

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ได้ดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงคมนาคม ในการผลักดันและขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่งทางบกของประเทศ ทั้งการเร่งรัดพัฒนาโครงการก่อสร้างทางพิเศษสายต่าง ๆ ให้เกิดเป็นโครงข่ายที่เชื่อมโยงถึงกันอย่างสมบูรณ์และสามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ การทางพิเศษแห่งประเทศไทยยังได้จัดตั้งกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทย (Thailand Future Fund : TFF) โดยเปิดให้ประชาชนทั่วไปและนักลงทุนจากภาคเอกชนทั้งสถาบันและรายย่อยเข้าลงทุนในกองทุน TFF ซึ่งจะนำเงินที่ได้รับจากการขายกองทุนนี้ไปลงทุนก่อสร้างโครงการทางพิเศษ เพื่อให้การพัฒนาาระบบคมนาคมขนส่ง ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และส่งผลให้เกิดการลงทุนในระบบเศรษฐกิจระยะยาวซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต นอกจากการก่อสร้างทางพิเศษอันเป็นภารกิจหลักของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยแล้ว การวิเคราะห์วางแผนกลยุทธ์ และวิธีดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ของการบริหารจัดการองค์กร เป็นอีกบทบาทหนึ่งของการทางพิเศษฯ ได้ทำการพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถรองรับและก้าวทันสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาควบคู่ไปกับการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ด้วยการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการทางพิเศษเป็นสำคัญในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการกู้ภัย การจัดการจราจร การพัฒนาพื้นที่ในเขตทางพิเศษเพื่อสาธารณประโยชน์ การเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ www.exat.co.th และการให้บริการข้อมูลผู้ใช้บริการทางพิเศษผ่านทาง EXAT Call Center หมายเลขโทรศัพท์ 1543 ตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงการดำเนินงานเพื่อรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ กิจกรรมแบ่งปันรอยยิ้มแด่น้องริมทางด่วน กิจกรรมทางด่วนเพื่อเยาวชน โครงการจิตอาสาทางด่วนไทย ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะนำพาการทางพิเศษแห่งประเทศไทยก้าวสู่ความเป็นเลิศในด้านการให้บริการทางพิเศษนั้น ต้องอาศัยเครื่องมือสำหรับสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด ดังนั้น การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้เกิดแก่กลุ่มเป้าหมายหลักโดยตรงจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยในปีที่ผ่านมาการทางพิเศษฯ ได้ทำการ

พัฒนาระบบการสื่อสารรูปแบบใหม่ ๆ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและสอดคล้องกับพฤติกรรมการรับสื่อของกลุ่มเป้าหมายที่เปลี่ยนไป โดยการ เปิดตัว “EXAT Portal” แอปพลิเคชัน คู่มือ...ผู้ใช้ทาง ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้ทั้งระบบ Android และ IOS เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือการใช้บัตร Easy Pass และการจัด Promotion กิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงเป็นศูนย์กลาง ทำหน้าที่รวบรวมการเรียกใช้แอปพลิเคชันอื่น ๆ ให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษเลือกใช้ได้ อาทิเช่น EXAT Traffic ของการทางพิเศษฯ อีกด้วย นอกจากนี้การทางพิเศษฯ ยังให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างสมรรถนะและคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรในองค์กร ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการบริหารงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม ตลอดจนจูนจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ จึงนับเป็นการสร้างโอกาส เพิ่มมูลค่าและภาพลักษณ์ที่ดี ที่จะนำไปให้การทางพิเศษแห่งประเทศไทยเจริญเติบโตพร้อมมุ่งสู่ความสำเร็จอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป (รายงานประจำปี, 2561 หน้า 31)

