

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด แนวปฏิบัติ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ดังต่อไปนี้

- 2.1 การดำเนินงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.4 บริบทการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การดำเนินงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการแก้ไขปัญหาจราจร โดยการก่อสร้างทางพิเศษ ซึ่งช่วยสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาด้านการขนส่งของประเทศมาโดยตลอด ดำเนินธุรกิจหลักเกี่ยวกับการบริการทางพิเศษ โดยมีภารกิจเพื่อพัฒนาและปรับปรุงทางพิเศษให้เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัย และให้บริการอย่างมีวินัย คุ้มค่าเพิ่ม และบริหารจัดการสินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการดำเนินธุรกิจทางพิเศษและประโยชน์ต่อสังคม รวมทั้งยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบ การบริหารจัดการและการลงทุนเพื่อเพิ่มมูลค่าองค์กร (รายงานประจำปี, 2561 หน้า 61)

ทางพิเศษในความรับผิดชอบเปิดให้บริการแล้ว จำนวน 8 สายทาง ระยะทางรวมทั้งสิ้น 224.6 กิโลเมตร ทางพิเศษที่เปิดให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่

1. ทางพิเศษเฉลิมมหานคร ระยะทาง 27.1 กิโลเมตร
2. ทางพิเศษศรีรัช ระยะทาง 38.4 กิโลเมตร
3. ทางพิเศษฉลองรัช (ทางพิเศษสายรามอินทรา-อโศกวงแหวนและทางพิเศษสายรามอินทรา-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร) ระยะทาง 28.2 กิโลเมตร
4. ทางพิเศษอุดรรัถยา ระยะทาง 32.0 กิโลเมตร
5. ทางพิเศษบูรพาวิถี ระยะทาง 55.0 กิโลเมตร

6. ทางพิเศษสายบางนา-อาจณรงค์ ระยะทาง 4.7 กิโลเมตร

7. ทางพิเศษกาญจนภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) ระยะทาง 22.5 กิโลเมตร

8. ทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร ระยะทาง 16.7 กิโลเมตร

ทางการบริหารความเสี่ยงที่ดี (COSO-ERM Portfolio Views of Risk Framework) ซึ่งเน้น การดำเนินงานด้วยกลยุทธ์ต่าง ๆ โดยมีมุมมองด้านการบริหารความเสี่ยงเป็นการบริหาร เพื่อการสร้างโอกาสทางธุรกิจ ส่งผลให้เกิดการสร้างมูลค่าและผลตอบแทนแก่องค์กร โดย สอดคล้องกับหลักเกณฑ์/แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและการควบคุม สำนักงาน คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง และมีการทบทวน/ปรับปรุงให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปทุกปี เพื่อมุ่งให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดโดยสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ จากผลการบริหาร ความเสี่ยงและผลประเมินคุณภาพองค์กร สะท้อนว่า กทพ. ยังต้องเผชิญกับสถานการณ์เสี่ยงต่าง ๆ ซึ่งผันแปรตามแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง และความไม่แน่นอนทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก องค์กร กทพ. จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ สถานการณ์เสี่ยงขององค์กรเพื่อให้สามารถระบุความ เสี่ยงองค์กร และนำมาบริหารจัดการให้มั่นใจว่าองค์กรจะไม่สูญเสียโอกาส ในการพัฒนาธุรกิจเพื่อ เสริมสร้างมูลค่าองค์กร ทำให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืนภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ภายใต้ทิศทาง (รายงานประจำปี,2561 หน้า 52)

การบริหารความเสี่ยงของ กทพ. ปีงบประมาณ 2560-2564 คือ “มุ่งบริหารความเสี่ยง แบบองค์รวม เพื่อดำรงคุณค่าองค์กร” ขับเคลื่อนด้วย 3 ยุทธศาสตร์ คือ การรักษาคุณภาพทางการเงิน การเสริมสร้างนวัตกรรมระบบและกระบวนการ และการดำเนินธุรกิจเพื่อสังคม

โดยมีกลยุทธ์จัดการความเสี่ยง ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ ดังนี้

1. การเพิ่มขีดความสามารถในการลงทุน บนฐานการจัดการนวัตกรรมทางการเงิน
2. การสร้างโอกาสทางธุรกิจจากการบริหารรายได้ บนฐานการใช้ประโยชน์จาก สิทธิทรัพย์สินและเทคโนโลยีอย่างคุ้มค่า
3. การพัฒนาธุรกิจ บนฐานการบริหารความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ให้บริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. การสร้างองค์กรยั่งยืน บนฐานการพัฒนาการเรียนรู้ขององค์กร การบูรณาการ กระบวนการทำงาน การบริหารศักยภาพบุคลากรและการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิง สร้างสรรค์

การพัฒนาพื้นที่ในเขตทางพิเศษมีการบริหารจัดการและพัฒนาพื้นที่แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. การให้ใช้พื้นที่ โดยอนุญาตให้หน่วยงานราชการ เช่น กทม. และหน่วยราชการอื่น ๆ ใช้ประโยชน์เพื่อสังคมและสาธารณะ เช่น จัดทำเป็นสวนสาธารณะ สวนหย่อม จัดทำลานกีฬา จัดทำถนนเส้นทางลัดและทางจักรยาน และใช้พื้นที่เพื่อสาธารณประโยชน์ อื่น ๆ เช่น สร้างสะพานลอยคนข้าม บ่อสูบน้ำ สร้างท่อรวบรวมน้ำเสียและบ่อบั่ก ปรับปรุงขยายผิวจราจร จัดทำทางเดินเท้า ติดตั้งไฟส่องสว่าง รวม 315 แห่ง คิดเป็นพื้นที่ 331,896.54 ตารางวา ดังนี้ กรุงเทพมหานคร จำนวน 154 แห่ง เนื้อที่รวม 216,545.84 ตารางวา หน่วยราชการอื่น ๆ จำนวน 161 แห่ง เนื้อที่รวม 115,350.70 ตารางวา นอกจากนี้ ยังมีพื้นที่ที่ กทพ. ดำเนินการพัฒนาพื้นที่เพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสาธารณะ โดยการปลูกต้นไม้ จัดทำสวนหย่อม และใช้พื้นที่จัดทำถนน Access Road เพิ่มเติมในพื้นที่เขตทางพิเศษ เนื้อที่รวม 101,167.37 ตารางวา

2. การให้เข้าพื้นที่ โดยแยกวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

2.1 เพื่อจอดรถยนต์

2.2 เพื่อจัดทำทางเข้า-ออก เพื่ออยู่อาศัย

2.3 เพื่อจัดทำทางเข้า-ออก เพื่อประกอบธุรกิจ

2.4 เพื่อจัดทำสวนหย่อม

2.5 เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ เช่น ติดตั้งป้ายแนะนำสถานที่ ป้ายโฆษณา ติดตั้งชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ติดตั้งเสา สัญญาณโทรศัพท์ จัดทำสำนักงานชั่วคราว

การให้บริการเว็บไซต์ กทพ. (www.exat.co.th)

ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของ กทพ.www.exat.co.th โดยมีการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้รองรับการใช้งานได้เพิ่มเติมหลากหลายรูปแบบ เช่น ระบบปฏิบัติการบนสมาร์ตโฟน และ อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารแบบพกพา เพื่อให้มีรูปแบบการนำเสนอที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว โดยสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปถึง ผู้ใช้บริการทางพิเศษ ประชาชนทั่วไป ตลอดจนผู้ใช้งานที่เป็นผู้พิการอย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการแผนที่แบบโต้ตอบได้ (Smart Interactive Map Plus : SIMAP+) และการรายงานสภาพจราจรแบบทัศนียภาพบนทางพิเศษ (Schematic Map) ทำหน้าที่ เป็นระบบแสดงผลการรายงานสภาพจราจรแบบเส้นสีบนแผนที่ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลกับระบบป้ายจราจรอัจฉริยะ ITS เพื่อให้ผู้ให้บริการทางพิเศษที่สนใจได้ศึกษาเส้นทางพิเศษล่วงหน้าก่อนเดินทางแบบเป็นปัจจุบัน (Real Time) และยังมีระบบรับเรื่อง ร้องเรียนทางหน้าเว็บไซต์ กทพ. เพื่อให้ผู้ให้บริการทางพิเศษและประชาชนที่ต้องการ สอบถามข้อมูล สามารถร้องเรียน ทิชม และเสนอแนะการบริการ รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Network) ช่องทาง Facebook

(www.facebook.com/Expressway.Thailand)และช่องทางTwitter โดยในปี 2561 มีจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ กทพ. เฉลี่ย 1,500 ราย/ปี

การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ทางพิเศษ (EXAT Call Center)

ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ทางพิเศษ (EXAT Call Center) หมายเลขโทรศัพท์ 1543ดำเนินงานให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางจราจรและสภาพการจราจรบนทางพิเศษสายต่าง ๆ รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน/อุบัติเหตุหรือการขอรับความช่วยเหลือบนทางพิเศษ โดยการประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวก และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ทางพิเศษและประชาชนโดยทั่วไปได้โดยเร็ว รวมทั้งรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งติดตาม ผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เป็นที่ยุติโดยเร็ว ซึ่งได้มีการประสานงานกับกระทรวงคมนาคม รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ทางพิเศษ (EXAT Call Center) ในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น โครงการอำนวยความสะดวกและปลอดภัยรองรับการเดินทางของประชาชนในช่วงเทศกาลปีใหม่และโครงการอำนวยความสะดวกและปลอดภัยเพื่อการรองรับการเดินทางของประชาชนในช่วงเทศกาลสงกรานต์ โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยวันละ 1,115 ราย

ระบบเครือข่ายอินทราเน็ต กทพ. ระบบเสียงตามสาย กทพ. (EXAT Sound) ระบบป้ายดิจิทัล กทพ. (EXAT Digital Signage) และจอเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ระบบสัมผัส Multi-Touch Systems (I-Touch)

มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานผ่านทางระบบเครือข่ายอินทราเน็ต กทพ. ระบบเสียงตามสาย กทพ. (EXAT Sound) ระบบป้ายดิจิทัล กทพ. (EXAT Digital Signage) และจอเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารระบบสัมผัส Multi-Touch Systems (I-Touch) ในรูปแบบข้อมูลข่าวสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพนิ่ง ภาพวีดิทัศน์ ภาพกราฟิก ข้อความและประกาศข่าวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน อันจะเป็นการพัฒนาการเรียนรู้และทักษะให้แก่บุคลากร รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ตลอดจนเป็นสื่อกลางในการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two-way Communication) เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรและหน่วยงาน

การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. (EXAT Public Information Center)

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ. ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนตามมาตรา 7 มาตรา 9 และมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งเป็นวิทยากรรับเชิญบรรยายความรู้ เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และเป็นที่ศึกษาดูงานให้กับหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ เพื่อให้การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นไปในแนวทางเดียวกับหน่วยงานต้นแบบ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ

กทพ. ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าการทางพิเศษแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เลขที่ 2380 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคมเขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทรศัพท์ 02940 11696, 0 2558 9800 ต่อ 2244 โทรสาร 02940 1198 เปิดให้บริการในวันและเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. นอกเวลาทำการสามารถติดต่อผ่านทาง EXAT Call Center หมายเลขโทรศัพท์ 1543 ตลอด 24 ชั่วโมง (ไม่เว้นวันหยุดราชการ)

การให้บริการศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center)

ได้จัดตั้งศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จที่อาคารสำนักงาน กทพ. จตุจักร เพื่อให้บริการประชาชนในการเติมเงินสำรองบัตรอัตโนมัติ (Easy Pass) ออกใบกำกับภาษี รับชำระค่าเช่าพื้นที่ในเขตทางพิเศษ ขยายเอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง บริการตรวจสอบแนวเวนคืน และให้บริการข้อมูลข่าวสารทั่วไปเกี่ยวกับทางพิเศษ รวมทั้งให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส

แนวทางการเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการ ในการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จุดมุ่งหมายหลักในการดำเนินงาน คือ การบรรเทาปัญหาการจราจรติดขัดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อลดความสูญเสียทางเศรษฐกิจของประเทศ รวมทั้งจะต้องดำเนินกิจการให้มีความมั่นคงทางการเงินและเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและการกำกับดูแลกิจการที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญ คณะกรรมการ จึงมีเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริมให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจและ การกำกับดูแลกิจการ มีการบริหารจัดการที่ดีเลิศ โดยมุ่งเน้นการให้บริการทางพิเศษที่มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยแก่ผู้ใช้ทางพิเศษ ตลอดจนมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้จึงได้กำหนดให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ยึดถือ หลักสำคัญอันเป็นมาตรฐานสากล 7 ประการในการกำกับดูแลกิจการที่ดี คือ

1. Accountability มีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่
2. Responsibility มีความสำนึกในหน้าที่ที่จะให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ
3. Equity/Equitable Treatment ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน
4. Transparency ดำเนินงานอย่างโปร่งใส เปิดเผยข้อมูล และสามารถตรวจสอบได้
5. Value Creation เพิ่มความสามารถในการดำเนินงานทุกด้านเพื่อยกระดับการแข่งขันและสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
6. Ethics ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ

7. Participation ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานใด ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น

การเปิดให้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (ระบบ Easy Pass หรือ Electronic Toll Collection System: ETCs)

กทพ. ได้เริ่มเปิดให้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ สำหรับรถ 4 ล้อ บนทางพิเศษทุกสายทางรายละเอียดการเปิดให้บริการระบบ Easy Pass ดังนี้

1. ทางพิเศษเฉลิมมหานคร ทางพิเศษฉลองรัช และทางพิเศษกาญจนาภิเษก(บางพลี-สุขสวัสดิ์) เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 31 มกราคม 2553

2. ทางพิเศษศรีรัช เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2553

3. ทางพิเศษบูรพาวิถีและทางเชื่อมต่อ เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2555

4. ทางพิเศษอุดรรัถยา เปิดให้บริการทุกด่านเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2559

ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษเมืองทองธานี (ขาเข้า/ขาออก) เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2559

ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษศรีสมาน (ขาเข้า/ขาออก) เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2559

ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษบางพูน (ขาเข้า/ขาออก) เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2559

ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษเชิงรอก (ขาเข้า/ขาออก) เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2559

ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษบางปะอิน (ขาเข้า/ขาออก) เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2559

5. ทางพิเศษสายศรีรัช - วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2559

