

PUBLIC OPINION ON THE QUALITY OF TRAFFIC MANAGEMENT SERVICES ON THE CHALONG RAT EXPRESSWAY OF THE EXPRESSWAY AUTHORITY OF THAILAND

Chitison PATTARASEDTACHAI^{1*} and Pattama KOMENJUMRUS¹

1 Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand; Chitisonmac@gmail.com

(Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 14 June 2024

Revised: 28 June 2024

Published: 12 July 2024

ABSTRACT

This study has the objectives 1) to study public opinions on the quality of traffic management services on the Chalong Rat Expressway of the Expressway Authority of Thailand and 2) to compare public opinions on the quality of traffic management services on the Chalong Rat Expressway of the Expressway Authority of Thailand, classified by gender, age, occupation, and educational level the sample group was 399 people. The reliability of the questionnaire was .922. The results of the study found that Public opinion on the quality of traffic management services on the Chalong Rat Expressway of the Expressway Authority of Thailand. Overall, it was at a moderate level, namely the concreteness of the service. In terms of providing confidence to service recipients knowing and understanding service recipients response to service recipients and reliability results of comparing public opinions on the quality of traffic management services on the Chalong Rat Expressway of the Expressway Authority of Thailand with different genders, ages, occupations, and educational levels. Overall, they had opinions on the quality of traffic management services on the Chalong Expressway. The reign of the Expressway Authority of Thailand Not statistically different at the .05 level.

Keywords: Opinions, Service Quality, Traffic Management

CITATION INFORMATION: Pattarasedtachai, C., &, Komenjumrus, K. (2024). Public Opinion on the Quality of Traffic Management Services on the Chalong Rat Expressway of the Expressway Authority of Thailand. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(7), 34

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษฉลองรัชของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ชิติสรรค์ ภัทรเศรษฐไชย^{1*} และ ปัทมา โกเมนทร์จรัส¹

1 วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม; chitisonmac@gmail.com (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษฉลองรัชของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษฉลองรัชของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 คน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .922 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษฉลองรัชของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษฉลองรัชของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ที่มี เพศ อายุ อาชีพ และ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษฉลองรัชของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความคิดเห็น, คุณภาพการบริการ, การจัดการจราจร

ข้อมูลการอ้างอิง: ชิติสรรค์ ภัทรเศรษฐไชย และ ปัทมา โกเมนทร์จรัส. (2567). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษฉลองรัชของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(7), 34

