112 24.9	83 18.5	3.62	0.78	มาก
ชุมชนมีความคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็น ส่วนประกอบสำคัญในการสร้าง พื้นที่หรือโอกาสในการค้าขาย	0 0.0	0 0.0	249 55.5	86 19.2	114 25.4	3.70	0.85	มาก
ท่านเห็นว่า ชุมชนในพื้นที่รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT สามารถทำการค้าขายได้ เพราะ ท่านเองก็มักซื้อ หรือใช้บริการเป็น ประจำ	0 0.0	0 0.0	89 19.8	322 71.7	38 8.5	3.89	0.52	มาก
รวมค่าเฉลี่ย						3.77	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านเศรษฐกิจชุมชน ได้แก่ ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ทำให้เกิดการขายของในพื้นที่ บริเวณโดยรอบ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.96 รองลงมา ท่านเห็นว่า ชุมชนในพื้นที่รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT สามารถทำการค้าขายได้ เพราะท่านเองก็มักซื้อ หรือใช้บริการเป็นประจำ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และอันดับสาม ชุมชนมีความคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นส่วนประกอบสำคัญในการสร้างพื้นที่หรือโอกาสในการค้าขาย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน  
ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามการสนับสนุนขององค์กร ด้านการปฏิบัติงาน

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด			
ท่านคิดว่า พนักงาน BTS/MRT เป็นผู้มีระเบียบ มีความเรียบร้อย	0 0.0	0 0.0	106 23.6	305 67.9	38 8.5	3.85	0.55	มาก
ท่านเห็นว่า พนักงาน BTS/MRT มีความใส่ใจต่อการบริการ	0 0.0	0 0.0	137 30.5	274 61.0	38 8.5	3.78	0.58	มาก
พนักงาน BTS/MRT มีความรวดเร็ว ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทุกเวลา	0 0.0	0 0.0	192 42.8	171 38.1	86 19.2	3.76	0.75	มาก
ท่านเชื่อว่า พนักงาน BTS/MRT ได้รับคัดเลือกมาเป็นอย่างดี	0 0.0	0 0.0	107 23.8	304 67.7	38 8.5	3.85	0.55	มาก
ท่านเชื่อว่า พนักงาน BTS/MRT ได้รับการอบรมฝึกฝนการปฏิบัติงาน และการบริการ อย่างต่อเนื่อง	0 0.0	0 0.0	148 33.0	301 67.0	0 0.0	3.67	0.47	มาก
รวมค่าเฉลี่ย						3.78	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามการสนับสนุนขององค์กร ด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ท่านคิดว่า พนักงาน BTS/MRT เป็นผู้มีระเบียบ มีความเรียบร้อย และท่านเชื่อว่า พนักงาน BTS/MRT ได้รับคัดเลือกมาเป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.85 เท่ากัน รองลงมา ท่านเห็นว่า พนักงาน BTS/MRT มีความใส่ใจต่อการบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และอันดับสาม พนักงาน BTS/MRT มีความรวดเร็ว ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทุกเวลา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน  
ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามการสนับสนุนขององค์กร ด้านคุณค่าในการ  
ปฏิบัติงาน

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด			
ท่านมักคิดว่า พนักงาน BTS/MRT มีความภูมิใจต่อการทำงาน โดยแสดงออกมารอยยิ้ม และการบริการ	0 0.0	0 0.0	106 23.6	204 45.4	139 31.0	4.07	0.74	มาก
พนักงาน BTS/MRT มักพูดคุยในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นเรื่องที่ดี	0 0.0	0 0.0	132 29.4	209 46.5	108 24.1	3.95	0.73	มาก
พนักงาน BTS/MRT มักกล่าวทักทาย สวัสดีท่านในทุก ๆ ครั้ง que เข้าให้บริการ	0 0.0	0 0.0	135 30.1	251 55.9	63 14.0	3.84	0.65	มาก
ท่านมักเคยได้ยินว่า พนักงาน BTS/MRT พูดคุยกันในเรื่อง ความรัก ความสนุกในการทำงาน หรือความรัก ความอบอุ่นภายในองค์กร	0 0.0	0 0.0	213 47.4	173 38.5	63 14.0	3.67	0.71	มาก
ท่านมักเห็น ป้ายประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่แสดงให้เห็นถึงนโยบายขององค์กร ที่มีต่อการทำงานบริการให้แก่ลูกค้า	0 0.0	0 0.0	202 45.0	184 41.0	63 14.0	3.69	0.70	มาก
รวมค่าเฉลี่ย						3.84	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามการสนับสนุนขององค์กร ด้านคุณค่าในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ท่านมักคิดว่า พนักงาน BTS/MRT มีความภูมิใจต่อการทำงาน โดยแสดงออกมารอยยิ้ม และการบริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.07 รองลงมา พนักงาน BTS/MRT มักพูดคุยในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นเรื่องที่ดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และอันดับสาม พนักงาน BTS/MRT มักกล่าวทักทาย สวัสดีท่าน ในทุก ๆ ครั้ง que เข้าให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84



ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามการสนับสนุนขององค์กร ด้านการรับรู้และโอกาส

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด			
ท่านเห็นว่า พนักงาน BTS/MRT มีอายุการทำงานยาวนาน เพราะเห็นบ่อย และเห็นทุก ๆ ครั้งที่เข้ามาใช้บริการ	0 0.0	0 0.0	306 68.2	80 17.8	63 14.0	3.46	0.73	มาก
เมื่อท่านเข้ามาใช้บริการ ท่านมักป้ายประชาศัมพันธ์ ในโครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการทำงาน ของพนักงาน BTS/MRT	0 0.0	0 0.0	195 43.4	253 56.3	1 0.2	3.57	0.50	มาก
ท่านมักเห็น ป้ายประชาศัมพันธ์ในการรับสมัครงานของพนักงาน BTS/MRT ที่เป็นทั้งรับบุคคลภายใน และบุคคลภายในองค์กรเอง	0 0.0	0 0.0	185 41.2	142 31.6	122 27.2	3.86	0.82	มาก
ท่านเคยได้ยินว่า พนักงาน BTS/MRT ได้รับการดูแล และปรับตำแหน่งงานอยู่เสมอ	0 0.0	0 0.0	196 43.7	253 56.3	0 0.0	3.56	0.50	มาก
ท่านเห็นว่าการทำงานใน รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นโอกาสที่ดี	0 0.0	0 0.0	185 41.2	143 31.8	121 26.9	3.86	0.81	มาก
รวมค่าเฉลี่ย						3.66	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามการสนับสนุนขององค์กร ด้านการรับรู้และโอกาส ได้แก่ ท่านมักเห็น ป้ายประชาศัมพันธ์ในการรับสมัครงานของ พนักงาน BTS/MRT ที่เป็นทั้งรับบุคคลภายใน และบุคคลภายในองค์กรเอง และท่านเห็นว่าการทำงานใน รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นโอกาสที่ดี มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.86 เท่ากัน รองลงมา เมื่อท่านเข้ามาใช้บริการ ท่านมักป้ายประชาศัมพันธ์ในโครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการทำงานของพนักงาน BTS/MRT มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และอันดับสาม ท่านเคยได้ยินว่า พนักงาน BTS/MRT ได้รับการดูแล และปรับตำแหน่งงานอยู่เสมอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน  
ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามการสนับสนุนขององค์กร ด้านความเอาใจใส่

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด			
ท่านรับรู้ ว่า สวัสดิการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็น สวัสดิการที่ดี	0 0.0	0 0.0	247 55.0	164 36.5	38 8.5	3.53	0.65	มาก
ท่านเชื่อว่า พนักงาน BTS/MRT อยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี	0 0.0	0 0.0	138 30.7	190 42.3	121 26.9	3.96	0.76	มาก
ท่าน มัก เห็น ว่า พนักงาน BTS/MRT คุยกับเพื่อนร่วมกันเป็น กันเอง และมีรอยยิ้มอยู่เสมอ	0 0.0	0 0.0	111 24.7	279 62.1	59 13.1	3.88	0.60	มาก
ท่านเชื่อว่า การบริการที่ดีของ พนักงาน BTS/MRT มาจาก นโยบายขององค์กรที่มีต่อพนักงาน	0 0.0	0 0.0	207 46.1	197 43.9	45 10.0	3.64	0.66	มาก
ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีแนวทาง การทำงานที่ดี และมีกรปฏิบัติต่อ พนักงาน เปรียบเสมือนลูกค้า เช่นกัน	0 0.0	0 0.0	145 32.3	304 67.7	0 0.0	3.68	0.47	มาก
รวมค่าเฉลี่ย						3.74	0.29	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามการสนับสนุนขององค์กร ด้านความเอาใจใส่ ได้แก่ ท่านเชื่อว่า พนักงาน BTS/MRT อยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.96 รองลงมา ท่านมักเห็นว่า พนักงาน BTS/MRT คุยกับเพื่อนร่วมกันเป็นกันเอง และมีรอยยิ้มอยู่เสมอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และอันดับสาม ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีแนวทางการทำงานที่ดี และมีกรปฏิบัติต่อพนักงาน เปรียบเสมือนลูกค้าเช่นกัน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามผลกระทบการลงทุนขององค์กร ด้านผลกระทบทางตรง

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด			
ท่านเห็นว่า การให้บริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT น่าจะมีรายได้ที่ดี	0 0.0	0 0.0	147 32.7	302 67.3	0 0.0	3.67	0.47	มาก
ท่านเคยได้เห็น ผลประกอบการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ผ่านการสื่อสารในช่องทางต่าง ๆ	0 0.0	0 0.0	59 13.1	273 60.8	117 26.1	4.13	0.61	มาก
ท่านเชื่อว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีกำไรในการดำเนินงานทุกปี	0 0.0	0 0.0	148 33.0	238 53.0	63 14.0	3.81	0.66	มาก
รายได้และผลกำไรของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เกิดจากค่าโดยสารที่ท่านจ่ายไป	0 0.0	0 0.0	199 44.3	118 26.3	132 29.4	3.85	0.85	มาก
ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT น่าจะมีธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน ที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่องค์กรด้วย	0 0.0	0 0.0	151 33.6	235 52.3	63 14.0	3.80	0.66	มาก
รวมค่าเฉลี่ย						3.85	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามผลกระทบการลงทุนขององค์กร ด้านผลกระทบทางตรง ได้แก่ ท่านเคยได้เห็น ผลประกอบการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ผ่านการสื่อสารในช่องทางต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.13 รองลงมา รายได้และผลกำไรของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เกิดจากค่าโดยสารที่ท่านจ่ายไป มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และอันดับสาม ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT น่าจะมีธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน ที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่องค์กรด้วย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน  
ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามผลกระทบการลงทุนขององค์กร ด้านผลกระทบ  
ทางอ้อม

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด			
ท่านคิดว่า รายได้และกำไรของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT น่าจะนำไปทำประโยชน์ ให้แก่สังคม	0 0.0	0 0.0	168 37.4	149 33.2	132 29.4	3.92	0.81	มาก
ท่านเคยเห็นการประชาสัมพันธ์ ของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ ดิน MRT ที่อธิบายถึงการทำให้ สังคม	0 0.0	0 0.0	182 40.5	204 45.4	63 14.0	3.73	0.69	มาก
กิจกรรมทางสังคมของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ทำ ให้ท่านอยากใช้บริการมากยิ่งขึ้น	0 0.0	0 0.0	147 32.7	263 58.6	39 8.7	3.76	0.60	มาก
ท่านรู้สึกยินดีที่จะจ่ายเงิน เมื่อรู้ว่า สังคม หรือชุมชน จะได้รับ ประโยชน์จากที่ท่านมาใช้บริการ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT	0 0.0	0 0.0	182 40.5	222 49.4	45 10.0	3.69	0.64	มาก
ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีแนวทางที่ ชัดเจนต่อการนำรายได้และผล กำไรไปตอบแทนสังคม	0 0.0	0 0.0	108 24.1	249 55.5	92 20.5	3.96	0.67	มาก
รวมค่าเฉลี่ย						3.81	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามผลกระทบการลงทุนขององค์กร ด้านผลกระทบทางอ้อม ได้แก่ ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีแนวทางที่ชัดเจนต่อการนำรายได้และผลกำไรไปตอบแทนสังคม มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.96 รองลงมา ท่านคิดว่า รายได้และกำไรของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT น่าจะนำไปทำประโยชน์ให้แก่สังคม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และอันดับสาม กิจกรรมทางสังคมของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ทำให้ท่านอยากใช้บริการมากยิ่งขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน  
ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามผลกระทบทางสังคม ด้านสังคม

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด			
ท่านเห็นว่า การให้บริการของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ส่งผลดีต่อสังคมโดยรวม	0 0.0	0 0.0	249 55.5	200 44.5	0 0.0	3.45	0.50	มาก
ท่านเชื่อว่า เมื่อมีการก่อสร้าง รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT จะเป็นเรื่องที่น่ายินดี และ เป็นยอมรับ	0 0.0	0 0.0	60 13.4	348 77.5	41 9.1	3.96	0.47	มาก
ประชาชน และสังคมโดยรวม เห็น คุณค่าของรถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่มีต่อการ เดินทาง	0 0.0	45 10.0	90 20.0	175 39.0	139 31.0	3.91	0.95	มาก
ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่ เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสร้าง สังคมที่ดี	0 0.0	0 0.0	106 23.6	238 53.0	105 23.4	4.00	0.69	มาก
ท่านคิดว่า การบริการสังคม เป็น สิ่งที่ทุกองค์กรควรทำ รวมถึง รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ด้วย	0 0.0	0 0.0	107 23.8	118 26.3	224 49.9	4.26	0.82	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ย						3.91	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามผลกระทบทางสังคม ด้านสังคม ได้แก่ ท่านคิดว่า การบริการสังคม เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรควรทำ รวมถึง รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ด้วย มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.26 รองลงมา ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสร้างสังคมที่ดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และอันดับสาม ท่านเชื่อว่า เมื่อมีการก่อสร้าง รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT จะเป็นเรื่องที่น่ายินดี และเป็นยอมรับ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน  
ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามผลกระทบทางสังคม ด้านเศรษฐกิจ

