

การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการทางหลวงพิเศษ
ระหว่างเมือง กรมทางหลวง ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน
Administration of Service Facilitating of the Intercity Motorway of the
Highways Department According to the Sustainable Administration Concept

ทรงยศินทร์ ชนปทาธิป และประณต นันท์ยะกุล

Songyasin Chonpatathip and Pranot Nanthiyakun

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน และ (3) ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาค้นคว้านี้ได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นการวิจัยแบบผสมโดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือบุคลากรของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยมาใช้อย่างไม่ทุ่มเทและไม่เอาใจใส่เท่าที่ควร (2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองควรจัดให้มีการฝึกอบรมหรือพัฒนาบุคลากรทุกระดับทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติในเรื่องความทุ่มเทและความเอาใจใส่ในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกหรือให้บริการด้านความปลอดภัยกับประชาชนผู้ใช้ทางอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งควรมีการประเมินผลอย่างจริงจังด้วย นอกจากนี้ ควรกำหนดยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการไว้ด้วย และ (3) กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนไปใช้ในการวางแผน หรือกำหนดขั้นตอนสำหรับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการกับประชาชนผู้ใช้ทาง โดยยุทธศาสตร์ดังกล่าวควรเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการใช้นักบริหารมืออาชีพในการปฏิบัติงาน (2) ด้านการให้บริการอย่างมีมาตรฐานและเป็นสากล (3) ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกของการให้บริการประชาชนผู้ใช้ทางให้กับบุคลากร (4) ด้านการปรับปรุงการบริหารจัดการให้ทันสมัย และ (5) ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายที่ทันสมัย

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การให้บริการ, กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง, แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

Abstract

Objectives of this study were to explore (1) administrative problems of service facilitating of the Intercity Motorway Division according to the sustainable administration concept (2) administrative efficiency increase guidelines of service facilitating of the Intercity Motorway Division according to the sustainable administration concept and (3) strategy of administrative efficiency increase guidelines of service facilitating of the Intercity Motorway Division according to the sustainable administration concept. Methodology of this research was designed as mixed methods using quantitative research as principal measure and supported by qualitative research. Research results were (1) the main administrative problems was the Intercity Motorway Division personnel insufficient dedication and carefulness in applying the modern technologies of service facilitating in terms of security (2) the administrative efficiency increase guidelines were mainly the Intercity Motorway Division should train or develop conscious mind to personnel at all levels particularly on dedication and carefulness in applying the modern technologies of service facilitating in terms of security to people using the motorway at least one a year together with active evaluation, as well as, should form strategy of administrative efficiency increase guidelines and (3) the Intercity Motorway Division should form and apply strategy of administrative efficiency increase guidelines of service facilitating according to the sustainable administration concept in planning and establish administration process of service facilitating to people using the motorway. The strategy of administration should consist of 5 aspects, in priority, (1) professional executives at work (2) standardization and internationalization services (3) cultivation of people service mind to personnel (4) improvement to modern administration and (5) utilization of information technology and modern network.

Keywords: administration, service facilitating, the intercity motorway division, the sustainable administration concept



บทนำ

กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวงมีภารกิจหลัก คือ ให้บริการด้านการขนส่งทางบกด้วยระบบโครงข่ายทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง และจัดเก็บค่าผ่านทางบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 (กรุงเทพ-ชลบุรี) และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 (บางปะอิน-บางพลี) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงคมนาคม ที่มีพันธกิจ ดังนี้ (1) พัฒนาระบบโครงข่ายทางหลวง และเชื่อมโยงระบบขนส่งเพื่อสนับสนุนระบบโลจิสติกส์ภาคการขนส่ง (2) พัฒนาระบบโครงข่ายทางหลวง และเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (3) กำกับ ดูแล ปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐานทางด้านการก่อสร้างและบำรุงรักษาทางหลวง เพื่อให้เกิดระบบขนส่งที่มีประสิทธิภาพ (4)

