



ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้ใช้บริการถนนใน โครงข่ายกรมทางหลวง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



เพื่อตอบสนองความต้องการ
และความคาดหวังของ
ผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย
ของกรมทางหลวงให้ดียิ่งขึ้น

สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงกับกรมทางหลวง และตอบสนองการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0) หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกรอบแนวทางคู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2566 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ที่กำหนดให้ส่วนราชการเตรียมความพร้อมในการพิจารณาการประเมินสถานะของตนเองในการเป็นระบบราชการ 4.0 รวมทั้งใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ซึ่งมีเป้าหมายให้ส่วนราชการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันทั่วถึงที่เกิดความพึงพอใจและสร้างความร่วมมือกับส่วนราชการต่อไป

สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทั้งจากประชาชนผู้ให้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง รวมทั้งแขวงทางหลวงและหมวดทางหลวงในสังกัดที่ช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงานจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จะเป็นประโยชน์และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการของกรมทางหลวงให้สอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากยิ่งขึ้น

สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร

กรมทางหลวง

กันยายน 2568

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้การบริหารราชการต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยข้าราชการต้องมีหน้าที่ในการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำข้อคิดเห็นและผลความพึงพอใจมาปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

กรมทางหลวงตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยดำเนินตามกรอบแนวทางคู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ซึ่งในหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีเป้าหมายเพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองการแก้ไขปัญหา วิเคราะห์ สร้างนวัตกรรม ความพึงพอใจ และความผูกพันของประชาชนผู้รับบริการกับหน่วยงานสำหรับวางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต

เพื่อให้เป็นการสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ดังกล่าว สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงให้ดียิ่งขึ้นและสร้างความร่วมมือกับส่วนราชการต่อไป

วัตถุประสงค์การสำรวจ

1. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงในด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ด้านภูมิทัศน์ของทาง และความพึงพอใจและไม่พึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด

2. เพื่อนำผลสำรวจระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการในโครงข่ายของกรมทางหลวงเป็นข้อมูลสำหรับให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการกับประชาชนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนผู้บริการได้รับความพึงพอใจมากขึ้นกว่าเดิม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ รวมถึงข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ในด้านคุณภาพทางที่ใช้เดิน ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ด้านภูมิทัศน์ของทาง และความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด

2. เพื่อเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องใช้ในการวางแผนและปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการให้บริการกับประชาชนในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

สำรวจระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงในด้านคุณภาพของทางที่ใช้เดินทาง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ด้านภูมิทัศน์ของทาง และความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมดในพื้นที่ 77 จังหวัด ครอบคลุม 104 แขวงทางหลวงทั่วประเทศ โดยขอความร่วมมือหน่วยงานในสังกัดเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามอันประกอบด้วย ประชาชนทั่วไปผู้ใช้ทางหลวงในการเดินทาง เอกชน/ผู้ประกอบการด้านคมนาคมขนส่ง และหน่วยงานภาครัฐที่ใช้ทางในการปฏิบัติการกิจในช่วงเดือนสิงหาคม 2568

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงในด้านคุณภาพของทางที่ใช้เดินทาง ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา ได้แก่ กลุ่มของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงทั่วประเทศ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน (Infinite Population) จำนวน 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

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

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 3,005 คน ที่สุ่มจากกลุ่มของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงทั่วประเทศ โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการสุ่มเลือกผู้ให้บริการของกรมทางหลวง

2. เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงที่มีต่อถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง 2) ด้านความสะดวกในการใช้ทาง 3) ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง 4) ด้านภูมิทัศน์ของทาง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงที่มีต่อถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงทั้ง 4 ด้าน ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง 2) ด้านความสะดวกในการใช้ทาง 3) ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง 4) ด้านภูมิทัศน์ของทาง

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความผูกพันของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงที่มีต่อกรมทางหลวง โดยวัดจากการให้คะแนนของผู้ใช้บริการที่มีความรู้สึกอยากเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เปิดให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วม หรือช่วยกระจายข่าวสารที่เป็นประโยชน์ของหน่วยงานให้บุคคลอื่นทราบหรือหากพบเห็นการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของกรมทางหลวงบริเวณสองข้างทางท่านยินดีที่จะแจ้งให้กรมทางหลวงทราบ

