

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการทางพิเศษที่มีต่อการให้บริการและภาพลักษณ์ของ กทพ. ปีงบประมาณ 2563 ในจำนวน 8 สายทาง ได้สำรวจประชากรเป้าหมายทั้งหมด 9,653 คน แบ่งการสำรวจข้อมูลเป็น 3 รอบๆ ละ 2-3 เดือน เพื่อประโยชน์ในการประเมินการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และแนวทางระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ Enablers ด้านการบริหารจัดการลูกค้า (Customer Management: CM) และบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กทพ. ประจำปีงบประมาณ 2563 รวมทั้งนำข้อมูลลูกค้าไปบันทึกลงในระบบฐานข้อมูลลูกค้า ระบบงานบริหารจัดการข้อมูลการตลาด

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ประกอบด้วยเนื้อหาสาระ 16 ด้าน ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางพิเศษที่มีต่อการให้บริการของ กทพ. (7 ด้าน)

ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ 93.484 ($\bar{x} = 4.6742$) ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านที่ 1 สภาพทางกายภาพของทางพิเศษ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมร้อยละ 93.15

ด้านที่ 2 ความคล่องตัวของจราจรบนทางพิเศษ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมร้อยละ 93.30

ด้านที่ 3 ความปลอดภัยบนทางพิเศษ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมร้อยละ 93.24

ด้านที่ 4 ป้ายบอกทิศทางและป้ายสัญญาณ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมร้อยละ 93.24

ด้านที่ 5 การให้บริการกักยานบนทางพิเศษ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมร้อยละ 93.53

ด้านที่ 6 การจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมร้อยละ 93.80

ด้านที่ 7 ระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) โดยใช้บัตร Easy Pass ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมร้อยละ 94.12

2. พฤติกรรมและความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการทางพิเศษด้วยเงินสด

เหตุผลที่เลือกชำระค่าผ่านทางด้วยเงินสด ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 59.38 ให้เหตุผลว่าเพื่อความสะดวกในการชำระเงินและร้อยละ 11.66 ไม่ได้ใช้บริการทางพิเศษบ่อย

เหตุผลที่ไม่เลือกใช้บริการบัตร Easy Pass ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 73.23 ให้เหตุผลว่า เพราะวิธีการสมัครยุ่งยากและร้อยละ 11.66 ไม่ได้ใช้บริการทางพิเศษบ่อยครั้ง

แรงจูงใจในการเลือกชำระค่าผ่านทางพิเศษด้วยบัตร Easy Pass ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 38.87 คำนึงถึงสภาพจราจรบนพื้นราบติดขัด

ช่องทางที่สะดวกหากต้องการสมัครสมาชิกบัตร Easy Pass ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 56.86 พึงพอใจช่องทางอาคารด่านเก็บค่าผ่านทางที่เปิดบริการทุกวัน

3. พฤติกรรมและความพึงใจของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บัตร Easy Pass และ M-Pass

แรงจูงใจที่ทำให้มีการชำระค่าผ่านทางพิเศษด้วยบัตร Easy Pass และ M-Pass ผู้ให้ข้อมูลมากกว่าร้อยละ 60 ตอบว่าสะดวกในการชำระค่าผ่านทาง

ความพึงพอใจในช่องทางการเติมเงิน ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ 88.04 ต่อทุกช่องทางการเติมเงิน

4. พฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้ทางพิเศษของ กทพ.

กลุ่มผู้ใช้ทางพิเศษเหล่านี้มีเหตุผลสำคัญที่ไม่เลือกใช้บริการทางพิเศษในการเดินทาง 2 ประการ ได้แก่ ร้อยละ 39.2 ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ทางด่วนและร้อยละ 28.8 ต้องเสียเงินค่าทางด่วน

แนวโน้มและแรงจูงใจที่จะส่งผลให้ใช้ทางพิเศษคือ ร้อยละ 30.2 การใช้เวลารวดเร็วในการเดินทาง

5. ระดับความพึงพอใจต่อป้ายสัญญาณและระบบรายงานสภาพการจราจรทางพิเศษ

ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ 89.20 ต่อป้ายสัญญาณและระบบงานสภาพการจราจร ส่วนผู้ไม่มีด้านไม่พึงพอใจมีมากถึงร้อยละ 75.4

6. ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านการบริการบริเวณจราจรติดขัดบนทางพิเศษ

ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ 93.48 ในการบริการบริเวณจราจรติดขัดบนทางพิเศษ ทั้ง 5 แห่ง

7. ระดับการรับรู้และความต้องการด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารทางการตลาดของ กทพ.

