

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย กรมทางหลวง



ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2567



เพื่อตอบสนองความต้องการและ
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการถนน
ในโครงข่ายของกรมทางหลวง ให้ดียิ่งขึ้น

สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร

บทที่ 1

บทนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้จัดทำคู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2566 เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้หน่วยงานใช้ในการเตรียมความพร้อมในการพิจารณาการประเมินสถานะของตนเองในการเป็นระบบราชการ 4.0 รวมทั้งใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ซึ่งในหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหมวดนี้มีเป้าหมายเพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองการแก้ไขปัญหา วิเคราะห์ สร้างนวัตกรรม ความพึงพอใจ และความผูกพันของประชาชนผู้รับบริการกับหน่วยงานวางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคตมีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจสร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้เป็นการสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2566 ดังกล่าว สำนักงานพัฒนาระบบราชการ จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ให้ดียิ่งขึ้น

1.1 วัตถุประสงค์การสำรวจ

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ในด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ด้านภูมิทัศน์ของทาง และความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด

1.1.2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ในด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง และด้านภูมิทัศน์ของทาง

1.1.3 เพื่อติดตามผลการให้บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการว่ามีผลในเชิงบวกหรือเชิงลบ

1.1.4 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจและนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน

1.2 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.2.1 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ในด้านคุณภาพทางที่ใช้เดิน ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ด้านภูมิทัศน์ของทาง และความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด

1.2.2 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ในด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ด้านภูมิทัศน์ของทาง

1.2.3 เป็นเครื่องมือในการหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ นำไปสู่การกำหนดทิศทางวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ รวมถึง ค่านิยมขององค์กร

1.2.4 เป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญในการวางแผนกลยุทธ์ การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการช่วยให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการ รวมถึงสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง เพื่อเป็น แนวทางในการวางแผนกลยุทธ์

1.2.5 เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ กล่าวคือทำให้ผู้รับบริการ เห็นว่าหน่วยงานให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีความจริงจังในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ กลุ่มของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงทั่วประเทศ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน (Infinite Population) จำนวน 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

- 1) ประชาชนทั่วไปผู้ใช้ทางหลวงในการเดินทาง
- 2) เอกชน/ผู้ประกอบการด้านคมนาคมขนส่ง
- 3) หน่วยงานภาครัฐที่ใช้ทางในการปฏิบัติการกิจ

1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ กลุ่มของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ทั่วประเทศ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าระดับ

ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งผู้สำรวจจะทำการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงทั่วประเทศจำนวนไม่น้อยกว่า 400 คน

การสำรวจใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มเลือกผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง จนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามที่ต้องการ การสุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมพื้นที่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงทั่วประเทศ โดยสุ่มตัวอย่างทั้ง 77 จังหวัด ครอบคลุมแขวงทางหลวงจำนวน 104 แขวง

1.3.3 ตัวแปรที่ศึกษา ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็นดังนี้

1) สถานะในการใช้ทาง แบ่งเป็น

1. ประชาชนทั่วไปผู้ใช้ทางหลวงในการเดินทาง
2. เอกชน/ผู้ประกอบการด้านคมนาคมขนส่ง
3. หน่วยงานภาครัฐที่ใช้ทางในการปฏิบัติการกิจ

2) เพศ แบ่งเป็น

1. เพศชาย
2. เพศหญิง

3) อายุ แบ่งเป็น

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี
2. 21-40 ปี
3. 41-60 ปี
4. มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

4) วุฒิการศึกษาสูงสุด แบ่งเป็น

1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า
2. มัธยมศึกษา
3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
4. ปริญญาตรีขึ้นไป

5) อาชีพ แบ่งเป็น

1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
2. บริษัท/เอกชน

3. ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
4. เกษตรกร
5. รับจ้างทั่วไป
6. นักเรียน/นักศึกษา
7. อื่นๆ

6) ความถี่ในการใช้เส้นทาง แบ่งเป็น

1. เป็นประจำ
2. เป็นครั้งคราว
3. นานๆ ครั้ง

1.3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง ในด้านต่อไปนี้

- 1) ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง
- 2) ด้านความสะดวกในการใช้ทาง
- 3) ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง
- 4) ด้านภูมิทัศน์ของทาง

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ และมีความสุข ที่ความต้องการ หรือเป้าหมายที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง ที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการของถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง ในด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง และด้านภูมิทัศน์ของทาง ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง

1.4.2 ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการของถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง ในด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง และด้านภูมิทัศน์ของทาง ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง

1.4.3 ผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง หมายถึง ผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ในการคมนาคมเพื่อการขับเคลื่อนส่วนตัวเพื่อการเดินทาง การขับเคลื่อนเพื่อการปฏิบัติราชการ/ประกอบอาชีพ/ธุรกิจ หรือแม้แต่ผู้โดยสารรถโดยสารหรือผู้เดินทางสัญจรที่ไม่ได้เป็นผู้ขับขี้อย่าง

1.4.4 ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง หมายถึง คุณลักษณะและประโยชน์ของการใช้งานโดยรวมของถนนที่จะทำให้สามารถตอบสนองการใช้งานได้เหมาะสมสำหรับการใช้งาน สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการเกี่ยวกับสภาพความเรียบของถนน/สะพาน ขนาดของความกว้างของถนน/จำนวนช่องทาง (เลน) ของถนน และสภาพความชัดเจนของสีที่ใช้แบ่งช่องถนนที่ตรงกับความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการสอดคล้องกับมาตรฐานซึ่งเป็นที่ต้องการและคาดหวัง (ของผู้ใช้บริการ)