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละจากแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

การแปลผลความพึงพอใจพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแบ่งเป็น 5 ช่วง โดยใช้หลักการทางสถิติ ได้แก่ พิสัย/จำนวนชั้น = (คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด)/5 การแปลผลคะแนนมีดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ช่วงคะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	4.20 – 5.00
ระดับความพึงพอใจมาก	3.40 – 4.19
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	2.60 – 3.39
ระดับความพึงพอใจน้อย	1.80 – 2.59
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 – 1.79

หมายเหตุ : กรณีไม่มีความเห็น/ไม่ทราบ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการของถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวงในด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง และด้านภูมิทัศน์ของทาง ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง

ผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง หมายถึง ผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงในการคมนาคมเพื่อการขับเคลื่อนส่วนตัวเพื่อการเดินทาง การขับเคลื่อนเพื่อการค้า/ประกอบอาชีพ/ธุรกิจ หรือแม้แต่ผู้โดยสารรถโดยสารหรือผู้เดินทางสัญจรที่ไม่ได้เป็นผู้ขับขี่เอง

ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง หมายถึง คุณลักษณะและประโยชน์ของการใช้งานโดยรวมของถนนที่จะทำให้สามารถตอบสนองการใช้งานได้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ เกี่ยวกับสภาพความเรียบของถนน/สะพาน ขนาดของความกว้างของถนน/จำนวนช่องจราจร (เลน) ของถนน และสภาพความชัดเจนของสีที่ใช้แบ่งช่องถนนที่ตรงกับความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการสอดคล้องกับมาตรฐานซึ่งเป็นที่ต้องการและคาดหวัง (ของผู้ใช้บริการ)

ด้านความสะดวกในการใช้ทาง หมายถึง ความสะดวกสบายในการเดินทางของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดิน ที่เกี่ยวกับการใช้ทางเมื่อมีการซ่อม/บำรุงรักษา หรือขยายเส้นทางให้มีความเหมาะสมทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการสัญจร ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเช่น คุณภาพและปริมาณของป้ายบอกเส้นทางหรือมีการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลเส้นทางเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง

ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง หมายถึง สภาพที่มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่จะเกิดแก่ร่างกาย ชีวิต หรือทรัพย์สินในขณะที่มีการเดินทางในเส้นทางบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง โดยประกอบไปด้วยการที่มีจุดกัลบริดที่เหมาะสม /ปลอดภัย มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับการจราจรในยามคับคั่ง มีสภาพไหล่ทางที่เหมาะสม /ปลอดภัย หรือสภาพถนนไม่ลื่น (ทั้งขณะฝนตกและไม่ตก) ซึ่งก็คือสภาพการให้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวงที่ปราศจาก “อุบัติเหตุ” ในการคมนาคม

ด้านภูมิทัศน์ของทาง หมายถึง สภาพด้านข้างของถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวงมีความสะอาดทั้งสองข้างทาง ไม่มีขยะและหญ้าขึ้นจนรกสองข้างทาง และสภาพถนนได้รับการดูแลบำรุงรักษา ไม่มีการรุกร้าเขตทางหลวง มีทัศนียภาพสวยงามตลอดเส้นทาง

บทที่ 2
ผลการสำรวจข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1.สถานะในการใช้ทาง		
ประชาชนทั่วไปผู้ใช้ทางหลวงในการสัญจร	2,043	67.98
เอกชน / ผู้ประกอบการด้านคมนาคมขนส่ง	521	17.34
หน่วยงานภาครัฐที่ใช้ทางในการปฏิบัติการกิจ	441	14.68
รวม	3,005	100
2.เพศ		
● ชาย	1,521	50.61
● หญิง	1,484	49.39
รวม	3,005	100
3.อายุ		
● ต่ำกว่า 20	141	4.69
● 21-40	1,824	47.38
● 41-60	1,289	42.90
● มากกว่า 60	151	5.03
รวม	3,005	100
4.ระดับการศึกษา		
● ประถมศึกษา	213	7.08
● มัธยมศึกษา	893	29.73
● อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	860	28.61
● ปริญญาตรีขึ้นไป	1,039	34.58
รวม	3,005	100

