

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านสภาพทางกายภาพของทางพิเศษ ($\bar{X} = 3.71$) ด้านป้ายทิศทาง และป้ายสัญญาณ ($\bar{X} = 3.67$) ด้านความปลอดภัยบนทางพิเศษ ($\bar{X} = 3.56$) และด้านการเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) โดยใช้บัตร Easy Pass ($\bar{X} = 3.51$) ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการผู้กักบนทางพิเศษ ($\bar{X} = 3.48$) ด้านความคล่องตัวของการจราจรบนทางพิเศษ ($\bar{X} = 3.46$) และ ด้านการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด ($\bar{X} = 3.41$)

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ที่มี เพศ ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการบริการไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ที่มีอายุต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการบริการไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการบริการไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการบริการไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ที่มีรายได้ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการบริการไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

7. ประชาชนที่รับบริการ มีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีไฟฟ้า แสงสว่าง ตามไหล่ทางให้มองเห็นทางได้อย่างชัดเจน ควรมีการพัฒนาบำรุงรักษาดถนนให้พร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง ควรมีเจ้าหน้าที่คอยเฝ้าระวังติดตามความชัดเจนของแนวเส้น จราจร และความกว้างของช่องจราจร ควรมีป้ายบอกเส้นทาง ป้ายขึ้น-ลงทางพิเศษให้เห็นอย่างชัดเจน ควรมีการให้บริการกู้ภัยบนทางด่วนที่สะดวกและรวดเร็วในการเดินทางมาถึงจุดเกิดเหตุ ควรจัดให้มีช่อง Easy Pass เพียงพอต่อปริมาณรถ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการจัดการจราจรบนทางพิเศษ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย อภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชน ที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการต้องบริการทุกคน เท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นหญิงหรือชาย ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน คือ มุ่งมั่นพัฒนาทางพิเศษ เพื่อให้บริการที่ดีมีความคุ้มค่า สะดวกรวดเร็วปลอดภัยอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชื่นพุกษา สุโรจน์รัตน์ (2558) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบัตรเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติ (Easy Pass) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด คุณภาพการบริการ และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบัตรเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติ (Easy Pass) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลาย ปิดที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรในกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และใช้จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .994 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของ

เนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ การทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 - 40 ปีส่วนใหญ่มี การศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นทางด้านปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด คุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด และการตัดสินใจซื้อ บัตรเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติ (Easy Pass) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยรวม อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด คุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ซื้อบัตรเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติ (Easy Pass) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนันทพร วงศ์กำแหง (2558) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติของผู้บริโภคในสายทางพิเศษศรีรัช การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ สืบสวนความคิดเห็นและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้ทางพิเศษและพฤติกรรมการใช้บัตรอัตโนมัติของผู้บริโภค ในสายทางพิเศษศรีรัช ผลการศึกษาค้นพบว่า อาชีพและรายได้เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ ทางพิเศษและพฤติกรรมการใช้บัตรอัตโนมัติมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ อายุและระดับการศึกษา ส่วนเพศเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลน้อยที่สุด และผลการวิเคราะห์ความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ราคาการส่งเสริมการตลาด และบุคคลเป็นปัจจัยที่มีระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านช่องทางในการจัดจำหน่าย การเติมเงิน ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ และผลิตภาพ มีความสำคัญในระดับมาก ข้อเสนอแนะจากการศึกษาคือ การทางพิเศษแห่งประเทศไทยควรมีการส่งเสริม การตลาดเพื่อรักษากลุ่มผู้ใช้บริการและเพื่อให้มีการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และควรมีการเตรียมความพร้อมระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติให้สามารถรองรับกับการให้บริการอีกทั้งการทางพิเศษแห่งประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางในการจัดจำหน่ายการเติมเงิน ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการและปัจจัยด้านผลิตภาพ