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพหรือขีดความสามารถของพนักงานในทุกกระดับ โดยจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสอดคล้องตามนโยบายและการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรทั้ง 3 สมรรถนะ (Core Competency, Functional Competency และ Managerial Competency) รวมถึงพัฒนาตาม Training Roadmap และการเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมเพื่อการเลื่อนระดับและทดแทนผู้เกษียณอายุราชการ ซึ่งมีการพัฒนาพนักงานและพัฒนาความพร้อมในด้านการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) สู่ความประทับใจของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะพนักงานสายงานปฏิบัติงาน(งานจัดเก็บค่าผ่านทาง งานควบคุมการจราจร) พนักงานรับข้อร้องเรียนและ Call Center พนักงานบริการที่ศูนย์ One Stop Service ให้สามารถบริการด้วยใจ โดยการบริการในรูปแบบบุคลิกที่เป็นมาตรฐาน (Service Standard Protocol) ที่สะท้อนถึงค่านิยม และภาพลักษณ์เพื่อตอบสนองและให้บริการต่อผู้รับบริการทุกจุดสัมผัส (Touch Point) ของการให้บริการเพื่อสร้างประสบการณ์ ก่อให้เกิดความผูกพันที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience Customer Engagement) และส่งผลให้เป็นองค์กรที่มีการบริการ เป็นเลิศ (Customer Service Excellence) พัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ส่งเสริมการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ (Tacit Knowledge) ในรูปแบบของ (Information Explicit Knowledge) ที่สามารถเข้าถึงและนำความรู้ไปใช้งานเพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม พัฒนาความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายของรัฐบาล ยุคไทยแลนด์ 4.0 ด้วยการปรับปรุงระบบการบริหารและบริการภาครัฐให้ทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร นอกจากนี้ยังคำนึงถึงความสอดคล้องกับแผนแม่บท

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้เป็นองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อความเป็นเลิศในธุรกิจทางพิเศษและการบริหารจัดการที่ดี เตรียมบุคลากรให้พร้อมเลื่อนระดับหรือตำแหน่งงาน เตรียมผู้สืบทอดตำแหน่ง และพัฒนาตามแผน เส้นทางการฝึกอบรมรวมทั้งแผนพัฒนารายบุคคล จรรยาบรรณเป็นประมวลกฎเกณฑ์ความประพฤติหรือประมวลมารยาทของเจ้าหน้าที่ เพื่อรักษาและส่งเสริม เกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิกและเป็นหลักความประพฤติที่ใช้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้เจ้าหน้าที่ มีคุณธรรม และจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และเที่ยงธรรม ทั้งในการปฏิบัติต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตลอดจนสาธารณชนและสังคม เพื่อการบรรลุถึงเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ในการเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจชั้นนำของประเทศ ต้องการให้คนแต่ละคน หรือองค์กรต่าง ๆ มีแนวปฏิบัติและการประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ดีงาม หรือการประพฤติดีประพฤติชอบทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่น เป็นเรื่องของการใช้เหตุผลและดุลยพินิจ อีกทั้งเป็นการสร้างจิตสำนึกนึกทางจิตใจอย่างสูงส่งของแต่ละบุคคล มีภารกิจหลักในการแก้ไขปัญหาจราจรในกรุงเทพฯและปริมณฑล ตลอดจนสายทางการขนส่งต่าง ๆ ที่นำไปสู่การพัฒนา ระบบโลจิสติกส์ในประเทศ โดยทำหน้าที่บริหารจัดการทางพิเศษของประเทศ ไทย โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการอย่างมีหลักธรรมาภิบาล การได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชน ซึ่งแนวทางที่จะผลักดันให้เกิดความตระหนักรู้ขึ้นได้นั้น ต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่นเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในหมู่เจ้าหน้าที่ทุกคน โดยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ใช้บริการ และประชาชนสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงลักษณะเด่นด้านจรรยาบรรณของบุคลากร ได้อย่างชัดเจน (รายงานประจำปี, 2561 หน้า 34-35)

จากที่กล่าวมา ผู้ศึกษาในฐานะผู้ปฏิบัติหน้าที่จึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงงานให้เกิดประสิทธิภาพ และที่สำคัญให้ประชาชนได้รับความปลอดภัย เกิดความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ และเพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการมาตรฐานความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดเส้นทางต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