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
5.อาชีพ		
● ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	597	19.87
● บริษัท/เอกชน	585	19.48
● ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	601	20.00
● เกษตรกร	271	9.01
● รับจ้างทั่วไป	6.95	23.13
● นักเรียน/นักศึกษา	172	5.72
● อื่นๆ	84	2.79
รวม	3,005	100
6. ความถี่ในการใช้เส้นทาง		
● เป็นประจำ	2,609	86.82
● เป็นครั้งคราว	351	11.68
● นานๆครั้ง	45	45
รวม	3,005	100

จากตารางที่ 1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

1) สถานะการใช้ทางของกรมทางหลวง กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ตามสถานะในการใช้ทางจำนวน 3,005 คน มีลักษณะดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปผู้ใช้ทางหลวงในการสัญจร จำนวน 2,043 คน คิดเป็นร้อยละ 67.98 ของทั้งหมด รองลงมาคือเอกชนผู้/ประกอบการค้าด้านคมนาคมขนส่ง จำนวน 521 คน คิดเป็นร้อยละ 17.34 และเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ใช้ทางในการปฏิบัติการกิจ จำนวน 441 คน คิดเป็นร้อยละ 14.08 ของทั้งหมด

2) เพศ กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงและตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 1,521 คน คิดเป็นร้อยละ 50.61 ของทั้งหมด และเป็นเพศหญิงจำนวน 1,484 คน คิดเป็นร้อยละ 49.39 ของทั้งหมด

3) อายุ กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงส่วนใหญ่มีอายุ 21-40 ปี จำนวน 1,424 คน คิดเป็นร้อยละ 47.38 ของทั้งหมด รองลงมาคืออายุ 41-60 ปี จำนวน 1,289 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 ของทั้งหมด อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 151 คนคิดเป็นร้อยละ 5.03 ของทั้งหมด และอายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 4.69 ของทั้งหมด

4) ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 1,039 คน คิดเป็นร้อยละ 34.58 ของทั้งหมด รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวน 893 คนคิดเป็นร้อยละ 29.73 ของทั้งหมด ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 860 คน คิดเป็นร้อยละ 28.61 ของทั้งหมด และระดับประถมศึกษา จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 7.08 ของทั้งหมด

5) อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 695 คน คิดเป็นร้อยละ 23.13 ของทั้งหมด รองลงมาคืออาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว จำนวน 601 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ของทั้งหมด อาชีพข้าราชการและรัฐวิสาหกิจจำนวน 597 คน คิดเป็นร้อยละ 19.87 ของทั้งหมด อาชีพทำงานบริษัท/เอกชน จำนวน 585 คนคิดเป็นร้อยละ 19.48 ของทั้งหมด อาชีพเกษตรกร จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 9.01 ของทั้งหมด อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 5.72 ของทั้งหมด และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 2.79 ของทั้งหมด

