

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

**เศรษฐศาสตร์กับการสะกิดพฤติกรรม การสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษของบุคคลในมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร : กรณีศึกษารถไฟฟ้า MRT**

**Behavioral Economics And Nudges: Seat Reservation for Special Individuals by Individuals at
Srinakharinwirot University, Phasarnmit : A Case Study of the MRT Subway**

พรสุดา คำพุ่ม¹ นิชากร เลิศไทรภิญโญ² นราวิชญ์ อิศโร³ นลิน อินทะเสน⁴

ครองศิริ เศรษฐี⁵ พิษณาย์มาศ พิสิฐฐ์โสภณ⁶ รัตนพร เลื่องเลิศ⁷ อรริสาว ชิริเดชาวัฒน์⁸

Pornsuda Kampum, Nichakorn Lerttripinyo, Narawich Itsaro, Nalin Inthasen,

Krongsiri Setthee, Bhichamas Bhisitsopon, Rattanaporn Luanglerst, Onrisa Whachiradaechawat

Received : September 8, 2024 / Revised : October 31, 2024 / Accepted : April 8, 2025

บทคัดย่อ

การเลือกที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจเลือกของบุคคล การตัดสินใจของคนในสังคมสามารถอธิบายได้โดยใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม เรื่องของการเลือกความพึงพอใจในปัจจุบัน พฤติกรรมของคนในสังคม และการเห็นอกเห็นใจกลุ่มบุคคลพิเศษ งานวิจัยนี้จึงสนใจศึกษาพฤติกรรมการเลือกที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษผ่านการสะกิดด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสม โดยมีผู้เข้าร่วมการทดลองจำนวน 132 คน นอกจากนี้ยังมีการสำรวจด้วยแบบสอบถามโดยมีการจำลองสถานการณ์ต่าง ๆ ผ่านการทำแบบสอบถามจำนวน 62 คน ผลการทดลองผ่านการสะกิดพบว่า การสะกิดด้วยวิธี Peer Effect หรือการสร้างอิทธิพลจากคนรอบข้างเป็นวิธีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของการตัดสินใจสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษได้ดีที่สุด ดังนั้น ควรมีการสร้างการรับรู้โดยทำให้เห็นว่าที่นั่งสำรองบุคคลพิเศษมีคนกลุ่มนั้นมานั่งอยู่เสมอ เช่น การติดรูปภาพหรือสัญลักษณ์ของกลุ่มบุคคลนั้นในพื้นที่ที่เห็นได้อย่างชัดเจนจะได้ผลดีมากที่สุด และนอกจากนี้ ผลจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามพบว่า สถานการณ์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจในการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ โดยปัจจัยที่มีความสำคัญจะแตกต่างกันตามลักษณะของสถานการณ์ ในสถานการณ์ที่ที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษว่างเพียงที่เดียว พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ คือ รายได้ต่อเดือน จำนวนสถานี่ต่อครั้งและค่าบริการเฉลี่ยต่อวัน ขณะที่ในสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจขณะที่ตนเองได้รับบาดเจ็บ พบว่า ไม่มีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ส่วนในสถานการณ์การสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษภายใต้สถานการณ์โดยรวม พบว่า ปัจจัยเดียวที่มีผลต่อการตัดสินใจ คือ อายุ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงอิทธิพลของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ในการตัดสินใจในบริบทดังกล่าว

คำสำคัญ: การตัดสินใจสละที่นั่ง, การสะกิด, อิทธิพลจากคนรอบข้าง

¹ นิสิตคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: Pornsuda.kampum@g.swu.ac.th

² นิสิตคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: Nichakorn.lerttripinyo@g.swu.ac.th

³ นิสิตคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: Narawich.itsaro@g.swu.ac.th

⁴ นิสิตคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: Nalin.inthasen@g.swu.ac.th

⁵ นิสิตคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: Krongsiri.setthee@g.swu.ac.th

⁶ นิสิตคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: Bhichamas.bcm@g.swu.ac.th

⁷ นิสิตคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: Rattanaporn.luanglerst@g.swu.ac.th

⁸ นิสิตคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: Onrisa.wat@g.swu.ac.th

ABSTRACT

The choice to occupy reserved seats for special groups is a behavior that results from an individual's decision-making process. The decision-making of people in society can be explained using theories related to behavioral economics, focusing on current satisfaction, societal behavior, and empathy towards special groups. This study, therefore, aims to explore the behavior of choosing reserved seats for special groups through nudging methods to promote appropriate behavior, with 132 participants in the experiment. Additionally, a survey was conducted with 62 participants, simulating different scenarios through a questionnaire. The results of the experiment using nudging found that the Peer Effect method, or creating influence from those around, was the most effective in influencing the decision to surrender reserved seats for special groups. Therefore, creating awareness by ensuring that the reserved seats are frequently occupied by individuals from the special group, such as by displaying images or symbols of that group in clearly visible areas, is the most effective approach. Furthermore, the survey results revealed that different scenarios influenced the decision to surrender the reserved seats for special groups, with the factors that played a role differing depending on the situation. In the scenario where only one reserved seat was available, the factors influencing the decision included monthly income, the number of stations per trip, and average daily fare. In the scenario where the decision was made while the individual was injured, no factors were found to affect the decision. In the overall scenario of surrendering reserved seats for special groups, the only factor influencing the decision was age, which reflects the influence of demographic factors in the decision-making process in this context.

Keywords: Seat surrender decision, Nudging, Peer Effect

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

1. บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันการให้บริการสนามบิน โรงพยาบาล หรือรถโดยสารสาธารณะ โดยเฉพาะรถไฟฟ้า จะสังเกตได้ว่าในขบวนของรถไฟฟ้า นั้นจะมีที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ (Priority seat) ที่ถูกจัดไว้ตามประตูทางเข้า - ออกของขบวนรถ ที่นั่งเหล่านี้ถูกกำหนดให้สำหรับบุคคลบางกลุ่ม หรือผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม อันได้แก่ ผู้สูงอายุ พระสงฆ์ ผู้พิการ เด็กเล็ก สตรีมีครรภ์ ฯ ทั้งนี้ ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้ว ซึ่งสามารถเห็นได้จากสถิติที่แสดงในตาราง 1

ตาราง 1 สถิติสะท้อนการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร

ปี	ภูมิภาค	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)
2564	กรุงเทพมหานคร	60 - 64 ปี	481,911
	กรุงเทพมหานคร	65 - 69 ปี	344,098
	กรุงเทพมหานคร	70 - 74 ปี	229,246
	กรุงเทพมหานคร	75 - 79 ปี	136,016
	กรุงเทพมหานคร	80 ปีขึ้นไป	151,555
2567	กรุงเทพมหานคร	60 - 69 ปี	926,478
	กรุงเทพมหานคร	70 - 79 ปี	399,697
	กรุงเทพมหานคร	80 ปีขึ้นไป	130,565

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2567

ดังนั้น จึงไม่น่าแปลกใจที่จะเห็นผู้สูงอายุมาใช้บริการรถไฟฟ้า MRT โดยเมื่อพิจารณาจากสัดส่วนที่นั่งสำรองสำหรับกลุ่มบุคคลพิเศษ พบว่าในสายสีน้ำเงิน ขบวนเก่ามีที่นั่งสำรอง 4 ที่นั่งต่อตู้ ซึ่งแต่ละขบวนประกอบด้วย 3 ตู้ รวมทั้งสิ้น 12 ที่นั่งต่อขบวน ในขณะที่สายสีน้ำเงิน ขบวนใหม่มีที่นั่งสำรอง 6 ที่นั่งต่อตู้ และมี 3 ตู้ต่อขบวน รวมทั้งสิ้น 18 ที่นั่งต่อขบวน จากการเปรียบเทียบสัดส่วนที่นั่งแล้ว พบว่าอาจยังไม่เพียงพอในการรองรับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ รวมถึงกลุ่มบุคคลพิเศษอื่น ๆ เช่น ผู้พิการ โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาจากข้อมูลการให้บริการรถไฟฟ้า BTS ซึ่งมีผู้พิการเข้าใช้บริการประมาณ 1.1 – 1.2 แสนคนต่อเดือน และผู้สูงอายุประมาณ 7.5 แสนคนต่อเดือน โดยเหตุที่ต้องนำข้อมูลจากการให้บริการรถไฟฟ้า BTS มาแสดง เนื่องจากรถไฟฟ้า MRT ไม่สามารถเปิดเผยรายละเอียดข้อมูลผู้ใช้งานได้ และสามารถเผยแพร่ได้เพียงแค่สถิติจำนวนผู้ใช้งานโดยรวมเท่านั้น นอกจากนี้ ส่วนใหญ่มักไม่มีกฎกำหนดให้สละที่นั่งสำรอง แต่บุคคลทั่วไปมักเป็นที่คาดหมายว่าจะสละที่นั่งของตนให้แก่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งในบางครั้งจะเห็นภาพที่กลุ่มบุคคลพิเศษต้องยืนจับราวหรือหวั่งที่จับเหนือศีรษะแทนที่จะได้นั่งในที่นั่งสำรองที่จัดไว้ให้ตามสมควร ทั้งนี้ หากสังเกตที่นั่งสำรอง จะเห็นป้ายสัญลักษณ์ของ Priority seat ติดอยู่ชัดเจนพร้อมข้อความทั้งในภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ หรือข้อความ “โปรดเอื้อเฟื้อที่นั่งให้กับ เด็ก คนชรา คนพิการ พระสงฆ์” แต่มักจะมีผู้โดยสารที่ไม่ใช่คนกลุ่มดังกล่าวมานั่งแทน และไม่ปฏิบัติตามป้ายที่ติดอยู่ ซึ่งปัญหาเหล่านี้มักเกิดขึ้นในหลายกรณี ตัวอย่างเช่น เมื่ออยู่ในเวลาเร่งด่วนหรือเวลาที่มีคนใช้บริการจำนวนมากทำให้คนแออัด จึงทำให้คนที่ไม่ใช่กลุ่มคนดังกล่าว มีโอกาสมานั่งอยู่ก่อน และทำให้คนที่เป็