สมมุติฐานที่ 2 ประชาชน ที่มี อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางพิเศษ แห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางพิเศษแห่ง ประเทศไทยไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนแบบเท่าเทียมกันไม่ได้เลือก ปฏิบัติด้วยเหตุต่างเรื่องอายุ ให้ความสำคัญกับทุกคนที่มาใช้บริการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ หน่วยงาน คือ มุ่งมั่นพัฒนาทางพิเศษ เพื่อให้บริการที่ดีมีความคุ้มค่า สะดวกรวดเร็วปลอดภัยอย่าง ยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนันทพร วงศ์กำแหง (2558) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติของผู้บริโภคในสายทางพิเศษศรีรัช การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ สืบสวนความคิดเห็นและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วน บุคคลกับพฤติกรรมการใช้ทางพิเศษและพฤติกรรมการใช้บัตรอัตโนมัติของผู้บริโภค ในสายทาง พิเศษศรีรัช ผลการศึกษาค้นพบว่า อาชีพและรายได้เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการ ใช้ทางพิเศษและพฤติกรรมการใช้บัตรอัตโนมัติมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ อายุและระดับ การศึกษา ส่วนเพศเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลน้อยที่สุด และผลการวิเคราะห์ความสำคัญของส่วน ประสมทางการตลาดพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ราคาการส่งเสริมการตลาด และบุคคลเป็น ปัจจัยที่มีระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติในระดับ ปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านช่องทางในการจัดจำหน่าย การเติมเงิน ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ และผลิตภาพ มีความสำคัญในระดับมาก ข้อเสนอแนะจากการศึกษาคือ การทางพิเศษแห่งประเทศไทยควรมีการส่งเสริม การตลาดเพื่อรักษากลุ่มผู้ใช้บริการและเพื่อให้มีการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และควรมีการเตรียมความพร้อมระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติให้สามารถรองรับกับการ ให้บริการอีกทั้งการทางพิเศษแห่งประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางในการจัด จำหน่ายการเติมเงิน ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการและปัจจัยด้านผลิตภาพ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชื่นพฤกษา สุโรจน์รัตน์ (2558) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจซื้อบัตรเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติ (Easy Pass) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด คุณภาพการบริการ และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบัตรเก็บค่าผ่าน ทาง พิเศษแบบอัตโนมัติ (Easy Pass) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลาย ปิด ที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรใน กรุงเทพมหานคร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และใช้จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ใน การศึกษาคือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .994 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของ เนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ

ละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ การทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 - 40 ปีส่วนใหญ่มิ 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 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ประชาชน ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่แบบเท่าเทียมกัน ไม่ได้เลือกปฏิบัติด้วยเหตุต่างเรื่องการศึกษา เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับทุกคนที่มาใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน คือ มุ่งมั่นพัฒนาทางพิเศษ เพื่อให้บริการที่ดีมีความคุ้มค่า สะดวกรวดเร็วปลอดภัยอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภาพินท์ ภาษายะวรรณ (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติในกรุงเทพมหานคร พบว่า โดย ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โดย ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยด้านผลจากการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติในกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ มีเพียงปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่านั้นที่เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุสถานภาพ การศึกษา

อาชีพ และรายได้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการใช้ระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตติกร รอดมณี (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอิทธิพลกับการใช้บริการด้านเก็บเงินแบบไฮเทค (Easy Pass) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความคิดเห็นของการใช้กลุ่มอิทธิพล และการเลือกใช้กลุ่มอิทธิพล รวมทั้งความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการของด้านเก็บเงินแบบไฮเทค (Easy Pass) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มอิทธิพลที่มีผลต่อผู้บริโภคมากที่สุดคือ เพื่อน หรือคนใกล้ชิด ตามด้วย สมาชิกในครอบครัวและประสบการณ์ของตนเอง ความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการด้านเก็บเงินแบบไฮเทค (Easy Pass) โดยรวมแล้วบ่งบอกมาก ดังนี้การใช้บริการเมื่อได้รับคำแนะนำว่าสามารถประหยัดเวลาต่อผู้ใช้บริการเมื่อได้รับคำแนะนำว่าอุปกรณ์มีความสะดวกต่อการพกพาการใช้บริการเมื่อได้รับคำแนะนำว่ามีขั้นตอนของการใช้บริการที่สะดวก รวดเร็วการใช้บริการเมื่อได้รับคำแนะนำว่าอุปกรณ์มีความง่ายต่อการใช้งานต่อการใช้บริการเมื่อได้รับคำแนะนำว่าราคาคุ้มค่าต่อการใช้ และการใช้บริการเมื่อได้รับคำแนะนำว่ามีของสมนาคุณ และการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ ผลการศึกษาวาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอิทธิพลแต่ละประเภทกับการเลือกใช้บริการด้านเก็บเงินแบบไฮเทค (Easy Pass) แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในกลุ่มอิทธิพลแต่ละประเภท พบว่า คนที่มีชื่อเสียงส่งผลต่อการเลือกใช้บริการด้านเก็บเงินแบบไฮเทค (Easy Pass) มากที่สุด รองลงมา เพื่อนหรือคนใกล้ชิด พนักงานขาย หน่วยงานราชการ องค์กรธุรกิจ ประสบการณ์ของตนเอง และสมาชิกในครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 4 ประชาชน ที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่แบบเท่าเทียมกันไม่ได้เลือกปฏิบัติด้วยเหตุต่างเรื่องอาชีพ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับทุกคนที่มาใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน คือ มุ่งมั่นพัฒนาทางพิเศษ เพื่อให้บริการที่ดีมีความคุ้มค่า สะดวกรวดเร็วปลอดภัยอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรสรณ์ สุขเจียรพันธ์ (2558) ได้ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (Easy Pass) การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (Easy Pass) ของผู้ใช้ทางพิเศษ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพและบริการให้สามารถตอบสนองให้ตรงความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้