6) ความถี่ในการใช้เส้นทาง กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงส่วนใหญ่ใช้เป็นประจำ จำนวน 2,609 คน คิดเป็นร้อยละ 86.82 ของทั้งหมด รองลงมาได้แก่ ใช้เป็นครั้งคราว จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 11.68 ของทั้งหมด และนาน ๆ ครั้งจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59 ของทั้งหมด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนในโครงข่ายของกรมทางหลวง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนในโครงข่ายของกรมทางหลวง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง			
1.1 สภาพความเรียบของถนน / สะพาน	4.48	89.60	มากที่สุด
1.2 จำนวนช่องทาง (เลน) ของถนน	4.43	88.72	มากที่สุด
1.3 มีสภาพไหล่ทางที่เหมาะสมปลอดภัย	4.42	88.40	มากที่สุด
1.4 ความชัดเจนของเส้นและเครื่องหมายจราจรบนถนน	4.41	88.23	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.43	88.60	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
2. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง			
2.1 ความคล่องตัวในการเดินทาง	4.48	89.74	มากที่สุด
2.2 ป้ายบอกเส้นทางเพียงพอและชัดเจน	4.49	89.84	มากที่สุด
2.3 มีจุดพักรถและศาลาทางหลวงเพียงพอ	4.40	88.10	มากที่สุด
2.4 ความเหมาะสมของเกาะกลางถนน(ถ้ามี)	4.40	88.28	มากที่สุด
2.5 สามารถหาข้อมูลเส้นทางและข้อมูลจราจรได้สะดวก	4.46	89.21	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.44	88.80	มากที่สุด
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง			
3.1 มีจุดกลับรถที่เหมาะสมและปลอดภัย	4.42	88.51	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณชุมชน	4.39	87.88	มากที่สุด
3.3 ความสะดวกปลอดภัยของคนข้ามถนนในบริเวณชุมชน	4.41	88.39	มากที่สุด
3.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอและชัดเจน	4.17	88.34	มาก
เฉลี่ยรวม	4.34	86.80	มากที่สุด
4. ด้านภูมิทัศน์ของทาง			
4.1 ความสะอาดของสองข้างทาง(ไม่มีขยะและหญ้ารก)	4.35	87.13	มากที่สุด
4.2 สภาพถนนได้รับการดูแลบำรุงรักษา	4.34	86.88	มากที่สุด
4.3 มีทัศนียภาพที่สวยงาม	4.40	88.01	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.36	87.20	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนน ในโครงข่ายของกรมทางหลวง	4.39	88.00	มากที่สุด

สรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของทางที่ใช้สัญจร ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง และด้านภูมิทัศน์ของทาง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับร้อยละ 88.00 โดยในแต่ละด้านมีคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของทางที่ใช้สัญจร ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ 1.1 สภาพความเรียบของถนน/สะพาน คิดเป็นร้อยละ 89.60 ส่วนหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยสุดคือ 1.4 ความชัดเจนของเส้นและเครื่องหมายจราจรบนถนน คิดเป็นร้อยละ 88.23

2) ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ 2.1 ความคล่องตัวในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 89.74 ส่วนหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยสุดคือ 2.3 มีจุดพักรถและศาลาทางหลวงเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 88.10

3) ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ 3.1 มีจุดกัลบรถที่เหมาะสมและปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 88.51 ส่วนหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยสุดคือ 3.2 ความเพียงพอของไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณชุมชน คิดเป็นร้อยละ 87.88

4) ด้านภูมิทัศน์ของทาง ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ 4.3 มีทัศนียภาพที่สวยงาม คิดเป็นร้อยละ 88.01 ส่วนหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยสุดคือ 4.2 สภาพถนนได้รับการดูแลบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 86.88

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงมี 4 ด้าน ได้แก่ ความไม่พอใจในด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง และด้านภูมิทัศน์ของทาง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 3,005 ทั้งนี้แต่ละคนสามารถเลือกตอบความไม่พึงพอใจได้มากกว่า 1 ด้านก็ได้ ได้จำนวนคำตอบ เท่ากับ 2,618 คำตอบ

ตารางที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง

ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ	ลำดับที่
1. ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง	771	29.44	2
2. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง	542	20.71	3
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง	927	35.40	1
4. ด้านภูมิทัศน์ของทาง	378	14.45	4
รวม	2,618	100	

ค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง แยกเป็นด้านต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) ความไม่พึงพอใจด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ของผู้บริการถนนบนถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง เท่ากับร้อยละ 35.40 ซึ่งประเด็นความไม่พึงพอใจได้แก่ ความปลอดภัยบริเวณพื้นที่ก่อสร้างทาง/สะพาน ไฟฟ้าส่องสว่างไม่เพียงพอ จุดกลับรถเสี่ยงอันตรายเกิดอุบัติเหตุบ่อย ความปลอดภัยในการข้ามถนนในชุมชน สัญญาณไฟจราจรไม่เพียงพอ และกึ่งต้นไม้ที่เกาะกลางถนนหล่นใส่รถ

2) ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง ของผู้บริการถนนบนถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง เท่ากับร้อยละ 29.44 ซึ่งประเด็นความไม่พึงพอใจได้แก่ สภาพผิวจราจรไม่เรียบเป็นหลุมเป็นบ่อและเป็นร่องทางยาวที่เกิดจากรถบรรทุกวิ่ง ไล่ทางแคบและชำรุด และเส้นจราจรไม่ชัดเจน

