

แนวโน้มของระบบเก็บค่าผ่านทางของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พ.ศ.2558-2568

Trends of the Tool Collection System of Expressway Authority of Thailand in the Years 2015-2025

สุมิตร ตุงโสธานนท์¹, วิชัย แหวนเพชร², บุญมี กวินเสกสร³ และสโรช บุญศิริพันธ์⁴

Sumit Tungsothanont¹, Wichai Vanpetch², Boonmee Kavinseksan³ and Saroch Boonsiripant⁴

^{1,3}คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

²คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

⁴คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

^{1,3}Faculty of Science and Technology, Bansomdej Chaopraya Rajabhat University

²Faculty of Industrial Technology, Phranakhon Rajabhat University

⁴Faculty of Engineering, Kasetsart University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวโน้มการเก็บค่าผ่านทางในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2558-2568 การศึกษาครั้งนี้ใช้เทคนิคเดลฟายเพื่อระดมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญซึ่งประกอบด้วย ผู้เกี่ยวข้องกับระบบเก็บค่าผ่านทางในส่วนผู้บริหาร ผู้บริหารกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่ปรึกษาด้านระบบเก็บค่าผ่านทางและผู้ขายเทคโนโลยีระบบเก็บค่าผ่านทาง รวมจำนวน 14 คน ทำการตอบแบบสอบถามจำนวน 3 รอบ โดยรอบที่ 1 แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด รอบที่ 2 และ 3 แบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด จากนั้นพิจารณาจากค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ซึ่งค่าพิสัยระหว่างควอไทล์แคบแสดงว่าคำตอบที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ในกรณีที่ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์กว้างแสดงว่าคำตอบที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน ซึ่งผลการศึกษาพบว่าแนวโน้มของการเก็บค่าผ่านทางในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2558-2568 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีระบบเก็บค่าผ่านทาง ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทางและด้านการตรวจสอบการเก็บค่าผ่านทาง

คำสำคัญ: ระบบเก็บค่าผ่านทาง, การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

Abstract

The purpose of this research was to investigate the trend of the toll collection in the year 2015-2025. In this study, the Delphi technique was used to gather the opinions of 14 experts who was the administrators of the toll collection system, the executive of Inter-city Motorway Division Department of Highways, the consultant of the toll collection system, and the Technology vendors of the toll collection. The experts responded the questionnaires for three rounds. The open-ended questionnaire was used for the first round, and the closed-ended questionnaires were used for the second round and the third round. Interquartile ranges were used for consideration to consistency of the experts' opinions, narrow ranges for consensus and wide ranges for dissonance. It was found that the trend of the

toll collection in the years 2015-2025 was divided into four aspects namely management, the toll collection, the toll collection system knowledge, and the toll collection system audit.

Keywords: toll collection system, Expressway Authority of Thailand



บทนำ

ประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ.2558 โดยมีเสาหลักสำคัญในการเชื่อมโยงอาเซียนอยู่ด้วยกัน 3 เสาหลักดังนี้ (1) ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (2) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (3) ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (กองอาเซียน, 2557) ซึ่งการทางพิเศษแห่งประเทศไทย หรือเรียกโดยย่อว่า “กทพ.” และชื่อภาษาอังกฤษว่า “Expressway Authority of Thailand” เรียกย่อว่า “EXAT” และยังมีการเรียกถนนของ กทพ. ว่า “ทางพิเศษ” (การทางพิเศษแห่งประเทศไทย, 2550) เป็นอีกหน่วยที่มีส่วนสำคัญในการเชื่อมโยงอาเซียนเข้าด้วยกันประเทศไทยตั้งอยู่บริเวณที่ได้เปรียบสามารถคมนาคมขนส่งไปยังประเทศต่างๆ ในกลุ่มประเทศอาเซียนได้หลายรูปแบบเช่น ทางน้ำ ทางบก ทางอากาศ เป็นต้น โดยเฉพาะการขนส่งทางถนน สามารถขนส่งไปยังประเทศในกลุ่มอาเซียนส่วนใหญ่โดยไม่จำเป็นต้องเคลื่อนย้ายหรือปรับเปลี่ยนรูปการขนส่งและยังสามารถขนส่งสินค้าทางถนนไปยังประเทศเศรษฐกิจใหม่ให้ได้โดยตรงเช่น ประเทศอินเดีย ประเทศจีน เป็นต้น

ปัจจุบัน กทพ. ได้มีทางพิเศษที่เปิดให้บริการทั้งกรุงเทพฯ และปริมณฑลแล้ว 7 สายทาง และทางเชื่อมต่อทางพิเศษ 3 แห่งรวมระยะทาง 207.9 กิโลเมตร (การทางพิเศษแห่งประเทศไทย, 2556) และกทพ. ยังมีโครงการที่อยู่ในแผนอีก 6 โครงการดังนี้ (1) โครงการทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร (2) โครงการศึกษาความเหมาะสมและออกแบบรายละเอียดระบบทางด่วนขั้นที่ 3 สายเหนือ ตอน N1 N2 N3 และ East-West Corridor ด้านตะวันออก (3) โครงการศึกษาความเหมาะสมทางพิเศษสายพระราม 3 - ดาวคะนอง - วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก (4) โครงการศึกษาความเหมาะสมและออกแบบรายละเอียดทางพิเศษสายกะ-

ปาดอง จังหวัดภูเก็ต (5) โครงการศึกษาความเหมาะสมทางพิเศษสายบูรพาวิถี-พัทลุง (6) โครงการศึกษาความเหมาะสมทางพิเศษสายอุดรรัถยา-พระนครศรีอยุธยา เป็นต้น (การทางพิเศษแห่งประเทศไทย, 2556) ระบบเก็บค่าผ่านทางเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดเก็บรายได้ในปัจจุบัน กทพ. ได้มีระบบเก็บค่าผ่านทางในหลายรูปแบบ เช่น ระบบเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสดระบบเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสดเก็บตามระยะทางระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ เป็นต้น ทำให้ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา กทพ. ได้มีความพยายามศึกษาพัฒนา จัดหาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการจัดเก็บค่าผ่านทางรวมถึงการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อมุ่งสู่การมีระบบเก็บค่าผ่านทางที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดกทพ. ยังร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ให้บริการทางพิเศษเพื่อ การเชื่อมโยงโครงข่ายคมนาคมให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เช่น บริษัท ทางด่วนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง เป็นต้นในอนาคต กทพ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังมีโครงการขยายโครงข่ายทางพิเศษของกรุงเทพฯ และปริมณฑล และต่างจังหวัดที่สำคัญเพื่อรองรับความเจริญทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้การเชื่อมโยงข้อมูลต้องมีประสิทธิภาพส่งผลให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือกันพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องกับระบบเก็บค่าผ่านทาง ในช่วงเวลาที่ผ่านมา กทพ. ได้นำระบบที่มีเทคโนโลยีที่ใหม่กว่าเข้ามาให้บริการแต่ยังประสบปัญหาอยู่บ้าง ทั้งนี้ กทพ. ยังมีความพยายามในการพัฒนา จัดหาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การให้บริการ แก่ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ปัจจุบันได้มีการนำเอาเทคโนโลยีและการพัฒนาขึ้นเองภายในประเทศ แต่ยังประสบปัญหาการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร กทพ. ได้มีโครงการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการก่อสร้างทางพิเศษ การเปลี่ยนระบบเก็บค่าผ่านทางเพื่อรองรับปริมาณจราจรที่มีปริมาณ

มากขึ้นในปัจจุบันและอนาคตเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของ กทพ.