1.4.5 ด้านความสะดวกในการใช้ทาง หมายถึง ความสะดวกสบายในการเดินทางของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดิน ที่เกี่ยวกับความสะดวกในการใช้ทางเมื่อมีการซ่อม/บำรุงรักษา หรือขยายทาง เส้นทางที่มีความเหมาะสมทำให้มีความสะดวก รวดเร็วในการสัญจร ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเช่น คุณภาพและปริมาณของป้ายบอกเส้นทางหรือ มีการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลเส้นทางเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง

1.4.6 ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง หมายถึง สภาพที่มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่จะเกิดแก่ร่างกาย ชีวิต หรือทรัพย์สินในขณะที่มีการเดินทางในเส้นทางบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง โดยประกอบไปด้วยการที่มีจุดกลับรถที่เหมาะสม /ปลอดภัย มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับการจราจรในยามคับคั่งมีสภาพไหล่ทางที่เหมาะสม /ปลอดภัย หรือสภาพถนนไม่ลื่น (ทั้งขณะฝนตกและไม่ตก) ซึ่งก็คือสภาพการใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวงที่ปราศจาก “อุบัติเหตุ” ในการคมนาคม

1.4.7. ด้านภูมิทัศน์ของทาง หมายถึง สภาพด้านข้างของถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวงมีความสะอาดทั้งสองข้างทาง ไม่มีขยะและหญ้าขึ้นจนรกสองข้างทาง และสภาพถนนได้รับการดูแลบำรุงรักษาไม่มีการรุกร้าเซตทางหลวง มีทัศนียภาพสวยงามตลอดทั้งเส้นทาง

บทที่ 2

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงาน แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยดำเนินการศึกษาตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การวิเคราะห์และการประมวลผล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ กลุ่มของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงทั่วประเทศ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน (Infinite Population) จำนวน 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. ประชาชนทั่วไปผู้ใช้ทางหลวงในการเดินทาง
2. เอกชน/ผู้ประกอบการด้านคมนาคมขนส่ง
3. หน่วยงานภาครัฐที่ใช้ทางในการปฏิบัติการกิจ

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 1,884 คน ที่สุ่มจากกลุ่มของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงทั่วประเทศ โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการสุ่มเลือกผู้ใช้บริการของกรมทางหลวง การสุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมพื้นที่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงทั่วประเทศ โดยสุ่มตัวอย่างทั้ง 77 จังหวัด ครอบคลุม แขวงทางหลวง 104 แขวง

2. เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบทั้งหมดแบบสอบถาม ลักษณะแบบเลือกตอบ ประกอบด้วย สถานะในการใช้ทาง เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด อาชีพ และความถี่ในการใช้เส้นทาง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ใน 4 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง จำนวน 4 ข้อ
- 2.2 ด้านความสะดวกในการใช้ทาง จำนวน 5 ข้อ
- 2.3 ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง จำนวน 4 ข้อ
- 2.4 ด้านภูมิทัศน์ของทาง จำนวน 3 ข้อ

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด จำนวน 16 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ด้านภูมิทัศน์ของทาง และความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง จำนวน 1,884 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภารกิจของกรมทางหลวง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ที่มีต่อถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ด้านภูมิทัศน์ของทาง และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ที่มีต่อถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงทั้ง 4 ด้าน คือด้านคุณภาพของทางที่ใช้เดินทาง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ด้านภูมิทัศน์ของทาง

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความผูกพันของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงที่มีต่อกรมทางหลวง โดยวัดจาก การให้คะแนนของผู้ใช้บริการที่มีความรู้สึกอยากเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานที่เปิดให้ผู้ให้บริการเข้ามามีส่วนร่วม หรือช่วยกระจายข่าวสารที่เป็นประโยชน์ของหน่วยงานให้บุคคลอื่นทราบ หรือหากพบเห็นการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของกรมทางหลวงบริเวณ 2 ข้างทางท่านยินดีที่จะแจ้งให้กรมทางหลวงทราบ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1.สถานะในการใช้ทาง		
● ประชาชนทั่วไปผู้ใช้ทางหลวงในการสัญจร	1184	62.80
● เอกชน / ผู้ประกอบการด้านคมนาคมขนส่ง	551	29.20
● หน่วยงานภาครัฐที่ใช้ทางในการปฏิบัติการกิจ	149	8.00
รวม	1884	100

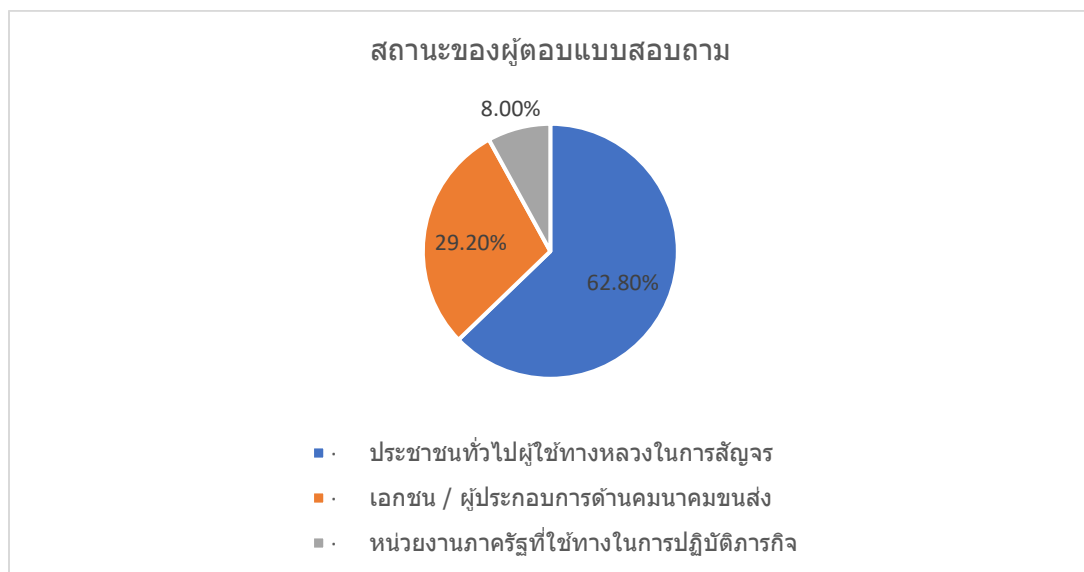
ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล(ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
2.เพศ		
● ชาย	1009	53.60
● หญิง	875	46.40
รวม	1884	100
3.อายุ		
● ต่ำกว่า 20	66	3.50
● 21-40	986	52.30
● 41-60	773	41.00
● มากกว่า 60	59	3.10
รวม	1884	100
4.ระดับการศึกษา		
● ประถมศึกษา	135	7.20
● มัธยมศึกษา	438	23.20
● อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	549	29.10
● ปริญญาตรีขึ้นไป	762	40.40
รวม	1884	100
5.อาชีพ		
● ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	559	29.70
● บริษัท/เอกชน	194	10.30
● ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	237	12.60
● เกษตรกร	109	5.80
● รับจ้างทั่วไป	394	20.90
● นักเรียน/นักศึกษา	100	5.30
● อื่นๆ	291	15.40
รวม	1884	100
6.ความถี่ในการใช้เส้นทาง		

