

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	X
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
การดำเนินงานทางการพิเศษแห่งประเทศไทย.....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	19
บริบทการทางพิเศษแห่งประเทศไทย.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	56
สรุปผลการศึกษา.....	56
อภิปรายผลการศึกษา.....	57
ข้อเสนอแนะ.....	64
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	70
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	71
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	77
ประวัติผู้ศึกษา.....	80

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 43
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกเป็นรายด้าน 7 ด้าน..... 45
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทาง พิเศษแห่งประเทศไทย ด้านสภาพทางกายภาพของทางพิเศษ..... 46
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านความคล่องตัวของการจราจรบนทางพิเศษ..... 46
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยบนทางพิเศษ..... 47
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านป้ายทิศทางและป้ายสัญญาณ..... 48
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านการให้บริการผู้ภัยบนทางพิเศษ..... 49
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด..... 50
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านการเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) โดยใช้บัตร Easy Pass..... 51
10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตาม เพศ..... 52

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อ การให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตาม อายุ.....	52
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อ การให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	53
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อ การให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตาม อาชีพ.....	53
14 ข้อเสนอแนะเพื่อหาประสิทธิภาพการให้บริการทางพิเศษ แห่งประเทศไทย.....	54
15 ข้อเสนอแนะเพื่อหาประสิทธิภาพการให้บริการทางพิเศษ แห่งประเทศไทย.....	54
16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	55

สารบัญญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดการศึกษา.....	4