ระบบเก็บค่าผ่านทางได้แบ่งออกเป็น 2 ระบบหลักด้วยกัน คือระบบปิด และระบบเปิด แต่ใน 2 ระบบ ยังแบ่งวิธีการเก็บค่าผ่านทางเป็น 2 วิธี (1)ระบบเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด (2) ระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ ซึ่งทั้ง 2 ระบบ ยังประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ เช่นระบบเก็บค่าผ่านทางระบบเปิดยังมีโอกาสที่ผู้ใช้บริการผ่านโดยระบบเก็บค่าผ่านทางระบบปิดยังมีปัญหาในเรื่องของอุปกรณ์ที่มีระบบกลไกเข้ามาเกี่ยวข้องเป็นจำนวนมากรวมถึงความเร็วในการให้บริการยังประสบปัญหาที่ช้ากว่าระบบเปิดอยู่พอสมควร และระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติหรือที่เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า “Easy Pass” ซึ่งเป็นระบบเก็บค่าผ่านทางที่สามารถระบายการจราจรในช่องทางได้ไม่น้อยกว่า 1,200 คันต่อชั่วโมง ระบบ Easy Pass ที่ กทพ. ได้ติดตั้งใช้งานมีทั้งระบบเก็บค่าผ่านทางระบบเปิดและระบบปิด ยังประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการผ่านทางของผู้ใช้บริการ และการเชื่อมโยงข้อมูลในหน่วยงาน รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน จากปัญหาต่าง ๆ ของระบบเก็บค่าผ่านทางส่งผลโดยตรงกับการตรวจสอบการวิเคราะห์และวางแผนการเก็บค่าผ่านทาง อาจจะทำให้เกิดการผิดพลาดส่งผลต่อระบบการตรวจสอบการเก็บค่าผ่านทางที่เป็นหัวใจหลักในการเก็บรายได้เข้าสู่หน่วยงาน จำเป็นจะต้องหาระบบอื่น ๆ เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์การเก็บค่าผ่านทาง ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์การเก็บค่าผ่านทางได้ถูกต้องแม่นยำ การตรวจสอบรายได้ของ กทพ. ไม่ได้ตรวจสอบรายได้เฉพาะของ กทพ. แต่ยังตรวจสอบรายได้ของ บริษัท ทางด่วนกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มีชื่อภาษาอังกฤษว่า “Bangkok Expressway Public Company Limited” หรือที่เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า “BECL” ซึ่งเป็นการร่วมทุนกับ กทพ.

จากความเป็นมาและสภาพปัญหาข้างต้นทำให้มีแนวคิดในการศึกษาแนวโน้มระบบเก็บค่าผ่านทางของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พ.ศ.2558-2568 ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญ ในการหาแนว ทางในการเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพจราจร และวัฒนธรรมองค์กรของ กทพ. อีกทั้งยังช่วยในการวางแผนการลงทุนและการกำหนดกระบวนการต่าง ๆ ให้เหมาะสมในอนาคต ต้องมีการวางแผน การวิเคราะห์ การลงทุน และความร่วมมือกับหน่วย งานต่าง ๆ เพื่อรองรับการเชื่อมโยงกับอาเซียนในอนาคต

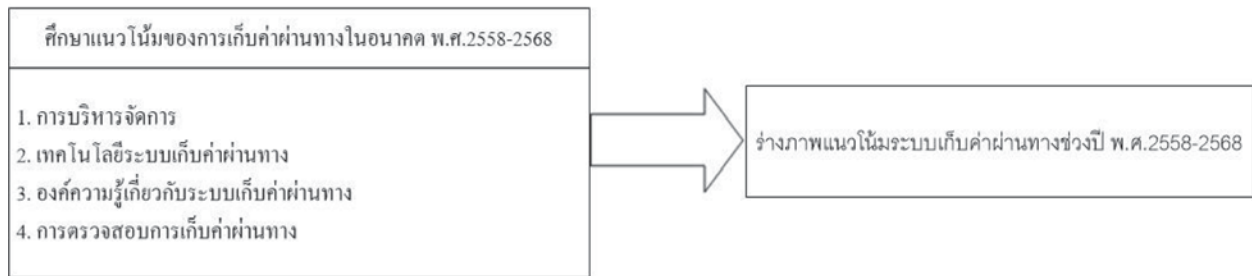
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาแนวโน้มของการเก็บค่าผ่านทางในอนาคต พ.ศ.2558-2568

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแนวโน้มระบบเก็บค่าผ่านทางของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ช่วงระหว่างปี พ.ศ.2558-พ.ศ.2568 ผู้วิจัยได้ศึกษาและค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อดังนี้ (1) หลักการบริหารจัดการ (2) การบริการ (3) การตัดสินใจ (4) ความพึงพอใจ (5) วัฒนธรรมองค์กร (6) ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของ กทพ./วิสัยทัศน์และภารกิจ ปี 2556 (7) แผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาโลจิสติกส์ของประเทศ (8) พระราชบัญญัติการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (9) การจัดเก็บค่าผ่านทาง (10) การวิจัยอนาคต 11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการวิจัยอนาคต และการวิจัยเกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทาง

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาแนวโน้มระบบเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทยใช้เทคนิคเดลฟาย โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามจำนวนรอบรอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีระบบเก็บค่าผ่านทาง องค์ความรู้เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทาง การตรวจสอบการเก็บค่าผ่านทาง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ผู้เกี่ยวข้องกับระบบเก็บค่าผ่านทางในส่วน ผู้บริหาร ผู้ใช้งานระบบ ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยผู้บริหาร กระทรวงคมนาคม สำนักงาน นโยบายและ แผนการขนส่ง และจราจร กระทรวงคมนาคม ผู้ขายเทคโนโลยีระบบเก็บค่าผ่านทาง จำนวน 20 คนดังนี้ (1) ผู้บริหารกระทรวงคมนาคม (2) คณะกรรมการบริหาร การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (3) ผู้ว่าการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (4) ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่ง และจราจร กระทรวงคมนาคม (5) ผู้อำนวยการกองวิจัยและพัฒนา (6) ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและแผน (7) ผู้อำนวยการฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง (8) ผู้อำนวยการกองวางแผนและปฏิบัติการ (9) ผู้อำนวยการฝ่ายบำรุงรักษา (10) ผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน (11) ที่ปรึกษาด้านระบบเก็บค่าผ่านทางที่ (12) ที่ปรึกษาด้านระบบเก็บค่าผ่านทางที่ 2 (13) ที่ปรึกษาด้านระบบเก็บค่าผ่านทางที่ 3 (14) ที่ปรึกษาด้านระบบเก็บค่าผ่านทางที่ 4 (15) ที่ปรึกษาด้านระบบเก็บค่าผ่านทางที่ 5 (16) ผู้ขายเทคโนโลยีบริษัทที่ 1 (17) ผู้ขายเทคโนโลยีบริษัทที่ 2 (18) ผู้ขายเทคโนโลยีบริษัทที่ 3 (19) ผู้ขายเทคโนโลยีบริษัทที่ 4 (20) ผู้ขายเทคโนโลยีบริษัทที่ 5

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ เป็นเครื่องมือการวิจัยแบบเดลฟาย (Delphi Technique) โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 3 รอบดังนี้

แบบสอบถามรอบที่ 1

เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยสร้างจากกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้แล้วนำข้อมูลผู้เชี่ยวชาญที่ตอบในรอบแรกนี้มาวิเคราะห์ และสังเคราะห์เป็นประเด็นเนื้อหา

แบบสอบถามรอบที่ 2

เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับตามเกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert Scale) จากข้อมูลที่ได้ในรอบ 2 นี้ จะนำมาคำนวณหาค่ามัธยฐาน (Median : Mdn.) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range--I.R.)

แบบสอบถามรอบที่ 3

เป็นแบบสอบถามที่มีข้อคำถามเหมือนแบบสอบถามรอบที่ 2 จากข้อมูลที่ได้ในรอบที่ 2 นี้จะนำมาคำนวณค่ามัธยฐาน (Median : Mdn.) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range : I.R.) เพื่อศึกษาแนวโน้มระบบเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละรอบมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองไปยังกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานที่

เกี่ยวข้องกรอกแบบสอบถาม

2. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ภายใน 30 วัน

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

4. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในการสร้างแบบสอบถามในรอบต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ โดยใช้วิธีทางสถิติ นำคำตอบแต่ละข้อมาหาค่ามัธยฐาน (median) ฐานนิยม (mode) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (interquartile range) พิจารณาจากค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์แคบแสดงว่าคำตอบที่วิเคราะห์ได้นั้นมีความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญสอดคล้องกัน แต่เมื่อพิจารณา ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์กว้าง แสดงว่าคำตอบที่วิเคราะห์ได้นั้นมีความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญไม่สอดคล้องกัน

สรุปผลการวิจัย

1. สรุปผลสถานะภาพส่วนบุคคลของผู้เชี่ยวชาญ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7 ที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 สถานะภาพส่วนบุคคลของผู้เชี่ยวชาญจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา อายุ 31-40 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และ อายุ 41-50 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 สถานะภาพส่วนบุคคลของผู้เชี่ยวชาญ จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 สถานะภาพส่วนบุคคลของผู้เชี่ยวชาญจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 10-15 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา 16-20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 สถานะภาพส่วนบุคคล

ของผู้เชี่ยวชาญ จำแนกตามตำแหน่งงาน 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่ง ระดับผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ที่ปรึกษาด้านระบบ เก็บค่าผ่านทาง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ผู้ขาย เทคโนโลยี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และระดับ ผู้อำนวยการกอง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

2. สรุปผลการศึกษาแนวโน้มระบบเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (พ.ศ. 2558-2568) ของผู้เชี่ยวชาญ ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ข้อการจัดให้มีโครงสร้างการควบคุมที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=4.50 และ I.R.=0.00) และข้อควรมีการตรวจสอบ และปรับปรุงส่วนที่มีปัญหาตลอดเวลา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=4.50 และ I.R.=0.00) รองลงมาข้อจะต้องมีการแบ่งกลุ่มงานและบุคลากรที่ชัดเจน เหมาะสมกับแผนที่วางไว้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=4.00 และ I.R.=0.00) ข้อจัดหาเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและบริหารจัดการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=4.00 และ I.R.=0.00) ข้อการศึกษาข้อดี ข้อด้อยเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนงาน และกำหนดกลยุทธ์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=4.00 และ I.R.=0.00) ข้อการกำหนดบทบาทหน้าที่การทำงานในหน่วยงานที่ชัดเจน ไม่กำหนดบทบาทแบบทับซ้อน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับปานกลาง (Mdn.=4.00 และ I.R.=1.00) และข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ข้อการนำหน่วยงานกลางเป็นผู้ประสานงานภายใน เพื่อให้การประสานงานถึงผู้ปฏิบัติได้รวดเร็ว มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับปานกลาง (Mdn.=3.00 และ I.R.=1.00)

3. สรุปผลการศึกษาแนวโน้มระบบเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (พ.ศ. 2558-2568) ของผู้เชี่ยวชาญ ด้านเทคโนโลยีระบบเก็บค่าผ่านทาง พบว่า

ข้อมีความหลากหลายในวิธีการการชำระค่าผ่านทาง เพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=4.50 และ I.R.=0.50) ข้อระบบเก็บค่าผ่านทางจะต้องมีความสามารถ (performance) และ ความแม่นยำสูง (accuracy) ในการทำงานที่น่าเชื่อถือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=5.00 และ I.R.=0.00) ข้อระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติจะต้องสามารถใช้กับรถทุกประเภทที่ให้บริการ และจัดทำ Maintenance Form มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับปานกลาง (Mdn.=5.00 และ I.R.=1.00) ข้อควรจัดทำคู่มือการบำรุงรักษา (maintenance from) เพื่อการบำรุงรักษาที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=4.50 และ I.R.=0.00) รองลงมาข้อเลือกใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัย เทียบตรง และรวดเร็วในการทำงานต่อการบำรุงรักษา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=4.00 และ I.R.=0.00) ข้อเลือกใช้อุปกรณ์ที่มีมาตรฐานอุตสาหกรรม และมีความคงทนต่อสภาพแวดล้อมของประเทศไทย สามารถทำการซ่อมบำรุงหรือเปลี่ยนได้รวดเร็ว มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=4.00 และ I.R.=0.00) ข้อจะต้องมีการบำรุงรักษาเชิงป้องกันในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม และมีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ตามอายุการใช้งานเพื่อให้ระบบเก็บค่าผ่านทางสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=4.00 และ I.R.=0.50) ข้อระบบเก็บค่าผ่านทางต้องสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เมื่อเทียบกับการลงทุน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับปานกลาง (Mdn.=4.00 และ I.R.=1.00)

4. สรุปผลการศึกษาแนวโน้มระบบเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (พ.ศ. 2558-2568) ของผู้เชี่ยวชาญ ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทาง พบว่า ข้อมีการฝึกอบรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่องระบบเก็บค่าผ่านทาง เพื่อให้มีความเข้าใจในระบบเก็บค่า

ผ่านทางที่ดี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับปานกลาง (Mdn.=5.00 และ I.R.=1.00) ข้อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ด้านระบบเก็บค่าผ่านทางเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=4.50 และ I.R.=0.50) และข้อจะต้องมีการจัดเก็บ รวบรวม องค์ความรู้เกี่ยวกับระบบค่าผ่านทางเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบเก็บค่าผ่านทางในอนาคต มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=4.00 และ I.R.=0.00) ข้อต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทางจากระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=3.50 และ I.R.=0.00) ข้อเมื่อมีการนำเทคโนโลยีด้านระบบเก็บค่าผ่านทางใหม่ ๆ เข้ามาใช้งานจะต้องมีการรวบรวมเป็นองค์ความรู้เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เท่าเทียมกัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=4.00 และ I.R.=0.00) ข้อจะต้องมีการทดสอบองค์ความรู้ เพื่อการปรับปรุงองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=4.00 และ I.R.=0.00) ข้อให้มีการศึกษาดูงานด้านระบบเก็บค่าผ่านทางในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อหาวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะการใช้งาน เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสูงที่สุด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=4.00 และ I.R.=0.00) ข้อให้มีการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีโดยเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ ความชำนาญ มาเผยแพร่ให้ความรู้ เพื่อพนักงาน องค์กร และผู้ใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก (Mdn.=4.00 และ I.R.=0.00)

5. สรุปผลการศึกษาแนวโน้มระบบเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (พ.ศ. 2558-2568) ของผู้เชี่ยวชาญ ด้านการตรวจสอบการเก็บค่าผ่านทาง พบว่า ข้อให้มีการจัดเก็บข้อมูลอยู่ในรูปแบบของ Data Base เพื่อสามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก

ในระดับมาก (Mdn.=5.00 และ I.R.=0.50) จะต้องสามารถนำข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบข้อมูลในเชิงสถิติ และนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุของการเก็บค่าผ่านทาง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับปานกลาง (Mdn.=5.00 และ I.R.=1.00) ข้อระบบเก็บค่าผ่านทางจะต้องสามารถประเมินข้อมูลการเก็บค่าผ่านทางตามความต้องการของฝ่ายตรวจสอบ และผู้วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินเป็นเดือน รายไตรมาส และรายปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมากที่สุด (Mdn.=5.00 และ I.R.=0.00) ข้อการสำรองข้อมูลจะต้องเพียงพอต่อระยะเวลาและสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมากที่สุด (Mdn.=5.00 และ I.R.=0.00) ข้อจัดหาระบบหรือเครื่องมือเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลในมุมมองต่าง ๆ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมากที่สุด (Mdn.=5.00 และ I.R.=0.50) และข้อการเก็บค่าผ่านทางควรมีผู้เชี่ยวชาญในด้านการเก็บค่าผ่านทาง เป็นผู้กำกับและตรวจสอบ โดยสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานแต่ละขั้นได้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมากที่สุด (Mdn.=4.00 และ I.R.=0.00) ข้อสามารถตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลแต่ละระดับต้องถูกต้องและอธิบายเหตุผลได้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมากที่สุด (Mdn.=4.00 และ I.R.=0.50)

การอภิปรายผล

การศึกษาแนวโน้มของระบบเก็บค่าผ่านทางของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พ.ศ.2558-2568 ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ

1.1 การจัดให้มีโครงสร้างการควบคุมที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย อยู่ในช่วงการปรับปรุงโครงสร้าง และการปรับปรุงพัฒนากระบวนการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ สอดคล้องกับ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการ และกำกับดูแลองค์การที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงาน และเสริมสร้างขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร ตลอดจนเสริมสร้างสมรรถนะและคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร

1.2 ควรมีการตรวจสอบ และปรับปรุงส่วนที่มีปัญหาตลอดเวลาพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ การให้บริการด้านคมนาคมเป็นการให้บริการที่ส่งผลต่อความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลให้จะต้องมีการตรวจสอบ และปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับ ค่านิยม (value) “บริการเป็นเลิศ นวัตกรรมก้าวไกล ภาพลักษณ์ใสสะอาด”

1.3 จะต้องมีการแบ่งกลุ่มงานและบุคลากรที่ชัดเจนเหมาะสมกับแผนที่วางไว้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย กำลังปรับปรุงและพัฒนาในทุกๆด้านรวมถึงการแบ่งกลุ่มงานและบุคลากรที่ชัดเจนเหมาะสมกับแผนที่วางไว้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการ และกำกับดูแลองค์การที่ดี

1.4 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงาน และเสริมสร้างขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร ตลอดจนเสริมสร้างสมรรถนะและคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย กำลังพัฒนาและเข้าสู่การแข่งขันในทุกๆ ด้าน รวมถึงการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน (strategic issues) ทั้ง 4 ดังนี้ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาธุรกิจและบริการ ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรให้เต็มประสิทธิภาพเพื่อสร้างรายได้ และเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งแก้ปัญหาการจราจร ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการบำรุงรักษา การควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยและคุณภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อลดความสูญเสีย และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ลูกค้า ประชาชน และสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการ และกำกับดูแลองค์การที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ของระบบงาน และเสริมสร้างขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจรวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร ตลอดจนเสริมสร้างสมรรถนะและคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างสรรค์องค์ความรู้และนวัตกรรมด้านทางพิเศษ