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

กลุ่มเป้าหมายไม่สามารถเข้าถึงที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษได้ หรือแยกหน้านั้นคือตั้งใจไม่สละที่นั่งให้กลุ่มคนเป้าหมาย ตั้งแต่แรก (พิชญพร โพธิ์สง่า, 2566) หรือความจริงที่ว่าที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษมีจำนวนไม่เพียงพอหรืออยู่ในตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมในขบวนรถไฟฟ้า ซึ่งจากการสำรวจจำนวน Priority seat หรือนั่งสำรองในรถไฟฟ้า ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ผลการสำรวจจำนวนที่นั่งสำรอง (Priority Seat) ในรถไฟฟ้าของแต่ละบริษัทในปี 2566

รถไฟฟ้า	จำนวนผู้โดยสารทั้งหมด (เที่ยวคน/เดือน)	จำนวนผู้โดยสาร บุคคลพิเศษ (เที่ยวคน/เดือน)	ที่นั่ง Priority Seat ขบวนเก่า (ต่อ 1 ขบวน)	ที่นั่ง Priority Seat ขบวนใหม่ (ต่อ 1 ขบวน)
BTS	21,000,000	860,000	24	12
MRT สายสีน้ำเงิน	ไม่เปิดเผยข้อมูล ผู้โดยสาร	ไม่เปิดเผยข้อมูล ผู้โดยสาร	12	18
MRT สายสีม่วง	ไม่เปิดเผยข้อมูล ผู้โดยสาร	ไม่เปิดเผยข้อมูล ผู้โดยสาร	-	36
SRT สายสีแดง	750,000	376,100	-	12 - 28

ที่มา: พิชญพร โพธิ์สง่า, 2566

จากสถิติการสำรวจจำนวนที่นั่งสำรอง (Priority Seat) ในรถไฟฟ้าของแต่ละบริษัทในปี 2566 เนื่องจากที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษมีจำนวนไม่เพียงพอ ปัญหาการที่คนปกติไม่สละที่นั่งหรือจงใจนั่งที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ จึงเป็นปัญหาที่ต้องหาทางแก้ไข ตลอดจนหาแนวทางส่งเสริมให้สังคมเอื้อเฟื้อต่อผู้ที่ควรจะนั่งที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษมากขึ้น ซึ่งแนวทางเหล่านี้ต้องมีความเป็นไปได้ และนำไปปรับใช้แล้วเกิดความเปลี่ยนแปลงรวมทั้งสังคมตระหนักถึงความสำคัญของที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษมากขึ้น อย่างไรก็ตามประกาศกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564 (สำนักบริหารงานออกแบบและก่อสร้าง, 2564) ทำให้ปัญหาดังกล่าวบรรเทาลง แต่เพียงในด้านของผู้ให้บริการเท่านั้น เนื่องจากกฎกระทรวงฯ ฉบับนี้ได้กำหนดให้สถานที่ต่าง ๆ ตั้งแต่อาคารไปจนถึงสถานีส่งสาธารณะมีการออกแบบเพื่อให้เป็นมิตรกับกลุ่มบุคคลพิเศษและบุคคลทุพพลภาพ ซึ่งได้มีการกำหนดให้จัดที่นั่งของกลุ่มบุคคลพิเศษไว้ในสถานที่ต่าง ๆ ตามสัดส่วนที่แตกต่างกันไปของสถานที่ และต้องแสดงสัญลักษณ์ให้ชัดเจนว่าเป็นสิ่งให้บริการสำหรับบุคคลพิเศษเท่านั้น จึงทำให้กลุ่มบุคคลพิเศษพึ่งพาน้อยลงจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสถานที่นั้นในการใช้บริการหรือเดินทาง ด้านผู้ให้บริการด้วยกันยังคงเกิดปัญหาเช่นเดิม แม้ว่าในช่วงหลังสำนักข่าวต่าง ๆ เริ่มให้ความสนใจเรื่องนี้มากขึ้น จากการรายงานของสำนักข่าวไทยรัฐออนไลน์ มีการถกเถียงถึงความจำเป็นในการสละที่นั่งสำรองบนรถไฟฟ้าสำหรับกลุ่มบุคคลพิเศษ ซึ่งสรุปได้ว่า ที่นั่งพิเศษหรือ Priority Seat นั้นเป็นที่นั่งที่จัดไว้เพื่อบริการแก่กลุ่มบุคคลพิเศษ โดยผู้โดยสารทุกท่านสามารถใช้ที่นั่งนี้ได้ แต่ต้องพร้อมที่จะลุกขึ้นและสละสละเมื่อมีบุคคลพิเศษที่ต้องการใช้บริการ เพื่อแสดงน้ำใจแก่เพื่อนร่วมทาง (ไทยรัฐออนไลน์, 2566)

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มความเข้าใจในสังคมเกี่ยวกับการใช้ที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ อาทิเช่น การนำนักเคลื่อนไหวด้านสิทธิคนพิการมาให้สัมภาษณ์ว่าการที่คนที่ไม่ใช่กลุ่มคนเป้าหมายเข้าไปนั่งที่ที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ เป็นการละเมิดสิทธิของผู้อื่นที่ควรได้รับ แต่ในหลายกรณีผู้ที่นั่งอยู่ก่อนกลับใช้เหตุผลเรื่องสิทธิส่วนบุคคลขึ้นมาอ้าง (พิชญาพร โพธิ์สง่า, 2566)

จากปัญหาและผลจากวิธีการแก้ไขข้างต้น คณะผู้ศึกษาจึงมีความต้องการที่จะศึกษาปัญหาดังกล่าว โดยมีการปรับใช้แนวคิดและทฤษฎีในวิชาเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมที่ศึกษาพฤติกรรมลำเอียงของมนุษย์ ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างความรู้ด้านจิตวิทยากับหลักการทางเศรษฐศาสตร์ บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่ามนุษย์ไม่ได้ตัดสินใจอย่างเป็นเหตุเป็นผล (Rational) และถูกต้องเหมาะสม (Optimal) ไปทั้งหมดตามที่เศรษฐศาสตร์กระแสหลักคิด แต่มีปัจจัยอื่น ๆ ที่มาจากความเชื่อส่วนตัว และอิทธิพลของสังคมเข้ามามีส่วนในการตัดสินใจ เช่น ความลำเอียง (Bias) อารมณ์ (Emotion) ความมั่นใจเกินเหตุ (Overconfident) หรือการแห่ทำตามกัน (Bandwagon effects) เป็นต้น (Salmonbooks, 2021) ดังนั้น ในการสละหรือไม่สละที่นั่งสำรอง คณะผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสะกิด (Nudge) เพื่อดำเนินการศึกษา ทดลองและอ้างอิงในการออกแบบการทดลองให้เหมาะสม ว่าวิธีสะกิดที่คณะผู้ศึกษาสามารถทำให้สังคมตระหนักถึงความสำคัญของที่นั่งสำรองมากขึ้น และสามารถทำให้สังคมเอื้อเฟื้อที่นั่งให้กลุ่มเป้าหมายได้หรือไม่ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และสามารถนำผลการศึกษาไปส่วนหนึ่งในการออกนโยบายแก้ไขปัญหของภาครัฐและเอกชน รวมถึงผู้บริโภคในอนาคต และจุดประสงค์ที่สำคัญคือ มุ่งหวังให้ผู้บริโภคเกิดการตระหนักตนได้มากขึ้น รวมถึงสังคมให้ความสำคัญกับที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษมากขึ้นเช่นเดียวกัน และคณะผู้ศึกษาคาดหวังว่าจะสามารถทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของสังคมเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนส่งผลให้ประชาชนทุกคนอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและเกิดความเท่าเทียมกันในสังคมมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวทางการสะกิดให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับกฎระเบียบในการสละที่นั่ง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ

ขอบเขตการศึกษา

คณะผู้ศึกษาต้องการศึกษาพฤติกรรมการสละที่นั่งของมนุษย์ และหาแนวทางสะกิดเพื่อสะกิดให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้อง และเหมาะสมในการสละที่นั่ง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษานี้คือ บุคคลที่มาเดินตลาดนัดในวันอังคารหรือวันพฤหัสบดีที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร เนื่องจากตลาดนัดในวันดังกล่าวมีผู้คนหลากหลายกลุ่ม และสามารถสะท้อนถึงพฤติกรรมของกลุ่มคนที่มีความแตกต่างกันได้ ทั้งนี้เนื่องจากคณะผู้ศึกษาใช้วิธีการเดินทางมายังมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้วยรถไฟฟ้า MRT และการทำการทดลองในสถานที่จริงที่รถไฟฟ้า MRT มีข้อจำกัดค่อนข้างมาก จึงทำให้คณะผู้ศึกษาต้องออกแบบ และทำการทดลองจากสถานที่ใกล้เคียงแทน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่มาใช้บริการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ การสุ่มตัวอย่างใช้วิธี การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการเลือกผู้เข้ามาใช้บริการในตลาดในช่วงเวลาที่กำหนด ซึ่งจะช่วยให้ทุกคนมีโอกาสถูกเลือกเท่าเทียมกัน และไม่มีทางเลือกที่มีความเอนเอียง วิธีการนี้ยังช่วยให้มั่นใจได้ว่าผลการศึกษาไม่ถูกชี้นำจากปัจจัยภายนอก และสามารถสะท้อนถึงกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำ เป็นการทดลองเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของ

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

บุคคลตัวอย่าง และใช้หลักการสะกิดเพื่อสังเกตพฤติกรรมการสละที่นั่ง โดยทำการทดลองโดยใช้เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง เป็นระยะเวลา 4 ครั้ง และทำการสำรวจต่อเพื่อเปรียบเทียบผลการสละที่นั่ง รวมเป็นจำนวน 132 คน

2. ทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเรื่องการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษของบุคคลในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร : กรณีศึกษารถไฟฟ้า MRT โดยนำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

2.1) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิด Universal Design

แนวคิด Universal Design หรือการออกแบบเพื่อทุกคน (Inclusive Design) เป็นหลักสำคัญของที่นั่ง Priority Seat โดยมุ่งเน้นให้ทุกคนสามารถใช้งานได้อย่างสะดวกสบาย โดยเฉพาะผู้ที่มีข้อจำกัดทางร่างกาย โดยมีหลักการพื้นฐานอยู่ 7 ประการ

