

การศึกษาความต้องการจำเป็นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการ รถไฟความเร็วสูงในอนาคตกรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน

A Study Need Assessment Of Service Provision High-Speed Rail In The Future A Case Study Bangkok-Huahin Route

กัลยาณี แนวแห่งธรรม (Kanrayanee Naeohaengtham)^{*}

ธีระวัฒน์ จันทิก (Thirawat Chuntuk)^{**}

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิจัยเอกสารสำหรับจัดทำการศึกษาความต้องการจำเป็นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการรถไฟความเร็วสูงในอนาคตกรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน และประยุกต์เทคนิคการวิจัยอนาคต EDFR สำหรับศึกษาซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ แบบสโนว์บอล (Snowball Sampling) จำนวน 17 คน ใช้แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (EDFR รอบที่1) และแบบสอบถาม (EDFRรอบที่ 2) และส่งให้ผู้เชี่ยวชาญอีก 5 ท่าน ในการหาค่าความสอดคล้องของความคิดเห็น โดยใช้สถิติฟลีสแคปปา (Fleiss Kappa) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่าโครงการรถไฟความเร็วสูงเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน มีความต้องการจำเป็นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานการให้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1 ด้านเศรษฐกิจ 1) ส่งเสริมการท่องเที่ยว 2) กระจายรายได้สู่ท้องถิ่น 3) การสร้างแรงดึงดูดในการลงทุนจากต่างประเทศ 4) เกิดความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ 2 ด้านการขนส่ง 1) ผู้ใช้บริการ 2) สิ่งของ 3 ด้านความปลอดภัย 1) ความปลอดภัยของสถานี 2) ลดอุบัติเหตุ 3) การแก้ไขจุดตัดทางเดินรถไฟ 4 ด้านสิ่งแวดล้อม 1) ด้านนิเวศวิทยา, มาตรการป้องกัน และลดผลกระทบ 2) การระบายน้ำ และควบคุมน้ำท่วม 3) ด้านประวัติศาสตร์และโบราณสถานออกแบบโครงสร้างทางยกระดับและสถานีให้มีความโปร่ง 4) ด้านเสียงและการสั่นสะเทือน 5) ด้านการแบ่งแยกเส้นทางขณะดำเนินงาน

คำสำคัญ : ความต้องการจำเป็น, รถไฟความเร็วสูง

^{*} นักศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Student's Master of Business Administration Program of Entrepreneurship Faculty of Management Science Silpakorn University.

^{**} ผศ.ดร.คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Asst. Prof. Faculty Management Science, Silpakorn University.

Abstract

The purpose of this research was to investigate for A Study need Assessment of Service Provision High – Speed Rail in the Future a Case Study Bangkok – Huahin Route. And the application of research techniques EDFR. A sample of snowball sampling Participants included 17 connoisseurs. interview form connoisseur. (EDFR1) And questionnaire. (EDFR 2) and Send to another 5 connoisseur. The research instruments included Fleiss Kappa. Results indicated that the adjusted Project High – Speed Rail Study Bangkok – Huahin Route Need Assessment divided into 4 aspects. The first aspect was the economy. 1) Tourism Promotion. 2) Income distribution to local. 3) the attraction of foreign investment. 4) Economic Value. The second aspect was Transportation 1) Users of service. 2) Object The third aspect was Safety. 1) Reduce accidents. 2) Rail intersections. 3) Station Safety. The forth aspect was Environmental impact. 1) Ecology, Defensive measure. 2) Flood management. 3) History and Archaeological. 4) Noise and Vibration. 5) The Separation paths.

Keyword: Need Assessment, High-Speed Rail

บทนำ

ในอดีตประเทศไทยถือเป็นประเทศที่มีรถไฟใช้เป็นอันดับต้นๆของเอเชีย โดยได้มีการตั้งกรมรถไฟ ในปี พ.ศ. 2433 หลังจากนั้นก็มีการพัฒนาระบบรถไฟไทยอย่างต่อเนื่อง แต่การพัฒนาถือว่าเป็นไปอย่างล่าช้า จึงได้มีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบรถไฟในประเทศเดิมที่ใช้รถไฟแบบธรรมดาให้เป็นระบบรถไฟความเร็วสูง โดยเริ่มมีการศึกษาโครงการรถไฟความเร็วสูง ในปี พ.ศ. 2537 เป็นต้นมา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2539) และรัฐบาลมีการเปิดทางให้ต่างประเทศได้ศึกษาแนวเส้นทาง เนื่องจากประเทศไทยมีลักษณะทางภูมิศาสตร์เป็นศูนย์กลางของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ซึ่งมีอาณาเขตติดต่อเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านหลายประเทศ ไม่ว่าจะเป็นประเทศลาว ประเทศพม่า ประเทศกัมพูชา และประเทศมาเลเซีย จึงอยู่ในสถานะของการเป็นศูนย์กลางของภูมิภาคเอเชียได้ ดังนั้นการขนส่งระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนาประเทศจึงเป็นนโยบายที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญเพื่อเป็นการสร้างแรงดึงดูดจากการลงทุนจากต่างประเทศ และการขนส่งระหว่างประเทศในภูมิภาค (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2556) โดยโครงการรถไฟความเร็วสูงได้ใช้เส้นทางผ่านทั้ง 4 จังหวัด ได้แก่ นครปฐมที่เป็นเมืองของการศึกษา ราชบุรีเป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพชรบุรีเมืองที่มีประวัติศาสตร์มาอย่างยาวนาน และหัวหินเมืองพักผ่อนที่เลื่องชื่อ และเป็นศูนย์รวมความรักของคนไทย ทั้ง 4 เมือง มีนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลกให้ความสนใจ และมาเที่ยวเป็นจำนวนมาก นำเม็ดเงินเข้าประเทศอย่างมหาศาล ซึ่งทั้ง 4 เมืองนี้ต่างมีศักยภาพที่พร้อมต่อการขยายตัวเพื่อการรองรับการท่องเที่ยวได้อีกมาก แต่อุปสรรคที่สำคัญนั้นคือ ปัญหาจราจร เนื่องจากเส้นทางจากกรุงเทพฯการเดินทางไปทั้ง 4 เมืองนี้ มีเพียงทางถนนอย่างเดียว ซึ่งในช่วงเทศกาล การจราจรมีความหนาแน่นทำให้เสียเวลาในการเดินทาง สิ้นเปลืองพลังงาน และที่สำคัญยังก่อให้เกิดอุบัติเหตุที่รุนแรงขึ้นบ่อยครั้ง แต่ด้วยรถไฟความเร็วสูงจะปรับเปลี่ยน