1.3.1 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

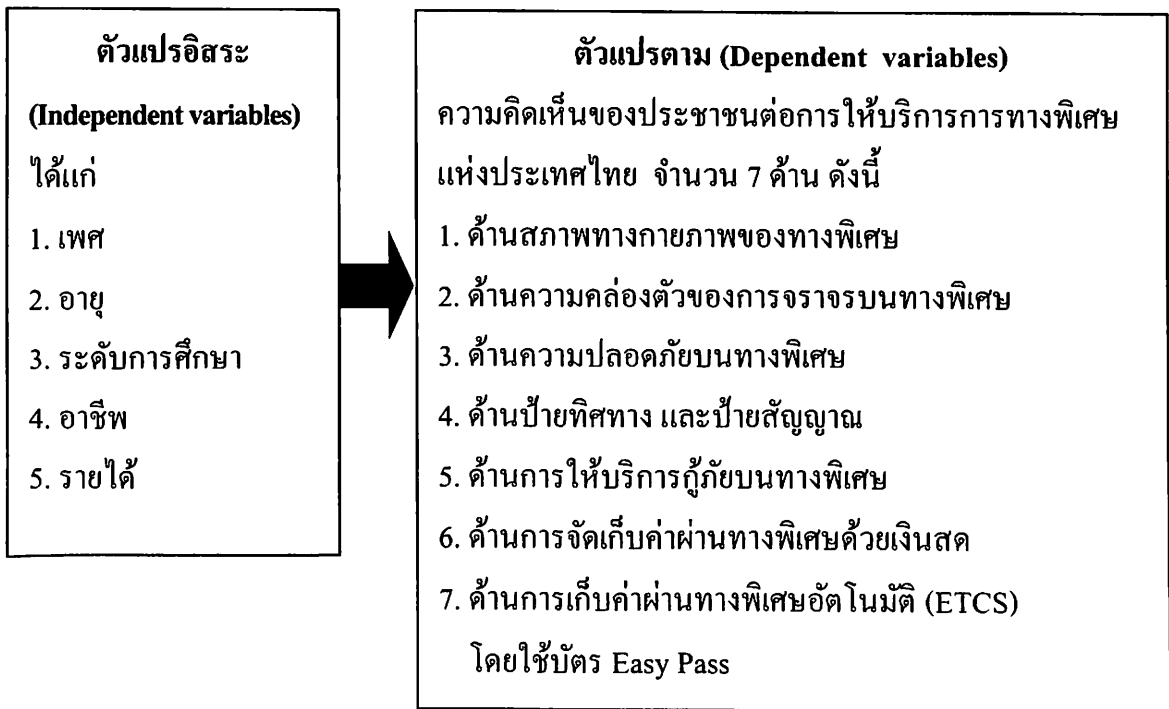
1.3.3 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

1.3.5 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยในเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย สรุปกรอบแนวคิดตามกรอบภารกิจการดำเนินงานในการศึกษาครั้งนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

1.5 ขอบเขตการศึกษา

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ศึกษาเกี่ยวกับเนื้อหาสาระสำคัญของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย เปรียบเทียบความคิดเห็น และแนวทางการพัฒนาของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

1.5.2 ขอบเขตด้านสถานที่ คือ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.5.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ระหว่างเดือนสิงหาคม – ตุลาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 655,272 คน (ข้อมูล ณ ตุลาคม 2562 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย, 2562)

1.5.4 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ คุณลักษณะของผู้ที่มารับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ 1. ด้านสภาพทางกายภาพของทางพิเศษ 2. ด้านความคล่องตัวของจราจรบนทางพิเศษ 3. ด้านความปลอดภัยบนทางพิเศษ 4. ด้านป้ายทิศทาง และป้ายสัญญาณ 5. ด้านการให้บริการกู้ภัยบนทางพิเศษ 6. ด้านการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด 7. ด้านการเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) โดยใช้บัตร Easy Pass

1.5.5 ขอบเขตด้านเวลา คือ ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนสิงหาคม 2562 – มีนาคม 2563

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ความคิดเห็น หมายถึง สิ่งที่เราไม่รู้หรือความรู้ที่เกิดขึ้นภายในใจ และสิ่งที่เห็น และรู้เข้าใจนำไปสู่ข้อวินิจฉัยหรือความเชื่อที่แสดงออกตามที่เราเห็นหรือคิด

1.6.2 ทางหลวง หมายถึง ทางหรือถนนที่จัดไว้เพื่อในการจราจรสาธารณะทางบก ไม่ว่าระดับพื้นดิน ใต้ หรือเหนือพื้นดิน อสังหาริมทรัพย์อื่น นอกเหนือจากทางรถไฟ และให้ความหมายรวมถึง ดิน พืช พันธุ์ไม้ทุกชนิด สะพาน ท่อ ร้ว หลักเขต หลักระยะ ป้ายจราจร เครื่องหมายจราจร เครื่องแสดงสัญญาณไฟ ที่จอดรถ และอาคารหรือสิ่งปลูกสร้างอื่นอันเป็นอุปกรณ์งานทางที่ได้จัดไว้ในเขตทางหลวงและเพื่อประโยชน์แก่งานทางด้วย

