

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2. คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ศึกษาถือเป็นความลับ
3. ขอความกรุณาให้ตอบคำถามทุกข้อ
4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
5. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

วรพต บุญเจริญกิจ

นักศึกษาปริญญาโท

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน
เพียงข้อเดียวและเติมคำในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

() หญิง

() ชาย

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี

() 20 - 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลาย

()ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() รับราชการ () เอกชน , รัฐวิสาหกิจ

() รับจ้างทั่วไป () ค้าขาย

5. รายได้

() ต่ำกว่า 10,000 บาท

() 10,000 - 20,000 บาท

() 20,00 - 30,000 บาท

() 30,001 ขึ้นไป

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย แบ่งระดับความคิดเห็น เป็น 5 ระดับ ได้แก่

เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านสภาพทางกายภาพของทางพิเศษ						
1	มีแสงสว่างในเวลากลางคืนอย่างเพียงพอ					
2	มีพื้นที่ผิวจราจรอย่างเรียบ					
3	มีการพัฒนาบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง					
4	มีการเฝ้าระวังติดตามความชัดเจนของแนวเส้น จราจร และความกว้างของช่องจราจร					
2. ด้านความคล่องตัวของการจราจรบนทางพิเศษ						
5	มีความคล่องตัวของการจราจรบนทางพิเศษ					
6	มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการจัดการจราจรบนทางพิเศษ					
7	มีสภาพจราจรที่ราบไม่ติดขัดสะสม					
8	พนักงานจัดการจราจรอย่างเร่งด่วนที่สุด					
3. ด้านความปลอดภัยบนทางพิเศษ						
9	มีซ่อมเสริมสภาพผิวจราจรที่ปลอดภัย					
10	มีไฟฟ้า แสงสว่าง อย่างเพียงพอเห็นได้ชัดเจน					
11	มีการตรวจสอบสภาพทางกายภาพของทางพิเศษอย่างต่อเนื่อง					
12	มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และวินัยจราจรบนทางพิเศษ					

ข้อที่	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ด้านป้ายทิศทาง และป้ายสัญญาณ						
13	มีป้ายบอกเส้นทาง และป้ายทาง ขึ้น-ลงทางพิเศษ อย่างชัดเจน					
14	มีป้ายสัญญาณ ป้ายกำหนดความเร็วและช่องจราจร ถูกเงิน อย่างเพียงพอ					
15	มีการตรวจสอบ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการ ให้ข้อมูลจราจรบริเวณจุดพักรถของทางพิเศษ					
16	มีระบบรายงาน สภาพการจราจรบนทางพิเศษด้วยระบบแผนที่โต้ตอบได้ผ่านเว็บไซต์ www.exat.co.th					
5. ด้านการให้บริการผู้ขับขี่บนทางพิเศษ						
17	มีความสะดวกในการติดต่อขอรับความช่วยเหลือ หรือการรับแจ้งเหตุ					
18	มีความรวดเร็วของพนักงาน ในการเดินทางมาถึงจุดเกิดเหตุ					
19	มีการให้บริการผู้ขับขี่บนทางด่วนที่สะดวกและรวดเร็ว					
20	มีการตรวจสอบสภาพจราจรของทางพิเศษอย่างต่อเนื่อง					
6. ด้านการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด						
21	ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
22	มีความถูกต้องในการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด					
23	มีการเฝ้าระวังติดตาม ความรวดเร็วในการจัดเก็บค่าผ่านทางด้วยเงินสด					
24	มีความรวดเร็วในการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ					
7. ด้านการเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) โดยใช้บัตร Easy Pass						
25	มีความรวดเร็วในการผ่านช่องทาง Easy Pass					
26	มีความถูกต้องของการแสดงผลระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ					
27	จำนวนช่อง Easy Pass เพียงพอ					
28	มีความรวดเร็วของการเปิดปิด ไม้อัน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

1. ด้านสภาพทางกายภาพของทางพิเศษ

.....

.....

2. ด้านความคล่องตัวของการจราจรบนทางพิเศษ

.....

.....

3. ด้านความปลอดภัยบนทางพิเศษ

.....

.....

4. ด้านป้ายทิศทาง และป้ายสัญญาณ

.....

.....

5. ด้านการให้บริการผู้กับนทางพิเศษ

.....

.....

6. ด้านการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด

.....

.....

7. ด้านการเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) โดยใช้บัตร Easy Pass

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cranach's Alpha if Item Deleted
1	105.65	129.362	.823	.930
2	105.97	133.153	.614	.933
3	105.60	130.913	.773	.931
4	105.80	140.831	.085	.940
5	105.65	129.362	.823	.930
6	105.97	133.153	.614	.933
7	105.57	136.558	.445	.934
8	105.65	129.362	.823	.930
9	105.97	133.153	.614	.933
10	105.75	140.500	.115	.939
11	105.65	129.362	.823	.930
12	105.97	133.153	.614	.933
13	105.82	136.815	.349	.936
14	105.65	129.362	.823	.930
15	105.97	133.153	.614	.933
16	105.65	130.695	.699	.931
17	105.65	129.362	.823	.930
18	105.97	133.153	.614	.933
19	105.90	140.964	.102	.939
20	105.65	129.362	.823	.930
21	105.97	133.153	.614	.933
22	105.90	140.451	.132	.938
23	105.70	147.138	.245	.943
24	105.65	129.362	.823	.930

25	105.97	133.153	.614	.933
26	105.57	130.815	.761	.931
27	105.65	129.362	.823	.930
28	105.97	133.153	.614	.933

Reliability Statistics

Cranach's Alpha	N of Items
.94	28