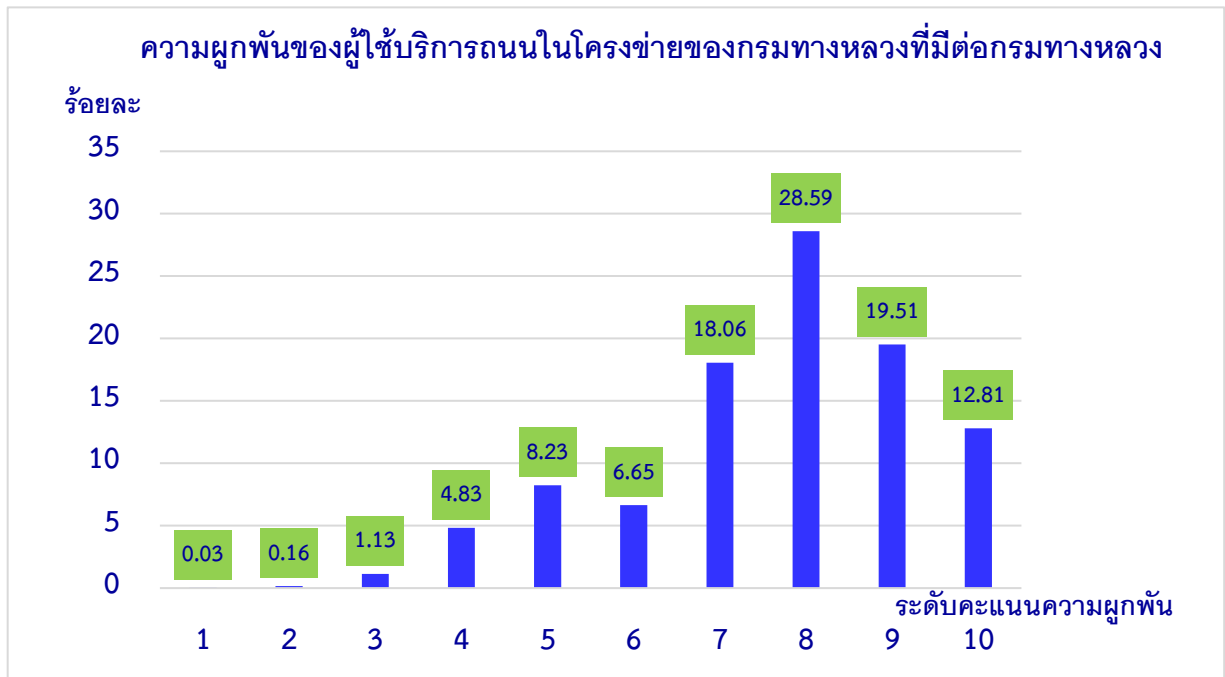
3) ความไม่พึงพอใจด้านความสะดวกในการใช้ทาง ของผู้บริการถนนบนถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง เท่ากับร้อยละ 20.71 ซึ่งประเด็นความไม่พึงพอใจได้แก่ ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน การจราจรติดขัด บริเวณก่อสร้าง และช่องจราจรน้อยเกินไป

4) ความไม่พึงพอใจด้านภูมิทัศน์ของทาง ของผู้บริการถนนบนถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง เท่ากับร้อยละ 14.15 ซึ่งประเด็นความไม่พึงพอใจได้แก่ มีขยะและป้ายโฆษณาบริเวณไหล่ทาง ต้นไม้บริเวณเกาะกลาง และสองข้างทางไม่ได้รับการดูแลไม่สวยงาม

ผลการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านที่มีคะแนนความไม่พึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง คิดเป็นร้อยละ 35.40 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงที่ต้องการให้มีความปลอดภัยในการใช้ถนนเพิ่มสูงขึ้น