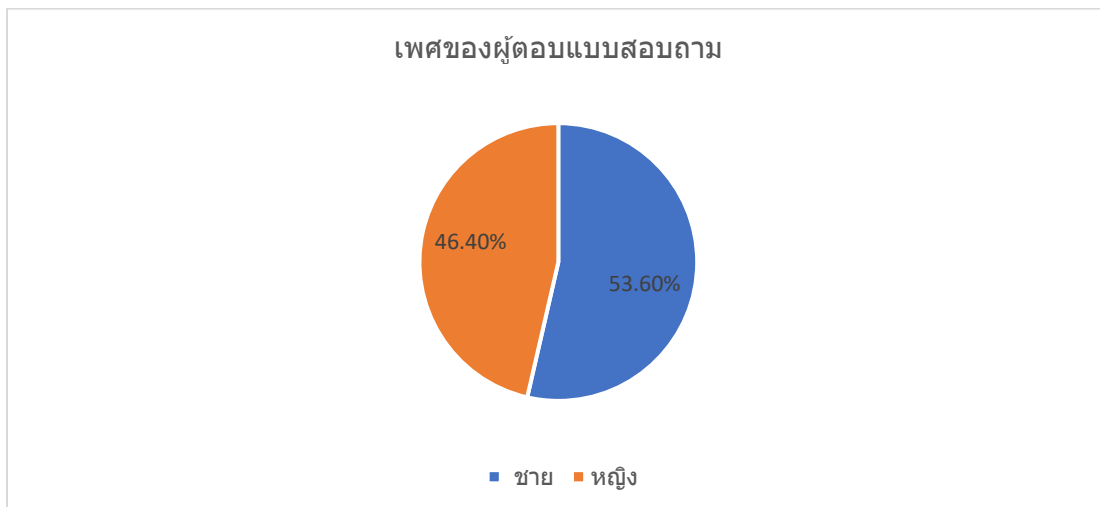
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
● เป็นประจำ	1548	82.20
● เป็นครั้งคราว	275	14.60
● นานๆครั้ง	61	3.20
รวม	1884	100

จากตารางที่ 3.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

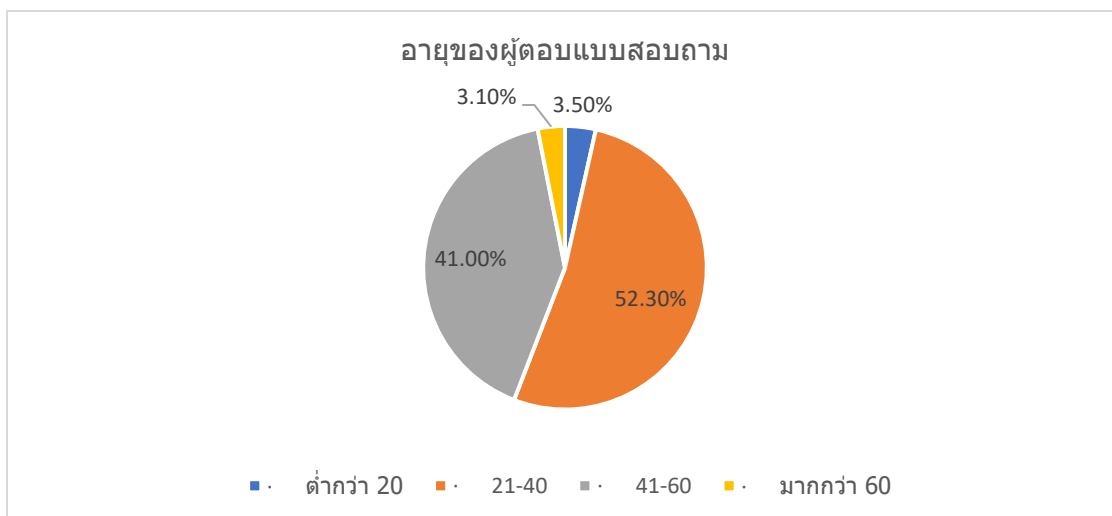
- สถานะการใช้ทางของกรมทางหลวง กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ตามสถานะในการใช้ทางของกรมทางหลวงจำนวน 1884 คนมีลักษณะดังนี้ คือผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นประชาชนทั่วไปผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนตัวเพื่อการเดินทางจำนวน 1184 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 ของทั้งหมด รองลงมาคือเอกชนผู้/ประกอบการค้าด้านคมนาคมขนส่ง จำนวน 551 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 และเป็นผู้ขับขี่รถยนต์ของหน่วยงานราชการเพื่อการปฏิบัติราชการจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 ของทั้งหมด