1. มีความเท่าเทียมกันในการใช้ประโยชน์ (Equitable use) เป็นการออกแบบที่สร้างความเท่าเทียมกันในการใช้ของผู้ใช้ เพื่อให้ทุกคนสามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกนี้ได้อย่างเสมอภาค เช่น การออกแบบเคาน์เตอร์ให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ

2. มีความยืดหยุ่นในการใช้งาน (Flexibility in use) เป็นการออกแบบที่ทำให้แต่ละคนที่มีความหลากหลายได้ใช้ได้เหมือนกัน อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกควรออกแบบให้มีความยืดหยุ่นต่อการใช้งาน ทั้งผู้ที่ถนัดมือซ้ายและมือขวา หรือสามารถปรับรูปแบบตามความสูงที่เหมาะสมได้

3. เรียบง่าย และใช้งานง่าย (Simple and Intuitive to use) เป็นการออกแบบที่ทำให้ผลิตภัณฑ์นั้นง่ายต่อการเข้าใจ โดยไม่คำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้ และระดับความรู้ความสามารถของผู้ใช้ว่ามีความรู้ระดับใด ทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ง่าย

4. ข้อมูลชัดเจน (Perceptible information) เป็นการออกแบบที่ทำให้แต่ละคนเข้าถึงข้อมูลได้เหมือนกัน สามารถสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นกับผู้ใช้ และปราศจากข้อจำกัดของผู้ที่มีความบกพร่องทางประสาทสัมผัส โดยการใช้องค์ลักษณะใช้พื้นผิวต่างสัมผัส หรือใช้สีเส้นที่ตัดกับสภาพแวดล้อมโดยรอบ และการแนะนำการใช้งานด้วยสื่อหลากหลาย

5. ป้องกันความผิดพลาดได้ (Tolerance for error) เป็นการออกแบบที่คำนึงความปลอดภัยของผู้ใช้ โดยลดอันตรายหรืออุบัติเหตุต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้โดยไม่ตั้งใจ เช่น การออกแบบที่เตรียมอุปกรณ์เพื่อให้เกิดความปลอดภัยไว้มีระบบป้องกันอันตรายหากมีการใช้ผิดพลาด

6. ช่วยผ่อนแรงได้ (Low Physical effort) เป็นการออกแบบที่เน้นให้ผู้ใช้งานการใช้น้อยแรง สะดวกต่อการใช้งาน ไม่ต้องออกแรงมาก เปิด-ปิดได้ง่ายแม้จะมีข้อจำกัดของร่างกาย

7. ขนาดและพื้นที่เหมาะสมในการเข้าถึง และใช้งาน (Size and Space for approach and use) เป็นการออกแบบให้มีขนาดที่เหมาะสม และมีพื้นที่สำหรับการเข้าถึง และการใช้งานที่เพียงพอ โดยปราศจากข้อจำกัดทางร่างกาย

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

หรือการเคลื่อนไหว (ไตรรัทน์ จารุทัศน์, 2558) ซึ่งแนวคิด Universal Design เป็นจุดกำเนิดของการมีที่นั่งสำรองบุคคลพิเศษที่ให้บริการในสถานที่ต่าง ๆ

2.1.2 ทฤษฎี Behavioral Nudging

ทฤษฎี Behavioral Nudging โดย Daniel Kahneman (2545) ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมอคติ (Bias) ของมนุษย์ และกระบวนการตัดสินใจ โดยงานวิจัยนี้ได้ทำการออกแบบสีของที่นั่ง และได้ทำการติดป้ายสัญลักษณ์ เพื่อเป็นการสะกิดให้กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมที่ดีขึ้น ซึ่งคือ การกระตุ้นพฤติกรรมโดยอ้อม

ประเด็นแรก การเสนอทางเลือกตั้งต้น (Default Option) หมายถึง ตัวเลือกที่ถูกตั้งค่าเป็นค่ามาตรฐานหรือค่าเริ่มต้น ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของมนุษย์อย่างมาก เพราะการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงต้องใช้พลังงานในการคิดมากขึ้น จากแนวคิดของ Kahneman โดยการจัดเรียงที่นั่งให้ผู้เข้ามาใช้บริการเห็นที่นั่งสำรองบุคคลพิเศษก่อน

ประเด็นที่สอง อคติจากจุดยึดติด (Anchoring Bias) หมายถึง มนุษย์มัก ยึดติดกับข้อมูลแรกที่ได้รับ และใช้เป็นเกณฑ์ตัดสินใจ โดยได้ทำการติดป้ายแบ่งแยกระหว่างที่นั่งสำรองบุคคลพิเศษ และที่นั่งบุคคลธรรมดาไว้ชัดเจน

ประเด็นที่สาม อิทธิพลจากกลุ่มคนรอบข้าง (Peer Effect) หมายถึง แนวโน้มที่มนุษย์จะตัดสินใจหรือมีพฤติกรรมตามกลุ่มสังคมรอบตัว ไม่ว่าจะเป็นเพื่อน ครอบครัว หรือสังคมออนไลน์ โดยคณะผู้ศึกษาจะทำการนั่งในที่ที่นั่งบุคคลธรรมดา และเว้นที่นั่งสำรองบุคคลพิเศษไว้เพื่อเป็นตัวอย่างในการนั่ง

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์

เพศโดยกำเนิด อายุ และรายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ซึ่งสามารถบ่งบอกลักษณะทางประชากรที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้น ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจในผู้บริโภค (Schiffman and Kanuk, 2003)

เพศโดยกำเนิด เป็นลักษณะทางประชากรที่ได้มาตั้งแต่กำเนิดโดยธรรมชาติ แบ่งเป็น เพศชาย และ เพศหญิง ซึ่งเพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคล และนอกจากนี้ เพศยังมีผลต่อสภาวะร่างกาย เช่น ความแตกต่างในการเจริญเติบโต การทำงานของฮอร์โมน และสุขภาพทั่วไป ซึ่งสามารถส่งผลต่อการดำเนินชีวิต และการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546)

อายุ เป็นปัจจัยสำคัญทางประชากรศาสตร์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามช่วงวัยของแต่ละคน โดยสะท้อนถึงระดับวุฒิภาวะ ความสามารถในการทำความเข้าใจข้อมูล และการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละช่วงอายุ นอกจากนี้ อายุยังมีผลต่ออารมณ์ กระบวนการคิด และการตัดสินใจของบุคคล โดยอาศัยประสบการณ์ที่สั่งสมมาในแต่ละวัย ซึ่งส่งผลต่อการควบคุมอารมณ์ และแนวทางในการใช้เหตุผลของแต่ละคน (Kotler & Armstrong, 2018)

รายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้วัดระดับความมั่งคั่ง รวมถึงสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของแต่ละบุคคล รายได้ส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการดูแลตนเอง และครอบครัว อีกทั้งยังสะท้อนถึงอำนาจในการใช้จ่าย ซึ่งเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลจะสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการในระดับใดได้ ผู้ที่มีรายได้สูงมักมีโอกาสเข้าถึงสินค้าคุณภาพดี บริการที่หลากหลาย และโอกาสทางเศรษฐกิจที่ดีกว่า เช่น การศึกษา การรักษาพยาบาล และที่อยู่อาศัยที่มีมาตรฐานสูงกว่า ในขณะที่ผู้มีรายได้น้อยอาจเผชิญข้อจำกัดในการใช้จ่าย และไม่สามารถเข้าถึงบางบริการที่จำเป็นได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต และโอกาสในการพัฒนาตนเองในระยะยาว (Kotler & Armstrong, 2018)

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

2.2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Mustafa Oguz Afacan, Ayse Dur & Umut Dur (2023) ศึกษาปัญหาการจัดสรรที่นั่งในระบบขนส่งสาธารณะ โดยมุ่งเน้นที่ข้อจำกัดทางเพศที่กำหนดให้ไม่มีผู้โดยสารเพศตรงข้ามนั่งติดกัน ซึ่งพบว่า กระบวนการที่ใช้กันทั่วไปมีข้อเสียร้ายแรง เช่น การเกิดที่นั่งว่างโดยไม่จำเป็น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางใหม่ที่สามารถลดข้อเสียเหล่านี้ และยังคงรักษาคุณสมบัติที่พึงประสงค์อื่น ๆ ไว้ โดยเสนอกฎการจัดสรรที่นั่งแบบปรับตัว (ASD) ที่สามารถจัดสรรที่นั่งตามลำดับการจอง และลดจำนวนที่นั่งว่างให้เหลือน้อยที่สุด ซึ่งได้รับการพิสูจน์ว่าแนวทางนี้เป็นกลไกเดียวที่สามารถจัดสรรที่นั่งตามลำดับการจองโดยลดจำนวนที่นั่งว่างให้เหลือน้อยที่สุด โดยผู้วิจัยได้เสนอกฎการจัดสรรที่นั่งแบบปรับตัว (ASD) ที่ช่วยลดปัญหาการสูญเสียที่นั่งโดยไม่จำเป็น ASD ทำงานโดย ให้ผู้โดยสารเลือกที่นั่งตามลำดับการจอง แต่มีการปรับแต่งเงื่อนไขให้เหมาะสมเพื่อลดจำนวนที่นั่งว่างคุณสมบัติของ ASD มีทั้งหมด 3 ประการ คือ (1) ลดจำนวนที่นั่งว่างโดยการจัดสรรที่นั่งให้สอดคล้องกับข้อจำกัดทางเพศ (2) รักษาความเป็นธรรมโดยให้สิทธิ์ผู้ที่จองก่อนสามารถเลือกที่นั่งได้ก่อน และ (3) ป้องกันการโกงระบบโดยทำให้การจองที่นั่งล่าช้าไม่ได้ให้ประโยชน์เพิ่มเติม ผลการศึกษาผ่านการจำลองสถานการณ์พบว่า ASD สามารถลดจำนวนที่นั่งว่างได้อย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเทียบกับระบบการจองที่ใช้กันทั่วไป