สำหรับช่องทางการเติมเงินนั้น กทพ. ได้ให้บริการที่อาคารด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษเฉลิมมหานครทางพิเศษศรีรัช ทางพิเศษฉลองรัช ทางพิเศษบูรพาวิถี ทางพิเศษอุดรรัถยา ทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี -สุขสวัสดิ์) และทางพิเศษสายศรีรัช - วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร ผู้เก็บค่าผ่านทางพิเศษ ศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานใหญ่ กทพ. จตุจักร ศูนย์บริการลูกค้าบัตรอัตโนมัติ ณ สถานีบริการน้ำมัน ปตท.(บางนาขาออก) นอกจากนี้ กทพ. ได้พัฒนาระบบเติมเงินบัตร Easy Pass ผ่านหน่วยงานภายนอก 11 หน่วยงาน ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด

(มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) บริษัท อีซี ท็อปอ็อป จำกัด เทศโก้ โลดส์ และบริษัท ทรูมันนี่ จำกัด การเชื่อมต่อบัตร M - Pass และบัตร Easy Pass ภายใต้ระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ กรมทางหลวง ได้เปิดให้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติสำหรับรถประเภท 4 ล้อ ในทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 (บางปะอิน - บางนา) และทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 (กรุงเทพฯ - ชลบุรี) ตั้งแต่วันที่ 31 กรกฎาคม 2558 โดยใช้ชื่อเรียกว่า “M - Pass” ซึ่งต่อมากระทรวงคมนาคมได้มีนโยบายให้มีการพัฒนาการเชื่อมต่อ ระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติระหว่างกรมทางหลวงและ กทพ. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าผ่านทางและอำนวยความสะดวกต่อประชาชนผู้ใช้บริการให้สามารถวิ่งผ่านช่องเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติบนทางหลวงพิเศษ ระหว่างเมืองของกรมทางหลวง และทางพิเศษของ กทพ. โดยใช้บัตรเพียงใบเดียว ทั้งนี้ การเชื่อมต่อระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติระหว่างกรมทางหลวง (M - Pass) และ กทพ. (Easy Pass) สามารถเปิดใช้งานร่วมกันได้ หลังเวลาเที่ยงคืนของวันที่ 31 ตุลาคม 2559 เป็นต้นไป

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

1. ความหมายของความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความคิดเห็น ไว้หลากหลายดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2532, หน้า 246) ได้บัญญัติคำว่าความคิดเห็น (Opinion) หมายถึงข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป หรือเป็นทัศนะเกี่ยวกับเนื้อหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่งหรือเป็นคำแถลงที่ยอมรับนับถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มี ผู้นำมาขอปรึกษา คำว่า ความคิดเห็นมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า เจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่าแนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มา และกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิริยาसनับสนุนหรือเป็นปฏิบัติต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

นพมาศ ธีรเวคิน (2549, หน้า 39) อธิบายว่าความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือเขียนมนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์ได้แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจด้วยเหตุจึงเป็นที่นิยมกันมากที่จะสำรวจความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งหรือเรียกกันว่าการสำรวจประชามติ จึงอาจกล่าวได้ว่าการหยั่งประชามติเป็นเครื่องมือสำคัญทางวิชาการและสำรวจการแสดงออกทางความคิดเห็น ในปัจจุบัน

ธรณิศวรร จิตขวัญ (2552, หน้า 23) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อ หรือ การลงความเห็น ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่ได้รับทราบ

Maier (อ้างถึงใน สุขญา คุปติยานุวัฒน์, 2553, หน้า 41) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการ แสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่ง และเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริงอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งเป็นการ แปลความหมายย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

Good (อ้างถึงใน สุขญา คุปติยานุวัฒน์, 2553, หน้า 41) กล่าวว่า ความคิดเห็นความเชื่อ ความคิดหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่

Isaak (1981, p. 203) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า คือ การแสดงออกทางคำพูด หรือคำตอบ ที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับ ทัวๆไปซึ่งปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะแต่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วไป มีความหมายกว้างกว่า

Foster and Richard (1952, p.119) ได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่า เกิดจากมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล หมู่คณะ เรื่องราวหรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดย ความคิดเห็นจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นความคุ้นเคย ซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยินได้ฟังได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือโดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็น ประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินค่านิยมที่หากแต่ละกลุ่มมีนิยมและการตัดสินค่านิยม ไม่เหมือนกัน ความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ ก็จะแตกต่างกันไปด้วย

Feldman (1971, 3) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษาค้นคว้าความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อ และ ความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อ การวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการ ฝึกหัดทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตาม ความพอใจของผู้ร่วมงาน

Hurlock (1995, p. 148) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการ แสดงออกด้านความรู้สึกสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือ ความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงผลสนับสนุน หรือ ปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์การทำงานสภาพแวดล้อม

และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญการแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

สุพัตรา สุภาพ (2545, หน้า 32) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลทางอารมณ์ ความรู้สึก หรือทาง ความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยไม่ต้องมีหลักฐานพิสูจน์ยืนยัน ได้เสมอไป แล้วนำไปสู่การแปลความหมาย หรือการคาดคะเน โดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมขณะนั้นเป็นพื้นฐานแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ นอกจากนี้ความคิดเห็นยังอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและแสดงออก ได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบก็ได้ผ่านทางคำพูด การเขียน หรือเครื่องหมายสัญลักษณ์ การสำรวจ ความคิดเห็นเป็นการศึกษาหาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดง ความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน ความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเรื่องเดียวกันก็ไม่ จำเป็นที่บุคคลต้องมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันหรือเหมือนกันเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับว่ามีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด

2. ประเภทของความคิดเห็น

Remmer (อ้างถึงใน ดวงอุมา โสภา, 2551, หน้า 20) กล่าวว่าไว้ว่า ความคิดเห็นมี 2 ประเภทคือ

2.1 ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ซึ่งสามารถทราบทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2.2 ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วยสรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ทศนคติ ความเชื่อ และค่านิยม ของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่ประสบในสังคม โดยมีพื้นฐานมาจากภูมิหลังทางสังคม ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของบุคคลนั้น ๆ โดยไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไว้ ดังนี้

ดวงอุมา โสภา (2551, หน้า 21) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลซึ่ง ทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่เหมือนกัน หรือแตกต่างกันไว้ ดังนี้

1. ภูมิหลังทางสังคม หมายถึงกลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกันโดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น

2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใครหรือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำค่านึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่ม หรือสมาคมเดียวกัน สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3. กลุ่มกระตือรือร้น หรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทาง ที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตามในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชาที่จะไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมาก

Oskamp (1977, 133) ได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Physiological) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านพันธุกรรม จะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ ได้ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับเช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทานเขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำส้มคั้นหวาน เย็นหอมชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายการให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้อง มีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอด และมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ สื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นมีความรู้สึก ต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

จากปัจจัยที่กล่าวสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง เช่น เพศ อายุ รายได้ และปัจจัยสภาพแวดล้อม คือปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้องและครอบครัว