บทนำ

การทางพิเศษแห่งประเทศไทยบริหารงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ จึงนับเป็นการสร้างโอกาส เพิ่มมูลค่าและภาพลักษณ์ที่ดี ความประทับใจของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะพนักงานสายงานปฏิบัติการ (งานจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ งานควบคุมการจราจร) พนักงานรับข้อร้องเรียนและ Call Center พนักงานบริการที่ศูนย์ One Stop Service ให้สามารถบริการด้วยใจ โดยการบริการในรูปแบบบุคลากรที่เป็นมาตรฐาน ที่สะท้อนถึงค่านิยม และภาพลักษณ์ เพื่อตอบสนองและให้บริการต่อผู้รับบริการทุกจุดสัมผัส ของการให้บริการเพื่อสร้างประสบการณ์ ก่อให้เกิดความผูกพันที่ดีกับลูกค้า และส่งผลให้เป็นองค์กรที่มีการบริการเป็นเลิศ การพัฒนาศักยภาพขีดความสามารถของพนักงานในทุกระดับ มีการฝึกอบรมพัฒนารายบุคคล เรื่องจรรยาบรรณ ความประพฤติมารยาทของเจ้าหน้าที่ เพื่อรักษาและส่งเสริม เกียรติคุณชื่อเสียงให้เจ้าหน้าที่ที่มีคุณธรรมและจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และเที่ยงธรรม ทั้งในการปฏิบัติต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตลอดจนสาธารณชนและสังคม เพื่อการบรรลุถึงเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ในการเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจชั้นนำของประเทศ ต้องการให้คนแต่ละคนหรือองค์กรต่าง ๆ มีแนวปฏิบัติและการประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ดีงาม การประพฤติดีประพฤติดชอบทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่น เป็นเรื่องของการใช้เหตุผลและดุลยพินิจ ให้เจ้าหน้าที่บริหารจัดการทางพิเศษของประเทศไทย โดยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ใช้บริการ และประชาชนสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงลักษณะเด่นด้านจรรยาบรรณของบุคลากรได้อย่างชัดเจน ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะนำพาการทางพิเศษแห่งประเทศไทยก้าวสู่ความเป็นเลิศในด้านการให้บริการทางพิเศษนั้น ต้องอาศัยเครื่องมือสำหรับสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด การจราจรเป็นปัญหาสำคัญ เนื่องจากความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ค่านิยมทางด้านวัตถุและความสะดวกสบาย ทำให้จำนวนรถยนต์บนท้องถนนเพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทำให้ปัญหาการจราจรเป็นปัญหาที่ยากต่อการแก้ไข รัฐบาลมีความพยายามแก้ปัญหาโดยมีโครงการทางด่วนยกระดับ การก่อสร้างและอุโมงค์ข้ามแยก การก่อสร้างรถไฟฟ้าและรถไฟใต้ดิน รวมถึงการตัดถนนเพิ่มแต่ยังไม่สามารถแก้ปัญหาการจราจรให้ลดลงได้เนื่องจากจำนวนรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี มีการควบคุมดูแลและจัดการเกี่ยวกับการจราจรให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย เพื่อลดอุบัติเหตุและปัญหาที่เกิดบนท้องถนน ผู้ขับขี่กระทำความผิดกฎจราจรมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงระบบการช่วยเหลือผู้ประสบเหตุได้ทันต่อเหตุการณ์ ปรับปรุงระบบรับแจ้งเหตุและการเรียกรถพยาบาล การเพิ่มการอบรมทักษะแก่เจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือกรณีประสบภัย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น (เกื้อกูล เอี่ยมชูแสง, 2565)

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย เปิดให้บริการทางพิเศษในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยมีผู้ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 1.8 ล้านเที่ยวต่อวัน ทางพิเศษฉลองรัชให้บริการตั้งแต่อาจณรงค์ ถึงจตุโชติ มีระยะทาง 28.2 กิโลเมตร มีผู้ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 250,000 เที่ยวต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ของปริมาณผู้ใช้บริการทางพิเศษทั้งหมด การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ได้ทำการศึกษาและเก็บข้อมูล เพื่อประเมินสภาพจราจรบนทางพิเศษฉลองรัช พบว่า บริเวณทางลงถนนประเสริฐมนูกิจ (ถนนเกษตร-นวมินทร์) บริเวณ กม. 14+200 ในช่วงเวลาเร่งด่วนเย็น (16.00-18.00 น.) มีปริมาณรถสะสมเป็นจำนวนมาก ซึ่งเกิดจากสาเหตุปริมาณรถในส่วนพื้นที่ราบบริเวณนั้นมีจำนวนมาก บริเวณถนนประเสริฐมนูกิจ (ถนนเกษตร-นวมินทร์) ในช่วงเวลา 16.00-18.00 น. ซึ่งส่งผลให้มีปริมาณรถสะสมขึ้นมาบนทางพิเศษเป็นจำนวนมาก จนเกิดเป็นแถวคอยและทำให้เกิดขัดขวางต่ออัตราการไหลของจราจรในช่องทางหลัก นำไปสู่พฤติกรรม การขับขึ้นของผู้ใช้ทางและการกระทำผิดกฎหมายจราจร เช่น การเปลี่ยนช่องทางในพื้นที่ห้ามเปลี่ยนช่องทาง การตัดกระแสดจราจร และการฝ่าฝืนใช้ช่องจราจรฉุกเฉินจนส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุในระยะแรก การทางพิเศษแห่งประเทศไทยได้มีมาตรการแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ การตีเส้นทึบ (เส้นห้ามเปลี่ยนช่องจราจร) และป้ายเครื่องหมายข้อความแสดงพื้นที่ห้ามเปลี่ยนช่องทาง พร้อมทั้งมีมาตรการแจ้งเตือนผู้ใช้ทางไม่ให้ฝ่าฝืนกฎจราจร เพื่อจัดการช่องจราจรบริเวณทางลงยังถนนประเสริฐมนูกิจ (ถนนเกษตร-นวมินทร์) ลดปัญหาการตัดกระแสดจราจร และจัดระเบียบการใช้ช่องทาง ทั้งนี้จากการเก็บข้อมูลก่อน-หลังการแก้ไขปัญหาละยะแรก (มาตรการตีเส้นทึบ) พบว่า ยังมีผู้ใช้ทางบางกลุ่มฝ่าฝืนเครื่องหมาย