สุกัญญา บุญคง (2551) งานวิจัยนี้ศึกษาการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และระดับความต้องการของคนพิการ ผ่านแบบสอบถาม 285 ชุด ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ใช้บริการรถไฟฟ้าเป็นครั้งคราว และมักเดินทางพร้อมครอบครัวเพื่อทำธุระส่วนตัว ปัญหาและอุปสรรคที่พบเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความต้องการสูงในทุกด้าน โดยเฉพาะการแจ้งประกาศเสียงในรถไฟฟ้าเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้พิการทางสายตา ผลการทดสอบสถิติพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความต้องการด้านสถานที่ และบริการสาธารณะต่างกัน สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความต้องการด้านสัญลักษณ์ อาคาร ยานพาหนะ และบริการสาธารณะแตกต่างกัน ขณะที่ประเภทของความพิการมีผลต่อความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะจากการศึกษาคือควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้ครอบคลุมผู้พิการทุกประเภท พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรเพื่อรองรับบริการแก่ผู้พิการ และทำโครงการส่งเสริมธุรกิจรวมถึงการวางแผนการตลาดให้รองรับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

ธีรภรณ์ กลิ่นสุคนธ์ (2561) งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง และความต้องการของคนพิการที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 324 คน ซึ่งประกอบด้วยคนพิการ และผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า คนพิการส่วนใหญ่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส (BTS) มากที่สุด และส่วนใหญ่เดินทางมาใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางโดยการจ้างรถโดยสารประจำทาง จุดประสงค์หลักของการเดินทางคือการทำธุระ และใช้บริการน้อยกว่า 10 ครั้งต่อเดือน สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้อยู่ ได้แก่ บันได ราวจับ บันไดเลื่อน ช่องจำหน่ายตั๋ว และตั๋ออกตั๋ว ปัญหาที่พบมากที่สุดคือป้ายสัญลักษณ์ที่มีขนาดเล็ก และไม่ชัดเจน แหล่งข้อมูลหลักที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางได้แก่ บุคคลรอบตัว เว็บไซต์ และเฟซบุ๊กของหน่วยงาน ข้อมูลที่จำเป็นที่สุดสำหรับการเดินทางคือข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก และเส้นทางการเดินทาง ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาคือ พนักงานขนส่งสาธารณะควรได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการ

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

คนพิการ เช่น การใช้ภาษามือ และการให้บริการที่ถูกต้อง ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับสิทธิของคนพิการ และการเข้าถึงขนส่งสาธารณะ นอกจากนี้ควรมีป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจน และอ่านได้ง่ายสำหรับคนพิการ เช่น ป้ายทางเข้าลิฟต์ และป้ายสัญลักษณ์ที่นั่งสำหรับคนพิการ สื่อมวลชนควรนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับคนพิการมากขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจในสังคม และเทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกควรได้รับการปรับปรุง เช่น เพิ่มเครื่องช่วยฟังในสถานี เพิ่มอักษรเบรลล์ และระบบแจ้งเตือนทางเสียงที่ชัดเจนขึ้น

อังคณาพร วันทอง (2562) งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์สองประการ ประการแรกคือการศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ (เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ของประชากรในกรุงเทพมหานคร และประการที่สองคือการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (ผลิตภัณฑ์, ราคา, ช่องทางจัดจำหน่าย, การส่งเสริมการตลาด, บุคคล, กระบวนการ, ลักษณะกายภาพ) ที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, One-way ANOVA และ Multiple Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่า เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ และรายได้ ไม่ได้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ MRT อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อมูลนี้แสดงว่า การตัดสินใจใช้ MRT ไม่ได้แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มประชากรศาสตร์ ซึ่งหมายถึง MRT เป็นบริการที่เหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย และทุกระดับรายได้ ส่วนลักษณะกายภาพ (Physical Evidence) เป็นปัจจัยเดียวที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ MRT อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์, ราคา, ช่องทางการจัดจำหน่าย, การส่งเสริมการตลาด, บุคคล และกระบวนการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ MRT อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสรุป MRT ควรมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงสภาพแวดล้อมสถานี และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้โดยสาร และดึงดูดให้มีการใช้บริการมากขึ้น

3. วิธีดำเนินการศึกษา

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในเรื่องของการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ (Priority Seat) เพื่อสะกิดให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้อง เหมาะสม สามารถทำให้คนในสังคมเอื้อเฟื้อที่นั่งแก่บุคคลที่จัดอยู่ในกลุ่มบุคคลพิเศษ และเพื่อให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข โดยแบ่งวิธีวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรกทำการทดลองโดยจำลองที่นั่งที่ให้บริการเหมือนกับที่นั่งที่ให้บริการในรถไฟฟ้า MRT และทำการออกแบบที่นั่ง และวางตำแหน่งที่นั่งใหม่ทั้งของบุคคลธรรมดา และกลุ่มบุคคลพิเศษ โดยจะแบ่งกลุ่ม การทดลองเป็น 4 กลุ่ม และทำการสังเกตจดบันทึกพฤติกรรมของบุคคลที่มาใช้บริการภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนที่สองจัดทำแบบสอบถามการให้บริการรถไฟฟ้า MRT ของกลุ่มบุคคลที่ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบบสอบถามจะแบ่งข้อมูลเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกจะเป็นข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่สองจะเป็นคำถามปลายเปิดจำลองสถานการณ์ให้เลือกตอบใช่หรือไม่ และการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมดังกล่าวจากการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

3.1) การออกแบบ และดำเนินการทดลอง (Experimental Research)

คณะผู้ศึกษาแบ่งกลุ่มการทดลองดังนี้ 1.) กลุ่มการทดลองที่ 1 (Control Group) 2.) กลุ่มการทดลองที่ 2 (Default Option) 3.) กลุ่มการทดลองที่ 3 (Anchoring Effect) 4.) กลุ่มการทดลองที่ 4 (Peer Effect) โดยสถานที่ในการ

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

ทดลองคือ บริเวณชั้นล่าง อาคารบริการ ศาสตราจารย์ ม.ล.ปิ่น มาลากุล ในวันที่มีตลาดนัด เป็นระยะเวลา 1 เดือน (สัปดาห์ละ 1 ครั้ง) ในช่วงเวลา 9:00-11:00 น. (ระยะเวลา 2 ชั่วโมง) ซึ่งในงานวิจัยนี้มีผู้เข้าร่วมการทดลองทั้งหมด 132 คน โดยจะมีการใช้การสะกิด ในสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมมาใช้กับผู้เข้าร่วมการทดลอง และในแต่ละกลุ่มการทดลอง จะมีวิธีสะกิดที่แตกต่างกันออกไป

การเลือก Treatment สำหรับการทดลองในแต่ละกลุ่มมีเหตุผลที่สำคัญในการศึกษาเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม เนื่องจากแต่ละกลุ่มมีลักษณะการสะกิดพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งช่วยให้เข้าใจผลกระทบจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อการตัดสินใจของบุคคลได้อย่างลึกซึ้ง และหลากหลาย โดยในที่นี้ได้เลือก Default Option เป็นวิธีการสะกิดที่มีอิทธิพลสูงต่อพฤติกรรมมนุษย์ เพราะมนุษย์มักเลือกตัวเลือกที่กำหนดไว้ให้โดยไม่พิจารณาให้ละเอียด (Pattarawut Phaha, 2022) นอกจากนี้ยังเลือก Anchoring Effect ซึ่งเป็นวิธีการที่มนุษย์มีแนวโน้มที่จะยึดข้อมูลที่ได้รับแรกสุดเป็นจุดอ้างอิงในการตัดสินใจ การทดลองในกลุ่มนี้จึงมุ่งศึกษาผลของการยึดติดกับข้อมูลเบื้องต้นที่ได้รับ (Kassiani Nikolopoulou, 2025) และเลือก Peer Effect เพื่อศึกษาว่าผู้คนมีแนวโน้มที่จะปรับพฤติกรรมตามสิ่งที่คนอื่น ๆ ทำหรือไม่ ซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงผลของการมีอิทธิพลจากเพื่อนฝูงหรือคนรอบข้างในการตัดสินใจ (สมประวิณ มันประเสริฐ, 2554)

3.1.1 วิธีดำเนินการ

ในส่วนของการดำเนินการวิจัยของกลุ่มทดลองเพื่อสังเกตพฤติกรรมการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ รวมถึงประสิทธิผลของแนวทางในการสะกิดว่ามีวิธีการสะกิดใดบ้างที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยคณะผู้ศึกษาได้ออกแบบวิธีการศึกษา ได้แก่ 1.) ทำการทดลองโดยจัดที่นั่งไว้ตามที่สาธารณะ 2.) การทำแบบสอบถามพฤติกรรม การสละที่นั่ง การทำการทดลองเป็นการจำลองแทนที่นั่งบนรถไฟฟ้าซึ่งที่นั่งในการทดลองกลุ่มการทดลองที่ 1 จะจัดที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ ทางซ้ายสุด และขวาสุดของแถวเก้าอี้อย่างละหนึ่งตัวโดยมีป้าย Priority seat ติดไว้ และที่นั่งตรงกลางจะเป็นที่นั่งสำหรับบุคคลทั่วไปโดยไม่ติดป้ายใด ๆ หลังจากนั้นทำการบันทึกผลว่าบุคคลที่มานั่งเก้าอี้ปฏิบัติตามป้าย Priority seat หรือไม่ ต่อมาทำการทดลองด้วยวิธีการสะกิดในแบบต่าง ๆ โดยแบ่งการทดลองออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มการทดลองที่ 2 และสังเกตผลลัพธ์ว่า ผลจากบุคคลรอบข้างสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมผู้นั่งได้หรือไม่ กลุ่มการทดลองที่ 3 และสังเกตผลลัพธ์ว่า ผลจากการให้ข้อมูลเริ่มแรกสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมผู้นั่งได้หรือไม่ กลุ่มสุดท้ายกลุ่มการทดลองที่ 4 และสังเกตผลลัพธ์เช่นเดียวกันว่า ผลจากการจัดค่าเริ่มต้นไว้สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมผู้นั่งได้หรือไม่ และหลังจากทำการทดลองทั้งหมดเสร็จสิ้นคณะผู้ศึกษาจะนำผลลัพธ์จากวิธีการศึกษาทั้งหมดมาวิเคราะห์ และแปลผลอธิบายด้วยขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เลือกหัวข้อที่จะศึกษา ซึ่งหัวข้อที่คณะผู้ศึกษาเลือกคือ การศึกษาพฤติกรรมการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ เนื่องจากคณะผู้ศึกษาไม่สามารถทำการทดลองจริงบนรถไฟฟ้าได้ จึงได้จำลองที่นั่งบนรถไฟฟ้าแทน แบ่งกลุ่มการทดลองออกเป็น 4 กลุ่ม