4. การวัดความคิดเห็น

Best (1977, 171) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปจะต้องมีองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัดสิ่งเร้าและมีผลตอบสนองซึ่งจะออกมาในระดับ สูงต่ำ มากน้อยวิธีวัดความคิดเห็น โดยมากจะใช้ตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่จะตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถาม และผู้ถูกวัดจะเลือกตอบความคิดเห็นของคนในเวลานั้นการใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นนั้นใช้การวัดแบบลิเคิร์ท โดยเริ่มด้วยการรวบรวมหรือการเรียบเรียงข้อความที่เกี่ยวกับความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ ซึ่งข้อความแต่ละข้อความจะมีความคิดเห็นเลือกตอบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับข้อความว่าเป็นไปในทางเดียวกัน (เชิงนิยมหรือไม่นิยม) เป็นข้อความเชิงบวก (Positive) หรือข้อความเชิงลบ (Negative)

Morgan & King (1971, p.51 ; อ้างถึงใน พนารัตน์ พ่วงบุญปลูก, 2542, หน้า 18) เสนอแนะว่าการที่จะให้ใครแสดงความคิดเห็นควรถามกันต่อหน้า (Face to Face) ดีกว่าที่จะให้เขาต้องมาอ่านข้อความ หรือเขียนข้อความ ซึ่งแสดงว่าทั้งสองคนเห็นการสัมภาษณ์ หรือการสอบถาม จะดีกว่าการตอบแบบสอบถาม และถ้าใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด

สรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็นมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ บุคคลที่ถูกวัดสิ่งเร้า และผลตอบสนอง หรืออาจวัดโดยการใช้คำถามซึ่งหน้า หรือการสัมภาษณ์หรือการใช้แบบสอบถามที่มีองค์ประกอบที่ต้องการจะวัด

จากที่กล่าวมากจากข้างต้นสรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

ความหมายของการให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนอง ความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงาน ในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการ โดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับ ความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2558 ,หน้า 12) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะหมายถึงการที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม

อนเนก สุวรรณบัณฑิต (2548, หน้า 18) ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 14) การบริการ คือกิจกรรมประ โยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า จากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่าการบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ

1. ผลិតภัณฑ์บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรคการจัดที่พักในรูปแบบต่าง ๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่าง ๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจหรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ

2. การบริการส่วนครบเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลาหรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพหรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

วิลาวลีย์ พุดติ (2552, หน้า 28) ให้ความหมายไว้ว่าการบริการ (Service) คือพฤติกรรมหรือกิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการอื่นนั้น นิยามของคำว่าบริการนั้น ตามแนวคิดของนักปฏิบัตินักบริหารงานบริการบางแห่ง ได้สรุหาความหมายของบริการมารวมกัน โดยนำอักษรตัวหน้ามารวมกันได้คำว่า SERVICE พอดี มีดังนี้

1. S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อกัน
 2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
 3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
 4. V = Voluntariness manner การให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจ
 5. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
 6. E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้นและบริการมากกว่าที่ลูกค้าต้องการเสมอ
- สุนันทา ทวีผล (2550 ,หน้า 29) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 ,หน้า 15) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจ ในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา ศรีเสน (2544 ,หน้า 31) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535,หน้า 23) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จ จะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ้งขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Parasuraman et al. (1985,p. 57) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
- 3.ความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า(Empathy) คือการดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึง เฉพาะราย
- 5.ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน โดยคำนึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความ

สม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึด การให้บริการ โดยมุ่งเน้นไปที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550 ,หน้า 25) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
 2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
 3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
 4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
 5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
 6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี
- พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. ทัศนคติ ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยทัศนคติที่ดี ทั้งด้วย สีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภานิตจินกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดีท่าทางที่ กระตือรือร้น กุ๊กกูด เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. มิมิตรไมตรี พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่า มิมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจ ตั้งแต่ต้น ความมิมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณา ถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตา ผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคอง ไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งแสดงถึง ความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติ ปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโชกฮาพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคน ล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขา รังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการท างานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้บริการ

มีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้ สันทนาป้อนคำถามและ ฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคน พุดมีน้ำเสียง ชวนฟังน้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคน มีน้ำเสียง ห้วนหรือที่เรียกกันว่าพุดไม่มีหางเสียง หรือพุดเสียงดุคั้น พุดตัวดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมี ธรรมชาติของ เสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพุดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็ต้องเป็นผู้มี น้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงต้อยนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟังจึงจะมี ความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ใน สถานการณ์ที่จะต้องพบปะ ผู้คนหลากหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยา ดี มีความสุภาพ และมี ความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนงงหรือมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางเหยียด โส พุดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือ มีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพุด คำหยาบหรืออาจถึงขั้นขู่ ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ ตอบโต้ได้พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหา หรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะ คำนวณบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจ รับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจัง แล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ ด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการ เพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะ ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้น ดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งใน งานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยและแล้วยอมมีลักษณะที่ทำให้ ประชาชนผู้ใช้บริการ หมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยัง จะเป็นผลให้การบริการ ล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัย ยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ ผู้รับบริการ อย่างไรก็ดีแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการ คัดเลือก ผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ชื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์ กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ชื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อ กับคนพูดไปปดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความชื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็น สุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีเยี่ยมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการถือว่า ได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

2.4 บริบทการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม จัดตั้งขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2515 ตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 290 ลงวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ.2515 และต่อมาได้มีการปรับปรุงกฎหมายโดยการประกาศใช้บังคับพระราชบัญญัติการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2550 เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2551 มีอำนาจหน้าที่กระทำการกิจการภายในขอบแห่งวัตถุประสงค์เพื่อสร้างหรือจัดให้มีทางพิเศษด้วยวิธีใด ๆ ตลอดจนบำรุงและรักษาทางพิเศษ และดำเนินงานหรือธุรกิจเกี่ยวกับทางพิเศษและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับทางพิเศษหรือที่เป็นประโยชน์

วิสัยทัศน์

มุ่งมั่นพัฒนาทางพิเศษ เพื่อให้บริการที่ดีมีความคุ้มค่า สะดวกรวดเร็วปลอดภัยอย่างยั่งยืน

ภารกิจ (พันธกิจ)

1. จัดให้มีพัฒนาปรับปรุงทางพิเศษให้เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัย
2. บริการอย่างมีนวัตกรรมและคุณค่าเพิ่ม
3. บริหารจัดการสินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพ การดำเนินธุรกิจ

ทางพิเศษและประโยชน์ต่อสังคม

4. พัฒนาระบบการบริหารจัดการและการลงทุนเพื่อเพิ่มมูลค่าองค์กร

ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ขยายโครงข่ายและให้บริการทางพิเศษอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์อย่างคุ้มค่า

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างความยั่งยืนต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : สร้างสรรค์กทพ. ให้เป็นองค์กรแห่งอนาคต
สถานที่ตั้ง

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จตุจักร 2380 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทร. 02-940-1239, 02-940-1240

ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ทางพิเศษ 1543 Exat Call Center

ทางพิเศษที่เปิดบริการ

1. ทางพิเศษเฉลิมมหานคร (ระบบทางด่วนชั้นที่ 1) ระยะทางรวม 27.1 กิโลเมตร ประกอบด้วย

สายดินแดง - ท่าเรือ ระยะทาง 8.9 กิโลเมตร เปิดให้บริการ 29 ตุลาคม 2524

สายบางนา - ท่าเรือ ระยะทาง 7.9 กิโลเมตร เปิดให้บริการ 17 มกราคม 2526

สายดาวคะนอง - ท่าเรือ ระยะทาง 10.3 กิโลเมตร เปิดให้บริการ 5 ธันวาคม 2530

การปรับปรุงแก้ไขทางขึ้น - ลง ทางพิเศษเฉลิมมหานคร เพิ่มเติม 3 บริเวณ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ได้แก่ บริเวณทางแยกต่างระดับคลองเตย เปิดให้บริการ 19 เมษายน 2539