ผู้ให้ข้อมูลมากกว่าร้อยละ 95 มีความพึงพอใจต่อการรับรู้และความต้องการด้านประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดของ กทพ. ส่วนผู้ให้ข้อมูลอีกร้อยละ 95.9 มีความรับรู้ตราสัญลักษณ์ ร้อยละ 74.2 รับรู้วิสัยทัศน์ และร้อยละ 99.7 รับรู้ตัวการ์ตูนสัญลักษณ์

8. ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อช่องทางการรับฟังลูกค้าและช่องทางการสนับสนุนลูกค้า

ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 92.8 มีความพึงพอใจต่อช่องทางการรับฟังลูกค้าและช่องทางการสนับสนุนลูกค้าทั้ง 14 ช่องทางโดยเฉพาะมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 90.4 ในด้านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ และมีผู้ให้ข้อมูลมากกว่าร้อยละ 71 ไม่มีช่องทางที่ไม่พึงพอใจ

ผู้ให้ข้อมูลจากเส้นทางพิเศษเฉลิมมหานครทั้ง 20 ด่าน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 92.12 มีความพึงพอใจต่อช่องทางการรับฟังลูกค้าและช่องทางการสนับสนุนลูกค้าทั้ง 7 ด้าน โดยเฉพาะด้านที่ 3 ความปลอดภัยบนทางพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 93.6

ผู้ให้ข้อมูลจากเส้นทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี – สุขสวัสดิ์) พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมากกว่าร้อยละ 92.2 มีความพึงพอใจต่อช่องทางการรับฟังลูกค้าและช่องทางการสนับสนุนลูกค้าทั้ง 7 ด้าน โดยเฉพาะด้านที่ 6 การจัดเก็บค่าผ่านทางด้วยเงินสด คิดเป็นร้อยละ 93

9. ระดับการรับรู้ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อระบบบริหารงานคุณภาพด้านบริการ (ISO9001: 2015) และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO14001: 2015)

ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้และความพึงพอใจระบบบริหารงานคุณภาพด้านบริการ (ISO9001: 2015) ของทางพิเศษเฉลิมมหานคร ร้อยละ 86.0 ทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี – สุขสวัสดิ์) ร้อยละ 81.8 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO14001: 2015) ของทางพิเศษศรีรัชและทางพิเศษบางนา-อโศก ร้อยละ 81.6

10. ระดับความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์

ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 81.33 มีทัศนคติที่มีความเชื่อมั่นใน กทพ. ทั้ง 6 ด้าน และผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 81.86 มีทัศนคติที่พึงพอใจต่อภาพลักษณ์ กทพ. ทั้ง 7 ด้าน

11. ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ กทพ.

ผู้ให้ข้อมูลมีเพียงร้อยละ 24.9 ที่มีความไม่พึงพอใจในเรื่องความคล่องตัวของการจราจรทางพิเศษ แต่มีอีกร้อยละ 36.1 ที่ไม่มีด้านไม่พึงพอใจ

12. ความต้องการที่มีต่อการให้บริการของ กทพ.

ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความต้องการที่มีต่อการให้บริการของ กทพ. 2 ลำดับแรกที่สำคัญ ได้แก่ ร้อยละ 28.5 การพัฒนาระบบ Easy Pass และร้อยละ 25.7 การแก้ไขการจราจรติดขัดบนทางพิเศษ

13. ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของ กทพ.

ผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังต่อการให้บริการของ กทพ. 3 ลำดับแรกที่สำคัญ ได้แก่ ร้อยละ 22.5 เกี่ยวกับอัตราค่าผ่านทางพิเศษ ร้อยละ 17.1 เกี่ยวกับจุดพักรถ ห้องน้ำ และร้อยละ 9.9 เกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาด

14. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและผลของความสัมพันธ์

จากการทดสอบค่านัยสำคัญของ χ^2 พบว่า มีค่านัยสำคัญทุกความสัมพันธ์ที่ทดสอบ ดังนี้

14.1 ความต้องการที่มีต่อการให้บริการของ กทพ. มีความสัมพันธ์กับรูปแบบของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ทางพิเศษ อธิบายได้ว่า กลุ่มลูกค้าบัตร Easy Pass มีความต้องการพัฒนาระบบ Easy Pass ส่วนกลุ่มลูกค้าเงินสด มีความต้องการแก้ไขการจราจรติดขัดบนทางพิเศษ

14.2 ความต้องการที่มีการให้บริการของ กทพ. มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการทางพิเศษ อธิบายได้ว่า ยังมีความถี่ในการใช้ทางพิเศษเพิ่มขึ้น ยังมีความต้องการที่แตกต่างกันมากขึ้น เป็นต้นว่า ผู้ใช้ทางพิเศษ 2-10 ครั้งต่อเดือน มีความต้องการพัฒนาระบบ Easy Pass มากที่สุด