ขั้นตอนที่ 2 เลือกสถานที่ในการทดลอง ซึ่งสถานที่ที่คณะผู้ศึกษาเลือกคือ บริเวณชั้นล่าง อาคารบริการ ศาสตราจารย์ ม.ล.ปิ่น มาลากุล และทำการส่งหนังสือขออนุญาตใช้สถานที่ และอุปกรณ์ในการทดลองจากนั้นกำหนดวันทำการทดลองในวันที่มีตลาดนัด (วันอังคารหรือวันพฤหัสบดี) ตามความเห็นของกลุ่มผู้จัดทำ

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการทดลอง ในวันที่ 14 และ 21 มีนาคม และวันที่ 4 และ 11 เมษายน 2567 โดยแบ่งเป็นกลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม และกลุ่มทดลอง 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มการทดลองที่ 1 (กลุ่มควบคุม) คณะผู้ศึกษาจัดการทดลองโดยใช้เก้าอี้ทั้งหมด 5 ตัว โดยมี 2 ตัว ติดป้ายที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ และอีก 3 ตัว ที่เหลือจะเป็นที่นั่งบุคคลธรรมดา ทางผู้จัดทำจะทำการจัดเก้าอี้โดยให้เก้าอี้พิเศษนั้น อยู่ริมซ้ายและขวา เป็นการจำลองที่นั่งเหมือนสถานที่จริงที่มีให้บริการในรถไฟฟ้า MRT โดยมีเก้าอี้ทั้งหมดเป็นจำนวน 5 แต่ด้วยความจำกัดของสถานที่จึงทำได้เพียง 5 ตัวต่างจากสถานที่จริงที่มี 7 ตัวต่อแถว ซึ่งมีที่นั่งสำรองบุคคลพิเศษตั้งอยู่ริมซ้ายและริมขวาอย่างละตัว

กลุ่มการทดลองที่ 2 (กลุ่มทดลอง) ใช้วิธีการสะกิดแบบ Default Option ผู้จัดทำจะมีการใช้เก้าอี้ทั้งหมด 6 ตัว แบ่งเป็นที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ 3 ตัว และที่นั่งบุคคลธรรมดา 3 ตัว โดยมีการจัดให้ที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษเรียงกันทางด้านซ้าย และที่นั่งบุคคลธรรมดาเรียงกันทางด้านขวา เพื่อทดสอบว่า หากจัดที่นั่งโดยเลือกให้ผู้ทดลองเห็นที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษก่อน และเหตุที่จัดจำนวนที่นั่งสำรองบุคคลพิเศษเท่ากับที่นั่งบุคคลธรรมดารวมทั้งหมดจำนวน 6 ตัว เนื่องจาก ถ้าสัดส่วนที่นั่งของคนสองกลุ่มเท่ากันคนนั้นจะเลือกที่นั่งสำรองบุคคลพิเศษก่อนหรือไม่ จากนั้นเริ่มทำการทดลองและบันทึกผลการเลือกที่นั่งของผู้เข้าร่วมการทดลอง

กลุ่มการทดลองที่ 3 (กลุ่มทดลอง) ใช้วิธีการสะกิดแบบ Anchoring Effect ผู้จัดทำจะจัดการทดลองโดยใช้เก้าอี้ทั้งหมด 5 ตัว โดยมีเก้าอี้ 2 ตัว แปะป้าย ที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ และเก้าอี้ 3 ตัว ที่เหลือจะเป็นที่นั่งบุคคลธรรมดา พร้อมแปะป้าย ที่นั่งสำหรับบุคคลทั่วไป จากนั้นจะทำการจัดเก้าอี้โดยให้เก้าอี้สำรองสำหรับบุคคลพิเศษนั้น อยู่ริมซ้ายและขวา เพื่อทดสอบว่าการแปะป้าย ที่นั่งสำหรับบุคคลทั่วไป มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกที่นั่งของคนหรือไม่ จากนั้นทำการทดลอง และบันทึกผลการเลือกที่นั่งของผู้เข้าร่วมการทดลอง เป็นการจัดที่นั่งเหมือนสถานที่จริง แต่มีการติดป้ายแบ่งแยกชัดเจนระหว่างที่นั่งสำรองบุคคลพิเศษ และที่นั่งบุคคลธรรมดา เพื่อดูว่าคนให้ความสำคัญกับป้ายที่ติดไว้หรือไม่ว่าเป็นที่นั่งของกลุ่มบุคคลใด

กลุ่มการทดลองที่ 4 (กลุ่มทดลอง) ใช้วิธีการสะกิดแบบ Peer Effect ผู้จัดทำจะจัดการทดลองโดยการนำที่นั่ง 2 ชุดที่มีลักษณะเดียวกัน มาวางในบริเวณใกล้เคียงกัน ใช้เก้าอี้ชุดละ 4 ตัว โดยมีเก้าอี้ 1 ตัว ติดป้าย ที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ อยู่ริมซ้ายสุด และเก้าอี้อีก 3 ตัว ที่เหลือจะเป็นที่นั่งบุคคลธรรมดา ในชุดที่ 1 ผู้จัดทำจะไปนั่งเก้าอี้บุคคลธรรมดา 2 ที่ โดยเว้นที่นั่งบุคคลธรรมดา 1 ที่ และที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ 1 ที่ และให้มีคนเลือกที่จะยืนแทนการนั่งที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ ส่วนชุดที่ 2 ปลอ่ยที่นั่งอิสระ เพื่อทดสอบว่าพฤติกรรมการเลือกที่นั่งของคนในชุดที่ 1 จะมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือก ที่นั่งของบุคคลทั่วไปหรือไม่ จากการที่ให้ผู้ศึกษาไปนั่งในตำแหน่งที่นั่งบุคคลธรรมดา และเว้นที่นั่งสำรองบุคคลพิเศษไว้ เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่า คณะผู้ศึกษาให้ความสำคัญกับที่นั่งสำรองบุคคลพิเศษโดยการเลือกไม่นั่งที่ตำแหน่งนั้น จากนั้นทำการทดลอง และบันทึกผลการเลือกที่นั่งของผู้เข้าร่วมการทดลอง

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผล คณะผู้ศึกษามีวิธีการประเมินดังนี้ 1) เกณฑ์การประเมินของผู้จัดทำ ที่จัดให้กลุ่มบุคคลที่มีลักษณะดังนี้เป็นบุคคลพิเศษ ผู้สูงอายุ สังเกตลักษณะทางกายภาพ (สีผม ผิว การเคลื่อนไหวร่างกายช้า), เด็ก

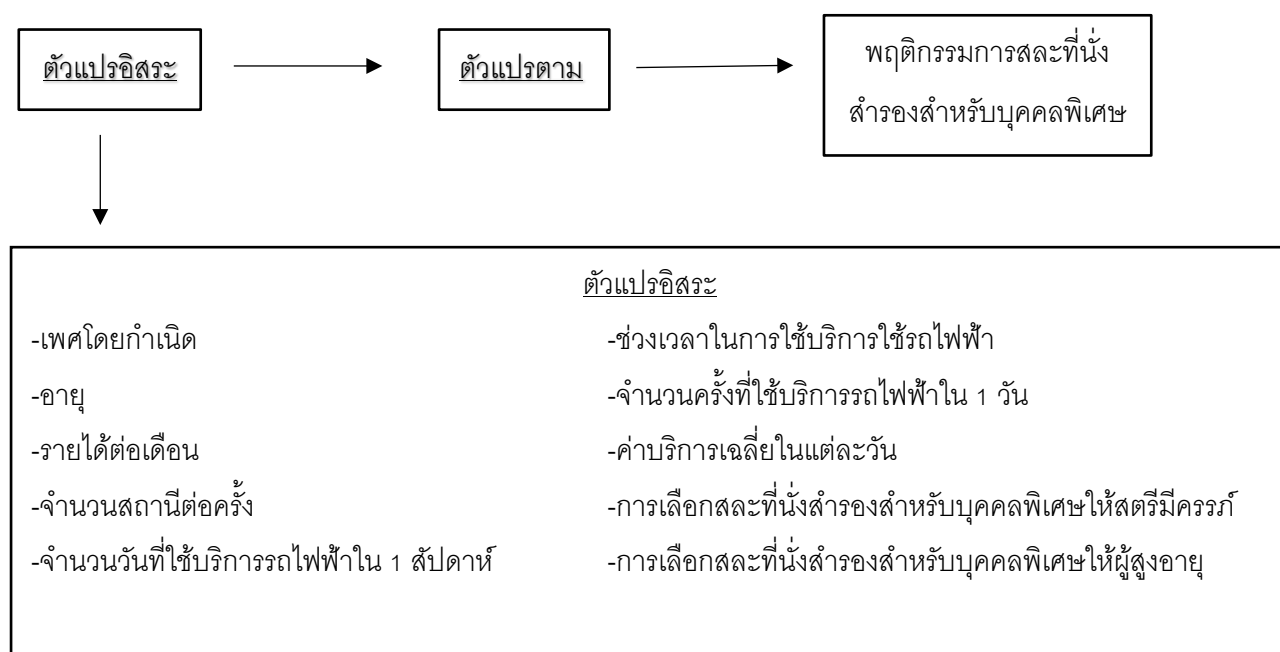
ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

มีส่วนสูงไม่เกิน 90 - 100 เซนติเมตร, สตรีมีครรภ์, ผู้พิการ, ผู้บาดเจ็บ (ใส่เฝือก มีผ้าพันแผล) 2) เกณฑ์การประเมินการนั่งที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษ กลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะตามเกณฑ์ที่กำหนด นั่งที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษ ถือว่านั่งถูก แต่ถ้าเป็นบุคคลทั่วไป นั่งที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษ ถือว่านั่งผิด หากบุคคลทั่วไป นั่งที่นึ่งธรรมดา แต่วางของไว้ที่ที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษ ถือว่าถูก (ดูที่เจตนาของผู้นั่ง)