บังคับใช้จราจรอยู่ จึงได้ศึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวในระยะยาว โดยได้ดำเนินการพัฒนาระบบบริหารจัดการช่องจราจรบนทางพิเศษแบบอัตโนมัติ เพื่อให้บริเวณทางลงถนนประเสริฐมนูกิจมีระบบบริหารจัดการช่องจราจรที่ทำงานได้อย่างสมบูรณ์ และทำงานได้โดยอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง โดยใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ อาทิ อุปกรณ์ตรวจจับสภาพจราจร (Microwave Radar Sensor), กล้องอ่านแผ่นป้ายทะเบียน (License Plate Recognition Camera), ป้ายแสดงผลชนิด LED OUTDOOR ฯลฯ มาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการช่องจราจร โดยมีการติดตั้งป้ายแสดงผล LED ควบคุมช่องทาง ป้ายแสดงผล LED แสดงข้อความภาพรถที่ใช้ความเร็วเกินกำหนด อุปกรณ์ตรวจจับสภาพจราจร กล้องอ่านแผ่นป้ายทะเบียน และกล้องบันทึกเหตุการณ์ เพื่อทำหน้าที่ควบคุมการใช้ช่องทางและกำหนดความเร็วที่เหมาะสมแบบอัตโนมัติ ตรวจจับพร้อมแจ้งเตือนกรณีใช้ความเร็วเกินกำหนด แจ้งเตือนกรณีเมื่อบริเวณนั้นเกิดอุบัติเหตุและกรณีซ่อมบำรุงต่างๆ โดยระบบจะแสดงผลเป็นรูปภาพและข้อความผ่านป้ายแสดงผล LED ที่ติดตั้งในบริเวณนั้นๆ เพื่อแจ้งเตือนผู้ใช้ทางให้มีความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น และช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุซ้ำซ้อนรุนแรงที่จะตามมาได้ โดยที่ระบบสามารถทำงานแบบอัตโนมัติได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษของกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษของกรุงเทพมหานครแห่ง ประเทศไทย จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงงานให้เกิดประสิทธิภาพ และที่สำคัญให้พนักงานได้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุ่มเทในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของความรู้สึกทางความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยไม่ต้องมีหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอโดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมขณะนั้น เป็นพื้นฐานแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ ความคิดเห็นอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและแสดงออกได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบ (ธวัชชัย สหพงษ์ และ จารุกิตติ์ สายสิงห์, 2559)

สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่าเกิดจากมูลเหตุ 2 ประการ คือ 1) ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล หมู่คณะ เรื่องราวหรือสถานการณ์ต่างๆ โดยความคิดเห็นจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นความคุ้นเคย ซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยินได้ฟังได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือโดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม 2) ระบบค่านิยมและการตัดสินใจที่หากแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจไม่เหมือนกัน ความคิดเห็นในสิ่งต่างๆ ก็จะแตกต่างกันไปด้วย (Foster & Richard, 1952)

ความคิดเห็นมี 2 ประการ คือ 1) ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ซึ่งสามารถทราบทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก 2) ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive contents) การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย (Remmer, 1954 อ้างถึงใน ดวงอุมา โสภา, 2551)

ปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลซึ่ง ทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่เหมือนกัน หรือแตกต่างกันไว้ ดังนี้ 1) ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่ต่างกันโดยทั่วไปจะมีความเห็นที่ต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท 2) กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใครหรือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำคำนึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่ม หรือสมาคมเดียวกัน สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย และ 3) กลุ่มกระตือรือร้น หรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมี

ความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทาง ที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตามในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉยชา ก็ไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมาก (ดวงอุมา โสภากา, 2551)