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด			
ท่านเห็นว่า การให้บริการของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวม	0 0.0	0 0.0	163 36.3	285 63.5	1 0.2	3.64	0.49	มาก
ท่านเชื่อว่า เศรษฐกิจที่ดีขึ้นของ ชุมชนรอบ ๆ รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นเพราะ การเปิดโอกาสให้มีการตั้งร้านค้า ขาย	0 0.0	0 0.0	42 9.4	376 83.7	31 6.9	3.98	0.40	มาก
ท่านคิดว่า หากมีการใช้บริการที่ มากขึ้น จะทำให้เศรษฐกิจของ ชุมชนรอบ ๆ รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ดีขึ้นเช่นกัน	0 0.0	0 0.0	155 34.5	256 57.0	38 8.5	3.74	0.60	มาก
ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่ เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสร้าง เศรษฐกิจที่ดีขึ้น	0 0.0	0 0.0	193 43.0	256 57.0	0 0.0	3.57	0.50	มาก
ท่านเคยเห็น นโยบายของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่มุ่งเน้นการสร้างการค้าขาย ให้แก่ชุมชน	0 0.0	0 0.0	227 50.6	191 42.5	31 6.9	3.56	0.62	มาก
รวมค่าเฉลี่ย						3.70	0.33	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามผลกระทบทางสังคม ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ท่านเชื่อว่า เศรษฐกิจที่ดีขึ้นของชุมชนรอบ ๆ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นเพราะการเปิดโอกาสให้มีการตั้งร้านค้าขาย มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.98 รองลงมา ท่านคิดว่า หากมีการใช้บริการที่มากขึ้น จะทำให้เศรษฐกิจของชุมชนรอบ ๆ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ดีขึ้นเช่นกัน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และอันดับสาม ท่านเห็นว่า การให้บริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64



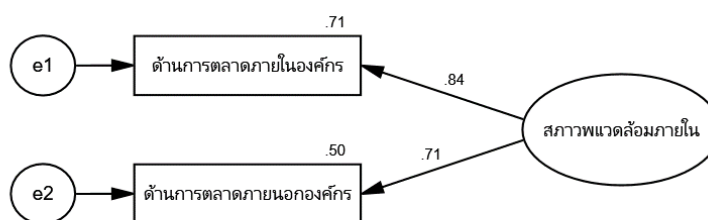
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน  
ผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามผลกระทบทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อความ	ค่าความถี่และค่าร้อยละ					Mean	SD	ความหมาย
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด			
ท่านเห็นว่า การให้บริการของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อม โดยรวม	0 0.0	0 0.0	131 29.2	318 70.8	0 0.0	3.71	0.46	มาก
ท่านเชื่อว่า รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่ท่านใช้ บริการอยู่ ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม	0 0.0	0 0.0	69 15.4	264 58.8	116 25.8	4.10	0.63	มาก
นโยบายของ รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ด้าน สิ่งแวดล้อม มีผลทำให้ท่านอยาก ใช้บริการ	0 0.0	0 0.0	146 32.5	238 53.0	65 14.5	3.82	0.66	มาก
ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่ เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสร้าง สิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น	0 0.0	0 0.0	189 42.1	127 28.3	133 29.6	3.88	0.84	มาก
ท่านเคยเห็น นโยบายของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่มุ่งเน้นการสร้าง และรักษา สิ่งแวดล้อม	0 0.0	0 0.0	149 33.2	222 49.4	78 17.4	3.84	0.69	มาก
รวมค่าเฉลี่ย						3.87	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนทางสังคม จำแนกตามผลกระทบทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ท่านเชื่อว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่ท่านใช้บริการอยู่ ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.10 รองลงมา ท่านคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และอันดับสาม ท่านเคยเห็น นโยบายของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่มุ่งเน้นการสร้าง และรักษาสิ่งแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

### 3. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของการพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

3.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 ของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายใน แสดงดังภาพที่ 4.2



Chi-square = .056, df = 1, P-value = .813, Chi-square/df = .056,  
CFI = 1.000, GFI = 1.000, AGFI = 1.000, RMSEA = .000

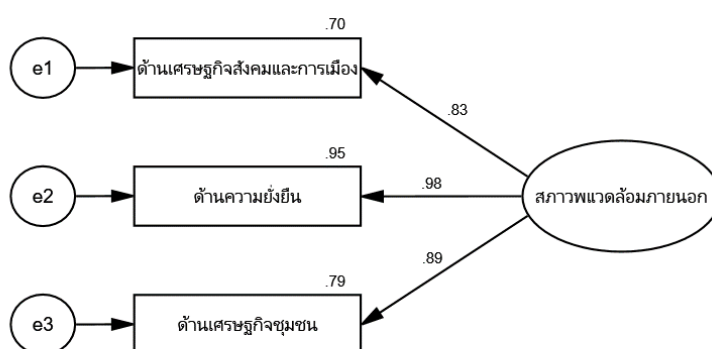
ภาพที่ 4.2 ตัวแบบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายใน

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายใน

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
$\chi^2$	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05	0.056	-
df	-	1	-
P-value	มากกว่า 0.05	0.813	-
$\chi^2$ /df	น้อยกว่า 2.00	0.056	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.000	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.000	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.000	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.000	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	0.500	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	0.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับ 1 องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายใน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่า 0.056 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.813 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ ( $\chi^2 / df$ ) = 0.056 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 1.000 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.000 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

3.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 ของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายนอก แสดงดังภาพที่ 4.3



Chi-square = .980, df = 1, P-value = .322, Chi-square/df = .980,  
CFI = 1.000, GFI = .999, AGFI = .991, RMSEA = .000

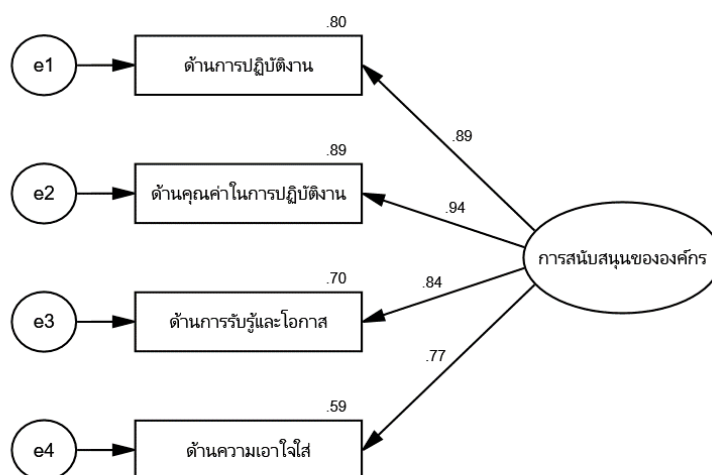
ภาพที่ 4.3 ตัวแบบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายนอก

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายนอก

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
$\chi^2$	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05	0.980	-
df	-	1	-
P-value	มากกว่า 0.05	0.322	-
$\chi^2 / df$	น้อยกว่า 2.00	0.980	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.000	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.999	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.991	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.000	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	0.633	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	0.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายนอก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่า 0.980 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.322 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2 / df$ ) = 0.980 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.999 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.991 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.000 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

3.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 ของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย องค์ประกอบการสนับสนุนขององค์กร แสดงดังภาพที่ 4.4



Chi-square = .540, df = 1, P-value = .462, Chi-square/df = .540,  
CFI = 1.000, GFI = .999, AGFI = .994, RMSEA = .000

ภาพที่ 4.4 ตัวแบบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบการสนับสนุนขององค์กร



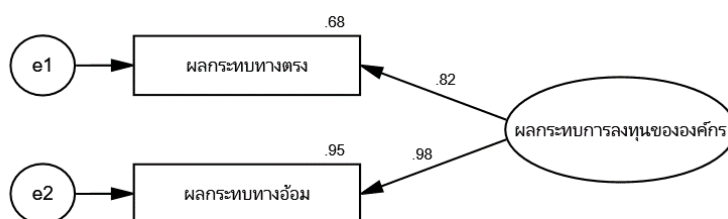
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบการสนับสนุนขององค์กร

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
$\chi^2$	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05	0.540	-
df	-	1	-
P-value	มากกว่า 0.05	0.462	-
$\chi^2 / df$	น้อยกว่า 2.00	0.540	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.000	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.999	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.994	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.000	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	0.832	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	0.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบการสนับสนุนขององค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่า 0.540 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.462 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2 / df$ ) = 0.540 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.999 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.994 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.000 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า



3.4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 ของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย องค์ประกอบผลกระทบการลงทุนขององค์กร แสดงดังภาพที่ 4.5



Chi-square = .822, df = 1, P-value = .365, Chi-square/df = .822,  
CFI = 1.000, GFI = .998, AGFI = .994, RMSEA = .000

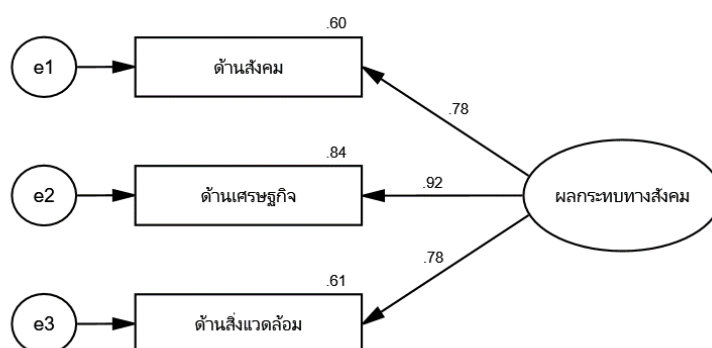
ภาพที่ 4.5 ตัวแบบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบผลกระทบการลงทุนขององค์กร

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบผลกระทบการลงทุนขององค์กร

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
$\chi^2$	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	0.822	-
df	-	1	-
P-value	มากกว่า 0.05	0.365	-
$\chi^2$ /df	น้อยกว่า 2.00	0.822	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.000	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.998	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.994	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.000	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	0.500	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	0.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับ 1 องค์ประกอบผลกระทบการลงทุนขององค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่า 0.822 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.365 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2 / df$ ) = 0.822 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.998 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.994 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.000 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

3.5 การวิเคราะห์ห่องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 ของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย องค์ประกอบผลกระทบทางสังคม แสดงดังภาพที่ 4.6



Chi-square = .075, df = 1, P-value = .785, Chi-square/df = .075,  
CFI = 1.000, GFI = 1.000, AGFI = .999, RMSEA = .000

ภาพที่ 4.6 ตัวแบบการวิเคราะห์ห่องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบผลกระทบทางสังคม

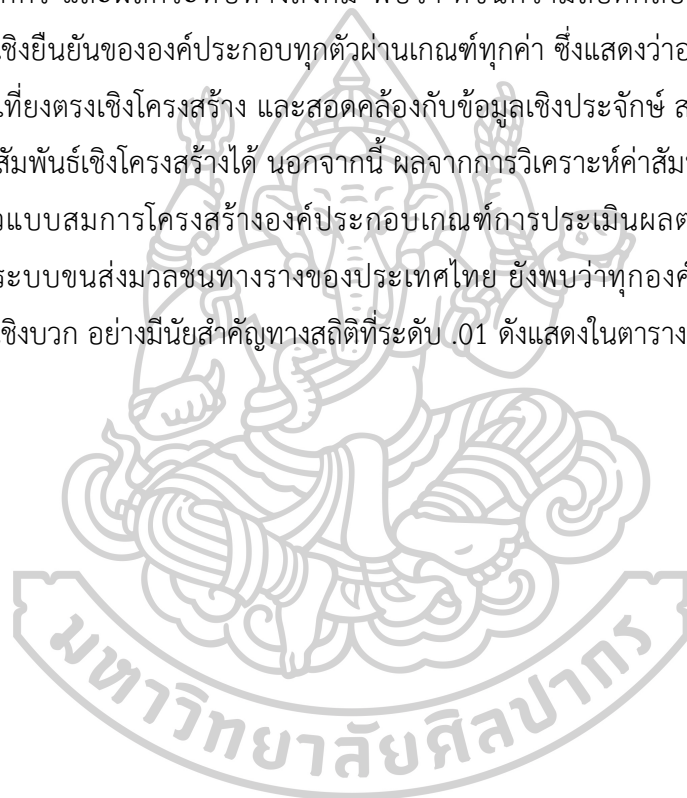
ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบผลกระทบทางสังคม

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
$\chi^2$	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05	0.075	-
df	-	1	-
P-value	มากกว่า 0.05	0.785	-
$\chi^2 / df$	น้อยกว่า 2.00	0.075	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.000	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	1.000	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.999	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.000	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	0.714	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	644.922	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1 องค์ประกอบผลกระทบทางสังคม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่า 0.075 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.785 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2 / df$ ) = 0.075 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.999 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.000 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า

#### 4. สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ประกอบด้วย องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายใน สภาพแวดล้อมภายนอก การสนับสนุนขององค์กร ผลกระทบการลงทุนขององค์กร และผลกระทบทางสังคม พบว่า ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบ องค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบทุกตัวผ่านเกณฑ์ทุกค่า ซึ่งแสดงว่าองค์ประกอบหรือตัวแปรทุกตัวมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถนำไปพัฒนาเป็นตัวแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างได้ นอกจากนี้ ผลจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ยังพบว่าทุกองค์ประกอบและตัวชี้วัดมีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังแสดงในตารางที่ 4.26