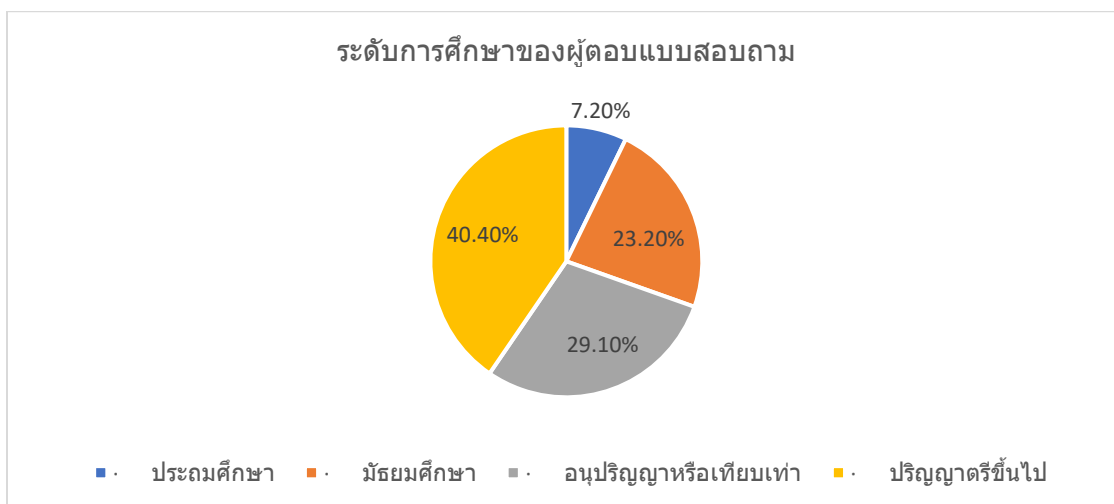
- เพศ กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงและตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 1009 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 ของทั้งหมด และเป็นเพศหญิงจำนวน 875 คน คิดเป็นร้อยละ 46.40 ของทั้งหมด



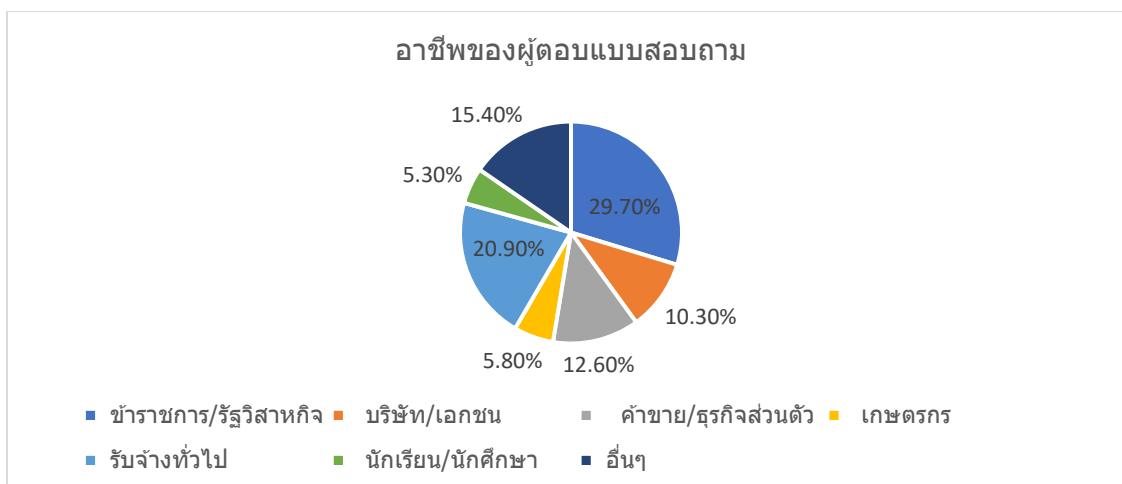
- อายุ กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงส่วนใหญ่มีอายุ 21-40 ปี จำนวน 986 คนคิดเป็นร้อยละ 52.30 ของทั้งหมด รองลงมาคืออายุ 41-60 ปี จำนวน 773 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 ของทั้งหมด อายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ของทั้งหมด และอายุ 61 ปีขึ้นไปจำนวน 59 คนคิดเป็นร้อยละ 3.10 ของทั้งหมด



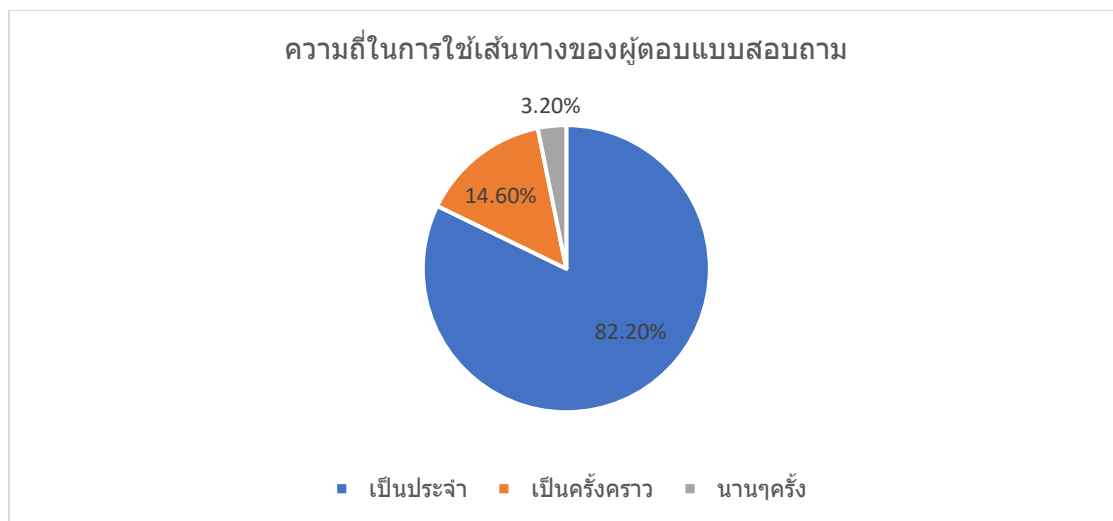
- ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 762 คนคิดเป็นร้อยละ 40.40 ของทั้งหมด รองลงมามีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 549 คนคิดเป็นร้อยละ 29.10 ของทั้งหมด ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 438 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 ของทั้งหมด และน้อยที่สุดได้แก่ระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 ของทั้งหมด



- อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการและรัฐวิสาหกิจจำนวน 559 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 ของทั้งหมด รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 394 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 ของทั้งหมด อาชีพอื่นๆจำนวน 291 คนคิดเป็นร้อยละ 15.40 ของทั้งหมด อาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว จำนวน 237 คนคิดเป็นร้อยละ 12.60 ของทั้งหมด อาชีพทำงานบริษัท/เอกชน จำนวน 194 คนคิดเป็นร้อยละ 10.30 ของทั้งหมด อาชีพเกษตรกร จำนวน 109 คนคิดเป็นร้อยละ 5.80 ของทั้งหมด และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 100 คนคิดเป็นร้อยละ 5.30 ของทั้งหมด



- ความถี่ในการใช้เส้นทาง กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงส่วนใหญ่ใช้เป็นประจำ จำนวน 1548 คน คิดเป็นร้อยละ 82.20 ของทั้งหมด รองลงมาได้แก่ ใช้เป็นครั้งคราว จำนวน 275 คนคิดเป็นร้อยละ 14.60 ของทั้งหมด และนานๆครั้งจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ของทั้งหมด



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ในด้านคุณภาพของทางที่ใช้เดินทาง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ด้านภูมิทัศน์ของทาง และความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง จำนวน 1,884 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การเก็บข้อมูลผู้สำรวจได้ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 77 จังหวัด ครอบคลุม 104 แขวงทางหลวงทั่วประเทศ

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง			
1.1 สภาพความเรียบของถนน / สะพาน	4.72	94.40	มากที่สุด
1.2 จำนวนช่องทาง (เลน) ของถนน	4.70	94.00	มากที่สุด
1.3 มีสภาพไหล่ทางที่เหมาะสมปลอดภัย	4.65	93.00	มากที่สุด
1.4 ความชัดเจนของเส้นและเครื่องหมายจราจรบนถนน	4.67	93.40	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.69	93.80	มากที่สุด

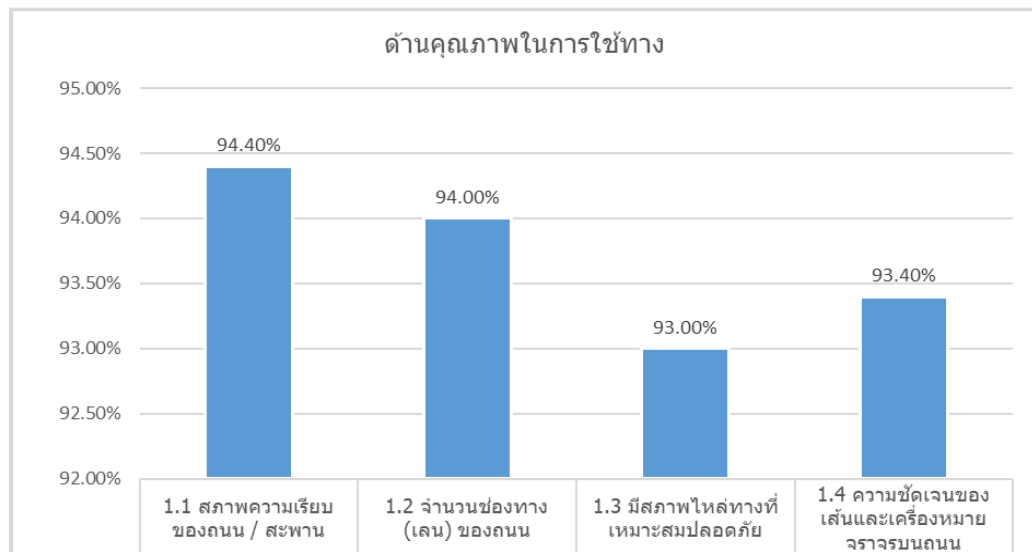
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
2. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง			
2.1 ความคล่องตัวในการเดินทาง	4.68	93.60	มากที่สุด
2.2 ป้ายบอกเส้นทางเพียงพอและชัดเจน	4.63	92.60	มากที่สุด
2.3 มีจุดพักรถและศาลาทางหลวงเพียงพอ	4.67	93.40	มากที่สุด
2.4 ความเหมาะสมของเกาะกลางถนน(ถ้ามี)	4.59	91.80	มากที่สุด
2.5 สามารถหาข้อมูลเส้นทางและข้อมูลจราจรได้สะดวก	4.65	93.10	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.64	92.80	มากที่สุด
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง			
3.1 มีจุดกัลบรถที่เหมาะสมและปลอดภัย	4.61	92.20	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณชุมชน	4.48	89.60	มากที่สุด
3.3 ความสะดวกปลอดภัยของคนข้ามถนนในบริเวณชุมชน	4.63	92.60	มากที่สุด
3.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอและชัดเจน	4.64	92.80	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.62	92.40	มากที่สุด
4. ด้านภูมิทัศน์ของทาง			
4.1 ความสะดวกของสองข้างทาง(ไม่มีขยะและหลุมารก)	4.60	92.00	มากที่สุด
4.2 สภาพถนนได้รับการดูแลบำรุงรักษา	4.64	92.80	มากที่สุด
4.3 มีทัศนียภาพที่สวยงาม	4.67	93.40	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.64	92.80	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนใน โครงข่ายของกรมทางหลวง	4.65	93.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ตามความคิดเห็นของผู้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุดคือ

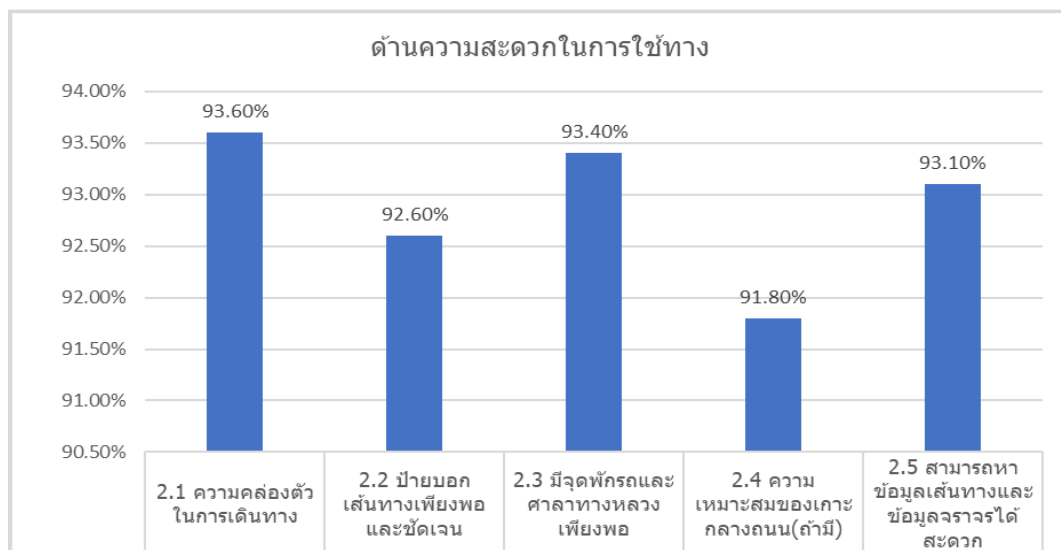
1.ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าจำแนกระดับความพึงพอใจ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 สภาพความเรียบของถนน/สะพาน มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมา คือข้อ 2 จำนวนช่องทาง(เลน)ของถนน มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ข้อ 4 ความชัดเจน

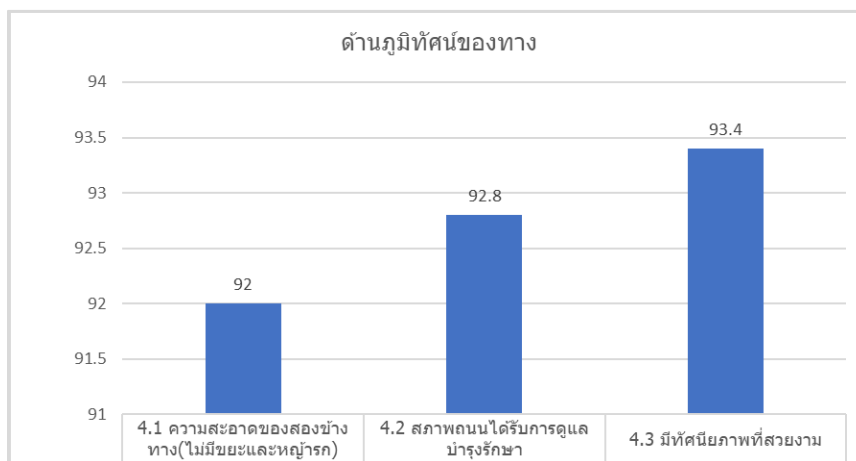
ของเส้นและเครื่องหมายจราจรบนถนน มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ข้อ 1.3 มีสภาพไหล่ทางที่เหมาะสมปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ตามลำดับ



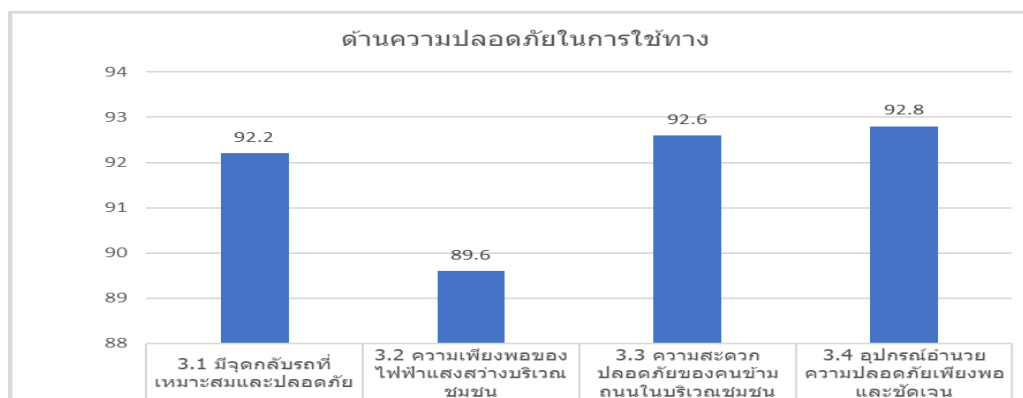
2.ด้านความสะดวกในการใช้ทาง มีภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าจำแนกระดับความพึงพอใจ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ข้อ 2.1 ความคล่องตัวในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาคือข้อ 2.3 มีจุดพักรถและศาลาทางหลวงเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ข้อ 2.5 สามารถหาข้อมูลเส้นทางและข้อมูลจราจรได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.10 ข้อ 2.2 ป้ายบอกทางเพียงพอและชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ข้อ 2.4 ความเหมาะสมของเกาะกลางถนน(ถ้ามี) มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ตามลำดับ