บริเวณสุขุมวิท เปิดให้บริการ 7 พฤศจิกายน 2539

บริเวณถนนเพชรบุรี เปิดให้บริการ 15 กุมภาพันธ์ 2540

2. ทางพิเศษศรีรัช (ระบบทางด่วนชั้นที่ 2) ระยะทางรวม 38.4 กิโลเมตร ประกอบด้วย ส่วน A เริ่มจากถนนรัชดาภิเษกผ่านทางแยกต่างระดับพญาไทถึงถนนพระราม 9 ระยะทาง 12.4 กิโลเมตร เปิดให้บริการ 2 กันยายน 2536

ส่วน B สายหลัก มีแนวเชื่อมต่อกับส่วนเอที่บริเวณทางแยกต่างระดับพญาไท แล้วไปเชื่อมต่อกับทางพิเศษเฉลิมมหานครที่บริเวณบางโคล่ 9.4 กิโลเมตร เปิดให้บริการ 6 ตุลาคม 2539

ส่วน C เชื่อมกับทางพิเศษส่วน A โดยเริ่มจากถนนรัชดาภิเษกถึงถนนแจ้งวัฒนะ ระยะทาง 8.0 กิโลเมตร เปิดให้บริการ 2 กันยายน 2536

ส่วน D เริ่มจากถนนพระราม 9 ถึงถนนศรีนครินทร์ ระยะทาง 8.6 กิโลเมตร เปิดให้บริการ 1 เมษายน 2543

3. ทางพิเศษฉลองรัช (ทางด่วนสายรามอินทรา - อางณรงค์)

มีจุดเริ่มต้นจากถนนรามอินทรา กิโลเมตรที่ 5.5 ถึงอางณรงค์ ระยะทาง 18.7 กิโลเมตร โดยมีถนนประดิษฐ์-มนูธรรมขนานขนานบจากรามอินทราไปถึงเอกมัย ทางพิเศษฉลองรัชได้เปิดให้บริการตลอดสาย เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2539

4. ทางพิเศษบูรพาวิถี (ทางด่วนสายบางนา - ชลบุรี)

ระยะทาง 55.0 กิโลเมตร มีจุดเริ่มต้นที่ บริเวณบางนา-ตราด (กม.2+500) ไปถึงชลบุรี (กม.55 + 350) เปิดให้บริการตลอดสายเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2543

5. ทางพิเศษอุดรรัถยา (ทางด่วนสายบางปะอิน - ปากเกร็ด) ระยะทางรวม 32 กิโลเมตร

มีจุดเริ่มต้นจากถนนแจ้งวัฒนะ-บางไท่ โดยระยะที่ 1 จากถนนแจ้งวัฒนะ-เชียงราก และต่อเชื่อมกับถนนทางเข้ามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ระยะทาง 22 กิโลเมตร เปิดให้บริการ 2 ธันวาคม 2541 และ ระยะที่ 2 จากเชียงราก-บางไท่ ระยะทาง 10 กิโลเมตร เปิดให้บริการ 1 พฤศจิกายน 2542

6. โครงการระบบทางด่วนขั้นที่ 3 สายใต้ ตอน S1

มีจุดเริ่มต้นจากปลายทางพิเศษฉลองรัชและช้อนทับไปตามแนวทางพิเศษเฉลิมมหานคร จากทางแยกต่างระดับอาจณรงค์เชื่อมต่อกับทางพิเศษบูรพาวิถี ระยะทาง 4.7 กิโลเมตร เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2548

7. โครงการทางพิเศษสายบางพลี-สุขสวัสดิ์

มีแนวสายทางต่อเชื่อมกับทางหลวงวงแหวนกาญจนาภิเษกด้านใต้ ช่วงถนนพระรามที่ 2 ถนนสุขสวัสดิ์ เริ่มต้นจากถนนสุขสวัสดิ์บริเวณพระประแดงข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาไปทางทิศตะวันออกผ่านถนนสุขุมวิท ถนนศรีนครินทร์ และถนนเทพารักษ์ ไปบรรจบกับทางหลวงหมายเลข 34 (บางนา-บางปะกง) บริเวณบางพลี ระยะทาง 22.50 กิโลเมตร เปิดให้บริการโดยยกเว้นการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษชั่วคราว ในวันที่ 15 พฤศจิกายน 2550 และเปิดให้บริการโดยจัดเก็บค่าผ่านทาง (ช่วงบางพลี-สุขสวัสดิ์) ในวันที่ 23 มีนาคม 2552 (ส่วนช่วงสุขสวัสดิ์-บางขุนเทียน เป็นของกรมทางหลวง ซึ่งปัจจุบันได้ยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง)

8. โครงการทางพิเศษสายรามอินทรา-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร

แนวสายทางเริ่มต้นเชื่อมต่อกับทางพิเศษฉลองรัชบริเวณรามอินทราไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือจนถึงถนนวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร ระยะทาง 9.50 กิโลเมตร เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2552 นอกจากนี้ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ได้ดำเนินการก่อสร้างทางเชื่อมต่อทางพิเศษ 3 แห่ง ดังนี้

1. ทางยกระดับด้านทิศใต้สนามบินสุวรรณภูมิ เชื่อมทางพิเศษบูรพาวิถี

มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางพิเศษบูรพาวิถี และอำนวยความสะดวกในการเดินทางสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้วยระบบโครงข่ายทางพิเศษ เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2552

2. ทางเชื่อมต่อทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) กับทางพิเศษบูรพาวิถี

มีวัตถุประสงค์เพื่อเชื่อมต่อเส้นทางคมนาคมของทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) กับทางพิเศษบูรพาวิถี และถนนกาญจนาภิเษกด้านตะวันออกให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2552

3. ทางเชื่อมต่อเฉลิมราชดารี 84 พรรษา (ทางเชื่อมต่อทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) กับถนนวงแหวนอุตสาหกรรม)

มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมโครงข่ายการจราจรทางด้านทิศใต้ของกรุงเทพมหานครให้สมบูรณ์ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความคับคั่งของการจราจร อีกทั้งเป็นการส่งเสริมการให้บริการทางพิเศษให้มีประสิทธิภาพครอบคลุมการเดินทางมากขึ้น เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2554

9. โครงการทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อขยายโครงข่ายของทางพิเศษในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลในทางทิศตะวันตก เพื่อแบ่งเบาปริมาณจราจรระดับดินและระบายการจราจรทางด้านทิศตะวันตก ระหว่างกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเป็นทางยกระดับขนาด 6 ช่องจราจร แนวสายทางเริ่มต้นที่ทางพิเศษศรีรัช โดยมีจุดเชื่อมต่อกับทางพิเศษศรีรัชบริเวณด้านเหนือของสถานีขนส่งสายเหนือ (หมอชิต 2) จากนั้นแนวสายทางจะไปทางทิศตะวันตก โดยใช้พื้นที่เขตทางรถไฟสายตะวันตก (สายใต้เดิม) ตั้งแต่บริเวณบางซื่อและข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาบริเวณสะพานพระราม 6 หลังจากนั้นแนวสายทางยังคงไปตามเขตทางรถไฟ โดยขนานไปกับถนนบรมราชชนนี จนถึงถนนวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร (ด้านตะวันตก) ระยะทางรวมประมาณ 16.7 กิโลเมตร เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2559