การเดินทางทั้ง 4 เมืองให้สะดวก รวดเร็วปลอดภัยมากขึ้น ด้วยเวลาเพียง 1 ชั่วโมง หลีกหนีจราจรที่ติดขัด ช่วยลดอุบัติเหตุบนท้องถนน นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางได้อย่างสะดวก จำนวนนักท่องเที่ยวก็จะมากขึ้น นำรายได้สู่ท้องถิ่น เอื้อต่อการเกิดธุรกิจใหม่ เกิดการจ้างงานที่มากขึ้น นำมาสู่ชีวิตที่ดีกว่าของชาวนครปฐม ราชบุรี เพชรบุรี และหัวหิน รถไฟความเร็วสูงเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน คือ 1 ใน 4 สายทางที่ภาครัฐเร่งให้เกิดขึ้นจริงอย่างรูปธรรม เพื่อเพิ่มศักยภาพการคมนาคมขนส่งของประเทศให้ทันสมัย เสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระดับสากล (สังเคราะห์วิทัศน์ทัศนภาพรถไฟความเร็วสูงกรุงเทพฯ-หัวหินประกอบสัมมนาครั้งที่ 3, 2556) ด้วยความสำคัญและสาเหตุนี้ความต้องการจำเป็นในการรับบริการสินค้าสาธารณะประเภทรถไฟความเร็วสูงนั้น โครงการนี้จึงมีความจำเป็นมากในอนาคต เพราะจะทำให้เศรษฐกิจในประเทศดีขึ้น ต่างประเทศเข้ามาลงทุนในประเทศเพิ่มมากขึ้น หากต้องการทำโครงการนี้ให้เกิดประโยชน์และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการภาครัฐควรจะต้องศึกษาระบุสาเหตุถึงปัญหาในปัจจุบันที่เป็นปัญหาอย่างแท้จริงเพื่อที่จะแก้ปัญหาในอนาคตได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ การสำรวจปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะทำให้โครงการหรือการรถไฟได้รับความเชื่อถือและมีความเป็นไปได้สูงที่จะได้รับการสนับสนุน(สุวิมล ว่องวานิช, 2547) และสามารถกำหนดแผนงานที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการป้องกันการสูญเสียทรัพยากรกับการดำเนินงานที่ไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์การดำเนินงานมาอย่างแท้จริง

จากความสำคัญของที่มาและปัญหาวิจัยนี้จะได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์สอบถามจากความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ ว่าข้อมูลที่ได้จะสะท้อนสภาพบริบทที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และในอนาคตว่าผู้ให้บริการมีความต้องการจำเป็นในเรื่องใดบ้างเกี่ยวกับรถไฟความเร็วสูงที่กำลังจะเกิดขึ้น และการบริการให้สอดคล้องกับสภาพที่เกิดขึ้นในอนาคต และสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของรถไฟความเร็วสูงเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหินที่กำลังจะเกิดขึ้นในไม่ช้า และใช้ข้อมูลการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างชุมชนและประชาชนกับการรถไฟ ข้อมูลที่ได้ยังสามารถใช้เป็นหลักเทียบในการดำเนินงาน นำมาช่วยกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานให้มีความชัดเจนตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และมั่นใจได้ว่าวัตถุประสงค์ดังกล่าวสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟความเร็วสูงในอนาคตได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาให้ได้ความต้องการจำเป็นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการรถไฟความเร็วสูงในอนาคตกรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน

ประโยชน์ที่ได้รับ

ทำให้การรถไฟทราบถึงความต้องการจำเป็นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการรถไฟความเร็วสูง ในอนาคตกรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน สามารถนำข้อมูลที่ได้มาศึกษาและประยุกต์ใช้กับโครงการที่กำลังศึกษาอยู่

แนวคิดทฤษฎี

ระบบรถไฟฟ้าความเร็วสูง

ระบบรถไฟฟ้าความเร็วสูงเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน ได้ข้อสรุปจากการสังเคราะห์ข้อมูลจากเว็บไซต์ ผลการศึกษาโครงการดังกล่าวนี้กระทรวงคมนาคมเตรียมเสนอเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการนโยบายการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ (PPP) ในช่วงปลายปีนี้ หลังจากนั้นจะมีการจัดทำทีโออาร์เพื่อเร่งเปิดประมูลไตรมาสแรกของปี 2560 โดยมีอัตราส่วนผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ (EIRR) ประมาณ 8.11% แต่เมื่อพัฒนาเส้นทางต่อไป และสุดท้ายปาดังเบซาร์จะเพิ่มขึ้นเป็น 12.76% จะใช้เวลาเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมงถึงหัวหิน โดยคาดว่าจะเปิดให้บริการในปี 2567 โครงการนี้ภาครัฐและภาคเอกชนต่างเสนอข้อแลกเปลี่ยนด้านความคุ้มค่าการลงทุนด้วยการพัฒนาพื้นที่เชิงพาณิชย์ทั้งในพื้นที่สถานีและโดยรอบสถานีได้มากขึ้นเพื่อลดภาระความเสี่ยงด้านการลงทุนของภาคเอกชน เนื่องจากรัฐบาลต้องการให้เอกชนลงทุน 100% โดยจะเข้ามาลงทุนเดินรถ จัดหารถและบริหารจัดการ ตลอดจนการก่อสร้างที่จะต้องมีความเป็นมืออาชีพและได้มาตรฐานจริงๆ ลักษณะโครงการสรุปเป็นตารางที่ 1 ดังนี้