3.ด้านภูมิทัศน์ของทาง พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านภูมิทัศน์ของทางในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าจำแนกระดับความพึงพอใจ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ ข้อที่ 4.3 มีทัศนียภาพที่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ ข้อ 4.2 สภาพถนนได้รับการดูแลบำรุงรักษา มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดได้แก่ ข้อ 4.1 ความสะอาดของสองข้างทาง(ไม่มีขยะและหลุมารก) มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ



4.ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าจำแนกระดับความพึงพอใจ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ข้อ 3.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอและชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมาคือข้อ 3.3 ความสะดวกปลอดภัยของคนข้ามถนนในบริเวณชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ข้อ 3.1 มีจุดกลับรถที่เหมาะสมปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ได้แก่ข้อ 3.2 ความเพียงพอของไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 ตามลำดับ



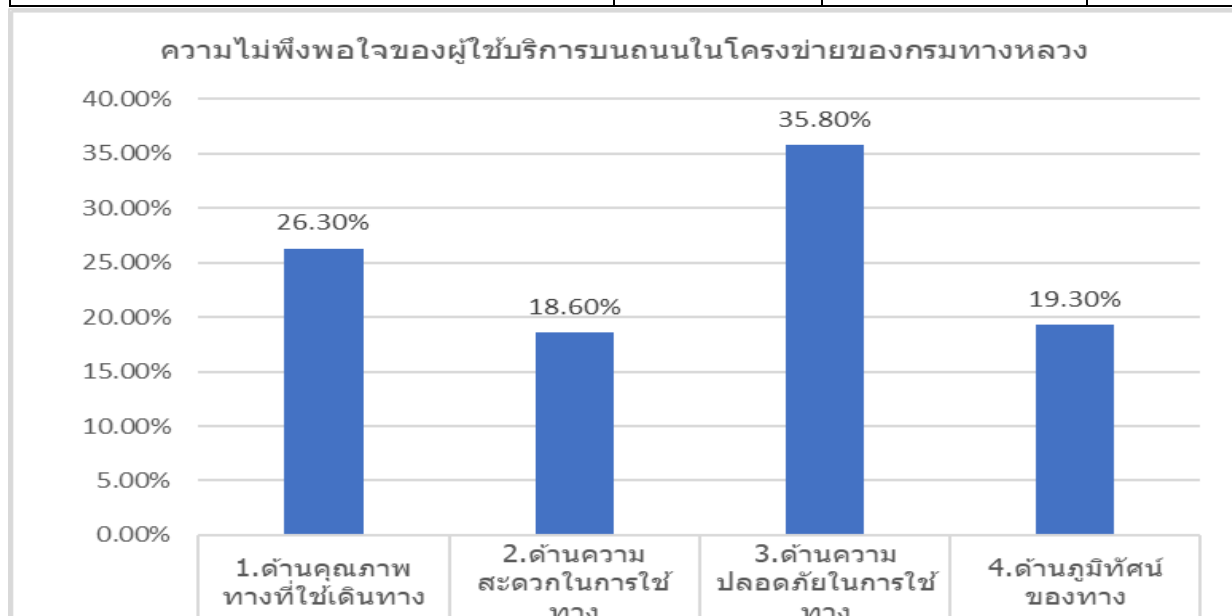
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ที่มีต่อถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ด้านคุณภาพของทางที่ใช้เดินทาง
2. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง
4. ด้านภูมิทัศน์ของทาง

ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงทั้งหมด 1884 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1351 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงในภาพรวม

ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถามทั้งหมด	ร้อยละ
1.ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง	356	1,351	26.30
2.ด้านความสะดวกในการใช้ทาง	251	1,351	18.60
3.ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง	483	1,351	35.80
4.ด้านภูมิทัศน์ของทาง	261	1,351	19.30
รวม	1,351	1,351	100



จากตารางที่ 3.3 พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง จำนวน 1,351 คน มีความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้

ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง เช่น ความเพียงพอของไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณชุมชน จุดกัลบรถ ความสะดวกปลอดภัยของคนข้ามถนน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 483 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 ของทั้งหมด

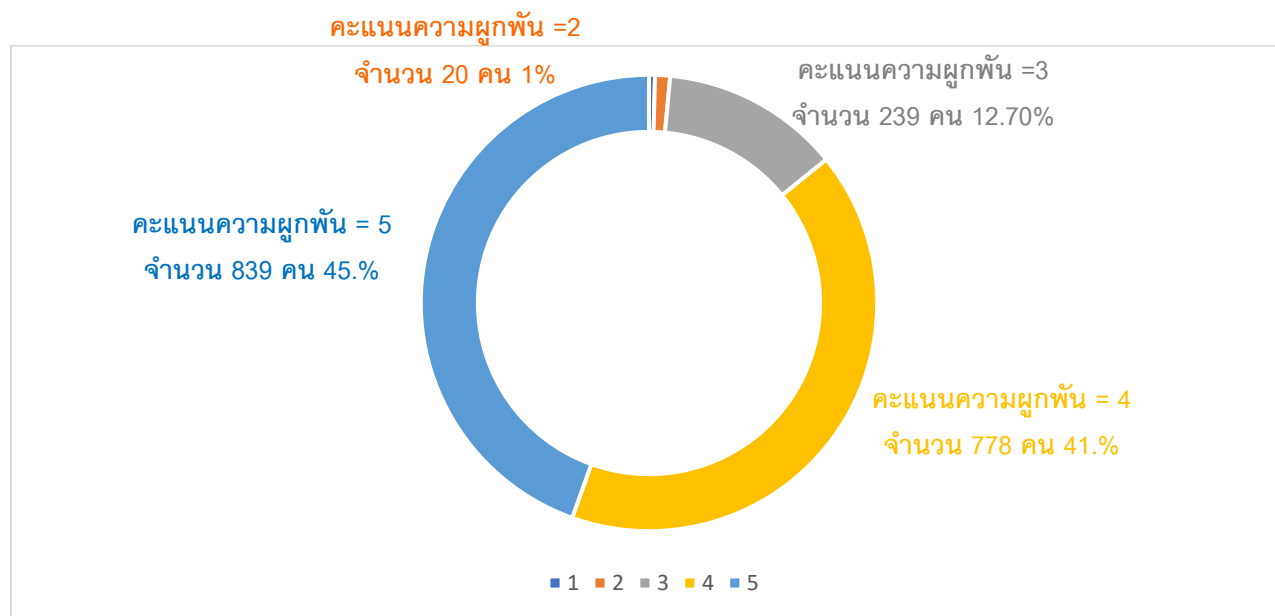
ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง เช่น ความเรียบและจำนวนช่องทาง (เลน) ของถนน สภาพไหล่ทาง ความชัดเจนของป้ายจราจร มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 ของทั้งหมด