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ประโยชน์กับงานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้ามีดังนี้

ปกานันท์ ปรารมภ์ (2554) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ทางพิเศษต่อการตรวจจับความเร็ว และประสิทธิผลของการตรวจจับความเร็วบนทางพิเศษ โดยส่วนแรกนั้นเป็นการศึกษาทัศนคติความคิดเห็นต่อนโยบายการตรวจจับความเร็ว โดยการใช้แบบสอบถาม จากผู้ขับขี่รถยนต์ 1,167 คน และผู้ขับขี่รถบรรทุก 62 คน พบว่าร้อยละ 84 ของผู้ขับขี่รถยนต์และร้อยละ 76 ของผู้ขับขี่รถบรรทุกเห็นด้วยหรือไม่ขัดข้องต่อการมีระบบตรวจจับความเร็วอย่างจริงจังบนทางพิเศษ และพบว่ากล้องอัตโนมัติกับการใช้ตำรวจส่งผลต่อการลดความเร็วใกล้เคียงกัน นอกจากนี้จากการวิเคราะห์โดยใช้

สมการถดถอยแบบโพรบิตเชิงลำดับ พบว่าลักษณะทางเศรษฐกิจสังคมและพฤติกรรมการขับขี่มีผลต่อความคิดเห็นต่อการตรวจจับความเร็ว ในส่วนหลังนั้นเป็นการศึกษาประสิทธิผลของการตรวจจับความเร็วต่อการลดความเร็วของยานพาหนะ และการลดอุบัติเหตุหลังจากมีการใช้กล้องตรวจจับความเร็วอัตโนมัติบน ทางพิเศษสายบางพลี-สุขสวัสดิ์ จากข้อมูลการจราจรพบว่า ในภาพรวมนั้น ความเร็วอิสระเฉลี่ยของรถขนาดเล็กและรถขนาดใหญ่ลดลง 6.5 กม./ชม. และ 0.7 กม./ชม. ตามลำดับ และพบว่าหลังจากการจับปรับอย่างจริงจัง อัตราการเกิดอุบัติเหตุต่อยานพาหนะที่ใช้ทางลดลงร้อยละ 9.7 ผลการศึกษาที่ได้นี้จะช่วยการทางพิเศษแห่งประเทศไทยในการออกนโยบายการตรวจจับความเร็วบนทางพิเศษได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

รัตติกร รอดมณี (2554) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอิทธิพลกับการใช้บริการด้านเก็บเงินแบบไฮเทค (Easy Pass) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความคิดเห็นของการใช้กลุ่มอิทธิพล และการเลือกใช้กลุ่มอิทธิพล รวมทั้งความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการของด้านเก็บเงินแบบไฮเทค (Easy Pass) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มอิทธิพลที่มีผลต่อผู้บริโภคมากที่สุด คือ เพื่อน หรือคนใกล้ชิด ตามด้วย สมาชิกในครอบครัวและประสบการณ์ของตนเอง ความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการด้านเก็บเงินแบบไฮเทค(Easy Pass) โดยรวมแล้วน้อยมาก ดังนั้นการใช้บริการเมื่อได้รับคำแนะนำว่าสามารถประหยัดเวลาต่อผู้ใช้การใช้บริการเมื่อได้รับคำแนะนำว่าอุปกรณ์มีความสะดวกต่อการพกพาการใช้บริการเมื่อได้รับคำแนะนำว่ามีขั้นตอนของการใช้บริการที่สะดวกรวดเร็วการใช้บริการเมื่อได้รับคำแนะนำว่าอุปกรณ์มีความง่ายต่อการใช้งานต่อการใช้บริการเมื่อได้รับคำแนะนำว่าราคาคุ้มค่าต่อการใช้ และการใช้บริการเมื่อได้รับคำแนะนำว่ามีของสมนาคุณและการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ ผลการศึกษาวพบ่า ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอิทธิพลแต่ละประเภทกับการเลือกใช้บริการด้านเก็บเงินแบบไฮเทค (Easy Pass) แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในกลุ่มอิทธิพลแต่ละประเภท พบว่า คนที่มีชื่อเสียงส่งผลต่อการเลือกใช้บริการด้านเก็บเงินแบบไฮเทค (Easy Pass) มากที่สุด รองลงมา เพื่อนหรือคนใกล้ชิด พนักงานขาย หน่วยงานราชการ องค์กรธุรกิจ ประสบการณ์ของตนเอง และสมาชิกในครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปภาพิณฑ์ ภาษะวรรณ (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติในกรุงเทพมหานคร พบว่า โดย ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โดย ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยด้านผล

จากการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติใน กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ มีเพียงปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่านั้นที่เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุสถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ผู้บริโภคมิมีความพึงพอใจในการใช้ระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สุระ ประวันทา (2556) ได้ศึกษาทัศนคติการใช้ทางหลวงชนบทอย่างปลอดภัยในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาทัศนคติการใช้ทางหลวงชนบทอย่างปลอดภัยในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบัวใหญ่เกี่ยวกับการใช้ทางหลวงชนบทอย่างปลอดภัยและปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยสมาชิกในชุมชนของเทศบาลเมืองบัวใหญ่จำนวน 24 ชุมชน เพื่อนำผลการศึกษามานันทักข้อมูล ประมวลผลวิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลระดับทัศนคติของ ประชาชน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วนได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละชุมชน ไม่น้อยกว่า 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจึงเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูลจากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความระดับทัศนคติการใช้ทางหลวงชนบทอย่างปลอดภัยในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบัวใหญ่ โดยภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.36 และระดับปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุผู้ใช้งานด้านยานพาหนะ ด้านถนน ด้านสิ่งแวดล้อมระดับของปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุบนถนนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบัวใหญ่ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

ยุพาพร ดอนจัน และ ไกรชิต สุตะเมือง (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตร Easy Pass ประชากรเขตกรุงเทพมหานครของกลุ่ม Generation X จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ประกอบไปด้วย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตร Easy Pass ประชากรเขตกรุงเทพมหานครของกลุ่ม Generation X ปัจจัยด้านพฤติกรรมของประชากรเขตกรุงเทพมหานครกลุ่ม Generation X ปัจจัยความถี่ที่ใช้บริการทางด่วน (ต่อสัปดาห์) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตร Easy Pass ปัจจัย การรับรู้ข่าวสารด้านการโฆษณาที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บัตร Easy pass ของ

ประชากรเขต กรุงเทพมหานครกลุ่ม Generation X ปัจจัยทัศนคติในการให้บริการด้านความถูกต้อง มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บัตร Easy pass ของประชากรเขตกรุงเทพมหานครกลุ่ม Generation X

วรสรณ์ ศุภเจียรพันธ์ (2558) ได้ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (Easy Pass) การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (Easy Pass) ของผู้ใช้ทางพิเศษ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพและบริการให้สามารถตอบสนองให้ตรงความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้ผู้ใช้ทางมีความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการมากขึ้นและเป็นการเพิ่มปริมาณผู้ใช้ทาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการ ระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (Easy Pass) จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ ประมวลผลค่าครอนบาร์คแอลฟา เท่ากับ 86.7% มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐานระหว่างตัวแปรต้น กับตัวแปรตาม โดยใช้ค่า T-test ค่า F-test (ANOVA) และ เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffit ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุ 20 - 29 ปีมากที่สุด มีสถานภาพครอบครัวสถานะโสดมากที่สุด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไปมากที่สุด มีช่วงเวลาที่ใช้บริการเป็นประจำคือ ช่วงเวลา 12:01 น. - 18:00 น. มากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการ 1-5 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด มีระยะเวลาที่ใช้บริการมากกว่า 2 ปีมากที่สุด ประเภทรถยนต์ที่ใช้บริการ รถเก๋ง มากที่สุด ผลจากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านทัศนคติมีอิทธิพลโดยตรงกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติ ได้แก่ ความถูกต้องในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัฐพงศ์ วงษ์สูง (2558) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บัตร EASY PASS ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การทางพิเศษแห่งประเทศไทยได้นำเทคโนโลยี Electronic Toll Collection System หรือ ETC มาใช้ในการบริการจัดเก็บค่าผ่านทาง ทั้งนี้เพื่อขยายปริมาณการรองรับการจราจรบริเวณ หน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง และลดความล่าช้าบนทางพิเศษ โดยจากข้อมูล

พบว่าสามารถรองรับได้สูงสุด 1,200 คันต่อชั่วโมงต่อช่องทาง และจากการออกนโยบายการคืนภาษีสำหรับผู้ซื้อรถยนต์เป็นคันแรก ทำให้มีจำนวนรถยนต์เพิ่มมากขึ้น เกิดจากรถติดขัดในชั่วโมงเร่งด่วน ซึ่งคาดว่าจะมีการใช้บริการทางด่วน และผู้ต้องการบัตร EASY PASS มากขึ้น เมื่อศึกษาข้อมูลพบว่าในปีงบประมาณ 2557 มียอดสะสมผู้ใช้บัตร EASY PASS เพียงแค่ร้อยละ 21.87 จากจำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งถือเป็นสัดส่วนค่อนข้างน้อย ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการ EASY PASS ถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจากผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านประชากรศาสตร์และความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ EASY PASS พบว่า ปัจจัยด้านเพศ และด้านรายได้นั้น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ EASY PASS ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ EASY PASS พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ EASY PASS ของ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายด้านผลิตภัณฑ์และด้านส่งเสริมการตลาดให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคสนใจใช้บริการบัตร EASY PASS ทั้งนี้เพื่อให้การจราจรบริเวณหน้าด่านเก็บเงินค่าผ่านทางมีระยะรอคอยลดน้อยลง ตามวัตถุประสงค์ของการจัดทำบัตร EASY PASS

ชนันท์พร วงศ์กำแหง (2558) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติของผู้บริโภค ในสายทางพิเศษศรีรัช การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับ พฤติกรรมการใช้ทางพิเศษและพฤติกรรมการใช้บัตรอัตโนมัติของผู้บริโภค ในสายทางพิเศษศรีรัช ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า อาชีพและรายได้เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ ทางพิเศษและพฤติกรรมการใช้บัตรอัตโนมัติมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ อายุและระดับการศึกษา ส่วนเพศเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลน้อยที่สุด และผลการวิเคราะห์ความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ราคาการส่งเสริมการตลาด และบุคคลเป็นปัจจัยที่มีระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านช่องทางในการจัดจำหน่าย การเติมเงิน ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ และผลิตภาพ มีความสำคัญในระดับมาก ข้อเสนอแนะจากการศึกษาคือ การทางพิเศษแห่งประเทศไทยควรมีการส่งเสริมการตลาดเพื่อรักษากลุ่มผู้ใช้บริการและเพื่อให้มีการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และควรมีการเตรียมความพร้อมระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติให้สามารถรองรับกับการให้บริการอีกทั้งการทาง

พิเศษแห่งประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางในการจัดจำหน่ายการเติมเงิน ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการและปัจจัยด้านผลิตภาพ

ชั้นพุดกษา สุโรจนรัตน์ (2558) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบัตรเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติ (Easy Pass) ของ ประชาชนในกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด คุณภาพการบริการ และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบัตรเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติ (Easy Pass) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลาย ปิดที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรใน กรุงเทพมหานคร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และใช้จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .994 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของ เนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัย สำคัญ 0.05 ได้แก่ การทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 - 40 ปีส่วนใหญ่มี การศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า ความคิดเห็นทางด้านปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด คุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด และการตัดสินใจซื้อ บัตรเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติ (Easy Pass) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยรวม อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด คุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ซื้อบัตรเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติ (Easy Pass) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ร้อยตำรวจโทวิวัฒน์ ทองสุข (2558) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนเป็นเพศหญิงและชาย จำนวนใกล้เคียงกัน อายุ 15-30 ปี ร้อยละ 28.65 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 32.55 รายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 34.11 และ ส่วนมากอาศัยอยู่จังหวัดนนทบุรี 6-10 ปี ร้อยละ 30.21 ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.49$) และ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนมีความรู้กฎหมายจราจรทางบก พ.ศ. 2522 ต่างกัน มีผลทำให้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า เพศ อายุ

ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่จังหวัดนนทบุรี ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ศาสน์ สุขประเสริฐ และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษา การประเมินผลกระทบด้านการจราจรในการจัดระบบสัญญาณไฟจราจรควบคุมทางเข้าออกสายทางหลักของประเทศไทยโดยใช้แบบจำลองจราจรและระดับจุลภาค พบว่า ปัญหาการจราจรที่แออัดบริเวณทางเชื่อมเข้าและทางออกทางพิเศษเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการจราจรติดขัดบนทางพิเศษ การจัดการควบคุมการจราจรบริเวณทางเข้าพิเศษ (Ramp Metering) เป็นการจัดการบนทางพิเศษอีกลักษณะหนึ่งที่มีประสิทธิภาพและมีการดำเนินการอย่างแพร่หลายในหลายประเทศ เพื่อควบคุมการจราจร จำกัดปริมาณจราจรที่จะเข้าใช้ระบบบริเวณทางเข้าเพื่อให้คงความสามารถในการให้บริการของระบบได้ และเพื่อช่วยบรรเทาปัญหาความคับคั่งทางการจราจร ปรับปรุงสภาพจราจรให้มีความคล่องตัวงานวิจัยนี้เป็นการประเมินความเหมาะสมการจัดการควบคุมทางเข้าบนระบบทางพิเศษโดยใช้สัญญาณไฟควบคุมตามสภาพจราจร โดยประยุกต์ใช้แบบจำลอง Aim sun โดยคัดเลือกพื้นที่ศึกษามีสภาพจราจรไม่เกิน 800 คันต่อชั่วโมงต่อช่องจราจรและมีการกำหนดรอบสัญญาณไฟขึ้นเกี่ยวกับสถานะการจราจร (Actuated Control) โดยการกำหนดรอบสัญญาณไฟขึ้นอยู่กับปริมาณถ็ือครองพื้นที่ โดยเฉลี่ยที่ได้จากเครื่องตรวจสภาพจราจร ณ ตำแหน่ง โดยในการศึกษานี้ ได้เก็บตัวอย่างความเร็วบนทางพิเศษ ด้วยวิธี Floating Car ตลอดเส้นทางบนทางพิเศษเพื่อหาค่าเฉลี่ยความเร็วและระยะเวลาการเดินทางบนทางพิเศษ เป็นจำนวน 15 รอบต่อเส้นทาง เพื่อใช้เป็นตัวแทนรถทั้งหมดบนทางพิเศษที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$ โดยในการศึกษานี้กำหนดจุดตรวจวัดสภาพจราจรเพื่อกำหนดรอบสัญญาณไฟ 3 จุด ได้แก่ Mainline Detector , Queue Detector และ Merge Detector โดย มีการประเมินผลกระทบด้านการจราจรในด้านความเร็วเฉลี่ยและเวลาในการเดินทางของพื้นที่ศึกษาที่ได้จากการกำหนดรอบสัญญาณไฟจราจรที่คำนึงถึงสภาพการจราจร จากจุดตรวจในสถานการณ์ ต่าง ๆ สถานการณ์ จากผลการวิเคราะห์พบว่า รูปแบบการกำหนดรอบสัญญาณไฟจราจรที่ดีที่สุด คือการกำหนดรอบสัญญาณไฟจราจรที่ขึ้นอยู่กับสภาพการจราจรที่ได้จากเครื่องตรวจวัดทั้ง 3 ตำแหน่ง ซึ่งทำให้เกิดเวลาในการเดินทางอยู่ในช่วงลดลงประมาณ 278.12 คัน-ชั่วโมง