การบริการ (Service) คือ พฤติกรรมหรือกิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่อบุคคลหนึ่งโดยมี เป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการอื่นนั้น นิยามของคำว่าบริการนั้น ตามแนวคิดของนักปฏิบัติ นักบริหารงานบริการบางแห่ง ได้สรุพความหมายของบริการมารวมกันโดยนำอักษรตัวหน้ามารวมกันได้คำว่า SERVICE พอดี มีดังนี้ (วิลาวลัย พุดติ, 2552)

- 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
- 7) E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้นและบริการมากกว่าที่ลูกค้าต้องการเสมอ

การให้บริการ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัด ให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มกับการ ดำเนินงานนั้นๆ 2) หลักความสม่ำเสมอ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตาม ความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ 3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่าง เสมอภาค และเท่าเทียมกัน 4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะ ได้รับ 5) หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สันติสงบ ทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (สุนันทา ทวีผล, 2550)

กระบวนการสร้างคุณภาพการบริการทั้งระบบสามารถวัดได้ 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการ นั้นได้ชัดเจนขึ้น 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญา ที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้ 3) ด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความ สะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน 4) ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วย ความสุภาพนุ่มนวล มีกิริยา มารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับ บริการที่ดีที่สุด 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน (Parasuraman et al., 1985 อ้างถึงใน กรรณก อนุรักษ์นะกุล, 2564)

สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการศึกษาวิจัย คือ 1) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษคลองรัชของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน 2) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษคลองรัชของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน 3) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษคลองรัชของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน และ 4) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษคลองรัชของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษคลองรัชของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย สรุปกรอบแนวคิด ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) อาชีพ
- 4) ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษคลองรัชของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)
- 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
- 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)
- 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ (Empathy)

Parasuraman et al. (1985 อ้างถึงใน กรรณก อนรรฆมณฑกุล, 2564: 15-16)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ประชาชนที่มาใช้บริการบนทางพิเศษคลองรัชของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale 5 ระดับ การทดสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) โดยรวมมีค่าตั้งแต่ .80 ขึ้นไปทุกด้าน ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบอิสระ (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 399 คน พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 มีอาชีพค้าขาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 และมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษของกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.42$) รองลงมา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมา ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.35$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.35$) และด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.32$)

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษของกรุงเทพมหานคร ที่มี เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการจัดการจราจรบนทางพิเศษของกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.
เพศ	t-test	3.163	.076
อายุ	F-test	1.623	.168
อาชีพ	F-test	1.738	.159
ระดับการศึกษา	F-test	1.433	.222