ขั้นตอนที่ 5 ทำการรวบรวมข้อมูลจากการทดลอง ด้วยวิธีการบันทึกผลซึ่งประกอบด้วย จำนวนผู้ทดลองทั้งจำนวนผู้ทดลองที่นั่งบุคคลธรรมดา และจำนวนผู้ทดลองที่นั่งสำหรับบุคคลพิเศษ โดยมีการประเมินผู้ทดลองที่นั่งสำหรับบุคคลพิเศษว่าจัดอยู่ในกลุ่มบุคคลพิเศษหรือไม่ และนำข้อมูลทั้งหมดมาคิดเป็นอัตราส่วนเชิงเปรียบเทียบ และทำการประเมินผลว่า แต่ละวิธีการทดลอง มีผลลัพธ์อย่างไร และวิธีการใดส่งผลให้คนในสังคมเกิดพฤติกรรมการสละที่นั่งสำหรับบุคคลพิเศษมากที่สุด จากนั้นนำข้อมูลมาแปรผลข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง จัดทำรูปเล่มรายงานเพื่อนำเสนอผลการศึกษา

3.2) การใช้เครื่องมือเก็บแบบสอบถาม (Questionnaires)

ในงานวิจัยฉบับนี้ มีผู้ร่วมทำแบบสอบถามพฤติกรรมการสละที่นั่งทั้งหมดจำนวน 62 คน โดยมีการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามผ่านทาง Google form เพื่อนำมาวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสละที่นั่งสำหรับบุคคลพิเศษ โดยสามารถสร้างเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังนี้



3.2.1 แบบจำลองทางเศรษฐมิติ

ทางคณะผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามมาประมาณการด้วยแบบจำลองทางเศรษฐมิติเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสละที่นั่งสำหรับบุคคลพิเศษ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 62 คน โดยใช้แบบจำลองสองทางเลือก (Binary Choice Model) ด้วยวิธีการโลจิต (Logit) กำหนดให้

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \beta_9 X_9 + \beta_{10} X_{10} + u_i \text{ โดย } i = 1, 2, 3, 4$$

กำหนดตัวแปรตาม (Dependent Variable) ดังตาราง 3

ตาราง 3 พฤติกรรมการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ

ตัวแปร	ความหมาย	ประเภทของข้อมูล	ตัวเลือก
Y_1	พฤติกรรมการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษภายใต้สถานการณ์ หากพบว่าที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษว่างอยู่เพียงที่เดียว และในขณะนั้นไม่มีบุคคลที่เข้าข่ายกลุ่มคนในประเภทนี้เลย ท่านจะเลือกยืนแทนการนั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษหรือไม่	ข้อมูลเชิงคุณภาพ	1 = เลือกยืน 0 = เลือกนั่ง
Y_2	พฤติกรรมการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษภายใต้สถานการณ์ หากท่านมีการบาดเจ็บที่เท้า และสถานที่ที่ท่านต้องการลงยังเหลืออีกจำนวนหลายสถานี ท่านบังเอิญเห็นผู้สูงอายุ ท่านจะสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษหรือไม่	ข้อมูลเชิงคุณภาพ	1 = เลือกสละที่นั่ง 0 = เลือกไม่สละที่นั่ง
Y_3	พฤติกรรมการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษภายใต้สถานการณ์ หากท่านกำลังนั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษอยู่ เนื่องจากที่นั่งสำหรับบุคคลทั่วไปเต็ม และพบว่ามีบุคคลที่อยู่ในเกณฑ์ที่สมควรนั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษท่านจะเลือกสละที่นั่งหรือไม่	ข้อมูลเชิงคุณภาพ	1 = เลือกสละที่นั่ง 0 = เลือกไม่สละที่นั่ง
Y_4	พฤติกรรมการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษภายใต้สถานการณ์ โดยรวม จากสถานการณ์ที่ 1 สถานการณ์ที่ 2 และสถานการณ์ที่ 3	ข้อมูลเชิงคุณภาพ	>2 มีพฤติกรรมการสละที่นั่ง <2 มีพฤติกรรมไม่สละที่นั่ง

กำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ดังตาราง 4

ตาราง 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ

ตัวแปร	ความหมาย	ประเภทของข้อมูล	ตัวเลือก
X_1	เพศโดยกำเนิด	ข้อมูลเชิงคุณภาพ	1 = เพศหญิง 0 = เพศชาย
X_2	อายุ (หน่วย: ปี)	ข้อมูลเชิงปริมาณ	-

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

ตัวแปร	ความหมาย	ประเภทของข้อมูล	ตัวเลือก
X_3	รายได้ต่อเดือน (หน่วย: หมื่นบาท)	ข้อมูลเชิงปริมาณ	-
X_4	จำนวนสถานีต่อครั้ง (หน่วย: ครั้ง)	ข้อมูลเชิงปริมาณ	-
X_5	จำนวนวันที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใน 1 สัปดาห์ (หน่วย: วัน)	ข้อมูลเชิงปริมาณ	-
X_6	ช่วงเวลาในการใช้บริการรถไฟฟ้า	ข้อมูลเชิงคุณภาพ	1 = ช่วงเวลาเร่งด่วน (05.30 - 09.00 น. และ 17.00 - 20.00 น.) 0 = ช่วงเวลาปกติ (หลัง 09.00 น. และ หลัง 20.00 น. เป็นต้นไป)
X_7	จำนวนครั้งที่ใช้บริการรถไฟฟ้า ภายใน 1 วัน (หน่วย: ครั้ง)	ข้อมูลเชิงปริมาณ	-
X_8	ค่าบริการเฉลี่ยในแต่ละวัน (หน่วย: บาท)	ข้อมูลเชิงปริมาณ	-
X_9	เลือกที่จะสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคล พิเศษให้สตรีมีครรภ์	ข้อมูลเชิงคุณภาพ	1 = สละที่นั่งให้สตรีมีครรภ์ 0 = สละที่นั่งให้เด็ก
X_{10}	เลือกที่จะสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคล พิเศษให้ผู้สูงอายุ	ข้อมูลเชิงคุณภาพ	1 = สละที่นั่งให้ผู้สูงอายุ 0 = สละที่นั่งให้เด็ก

3.2.2 วิธีดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 1 เลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกจากผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ในช่วงเวลาที่กำหนด ซึ่งมีความสนใจในการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงผ่านการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ จำนวน 62 คน ซึ่งจำนวนตัวอย่าง 62 คนนี้ได้รับการคัดเลือกโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ที่มีความหลากหลายในการใช้บริการในแต่ละวัน ตัวอย่างที่เลือกมานี้สามารถสะท้อนกลุ่มประชากรผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะหลากหลายทั้งในด้านเพศ อายุ และความถี่ในการใช้บริการ ซึ่งทำให้สามารถเป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้บริการรถไฟฟ้าทั่วไปในพื้นที่ได้

ขั้นตอนที่ 2 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 คำถามส่วนบุคคล จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ อายุ เพศ รายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้รถไฟฟ้า จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ จำนวนสถานีต่อครั้ง จำนวนวันที่ใช้บริการรถไฟฟ้า ช่วงเวลาในการใช้

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

รถไฟฟ้า จำนวนครั้งที่ใช้รถไฟฟ้า ค่าบริการเฉลี่ยต่อวัน และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจำลองสถานการณ์ จำนวน 4 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ ใช่หรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 เก็บรวบรวมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคณะผู้ศึกษาได้ข้อมูลมาทั้งหมด 65 คน และได้ทำการคัดกรองข้อมูลเพื่อให้การประมาณการแบบจำลองสองทางเลือกมีประสิทธิภาพ จึงเหลือข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 62 คน และนำไปประมาณการแบบจำลองด้วยโปรแกรมทางเศรษฐมิติ

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้จากการประมาณการแบบจำลองสองทางเลือก มาแปรผลข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง จัดทำรูปเล่มรายงานเพื่อนำเสนอผลการศึกษา รวมถึงให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำผลการศึกษาไปเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนะนโยบายเพื่อให้คนในสังคมมีพฤติกรรมที่เหมาะสม

4. ผลการศึกษาพฤติกรรมการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ

โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ ผลการศึกษาจากการจำลองสถานการณ์ และผลการศึกษาจากการประมาณการแบบจำลองสองทางเลือกจากแบบสอบถามพฤติกรรมการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ

4.1) ผลการทดลองจากการจำลองสถานการณ์

ตาราง 5 ผลการทดลองกลุ่มการทดลองที่ 1 (Control Group)

พบว่า มีผู้เข้าร่วมการทดลองทั้งหมด 37 คน ผู้เข้าร่วมการทดลองเลือกที่นั่งธรรมดา 29 คน และเลือกที่นั่ง Priority Seat 8 คน มีผู้ที่เลือกที่นั่งผิด 2 คน คิดเป็น 5.4% ของจำนวนผู้เข้าร่วมการทดลองทั้งหมดในกลุ่มที่ 1

รูปแบบการนั่ง	นั่งถูกต้อง (คน)	นั่งไม่ถูกต้อง (คน)	จำนวนทั้งหมด (คน)
Priority Seat	6	2	8
General Seat	29	0	29
รวม	35	2	37

ตาราง 6 ผลการทดลองกลุ่มการทดลองที่ 2 (Default Option)

มีผู้เข้าร่วมการทดลองทั้งหมด 41 คน ผู้เข้าร่วมการทดลองเลือกที่นั่งธรรมดา 33 คน และเลือกที่นั่ง Priority Seat 8 คน มีผู้ที่เลือกที่นั่งผิด 3 คน คิดเป็น 7.3% ของจำนวนผู้เข้าร่วมการทดลองทั้งหมดในกลุ่มที่ 2

รูปแบบการนั่ง	นั่งถูกต้อง (คน)	นั่งไม่ถูกต้อง (คน)	จำนวนทั้งหมด (คน)
Priority Seat	5	3	8
General Seat	33	0	33
รวม	38	3	41

ตาราง 7 ผลการทดลองกลุ่มการทดลองที่ 3 (Anchoring Effect)

มีผู้เข้าร่วมการทดลองทั้งหมด 24 คน ผู้เข้าร่วมการทดลองเลือกที่นั่งธรรมดา 20 คน และเลือกที่นั่ง Priority Seat 4 คน มีผู้ที่เลือกที่นั่งผิด 1 คน คิดเป็น 4.2% ของจำนวนผู้เข้าร่วมการทดลองทั้งหมดในกลุ่มที่ 3