ส่วนที่ 4 ความผูกพันของผู้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงที่มีต่อกรมทางหลวง โดยวัดจากการให้คะแนนของผู้บริการที่มีความรู้สึกรักอยากเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เปิดให้ผู้บริการเข้ามามีส่วนร่วม หรือช่วยกระจายข่าวสารที่เป็นประโยชน์ของหน่วยงานให้บุคคลอื่นทราบ หรือหากพบเห็นการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของกรมทางหลวงบริเวณสองข้างทางและยินดีที่จะแจ้งให้กรมทางหลวงทราบ

แผนภาพความผูกพันของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงที่มีต่อกรมทางหลวง



จากแผนภาพ พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงจำนวน 3,005 คน เรียงลำดับคะแนนความผูกพันจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก ได้ดังนี้ ระดับคะแนนความผูกพัน 8 จำนวน 859 คนคิดเป็นร้อยละ 45 ของทั้งหมด ระดับคะแนนความผูกพัน 9 จำนวน 586 คน คิดเป็นร้อยละ 41 ของทั้งหมด ระดับคะแนนความผูกพัน 7 จำนวน 543 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 ของทั้งหมด ระดับคะแนนความผูกพัน 10 จำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 ของทั้งหมด ระดับคะแนนความผูกพัน 10 จำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 ของทั้งหมด ระดับคะแนนความผูกพัน 5 จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 8.23 ของทั้งหมด โดยค่าเฉลี่ยในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คะแนนความผูกพันเท่ากับ 7.63 คิดเป็นร้อยละ 76.30

บทที่ 3

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ผลการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ประจำปี พ.ศ. 2568 สรุปได้ ดังนี้

1. ประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ทั้ง 4 ด้าน โดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจแต่ละด้านในลำดับต้น ๆ ดังนี้

- ด้านคุณภาพของทางที่ใช้สัญจร โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ สภาพความเรียบของถนน/ สะพาน รองลงมาคือจำนวนช่องทาง (เลน) ของถนน และมีสภาพไหล่ทางที่เหมาะสมปลอดภัย ตามลำดับ
- ด้านความสะดวกในการใช้ทาง โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความคล่องตัวในการเดินทาง รองลงมาคือป้ายบอกเส้นทางเพียงพอและชัดเจน และสามารถหาข้อมูลเส้นทางและข้อมูลจราจรได้สะดวก ตามลำดับ
- ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีจุดกลับรถที่เหมาะสมและปลอดภัย รองลงมาคือความสะดวกปลอดภัยของคนข้ามถนนในบริเวณชุมชน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอและชัดเจน ตามลำดับ
- ด้านภูมิทัศน์ของทาง โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีทัศนียภาพที่สวยงาม รองลงมาคือความสะอาดของสองข้างทาง และสภาพถนนได้รับการดูแลและบำรุงรักษา ตามลำดับ

2. ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงมี 4 ด้าน โดยคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกเป็นด้านต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