ตารางที่ 4.26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบอบขนส่งทางรางของประเทศไทย

ตัวแปร	ESP	SUS	COM	IMK	EMK	OPE	VAL	OPP	EMP	DIM	IIM	SOC	ECN	ENV
Mean	3.75	3.81	3.77	3.68	3.92	3.78	3.84	3.66	3.74	3.85	3.81	3.91	3.70	3.87
SD	0.47	0.60	0.44	0.50	0.37	0.45	0.55	0.53	0.29	0.53	0.45	0.46	0.33	0.51
ESP	1													
SUS	0.722**	1												
COM	0.751**	0.764**	1											
IMK	0.505**	0.519**	0.541**	1										
EMK	0.366**	0.333**	0.364**	0.600**	1									
OPE	0.681**	0.758**	0.711**	0.590**	0.402**	1								
VAL	0.717**	0.734**	0.665**	0.598**	0.443**	0.745**	1							
OPP	0.703**	0.715**	0.662**	0.617**	0.385**	0.750**	0.729**	1						
EMP	0.610**	0.627**	0.618**	0.595**	0.362**	0.695**	0.720**	0.702**	1					
DIM	0.696**	0.740**	0.699**	0.593**	0.436**	0.712**	0.696**	0.710**	0.630**	1				
IIM	0.742**	0.755**	0.710**	0.550**	0.417**	0.764**	0.757**	0.723**	0.699**	0.713**	1			
SOC	0.651**	0.603**	0.599**	0.507**	0.312**	0.555**	0.542**	0.550**	0.525**	0.503**	0.624**	1		
ECN	0.650**	0.634**	0.636**	0.579**	0.338**	0.609**	0.639**	0.611**	0.610**	0.592**	0.636**	0.707**	1	
ENV	0.702**	0.691**	0.689**	0.598**	0.420**	0.617**	0.637**	0.617**	0.596**	0.686**	0.649**	0.599**	0.715**	1

\*\* p<0.01

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบอบขนส่งทางรางของประเทศไทย มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### ตอนที่ 3 ผลการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

ผลจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ประกอบด้วยองค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายใน สภาพแวดล้อมภายนอก การสนับสนุนขององค์กร ผลกระทบการลงทุนขององค์กร และผลกระทบทางสังคม พบว่า ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบองค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบทุกตัวผ่านเกณฑ์ทุกค่า แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบหรือตัวแปรทุกตัวมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถนำไปพัฒนาเป็นรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างในตอนที 3 ได้

#### 1. ผลการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

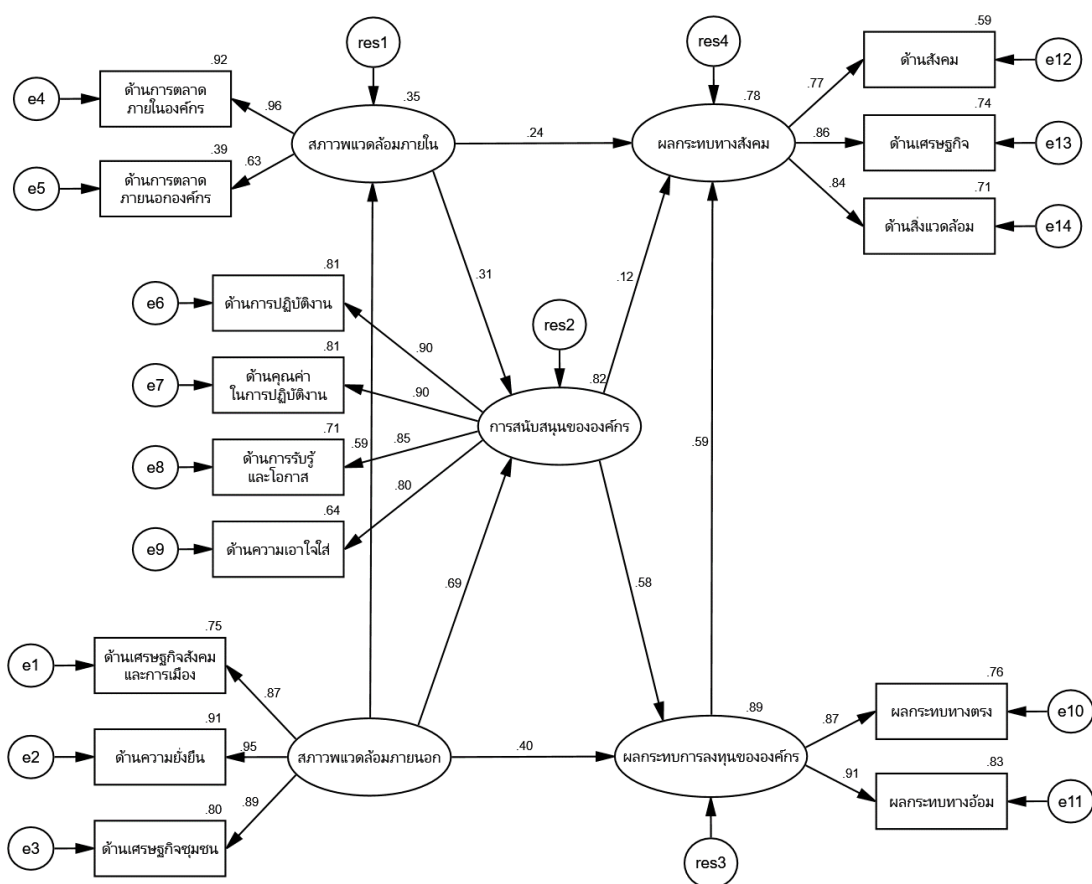
##### สมมติฐานการวิจัย

รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้นมา มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

##### 1.1 ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย (ก่อนปรับโมเดล)

การวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงดังภาพที่ 4.7





Chi-square = 339.933, df = 69, P-value = .000, Chi-square/df = 4.927,  
CFI = .954, GFI = .907, AGFI = .859, RMSEA = .094

ภาพที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย (ก่อนปรับโมเดล)

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย (ก่อนปรับโมเดล)

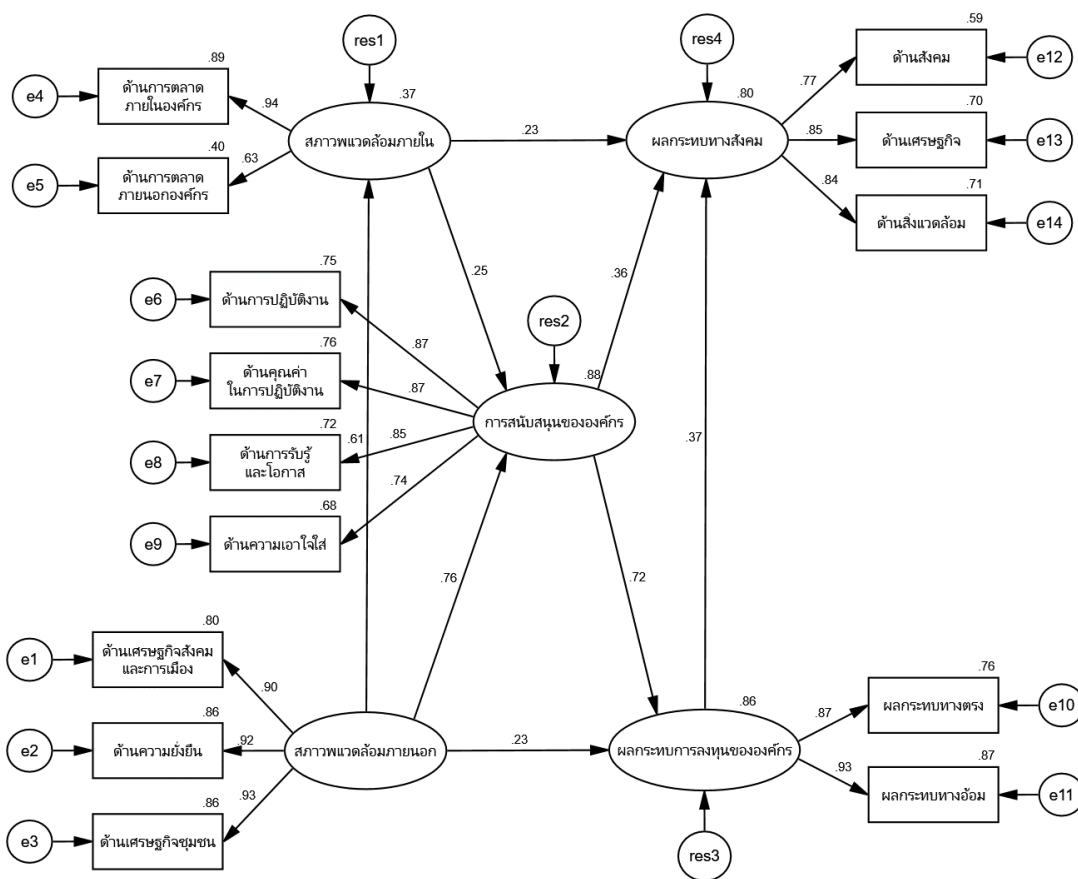
รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
$\chi^2$	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	339.933	-
df	-	69	-
P-value	มากกว่า 0.05	0.000	-
$\chi^2 / df$	น้อยกว่า 2.00	4.927	ไม่ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.954	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.907	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.859	ไม่ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.094	ไม่ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	0.943	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	0.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย (ก่อนปรับโมเดล) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่า 339.933 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.000 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ ( $\chi^2 / df$ ) = 4.927 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 0.954 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.907 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.859 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.094 ซึ่งส่วนใหญ่ไม่ผ่านเกณฑ์แสดงว่าโมเดลไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ในกรณีผลการตรวจสอบ พบว่า โมเดลตามสมมติฐานไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงดำเนินการปรับโมเดลโดยพิจารณาความเป็นไปได้ในเชิงทฤษฎี และอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) เป็นแนวทางในการปรับโมเดลจนกว่าจะได้โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

1.2 ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย (หลังปรับโมเดล)

การวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงดังภาพที่ 4.8



Chi-square = 48.654, df = 38, P-value = .115, Chi-square/df = 1.280, CFI = .998, GFI = .985, AGFI = .958, RMSEA = .025

ภาพที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย (หลังปรับโมเดล)

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย (หลังปรับโมเดล)

รายการ	เกณฑ์	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
$\chi^2$	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05	48.654	-
df	-	38	-
P-value	มากกว่า 0.05	0.115	-
$\chi^2 / df$	น้อยกว่า 2.00	1.280	ผ่านเกณฑ์
CFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.998	ผ่านเกณฑ์
GFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.985	ผ่านเกณฑ์
AGFI	ค่าเข้าใกล้ 1.0	0.958	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	ค่าเข้าใกล้ 0.0	0.025	ผ่านเกณฑ์
KMO	ค่ามากกว่า 0.50	0.943	ผ่านเกณฑ์
Bartlett's Test of Sphericity	ค่าน้อยกว่า 0.05	0.000	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย (หลังปรับโมเดล) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่า 45.654 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.115 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ ( $\chi^2 / df$ ) = 1.280 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 0.998 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.985 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.958 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.025 ซึ่งผ่านเกณฑ์แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

### 1.3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรเชิงสาเหตุต่อตัวแปรผลตามสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทดสอบอิทธิพลตัวแปรเชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแบบหนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทยที่ได้พัฒนาขึ้น เพื่ออธิบายสมมติฐานของการวิจัย แสดงดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ค่าอิทธิพลของตัวแปรเชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแบบหนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

ตัวแปรเชิงสาเหตุ (Antecedents)	ตัวแปรผล (Consequences)											
	สภาพแวดล้อมภายใน			การสนับสนุนองค์กร			ผลกระทบการลงทุนขององค์กร			ผลกระทบทางสังคม		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
สภาพแวดล้อมภายนอก	0.61**	-	0.61**	0.76**	0.15*	0.91**	0.23**	0.66**	0.89**	-	0.80**	0.80**
สภาพแวดล้อมภายใน	-	-	-	0.25**	-	0.25**	-	0.18*	0.18*	0.23**	0.16*	0.39**
การสนับสนุนขององค์กร	-	-	-	-	-	-	0.72**	-	0.72**	0.36**	0.26**	0.62**
ผลกระทบการลงทุนขององค์กร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.37**	-	0.37**

\*\*p<0.01, \*p<0.05, DE คือ อิทธิพลทางตรง; IE คือ อิทธิพลทางอ้อม; TE คือ อิทธิพลรวม

จากตารางที่ 4.29 เมื่อพิจารณาตัวแปรผลสภาพแวดล้อมภายใน พบว่า สภาพแวดล้อมภายใน ได้รับอิทธิพลรวมจากสภาพแวดล้อมภายนอกเพียงตัวเดียว มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.61

ตัวแปรผลการสนับสนุนขององค์กร พบว่า การสนับสนุนขององค์กร ได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากสภาพแวดล้อมภายนอก รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายใน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.91 และ 0.25 ตามลำดับ

ตัวแปรผลผลกระทบการลงทุนขององค์กร ได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากสภาพแวดล้อมภายนอก รองลงมาคือ การสนับสนุนขององค์กร และสภาพแวดล้อมภายใน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.89, 0.18 และ 0.72 ตามลำดับ

ตัวแปรผลผลกระทบทางสังคม ได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากสภาพแวดล้อมภายนอก รองลงมาคือ การสนับสนุนขององค์กร สภาพแวดล้อมภายใน และผลกระทบการลงทุนขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.80, 0.62, 0.39 และ 0.37 ตามลำดับ

ทั้งนี้ ตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรสาเหตุและผลลัพธ์ของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทยที่พัฒนาขึ้น มีค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม โดยแบ่งตามสมมติฐานการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** สภาพแวดล้อมภายนอกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับสภาพแวดล้อมภายใน พบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับสภาพแวดล้อมภายใน โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.61 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.61 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น **จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1**

**สมมติฐานที่ 2** สภาพแวดล้อมภายในมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการสนับสนุนขององค์กร พบว่า สภาพแวดล้อมภายในมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการสนับสนุนขององค์กร โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.25 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.25 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น **จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2**

**สมมติฐานที่ 3** สภาพแวดล้อมภายนอกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการสนับสนุนขององค์กร

พบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการสนับสนุนขององค์กร โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.76 ค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.15 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.91 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น **จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3**



**สมมติฐานที่ 4** สภาพแวดล้อมภายในมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบทางสังคม

พบว่า สภาพแวดล้อมภายในมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบทางสังคม โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.23 ค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.16 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น **จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 4**

**สมมติฐานที่ 5** สภาพแวดล้อมภายนอกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบการลงทุนขององค์กร

พบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบการลงทุนขององค์กร โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.23 ค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.66 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.89 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น **จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 5**

**สมมติฐานที่ 6** การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบทางสังคม

พบว่า การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบทางสังคม โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.36 ค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.26 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.62 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น **จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 6**

**สมมติฐานที่ 7** การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบการลงทุนขององค์กร

พบว่า การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบการลงทุนขององค์กร โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.72 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.72 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น **จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 7**

**สมมติฐานที่ 8** ผลกระทบการลงทุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบทางสังคม

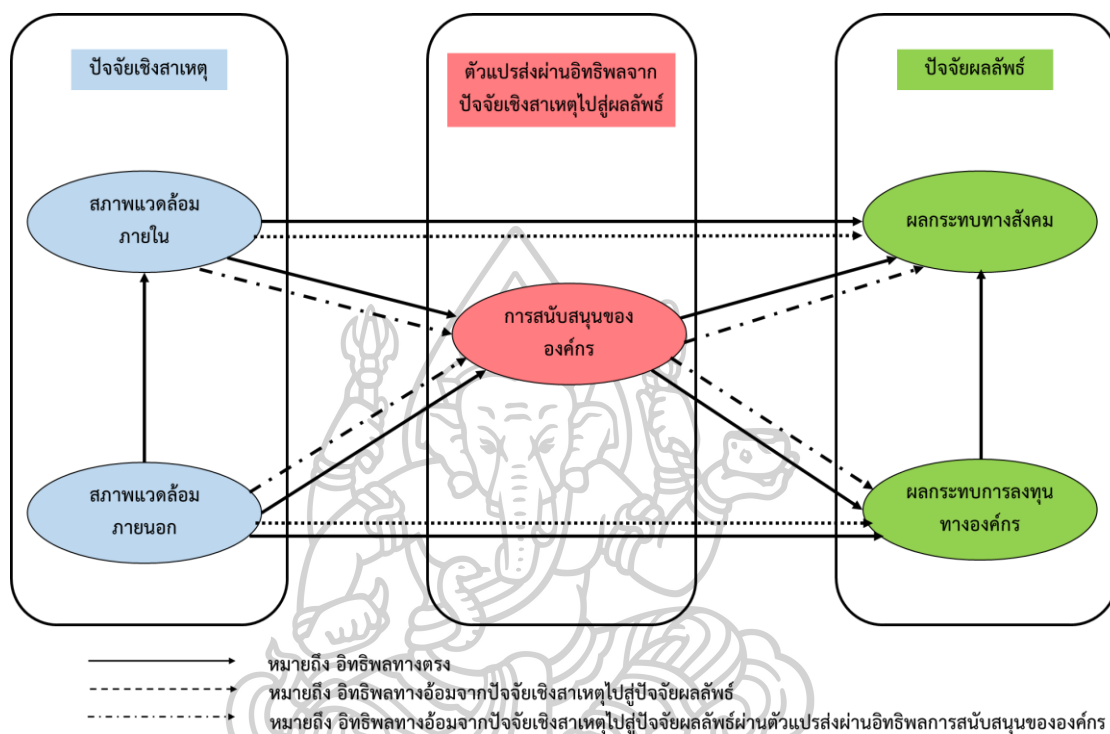
พบว่า ผลกระทบการลงทุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบทางสังคม โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.37 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.37 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น **จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 8**

ดังนั้น ผู้วิจัยได้สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งทางรางของประเทศไทย ดังแสดงในตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 สภาพแวดล้อมภายนอกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับสภาพแวดล้อมภายใน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมภายในมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการสนับสนุนขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 สภาพแวดล้อมภายนอกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการสนับสนุนขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 สภาพแวดล้อมภายในมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบทางสังคม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 สภาพแวดล้อมภายนอกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบการลงทุนขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบทางสังคม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7 การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบการลงทุนขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 8 ผลกระทบการลงทุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบทางสังคม	ยอมรับสมมติฐาน

ผลจากการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย สามารถสรุปได้ดังแสดงในภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 สรุปผลจากการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย 2) เพื่อพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย และ 3) เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ด้วยวิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) และวิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นการศึกษากรอบแนวคิดและแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

ตอนที่ 2 เป็นการพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

ตอนที่ 3 เป็นการศึกษาแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ 1) การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ การกลุ่มผู้บริหาร และผู้เชี่ยวชาญทางด้านขนส่งมวลชน โดยผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 30 คน ในขณะที่การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน ในเขตพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 449 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

**วัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย** พบว่าประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ การตลาดภายในองค์กร และการตลาดภายนอกองค์กร 2) สภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ เศรษฐกิจสังคมและการเมือง ความยั่งยืน และเศรษฐกิจชุมชน 3) การสนับสนุนขององค์กร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ได้แก่ การปฏิบัติงาน คุณค่าในการปฏิบัติงาน การรับรู้และโอกาส และความเอาใจใส่ 4) ผลกระทบการลงทุนขององค์กร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ ผลกระทบทางตรง และผลกระทบทางอ้อม และ 5) ผลกระทบทางสังคม ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

**วัตถุประสงค์การวิจัย 2) เพื่อพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย** พบว่าจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ประกอบด้วย

**1) องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายใน** ประกอบด้วยตัวบ่งชี้หลัก 2 ด้าน คือ ด้านการตลาดภายในองค์กร มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ได้แก่ พนักงาน BTS/MRT ที่ให้บริการมีความใส่ใจในการบริการ, เมื่อต้องการความช่วยเหลือพนักงาน BTS/MRT ท่านจะได้รับความช่วยเหลือในทันที, การประสานงานและการทำงาน ที่รวดเร็วของพนักงาน BTS/MRT, พนักงาน BTS/MRT มีการทำงานที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย และถูกต้อง, พนักงาน BTS/MRT มีความเข้าใจในการทำงาน และการบริการเป็นพิเศษ และด้านการตลาดภายนอกองค์กร มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ได้แก่ อุปกรณ์ในรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความพร้อมในการให้บริการ, การบริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความพร้อม และสมบูรณ์แบบ, ราคาสำหรับการให้บริการมีความเหมาะสม, บริเวณและสถานที่ของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความพร้อมในการให้บริการ, การสื่อสารในช่องทางต่าง ๆ ของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความหลากหลาย และท่านเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้น โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายในมีความ



สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่า 0.056 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.813 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2/df$ ) = 0.056 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 1.000 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.000

**2) องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายนอก** ประกอบด้วยตัวบ่งชี้หลัก 3 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ได้แก่ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีส่วนช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง, รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นแนวคิดเชิงนโยบายของรัฐบาลที่เข้ามาช่วยเหลือการเดินทางของประชาชน, ประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความต้องการที่จะให้มีการบริการในลักษณะนี้, การเกิดขึ้นของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่, รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ช่วยภาพลักษณ์ในทางที่ดีขึ้นให้แก่ภาครัฐ ด้านความยั่งยืน มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ได้แก่ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ช่วยลดมลภาวะทางอากาศในระยะยาว, รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีอยู่ในทุกพื้นที่ จะช่วยทำให้จำนวนรถยนต์ลดลง, ค่าโดยสารที่ท่านจ่ายไป จะมีส่วนช่วยในการบริการจัดการสิ่งแวดล้อมของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT, รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่ชัดเจนต่อการพัฒนาการบริการ และการรักษาสิ่งแวดล้อม, รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นมิตรกับชุมชน และสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจชุมชน มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ได้แก่ การเกิดขึ้นรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีส่วนช่วยทำให้เกิดการค้าขายในพื้นที่ชุมชน, รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ทำให้เกิดการขายของในพื้นที่ บริเวณโดยรอบ, รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีส่วนทำให้เกิดอาชีพในชุมชน, ชุมชนมีความคิดว่า รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นส่วนประกอบสำคัญในการสร้างพื้นที่ หรือโอกาสในการค้าขาย, ชุมชนในพื้นที่รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT สามารถทำการค้าขายได้ โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายนอกมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่า 0.980 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.322 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2/df$ ) = 0.980 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.999 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.991 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.000

**3) องค์ประกอบการสนับสนุนขององค์กร** ประกอบด้วยตัวบ่งชี้หลัก 4 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงาน มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ได้แก่ พนักงาน BTS/MRT เป็นผู้ระเบียบ มีความเรียบร้อย, พนักงาน BTS/MRT มีความใส่ใจต่อการบริการ, พนักงาน BTS/MRT มีความรวดเร็ว ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ และ



สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทุกเวลา, พนักงาน BTS/MRT ได้รับคัดเลือกมาเป็นอย่างดี, พนักงาน BTS/MRT ได้รับการอบรมฝึกฝนการปฏิบัติงาน และการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านคุณค่าในการปฏิบัติงาน มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ได้แก่ พนักงาน BTS/MRT มีความภูมิใจต่อการทำงาน โดยแสดงออกมา รอยยิ้ม และการบริการ, พนักงาน BTS/MRT มักพูดคุยในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นเรื่องที่ดี, พนักงาน BTS/MRT มักกล่าวทักทาย สวัสดีในทุก ๆ ครั้งที่เข้าไปในบริการ, พนักงาน BTS/MRT พูดคุยกันในเรื่อง ความรักความสนุกในการทำงาน หรือความรัก ความอบอุ่นภายในองค์กร, ป้ายประชาสัมพันธ์ของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่แสดงให้เห็นถึงนโยบายขององค์กรที่มีต่อการทำงานบริการ ให้แก่ลูกค้า ด้านการรับรู้และโอกาส มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ได้แก่ พนักงาน BTS/MRT มีอายุการทำงาน ยาวนาน, ป้ายประชาสัมพันธ์ในโครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการทำงานของพนักงาน BTS/MRT, ป้ายประชาสัมพันธ์ในการรับสมัครงานของ พนักงาน BTS/MRT ที่เป็นทั้งรับบุคคลภายใน และบุคคล ภายในองค์กรเอง, พนักงาน BTS/MRT ได้รับการดูแล และปรับตำแหน่งงานอยู่เสมอ, การทำงานใน รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นโอกาสที่ดี และด้านความเอาใจใส่ มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ได้แก่ สวัสดิการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นสวัสดิการที่ดี, พนักงาน BTS/MRT อยู่ใน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี, พนักงาน BTS/MRT คอยกับเพื่อนร่วมกันเป็นกันเอง และมีรอยยิ้มอยู่ เสมอ, การบริการที่ดีของพนักงาน BTS/MRT มาจากนโยบายขององค์กรที่มีต่อพนักงาน, รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีแนวทางการทำงานที่ดี และมีการปฏิบัติต่อพนักงาน เปรียบเสมือน ลูกค้ายกกัน โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบการสนับสนุนขององค์กรมี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่า 0.540 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ p-value = 0.462 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ ( $\chi^2/df$ ) = 0.540 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง กลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) = 1.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.999 ค่าดัชนีวัดระดับ ความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.994 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลัง สองของการประมาณ (RMSEA) = 0.000

**4) องค์ประกอบผลกระทบการลงทุนขององค์กร** ประกอบด้วยตัวบ่งชี้หลัก 2 ด้าน คือ ด้าน ผลกระทบทางตรง มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ได้แก่ การให้บริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT น่าจะมีรายได้ที่ดี, การนำเสนอผลประโยชน์ของการรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ผ่านการ สื่อสารในช่องทางต่าง ๆ, รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีกำไรในการดำเนินงานทุกปี, รายได้และผลกำไรของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เกิดจากค่าโดยสารที่ผู้โดยสารจ่ายไป, รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT น่าจะมีธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน ที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ องค์กรด้วย และด้านผลกระทบทางอ้อม มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ได้แก่ รายได้และกำไรของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT น่าจะนำไปทำประโยชน์ให้แก่สังคม, การประชาสัมพันธ์ของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่อธิบายถึงการทำให้เพื่อสังคม, กิจกรรมทางสังคมของรถไฟฟ้า BTS และ

รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ทำให้ท่านอยากใช้บริการมากยิ่งขึ้น, ความยินดีที่จะจ่ายเงิน เมื่อรู้ว่าสังคมหรือชุมชน จะได้รับประโยชน์จากที่ท่านมาใช้บริการรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT, รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีแนวทางที่ชัดเจนต่อการนำรายได้และผลกำไรไปตอบแทนสังคม โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบผลกระทบการลงทุนขององค์กรมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่า 0.822 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p\text{-value} = 0.365$  ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2/\text{df}$ ) = 0.822 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.998 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.994 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.000