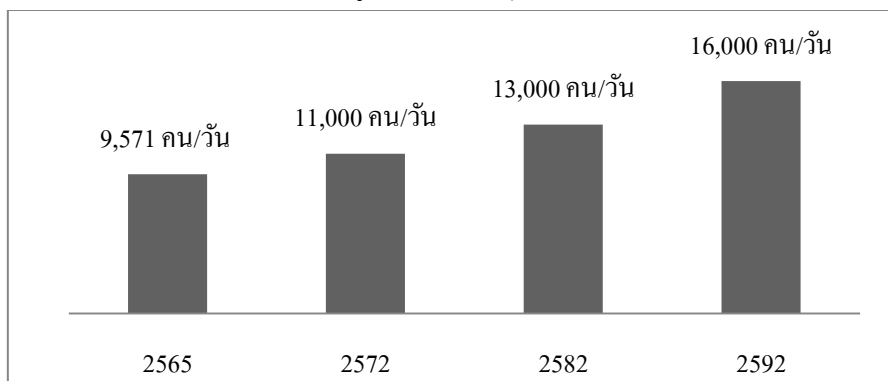
ตารางที่ 1 ลักษณะโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน

ลักษณะโครงการ
-รถไฟฟ้าความเร็วสูงที่จะนำมาใช้ เป็นรถไฟแบบหัวกระสุน รัฐบาลญี่ปุ่นจะเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด
-เป็นระบบรถไฟฟ้าความเร็วสูง แบบทางคู่ ระยะทาง 211 กิโลเมตร
-ระบบราง Standard Gauge กว้าง 1.435 เมตร
-ระบบป้องกันรถไฟอัตโนมัติเต็มรูปแบบ (Full ATP) และระบบอาณัติสัญญาณควบคุมขบวนรถระดับมาตรฐานสากล
-ใช้ความเร็ว 250 กม./ชั่วโมง
-งบลงทุน 9.4 หมื่นล้านบาท
-คาดว่าจะมีผู้โดยสารประมาณ 1.3 หมื่นคน/วัน
-ค่าโดยสาร 560 บาท/เที่ยว
-ระยะเวลาก่อสร้าง 3 ปี
-แนวเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน มี 5 สถานี ประกอบด้วย 1.สถานีกลางบางซื่อ 2.สถานีนครปฐม 3.สถานีราชบุรี(บ้านคูบัว) 4.สถานีเพชรบุรี 5.สถานีหัวหิน(บ่อฝ้าย)
-ช่วงเวลาปกติจะให้บริการ 1 ขบวนต่อ 2 ชั่วโมง
-ระหว่างสถานีบางซื่อ-หัวหิน และช่วงเร่งด่วน 1 ขบวนต่อ 1 ชั่วโมง

ที่มา: ฐานเศรษฐกิจ. 2559. 'ซีอีเอฟความเร็วสูง' กทม.-หัวหิน' ผู้โดยสาร 1.3 หมื่นคน/วัน-ปลูกศก.ได้. ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์, 2560. จาก <http://www.thansettakij.com/2016/11/24/114409>.

ระหว่างสถานีบางซื่อ-หัวหิน รถไฟความเร็วสูงเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน พบว่าการคาดการณ์ปริมาณผู้โดยสารช่วงกรุงเทพฯ-หัวหินในปี 2565 สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2 การคาดการณ์ปริมาณผู้โดยสารช่วงกรุงเทพฯ-หัวหินในปี 2565-2592 ดังนี้

ตารางที่ 2 การคาดการณ์ปริมาณผู้โดยสารช่วงกรุงเทพฯ-หัวหินในปี 2565-2592



ที่มา: ฐานเศรษฐกิจ. 2559. ซีรีส์รถไฟความเร็วสูง‘กทม.-หัวหิน’ ผู้โดยสาร1.3หมื่นคน/วันปลูกศก.ได้. ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์, 2560. จาก <http://www.Thansettakij.com/2016/11/24/114409>.

โครงสร้างพื้นฐานของรัฐ เมื่อช่วงเดือน ม.ค. 2559 ที่ผ่านมาซึ่งที่ประชุมเห็นตรงกันว่า ต้องการให้โครงการดังกล่าว เข้ามาอยู่ในโครงการพีพีพี ฟาสต์แทร็ค โดยกระทรวงคมนาคม ยอมรับว่า โครงการนี้ได้ทำการศึกษาามากพอสมควรแล้ว เหลือเพียงแค่พิจารณาทางเลือกให้เอกชนเข้ามาร่วมว่าจะเข้ามาในรูปแบบใด ทั้งการให้เอกชนรับผิดชอบโครงการทั้งหมด หรือเอกชนรับผิดชอบระบบเดินรถ และรัฐลงทุนสร้างโครงสร้างพื้นฐานให้หรือรัฐบาลลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน และระบบการเดินรถ และจ้างให้เอกชนมาเดินรถอย่างเดียว ซึ่งทุกกรณีกระทรวงคมนาคมจะไปหาข้อสรุปและเสนอให้ที่ประชุมพีพีพีรับทราบต่อไป

ทฤษฎีความต้องการจำเป็น

Witkin, (1984) กล่าวไว้ว่า ความต้องการจำเป็น หมายถึง ความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่ กับสภาพที่ควรจะเป็น ส่วนมุมมองในมิติด้านประโยชน์ที่ได้รับ Scriven, (1991) กล่าวว่า ความต้องการจำเป็นไม่ควรกำหนดในลักษณะของความแตกต่าง ดังนั้นมุมมองของ Scriven จึงเน้นการกำหนดความต้องการจำเป็นที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือทำให้เกิดความพึงพอใจ