ด้านทัศนียภาพของทาง เช่น ความสะอาดของสองข้างทาง ถนนได้รับการดูแลไม่มีการรื้อกล้าเขตทางมีทัศนียภาพที่สวยงาม มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 ของทั้งหมด

ด้านความสะดวกในการใช้ทาง เช่น ความคล่องตัวในการเดินทางป้ายบอกเส้นทางเพียงพอและชัดเจน มีจุดพักรถและศาลาทางหลวงเพียงพอสามารถหาข้อมูลสภาพเส้นทางและข้อมูลจราจรได้สะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 ของทั้งหมด

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความผูกพันของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงที่มีต่อกรมทางหลวง โดยวัดจากการให้คะแนนของผู้ใช้บริการที่มีความรู้สึกอยากเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานที่เปิดให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วม หรือช่วยกระจายข่าวสารที่เป็นประโยชน์ของหน่วยงานให้บุคคลอื่นทราบ หรือหากพบเห็นการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของกรมทางหลวงบริเวณ 2 ข้างทางและยินดีที่จะแจ้งให้กรมทางหลวงทราบ

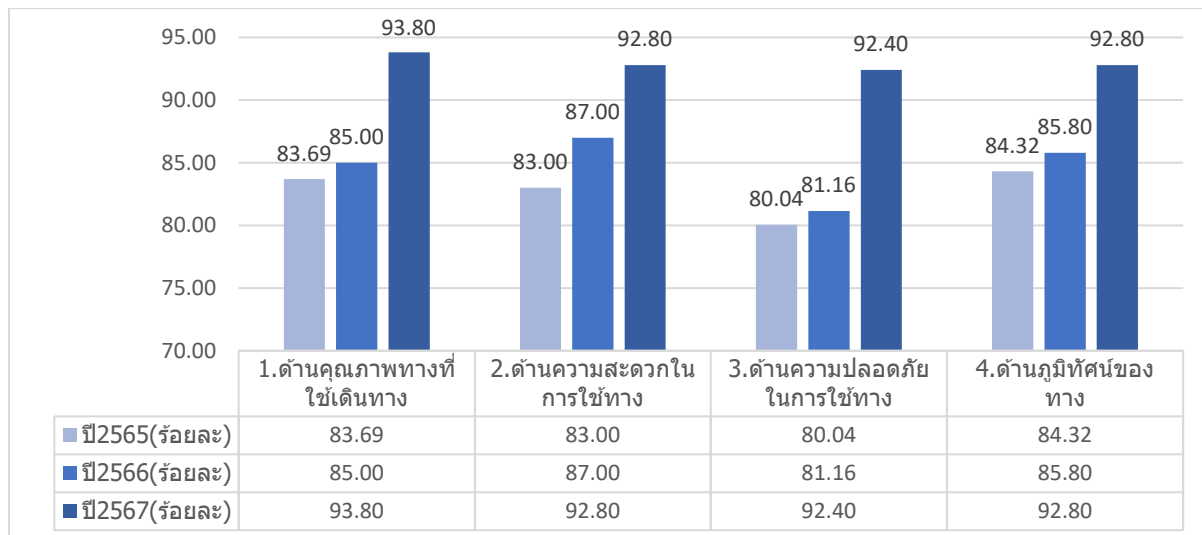
แผนภาพ 4.1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในการให้คะแนนความผูกพันของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงที่มีต่อกรมทางหลวง การให้คะแนนความผูกพัน หมายถึงคะแนนของผู้ใช้บริการที่มีความรู้สึกอยากเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานที่เปิดให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วม หรือช่วยกระจายข่าวสารที่เป็นประโยชน์ของหน่วยงานให้บุคคลอื่นทราบ หรือหากพบเห็นการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของกรมทางหลวงบริเวณ 2 ข้างทางท่านยินดีที่จะแจ้งให้กรมทางหลวงทราบ



จากแผนภาพที่ 4.1 พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงจำนวน 1,884 คน เรียงลำดับคะแนนความผูกพันจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระดับคะแนนความผูกพัน 5 จำนวน 839 คนคิดเป็นร้อยละ 45 ของทั้งหมด ระดับคะแนนความผูกพัน 4 จำนวน 778 คน คิดเป็นร้อยละ 41 ของทั้งหมด ระดับคะแนนความผูกพัน 3 จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 ของทั้งหมด ระดับคะแนนความผูกพัน 2 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ของทั้งหมด ระดับคะแนนความผูกพัน 1 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ของทั้งหมด โดยค่าเฉลี่ยในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คะแนนความผูกพันเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40

แผนภูมิเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง

ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.2665 - 2567



จากแผนภูมิ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ถึง 2567 พบว่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้านเพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง ระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 93.80 ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 92.80 ด้านภูมิทัศน์ของทาง ระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 92.80 และด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 92.40 ตามลำดับ นอกจากนี้ระดับคะแนนความพึงพอใจที่เป็นค่าเฉลี่ยในภาพรวมของกรมทางหลวง เท่ากับ ร้อยละ 93.00 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานของกรมทางหลวงที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง