

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำเสนอตามลำดับชั้น ดังต่อไปนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน f – Distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)

4.2 ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละของเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ของเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 หญิง	184	46.00
1.2 ชาย	216	54.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	53	13.25
2.2 20-30 ปี	68	17.00
2.3 31-40 ปี	91	22.75
2.4 41-50 ปี	87	21.75
2.5 51 ปีขึ้นไป	101	25.25
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	42	10.5
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	71	17.75
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย	105	26.25
3.4 ปริญญาตรี	109	27.25
3.5 สูงกว่าปริญญาตรี	73	18.25
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการ	82	20.50
4.2 เอกชน รัฐวิสาหกิจ	124	31.00
4.3 รับจ้างทั่วไป	91	22.75
4.4 ค้าขาย	103	25.75

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้		
5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	71	17.75
5.2 10,000-20,000 บาท	134	33.50
5.3 20,001 - 30,000 บาท	107	26.75
5.4 30,0001 บาท ขึ้นไป	88	22.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ปริญญาตรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 มีอาชีพ เอกชน รัฐวิสาหกิจ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 และมีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษ แห่งประเทศไทย ประกอบด้วย

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกเป็นรายด้าน 7 ด้าน

การให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านสภาพทางกายภาพของทางพิเศษ	3.71	0.53	มาก
2. ด้านความคล่องตัวของการจราจรบนทางพิเศษ	3.46	0.49	ปานกลาง
3. ด้านความปลอดภัยบนทางพิเศษ	3.56	0.56	มาก
4. ด้านป้ายทิศทาง และ ป้ายสัญญาณ	3.67	0.52	มาก
5. ด้านการให้บริการผู้กักบนทางพิเศษ	3.48	0.47	ปานกลาง
6. ด้านการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด	3.41	0.56	ปานกลาง
7. ด้านการเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) โดยใช้บัตร Easy Pass	3.51	0.52	มาก
รวม	3.54	0.22	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านสภาพทางกายภาพของทางพิเศษ ($\bar{X} = 3.71$) ด้านป้ายทิศทางและป้ายสัญญาณ ($\bar{X} = 3.67$) ด้านความปลอดภัยบนทางพิเศษ ($\bar{X} = 3.56$) และด้านการเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) โดยใช้บัตร Easy Pass ($\bar{X} = 3.51$) ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 3 ด้าน คือด้านการให้บริการผู้กักบนทางพิเศษ ($\bar{X} = 3.48$) ด้านความคล่องตัวของการจราจรบนทางพิเศษ ($\bar{X} = 3.46$) และด้านการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด ($\bar{X} = 3.41$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษ
แห่งประเทศไทย จำแนกเป็นรายข้อ ด้านสภาพทางกายภาพของทางพิเศษด้าน

ด้านสภาพทางกายภาพของทางพิเศษด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีแสงสว่างในเวลากลางคืนอย่างเพียงพอ	3.83	0.76	มาก
2. มีพื้นที่ผิวจราจรอย่างเรียบ	3.68	0.70	มาก
3. มีการพัฒนาบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง	3.59	0.82	มาก
4. มีการเฝ้าระวังติดตามความชัดเจนของแนว เส้น จราจร และความกว้างของช่องจราจร	3.74	0.89	มาก
รวม	3.71	0.53	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านสภาพทางกายภาพของทางพิเศษ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ คือ มีแสงสว่างในเวลากลางคืนอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.83$) มีการเฝ้าระวังติดตามความชัดเจนของแนวเส้น จราจร และความกว้างของช่องจราจร ($\bar{X} = 3.74$) มีพื้นที่ผิวจราจรอย่างเรียบ ($\bar{X} = 3.68$) และมีการพัฒนาบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.59$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
ทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความคล่องตัวของการจราจร
บนทางพิเศษ

ด้านความคล่องตัวของการจราจรบนทางพิเศษ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความคล่องตัวของการจราจรบนทางพิเศษ	3.73	0.79	มาก
2. มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการจัดการจราจรบน ทางพิเศษ	3.35	0.85	ปานกลาง
3. มีสภาพจราจรที่ราบไม่ติดขัดสะสม	3.31	0.85	ปานกลาง
4. พนักงานจัดการจราจรอย่างเร่งด่วนที่สุด	3.43	0.87	ปานกลาง
รวม	3.46	0.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านความคล่องตัวของการจราจรบนทางพิเศษ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} =$

3.46) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ มีความคล่องตัวของ การจราจรบนทางพิเศษ ($\bar{X} = 3.73$) ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ พนักงานจัดการจราจร อย่างเร่งด่วนที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการจัดการจราจรบนทางพิเศษ ($\bar{X} = 3.35$) และมีสภาพจราจรที่ราบไม่ติดขัดสะสม ($\bar{X} = 3.31$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความปลอดภัยบนทางพิเศษ

ด้านความปลอดภัยบนทางพิเศษ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีซ่อมเสริมสภาพผิวจราจรที่ปลอดภัย	3.81	0.98	มาก
2. มีไฟฟ้า แสงสว่าง อย่างเพียงพอเห็นได้ชัดเจน	3.39	0.97	ปานกลาง
3. มีการตรวจสอบสภาพทางกายภาพของทาง พิเศษ อย่างต่อเนื่อง	3.50	0.99	ปานกลาง
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ เกี่ยวกับการ รักษาความปลอดภัย และวินัยจราจรบนทางพิเศษ	3.53	0.91	มาก
รวม	3.56	0.56	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านความปลอดภัยบนทางพิเศษ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อจำแนก เป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ มีซ่อมเสริมสภาพผิวจราจรที่ปลอดภัย ($\bar{X} = 3.81$) และ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และวินัยจราจร บนทางพิเศษ ($\bar{X} = 3.53$) ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ มีการตรวจสอบสภาพทาง กายภาพของทางพิเศษ อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.50$) และ มีไฟฟ้าแสงสว่างอย่างเพียงพอเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.39$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านป้ายทิศทาง และป้ายสัญญาณ

ด้านป้ายทิศทาง และป้ายสัญญาณ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีป้ายบอกเส้นทาง และป้ายทาง ขึ้น-ลงทางพิเศษ อย่างชัดเจน	3.60	0.84	มาก
2. มีป้ายสัญญาณ ป้ายกำหนดความเร็วและช่องจราจร ฉุกเฉิน อย่างเพียงพอ	3.65	0.78	มาก
3. มีการตรวจสอบ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการ ให้ข้อมูลจราจรบริเวณจุดพักรถของทางพิเศษ	3.76	0.82	มาก
4. มีระบบรายงาน สภาพการจราจรบนทางพิเศษด้วย ระบบแผนที่โต้ตอบได้ผ่านเว็บไซต์ www.exat.co.th	3.66	0.83	มาก
รวม	3.67	0.52	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านป้ายทิศทาง และป้ายสัญญาณ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ คือ มีการตรวจสอบ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการ ให้ข้อมูลจราจรบริเวณจุดพักรถของทางพิเศษ ($\bar{X} = 3.76$) มีระบบรายงาน สภาพการจราจรบนทางพิเศษด้วยระบบแผนที่โต้ตอบได้ผ่านเว็บไซต์ www.exat.co.th ($\bar{X} = 3.66$) มีป้ายสัญญาณ ป้ายกำหนดความเร็วและช่องจราจรฉุกเฉิน อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.65$) และ มีป้ายบอกเส้นทาง และป้ายทาง ขึ้น-ลงทางพิเศษ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.60$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการผู้โดยสารทางพิเศษ

ด้านการให้บริการผู้โดยสารทางพิเศษ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความสะดวกในการติดต่อขอรับความช่วยเหลือ หรือการรับแจ้งเหตุ	3.52	0.89	มาก
2. มีความรวดเร็วของพนักงานในการเดินทางมาถึงจุดเกิดเหตุ	3.41	0.86	ปานกลาง
3. มีการให้บริการผู้โดยสารทางด่วนที่สะดวกและรวดเร็ว	3.36	0.86	ปานกลาง
4. มีการตรวจสอบสภาพจราจรของทางพิเศษอย่างต่อเนื่อง	3.61	0.93	มาก
รวม	3.48	0.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านการให้บริการผู้โดยสารทางพิเศษ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ มีการตรวจสอบสภาพจราจรของทางพิเศษอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.61$) และ มีความสะดวกในการติดต่อขอรับความช่วยเหลือ หรือการรับแจ้งเหตุ ($\bar{X} = 3.52$) ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีความรวดเร็วของพนักงานในการเดินทางมาถึงจุดเกิดเหตุ ($\bar{X} = 3.41$) และมีการให้บริการผู้โดยสารทางด่วนที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.36$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการจัดเก็บค่าผ่านทาง
พิเศษด้วยเงินสด

ด้านการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	3.45	0.97	ปานกลาง
2. มีความถูกต้องในการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ด้วยเงินสด	3.62	1.02	มาก
3. มีการเฝ้าระวังติดตาม ความรวดเร็วในการ จัดเก็บค่าผ่านทางด้วยเงินสด	3.30	1.05	ปานกลาง
4. มีความรวดเร็วในการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ	3.28	1.01	ปานกลาง
รวม	3.41	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ มีความถูกต้องในการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด ($\bar{X} = 3.62$) ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.45$) มีการเฝ้าระวังติดตาม ความรวดเร็วในการจัดเก็บค่าผ่านทางด้วยเงินสด ($\bar{X} = 3.30$) และมีความรวดเร็วในการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ($\bar{X} = 3.28$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ
 (ETCS) โดยใช้บัตร Easy Pass