คำว่า “ความต้องการจำเป็น (Needs)” มีผู้ให้นิยามไว้อย่างหลากหลาย สุวิมล ว่องวาณิช ,(2550) ได้แบ่งนิยามของความต้องการจำเป็นออกเป็น 2 มุมมอง แต่เราจะศึกษาแค่มุมมองเดียว คือ มุมมองด้านจิตวิทยา ในมุมมองด้านจิตวิทยา Maslow ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการจำเป็น (Maslow’s Hierachy of Needs) ไว้ในปี ค.ศ. 1943 ในบทความที่ชื่อว่า A Theory of HumanMotivation (Maslow, 1943) โดยแบ่งความต้องการจำเป็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 ความต้องการจำเป็นทางกายภาพ (Physiological needs)ระดับที่ 2 ความต้องการจำเป็นด้านความปลอดภัย (Safety needs) ระดับที่ 3 ความต้องการจำเป็นด้านความรักและการเป็นเจ้าของ (Loveand belonging needs) ระดับที่ 4 ความต้องการจำเป็นด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง (Esteem needs) และระดับที่ 5 ความต้องการจำเป็นในการบรรลุศักยภาพของตนเอง

(Self-actualization needs) โดย สุวิมล ว่องวานิช, (2550) ได้กล่าวไว้ว่า ความต้องการจำเป็น 4 ระดับแรก จัดอยู่ในประเภทความต้องการจำเป็นบกพร่อง (Deficit needs) หมายความว่า หากยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการจำเป็นก็จะยังคงอยู่ในสภาวะที่บกพร่องหรือขาดแคลน

การจัดประเภทของความต้องการจำเป็น มีผู้จัดประเภทของความต้องการจำเป็นมีหลากหลาย ผู้วิจัยจึงทำการสังเคราะห์ส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการจำเป็นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการรถไฟความเร็วสูงในอนาคตกรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน ดังนี้

1. การจัดประเภทตามผลลัพธ์ของการดำเนินงาน

Kaufman, (1981) ได้จำแนกระดับของการประเมินความต้องการจำเป็นออกเป็น 3 ระดับ

1.1 ระดับกลาง (middle) 1.2 ระดับรวบยอด (comprehensive) 1.3 ระดับกลยุทธ์ (strategic)

2. การจัดประเภทตามองค์กรผู้รับหรือผู้ให้บริการ Witkin, (1984, 1995) จำแนกความต้องการจำเป็นตามองค์กรผู้รับและผู้ให้บริการออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 2.1 ความต้องการจำเป็นระดับปฐมภูมิ (primary needs) เป็นความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการ (service receivers) หรือลูกค้า 2.2 ความต้องการจำเป็นระดับทุติยภูมิ (secondary needs) เป็นความจำเป็นของผู้ให้บริการ (service providers) เช่น ความต้องการจำเป็นของบุคลากรในหน่วยงาน และผู้บริหาร 2.3 ความต้องการจำเป็นระดับตติยภูมิ (tertiary needs) เป็นความต้องการจำเป็นด้านทรัพยากรและการแก้ไขปัญหา (resources solution) Witkin, (1984) เห็นว่า ความต้องการที่มีความสำคัญที่สุด คือ ความต้องการจำเป็นระดับปฐมภูมิ เนื่องจากเป็นกลุ่มเป้าหมายที่องค์กรต้องรับใช้ Witkin & Altschuld, (1995) ได้แบ่งความต้องการจำเป็นออกเป็น 3 ระดับ ระดับที่ 1 กลุ่มผู้รับบริการเป็นกลุ่มบุคคลที่เป็นหัวใจของกระบวนการประเมิน ระดับที่ 2 กลุ่มผู้ให้บริการซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับกลุ่มบุคคลในระดับที่ 1 ได้แก่ การให้ข้อมูล การให้บริการ การฝึกอบรม การวางแผนการดำเนินงาน การให้ความช่วยเหลือด้านเทคนิค และการดูแล ระดับที่ 3 เป็นทรัพยากรหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาที่องค์กรต้องจัดเตรียมให้พร้อม

3. การจัดประเภทช่วงเวลาที่ต้องการกำหนดความต้องการจำเป็น

สุวิมล ว่องวานิช, (2544) ได้จำแนกความต้องการจำเป็นตามช่วงเวลาที่ต้องการกำหนดความต้องการจำเป็นออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 3.1 ความต้องการจำเป็นในปัจจุบัน (present) หรือ (current needs) เช่น ความต้องการจำเป็นของรถไฟในปัจจุบันเกี่ยวกับการพัฒนา 3.2 ความต้องการจำเป็นในอนาคต (future needs) เป็นความต้องการจำเป็นที่กำหนดล่วงหน้าว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง เพื่อเป็นการเตรียมรับมือ หรือป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิด เช่น ความต้องการจำเป็นโครงการรถไฟความเร็วสูงในอนาคต หากรัฐบาลสามารถทำได้จริง ความต้องการจำเป็นในเรื่องพัฒนารถไฟความเร็วสูงสามารถทำให้เศรษฐกิจในประเทศจะอยู่ในทิศทางที่ดี

จากทฤษฎีความต้องการจำเป็นข้างต้น กล่าวสรุปได้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อกำหนดความแตกต่างของสภาพที่เกิดขึ้นกับสภาพที่ควรจะเป็น โดยระบุสิ่งที่ต้องการให้เกิดว่ามีลักษณะเช่นใด และประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นจริงว่ามีลักษณะเช่นใด จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นจริงว่าสมควรเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง การประเมินความต้องการจำเป็นทำให้ได้ข้อมูลที่น่าไปสู่การเปลี่ยนแปลง

กระบวนการจัดการศึกษาหรือการเปลี่ยนแปลงผลที่เกิดขึ้นปลายทาง มีผู้จัดประเภทของความต้องการจำเป็นมีหลากหลาย ผู้วิจัยจึงทำการสังเคราะห์ส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้ 1. การจัดประเภทตามผลลัพธ์ของการดำเนินงาน 2. การจัดประเภทตามองค์กรผู้รับหรือผู้ให้บริการ และ 3. การจัดประเภทช่วงเวลาที่ต้องการกำหนดความต้องการจำเป็น เป็นข้อมูลที่สะท้อนสภาพบริบทที่เกิดขึ้นของหน่วยงาน ข้อมูลดังกล่าวเป็นพื้นฐานสำคัญที่นำไปสู่การวางแผนโครงการรถไฟความเร็วสูง การกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพที่เกิดขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้เชี่ยวชาญและการเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ได้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ตามข้อมูลที่ต้องการดังนี้

ข้อมูลชุดที่ 1 ศึกษาความต้องการจำเป็นรถไฟความเร็วสูง ประกอบด้วย การสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ พนักงานรถไฟ จำนวน 17 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญแบบ (Snowball Technique) โดยผู้วิจัยเลือกผู้เชี่ยวชาญที่ผู้วิจัยเห็นว่ามีความเชี่ยวชาญในประเด็นที่ผู้วิจัยจะศึกษาจริงๆ มาก่อน 1 คน แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญท่านนั้นแนะนำระบุรายชื่อผู้เชี่ยวชาญท่านต่อไป จากนั้นผู้วิจัยขอให้ผู้เชี่ยวชาญท่านใหม่แนะนำระบุชื่อผู้เชี่ยวชาญท่านต่อไป จนกระทั่งครบจำนวนตามที่ผู้วิจัยต้องการ เพื่อให้ได้จำนวนผู้เชี่ยวชาญครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

ข้อมูลชุดที่ 2 การสร้างเป็นแบบสอบถามรอบที่ 2 และส่งให้ผู้เชี่ยวชาญการบริหารงานจำนวน 5 ท่าน ทำแบบสอบถาม ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย 1) แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความต้องการจำเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการรถไฟความเร็วสูง 2) แบบสอบถามเพื่อวัดความสอดคล้องในรอบที่ 1 3) แบบสอบถามเพื่อวัดความสอดคล้องในรอบที่ 2

3. การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1. สร้างแบบสัมภาษณ์โดยตั้งแนวคำถามกว้างๆ เรื่องความต้องการจำเป็นแนวทางการให้บริการ ความคาดหวัง ความกังวล 2. สร้างแบบสอบถามซึ่งวิเคราะห์มาจากการสัมภาษณ์ สามารถแบ่งความต้องการออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 เศรษฐกิจ 2 ด้านการขนส่ง 3 ด้านความปลอดภัย 4 ด้านสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัย โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน ทำการจำแนกข้อมูล หาฉันทามติ ในรอบนี้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านจะได้รับรู้ข้อมูลป้อนกลับเชิงสถิติ (Statistical Feedbacks) เป็นของกลุ่มโดยส่วนรวมหาค่าร้อยละค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ของกลุ่ม ผนวกด้วยคำตอบเดิมของตนเอง ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนพิจารณาตอบใหม่ การนำผลการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ผลตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งมีความต้องการจำเป็นความเป็นไปได้ค่อนข้างสูง กล่าวคือค่ามัธยฐาน (Median) ที่ 3.5 และพิจารณาความสอดคล้องของคำตอบ โดยพิจารณาจาก Interquartile Range (Q3-Q1) เท่ากับ 1.5 ซึ่งถือว่ามีความสอดคล้องกัน 3. การวิเคราะห์ความสอดคล้องเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR โดยใช้ฟลีสแคปปา (Fleiss Kappa) ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามรอบที่ 1

ไปสร้างเป็นแบบสอบถาม พบว่าความสอดคล้องเชิงเนื้อหาของความต้องการจำเป็นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงในอนาคตกรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน มีค่าความสอดคล้องอยู่ในระดับมาก ค่า Fleiss Kappa เท่ากับ 0.0804

สรุปผลการวิจัย

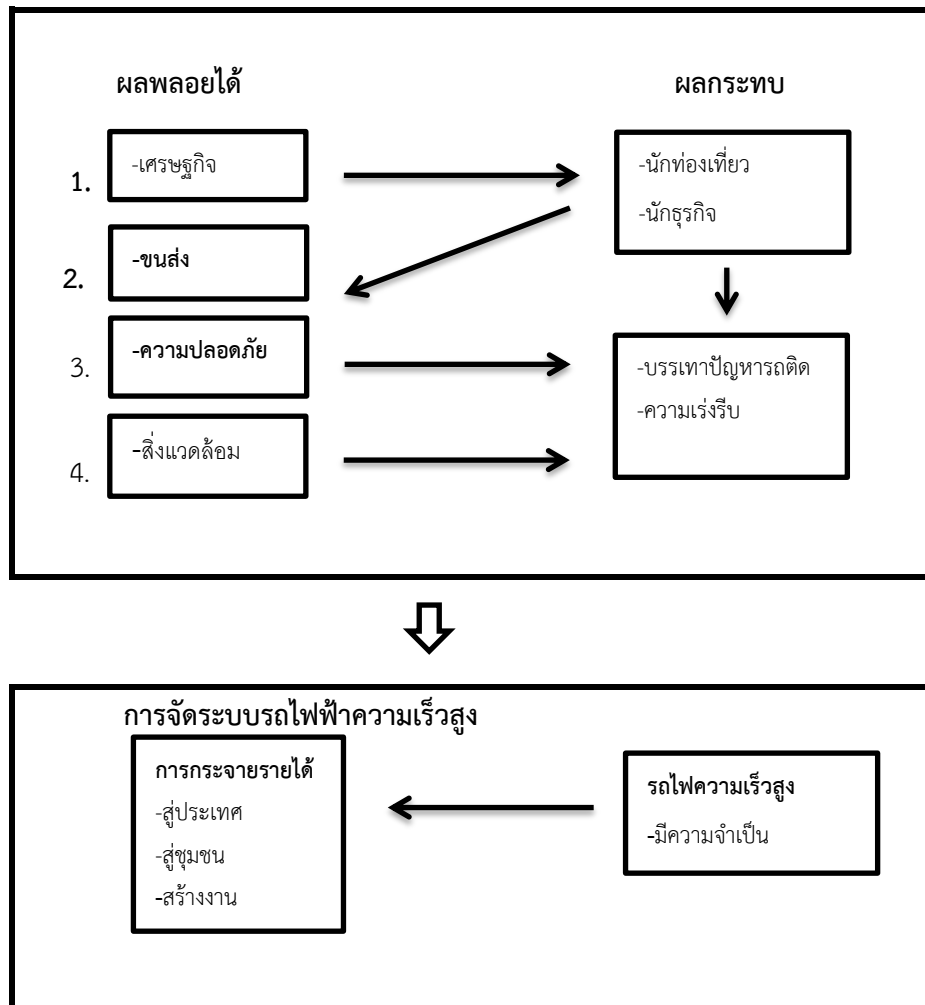
จากการสัมภาษณ์ EDFR รอบที่ 1 สามารถจำแนกความต้องการจำเป็นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงในอนาคตกรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน สามารถแบ่งความต้องการออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 เศรษฐกิจ “ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าด้านเศรษฐกิจมีความต้องการจำเป็นของรัฐบาล,เจ้าหน้าที่รัฐ,ประชาชน เพื่อเป็นแนวทางการให้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงในอนาคต จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) ส่งเสริมการท่องเที่ยว เนื่องจากเส้นทางนี้ผ่าน 4 จังหวัด ซึ่งแต่ละจังหวัดเป็นเส้นทางของแหล่งท่องเที่ยว และใช้เวลาในการเดินทางไม่มาก จึงทำให้เกิดการท่องเที่ยวในเส้นทางนี้มากขึ้น 2) กระจายรายได้สู่ท้องถิ่น เมื่อมีสถานีเกิดขึ้น และมีผู้เดินทางมาใช้บริการมากขึ้น จึงทำให้เกิดการจ้างงาน และมีรายได้จากการทำธุรกิจเพิ่มขึ้นอีกด้วย 3) การสร้างแรงดึงดูดจากการลงทุนจากต่างประเทศ เนื่องจากประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของอาเซียนมีความน่าสนใจในการลงทุน 4) เกิดความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ ช่วยลดอุบัติเหตุบนท้องถนน ลดมูลค่าการสูญเสียจากอุบัติเหตุ ประหยัดค่าใช้จ่ายจากการใช้รถคิดเป็นมูลค่า ลดเวลาการเดินทางคิดเป็นมูลค่า ลดค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม” ด้านที่ 2 ด้านการขนส่ง “ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นว่าด้านการขนส่งเป็นความต้องการจำเป็นของ รัฐบาล,ประชาชนเพื่อเป็นแนวทางการให้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงในอนาคต จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) ผู้ใช้บริการในการเดินทางไปทำงาน เดินทางไปติดต่อธุรกิจหรือธุระ เดินทางในการท่องเที่ยว ในการขนส่ง ผู้ใช้บริการสามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารวันละ 11,170 คน/วัน ช่วยลดความแออัดบนท้องถนน ลดเวลาในการเดินทางได้ และยังช่วยลดอุบัติเหตุบนท้องถนนอีกด้วย 2) การขนส่งสิ่งของ การขนส่งก็จะช่วยในเรื่องของการขนส่งที่ผลทางการเกษตร สมมุติเรานำพืชผลทางการเกษตรจากเชียงใหม่ส่งมายังพ่อค้าคนกลางในกรุงเทพฯซึ่งใช้เวลานานพอสมควร และพ่อค้าคนกลางส่งไปยังหัวหินซึ่งใช้เวลาชั่วโมงครึ่ง ทำให้ผักยังสดและช่วยลดความเสียหายของสินค้า ” ด้านที่ 3 ด้านความปลอดภัย “ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าด้านความปลอดภัยเป็นความต้องการจำเป็นของประชาชน,รัฐบาล เพื่อเป็นแนวทางการให้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงในอนาคต จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) ความปลอดภัยของสถานี ควรมีแนวทางในเรื่องที่กั้นระหว่างช่องทางรถไฟกับรางรถไฟ มีการใช้ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย(รปภ.) ในแบบเดินปะปนกับผู้มาใช้บริการโดยไม่ได้สวมใส่เครื่องแบบ” ด้านที่ 4 ด้านสิ่งแวดล้อม “ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าด้านสิ่งแวดล้อมเป็นความต้องการจำเป็นของ รัฐบาล,ประชาชนเพื่อเป็นแนวทางการให้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงในอนาคต จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) ด้านนิเวศวิทยา, มาตรการป้องกัน และลดผลกระทบ บริเวณพื้นที่ป่าชายเลนจะสร้างสะพานบดข้ามไป ส่วนพื้นที่ป่าจะสร้างรั้วกันค้ำจนถึงความปลอดภัยของสัตว์ และห้ามคนงานตัดไม้ หาของป่า ห้ามล่าสัตว์เด็ดขาด 2) ด้านการระบายน้ำ และควบคุมน้ำท่วม ติดตั้งระบบระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วมอย่างเพียงพอและออกแบบรูปแบบโครงสร้างให้สอดคล้องแผนการพัฒนาพื้นที่ระบายน้ำ 3) ด้านประวัติศาสตร์และโบราณสถาน ออกแบบโครงสร้างทางยกระดับและสถานีให้มีความโปร่ง และลดการบดบังทัศนียภาพของแหล่งประวัติศาสตร์ และ

โบราณสถานที่สวยงาม 4) ด้านเสียงและการสั่นสะเทือน กำหนดช่วงเวลาก่อสร้างให้อยู่ในช่วง 6.00 น. – 18.00 น. ออกแบบ ติดตั้งกำแพงกันเสียงในบริเวณชุมชน พร้อมจัดตั้งศูนย์ร้องเรียน 5) ด้านการแบ่งแยกเส้นทาง ขณะดำเนินงานจัดให้มีทางลอดในระยะทางที่เหมาะสมสอดคล้องกับการใช้งานของประชาชนและช่วงเวลาในการก่อสร้างจะประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนบริเวณใกล้เคียงทราบถึงการก่อสร้างและปิดเส้นทาง”