1.5 จัดหาเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและบริหารจัดการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันได้มีการจัดหาและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเข้ามาช่วยในการวางแผนและบริการ และยังคงใช้งานไม่เต็มประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ (vision) “ทางเลือกที่คุ้มค่า พัฒนาก้าวไกล ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” และยังสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน (strategic issues) ทั้ง 4 ดังนี้ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาธุรกิจและบริการ ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรให้เต็มประสิทธิภาพเพื่อสร้างรายได้ และเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งแก้ปัญหาการจราจร ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการบำรุงรักษา การควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยและคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อลดความสูญเสีย และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ลูกค้า ประชาชน และสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการ และกำกับดูแลองค์การที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงาน และเสริมสร้างขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร ตลอดจนเสริมสร้างสมรรถนะและคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างสรรค์องค์ความรู้และนวัตกรรมด้านทางพิเศษ

1.6 การศึกษาข้อดีข้อด้อยเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนงาน และกำหนดกลยุทธ์ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ จะต้องมีการศึกษาถึงข้อดีข้อด้อยเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนงานในทุก ๆ ด้าน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการ และกำกับดูแลองค์การที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบ งาน และเสริมสร้างขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร ตลอดจนเสริมสร้างสมรรถนะและคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร

1.7 การกำหนดบทบาทหน้าที่การทำงาน

ในหน่วยงานที่ชัดเจน ไม่กำหนดบทบาทแบบทับซ้อน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความเห็นว่ายังมีงานที่ทับซ้อนกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) ความหมายของ คำว่า “การบริหารจัดการ” และ “การจัดการ” มีดังนี้ การจัดการ (management) จะเน้นการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่วางไว้) ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ (business management) ส่วนคำว่า “ผู้จัดการ” (manager) หมายถึงบุคคลในองค์กรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์การ การบริหารจัดการ (management) หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่าง ๆ (a set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (effective) หมายถึงการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน (Griffin, 1997)

1.8 การนำหน่วยงานกลางเป็นผู้ประสานงานภายใน เพื่อให้การประสานงานถึงผู้ปฏิบัติได้รวดเร็ว มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การประสานงานยังกระจายอยู่ในทุกส่วนงานทำให้การประสานงานอาจเกิดการล่าช้าได้ สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาธุรกิจและบริการ ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรให้เต็มประสิทธิภาพเพื่อสร้างรายได้ และเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งแก้ปัญหาการจราจร

2. ด้านเทคโนโลยีระบบเก็บค่าผ่านทาง

2.1 มีความหลากหลายในวิธีการการชำระค่าผ่านทางเพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันถึงแม้จะมีช่องทางการชำระค่าผ่านทางในหลายวิธีการแต่ยังคงประสบปัญหาการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ สอดคล้องกับ

ทิศทางองค์การ (direction) กำหนดสถานะที่ กทพ. มุ่งจะไปให้ถึง คือ การเป็นทางเลือกในการเดินทางที่มีความคุ้มค่า มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม และยังคงสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ (vision) “ทางเลือกที่คุ้มค่า พัฒนาก้าวไกล ใส่ใจสิ่งแวดล้อม”

2.2 ระบบเก็บค่าผ่านทางจะต้องมีความสามารถ (performance) และ ความแม่นยำสูง (accuracy) ในการทำงานที่น่าเชื่อถือ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ปัญหาการผ่านทางในปัจจุบันที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งส่งผลให้ความสามารถ (performance) และความแม่นยำสูง (accuracy) ลดลง สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการบำรุงรักษา การควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยและคุณภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อลดความสูญเสีย และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ลูกค้า ประชาชน และสังคม

2.3 ระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติจะต้องสามารถใช้กับกับรถทุกประเภทที่ใช้บริการ และจัดทำคู่มือการบำรุงรักษา พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติยังคงให้บริการเฉพาะรถยนต์ 4 ล้อเท่านั้น สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนารูทกิจและบริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรให้เต็มประสิทธิภาพเพื่อสร้างรายได้ และเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งแก้ปัญหาการจราจร และยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการ และกำกับดูแลองค์การที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงาน และเสริมสร้างจิตความสามารถในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร ตลอดจนเสริมสร้างสมรรถนะและคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร

2.4 ควรจัดทำคู่มือการบำรุงรักษา (maintenance form) เพื่อการบำรุงรักษาที่มีประสิทธิภาพ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ปัจจุบันใช้คู่มือบำรุงรักษาที่ได้จากผู้ผลิตและติดตั้ง ในส่วนคู่มือเฉพาะการบำรุงรักษายังคงไม่ครบถ้วน สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการบำรุงรักษา การควบคุมดูแลรักษา

ความปลอดภัยและคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อลดความสูญเสียและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ลูกค้า ประชาชน และสังคม

2.5 เลือกใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัยเที่ยงตรง และรวดเร็วในการทำงานต่อการบำรุงรักษา พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะในปัจจุบันปริมาณจราจรได้เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากประกอบกับระบบเก็บค่าผ่านทางได้ผ่านการใช้งานมาไม่น้อยกว่า 5 ปีทำให้เกิดการเสื่อมสภาพ สอดคล้องกับ ภารกิจองค์การ (mission) (1) จัดให้มี พัฒนา/ปรับปรุงทางพิเศษให้เป็นไปตามมาตรฐาน และปลอดภัย (2) บริการอย่างมีวินัยธรรมและคุณค่าเพิ่ม

2.6 เลือกใช้อุปกรณ์ที่มีมาตรฐานอุตสาหกรรม และมีความคงทนต่อสภาพแวดล้อมของประเทศไทย สามารถทำการซ่อมบำรุงหรือเปลี่ยนได้รวดเร็ว พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะอุปกรณ์ที่ใช้ในระบบเก็บค่าผ่านทางเป็นอุปกรณ์เฉพาะซึ่งเป็นการผลิตตามปริมาณการสั่งซื้อเท่านั้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการบำรุงรักษา การควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยและคุณภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อลดความสูญเสีย และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ลูกค้า ประชาชน และสังคม

2.7 จะต้องมีการบำรุงรักษาเชิงป้องกันในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม และมีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ตามอายุการใช้งานเพื่อให้ระบบเก็บค่าผ่านทางสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ การบำรุงรักษาเป็นวิธีการบำรุงรักษาที่ช่วยให้ระบบเก็บค่าผ่านทางทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการบำรุงรักษา การควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยและคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อลดความสูญเสีย และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ลูกค้า ประชาชน และสังคม

2.8 ระบบเก็บค่าผ่านทางต้องสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เมื่อเทียบกับการลงทุน

พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเพราะการลงทุนในระบบเก็บค่าผ่านทางเป็นการลงทุนที่ใช้งบประมาณค่อนข้างมาก สอดคล้องกับภารกิจองค์กร (1) จัดให้มี พัฒนา/ปรับปรุงทางพิเศษให้เป็นไปตามมาตรฐาน และปลอดภัย (2) บริการอย่างมีนวัตกรรมและคุณค่าเพิ่ม (3) บริหารจัดการสินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการดำเนินธุรกิจทางพิเศษและประโยชน์ต่อสังคม (4) พัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการลงทุนเพื่อเพิ่มมูลค่าองค์กร

3. องค์ความรู้เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทาง

3.1 มีการฝึกอบรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่องระบบเก็บค่าผ่านทาง เพื่อให้มีความเข้าใจในระบบเก็บค่าผ่านทางที่ดี พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการฝึกอบรมและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่องระบบเก็บค่าผ่านทางยังไม่เพียงพอ สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างสรรค์องค์ความรู้ และนวัตกรรมด้านทางพิเศษ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เกสรา รักษาติ (2549) ได้กล่าวว่ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ดังนี้ (1) ระดับความตื่นตัว การตื่นตัว ความฮึกเหิม ความกระตือรือร้นของคนในองค์กรจะอยู่ในระดับสูง (2) ผู้คนในองค์กรส่วนใหญ่มีการตื่นตัวมีความเชื่อในสิ่งที่พวกเขาต้องการร่วมกัน มีการร่วมแรงร่วมใจกันสูง (3) ผู้คนในองค์กรมองเห็นความสำคัญของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความมุ่งมั่นในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน (4) มีพื้นฐานการเรียนรู้ซึ่งกันและกันไว้เนื้อเชื่อใจกันสูง ทำให้มีการตัดสินใจที่รวดเร็ว มีการยอมรับและเคารพในการตัดสินใจของกันและกัน (5) ในองค์กรมีความไว มีความยืดหยุ่น พร้อมที่ตอบสนองต่อสัญญาณแห่งการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก (6) มีวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ ผู้นำในองค์กรทุกระดับมีความเชื่อในค่านิยมร่วมและแสดงออกทางพฤติกรรมถึงการปฏิบัติตามค่านิยมร่วมนั้น (7) บุคลากรในองค์กรมีการเจริญเติบโต มีความก้าวหน้า

3.2 ให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ด้านระบบเก็บค่าผ่านทางเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง

พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดการองค์ความรู้ยังคงอยู่ในช่วงของการรวบรวมองค์ความรู้ต่างๆ และการพัฒนาการถ่ายทอดองค์ความรู้ สอดคล้องกับ Senge (1990) เชื่อว่าหัวใจของการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) อยู่ที่การสร้างวินัย 5 ประการ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษของบุคคล (personal mastery) แบบแผนทางจิตใจที่มองโลกตามความเป็นจริง (mental model) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (shared vision) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (team learning) และการคิดเชิงระบบ (systems thinking) และยังสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างสรรค์องค์ความรู้และนวัตกรรมด้านทางพิเศษ

3.3 จะต้องมีการจัดเก็บ รวบรวม องค์ความรู้เกี่ยวกับระบบค่าผ่านทางเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบเก็บค่าผ่านทางในอนาคต พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพยายามอย่างยิ่งในการจัดการองค์ความรู้ในด้านต่างๆ สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างสรรค์องค์ความรู้และนวัตกรรมด้านทางพิเศษ

3.4 ต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทางจากระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะในปัจจุบันทุกคนในองค์กรมีความร่วมมือร่วมใจกันในการจัดการองค์ความรู้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างสรรค์องค์ความรู้และนวัตกรรมด้านทางพิเศษ

3.5 เมื่อมีการนำเทคโนโลยีด้านระบบเก็บค่าผ่านทางใหม่ ๆ เข้ามาใช้งานจะต้องมีการรวบรวมเป็นองค์ความรู้เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เท่าเทียมกัน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการจัดการองค์ความรู้ในด้านระบบเก็บค่าผ่านทางยังไม่ดีพอ และการถ่ายทอดองค์ความรู้ยังไม่เพียงพอ สอดคล้องกับ วิจารย์ พาณิช (2550) กล่าวว่าองค์กรที่เน้นความรู้เป็นสิ่งสำคัญ แต่การเรียนรู้และการสร้างความรู้สำคัญที่สุด ดังนั้นเป้าหมายขององค์กรนี้

คือ สามารถในการเผชิญกับสภาพอนาคตที่ไม่แน่นอนได้ และต้องมีขีดความสามารถ 12 ประการในการเป็นองค์กร อัจฉริยะ คือ (1) มีความมุ่งหมาย มุ่งมั่น ที่ชัดเจน (2) ตั้งอยู่ในความไม่ประมาท (3) มีและใช้แผนยุทธศาสตร์ การจัดการความรู้ (Knowledge Management --KM) (4) มีและใช้ภาวะผู้นำและแกนนำ (leadership) (5) จัดการความสัมพันธ์ระหว่างคนองค์กรอัจฉริยะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างคน เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคนจะทำให้องค์กรมีพลังมากขึ้น (6) ทักษะพื้นฐานของพนักงาน เป็นทักษะในระดับวิธีคิดและให้คุณค่า เป็นการปฏิบัติ การคิด การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทักษะที่สำคัญที่สุด (7) ทักษะในการใช้ “ตัวช่วย” (enablers) KM (8) ไร้กำแพง (9) อิสรภาพ (10) มีและใช้ระบบบันทึก ขุม/คลัง ความรู้ ในองค์กร (11) มีและใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Communication Technology--ICT) และยังสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 4 (12) สร้างสรรค์องค์ความรู้และนวัตกรรม ด้านทางพิเศษ

3.6 จะต้องมีการทดสอบองค์ความรู้ เพื่อการปรับปรุงองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เมื่อมีการถ่ายทอดองค์ความรู้แล้วยังขาดการทดสอบองค์ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ เกศรา รักษาติ (2549) ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (1) ระดับความตื่นตัว การตื่นตัว ความฮึกเหิม ความกระตือรือร้นของคนในองค์กรจะอยู่ในระดับสูง (2) ผู้คนในองค์กรส่วนใหญ่มีการตื่นตัว มีความเชื่อในสิ่งที่พวกเขาต้องการร่วมกัน มีการร่วมแรงร่วมใจกันสูง (3) ผู้คนในองค์กรมองเห็นความสำคัญของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความมุ่งมั่นในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน (4) มีพื้นฐานการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ไว้นื้อเชื่อใจกันสูง ทำให้มีการตัดสินใจที่รวดเร็ว มีการยอมรับและเคารพในการตัดสินใจของกันและกัน (5) คนในองค์กรมีความไว มีความยืดหยุ่น พร้อมที่ตอบสนองต่อสัญญาณแห่งการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก (6) มีวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ ผู้นำในองค์กรทุกระดับมีความเชื่อในค่านิยมร่วม และ