ด้านการเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) โดยใช้บัตร Easy Pass	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความรวดเร็วในการผ่านช่องทาง Easy Pass	3.36	1.07	ปานกลาง
2. มีความถูกต้องของการแสดงผลระบบเก็บค่า ผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ	3.68	1.08	มาก
3. จำนวนช่อง Easy Pass เพียงพอ	3.60	1.05	มาก
4. มีความรวดเร็วของการเปิดปิดไม้กั้น	3.41	1.03	ปานกลาง
รวม	3.51	0.52	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านการเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) โดยใช้บัตร Easy Pass โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ มีความถูกต้องของการแสดงผลระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ ($\bar{X}= 3.68$) และจำนวนช่อง Easy Pass เพียงพอ ($\bar{X}= 3.60$) ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ มีความรวดเร็วของการเปิดปิดไม้กั้น ($\bar{X}= 3.41$) และ มีความรวดเร็วในการผ่านช่องทาง Easy Pass ($\bar{X}= 3.36$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตาม เพศ

n =400

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	T	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.001	1	.001	.025	.874
ภายในกลุ่ม	18.693	397	.047		
รวม	18.694	398			

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษ
แห่งประเทศไทย จำแนกตาม เพศ พบว่า โดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทางสถิติ
ที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตาม อายุ

n =400

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.127	4	.032	.674	.610
ภายในกลุ่ม	18.567	394	.047		
รวม	18.694	398			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทาง
พิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตาม อายุ พบว่า โดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน
ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ระดับการศึกษา

n = 400					
แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.220	4	.055	1.170	.323
ภายในกลุ่ม	18.475	394	.047		
รวม	18.694	398			

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตาม อาชีพ

n=400					
แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.054	3	.018	.384	.765
ภายในกลุ่ม	18.640	395	.047		
รวม	18.694	398			

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตาม อาชีพ พบว่า โดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตาม รายได้

n =400					
แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.137	3	.046	.971	.407
ภายในกลุ่ม	18.558	395	.047		
รวม	18.694	398			

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตาม รายได้ พบว่า โดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อหาประสิทธิภาพการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
ตารางที่ 15 ความถี่ของข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

การให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย	จำนวนความถี่ (คน)
ควรมีไฟฟ้า แสงสว่าง ตามไหล่ทางให้มองเห็นได้อย่างชัดเจน	97
ควรมีการพัฒนาบำรุงรักษาถนนให้พร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง	61
ควรมีเจ้าหน้าที่คอยเฝ้าระวังติดตามความชัดเจนของแนวเส้น จราจร และความกว้างของช่องจราจร	48
ควรมีป้ายบอกเส้นทาง ป้ายขึ้น-ลงทางพิเศษให้เห็นอย่างชัดเจน	43
ควรมีการให้บริการกักขังบนทางด่วนที่สะดวกและรวดเร็วในการเดินทางมาถึงจุดเกิดเหตุ	36
ควรจัดให้มีช่อง Easy Pass เพียงพอต่อปริมาณรถ	33
เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	28
ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการจัดการจราจรบนทางพิเศษ	21

จากตารางที่ 15 พบว่า ประชาชนที่รับบริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือควรมีไฟฟ้า แสงสว่าง ตามไหล่ทางให้มองเห็นได้อย่างชัดเจน (จำนวน 97 คน) ควรมีการพัฒนาบำรุงรักษาถนนให้พร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง (จำนวน 61 คน) ควรมีเจ้าหน้าที่คอยเฝ้าระวังติดตามความชัดเจนของแนวเส้น จราจร และความกว้างของช่องจราจร (จำนวน 48 คน) ควรมีป้ายบอกเส้นทาง ป้ายขึ้น-ลงทางพิเศษให้เห็นอย่างชัดเจน (จำนวน 43 คน) ควรมีการให้บริการผู้โดยสารบนทางด่วนที่สะดวกและรวดเร็วในการเดินทางมาถึงจุดเกิดเหตุ (จำนวน 36 คน) ควรจัดให้มีช่อง Easy Pass เพียงพอต่อปริมาณรถ (จำนวน 33 คน) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส (จำนวน 28 คน) ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการจัดการจราจรบนทางพิเศษ (จำนวน 21 คน)

ตารางที่ 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	Sig	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
เพศ	.874	-	✓
อายุ	.610	-	✓
ระดับการศึกษา	.323	-	✓
อาชีพ	.765	-	✓
รายได้	.407	-	✓

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05