

สารนิพนธ์เรื่อง	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษ แห่งประเทศไทย
คำสำคัญ	ความคิดเห็น ,การให้บริการ , การทางพิเศษแห่งประเทศไทย
นักศึกษา	วรพรต บุญเจริญกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามแบบประมาณค่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .94 สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ T- test และ F-test (One-Way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านสภาพทางกายภาพของทางพิเศษ ด้านป้ายทิศทาง และป้ายสัญญาณ ด้านความปลอดภัยบนทางพิเศษ และ ด้านการเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) โดยใช้บัตร Easy Pass ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการผู้กักบนทางพิเศษ ด้านความคล่องตัวของการจราจรบนทางพิเศษและด้านการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด ผลการ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการบริการ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่รับบริการมีข้อเสนอแนะ ควรมีไฟฟ้า แสงสว่าง ปลอดภัยทางให้มองเห็นได้อย่างชัดเจน ควรมีการพัฒนาบำรุงรักษาถนนให้พร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง ควรมีเจ้าหน้าที่คอยเฝ้าระวังติดตามความชัดเจนของแนวเส้น จราจร และความกว้างของช่องจราจร ควรมีป้ายบอกเส้นทาง ป้ายขึ้น-ลงทางพิเศษให้เห็นอย่างชัดเจน ควรมีการให้บริการผู้กักบนทางด่วนที่สะดวกและรวดเร็วในการเดินทางมาถึงจุดเกิดเหตุ

ควรจัดให้มีช่อง Easy Pass เพียงพอต่อปริมาณรถ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการจัดการจราจรบนทางพิเศษ

TITLE	PEOPLE'S OPINION TO SERVICE PROVIDING OF EXPRESSWAY AUTHORITY OF THAILAND
KEYWORDS	OPINION, SERVICE, EXPRESSWAY AUTHORITY OF THAILAND
STUDENT	WORAPHOT BUNCHAROENCHIT
ADVISOR	ASSOC.PROF. PIYAKORN WHANGMAHAPORN, PH.D.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY	GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2019

ABSTRACT

The purpose of this study was to study and to compare people's opinion to service providing of expressway authority of Thailand classified by gender, age education, occupation, income and education. The sample group was 400 people. The tool used in the study was questionnaire. The statistics used are percentage, mean, standard deviation, t-test and F- test (One-Way ANOVA)

The results showed that people's opinion to service providing of expressway authority of Thailand overall is at a high level. There is high level in 4 aspects which are the physical condition of the expressway, directional sign and signs for expressway safety and for expressway toll collection (ETCS) by using an Easy Pass. The opinions were at a moderate level in 3 aspects, namely, expressway rescue services, expressway traffic flow and expressway toll collection. The comparison of people's opinion on the expressway service of Thailand classified by gender, age, education level, occupation, and income are not different in general. The people who receive the service have the suggestion that there should be electric light along the pavement to see the way clearly. Road maintenance should be continuously developed and maintained. There should be staff to monitor and monitor the clarity of the line and the width of the lane. There should have signs for directions and the sign up-down the expressway clearly. There should be expressway services that are convenient and quick to get to the accident site. There should provide an Easy

Pass box sufficient for the vehicle volume. Staff should provide services with a cheerful smile.

And there should be staff to provide traffic management services on the expressway.