**5) องค์ประกอบผลกระทบทางสังคม** ประกอบด้วยตัวบ่งชี้หลัก 3 ด้าน คือ ด้านสังคม มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ได้แก่ การให้บริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ส่งผลดีต่อสังคมโดยรวม, เมื่อมีการก่อสร้างรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT จะเป็นเรื่องที่น่ายินดี และเป็นยอมรับ, ประชาชน และสังคมโดยรวม เห็นคุณค่าของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่มีต่อการเดินทาง, รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสร้างสังคมที่ดี, การบริการสังคมเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรควรทำ รวมถึงรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ด้วย ด้านเศรษฐกิจ มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ได้แก่ การให้บริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวม, เศรษฐกิจที่ดีขึ้นของชุมชนรอบ ๆ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นเพราะ การเปิดโอกาสให้มีการตั้งร้านค้าขาย, หากมีการใช้บริการที่มากขึ้น จะทำให้เศรษฐกิจของชุมชนรอบ ๆ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ดีขึ้นเช่นกัน, รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสร้างเศรษฐกิจที่ดีขึ้น, นโยบายของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่มุ่งเน้นการสร้างการค้าขายให้แก่ชุมชน และด้านสิ่งแวดล้อม มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ได้แก่ การให้บริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม, รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่ท่านใช้บริการอยู่ ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม, นโยบายของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ด้านสิ่งแวดล้อม มีผลทำให้ท่านอยากใช้บริการ, รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น, นโยบายของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่มุ่งเน้นการสร้างและรักษาสิ่งแวดล้อม โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบผลกระทบทางสังคมมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่า 0.075 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p\text{-value} = 0.785$  ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2/\text{df}$ ) = 0.075 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 1.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.999 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.000

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบหรือตัวแปรทุกตัวมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถนำไปพัฒนาเป็นตัวแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างได้ นอกจากนี้ ผลจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ยังพบว่าทุกองค์ประกอบและตัวชี้วัดมีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่าตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทยที่พัฒนาขึ้นมา มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และยังสามารถนำไปศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทยได้ต่อไป

**วัตถุประสงค์การวิจัย 3) เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย** พบว่า เมื่อพิจารณาตัวแปรผลสภาพแวดล้อมภายใน พบว่า สภาพแวดล้อมภายในได้รับอิทธิพลรวมจากสภาพแวดล้อมภายนอกเพียงตัวเดียว มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.61 ในขณะที่ตัวแปรผลการสนับสนุนขององค์กร พบว่า การสนับสนุนขององค์กรได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากสภาพแวดล้อมภายนอก รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายใน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.91 และ 0.25 ตามลำดับ โดยตัวแปรผลผลกระทบการลงทุนขององค์กรได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากสภาพแวดล้อมภายนอก รองลงมาคือ การสนับสนุนขององค์กร และสภาพแวดล้อมภายใน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.89, 0.18 และ 0.72 ตามลำดับ และตัวแปรผลกระทบทางสังคมได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากสภาพแวดล้อมภายนอก รองลงมาคือ การสนับสนุนขององค์กร สภาพแวดล้อมภายใน และผลกระทบการลงทุนขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.80, 0.62, 0.39 และ 0.37 ตามลำดับ

นอกจากนี้ ผลจากการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย โดยการทดสอบสมมติฐาน เมื่อพิจารณาตามตัวแปรผลสภาพแวดล้อมภายใน พบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับสภาพแวดล้อมภายใน ในขณะที่ตัวแปรผลการสนับสนุนขององค์กร พบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการสนับสนุนขององค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายใน ตามลำดับ โดยตัวแปรผลกระทบทางสังคม พบว่า การสนับสนุนขององค์กรเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบทางสังคม รองลงมาคือ ผลกระทบการลงทุนขององค์กร และสภาพแวดล้อมภายใน ตามลำดับ และตัวแปรผลกระทบการลงทุนขององค์กร พบว่า การสนับสนุนขององค์กรเป็นตัวแปร

เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบการลงทุนขององค์กร รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายนอก ตามลำดับ

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามลำดับวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

**วัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย พบว่า**

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย สรุปได้ว่าแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) สภาพแวดล้อมภายใน มีตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ การตลาดภายในองค์กร และการตลาดภายนอกองค์กร สอดคล้องกับการศึกษา Islam et al. (2022); Smith (2019); Witzell (2019) ที่เสนอแนะว่าการตลาดภายในและภายนอกองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรสำหรับการประเมินผลตอบแทนทางสังคมของโครงการลงทุนในระบบบริการสาธารณะ
- 2) สภาพแวดล้อมภายนอก มีตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ เศรษฐกิจสังคมและการเมือง ความยั่งยืน และเศรษฐกิจชุมชน สอดคล้องกับการศึกษาของ An et al. (2019); Dvořák et al. (2021); Tian et al. (2019) ที่พบว่า การส่งเสริมเศรษฐกิจสังคมและการเมือง เศรษฐกิจชุมชน และการสร้างความยั่งยืนเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรสำหรับการประเมินผลตอบแทนทางสังคมของโครงการลงทุนในระบบบริการสาธารณะ
- 3) การสนับสนุนขององค์กร มีตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ได้แก่ การปฏิบัติงาน คุณค่าในการปฏิบัติงาน การรับรู้และโอกาส และความเอาใจใส่ สอดคล้องกับการศึกษาของ Imam et al. (2023); Li, & Chen (2023); Lu et al. (2023); Ng et al. (2023) พบว่า รายละเอียดของการปฏิบัติงาน คุณค่าในการปฏิบัติงาน การรับรู้และโอกาส และความเอาใจใส่ เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรจากพนักงาน
- 4) ผลกระทบการลงทุนขององค์กร มีตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ ผลกระทบทางตรง และผลกระทบทางอ้อม สอดคล้องกับการศึกษาของ Al-Hiyari et al. (2023); Cao et al. (2023); Mathras et al. (2023) ที่แสดงให้เห็นว่าการพิจารณาผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการลงทุนในโครงการเพื่อสังคมเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์ประกอบด้านการประเมินผลกระทบการลงทุนขององค์กร และ
- 5) ผลกระทบทางสังคม มีตัวแปร



สังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับการศึกษาของ Avenali et al. (2023); Li et al. (2023); Yang et al. (2023) ที่ชี้ให้เห็นว่าการส่งเสริมด้านความกินดีอยู่ดีของสังคม การพัฒนาทางเศรษฐกิจ และการรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์ประกอบด้านการประเมินผลกระทบทางสังคมที่ได้จากโครงการลงทุนในระบบการขนส่งทางราง สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทยนั้น จะต้องให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน สภาพแวดล้อมภายนอกจากการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางจากทั้งผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ร่วมกับการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรผู้ให้บริการขนส่งมวลชนทางราง ซึ่งจะช่วยสร้างผลตอบแทนที่ได้จากการลงทุนขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งการสร้างผลกระทบทางสังคมทั้งด้านการยกระดับความกินดีอยู่ดีของคนในสังคม การพัฒนาและเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ และการร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

#### **วัตถุประสงค์การวิจัย 2) เพื่อพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย**

ผลจากการวัตถุประสงค์การวิจัย 2) เพื่อพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย สรุปได้ว่าตัวแบบของวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองที่ได้จากการวิจัย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า การพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเป็นตัวแบบที่มีความตรงตามโครงสร้าง ดังนั้น จึงสามารถนำไปพัฒนาเป็นโครงสร้างองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทยได้ โดยมีค่าสถิติผ่านเกณฑ์การทดสอบ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่า 45.654 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p\text{-value} = 0.115$  ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2 / df$ ) = 1.280 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 0.998 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.985 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.958 และค่ารากที่สองของความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.025

โดยมีปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้หลัก 2 ด้าน คือ ด้านการตลาดภายในองค์กร มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย และด้านการตลาดภายนอกองค์กร มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Islam et al. (2022); Smith (2019); Witzell (2019) ที่แสดงให้เห็นว่าการตลาดภายในและภายนอกองค์กรเป็น

บ่งชี้สำคัญขององค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรสำหรับการประเมินผลตอบแทนทางสังคมของโครงการลงทุนในระบบบริการสาธารณะ 2) องค์ประกอบสภาพแวดล้อมภายนอกประกอบด้วยตัวบ่งชี้หลัก 3 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ด้านความยั่งยืน มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย และด้านเศรษฐกิจชุมชน มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ An et al. (2019); Dvořák et al. (2021); Tian et al. (2019) ที่แสดงให้เห็นว่าการส่งเสริมเศรษฐกิจสังคมและการเมือง เศรษฐกิจชุมชน และการสร้างความยั่งยืนเป็นตัวบ่งชี้สำคัญขององค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรสำหรับการประเมินผลตอบแทนทางสังคมของโครงการลงทุนในระบบบริการสาธารณะ 3) องค์ประกอบการสนับสนุนขององค์กร ประกอบด้วยตัวบ่งชี้หลัก 4 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงาน มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ด้านคุณค่าในการปฏิบัติงาน มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ด้านการรับรู้และโอกาส มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย และด้านความเอาใจใส่ มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Imam et al. (2023); Li, & Chen (2023); Lu et al. (2023); Ng et al. (2023) ที่แสดงให้เห็นว่ารายละเอียดของการปฏิบัติงาน คุณค่าในการปฏิบัติงาน การรับรู้และโอกาส และความเอาใจใส่ เป็นตัวบ่งชี้สำคัญขององค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรจากพนักงานขององค์กรที่ให้บริการขนส่งสาธารณะด้วยระบบราง 4) องค์ประกอบผลกระทบการลงทุนขององค์กร ประกอบด้วยตัวบ่งชี้หลัก 2 ด้าน คือ ด้านผลกระทบทางตรง มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย และด้านผลกระทบทางอ้อม มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Al-Hiyari et al. (2023); Cao et al. (2023); Mathras et al. (2023) ที่แสดงให้เห็นว่าการพิจารณาผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการลงทุนในโครงการเพื่อสังคมเป็นตัวบ่งชี้สำคัญขององค์ประกอบด้านการประเมินผลกระทบการลงทุนขององค์กรในระบบราง และ 5) องค์ประกอบผลกระทบทางสังคม ประกอบด้วยตัวบ่งชี้หลัก 3 ด้าน คือ ด้านสังคม มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย ด้านเศรษฐกิจ มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย และด้านสิ่งแวดล้อม มี 5 ตัวบ่งชี้ย่อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Avenali et al. (2023); Li et al. (2023); Yang et al. (2023) ที่แสดงให้เห็นว่าการส่งเสริมด้านความกินดีอยู่ดีของสังคม การพัฒนาทางเศรษฐกิจ และการรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นตัวบ่งชี้สำคัญขององค์ประกอบด้านการประเมินผลกระทบทางสังคมที่ได้จากโครงการลงทุนขององค์กรในระบบราง

**วัตถุประสงค์การวิจัย 3) เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย**

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3) เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย พบว่า เมื่อพิจารณาตัวแปรผลสภาพแวดล้อมภายใน พบว่า สภาพแวดล้อมภายนอก



เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับสภาพแวดล้อมภายใน สะท้อนให้เห็นว่าในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน ให้ความสำคัญกับการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางขององค์กรในมิติของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวิเคราะห์ว่าโครงการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางนั้น สามารถสร้างความยั่งยืน ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และเศรษฐกิจสังคมและการเมืองได้อย่างไร ดังจะเห็นได้จากผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการสร้างความยั่งยืนมาเป็นอันดับแรก โดยมีความคาดหวังว่าค่าโดยสารที่ตนเองต้องจ่ายไป จะมีส่วนช่วยในการบริการจัดการสิ่งแวดล้อมของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT รองลงมาคือ การช่วยพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยคาดหวังว่ารถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT จะทำให้เกิดการขยายของในพื้นที่บริเวณโดยรอบ และยังช่วยส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการเมืองของประชาชนทั่วไปที่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการลงทุนในโครงการพัฒนารถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ซึ่งต้องมีความต้องการมาจากประชาชนทั่วไปเป็นส่วนใหญ่เป็นตัวบ่งชี้ย่อยที่มีความสำคัญในลำดับต้น ๆ ซึ่งผลที่ได้รับจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรเหล่านี้ ล้วนแล้วแต่ส่งผลในทางตรงต่อการกำหนดสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร เพื่อวางแผนทางการตลาดทั้งภายในและภายนอกองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lim (2023) พบว่า การสร้างการรับรู้ของผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกภายใต้นโยบายของธุรกิจที่เรียกกันว่า 4P's (Product Price Place และ Promotion) ส่งผลต่อการกำหนดสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางแผนทางการตลาดที่มุ่งการสร้างการรับรู้ที่เกิดขึ้นจากการกำหนดภายใต้นโยบายของธุรกิจขององค์กร และ Xu (2023) ที่ชี้ให้เห็นว่าการสร้างการรับรู้ที่เกิดขึ้นจากการกำหนดสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าในสินค้าและบริการ ภายใต้อิทธิพลของระดับต่าง ๆ ซึ่งเรียกกันว่า 4C's (Customer Cost Convenience และ Communication) ที่มากยิ่งขึ้น

ในขณะที่ตัวแปรผลการสนับสนุนขององค์กร ยังพบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการสนับสนุนขององค์กรมากที่สุด รองลงมาคือสภาพแวดล้อมภายใน ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน ให้ความสำคัญกับการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางที่มีการวิเคราะห์ในมิติของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างความยั่งยืน การช่วยพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ดังจะเห็นได้จากผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความยั่งยืนมาเป็นอันดับแรก โดยมีความคาดหวังว่าค่าโดยสารที่จ่ายไป จะมีส่วนช่วยในการบริการจัดการสิ่งแวดล้อมของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นตัวบ่งชี้สำคัญ รองลงมาคือ การช่วยพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ที่มีความ