แสดงออกทางพฤติกรรมถึงการปฏิบัติตามค่านิยมร่วมกัน (7) บุคลากรในองค์กรมีการเจริญเติบโต มีความก้าวหน้า จะเห็นได้ว่าองค์กรแห่ง

3.7 ให้มีการศึกษาดูงานด้านระบบเก็บค่าผ่านทางในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อหาระบบที่เหมาะสมกับลักษณะการใช้งาน เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสูงสุด พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ยังขาดการศึกษาดูงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ สุรพงษ์ มาลี (2550) ได้เสนอแนวคิดการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วยการปลูกจิตวิญญาณขององค์กร ปลูกภาวะผู้นำในตัวคน และปลูกคนอื่น ๆ ที่ทำงานร่วมกัน ในข้อการสร้างและพัฒนาบุคลากรสำหรับองค์กรแห่งการเรียนรู้ การบริหารความรู้ และการให้ความสำคัญต่อกลุ่มคนที่ปฏิบัติงานบนฐานความรู้ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ต้องมีการปลูกหรือจูงใจผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้พวกเขาเปลี่ยนและนำความรู้รวมทั้งประสบการณ์ที่สะสมในตัวออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อการบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร

3.8 ให้มีการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีโดยเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ ความชำนาญ มาเผยแพร่ให้ความรู้ เพื่อพนักงาน องค์กร และผู้ใช้บริการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การเสริมสร้างทัศนคติยังน้อยเกินไป สอดคล้องกับแนวคิดของ สุรพงษ์ มาลี (2550) ได้เสนอแนวคิดการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วยการปลูกจิตวิญญาณขององค์กร ปลูกภาวะผู้นำในตัวคน และปลูกคนอื่น ๆ ที่ทำงานร่วมกัน ในข้อปลูกจิตวิญญาณองค์กร หมายถึง การทำให้พนักงานขององค์กรมีพลังเต็มเปี่ยม มีการกระตือรือร้น มีแรงบันดาลใจ มีความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนตระหนักถึงความหมายและความสำคัญของงานไม่ใช่ทำงานตามหน้าที่ไปวัน ๆ หนึ่ง ดังนั้นเมื่อจิตวิญญาณในองค์กรถูกปลูก ผลงานขององค์กรก็จะได้รับการพัฒนาถึงขีดสุด สะท้อนออกมาในรูปแบบของผลผลิตที่มีคุณภาพ มีความสร้างสรรค์

4. ด้านการตรวจสอบการเก็บค่าผ่านทาง

4.1 ให้มีการจัดเก็บข้อมูลอยู่ในรูปแบบของฐานข้อมูล (database) เพื่อสามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดเก็บข้อมูลอยู่ในรูปแบบของฐานข้อมูลเป็นวิธีการจัดเก็บที่ง่ายต่อการจัดการรวมถึงการนำข้อมูลกลับมาใช้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการและกำกับดูแลองค์การที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบ งาน และเสริมสร้างขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์การ ตลอดจนเสริมสร้างสมรรถนะและคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร

4.2 จะต้องสามารถนำข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบข้อมูลในเชิงสถิติ และนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุของการเก็บค่าผ่านทาง พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การนำข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบข้อมูลในเชิงสถิติ และนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุของการเก็บค่าผ่านทาง เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อนำไปแก้ไขที่ดีสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการบำรุงรักษา การควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยและคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อลดความสูญเสีย และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ลูกค้า ประชาชน และสังคม และยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการ และกำกับดูแลองค์การที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงาน และเสริมสร้างขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์การ ตลอดจนเสริมสร้างสมรรถนะและคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร

4.3 ระบบเก็บค่าผ่านทางจะต้องสามารถประเมินข้อมูลการเก็บค่าผ่านทางตามความต้องการของฝ่ายตรวจสอบ และผู้วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินเป็นเดือน รายไตรมาส และรายปี พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้การประเมินข้อมูลการเก็บค่าผ่านทางตามความต้องการของฝ่ายตรวจสอบ และผู้วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินเป็นเดือน รายไตรมาส และรายปี เป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับการวิเคราะห์และวางแผน สอดคล้องกับ ภารกิจองค์การ (1)

จัดให้มี พัฒนา/ปรับปรุงทางพิเศษให้เป็นไปตามมาตรฐาน และปลอดภัย (2) บริการอย่างมีนวัตกรรมและคุณค่าเพิ่ม (3) บริหารจัดการสินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการดำเนินธุรกิจทางพิเศษและประโยชน์ต่อสังคม (4) พัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการลงทุนเพื่อเพิ่มมูลค่าองค์กร

4.4 การสำรองข้อมูลจะต้องเพียงพอต่อระยะเวลาและสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระยะเวลาในการสำรองข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และประมวลผลต่างๆ อาจจะต้องใช้เวลานาน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาธุรกิจและบริการ ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรให้เต็มประสิทธิภาพเพื่อสร้างรายได้และเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งแก้ปัญหาการจราจร

4.5 จัดหาระบบหรือเครื่องมือเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลในมุมมองต่างๆ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีจำนวนมากจำเป็นจะต้องจัดหาเครื่องมือเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาธุรกิจและบริการ ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรให้เต็มประสิทธิภาพเพื่อสร้างรายได้และเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งแก้ปัญหาการจราจร

4.6 การเก็บค่าผ่านทางควรมีผู้เชี่ยวชาญในด้านการเก็บค่าผ่านทางเป็นผู้กำกับและตรวจสอบ โดยสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานแต่ละขั้นได้ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้การตรวจสอบเป็นเรื่องที่สำคัญอาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานในด้านอื่นๆ สอดคล้องกับ ภารกิจองค์การ (mission) (1) จัดให้มี พัฒนา/ปรับปรุงทางพิเศษให้เป็นไปตามมาตรฐาน และปลอดภัย (2) บริการอย่างมีนวัตกรรมและคุณค่าเพิ่ม (3) บริหารจัดการสินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการดำเนินธุรกิจทางพิเศษและประโยชน์ต่อสังคม (4) พัฒนาระบบการบริหารจัดการและการลงทุนเพื่อเพิ่มมูลค่าองค์กร