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

รูปแบบการนั่ง	นั่งถูกต้อง (คน)	นั่งไม่ถูกต้อง (คน)	จำนวนทั้งหมด (คน)
Priority Seat	3	1	4
General Seat	20	0	20
รวม	23	1	24

ตาราง 8 ผลการทดลองกลุ่มการทดลองที่ 4 (Peer Effect)

มีผู้เข้าร่วมการทดลองทั้งหมด 30 คน ผู้เข้าร่วมการทดลองเลือกที่นั่งที่นั่งธรรมดา 23 คน และเลือกที่นั่ง Priority Seat 7 คน ไม่มีผู้เข้าร่วมการทดลองที่นั่งผิด

รูปแบบการนั่ง	นั่งถูกต้อง (คน)	นั่งไม่ถูกต้อง (คน)	จำนวนทั้งหมด (คน)
Priority Seat	7	0	7
General Seat	23	0	23
รวม	30	0	30

เมื่อทำการเปรียบเทียบผลลัพธ์ พบว่า การสะกิดในกลุ่มการทดลองที่ 2 ทำให้มีผู้เข้าร่วมการทดลองเลือกที่นั่งผิดเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มการทดลองที่ 1 ในทางกลับกัน การสะกิดในกลุ่มการทดลองที่ 3 และกลุ่มการทดลองที่ 4 จะช่วยลดการเลือกนั่งผิดได้หากเปรียบเทียบกับกลุ่มการทดลองที่ 1 และวิธีที่ช่วยลดการเลือกที่นั่งผิดที่ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดคือ วิธีการสะกิดในกลุ่มการทดลองที่ 4 การสะกิด Peer Effect

4.1.1 วิเคราะห์ผลการทดลองจากการจำลองสถานการณ์

จากผลการทดลองจะเห็นได้ว่าการสะกิดพฤติกรรมที่ได้ผลดีที่สุดคือ การสะกิดแบบ Peer Effect อาจเกิดจากอคติทางความคิดของมนุษย์ (Cognitive Biases) ที่เกิดจากบรรทัดฐานทางสังคม (Social Norm) คือ การที่ทำตามผู้อื่น แล้วรู้สึกสบายใจ หรือปลอดภัยกว่า (กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา, 2564) และการสะกิดที่ทำให้เกิดผลน้อยที่สุด คือ Default Option ซึ่งอาจเกิดจากตัวรูปแบบการทดลองในการให้เลือกที่นั่งที่ผู้ใช้บริการสามารถเห็นตัวเลือกได้ทั้งหมด และไม่ได้มีเงื่อนไขที่ซับซ้อนในการขอเปลี่ยนจากที่นั่งธรรมดา เป็นที่นั่ง Priority Seat จึงอาจจัดได้ว่าการทดลองรูปแบบดังกล่าวเป็น Weak Default ที่ค่าเริ่มต้นอ่อนแอ สามารถเปลี่ยนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการได้ง่าย และสะดวกจึงทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกที่นั่ง Priority Seat ได้โดยง่าย ทำให้ได้ผลที่ตรงกันข้ามกับวัตถุประสงค์ได้ (Ghesla, Grieder & Schmitz, 2019)

4.2) ผลการศึกษาจากการประมาณการแบบจำลองสองทางเลือก (Binary Choice Model)

ในการศึกษาพฤติกรรมการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 62 คน คณะผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการประมาณการด้วยแบบจำลองโลจิต (The Logit Model) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษ

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์จากการประมาณการแบบจำลองสองทางเลือก (Binary Choice Model) โดยวิธีการประมาณการด้วยแบบจำลองโลจิต (The Logit Model) ซึ่งแสดงค่า Slope และ Standard Error

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

ตัวแปร	สถานการณ์ที่ 1 (Y_1)	สถานการณ์ที่ 2 (Y_2)	สถานการณ์ โดยรวม (Y_4)
ค่าคงที่			
เพศโดยกำเนิด	-0.024 (0.713)	0.126 (0.648)	0.049 (0.937)
อายุ (หน่วย : ปี)	-0.002 (0.028)	-0.004 (0.030)	-0.014 (0.036)**
รายได้ต่อเดือน (หน่วย : หมื่นบาท)	-1.088 (2.228)**	-5.850 (1.713)	-4.854 (1.915)
จำนวนสถานีต่อครั้ง (หน่วย: ครั้ง)	-0.026 (0.054)*	0.008 (0.042)	0.002 (0.053)
จำนวนวันที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใน 1 สัปดาห์ (หน่วย : วัน)	0.010 (0.205)	-0.040 (0.222)	0.048 (0.335)
ช่วงเวลาในการใช้บริการรถไฟฟ้า	0.060 (0.699)	0.099 (0.683)	-0.060 (1.022)
จำนวนครั้งที่ใช้บริการรถไฟฟ้า ภายใน 1 วัน (หน่วย: ครั้ง)	-0.146 (0.511)	0.064 (0.528)	-0.069 (0.489)
ค่าบริการเฉลี่ยในแต่ละวัน (หน่วย : บาท)	0.004 (0.010)*	-0.001 (0.008)	0.001 (0.011)
สละที่นั่ง Priority Seat ให้สตรีมีครรภ์ (กำหนดให้เด็ก เป็นฐาน)	0.199 (1.258)	0.203 (1.408)	0.193 (1.096)
สละที่นั่ง Priority Seat ให้ผู้สูงอายุ (กำหนดให้เด็ก เป็นฐาน)	-0.157 (1.311)	0.099 (1.447)	-0.053 (1.297)

โดยที่ *** ** และ * มีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่น (significant) ร้อยละ 99 95 และ 90 ตามลำดับ

สถานการณ์ที่ 3 (Y_3) พฤติกรรมการสละที่นั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษภายใต้สถานการณ์ หากท่านกำลังนั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษอยู่ เนื่องจากที่นั่งสำหรับบุคคลทั่วไปเต็ม และพบว่ามีความเป็นไปได้ในกรณีที่สมควรนั่งสำรองสำหรับบุคคลพิเศษท่านจะเลือกสละที่นั่งหรือไม่ ไม่สามารถประมาณการแบบจำลองสองทางเลือก (Binary choice model) โดยใช้แบบจำลองโลจิต (The Logit model) ได้ เนื่องจากตัวแปร Y_3 พบว่ามีการตอบกลับในตัวเลือก “เลือกสละที่นั่ง” จำนวนมากกว่าตัวเลือก “ไม่เลือกสละที่นั่ง” อย่างชัดเจน ส่งผลให้เกิดความไม่สมดุลของข้อมูล (Data Imbalance) ระหว่างสองกลุ่ม โดยกลุ่มที่เลือกสละที่นั่งมีจำนวนมากกว่ากลุ่มที่ไม่เลือกสละที่นั่ง การที่ข้อมูลในกลุ่มหนึ่งมีจำนวนมากเกินไปประกอบกับจำนวนข้อมูลจากกลุ่มการทดลองที่มีจำนวนน้อยเกินไป ส่งผลให้การประมาณการด้วยแบบจำลองโลจิต (Logit Model) ไม่สามารถประมาณการได้

4.2.1 วิเคราะห์ผลการประมาณการ

สำหรับการวิเคราะห์การศึกษาเพิ่มเติมด้วยแบบจำลองสองทางเลือก (Binary Choices Model) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสละที่นั่งสำรองบุคคลพิเศษ (Priority Seat) ของผู้ตอบแบบสอบถามในสามสถานการณ์ รวมทั้งสถานการณ์ภาพรวม ซึ่งกำหนดพฤติกรรมการนั่งที่นั่งสำรองเป็นตัวแปรตาม โดยให้ 0 (ไม่นั่งที่นั่งสำรองบุคคลพิเศษ) และ 1 (นั่งที่นั่งสำรองบุคคลพิเศษ) ในรูปแบบของ Logit Regression โดยการประมาณแรก ตัวแปรตามคือ สถานการณ์

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

ภาพรวม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการนั่งที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Significance) ได้แก่ อายุ โดยเมื่ออายุเพิ่มขึ้น 1 ปี มีโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่บุคคลจะสละที่นั่งลดลงร้อยละ 1.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การประมาณที่สอง ตัวแปรตามคือ สถานการณ์ที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการนั่งที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ รายได้ จำนวนสถานที่นั่งต่อครั้ง และค่าบริการ โดยรายได้ จะทำให้มีโอกาสความน่าจะเป็นที่บุคคลจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการนั่งที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษลดลงร้อยละ 1.08 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จำนวนสถานที่นั่งต่อครั้ง มีโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่บุคคลจะเปลี่ยนแปลงการนั่งที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษลดลงร้อยละ 2.59 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 และค่าบริการมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่บุคคลจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการนั่งที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 การประมาณที่สาม ตัวแปรตามคือ สถานการณ์ที่ 2 พบว่าไม่มีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการนั่งที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเนื่องจากข้อจำกัดทางด้านจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่งผลให้ไม่สามารถสร้างผลการประมาณ โดยตัวแปรตามคือ สถานการณ์ที่ 3 ได้ และเมื่อทำการเปรียบเทียบผลจากการประมาณ ตัวแปรตาม ภาพรวมสถานการณ์ กับ ตัวแปรตาม สถานการณ์ที่ 1 พบว่า ตัวแปรตาม สถานการณ์ที่ 1 มีโอกาสและความน่าจะเป็นที่จะทำใหบุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการนั่งที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษมากกว่า เช่นเดียวกันเมื่อเปรียบเทียบตัวแปรตาม สถานการณ์ที่ 1 กับตัวแปรตาม สถานการณ์ที่ 2 กล่าวคือ สถานการณ์ที่ 2 ส่งผลให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการนั่งที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษมากที่สุด

5. สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษา โดยใช้วิธีการทางเศรษฐศาสตร์เชิงทดลอง และแบบสอบถามเพื่อศึกษาเพื่อศึกษาพฤติกรรม การสละที่นั่งสำหรับบุคคลพิเศษ โดยมีวัตถุประสงค์ที่ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสละที่นั่งสำหรับบุคคล พิเศษ 2. เพื่อศึกษาแนวทางการสะกิดให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้อง เหมาะสม ในการสละที่นั่งได้ทำการทดลอง โดยแบ่งกลุ่ม การทดลองออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ 1.กลุ่มการทดลองที่ 1 (Control Group) 2.กลุ่มการทดลองที่ 2 (Default Option) 3.กลุ่มการทดลองที่ 3 (Anchoring Effect) 4.กลุ่มการทดลองที่ 4 (Peer Effect) ทำการทดลองเป็นระยะเวลา 1 เดือน (สัปดาห์ละ 1 ครั้ง) ในช่วงเวลา 9:00 - 11:00 น. (ระยะเวลา 2 ชั่วโมง) ซึ่งในงานวิจัยนี้ มีผู้เข้าร่วมการทดลองทั้งหมด 132 คน

จากผลการทดลองหลังจากได้รับการสะกิดพฤติกรรมด้วยวิธีการทดลองทั้ง 3 วิธี ได้ข้อสรุปว่าการสะกิดแบบ Default Option ทำให้นั่งที่นึ่งเพิ่มมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับ Control Group ในทางกลับกันการสะกิดแบบ Anchoring Effect และ Peer Effect จะช่วยลดการนั่งไม่ถูกต้องถ้าเปรียบเทียบกับ Control Group และวิธีที่ช่วยลดการนั่งไม่ถูกต้อง ได้ดีที่สุดจากผลการทดลองคือ Peer Effect

สำหรับการทดลองแบบสอบถามจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่ามีผู้เข้าร่วม ทำแบบสอบถามจำนวน 62 คน จากผลการศึกษาจากการประมาณการแบบจำลองสองทางเลือก (Binary choice model) โดยวิธีการประมาณการด้วย แบบจำลองโลจิต (The Logit model) ผลการประมาณการที่หนึ่งตัวแปรตามคือ สถานการณ์ภาพรวม พบว่า ปัจจัยที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมการสละที่นั่งสำหรับบุคคลพิเศษของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ จะทำให้มี การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่แยกลง โดยมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่บุคคลจะสละที่นั่งลดลงร้อยละ 1.4 อย่างมี

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การประมาณที่สอง ตัวแปรตามคือ สถานการณ์ที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการนั่งที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ รายได้ จำนวนสถานที่นั่งต่อครั้ง และค่าบริการ โดยรายได้ จะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่แย่ลง โดยมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่บุคคลจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการนั่งที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษลดลงร้อยละ 1.08 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จำนวนสถานที่นั่งต่อครั้ง จะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่แย่ลง โดยมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่บุคคลจะเปลี่ยนแปลงการนั่งที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษลดลงร้อยละ 2.59 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 และค่าบริการ จะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่แย่ลง โดยมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่บุคคลจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการนั่งที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 การประมาณที่สาม ตัวแปรตามคือ สถานการณ์ที่ 2 พบว่าไม่มีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการนั่งที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สถานการณ์ที่ 3 ไม่สามารถสร้างผลการประมาณ และเมื่อทำการเปรียบเทียบผลจากการประมาณ ตัวแปรตาม ภาพรวมสถานการณ์ กับ ตัวแปรตาม สถานการณ์ที่ 1 พบว่า ตัวแปรตาม สถานการณ์ที่ 1 มีโอกาส และความน่าจะเป็นที่จะทำให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการนั่งที่นึ่งสำหรับบุคคลพิเศษมากกว่า

5.1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในระหว่างการศึกษา พบว่า การสะกิดที่ใช้ในกลุ่มต่าง ๆ ส่งผลต่อพฤติกรรมการสละที่นั่งสำหรับในลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลในการสละที่นั่งสำหรับบุคคลพิเศษ ผลการศึกษานี้สามารถนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่มีความสำคัญต่อการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางในการกระตุ้นพฤติกรรมที่เหมาะสม ดังนี้

ประการแรก เนื่องจากแนวคิดการสะกิดแบบ Peer Effect หรืออิทธิพลของคนรอบข้างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้นแล้วฝ่ายผู้ให้บริการควรทำให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า ที่นั่งสำหรับบุคคลพิเศษมีคนกลุ่มนั้นมานั่งอยู่เสมอ เช่น นำรูปหรือสัญลักษณ์ของบุคคลกลุ่มนั้นไปติดไว้ที่ที่นั่งให้มากขึ้นและชัดเจน ซึ่งจะส่งผลให้คนที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มบุคคลพิเศษไม่เลือกนั่ง

ประการที่สอง จากแนวทางการสะกิดแบบ Anchoring Effect หรือการให้ข้อมูลเริ่มแรกต่อผู้ใช้บริการมีประสิทธิภาพรองลงมา ดังนั้นฝ่ายผู้ให้บริการทั้งภาครัฐ และเอกชนควรแสดงให้ผู้ใช้บริการเห็นว่าที่นั่งใดเป็นที่นั่งสำหรับบุคคลพิเศษ ที่นั่งใดเป็นที่นั่งบุคคลทั่วไปให้ชัดเจน เช่น ติดป้ายแบ่งแยกให้ชัดเจนระหว่างที่นั่งทั้งสองแบบ

ประการที่สาม จากผลการประมาณพบว่าอายุที่มากขึ้น รายได้ และจำนวนสถานที่ใช้บริการมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่จะสละที่นั่งลดลง ดังนั้น ควรมีการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการที่นั่งสำหรับบุคคลพิเศษ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ และผู้มีรายได้น้อย เพื่อให้การเข้าถึงที่นั่งสำหรับมีความสะดวก และเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มประชากรเหล่านี้ รวมถึงการกำหนดอัตราค่าบริการที่สมเหตุสมผล ซึ่งสามารถกระตุ้นพฤติกรรมที่เอื้อเฟื้อแก่บุคคลพิเศษอย่างมีประสิทธิภาพ

ปีที่ 16 ฉบับที่ 31 มกราคม - มิถุนายน 2568

เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา. (2564). **สะกิด(Nudge) เช่นไร ให้กิจกรรมทางกายเพิ่มขึ้น**. สืบค้น เมษายน 2, 2568 จาก https://www.tpak.or.th/th/article_print/579
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2546). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: ไทยเจริญการพิมพ์.
- ณิชากรวี. (2559). **Priority Seat เก้าอี้ตัวนี้..ไม่ใช่ใครก็นั่งได้**. สืบค้น เมษายน 2, 2568 จาก <https://www.sanook.com/travel/1399673/>
- ไตรรัตน์ จารุทัศน์. (2558). **คู่มือการออกแบบเพื่อทุกคน**. สืบค้น เมษายน 2, 2568 จาก [https://phdb.moph.go.th/Main/upload/web_news_files/คู่มือการออกแบบเพื่อทุกคน\(ฉบับจริง\)_2017-03-02-105604.pdf](https://phdb.moph.go.th/Main/upload/web_news_files/คู่มือการออกแบบเพื่อทุกคน(ฉบับจริง)_2017-03-02-105604.pdf)
- ไทยรัฐออนไลน์. (2566). **ถกสนั่นครามา "ที่นั่งสำรอง" บนรถไฟฟ้า จำเป็นต้องสละให้ "พระสงฆ์" หรือไม่**. สืบค้น เมษายน 2, 2568 จาก <https://www.thairath.co.th/news/society/2722206>
- ธรรมาภิบาล. (2561). **ความต้องการของคนพิการที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของขนส่งสาธารณะระบบราง**. สืบค้น เมษายน 2, 2568 จาก <https://rsucon.rsu.ac.th/files/proceedings/nation2018/G4-NA18-004.pdf>
- พิชญพร โพธิ์สง่า. (2566). **Priority seat ที่นั่งพิเศษ ที่ไม่พิเศษ**. สืบค้น เมษายน 2, 2568 จาก <https://theactive.net/read/priority-seat/>
- สมประวิณ มั่นประเสริฐ. (2554). **การศึกษาสถานการณ์ พฤติกรรม และผลกระทบการพนันในประเทศไทย : การศึกษาเชิงปริมาณด้วยแบบจำลองทางเศรษฐศาสตร์**. สืบค้น เมษายน 2, 2568 จาก https://www.gamblingstudy-th.org/document_research/26/26/4/การศึกษาสถานการณ์-พฤติกรรม-และผลกระทบการพนันในประเทศไทย-การศึกษาเชิงปริมาณด้วย/
- สุกัญญา บุญคง. (2551). **แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน**. สืบค้น เมษายน 2, 2568 จาก https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:125413
- สำนักงานบริหารงานออกแบบและก่อสร้าง. (2564). **กฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564**. สืบค้น เมษายน 2, 2568 จาก <https://dcd.coj.go.th/th/content/category/detail /id/53/iid/251285>
- อังคณาพร วันทอง. (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ของประชากรในกรุงเทพมหานคร**. สืบค้น เมษายน 2, 2568 จาก <https://mmm.ru.ac.th/mmm/is/sat18/6314060170.pdf>
- Kahneman, D. (2013). **Thinking, fast and slow**. Farrar, Straus and Giroux
- Ghesla, Grieder & Schmitz. (2019). **Nudge for Good? Choice Defaults and Spillover Effects**. Retrieved April 2, 2025 from <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2019.00178/full>
- Kassiani Nikolopoulou. (2025). **What Is Anchoring Bias? | Definition & Examples**. Retrieved April 2, 2025 from <https://www.scribbr.com/research-bias/anchoring-bias/>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). **Principles of marketing**. (17th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Mustafa Oguz Afacan, Ayse Dur & Umut Dur. (2023). **Seat Allocation Problem in Public Transportation**. Retrieved April 2, 2025 from <https://www.aeaweb.org/conference/2024/program/paper/AihFH4be>
- Pattarawat Phaha. (2022). **SDG Updates | เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน**. Retrieved April 2, 2025 from <https://www.sdgmove.com/2021/12/14/sdg-updates-behav-econ-sdgs/>
- Salmonbooks. (2021). **BEHAVIORAL BECONOMICS 101 รู้จักเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมแบบกระชับ**. Retrieved April 2, 2025 from <https://salmonbooks.net/behavioral-eco-101/>
- Schiffman, Leon G; & Kanuk, Leslie Lazar. (1994). **Consumer Behavior**. 5th ed. New Jersey: Prentic-Hall.