14.3 ความคาดหวังที่มีการให้บริการของ กทพ. มีความสัมพันธ์กับรูปแบบของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ทางพิเศษ อธิบายได้ว่า ความคาดหวังมีความแตกต่างไปตามรูปแบบของกลุ่มลูกค้าที่ต่างกัน โดยเฉพาะทุกกลุ่มลูกค้า มีความคาดหวังในอัตราค่าผ่านทางพิเศษและจุดพักรถ ห้องน้ำ

14.4 ความคาดหวังที่มีการให้บริการของ กทพ. มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการทางพิเศษ อธิบายได้ว่า ความคาดหวังมีความแตกต่างไปตามความถี่ของการใช้ทางพิเศษต่อเดือนอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะทุกกลุ่มความถี่ มีความคาดหวังในอัตราค่าผ่านทางพิเศษและจุดพักรถ ห้องน้ำ

15. ข้อเสนอแนะจากผู้สำรวจ ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการทางพิเศษ ปีงบประมาณ 2563

จากการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการทางพิเศษ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในบริการทางพิเศษ มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ไม่พึงพอใจ มีความต้องการและมีความคาดหวังบางประการเท่านั้น ผู้สำรวจจึงมีข้อเสนอแนะบางประการดังนี้



เหตุผลจากการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	กิจกรรม
1. ข้อเสนอแนะด้านกายภาพ				
1. ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 25.70 ต้องการแก้ไขการจราจรติดขัดบนทางพิเศษ (บางช่วงเท่านั้น) 2. มีผู้ไม่พึงพอใจร้อยละ 24.90 ในความคล่องตัวของการจราจรบนทางพิเศษ (บางช่วงเท่านั้น) หมายเหตุ : 1. ปัญหาทางร่วม มีหลายบริเวณ เช่น สายทางพิเศษบางนาร่วมรามอินทรา 2. ปัญหาการจราจรในเวลาเร่งด่วน เช่น สายทางพิเศษศรีรัชร่วมสายทางพิเศษอุดรรัถยา	ศึกษาวิจัยบริเวณทางร่วมหรือพื้นที่ที่มีการจราจรติดขัดในช่วงเวลาเร่งด่วน	ความคล่องตัวพื้นราบทางขึ้นและทางลง	ประสานงานกับตำรวจจราจรในพื้นที่ให้ช่วยจัดจราจรบริเวณพื้นราบให้คล่องตัว เพื่อการระบายรถบริเวณทางขึ้นหรือทางลงทางพิเศษ	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำ Workshop ร่วมกับตำรวจในพื้นที่ - จัดกิจกรรมร่วมกับตำรวจในพื้นที่ เป็นต้น
		ความคล่องตัวบนทางพิเศษ	การพัฒนาป้ายจราจรอัจฉริยะ ป้ายสัญญาณและอุปกรณ์การจัดการจราจรให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาระบบจราจรอัจฉริยะ(ITS) อย่างต่อเนื่อง - ศึกษา นำ Digital Technology ใหม่มาใช้ในการจัดการจราจร
1. ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 28.50 ต้องการพัฒนาระบบ Easy Pass 2. ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 12.80 ต้องการให้มีความรวดเร็วในการจัดเก็บค่าผ่านทาง	พัฒนาระบบ Easy Pass ให้มีความเสถียรหรือพัฒนาระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษรูปแบบอื่นมารองรับ	ความเสถียรของระบบ ETCs (Easy Pass)	เพิ่มจำนวนผู้ใช้ EXAT Portal App ให้มากขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมส่งเสริมการเพิ่มจำนวนการใช้ App. ให้ทั่วถึงในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ - ให้ข้อมูลการติดตั้งและการใช้งานการ์ดติดหน้ารถให้ติดให้ถูกวิธี
		พัฒนาระบบ ETCs ให้มีความเสถียรมากยิ่งขึ้น	ศึกษาความเหมาะสม การพัฒนาทาง Software ของระบบให้มีความเชื่อมโยงและเสถียรยิ่งขึ้นรองรับทุก Feature ทาง Digital	
ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจร้อยละ 92.60 ที่มีต่อป้ายบอกเส้นทางพิเศษ สื่อสารเข้าใจง่าย ซึ่งเป็นลำดับความพึงพอใจที่น้อยที่สุดในด้านที่ 4 ป้ายบอกทิศทางและป้ายบอกสัญญาณ (โดยเฉพาะป้ายเสริมที่มีขนาดเล็ก เช่น ป้ายเสริมยมราช)	ปรับปรุงป้ายบอกทางให้ชัดเจนขึ้น (ป้ายขนาดเล็ก เป็นป้ายเสริม)	การพัฒนาป้ายสัญญาณและไฟส่องสว่างบนทางพิเศษ	ศึกษาความเป็นไปได้ โครงการการพัฒนา ระบบไฟส่องสว่างบนทางพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกและจัดการจราจร	<ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาเรื่องป้ายสัญญาณต่างๆ บนทางพิเศษ - การพัฒนาไฟส่องสว่างบนทางพิเศษ เฉพาะทางร่วมทางแยกหรือบริเวณที่อาจเกิดอุบัติเหตุ - ปรับปรุงป้ายเสริมข้างทางให้ใหญ่ขึ้น





เหตุผลจากการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	กิจกรรม
ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 17.10 มีความคาดหวังให้มีการปรับปรุงห้องน้ำและจุดพักรถ	การปรับปรุงป้ายบอกทางไปห้องน้ำในพื้นที่บริเวณด่านเก็บค่าผ่านทาง	การเพิ่มจำนวนป้ายบอกทางไปห้องน้ำ	การศึกษาการเพิ่มจำนวนป้ายบอกทางไปห้องน้ำบริเวณอาคารด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ	- ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้ใช้งานทางพิเศษโดยใช้ป้ายบอกทางไปห้องน้ำให้ชัดเจน
2. การสื่อสาร การประชาสัมพันธ์และการตลาด				
1. ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 9.1 ไม่พึงพอใจต่อ EXAT Call Center หมายเลข 1543 2. ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 9.9 มีความคาดหวังเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาด (คาดหวังให้หาเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ๆ มาเสริมช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า)	พัฒนาช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า	การพัฒนาช่องทางการรับฟังลูกค้าและการบริการลูกค้า	- พัฒนาระบบ Social listening - พัฒนา Customer Journey - พัฒนาระบบ Touch Point	- การพัฒนา Template/Content และช่องทาง Social media ให้มากขึ้น - พัฒนาระบบการตอบคำถามเป็น CHAT BOT ใน การตอบคำถามให้บริการลูกค้า ช่องทางต่างๆ - นำผลการศึกษา Customer Journey และ Touch Point มาพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการลูกค้า
3. การเพิ่มความถี่การใช้ และจำนวนผู้ใช้งานทางรายใหม่				
1. เหตุผลที่ไม่เลือกใช้บริการทางพิเศษในการเดินทางใน 3 ลำดับแรก 1.1 ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ทางด่วน ร้อยละ 39.2 1.2 ต้องเสียเงินค่าทางด่วน ร้อยละ 28.8 1.3 ระยะทางของทางด่วนอ้อมเกินไป ร้อยละ 13.2 2. แนวโน้มและแรงจูงใจที่จะส่งผลให้ใช้ทางพิเศษใน 3 ลำดับแรก 2.1 ใช้เวลารวดเร็วในการเดินทาง ร้อยละ 30.2 2.2 มีโปรโมชั่นลดราคา ร้อยละ 18.8 2.3 สามารถใช้ร่วมกับระบบอื่นๆ ได้ ร้อยละ 16.2	การเพิ่มความถี่การใช้ และจำนวนผู้ใช้งานทางรายใหม่	การพัฒนากลุ่มลูกค้า	- รักษาฐานผู้ใช้งานเดิม โดยการพัฒนาการสื่อสารทางการตลาดและสร้างความภาคภูมิใจกับลูกค้า - เพิ่มผู้ใช้งานใหม่ รวมทั้งลูกค้าในอนาคต โดยการพัฒนาการจูงใจผ่านโปรโมชั่นทาง App. ของ กทพ.	- การจัดกิจกรรมโปรโมชั่นเพิ่มความต่อเนื่องและทั่วถึง เช่นลดราคาในช่วง Event สำคัญ / ช่วงเวลาที่มีรถใช้บริการน้อย(กลางคืน ช่วงกลางวัน) / ให้ขับฟรีในวันเกิด ฯลฯ - การพัฒนาระบบสะสมแต้ม (Point management) ให้เป็นรูปธรรม - จัดโปรโมชั่น แจก Easy pass พร้อมเติมเงินฟรี เป็นต้น - มีการชิงโชค/จับรางวัลพิเศษ ฯลฯ





เหตุผลจากการสำรวจ	ข้อเสนอแนะ	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ	กิจกรรม
				<ul style="list-style-type: none">- การพัฒนา App. ของ กทพ. คือ สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่าง One Stop Service- การเชื่อมต่อในลักษณะ Co-Brand กับพันธมิตร เพื่อ Promotion

- หมายเหตุ: 1. ผู้ใช้รายเดิม หมายถึง ผู้ใช้บริการทางพิเศษทั่วไป
2. ผู้ใช้รายใหม่ /ลูกค้าในอนาคต หมายถึง ผู้ไม่ได้ใช้บริการทางพิเศษในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