สุวิทย์ วัฒนสุข (2559) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานี ตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัย

และด้านพฤติกรรมบริการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อจำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ติดต้องงานจราจร พบว่า โดยรวม อยู่ใน ระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานี ตำรวจภูธรเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีเพศ อายุระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ติดต้องงานจราจร ต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานจราจรของ ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ปัญหา คือ เจ้าหน้าที่ ตำรวจบางคนพูดไม่ค่อยสุภาพเมื่อจับกุมประชาชนผู้ใช้รถที่ทำผิดกฎจราจร เครื่องหมายการจราจร บางแห่งชำรุดเสียหาย รถติดมากและเคลื่อนที่ได้ช้า มีการก่อสร้างและ ขุดท่อบนพื้นผิวการจราจร ทำให้การจราจรติดขัด แนวทางแก้ไขปัญหา คือ ควรอบรมเรื่องการพูดและการปฏิบัติตนกับ ประชาชนเดือนละ 1 ครั้ง ควรปรับปรุงเครื่องหมายการจราจรที่ชำรุด เสียหาย ควรปฏิบัติหน้าที่ช่วย ระบายการจราจรในช่วงเวลาที่มีรถหนาแน่น ควรดูแลการ ก่อสร้างและขุดท่อบนพื้นผิวการจราจร เพื่อให้จราจรคล่องตัว

อนงค์ลักษณ์ สมแพง (2560) ได้ศึกษา การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์กับนโยบายความปลอดภัยในการใช้ รถใช้ถนน บทความมุ่งนำเสนอให้เห็นถึงสถานการณ์ด้านความปลอดภัยในการ ใช้รถใช้ถนนที่มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น ขณะเดียวกันก็ต้องการชี้ให้เห็นถึงกระบวนทัศน์ที่มีผลต่อ การดำเนินนโยบายด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน อาทิ การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ของ ภาครัฐของประเทศ สวีเดนกับนโยบาย Vision Zero หรือการศึกษากระบวน ทัศน์ปัจเจกชนเกี่ยวกับ วัฒนธรรมความปลอดภัยในการใช้ รถใช้ถนน ที่มีพื้นฐานแนวคิดที่ว่า แม้ภาครัฐจะมีนโยบาย หรือ การรณรงค์เรื่องความปลอดภัยบนท้องถนนมากเท่าใด ก็ตาม แต่หากปราศจากการยอมรับจากกลุ่ม พลเมืองหรือผู้ ใช้รถใช้ถนนกลุ่มต่าง ๆ วัฒนธรรมความปลอดภัยในการใช้ รถใช้ถนนย่อมไม่ เกิดขึ้น หรือการศึกษากระบวนทัศน์ที่เกี่ยว กับวัฒนธรรมความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนใน ระดับ สังคมได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกาที่พบว่า ยุค Safety First เป็นการเคลื่อนไหวของภาค ประชาสังคมจะเน้นที่การรณรงค์ ไปที่การจำกัดปริมาณรถและการรณรงค์ให้คนขับระมัดระวัง ผู้ใช้ถนน ยุค Control เน้นความปลอดภัยด้านจราจร ละเลย ความปลอดภัยของผู้ใช้ทางเท้า ยุค Crashworthiness เน้น ไปที่การให้ภาคอุตสาหกรรมเห็นความสำคัญกับอุปกรณ์ ป้องกันปลอดภัย (In-car Technologies) และยุคปัจจุบัน Responsibility เน้น ไปที่การให้การศึกษาและการบังคับใช้ กฎหมายด้วยการสร้างความรับผิดชอบร่วมกันให้กับผู้ใช้ รถถนน เป็นต้น

นภาพร จารุมณี (2561) ได้ศึกษา การจัดการความปลอดภัยการจราจรทางถนน เพื่อ รองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มี

ผลต่อการเกิดอุบัติเหตุจราจรทางถนน ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านแรกด้านผู้ขับขี่เกิดจากการไม่ทราบไม่ปฏิบัติตามกฎจราจรและขาดทักษะในการขับขี่ ด้านที่สองด้านยานพาหนะเกิดจากสภาพยานพาหนะที่ไม่พร้อมใช้งานและการใช้ยานพาหนะผิดประเภท ด้านที่สามด้านถนนเกิดจากเกิดจากสภาพผิวการจราจรที่ชำรุดและลักษณะของถนนที่คดเคี้ยว ด้านที่สี่ ด้านสิ่งแวดล้อม เกิดจากการติดตั้งป้ายและสภาพอากาศที่บดบังทัศนวิสัยในการมองเห็น และด้านที่ห้า ด้านกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายเกิดจากบังคับใช้กฎหมายขาดความต่อเนื่องและเลือกปฏิบัติ ส่วนการจัดการความปลอดภัยการจราจรทางถนนของหน่วยงาน แบ่งออกเป็น 5 หน่วยงาน หลักได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรดำเนินการตั้งด่านกวดขันวินัยจราจรบังคับใช้กฎหมาย 2) กรมทางหลวงดำเนินการสำรวจและซ่อมแซมถนน อุบัติการณ์ควบคุมจราจรและไฟฟ้าส่องสว่าง 3) เจ้าหน้าที่สาธารณสุขดำเนินการอบรมให้ความรู้และการช่วยเหลือฉุกเฉิน 4) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการสนับสนุน วัสดุอุปกรณ์ด้านการจราจร สนับสนุนบุคลากรปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและการจัดระเบียบพื้นที่ผ่อนผันจำหน่ายสินค้า และ 5) หน่วยงานอื่น เช่น สมาคม อาสาสมัครกู้ภัย อำเภอบาย ดำเนินการช่วยเหลืองานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน รวมถึงงานสาธารณสุขต่าง ๆ สำหรับแนวทางการจัดการความปลอดภัยการจราจรทางถนนเพื่อรองรับการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน ของอำเภอบาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับที่ควรดำเนินการมากที่สุด