1.6.3 การให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยเพื่อ
บริการประชาชน จำนวน 7 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสภาพทางกายภาพของทางพิเศษ หมายถึง ความเพียงพอของแสงสว่างใน
เวลากลางคืน และความเรียบของพื้นที่ผิวจราจรทางพิเศษ ความชัดเจนของแนวเส้น จราจร และ
ความกว้างของช่องจราจร รวมทั้งเพิ่มพื้นที่จอดรถบนทางพิเศษ เพื่อลดปัญหาการจอดรถบนพื้นที่
ทางเดินรถ และช่วยลดอุบัติเหตุบนทางด่วน

2. ด้านความคล่องตัวของการจราจรบนทางพิเศษ หมายถึง ความคล่องตัวของ
การจราจรบนทางพิเศษ และ การให้บริการจัดการจราจรบนทางพิเศษของพนักงานจัดการจราจร
เร่งด่วนที่สุด

3. ด้านความปลอดภัยบนทางพิเศษ หมายถึง สภาพผิวจราจรที่ปลอดภัย และความ
เพียงพอของไฟฟ้า แสงสว่าง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกปลอดภัยในการขับขี่ และมั่นใจ ใน
สภาพทางกายภาพของทางพิเศษ รวมทั้งสามารถลดอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นบนทางพิเศษ มีการ
ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และวินัยจราจรบนทางพิเศษ

4. ด้านป้ายทิศทาง และป้ายสัญญาณ หมายถึง ความเพียงพอของป้ายบอกเส้นทาง
และป้ายทาง ขึ้น-ลงทางพิเศษ ความชัดเจน และการสื่อสารที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจง่ายของ
ป้ายสัญญาณ เพื่อให้ผู้ใช้บริการในปัจจุบันเกิดความเข้าใจในระเบียบวิธีการใช้ในแนวทางเดียวกัน
มีป้ายกำหนดความเร็วและช่องจราจรฉุกเฉิน และระบบรายงานสภาพการจราจรบนทางพิเศษด้วย
ระบบแผนที่โต้ตอบได้ผ่านเว็บไซต์ www.exat.co.th

5. ด้านการให้บริการกู้ภัยบนทางพิเศษ หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อขอรับ
ความช่วยเหลือ การรับแจ้งเหตุ และความรวดเร็วของพนักงานในการเดินทางมาถึงจุดเกิดเหตุ

6. ด้านการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด หมายถึง มารยาท และการยิ้มแย้ม
แจ่มใสของพนักงานเก็บค่าผ่านทาง รวมทั้งความถูกต้องในการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด
ความรวดเร็วในการจัดเก็บค่าผ่านทางด้วยเงินสด

7. ด้านการเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) โดยใช้บัตร Easy Pass หมายถึง
ความรวดเร็วในการผ่านช่องทาง Easy Pass และความถูกต้องของการแสดงผลระบบเก็บค่าผ่านทาง
พิเศษอัตโนมัติ เนื่องจากผู้ใช้บัตร Easy Pass เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการเดินทาง

1.6.4 ทางพิเศษ หมายถึง ทางหรือถนนซึ่งจัดสร้างขึ้น หรือได้รับโอนหรือได้รับมอบไม่
ว่าจะจัดสร้างในระดับพื้นดิน เหนือ หรือใต้พื้นดินหรือพื้นน้ำ เพื่ออำนวยความสะดวกในการจราจร
เป็นพิเศษ และให้หมายความรวมถึงสะพานอุโมงค์ เรือสำหรับขนส่งรถข้ามฟาก ท่าเรือสำหรับขึ้น
ลงรถทางเท้า ที่จอดรถ เขตทาง ไหลทาง เขื่อนกั้นน้ำ ท่อ หรือทางระบายน้ำกำแพงกันดิน รั้วเขต

หลักกระยะ สัญญาจรรยาจร เครื่องหมายจรรยาจร อาการ หรือ สิ่งอื่นใดที่จัดไว้ในเขตทาง เพื่ออำนวยความสะดวกหรือเพื่อความปลอดภัยเกี่ยวกับงานทางพิเศษ

1.6.5 ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้ใช้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

1.7.2 ทำให้ทราบถึงความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

1.7.3 สามารถนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพผลเพิ่มมากขึ้น