กำกับ ดูแล และปรับปรุงทางหลวง ให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ใช้ทาง (5) พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อพลวัตของการเปลี่ยนแปลงในเชิงบูรณาการ ทั้งทางด้านเทคโนโลยี การบริการ สังคมและ สิ่งแวดล้อม

ปัจจุบัน (พ.ศ. 2559) ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9 หรือ มอเตอร์เวย์ (motorway) เป็นเส้นทางที่มีความสำคัญสูงและมีศักยภาพในการสนับสนุนรองรับการขนส่งสินค้าและบริการต่างระดับประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นเส้นทางเลี่ยงเมืองกรุงเทพมหานครด้านทิศตะวันออก เชื่อมโยงภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคตะวันออกและเชื่อมโยงทิศใต้กับทิศตะวันออกและ

ทิศเหนือ โดยไม่ต้องผ่านเข้ากรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการช่วยลดการแออัดของปริมาณจราจรของยานพาหนะทุกประเภทโดยเฉพาะรถบรรทุกภายในกรุงเทพมหานคร และช่วยกระจายสินค้าและบริการต่างๆ ออกสู่ภายนอก ทั้งนี้ ในปัจจุบันมีปริมาณจราจรที่ใช้เส้นทางมีปริมาณมากถึง 1.2 แสนคัน/วัน และเพิ่มขึ้นทุกปีอันนำมาซึ่งการเกิดอุบัติเหตุบนทาง Motorway ทุกวัน โดยสาเหตุหนึ่งมาจากการที่ผู้ใช้ทางใช้ความเร็วเกินกำหนดและไม่ตระหนักและทราบถึงปัญหาอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากความเร็วในการขับขี้อย่างจริงจัง ดังนั้นเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นต้องศึกษาและพัฒนามาตรการต่างๆ ซึ่งรวมทั้งการบริหารจัดการของช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

การศึกษาครั้งนี้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ อันได้แก่ กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ซึ่งอยู่ในสังกัดของกรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท และเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อพัฒนาหน่วยงาน คือ กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหรือ พัฒนาการบริหารจัดการของช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนผู้ใช้ทาง โดยเป็นปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องที่ช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองให้บริการประชาชนผู้ใช้ทางอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยไม่มากเท่าที่ควร นอกจากนี้ที่กล่าวมาแล้ว กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนผู้ใช้ทาง โดยเฉพาะเรื่องการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนบางประการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี เช่น กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยอย่างมากเพียงพอ (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตเช่น กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยโดยสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือประชาชนผู้ใช้ทาง และ (3)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเครือข่าย เช่น กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยโดยใช้เครือข่าย เช่น หน่วยงานภายนอก หรือมูลนิธิทางสังคม เหล่านี้เป็นต้น (ศูนย์วิจัยอุบัติเหตุแห่งประเทศไทย, 2558)

จากปัญหาการวิจัย รวมทั้งตัวอย่างเกี่ยวกับการบริหารจัดการดังกล่าว ถ้าปัญหาดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องนั้น ย่อมทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงาน คือ กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการไม่ได้รับการยอมรับและไม่ได้มาตรฐานสากลซึ่งทำให้บุคลากรไม่ได้รับความเชื่อถือ และไม่ได้ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานและประชาชนผู้ใช้ทาง รวมทั้งทำให้บุคลากรเสียขวัญและกำลังใจ นอกจากนี้ ยังทำให้ประชาชนผู้ใช้ทางและสังคมไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองมากเท่าที่ควร ได้รับความมั่นคงและความปลอดภัยในการใช้ทางไม่มากเท่าที่ควร และอาจนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุ และการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้ทาง

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมาและความสำคัญอำนาจหน้าที่ ตลอดจนตัวอย่างปัญหาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาครั้งนี้ พร้อมทั้งคาดหวังว่าผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ และด้านปฏิบัติต่อบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประชาชนผู้ใช้ทางต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน
2. ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน
3. ศึกษายุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการและยุทธศาสตร์
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (ตัวแปรอิสระ)
3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M (ตัวแปรตาม)
4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบด้วยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนนี้เป็นตัว