ผู้ใช้ทางมีความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการมากขึ้นและเป็นการเพิ่มปริมาณผู้ใช้ทาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการ ระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (Easy Pass) จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีค่าความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา เท่ากับ 86.7% มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิง พรรณนา ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยใช้ค่า T-test ค่า F-test (ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffit ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุ 20–29 ปีมากที่สุด มีสถานภาพครอบครัวสถานะ โสดมากที่สุด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไปมากที่สุด มีช่วงเวลาที่ใช้บริการ เป็นประจำคือ ช่วงเวลา 12:01 น.–18:00 น. มากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการ 1–5 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด มีระยะเวลาที่ใช้บริการมากกว่า 2 ปีมากที่สุด ประเภทรถยนต์ที่ใช้บริการ รถเก๋ง มากที่สุด ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านทัศนคติมีอิทธิพลโดยตรงกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติ ได้แก่ ความถูกต้องในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐพงศ์ วงษ์สูง (2558) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บัตร EASY PASS ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล การทางพิเศษแห่งประเทศไทยได้นำเทคโนโลยี Electronic Toll Collection System หรือ ETC มาใช้ในการบริการจัดเก็บค่าผ่านทาง ทั้งนี้เพื่อขยายปริมาณการรองรับการจราจรบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง และลดความล่าช้าบนทางพิเศษ โดยจากข้อมูลพบว่าสามารถรองรับได้สูงสุด 1,200 คันต่อชั่วโมงต่อช่องทาง และจากการออกนโยบายการคืนภาษีสำหรับผู้ซื้อรถยนต์เป็นคันแรก ทำให้มีจำนวนรถยนต์เพิ่มมากขึ้น เกิดจราจรติดขัดในช่วงโมงเร่งด่วน ซึ่งคาดว่าจะมีการใช้บริการทางด่วน และผู้ต้องการบัตร EASY PASS มากขึ้น เมื่อศึกษาข้อมูลพบว่าในปีงบประมาณ 2557 มียอดสะสมผู้ใช้บัตร EASY PASS เพียงแค่ร้อยละ 21.87 จากจำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งถือเป็นสัดส่วนค่อนข้างน้อย ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บัตร EASY PASS ถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจากผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านประชากรศาสตร์และความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บัตร EASY PASS พบว่า ปัจจัยด้านเพศ และด้านรายได้นั้น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บัตร

EASY PASS ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บัตร EASY PASS พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บัตร EASY PASS ของ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายด้านผลิตภัณฑ์และด้านส่งเสริมการตลาดให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคสนใจใช้บริการบัตร EASY PASS ทั้งนี้เพื่อให้การจราจรบริเวณหน้าด่านเก็บเงินค่าผ่านทางมีระยะรอคอยลดน้อยลง ตามวัตถุประสงค์ของการจัดทำบัตร EASY PASS

สมมุติฐานที่ 5 ประชาชน ที่มี รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

พบว่า ประชาชนที่มี รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนได้รับการบริการจาก เจ้าหน้าที่แบบเท่าเทียมกันไม่ได้เลือกปฏิบัติด้วยเหตุต่างเรื่องรายได้ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับทุกคนที่มาใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน คือ มุ่งมั่นพัฒนาทางพิเศษ เพื่อให้บริการที่ดีมีความคุ้มค่า สะดวกรวดเร็วปลอดภัยอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภาพินท์ ภาษาะวรรณ (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติในกรุงเทพมหานคร พบว่า โดย ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โดย ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยด้านผลจากการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติในกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ มีเพียงปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่านั้นที่เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุสถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการ ใช้ระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐพงศ์ วงษ์สูง (2558) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บัตร EASY PASS ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การทาง