ผู้วิจัย ทำ EDFR รอบที่ 2 โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน ทำการจำแนกข้อมูล หาฉันทามติ (Consensus) ในรอบนี้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านจะได้รับรู้ข้อมูลป้อนกลับเชิงสถิติ (Statistical Feedbacks) เป็นของกลุ่มโดยส่วนรวมหาค่าร้อยละ ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ของกลุ่ม ผนวกด้วยคำตอบเดิมของตนเอง ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนพิจารณาตอบใหม่ การนำผลการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ผลตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งมีความต้องการจำเป็นความเป็นไปได้ค่อนข้างสูง กล่าวคือ ค่ามัธยฐาน (Median) ที่ 3.5 และพิจารณาความสอดคล้องของคำตอบ โดยพิจารณาจาก Interquartile Range (Q3-Q1) เท่ากับ 1.5 ซึ่งถือว่ามีความสอดคล้องกัน

การวิเคราะห์ความสอดคล้องเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR โดยใช้ฟลีสแคปปา (Fleiss Kappa) ซึ่งได้จากวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 2 การทำEDFR ไปสร้างเป็นแบบสอบถาม และส่งให้ผู้ให้ข้อมูลหลักอีก 5 ท่านทำแบบสอบถาม ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) พบว่าความสอดคล้องเชิงเนื้อหาของความต้องการจำเป็นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงในอนาคตกรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน มีค่าความสอดคล้องอยู่ในระดับมากค่า Fleiss Kappa เท่ากับ 0.0804

โดยสามารถสรุปผลการศึกษาของความต้องการจำเป็นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงในอนาคตกรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน เขียนเป็นภาพอนาคตได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 อนาคตความต้องการจำเป็นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการ

การอภิปรายผล

การวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความต้องการจำเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการ ให้เกิดโครงการรถไฟความเร็วสูงเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน เพราะจะทำให้เกิดความเจริญสู่ท้องถิ่น และเกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชน มีผลประโยชน์มากกว่าผลเสีย ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการรถไฟความเร็วสูงในอนาคตกรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน สามารถสรุปเป็นแนวทางแต่ละด้าน ได้แก่ 1) ด้านเศรษฐกิจ เพราะเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งต่อความต้องการจำเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการ การกระจายความเจริญสู่ท้องถิ่น ส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยสอดคล้องกับ ศตวรรษ ประจักษ์ (2560) “เรื่อง การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชน จังหวัดนครราชสีมา โดยสอดคล้องในเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในประเทศไทยยังมีความสำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นอย่างมากทั้งยังช่วยกระจายรายได้สู่ชุมชนในชนบทและการจ้างงานในท้องถิ่นการตลาดท่องเที่ยวของประเทศไทยเน้นการยกระดับตลาดในประเทศให้มีคุณภาพสูงขึ้นเพื่อสร้างความแตกต่างและศักยภาพส่งเสริมภูมิปัญญาการท่องเที่ยวอย่างสมดุลเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

และเสริมศักยภาพในการด้านการตลาด ส่งเสริมการท่องเที่ยวระหว่างจังหวัด” ทำให้มีรายได้จากการทำธุรกิจเพิ่มขึ้น และสามารถสร้างแรงดึงดูดในการลงทุนจากต่างประเทศ เนื่องจากประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของอาเซียนมีความน่าสนใจในการลงทุน 2) ด้านการขนส่ง เนื่องจากรถไฟใช้เวลาในการเดินทางที่ไม่นานจึงเป็นตัวเลือกสำหรับ ผู้ใช้บริการในการเดินทางไปทำงาน เดินทางไปติดต่อธุรกิจหรือธุระ เดินทางในการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ จริญญา นาคฤทธิ์ (2556) ที่ได้กล่าวไว้ว่า “บุคคลแต่ละบุคคลจะมีความต้องการแตกต่างกัน ออกไป ทั้งนี้เนื่องมาจากว่าบุคคลมักจะมีวัตถุประสงค์มีความจำเป็น มีอุปสงค์ที่แตกต่างกัน” ในการขนส่งผู้ให้บริการสามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารวันละ 11,170 คน/วัน ช่วยลดความแออัดบนท้องถนน ลดเวลาในการเดินทางได้ และยังช่วยลดอุบัติเหตุในการเดินทางอีกด้วย การขนส่งสิ่งของ การขนส่งก็จะช่วยในเรื่องของการขนส่งพืชผลทางการเกษตร ทำให้ผักยังสดและช่วยลดความเสียหายของสินค้า 3) ด้านความปลอดภัย เนื่องจากรถไฟมีความปลอดภัยสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางแบบอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ มัชฌิมา อุดมศิลป์ (2559) “เรื่อง การจัดการความปลอดภัยด้านการเดินทางท่องเที่ยวในภูมิภาคตะวันตกสู่ประชาคมอาเซียน: พันธกิจที่ต้องทบทวน โดยมีความสอดคล้องในความปลอดภัยของการเดินทางท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับนักท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นสิ่งแรกและจุดเริ่มต้นในการเดินทาง การท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นได้ ต้องเกิดจากการเดินทาง เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ปัจจุบันปัญหาอุบัติเหตุเป็นปัญหาที่ทั่วโลก รวมไปถึงประเทศไทยกำลังเผชิญ เป็นหน้าที่ของหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องโดยตรงเท่านั้น ในฐานะที่หน่วยงานทางการท่องเที่ยวก็ควรมีส่วนในการเกี่ยวข้องเพื่อรวมกันแก้ไขให้บรรลุเป้าหมาย” ความปลอดภัยของสถานี ควรมีแนวทางในเรื่องที่กั้นระหว่างช่องทางรอรถไฟกับรางรถไฟมีการใช้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) ในแบบเดินปะปนกับผู้มาใช้บริการ โดยไม่ได้สวมใส่เครื่องแบบ 4) ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านนิเวศวิทยา, มาตรการป้องกัน และลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญควรศึกษาผลกระทบให้ครอบคลุมทุกด้าน บริเวณพื้นที่ป่าชายเลนจะสร้างสะพานบกเข้าไป ส่วนพื้นที่ป่าจะสร้างรั้วกันค้ำจนถึงความปลอดภัยของสัตว์ การระบายน้ำ และควบคุมน้ำท่วม ติดตั้งระบบระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วมอย่างเพียงพอ ออกแบบโครงสร้างทางยกระดับและสถานีให้มีความโปร่ง และลดการบดบังทัศนียภาพของแหล่งประวัติศาสตร์ ด้านเสียงและการสั่นสะเทือน กำหนดช่วงเวลาในการก่อสร้าง ด้านการแบ่งแยกเส้นทางขณะดำเนินงานมีการจัดเส้นทางเบี่ยงขณะก่อสร้าง ซึ่งสอดคล้องกับความคิด วศิน อิงคพัฒนากุล (2555) ที่ว่า “การให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม”