* $p < .05$

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชน ที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษของกรุงเทพมหานคร ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษของกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ ต้องบริการทุกคนเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นหญิงหรือชาย ไม่มีการเลือกปฏิบัติซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ว่า เป็นองค์กรนวัตกรรมการเดินทางและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวีร์ แม่มทอง (2565) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการช่วยเหลือทางสังคมช่วงโควิด-19 ในเขตเทศบาลตำบลห้วยกะปิ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการได้รับการช่วยเหลือทางสังคมในช่วงโควิด-19 ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการช่วยเหลือทางสังคมในช่วงโควิด-19 ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการช่วยเหลือทางสังคมในช่วงโควิด-19 ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 93.25 เข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง รองลงมาร้อยละ 33.50 เข้าร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกัน และร้อยละ 17.0 เข้าร่วมมาตรการลดเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมของนายจ้างและลูกจ้าง มาตรา 33 ร้อยละ 11.50 เข้าร่วมโครงการเราชนะ ร้อยละ 10.25 เข้าร่วมโครงการ ม.33 เรารักกัน และร้อยละ 5.0 เข้าร่วมมาตรการเราไม่ทิ้งกัน สนับสนุนเงินคนละ 5,000 บาท/เดือน เป็นเวลา 3 เดือน 2) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการช่วยเหลือทางสังคมในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยนำเข้า อยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต อยู่ในระดับปานกลาง 3) การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการช่วยเหลือทางสังคมช่วงโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกนก อนรรฆชนะกุล (2564) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน 2) การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้แนวปฏิบัติต่อการให้บริการงานทะเบียนในระดับมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลงานทะเบียน ด้านการให้บริการงานทะเบียน และด้านขั้นตอนงานทะเบียน สำหรับการรับรู้คุณภาพบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทบุคคล และความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา ประเภทบุคคล และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการงานทะเบียน ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 2 ประชาชนที่มี อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษของทางพิเศษแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษของทางพิเศษแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนแบบเท่าเทียมกันไม่ได้เลือกปฏิบัติด้วยเหตุต่างเรื่องอายุ ให้ความสำคัญกับทุกคนที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ องค์การนวัตกรรมเพื่อการเดินทางและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาศริยา โกรธนะ (2564) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1 ตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1 ตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1 ตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1 ตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า การดำเนินงานของผู้ใหญ่บ้านในด้านภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก 2) เปรียบเทียบประชาชนที่มีเพศ และประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1 ตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มี อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1 ตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิทย์ วัฒนสุข (2559) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย และด้านพฤติกรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ติดต้องงานจราจร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ติดต้องงานจราจร ต่างกัน พบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานจราจรของ ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ปัญหาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนพูดไม่ค่อยสุภาพเมื่อจับกุมประชาชนผู้ขับรถที่ฝ่าฝืนกฎจราจร เครื่องหมายการจราจรบางแห่งชำรุดเสียหาย รวดเร็วมากและเคลื่อนที่ได้ช้า มีการก่อสร้างและขุดท่อนพื้นผิวการจราจรทำให้การจราจรติดขัด แนวทางแก้ไขปัญหาคือ ควรอบรมเรื่องการพูดและการปฏิบัติตนกับประชาชน เดือนละ 1 ครั้ง ควรปรับปรุงเครื่องหมายการจราจรที่ชำรุดเสียหาย ควรปฏิบัติหน้าที่ช่วยระบายการจราจรในช่วงเวลาที่มีรถหนาแน่น ควรดูแลการก่อสร้างและขุดท่อนพื้นผิวการจราจรเพื่อให้จราจรคล่องตัว

สมมุติฐานที่ 3 ประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษของกรุงเทพมหานครต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษของกรุงเทพมหานครต่างกัน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่แบบเท่าเทียมกัน ไม่ได้เลือกปฏิบัติด้วยเหตุต่างเรื่องอาชีพ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับทุกคนที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน คือ องค์กรนวัตกรรมเพื่อการเดินทางและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาศรียา โกรตนะ (2564) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1 ตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1 ตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1 ตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1 ตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี พบว่าการดำเนินงานของผู้ใหญ่บ้าน ในด้านภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก 2) เปรียบเทียบประชาชนที่มีเพศ และประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1 ตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มี อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1 ตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิทย์ วัฒนสุข (2559) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย และด้านพฤติกรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อจำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ติดต้องงานจราจร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ติดต้องงานจราจร ต่างกัน พบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ปัญหาคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนพูดไม่ค่อยสุภาพเมื่อจับกุมประชาชนผู้ใช้รถที่ทำผิดกฎจราจร เครื่องหมายการจราจรบางแห่งชำรุดเสียหาย รวดชิดมากและเคลื่อนที่ได้ช้า มีการก่อสร้างและขุดท่อนพื้นผิวการจราจรทำให้การจราจรติดขัด แนวทางแก้ไขปัญหาคือ ควรอบรมเรื่องการพูดและการปฏิบัติตนกับประชาชนเดือนละ 1 ครั้ง ควรปรับปรุงเครื่องหมายการจราจรที่ชำรุดเสียหาย ควรปฏิบัติหน้าที่ช่วยระบายนการจราจรในช่วงเวลาที่มีรถหนาแน่น ควรดูแลการก่อสร้างและขุดท่อนพื้นผิวการจราจรเพื่อให้จราจรคล่องตัว