คาดหวังว่ารถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT จะทำให้เกิดการขยายของในพื้นที่บริเวณโดยรอบ MRT เป็นตัวบ่งชี้สำคัญ และการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ที่มีการเกิดขึ้นของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่เป็นตัวบ่งชี้ย่อยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมาก ซึ่งผลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อการสนับสนุนนโยบายขององค์กรทั้งในมิติของการปฏิบัติงาน คุณค่าในการปฏิบัติงาน การรับรู้และโอกาส และความเอาใจใส่ต่อชุมชนและผู้ให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ของ An et al. (2019); Dvořák et al. (2021); Tian et al. (2019) แสดงให้เห็นว่าการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร โดยการนำปัจจัยภายนอกเข้ามาวิเคราะห์ร่วมด้วย ถือเป็นวิธีการในการจัดทำกลยุทธ์ที่ส่งผลโดยตรงต่อการสนับสนุนนโยบายขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ประกอบกับการให้ความสำคัญกับการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางในมิติของสภาพแวดล้อมภายใน ทั้งทางด้านการตลาดภายนอกองค์กร ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน สะท้อนให้เห็นว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริการของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ที่มีความพร้อม และสมบูรณ์แบบ และการตลาดภายในองค์กรที่เน้นการปลูกฝังให้พนักงาน BTS/MRT มีการทำงานที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย และถูกต้องเป็นตัวบ่งชี้สำคัญ ซึ่งตัวบ่งชี้ย่อยเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ช่วยทำให้การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของโครงการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางด้านการตลาดภายในและนอกองค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน สอดคล้องกับการศึกษาของ Islam et al. (2022); Smith (2019); Witzell (2019) ที่ชี้ให้เห็นว่าการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยการนำปัจจัยภายในเข้ามาวิเคราะห์ร่วมด้วย ถือเป็นวิธีการในการจัดทำกลยุทธ์ที่ส่งผลโดยตรงต่อการสนับสนุนนโยบายขององค์กรทั้งในมิติของการปฏิบัติงาน คุณค่าในการปฏิบัติงาน การรับรู้และโอกาส และความเอาใจใส่ต่อชุมชนและผู้ให้บริการ

โดยตัวแปรผลกระทบทางสังคม พบว่า การสนับสนุนขององค์กรเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบทางสังคม สะท้อนให้เห็นว่าในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนนั้น ให้ความสำคัญกับการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางขององค์กรทั้งทางด้านการปฏิบัติงาน คุณค่าในการปฏิบัติงาน การรับรู้และโอกาส และความเอาใจใส่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านคุณค่าในการปฏิบัติงานที่กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญมากที่สุด ร่วมกับการปฏิบัติงาน ความเอาใจใส่ และการสร้างการรับรู้และโอกาสที่จะได้รับจากโครงการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางราง ซึ่งการรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรในมิติต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อการสร้างผลกระทบทางสังคม ซึ่งเป็นคุณค่าทางสังคมที่เกิดจากการดำเนินงานของกิจการ และสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและพันธกิจของกิจการทั้งในมิติทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ดังจะเห็นได้จากในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน

โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบทางสังคมด้านสังคม ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนมากที่สุด โดยมีตัวบ่งชี้ย่อยการบริการสังคม เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรควรทำ รวมถึงรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ด้วย และรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีนโยบายที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสร้างสังคมที่ดี เป็นตัวบ่งชี้ย่อยที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนเห็นด้วยมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Imam et al. (2023); Li, & Chen (2023); Lu et al. (2023); Ng et al. (2023) ที่ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรของผู้ปฏิบัติงานจะสร้างความรู้สึกรับรองตอบแทน ทำให้บุคลากรอยากเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กร และยังเป็นผลให้บุคลากรต้องการมีบทบาททางสังคมตามไปด้วย

รองลงมาคือ ผลกระทบการลงทุนขององค์กร สะท้อนให้เห็นว่าในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนนั้น ให้ความสำคัญกับการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางขององค์กรที่ทั้งสร้างผลกระทบทางตรง และผลกระทบทางอ้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบทางตรงมากกว่าทางอ้อม ดังจะเห็นได้จากคะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านนี้ที่มีค่าสูงกว่าผลกระทบทางอ้อม โดยมีการได้รับทราบและพบเห็นผลประโยชน์ของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ผ่านการสื่อสารในช่องทางต่าง ๆ เป็นตัวบ่งชี้ย่อยสำคัญ ในขณะที่ผลกระทบทางอ้อมมีรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีแนวทางที่ชัดเจนต่อการนำรายได้และผลกำไรไปตอบแทนสังคมเป็นตัวบ่งชี้ย่อยสำคัญ ซึ่งผลกระทบการลงทุนขององค์กรทั้งด้านผลกระทบทางตรงและทางอ้อมดังกล่าวข้างต้น ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงการสร้างผลกระทบทางสังคมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Al-Hiyari et al. (2023); Cao et al. (2023); Mathras et al. (2023) ที่เสนอว่าผลกระทบการลงทุนขององค์กรมีความเชื่อมโยงกับผลกระทบทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการช่วยขับเคลื่อนความสำเร็จที่เป็นผลกระทบในการลงทุนให้กับธุรกิจ ในรูปแบบการทำธุรกิจแบบยั่งยืน ซึ่งสามารถทำทั้งผลกำไรตอบแทนทางการเงิน และสิ่งดี ๆ ให้แก่สังคมควบคู่กันไป

ตามด้วยสภาพแวดล้อมภายใน สะท้อนให้เห็นว่าในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน การที่องค์กรจะดำเนินการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางนั้น จำเป็นต้องวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรร่วมด้วยทั้งการตลาดภายนอกองค์กร และการตลาดภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างการให้ความสำคัญกับการทำการตลาดภายนอกองค์กร เพื่อสื่อสารไปยังกลุ่มผู้ใช้งาน เป้าหมายว่าบริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT นั้น มีความพร้อมและสมบูรณ์แบบและอุปกรณ์ในรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ยังมีความพร้อมในการให้บริการด้วย ดังจะเห็นได้จากคะแนนค่าเฉลี่ยของตัวบ่งชี้ด้านการตลาดภายนอกองค์กรของทั้ง 2 ตัวบ่งชี้ เป็นตัวบ่งชี้ย่อยที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนมีความคิดเห็นระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ประกอบกับการให้ความสำคัญกับการทำการตลาดภายในองค์กร ด้วยการสื่อสารให้พนักงาน BTS/MRT มีการ

ทำงานที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย และถูกต้อง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ซึ่งนำไปสู่การรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนว่าการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรส่งผลโดยตรงต่อการสร้างผลกระทบทางสังคมของโครงการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางขององค์กร สอดคล้องกับผลจากการศึกษาของ Islam et al. (2022); Smith (2019); Witzell (2019) พบว่าสภาพแวดล้อมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับผลกระทบทางสังคม

และตัวแปรผลกระทบการลงทุนขององค์กร พบว่า การสนับสนุนขององค์กรเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลกระทบการลงทุนขององค์กร สะท้อนให้เห็นว่าในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนนั้น การที่องค์กรจะดำเนินการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางนั้น จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์กรทั้งทางด้านการปฏิบัติงาน คุณค่าในการปฏิบัติงาน การรับรู้และโอกาส และความเอาใจใส่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านคุณค่าในการปฏิบัติงานที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนมีคะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการทำให้พนักงาน BTS/MRT มีความภูมิใจต่อการทำงาน โดยแสดงออกมารอยยิ้ม และการบริการ การส่งเสริมให้พนักงาน BTS/MRT มักพูดคุยในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์กรในทางที่ดี และการส่งเสริมให้พนักงาน BTS/MRT กล่าวทักทาย สวัสดีผู้ใช้บริการในทุก ๆ ครั้ง ที่เข้าไปใช้บริการ ยังเป็นผลทำให้การสนับสนุนขององค์กรตามแนวทางดังกล่าวข้างต้น ส่งผลต่อผลกระทบการลงทุนขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นการมีรายได้และผลกำไรจากการประกอบการที่เพิ่มขึ้น และการนำรายได้และผลกำไรไปทำประโยชน์ให้แก่สังคมโดยรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Imam et al. (2023); Li, & Chen (2023); Lu et al. (2023); Ng et al. (2023) ที่ชี้ให้เห็นว่าการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และรางวัลจากองค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งจะส่งผลกับองค์กรในหลาย ๆ ด้าน เช่น เพิ่มความผูกพันกับองค์กร การรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน การมีผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น และนำมาสู่รายได้ของกำไรจากการประกอบการขององค์กรที่เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายนอก สะท้อนให้เห็นว่าในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนนั้น ให้ความสำคัญกับการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางที่มีการวิเคราะห์ในมิติของสภาพแวดล้อมภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างคามยั่งยืน การช่วยพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ดังจะเห็นได้จากผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความยั่งยืนมาเป็นอันดับแรก โดยมีความคาดหวังว่าค่าโดยสารที่จ่ายไป จะมีส่วนช่วยในการบริการจัดการสิ่งแวดล้อมของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นตัวบ่งชี้สำคัญ รองลงมาคือ การช่วยพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ที่มีความคาดหวังว่ารถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT จะทำให้เกิดการขยายของในพื้นที่



บริเวณโดยรอบ MRT เป็นตัวบ่งชี้สำคัญ และการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ที่มีการเกิดขึ้นของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT มีความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่เป็นตัวบ่งชี้ที่ย่อยสำคัญ ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอกเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อผลกระทบการลงทุนขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นการมีรายได้และผลกำไรจากการประกอบการที่เพิ่มขึ้น และการนำรายได้และผลกำไรไปทำประโยชน์ให้แก่สังคมโดยรวม สอดคล้องกับผลจากการศึกษาของ An et al. (2019); Dvořák et al. (2021); Tian et al. (2019) ที่เสนอว่าสภาพแวดล้อมภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางตรงกับผลกระทบการลงทุนขององค์กร

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการดำเนินนโยบาย

1) จากผลการวิจัย พบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสภาพแวดล้อมภายใน ดังนั้น องค์กรหรือหน่วยงานที่พัฒนานโยบายสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางราง จำเป็นจะต้องให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรในด้านความยั่งยืนมาเป็นอันดับแรก สืบเนื่องมาจากผลจากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน แสดงให้เห็นว่าด้านความยั่งยืนเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ตามมาด้วยด้านเศรษฐกิจชุมชน และด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง โดยการดำเนินงานในรูปแบบการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนเกิดการรับรู้ว่าคุณค่าโดยสารที่ตนเองจ่ายไปนั้น จะมีส่วนช่วยในการบริการจัดการสิ่งแวดล้อมของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT และการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนได้รับรู้ว่าคุณค่าโดยสารที่ตนเองจ่ายไปนั้น จะมีส่วนช่วยในการบริการจัดการสิ่งแวดล้อมของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT จะทำให้เกิดการขยายของในพื้นที่และบริเวณโดยรอบ และการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ว่าการเกิดขึ้นของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT นั้น มีความต้องการมาจากประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งแนวทางปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น จะส่งผลทำให้เมื่อองค์กรต้องวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน เพื่อกำหนดแนวทางดำเนินกิจกรรมการตลาดภายในและนอกองค์กร จะสามารถวางแผนเชิงกลยุทธ์ทางการตลาดที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนทางรางได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และยังมาจากความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนทางรางจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางอีกด้วย

2) จากผลการวิจัย พบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุสำคัญที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการสนับสนุนขององค์กร ดังนั้น องค์กรหรือหน่วยงานที่พัฒนานโยบายสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางราง จำเป็นจะต้องให้

ความสำคัญกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรร่วมกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยในส่วนของวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร จะต้องให้ความสำคัญกับด้านความยั่งยืนมาเป็นอันดับแรก สืบเนื่องมาจากผลจากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน ซึ่งให้เห็นว่าด้านความยั่งยืนเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเศรษฐกิจชุมชน และด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง อาทิ การดำเนินงานในการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนเกิดการรับรู้ว่าคุณค่าโดยสารที่ตนเองจ่ายไปนั้น จะมีส่วนช่วยในการบริการจัดการสิ่งแวดล้อมของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT และการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนรับรู้ว่ารถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ช่วยลดมลภาวะทางอากาศได้ในระยะยาว ร่วมกับการสร้างการรับรู้ว่ารถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT จะทำให้เกิดการขยายของในพื้นที่และบริเวณโดยรอบ และการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ว่าการเกิดขึ้นของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT นั้น มีความต้องการมาจากประชาชนส่วนใหญ่ ประกอบกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่จะต้องให้ความสำคัญกับด้านการตลาดภายนอกองค์กรมาเป็นอันดับแรก ดังจะเห็นได้จากผลจากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน ที่แสดงให้เห็นว่าด้านการตลาดภายนอกองค์กรเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตลาดภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารทางการตลาดที่เน้นให้เห็นว่าการบริการของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT นั้น มีความพร้อมและสมบูรณ์แบบ ร่วมกับการสร้างภาพลักษณ์ของพนักงาน BTS/MRT ให้มีภาพลักษณ์การทำงานที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย และถูกต้อง ซึ่งจะช่วยให้เกิดการส่งเสริมและสนับสนุนงานขององค์กรตามมาด้วยทั้งในเรื่องของการปฏิบัติงาน การรับรู้คุณค่าในการปฏิบัติงาน การรับรู้และโอกาส และความเอาใจใส่ขององค์กรและพนักงานที่มีต่อกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งทางรางในประเทศไทย