แปรอิสระ (เหตุ) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) เศรษฐกิจ (2) สังคม (3) คุณภาพชีวิต (4) เทคโนโลยี (5) คุณธรรม (6) ความสมดุล (7) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ (8) เครือข่าย แต่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) เทคโนโลยี (2) คุณธรรม (3) คุณภาพชีวิต (4) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ (5) เครือข่าย หรืออาจเรียกว่า แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดได้กรอบแนวคิดการวิจัยที่ประกอบด้วยส่วนย่อย 3 ส่วน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหาร

จัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน

2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน และ

3. ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ยุทธศาสตร์การให้บริการอย่างมีมาตรฐานและเป็นสากล (2) ยุทธศาสตร์การใช้นักบริหารมืออาชีพในการปฏิบัติงาน (3) ยุทธศาสตร์การปรับปรุงการบริหารจัดการให้ทันสมัย (4) ยุทธศาสตร์การปลูกฝังจิตสำนึกของการให้บริการประชาชนผู้ใช้งานให้กับบุคลากร และ (5) ยุทธศาสตร์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายที่ทันสมัย

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (man) (2) การบริหารจัดการงบประมาณ (money) (3) การบริหารจัดการงานทั่วไป (management) (4) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (material) (5) การบริหารจัดการคุณธรรม หรือจริยธรรม (morality) (6) การให้บริการประชาชน (market) (7) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (method) (9) การบริหารจัดการเวลา หรือรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (mediation) และ (11) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (measurement) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2556, น 24-26) แต่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ 5 ด้าน เรียกว่า 5M ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (man) (2) การบริหารจัดการงานทั่วไป (management) (3) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (message) (4) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (mediation) และ (5) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (measurement) จากนั้นไปเรียกว่า “ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M” หรือ “แนวคิดประสิทธิภาพ

ในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M”

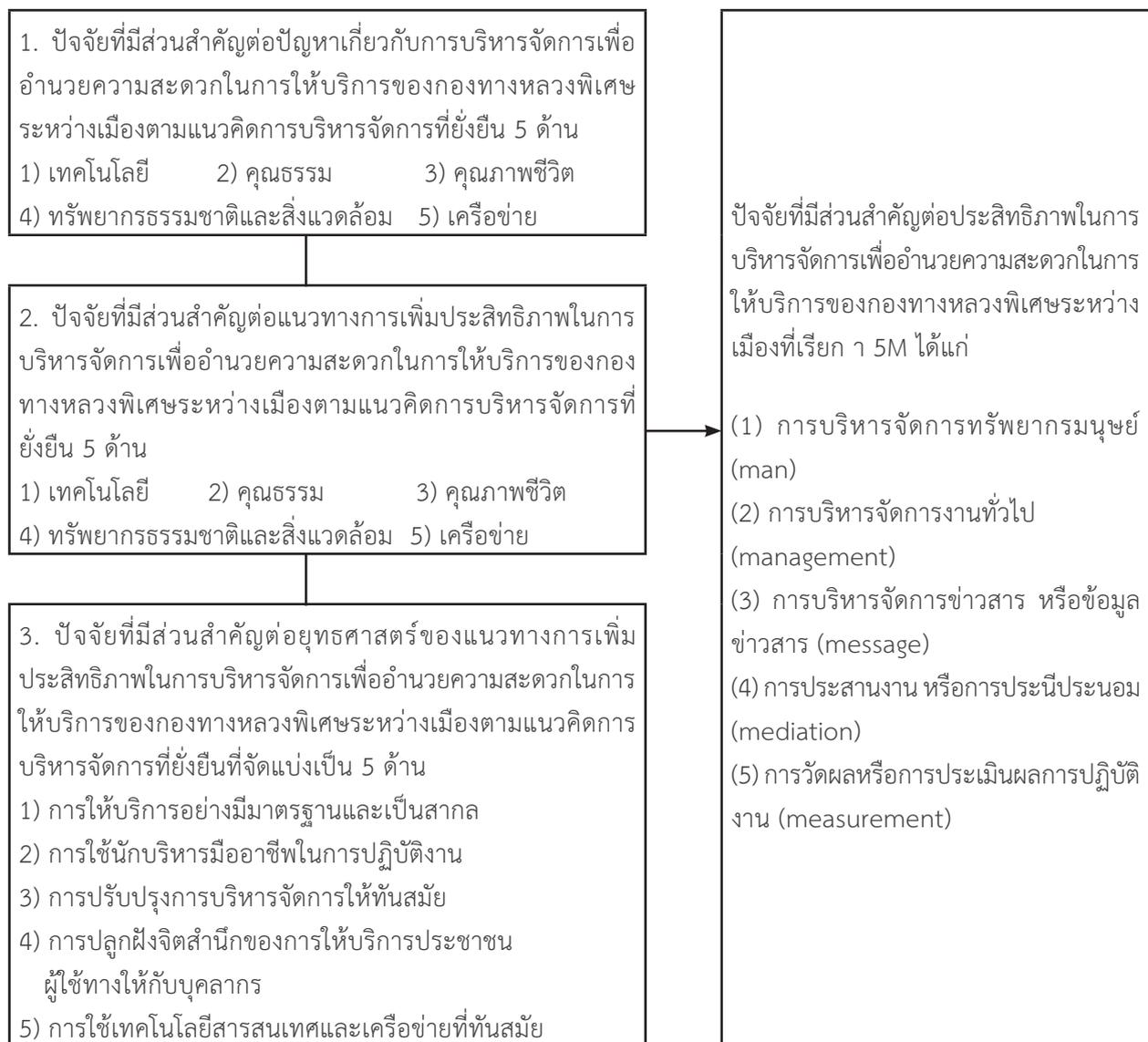
การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามข้างต้นนี้ อธิบายได้ว่า ในการศึกษาครั้งนี้ หลังจากที่ได้ศึกษาได้ทำการศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน (2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน และ (3) ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน โดยได้กำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็น เหตุ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1.-3. ที่สัมพันธ์กันตามลำดับแล้ว ผลที่จะได้รับหรือผลที่จะตามมาในทิศทางที่ดีขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิม คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่เรียกว่า “5M” ดังภาพ 1

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (เหตุ)

ตัวแปรตาม (ผล)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) (Creswell & Clark, 2011, pp. 174-175) ซึ่งเน้น (1) การวิจัยเชิงปริมาณซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเป็นหลัก และ (2) การวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อนำข้อมูลมาเสริมและเทียบเคียงกับการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนผู้ใช้ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 (กรุงเทพ-ชลบุรี) และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 (บางปะอิน-บางพลี) รวม 2 เส้นทาง รวมประชากร 159,520 คน/คัน ต่อ 1 วัน (กรมทางหลวง, 2558) จำนวนประชากร 159,520 คน ดังกล่าว ได้มาจากการนำจำนวนประชาชนผู้ใช้ทาง 2 เส้นทางดังกล่าว โดยเฉลี่ยต่อวันในระยะเวลา 1 ปี (Average Annual Daily Traffic --AADT) มารวมกัน แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 2 สายทาง ได้เท่ากับ 159,520 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,111 คน ได้มาจากการคำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาร์โร ยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.03 (Yamane, 2012) อันเป็นลักษณะของการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item Objective Congruence--IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.89 และได้ทำการทดสอบ (pretest) จำนวน 50 ชุดเพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่า Cronbach

(Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ ที่ระดับ 0.86

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ แบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลที่ครอบคลุมปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวความคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ส่วนที่ 3 ครอบคลุมแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวความคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน และส่วนที่ 4 ครอบคลุมยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวความคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน และส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลที่ครอบคลุมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่เรียกว่า 5M (ตัวแปรตาม)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในวันที่ 9 สิงหาคม 2559 ผู้ศึกษา และผู้ช่วยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 933 คน คิดเป็นร้อยละ 83.98 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,112 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นลักษณะของการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหาร

จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนจำนวน 9 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างประเภทที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น และโดยใช้การสุ่มตัวอย่างตามแนวคิด สโนว์บอล (Snowball sampling concept) (Biernacki & Waldorf, 1981, pp.141-163) ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แนวลึกแบบตัวต่อตัวทีละคนๆ ละ 60 นาที สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ แปลความ และเขียนพรรณนาหรือบรรยายไว้ในตาราง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งนำมาเสริม หรือเทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งเป็นข้อมูลหลักของการศึกษาคั้งนี้

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56.16) เป็นเพศหญิง และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65.27) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรี สำหรับผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ มีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1) คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) เทคโนโลยี (2) คุณธรรม (3) คุณภาพชีวิต (4) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ (5) เครือข่ายโดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านคุณธรรมได้แก่ คำถามที่ว่า “บุคลากรของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยมาใช้อย่างไม่ทุ่มเทและไม่เอาใจใส่เท่าที่ควร” (ค่าเฉลี่ย 2.13)

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการ

ที่ยั่งยืน 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2) คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด 5 ด้านดังกล่าว โดยแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ด้านคุณธรรม ได้แก่ คำถามที่ว่า “บุคลากรของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยมาใช้อย่างทุ่มเทและเอาใจใส่เพิ่มมากขึ้น” (ค่าเฉลี่ย 2.71)

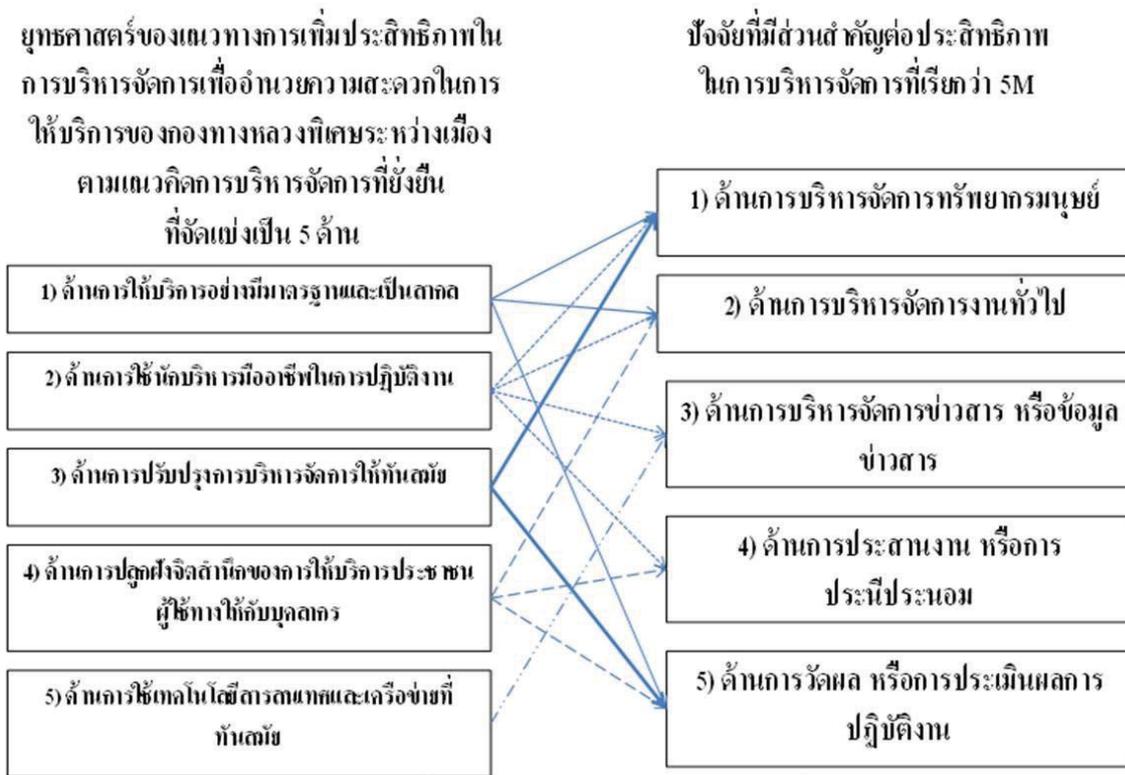
นอกจากนี้ ผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คนเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้วยคำถามที่ว่า “บุคลากรของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยอย่างทุ่มเท และเอาใจใส่เพิ่มมากขึ้น” พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว

3. ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) พบว่า ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้านล้วนเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารจัดการงานทั่วไป (3) การบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (4) การประสานงานหรือการประนีประนอม และ (5) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนทั้ง 5 ด้านนั้น เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านการใช้ทรัพยากรมืออาชีพในการปฏิบัติ

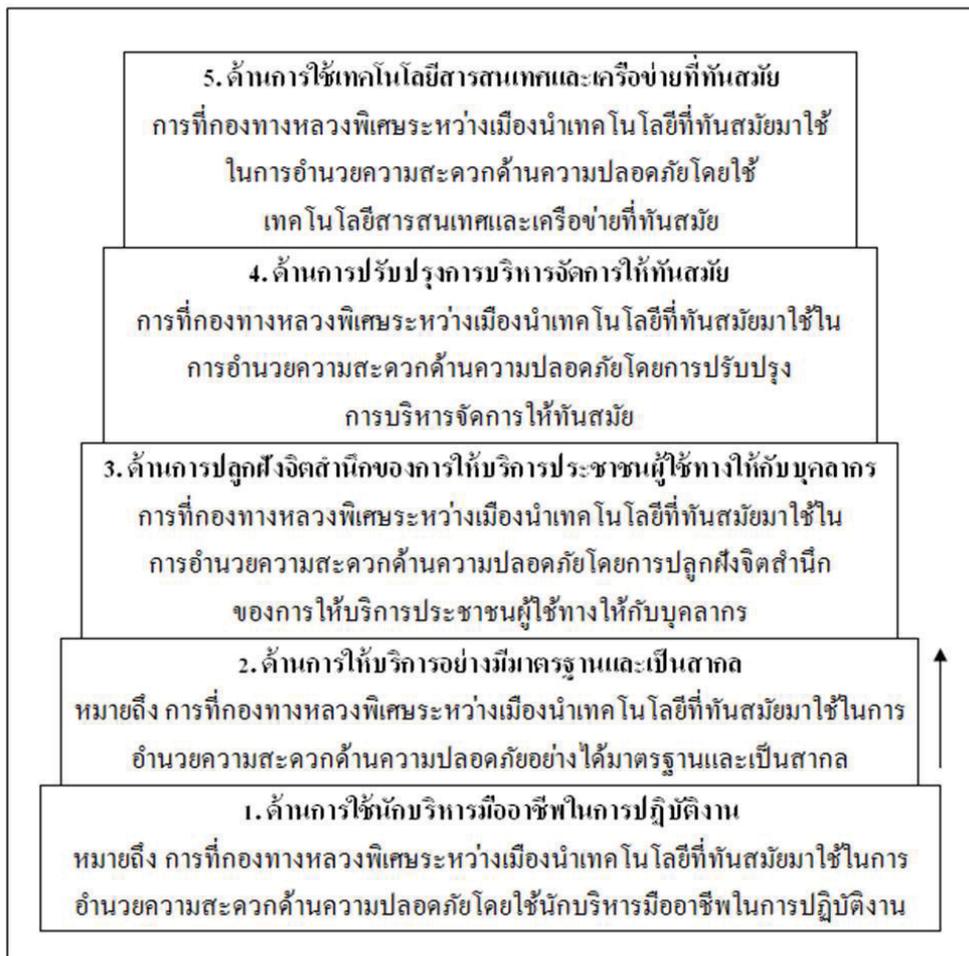
งาน (2) ด้านการให้บริการอย่างมีมาตรฐานและเป็นสากล (3) ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกของการให้บริการประชาชน ผู้ใช้ทางให้กับบุคลากร (4) ด้านการปรับปรุงการบริหารจัดการให้ทันสมัย และ (5) ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายที่ทันสมัย

สำหรับผลการสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คนเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้วยคำถามที่ว่า “ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ควรเรียงตาม

ลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการใช้ นักบริหารมืออาชีพในการปฏิบัติงาน (2) ด้านการให้บริการอย่างมีมาตรฐานและเป็นสากล (3) ด้านการปลูกฝัง จิตสำนึกของการให้บริการประชาชนผู้ใช้ทางให้กับบุคลากร (4) ด้านการปรับปรุงการบริหารจัดการให้ทันสมัย และ (5) ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายที่ทันสมัย พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน เห็นด้วย ส่วนผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักอีก 1 คน ไม่มีความเห็น ดังภาพ 2-3



ภาพ 2 ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M



ภาพ 3 ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน โดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ คำถามที่ว่า “บุคลากรของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยมาใช้อย่างไม่ทุ่มเทและไม่เอาใจใส่เท่าที่ควร” นั้น

เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนผู้ใช้ทางหลวงพิเศษ 2 เส้นทาง เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะไม่เห็นด้วย หรือไม่พึงพอใจการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษ

ระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การที่บุคลากรของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยมาใช้อย่างไม่ทุ่มเทและไม่เอาใจใส่เท่าที่ควร (ค่าเฉลี่ย 2.13) และ (2) การที่กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยโดยคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ หรือประชาชนผู้ใช้ทางไม่มากเท่าที่ควร (ค่าเฉลี่ย 2.12) เป็นต้นก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ก็มีความเห็นด้วยด้วยว่า (1) กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยโดยใช้เครือข่ายที่ทันสมัย เช่น เครือข่ายสังคม เป็นต้นว่า ไลน์ (Line) และเฟซบุ๊ก (Facebook)

(ค่าเฉลี่ย 2.70) และ (2) กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยโดยเทคโนโลยีที่นำมาใช้เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 2.64) เป็นต้น ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จึงเห็นด้วยในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวความคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด 5 ด้าน โดยแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ คำถามที่ว่า “บุคลากรของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยมาใช้อย่างทุ่มเท และเอาใจใส่เพิ่มมากขึ้น” นั้น เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนผู้ใช้ทางหลวงพิเศษ 2 เส้นทาง ล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุดกล่าวข้างต้นผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเพราะเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจ และเห็นว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองเป็นแนวทางที่เหมาะสม สอดคล้องกับความเป็นจริง และมีโอกาสนำไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่บุคลากรของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยอย่างทุ่มเท และเอาใจใส่เพิ่มมากขึ้น แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมด 9 คนที่เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลที่สำคัญ ดังนี้ (1) เนื่องจากบุคลากรที่ทุ่มเทและเอาใจใส่เป็นปัจจัยหรือสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนผู้ใช้ทางของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองมีประสิทธิภาพ และมาตรฐานสูงขึ้นและ (2) เนื่องจากบุคลากรที่นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านความปลอดภัยอย่างทุ่มเทและเอาใจใส่จะช่วยลดอุบัติเหตุ และช่วยป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้ทาง ดังนั้นจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุดดังกล่าว

3. ผลการศึกษายุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองพบว่า ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวความคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้านล้วนเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M โดยเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ 5 ด้านนั้น เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นดังกล่าว ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเนื่องจากยุทธศาสตร์ดังกล่าวครอบคลุมปัจจัยสำคัญหรือสาระสำคัญของแนวความคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน และมีแนวโน้มช่วยให้การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองประสบความสำเร็จหากนำไปใช้อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง นอกจากนี้แล้ว ยุทธศาสตร์ดังกล่าวยังสอดคล้องกับความเป็นจริงและชัดเจน โดยเฉพาะด้านการใช้นักบริหารมืออาชีพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างมีมาตรฐานและเป็นสากล เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่จำนวน 8 คน จากทั้งหมด 9 คน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการตามแนวความคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน คือ กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองควรจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนา หรือปลูกฝังบุคลากรทุกระดับทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติในเรื่องความทุ่มเทและความเอาใจใส่ในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกหรือให้บริการด้านความปลอดภัยกับประชาชนผู้ใช้ทางอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งควรมีการประเมินผลอย่างจริงจังด้วยว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมหรือพัฒนาได้นำความรู้ไปปรับใช้อย่างเป็นรูปธรรมหรืออย่างจริงจัง หรือไม่เพียงใดเฉพาะข้อเสนอแนะให้มีการฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ รวมทั้งมีการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังจากผ่านการอบรมแล้วนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของรวีพร คูหิรัญ (2558, น. 73) ที่เสนอแนะไว้ว่า ควรเพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินทั้งผู้บริหารและผู้ตรวจสอบโดยมีหลักสูตรอบรมทั้งทฤษฎีและการอบรมเชิงปฏิบัติการรวมทั้งมีการติดตาม

ผลการปฏิบัติงานหลังจากผ่านการอบรมแล้ว

2. ข้อเสนอแนะสำหรับยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ คือ กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน ไปปรับใช้ โดยยุทธศาสตร์ดังกล่าวควรเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้าน (1) การใช้คนหรือมืออาชีพในการปฏิบัติงาน (2) การให้บริการอย่างมีมาตรฐานและเป็นสากล (3) การปลูกฝังจิตสำนึกของการให้บริการประชาชนผู้ใช้ทางให้กับบุคลากร (4) การปรับปรุงการบริหารจัดการให้ทันสมัย และ (5) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายที่ทันสมัย(ข้อเสนอแนะสอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ จำนวน 8 คน จากทั้งหมด 9 คน) ทั้งนี้ กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองควรนำไปใช้ประโยชน์เพื่อประกอบการวางแผน กำหนดขั้นตอน กำหนดกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators--KPIs) หรือกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หน่วยงานหรือบุคลากรของหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยต่อเนื่องเพื่อศึกษาว่า เพราะเหตุผลใด ผลการศึกษาค้นคว้านี้ จึงปรากฏว่าแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 1 ด้าน อันได้แก่ ด้านการใช้คนหรือมืออาชีพในการปฏิบัติงาน จึงมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M เป็นลำดับแรก เป็นต้น

2. กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หน่วยงานหรือบุคลากรของหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น การเปรียบเทียบการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการระหว่างกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองกับหน่วยงานอื่นที่มีภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

3. กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หน่วยงานหรือบุคลากรของหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดหรือยุทธศาสตร์อื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง เช่น ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และการบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก



References

- Biernacki, P., & Waldorf, D. (1981). Snowball sampling: Problems and techniques of chain referral sampling. *Sociological Methods & Research*, 10(2), 141-163.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. (2011). *Designing and conducting mixed methods research* (2nd ed.). Thousand Oaks, California: Sage.
- Department of Highways. (2015). *Usage of highway data record year 2015*. Retrieved from <http://www.doh.go.th/doh/th/> (in Thai)
- Kuhirun, R. (2015). The administration efficiency with regard to auditing of the office of the state audit according to the royal initiatives. *Srinakharinwirot Research and Development Journal for Humanities and Social Sciences*, 7(14), 64-76. (in Thai)
- Thailand Accident Research Center. (2015). *Accident research in 2015*. Retrieved from <http://www.tarc.or.th/research#.WmbAtrxl9pg> (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2013). *Principle and technique for thesis writing* (2nd ed.). Bangkok: Forepace.
(in Thai)

Yamane, T. (2012). *Mathematics for economists: An elementary survey*. Whitefish, Montana:
Literary Licensing.