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ผู้บริหารควรนำผลจากการวิจัยมาศึกษาความต้องการจำเป็นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงาน ให้บริการรถไฟความเร็วสูงในอนาคตกรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพฯ-หัวหิน มาจัดทำข้อมูลสารสนเทศเพราะถือว่ามีความจำเป็นต่อการวางแผน และการพัฒนาองค์กร การวิจัยความต้องการจำเป็นแนวทางการดำเนินงานทำให้สามารถกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน กำหนดระดับความสำเร็จที่มุ่งหวัง และกำหนดแนวทางการใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยในการทำงาน นอกจากนี้ยังสามารถชี้จุดบกพร่องหรือปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการแก้ไข การวิจัยความต้องการจำเป็นจึงเป็นกิจกรรมสำคัญที่ขาดไม่ได้ในการวางแผนและพัฒนางาน และ

เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการตั้งแต่ก่อนเริ่มวางแผนงาน ระหว่างปฏิบัติงาน หรือหลังสิ้นสุดการทำงาน และข้อมูลที่ได้ยังสามารถใช้เป็นหลักเปรียบเทียบในการดำเนินงาน นำมาช่วยกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานให้มีความชัดเจนตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และมั่นใจได้ว่าวัตถุประสงค์ดังกล่าวสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟความเร็วสูงในอนาคตได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยอาจศึกษาความต้องการจำเป็นของรัฐบาล เจ้าหน้าที่ และประชาชนเพิ่มอีก 2 เส้นทางในกรณีเชิงศึกษา ในเรื่องแนวทางการขนส่งและความปลอดภัย เพื่อให้ทราบความต้องการจำเป็นอย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้ตรงต่อความต้องการระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้ให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

ฐานเศรษฐกิจ. (2559). **ซีรี่ย์ไฟความเร็วสูง ‘กทม.-หัวหิน’** ผู้โดยสาร 1.3 หมื่นคน/วัน-ปลูกศก.ได้.

ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์, 2560. จาก <http://www.thansettakij.com/2016/11/24/114409>.

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2540). “การปฏิรูปภาคราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา: ทำอย่างไร ใครรับผิดชอบ”.

วารสารข้าราชการ, 42(2), 24-43.

ประเทือง เพ็ชรรัตน์. (2530). เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique), **การวิจัยเพื่อพัฒนา**. มกราคม-

ธันวาคม, .

มัชฌิมา อุดมศิลป์. (2559). “เรื่อง การจัดการความปลอดภัยด้านการเดินทางท่องเที่ยวในภูมิภาคตะวันตกสู่

ประชาคมอาเซียน: พันธกิจที่ต้องทบทวน.” **เวอริเดียน** 9, 3 (กันยายน-ธันวาคม) : หน้า 260.

รายละเอียดรถไฟความเร็วสูง และรางคู่ในไทย. (2558). ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์, 2560. จาก

<https://www.youtube.com/watch?v=SFWCKmJrf5g>.

วศิน อิงคพัฒนากุล. (2555). **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี**. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560,

จาก <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/>.

วิดิทัศน์รถไฟความเร็วสูงกรุงเทพฯ-หัวหินประกอบสัมมนาครั้งที่ 3. (2556). **ลงทุนรถไฟความเร็วสูง:**

พลิกโฉมระบบขนส่งไทย. ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์, 2560.

จาก <https://www.Youtube.com/watch?v=tlCvyUe-xmg&t=1s>.

ศดรธม ประจักษ์. (2560). “การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชน จังหวัดนครราชสีมา.”

เวอริเดียน 10, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม) : หน้า 1518.

สุวิมล ว่องวานิช. (2547). **การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น**. เอกสารอัดสำเนา. ภาควิชาวิจัย และ

จิตวิทยาการศึกษา. คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวิมล ว่องวาณิช. (2550). **การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น**. เอกสารอัดสำเนา. ภาควิชาวิจัย และ
จิตวิทยาการศึกษา. คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2556). ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์, 2560 จาก
<http://www.otp.go.th/index.php/site/index>.

ASTVผู้จัดการออนไลน์. (2556). **รถไฟความเร็วสูงสายใต้เสร็จปี 62 กรุงเทพฯ-หัวหินใช้เวลา
1ชม.** ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์, 2560, จาก[http://www.manager.co.th/Around/View
News.aspx?NewsID=9560000074399](http://www.manager.co.th/Around/ViewNews.aspx?NewsID=9560000074399).

TDRI สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2556). ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์, 2560. จาก [http://
tdri.or.th/research/](http://tdri.or.th/research/).

ภาษาต่างประเทศ

Helmer, O. & Rescher, Nicholas (1963). **An Experimental application of the Delphi
method to the use of experts**. *Management Sciences*, 9, 375-376.

Landis, J. R. and Koch, G. G. (1977). **An application of hierarchical kappa-type statistics
in the assessment of majority agreement among multiple observers**.
Accepted for Publication in *Biometrics*.

Kaufman, R., and F.W. English. (1981). **Needs Assessment Concept and Application**.
(3rd ed.). *United states of America* : Education technology.

Macmillan, Thomas T. (1971). "The Delphi Technique.", **Paper Presented at the annual
meeting of the California Junior Colleges Associations Committee
on Research and Development, Monterey, California.**, 3-5.

Maslow, A.H. (1943). *A Theory of Human Motivation*. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.

Scriven, M. (1991). *Evaluation thesaurus*. Newbury Park: Sage.

Witkin, B. R., and J. W. Altschuld. (1995). **Planning and Conducting Needs Assessments**.
Thousand Oaks: Sage Publications.