3) จากผลการวิจัย พบว่า การสนับสนุนขององค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุสำคัญที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลกระทบการลงทุนขององค์กร ดังนั้น องค์กรหรือหน่วยงานที่พัฒนานโยบายสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางราง จำเป็นจะต้องให้ความสำคัญกับการสนับสนุนขององค์กร และให้ความสำคัญกับด้านคุณค่าในการปฏิบัติงานมาเป็นอันดับแรก ทั้งนี้ เพราะว่าผลจากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน พบว่า ด้านคุณค่าในการปฏิบัติงานเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความเอาใจใส่ และด้านการรับรู้และโอกาส ตามลำดับ อาทิ การส่งเสริมให้พนักงาน BTS/MRT มีความภูมิใจต่อการทำงาน โดยแสดงออกมารอยยิ้ม และการบริการ การปลูกฝังให้พนักงาน BTS/MRT เป็นผู้ที่มีระเบียบ มีความเรียบร้อย การเอาใจใส่ต่อพนักงาน BTS/MRT ให้อยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และการจูงใจให้พนักงานเห็นว่าการทำงานใน รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT นั้น เป็นโอกาสที่ดี ร่วมกับการวิเคราะห์



สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับด้านความยั่งยืนมาเป็นอันดับแรก ทั้งนี้ เพราะว่าการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน พบว่า ด้านความยั่งยืนเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเศรษฐกิจชุมชน และด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ผ่านการสื่อสารไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งทางราง เพื่อสร้างการรับรู้ว่าการใช้รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เป็นมิตรกับชุมชน และสิ่งแวดล้อม การสร้างการรับรู้ที่ชุมชนในพื้นที่รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT สามารถทำการค้าขายได้ เป็นต้น ซึ่งการสนับสนุนขององค์กรและการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกตามแนวทางดังกล่าวข้างต้น จะส่งผลให้องค์กรผู้ใช้บริการขนส่งทางรางได้รับผลกระทบการลงทุนขององค์กรทั้งทางตรงที่เป็นเงินรายได้ และผลกำไรจากการประกอบการที่เพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อทางอ้อมในฐานะเป็นองค์กรผู้ใช้บริการขนส่งทางรางที่ร่วมรักษาสิ่งแวดล้อมและใส่ใจรับผิดชอบต่อสังคมและพื้นที่บริเวณโดยรอบ

4) จากผลการวิจัย พบว่า ผลกระทบการลงทุนขององค์กร การสนับสนุนขององค์กร และสภาพแวดล้อมภายในเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุสำคัญที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลกระทบทางสังคม ดังนั้น องค์กรหรือหน่วยงานที่พัฒนานโยบายสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางราง จำเป็นจะต้องให้ความสำคัญกับผลกระทบการลงทุนขององค์กร และให้ความสำคัญกับด้านผลกระทบทางตรงมาเป็นอันดับแรก สืบเนื่องมาจากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนที่แสดงให้เห็นว่าด้านผลกระทบทางตรงเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ตามมาด้วยด้านผลกระทบทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งทางรางได้รับรู้และทราบถึงผลประโยชน์ของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT โดยการเน้นให้เกิดการรับรู้รายได้และผลกำไรของรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT เหล่านั้น เกิดจากค่าโดยสารที่กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งทางรางได้จ่ายไป ร่วมกับการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการสื่อสารทางอ้อมไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งทางรางให้เกิดการรับรู้ว่ามีบริการรถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT จะมีการนำรายได้และผลกำไรดังกล่าวไปดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบแทนสังคมร่วมด้วย ประกอบกับการให้ความสำคัญกับการสนับสนุนขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านคุณค่าในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพราะว่าการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชน พบว่า ด้านคุณค่าในการปฏิบัติงานเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ตามมาด้วยด้านการปฏิบัติงาน ด้านความเอาใจใส่ และด้านการรับรู้และโอกาสตามลำดับ ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงาน BTS/MRT มีความภูมิใจต่อการทำงาน โดยแสดงออกมารอยยิ้ม และการบริการ การปลุกฝังให้พนักงาน BTS/MRT เป็นผู้มีระเบียบ มีความเรียบร้อย การเอาใจใส่ต่อพนักงาน BTS/MRT ให้อยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และการจูงใจให้พนักงานเห็นว่าการทำงานใน รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT นั้น เป็นโอกาสที่ดี อีกทั้งยังต้องให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการตลาดภายนอก

องค์กร ทั้งนี้ เพราะผลจากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนพบว่า ด้านการตลาดภายนอกองค์กรเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ตามด้วยด้านการตลาดภายในองค์กร อาทิ การสื่อสารทางการตลาดที่เน้นให้เห็นว่าการบริการของ รถไฟฟ้า BTS และรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT นั้น มีความพร้อมและสมบูรณ์แบบ และการสร้างภาพลักษณ์ของพนักงาน BTS/MRT ให้มีภาพลักษณ์การทำงานที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย และถูกต้อง ซึ่งจะช่วยทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งทางรางในประเทศไทยเกิดการรับรู้ถึงผลกระทบทางสังคมที่เกิดจากการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางที่เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย เมื่อพิจารณาปัจจัยผลลัพธ์ด้านผลกระทบทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย แสดงให้เห็นว่าผลกระทบการลงทุนขององค์กรที่เกิดจากการสนับสนุนขององค์กรร่วมกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุสำคัญที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลกระทบทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย และเมื่อพิจารณาปัจจัยผลลัพธ์ด้านผลกระทบการลงทุนขององค์กรในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ยังพบว่าการสนับสนุนขององค์กรที่เกิดจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกยังเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุสำคัญที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลกระทบการลงทุนขององค์กรในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย

ดังนั้น ทั้งกิจการภาครัฐ และธุรกิจเอกชนที่เน้นการสร้างมูลค่าทางสังคม หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ตลอดจนกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลกระทบทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ไปใช้เป็นเครื่องมือเชิงบริหารในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน แสดงค่าใช้จ่ายและเน้นมูลค่าเพิ่มที่สร้างแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น โดยการให้ความสำคัญการสนับสนุนขององค์กรทั้งทางด้านการปฏิบัติงาน คุณค่าในการปฏิบัติงาน การรับรู้และโอกาส และความเอาใจใส่ต่อพนักงานในองค์กร ผ่านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ความยั่งยืน และเศรษฐกิจชุมชนที่จะได้รับผลจากการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางขององค์กร ด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน และไม่เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดวิสัยทัศน์ที่มีความชัดเจนและมีความสอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายของประชาคมในพื้นที่ รวมทั้งสภาพแวดล้อม ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมในระบบขนส่งมวลชนทางราง

ของประเทศไทย และแนวทางในการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของกิจการอื่น ๆ ที่ร่วมรับผิดชอบ ต่อสังคมให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

### 5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป สามารถทำได้โดยนำองค์ประกอบเกณฑ์ การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ซึ่งได้รับการวิเคราะห์และยืนยันด้วยวิธีการทางสถิติว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ไปใช้ เพื่อศึกษาต่อยอดสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยองค์ประกอบ และตัวชี้วัดของเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางราง ของประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์การตัดสินใจแบบพิจารณาหลายเกณฑ์ ด้วยกระบวนการลำดับ ชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytical Hierarchy Process: AHP) ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญที่มี ส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของ ประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อวิเคราะห์หาค่า น้ำหนักและจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยองค์ประกอบและตัวชี้วัดต่าง ๆ ขององค์ประกอบเกณฑ์ การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทยที่ต้อง ให้ความสำคัญมากน้อยในลำดับที่แตกต่างกัน เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาเกณฑ์การ ประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทยที่มี ความสำคัญมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้อย่างเหมาะสมและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ให้บริการ ระบบขนส่งมวลชนทางรางได้อย่างยั่งยืนในอนาคต

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป สามารถทำได้โดยนำองค์ประกอบเกณฑ์ การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทย ไปใช้ เพื่อศึกษาร่วมกันกับปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะเป็นตัวแปรส่งผ่านในการเชื่อมความสัมพันธ์จาก องค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางราง ของประเทศไทยไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งมวลชนทางราง เช่น ทัศนคติของ กลุ่มผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของของกลุ่มผู้ใช้บริการ การรับรู้ด้านราคา และการบอกต่อปาก ต่อปากออนไลน์ เป็นต้น ในรูปแบบของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยแบบจำลองสมการ โครงสร้าง ที่สะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยองค์ประกอบเกณฑ์การประเมินผลตอบแทนทางสังคมของการ ลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางของประเทศไทยที่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลใน ฐานะตัวแปรคั่นกลาง หรือตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลไปยังการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบขนส่งมวลชน ทางรางของประเทศไทยของกลุ่มผู้ใช้งานเป้าหมาย

## รายการอ้างอิง

- กระทรวงคมนาคม. (2562). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทย ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)** เข้าถึงเมื่อ 1 มีนาคม 2565. เข้าถึงได้จาก [https://web.dlt.go.th/dlt-direction/media/attachments/2565/07/08/-.20-\\_.62.pdf](https://web.dlt.go.th/dlt-direction/media/attachments/2565/07/08/-.20-_.62.pdf)
- กองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติ (UNFPA) ประจำประเทศไทย. (2563). **แผนพัฒนาประชากรเพื่อการพัฒนาประเทศระยะยาว (พ.ศ.2565-2580)**. เข้าถึงเมื่อ 21 มีนาคม 2565. เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/fK1pE>
- กุลนิดา แวรวีวงศ์. (2557). "ผลกระทบของการส่งออก การลงทุนโดยตรงและการลงทุนทางอ้อมจากต่างประเทศต่อการกระจายรายได้ของภาคครัวเรือนไทย." *หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*.
- เกศกุล สระกวี. (2564). "ผลกระทบทางสังคม (Social Impact Assessment: SIA) ของโครงการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีชุมชนในเขตพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยว." *โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์ทางสังคม Social Impact Assessment (SIA) จากการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้รับทุนสนับสนุนจากองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน)*,
- เกษม จันท์แก้ว. (2544). **วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ขวัญกมล ดอนขวา. (2555). "การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ." *สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*.
- คณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก (คจร.). (2563). **สรุปมติที่ประชุมคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก ครั้งที่ 1/2563 ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา (นายกรัฐมนตรี) วันที่ 9 มิถุนายน 2563**. เข้าถึงเมื่อ 11 มกราคม 2564. เข้าถึงได้จาก <https://www.ryt9.com/s/cabt/3131931>
- จันท์เพ็ญ แก้วดี, บุญทวารณ วังวอน และปิยนิจภูมิ โชติวณิช. (2562). "สภาพแวดล้อมภายนอก การมีส่วนร่วมและความสามารถทางการตลาดที่มีผลต่อการเติบโตของวิสาหกิจชุมชนเขตภาคเหนือตอนบน." *Journal of Humanities & Social Sciences (JHUSOC)*, 17, 1.

- จำนงค์ อติวัฒน์สิทธิ์, เสาวคนธ์ สุดสวาสดิ์, เฉลียว ฤกษ์รุจิพิมล, ประพีร์ วิริยะสมบูรณ์, สุดาภิรมย์แก้ว และ สุรพันธ์ เพชรราภา. (2552). **สังคมวิทยา**. พิมพ์ครั้งที่ 14: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เฉลิมศักดิ์ ระเบิดวงค์. (2547). **การพัฒนาระบบขนส่งมวลชนให้สมบูรณ์ แผนพัฒนาการขนส่งมวลชนระบบรางในเขตกรุงเทพฯและพื้นที่ต่อเนื่องระยะเร่งด่วน (พ.ศ. 2547-2552)**. เข้าถึงเมื่อ 19 มกราคม 2564. เข้าถึงได้จาก <https://positioningmag.com/18057>
- โชติกา ภาชีผล. (2560). "การประเมินผลตอบแทนทางสังคม Social Return on Investment (SROI)." **วารสารเศรษฐศาสตร์**, 45, 4: 343-353.
- ฐิตาภา พรหมสวาสดี. (2555). "ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารบำรุงสมองและความจำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร." **หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ**.
- ณรงค์ ณ เชียงใหม่. (2539). **การจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ทวีวงศ์ ศรีบุรี. (2541). "การศึกษาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของการทรุดตัวของพื้นดินในกรุงเทพมหานคร." **รายงานการวิจัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย**.
- ทับทิม วงศ์ประยูร. (2526). **เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- ไทยโพสต์. เข้าถึงได้จาก <https://www.thaipost.net/economy-news/338871/งานประเมินต้นทุนมหาวิทยาลัยมหิดล>
- ธนศวรร์ เจริญเมือง. (2550). **การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น**.
- ธำรงรัตน์ มุ่งเจริญ. (2565). **เศรษฐกิจหมุนเวียน และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกับ SDGs**. ใน **งานก้าวพอดี 2565 พลิกโฉมประเทศไทย ก้าวต่อไปอย่างยั่งยืน**, สศช. ณ หอศิลป์วัฒนธรรมแห่ง กรุงเทพมหานคร.
- ปณิธาน ลีนะกิตติ. (2559). "แนวทางการพัฒนารูปแบบองค์กรแห่งความยั่งยืน ยุทธศาสตร์ 2020 บริษัท ซีพีเอฟ (ประเทศไทย) จำกัด." **สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา**.
- "แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564)." **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 133 ตอนที่ 155 ก. หน้า 1, (2559, 30 ธันวาคม).
- พรภัทร จตุพร และ สุวิมล ว่องวาณิช. (2565). "เครื่องมือการคิดออกแบบเพื่อส่งเสริมครุ่นคิดออกแบบ: การวิจัยการคิดออกแบบ." **วารสารวิธีวิทยาการวิจัย (Journal of Research Methodology: JRM)**, 35, 3: 255-273.
- "พระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ. PVVM." **ราชกิจจานุเบกษา**. ฉบับกฤษฎีกา 125, 31 ก. (8 กุมภาพันธ์): 26-28.



- พัชรี โพธิ์หัง. (2550). "ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ที่ส่งผลต่อชุมชน ตำบล ดอนหัวฬ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี."
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2562). **คณะวิศวกรรมศาสตร์ ม.มหิดล ร่วมมือ 6 หน่วยงาน สร้างศักยภาพการ แข่งขันให้ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ขนส่ง และการจัดการระบบโลจิสติกส์กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล**. เข้าถึงเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2565. เข้าถึงได้จาก <https://mahidol.ac.th/th/2019/logistics/>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). **เศรษฐกิจดิจิทัล ความท้าทายของเศรษฐกิจไทยในอนาคต**. เข้าถึงเมื่อ 15 มีนาคม 2565. เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/3SARQ>
- มัชฉลัน สุหลง. (2558). "ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานสหกรณ์อิสลามในประเทศไทย." สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- ร่ำจวน เบญจศิริ. (2558). "ความคุ้มค่าทางสังคมของการลงทุนสร้างทางเดินลอยฟ้าใน กรุงเทพมหานคร." **วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย**, 7, 2.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). "วิกฤติความรู้นโยบายสาธารณะไทยในส่วนของทฤษฎีโครงการ (The Knowledge Crisis of Thailand's Public Policy in Relation to Program Theory)." **Local Administration Journal**, 9, 2: 18-34.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2560). "ความสัมพันธ์ระหว่างการเมืองและเศรษฐกิจ." **วารสารวิทยาการจัดการ**, 1, 1.
- วันทนี ภูมิภัทราคม, สมยศ อวเกียรติ และทับทิม วงศ์ประยูร. (2538). **เศรษฐศาสตร์ทั่วไป**. กรุงเทพฯ: วิ.เจ.พรินติ้ง.
- ศิริเพ็ญ เล่าลือเกียรติ. (2562). "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ทางการตลาด 4C's กับ กระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแบรนด์ยูนิโคล์ของคน Gen-Y ในเขตกรุงเทพมหานคร." **บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2554). **ยุทธศาสตร์ประเทศไทยในมิติการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และการบริหารระบบราชการ. ใน การสัมมนาห้องประชาธิปก สถาบันพระปกเกล้า อาคารจอตรดและอาคารเรียนชั้น 5**.
- สฤณี อาชวานันทกุล และ ภัทราพร แยมละออ. (2560). **คู่มือการประเมินผลลัพธ์ทางสังคมและผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน (SIA & SROI Handbook)**. เข้าถึงเมื่อ 15 มีนาคม 2565. เข้าถึงได้จาก <http://www.salforest.com/products-services/sia>
- สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร. (2554). "ประเทศไทย เริ่มต้นพัฒนาระบบขนส่งมวลชนอย่างไร." **Executive Journal**, 31, 4: 55-58.



- สำนักงานประมาณของรัฐสภา. (2562). **รายงานวิชาการสำนักงบประมาณของรัฐสภา ฉบับที่ 8/2562**  
**แนวทางการพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของประเทศ.** เข้าถึงเมื่อ 11 มกราคม 2565. เข้าถึง  
 ได้จาก <https://dl.parliament.go.th/handle/20.500.13072/553035>
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). (2553). **โครงการควบคุมการบริโภคยาสูบ.**  
 เข้าถึงเมื่อ 11 มีนาคม 2565. เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/7s3em>
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). (2555). **การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม**  
**(SROI) กรณีศึกษาการดำเนินงานของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ**  
**(สสส.).** จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). (2565). **โครงการป้องกันอุบัติเหตุทางถนน.**  
 เข้าถึงเมื่อ 11 มีนาคม 2565. เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/DVdWJ>
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). (2566). **เปิดรับโครงการสร้างเสริมสุขภาพ**  
**ทั่วไป ปี 2566.** เข้าถึงเมื่อ 11 มีนาคม 2566. เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/2g7vo>
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.). (2553). **รายงานแผนแม่บทระบบขนส่ง**  
**มวลชนทางรางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** เข้าถึงเมื่อ 11 มีนาคม 2564. เข้าถึง  
 ได้จาก [https://datagov.mot.go.th/dataset/dataset\\_11\\_02](https://datagov.mot.go.th/dataset/dataset_11_02)
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.). กระทรวงคมนาคม. (2565). **แผนแม่บทระบบ**  
**ขนส่งทางบก.** เข้าถึงเมื่อ 30 มกราคม 2565. เข้าถึงได้จาก <https://www.otp.go.th/post/view/2209>
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2559). **รายงานประจำปี 2560 สำนักงานรัฐบาล**  
**อิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (EGA).** เข้าถึงเมื่อ 20 มีนาคม 2565. เข้าถึงได้จาก  
<https://shorturl.asia/m1Cv4>
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). **โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การนำแนวคิด**  
**เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนไปสนับสนุนสมาชิกรัฐสภาในการพิจารณาอนุมัติ พ.ร.บ.**  
**งบประมาณรายจ่ายประจำปี” จัดโดย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ร่วมกับ**  
**โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ.** เข้าถึงเมื่อ 27 มีนาคม 2565. เข้าถึงได้จาก  
[https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/ewt\\_news.php?id=82277&filename=committee\\_09มีนาคม2565](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_news.php?id=82277&filename=committee_09มีนาคม2565)
- สำนักแผนงาน กรมทางหลวง. (2561). **กรมทางหลวง ลุยศึกษาแผนพัฒนาทางเลี่ยงเมืองแก้รถติด.**
- สุพีรี มหาวงค์. (2544). "พัฒนาองค์ความรู้ทางเศรษฐกิจ." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
 การจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุรเชษฐ์ ตาคำ และ ประสาน ตั้งสิกบุตร. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนกับผลกระทบจากการสร้างอาคารสูงชุมชนซอยวัดอุโมงค์ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวัจน์ สงวนวงศ์. (2540). **สิ่งแวดล้อมและการพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มิตรสยาม.
- อารี สุทธิบุญ. (2540). "การศึกษาผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม จากการเปลี่ยนแปลงจากภาคเกษตรกรรมสู่ภาคอุตสาหกรรม." **ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**.
- Al-Hiyari, A., Ismail, A. I., Kolsi, M. C., and Kehinde, O. H. (2023). "Environmental, social and governance performance (ESG) and firm investment efficiency in emerging markets: the interaction effect of board cultural diversity." **Corporate Governance: The International Journal of Business in Society**, 23, 3: 650-673. Available from <https://doi.org/10.1108/CG-03-2022-0133>.
- An, D., Tong, X., Liu, K., and Chan, E. H. W. (2019). "Understanding the impact of built environment on metro ridership using open source in Shanghai." **Cities**, 93: 177-187. Available from <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.05.013>.
- Avenali, A., Gregori, M., and Reverberi, P. (2023). "Intercity bus and rail services: Competition and welfare effects." **Transportation Research Part A: Policy and Practice**, 172: 103660. Available from <https://doi.org/10.1016/j.tra.2023.103660>.
- Bickman, L. (1989). "Barriers to the use of program theory." **Evaluation and Program Planning**, 12, 4: 387-390.
- Cao, S., Yao, H., and Zhang, M. (2023). "CSR gap and firm performance: An organizational justice perspective." **Journal of Business Research**, 158: 113692. Available from <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113692>.
- Chen, B. H., Hong, C. J., Pandey, M. R., and Smith, K. R. (1990). "Indoor air pollution in developing countries." **World health statistics quarterly**, 43, 3: 127-138.
- Donaldson, S. I., and Lipsey, M. W. (2006). Roles for theory in evaluation practice. In **Handbook of Evaluation**. Thousand Oaks, Calif: Sage, forthcoming.

- Dvořák, Z., Chovančíková, N., Hoterová, K., and Szatmári, M. (2021). "Assessment of Static Resilience of Objects in the Rail Transport." **Communications - Scientific letters of the University of Zilina**, 23, 3: F96-108. doi:10.26552/com.C.2021.3.F96-F108
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., and Rhoades, L. (2001). "Reciprocation of perceived organizational support." **Journal of Applied psychology**, 86, 1: 42–51. Available from <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.42>.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., and Sowa, D. (1986). "Perceived organizational support." **Journal of Applied psychology**, 71, 3: 500.
- George, J. M., and Jones, G. R. (1996). "The experience of work and turnover intentions: Interactive effects of value attainment, job satisfaction, and positive mood." **Journal of Applied psychology**, 81, 3: 318.
- Getsuwan, R. (2010). "Program Theory and Knowledge Crisis in Relation to the Casual Theory of Thailand's Public Policy." **Thai Journal of Public Administration**, 8, 1: 123-123.
- Getsuwan, R. (2012). "Weaknesses of studies on people's participation in public policymaking in Thailand." **Thai Journal of Public Administration**, 10, 2: 99-99.
- Howden, P., and Vanclay, F. (2000). "Mythologization of farming styles in Australian broadacre cropping." **Rural sociology**, 65, 2: 295-310.
- Hulme, D. (2009). "The Millennium Development Goals (MDGs): a short history of the world's biggest promise."
- Hussein, K., and Thirlwall, A. P. (2000). "The AK model of "new" growth theory is the Harrod-Domar growth equation: investment and growth revisited." **Journal of Post Keynesian Economics**, 22, 3: 427-435.
- Imam, H., Sahi, A., and Farasat, M. (2023). "The roles of supervisor support, employee engagement and internal communication in performance: a social exchange perspective." **Corporate Communications: An International Journal**, 28, 3: 489-505. Available from <https://doi.org/10.1108/CCIJ-08-2022-0102>.

- Islam, D. M. Z., Bissenbayeva, A., and Zunder, T. H. (2022). The Potential of Kazakh Rail Transport Mode as a Competitive Transit Route Between Europe and China. In M. Marinov and J. Piip (Eds.), **Sustainable Rail Transport 4: Innovate Rail Research and Education** (pp. 161-185): Springer International Publishing.
- Jamet, S. (2012). "Towards Green Growth in Denmark: Improving energy and climate change policies."
- Li, Y., and Chen, C.-H. (2023). "The impact of employee-perceived CSR on organizational citizenship behavior ——evidence from China." **Asia Pacific Management Review**. Available from <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.apmr.2023.02.003>.
- Li, Z., Wang, Q., Cai, M., and Wong, W.-K. (2023). "Impacts of high-speed rail on the industrial developments of non-central cities in China." **Transport Policy**, 134: 203-216. Available from <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2023.01.007>.
- Lu, J., Guo, S., Qu, J., Lin, W., and Lev, B. (2023). "“Stay” or “Leave”: Influence of employee-oriented social responsibility on the turnover intention of new-generation employees." **Journal of Business Research**, 161: 113814. Available from <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113814>.
- Mathras, D., Grinstein, A., Young, G. J., Thai, N. H., and Young, S. B. (2023). "The Value of Core and Noncore Activity Fit for Corporate Social Responsibility: An Expectation-Based Study of Nonprofit Hospitals." **Journal of Public Policy & Marketing**, 42, 2: 152–168. Available from <https://doi.org/10.1177/07439156221134803>.
- McGowan, M. A., and Jamet, S. (2012). "Sluggish Productivity Growth in Denmark: The Usual Suspects?".
- Ng, E. S., Rajendran, D., and Waheduzzaman, W. (2023). "Promoting workplace inclusion and self-efficacy among skilled migrant workers in Australia." **International Journal of Manpower**, 44, 2: 267-282. Available from <https://doi.org/10.1108/IJM-01-2022-0044>.
- Rossi, P. H., Freeman, H. E., and Lipsey, M. W. (1999). **Evaluation: A Systematic Approach**. 6<sup>th</sup> Ed. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Sigcha, E., Martinez-Moscoco, A., Siguenza-Guzman, L., and Jadan, D. (2021). "PESTEL analysis as a baseline to support decision-making in the local textile industry." **Systems and Information Sciences: Proceedings of ICCIS 2020**: 144-156.
- Smith, L. C. (2019). "Marketing modernity: Business and family in British Rail's "Age of the Train" campaign, 1979–84." **The Journal of Transport History**, 40, 3: 363–394. Available from <https://doi.org/10.1177/0022526619848549>.
- So, I., and Staskevicius, A. (2015). **Measuring the "impact" in impact investing**. Harvard Business School.
- Suchman, E. A. (1967). "Preventive health behavior: a model for research on community health campaigns." **Journal of health and social behavior**: 197-209.
- Tian, S., Jin, Y., and Li, J. (2019). "Physical Environment Fieldwork Study of Well Spaces in Beijing Subway Station Building Complexes." **International Review for Spatial Planning and Sustainable Development**, 7, 3: 97-110. Available from [https://doi.org/10.14246/irspsda.7.3\\_97](https://doi.org/10.14246/irspsda.7.3_97).
- Wichian, S. N., Wongwanich, S., and Bowarnkitiwong, S. (2009). "Factors affecting research productivity of faculty members in government universities: Lisrel and neural network analyses." **Kasetsart Journal of Social Sciences**, 30, 1: 67-78.
- Witzell, J. (2019). "Physical planning in an era of marketization: conflicting governance perspectives in the Swedish Transport Administration." **European Planning Studies**, 27, 7: 1413-1431. Available from <https://doi.org/10.1080/09654313.2019.1588853>.
- Yang, X., Wu, J., Zong, Y., and Wang, C. (2023). "Are China's HSR tariff affordable and economic equitable? An international comparison perspective." **Socio-Economic Planning Sciences**, 85: 101385. Available from <https://doi.org/10.1016/j.seps.2022.101385>.

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

ศุภกร วรฤทธิ

วุฒิการศึกษา

ปริญญาตรี สาขาการค้าระหว่างประเทศ คณะเศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย , Bachelor of Art (Economics)

ปริญญาโท สาขา Planning and Development คณะเศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , M.S. (Economics)

ปริญญาเอก สาขาการจัดการภาครัฐ คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