สมมุติฐานที่ 4 ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษของกรุงเทพมหานครต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการจัดการจราจรบนทางพิเศษของกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่แบบเท่าเทียมกันไม่ได้เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะมีการศึกษาหรือไม่มีการศึกษา เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับทุกคนที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน คือ องค์กรนวัตกรรมเพื่อการเดินทางและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวีร์ แม้มทอง (2565) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการช่วยเหลือทางสังคมช่วงโควิด-19 ในเขตเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 93.25 เข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง รองลงมา ร้อยละ 33.50 เข้าร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกัน และร้อยละ 17.0 เข้าร่วมมาตรการลดเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมของนายจ้างและลูกจ้าง มาตรา 33 ร้อยละ 11.50 เข้าร่วมโครงการเราชนะ ร้อยละ 10.25 เข้าร่วมโครงการ ม.33 เรารักกัน และร้อยละ 5.0 เข้าร่วมมาตรการเราไม่ทิ้งกัน สนับสนุนเงินคนละ 5,000 บาท/เดือนเป็นเวลา 3 เดือน 2) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการช่วยเหลือทางสังคมในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ในภาพรวมอยู่

ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยนำเข้า อยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต อยู่ในระดับปานกลาง 3) การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการช่วยเหลือทางสังคมช่วงโควิด 19 ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณก อนรรฆนทะกุล (2564) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้แนวปฏิบัติต่อการให้บริการงานทะเบียนในระดับมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลงานทะเบียน ด้านการให้บริการงานทะเบียน และด้านขั้นตอนงานทะเบียน สำหรับการรับรู้คุณภาพบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทบุคคล และความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา ประเภทบุคคล และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการงานทะเบียน ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ควรมีการเฝ้าระวังติดตามความชัดเจนของแนวเส้นทางจราจรอย่างสม่ำเสมอ และควรมีไฟฟ้าแสงสว่างบนทางพิเศษเพียงพอ
- 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และวินัยจราจรเป็นประจำ และควรมีป้ายแสดงบอกทางขึ้น-ลง บนทางพิเศษ อย่างชัดเจนด้านความเชื่อถือ
- 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ ควรมีป้ายจราจรบังคับให้ผู้ใช้ทางปฏิบัติมีผลบังคับใช้ตามกฎหมาย และควรมีป้ายจราจรที่แนะนำให้ผู้ใช้ทางทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางจราจร
- 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คือ ควรมีระบบควบคุมยานพาหนะแบบอัตโนมัติควบคุมการใช้ช่องจราจรของรถ และควรมีป้ายจราจรที่ใช้เตือนผู้ใช้ทางทราบล่วงหน้าถึงลักษณะของทาง
- 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ คือ ควรมีเจ้าหน้าที่บริการอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุ และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดเหตุ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรทำการวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้รถบนทางพิเศษคลองรัชชองการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ทำการวิจัยเชิงคุณภาพโดยเก็บข้อมูลแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกการสนทนากลุ่ม ในจุดที่พักรถบนทางด่วน
- 2) ควรทำการวิจัยกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้กับทางพิเศษคลองรัชชองการทางพิเศษแห่งประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาแก้ไขปัญหาในการใช้ทางพิเศษคลองรัช

เอกสารอ้างอิง

- กรรณก อนรรฆนทะกุล. (2564). การรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. งานวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เกื้อกุล เอี่ยมชูแสง. (2565). การประเมินระบบบริหารจัดการช่องจราจรบนทางพิเศษแบบอัตโนมัติในด้านการมองเห็น การรับรู้และการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสมตามหลักวิศวกรรมจราจร. วิศวกรรมระดับปฏิบัติการ 5 แผนกทดสอบควบคุมคุณภาพและพัฒนามาตรฐาน การทางพิเศษแห่งประเทศไทย.

- ชาคริยา ไกรตนะ. (2564). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1 ตำบลนาป่า อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐวีร์ แม้มทอง. (2565). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการช่วยเหลือทางสังคมช่วงโควิด-19 ในเขตเทศบาลตำบลห้วยกะปิ*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ดวงอุมา โสภาก. (2551). *ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานทะเบียนอำเภอมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธวัชชัย สหพงษ์ และ จารุกิตติ์ สายสิงห์. (2559). *ความคิดเห็นของชุมชนรอบมหาวิทยาลัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. งานวิจัยทุนสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิลาวัลย์ พุดติ. (2552). *ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุนันหา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวิทย์ วัฒนสุข. (2559). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช*. วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์, 1(1), 1-15.
- Foster, C. R. F., & Richard, C. (1952). *Psychology of life adjustment*. Chicago: America Technical.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Remmer, H. H. (1954). *Introduction to Opinion and Attitude*. New York: Harper.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).