4.7 สามารถตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลแต่ละระดับต้องถูกต้องและอธิบายเหตุผลได้พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมากทั้งนี้การตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลจะทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาธุรกิจและบริการ ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรให้เต็มประสิทธิภาพเพื่อสร้างรายได้ และเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งแก้ปัญหาการจลาจลยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการบำรุงรักษา การควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยและคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อลดความสูญเสียและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ลูกค้า ประชาชนและสังคม และยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการและกำกับดูแลองค์กรที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงานและเสริมสร้างขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร ตลอดจนเสริมสร้างสมรรถนะและคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ด้านการบริหารจัดการ

1.1 มีการแบ่งกลุ่มงานและบุคลากรที่ชัดเจนเหมาะสมกับแผนที่วางไว้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

1.2 ใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและบริหารจัดการ

1.3 การศึกษาจุดอ่อนจุดแข็งต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนงาน และกำหนดกลยุทธ์

1.4 มีการจัดโครงสร้างและระบบงานที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้

1.5 ควรมีการตรวจสอบ ปรับปรุง พร้อมทั้งประเมินผล และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

1.6 มีการกำหนดบทบาทหน้าที่การทำงานในแต่ละหน่วยงานที่ชัดเจน ไม่ทับซ้อนกัน

1.7 กำหนดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการผ่านทางอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านเทคโนโลยีระบบเก็บค่าผ่านทาง

2.1 มีการเลือกใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพียงตรง และรวดเร็วในการทำงานง่ายต่อการบำรุงรักษา

2.2 เลือกใช้อุปกรณ์ที่มีมาตรฐานอุตสาหกรรม และมีความคงทนต่อสภาพแวดล้อมของประเทศไทย สามารถทำการซ่อมบำรุงหรือเปลี่ยนได้รวดเร็ว

2.3 มีการบำรุงรักษาเชิงป้องกันในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม และมีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ตามอายุการใช้งานเพื่อให้ระบบเก็บค่าผ่านทางสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

2.4 ใช้เทคโนโลยีที่ไม่ซับซ้อน (ในแง่ของผู้ใช้บริการ) แต่มีความแม่นยำในการจัดเก็บค่าผ่านทาง

2.5 มีความหลากหลายในวิธีการการชำระค่าผ่านทางเพื่อความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

2.6 ระบบเก็บค่าผ่านทางจะต้องมีความสามารถ และความแม่นยำสูงและมีความน่าเชื่อถือ

2.7 ระบบเก็บค่าผ่านทางต้องสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับการลงทุน

2.8 ระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติจะต้องสามารถใช้กับกับรถทุกประเภทที่ใช้บริการ และจัดทำคู่มือการบำรุงรักษา

2.9 จัดทำคู่มือการบำรุงรักษา (maintenance from) เพื่อการบำรุงรักษาที่มีประสิทธิภาพ และชัดเจน (ควรระบุไว้ใน TOR มีคู่มือการบำรุงรักษา)

3. ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทาง

3.1 จัดให้มีการฝึกอบรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่องระบบเก็บค่าผ่านทาง (ในส่วนของผู้ใช้งาน และเจ้าหน้าที่ในส่วนบำรุงรักษา) เพื่อให้มีความเข้าใจในระบบเก็บค่าผ่านทางที่ดี

3.2 มีการจัดเก็บ รวบรวม ข้อมูลเกี่ยวกับระบบค่าผ่านทางเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบเก็บค่าผ่านทางในอนาคต

3.3 ต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทางจากระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ

3.4 ให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ด้านระบบเก็บค่าผ่านทางเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง

3.5 เมื่อมีการนำเทคโนโลยีด้านระบบเก็บค่าผ่านทางใหม่ ๆ เข้ามาใช้งานควรมีการรวบรวมเป็นองค์ความรู้เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่

3.6 จะต้องมีการทดสอบองค์ความรู้ เพื่อการปรับปรุงองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี

3.7 ให้มีการศึกษาดูงานด้านระบบเก็บค่าผ่านทางในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อหาระบบที่เหมาะสมกับลักษณะการใช้งาน เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสูงสุด

3.8 มีการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีโดยเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ ความชำนาญ มาเผยแพร่ให้ความรู้ เพื่อพนักงาน องค์กร และผู้ใช้บริการ

4. ด้านการตรวจสอบการเก็บค่าผ่านทาง

4.1 มีการจัดเก็บข้อมูลอยู่ในรูปแบบของ Data Base เพื่อสามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง

4.2 ต้องสามารถนำข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบ

ข้อมูลในเชิงสถิติ และนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุของการเก็บค่าผ่านทาง

4.3 ระบบเก็บค่าผ่านทางจะต้องสามารถประเมินข้อมูลการเก็บค่าผ่านทางตามความต้องการของฝ่ายตรวจสอบโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบ และผู้วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินเป็นเดือน รายไตรมาส และรายปี ระบบเก็บค่าผ่านทางจะต้องผ่านการประเมินข้อมูลตามความต้องการของฝ่ายตรวจสอบได้

4.4 การเก็บค่าผ่านทางควรมีผู้เชี่ยวชาญในด้านการเก็บค่าผ่านทาง เป็นผู้ควบคุมและตรวจสอบ โดยผู้วิเคราะห์ข้อมูลสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานแต่ละขั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดเก็บค่าผ่านทางที่มีประสิทธิภาพเพื่อตรวจสอบการดำเนินงาน

4.5 การสำรองข้อมูลจะต้องเพียงพอต่อระยะเวลาและสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

4.6 จัดหาระบบหรือเครื่องมือเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลในแง่มุมต่าง ๆ

4.7 สามารถตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลแต่ละระดับต้องถูกต้องแม่นยำ และอธิบายเหตุผลของสาเหตุของแหล่งที่มาของข้อมูล



เอกสารอ้างอิง

- Best, J. W. (1997). *Research in education*. New Jersey: Prentice -Hall.
- Expressway Authority of Thailand. (2007). *Expressway Authority of Thailand ACT B.E. 2550*. Retrieved from www.exat.co.th. (in Thai)
- Expressway Authority of Thailand. (2013). *The project is on schedule*. Retrieved from www.exat.co.th. (in Thai)
- Griffin, R.W. (1997). *Management* (2thed). Boston: Mass.
- Kitpredaborisut, B.(1997). *Research methodology in social sciences* (7thed.). Bangkok: Charoenpol. (in Thai)
- Malee, S. (2007). Howard gardner the public mind: Another view of the concept of human capital. *Official Journal*, 52(6), 62-67. (in Thai)
- Panit, W.(2007). *Knowledge management for intelligent organization development*. Bangkok: The Knowledge Management Institute. (in Thai)
- Rakchat, K.(2006). *Organization of enlightenment*. Bangkok: Nation Media Group. (in Thai)
- Sararat, S., et al. (2002). *Organization and management*. Bangkok:Thummasan. (in Thai)
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday.