พิเศษแห่งประเทศไทยได้นำเทคโนโลยี Electronic Toll Collection System หรือ ETC มาใช้ในการบริการจัดเก็บค่าผ่านทาง ทั้งนี้เพื่อขยายปริมาณการรองรับการจราจรบริเวณ หน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง และลดความล่าช้าบนทางพิเศษ โดยจากข้อมูลพบว่าสามารถรองรับได้สูงสุด 1,200 คันต่อชั่วโมงต่อช่องทาง และจากการออกนโยบายการคืนภาษีสำหรับผู้ซื้อรถยนต์เป็นคันแรก ทำให้มีจำนวนรถยนต์เพิ่มมากขึ้น เกิดจราจรติดขัดในชั่วโมงเร่งด่วน ซึ่งคาดว่าจะมีการใช้บริการทางด่วนและผู้ถือบัตร EASY PASS มากขึ้น เมื่อศึกษาข้อมูลพบว่าในปีงบประมาณ 2557 มียอดสะสมผู้ใช้บัตร EASY PASS เพียงแค่ร้อยละ 21.87 จากจำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งถือเป็นสัดส่วนค่อนข้างน้อย ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บัตร EASY PASS ถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจากผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านประชากรศาสตร์และความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บัตร EASY PASS พบว่า ปัจจัยด้านเพศ และด้านรายได้นั้น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บัตร EASY PASS ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บัตร EASY PASS พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บัตร EASY PASS ของ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายด้านผลิตภัณฑ์และด้านส่งเสริมการตลาดให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคสนใจใช้บริการบัตร EASY PASS ทั้งนี้เพื่อให้การจราจรบริเวณหน้าด่านเก็บเงินค่าผ่านทางมีระยะรอคอยลดน้อยลง ตามวัตถุประสงค์ของการจัดทำบัตร EASY PASS

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

1. ด้านสภาพทางกายภาพของทางพิเศษ ควรจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ และควรมีการพัฒนาบำรุงรักษาถนนอย่างต่อเนื่อง
2. ด้านความคล่องตัวของการจราจรบนทางพิเศษ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการจัดการจราจรบนทางพิเศษ และ ควรมีการตรวจสภาพจราจรอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านความปลอดภัยบนทางพิเศษ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย วินัยจราจรบนทางพิเศษ และควรมีการตรวจสอบสภาพทางกายภาพของทางพิเศษ อย่างต่อเนื่อง
4. ด้านป้ายทิศทาง และป้ายสัญญาณ ควรมีระบบรายงานสภาพการจราจรบนทางพิเศษด้วยระบบแผนที่โต้ตอบได้ผ่านเว็บไซต์ www.exat.co.th และ ควรมีป้ายสัญญาณ ป้ายกำหนดความเร็วและช่องจราจรฉุกเฉินอย่างเพียงพอ
5. ด้านการให้บริการกู้ภัยบนทางพิเศษ ควรมีความสะดวกในการติดต่อขอรับความช่วยเหลือหรือการรับแจ้งเหตุให้มีความรวดเร็วของพนักงานในการเดินทางมาถึงจุดเกิดเหตุ และควรมีการให้บริการกู้ภัยบนทางด่วนที่สะดวกและรวดเร็ว
6. ด้านการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด ควรมีความถูกต้องแม่นยำในการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสดให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และควรมีความรวดเร็วในการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ
7. ด้านการเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) โดยใช้บัตร Easy Passควรมีความถูกต้องของการแสดงผลระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติมีจำนวนช่อง Easy Pass อย่างเพียงพอ และ ควรมีความรวดเร็วของการเปิดปิดไม้กั้น ควรมีความรวดเร็วในการผ่านช่องทาง Easy Pass
8. ควรเพิ่มช่องทางในการรับบริการบัตร EASY PASS ให้มีความหลากหลาย เพื่อให้สอดคล้องกับการเพิ่มของปริมาณลูกค้า
9. ควรดำเนินการ โฆษณาเพื่อจูงใจให้ผู้ใช้บริการเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์สิทธิพิเศษที่เหนือกว่า ในการใช้งานบัตร EASY PASS ควรจัด โปรโมชันที่เหมาะสมต่อยอดรักษานักลูกค้าเดิม

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ควรทำการวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้การทางพิเศษแห่งประเทศไทยของประชาชน โดยวิจัยเชิงคุณภาพโดยเก็บข้อมูลแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกการสนทนากลุ่ม ในจุดที่พักรถบนทางด่วน
2. ควรทำการวิจัยกลุ่มประชากรที่อาศัยอยู่ใกล้กับการทางพิเศษแห่งประเทศไทย เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไขปัญหาในการใช้การทางพิเศษแห่งประเทศไทยให้พัฒนาได้ดียิ่งขึ้น