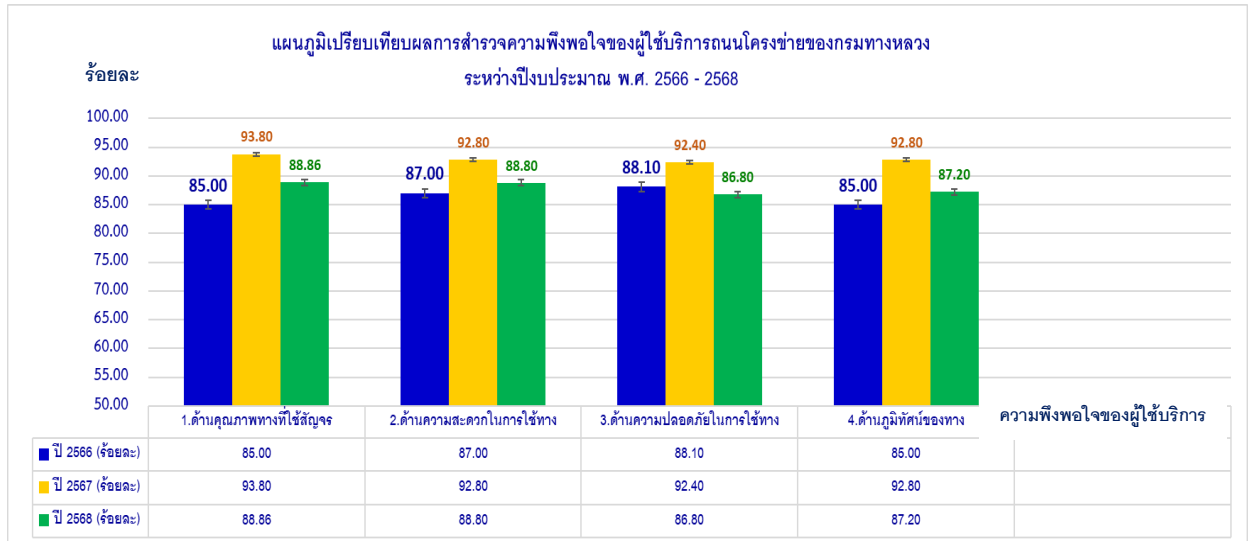
- ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง โดยหัวข้อความไม่พึงพอใจได้แก่ ความปลอดภัยบริเวณพื้นที่ก่อสร้างทาง/สะพาน ไฟฟ้าส่องสว่างไม่เพียงพอ และจุดกลับรถเสี่ยงอันตรายเกิดอุบัติเหตุบ่อย ตามลำดับ
- ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง โดยหัวข้อความไม่พึงพอใจได้แก่ สภาพผิวจราจรไม่เรียบเป็นหลุมเป็นบ่อและเป็นร่องทางยาวที่เกิดจากรถบรรทุกวิ่ง และไหล่ทางแคบและชำรุด ตามลำดับ
- ด้านความสะดวกในการใช้ทาง โดยหัวข้อความไม่พึงพอใจได้แก่ ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน การจราจรติดขัดบริเวณก่อสร้าง และช่องจราจรน้อยเกินไป ตามลำดับ
- ด้านภูมิทัศน์ของทาง โดยหัวข้อความไม่พึงพอใจได้แก่ มีขยะและป้ายโฆษณาบริเวณไหล่ทาง ต้นไม้บริเวณเกาะกลางและสองข้างทางไม่ได้รับการดูแลไม่สวยงาม

3. ความผูกพันของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงที่มีต่อกรมทางหลวง พบว่าระดับความผูกพันโดยส่วนใหญ่ให้คะแนนความผูกพันอยู่ในระดับ 8 รองลงมาให้คะแนนความผูกพันระดับ 9 และความผูกพันระดับ 7 ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คะแนนความผูกพันเท่ากับ 7.63 คิดเป็นร้อยละ 76.30

ตารางเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2568

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ปี 2566 (ร้อยละ)	ปี 2567 (ร้อยละ)	ปี 2568 (ร้อยละ)
1. ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง			
1.1 สภาพความเรียบของถนน / สะพาน	84.40	94.40	89.60
1.2 จำนวนช่องทาง (เลน) ของถนน	86.40	94.00	88.72
1.3 มีสภาพไหล่ทางที่เหมาะสมปลอดภัย	84.80	93.00	88.40
1.4 ความชัดเจนของเส้นและเครื่องหมายจราจรบนถนน	84.40	93.40	88.23
เฉลี่ยรวม	85.00	95.80	88.60
2. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง			
2.1 ความคล่องตัวในการเดินทาง	89.00	93.60	89.74
2.2 ป้ายบอกเส้นทางเพียงพอและชัดเจน	88.40	92.60	89.84
2.3 มีจุดพักรถและศาลาทางหลวงเพียงพอ	87.00	93.40	88.10
2.4 ความเหมาะสมของเกาะกลางถนน(ถ้ามี)	87.20	91.80	88.28
2.5 สามารถหาข้อมูลเส้นทางและข้อมูลจราจรได้สะดวก	87.80	93.10	89.21
เฉลี่ยรวม	87.00	92.80	88.80
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง			
3.1 มีจุดกั้บรถที่เหมาะสมและปลอดภัย	80.20	92.20	88.51
3.2 ความเพียงพอของไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณชุมชน	81.20	89.60	87.88
3.3 ความสะดวกปลอดภัยของคนข้ามถนนในบริเวณชุมชน	82.40	92.60	88.39
3.4 อุปกรณ์อำนวยความปลอดภัยเพียงพอและชัดเจน	83.00	92.80	88.34
เฉลี่ยรวม	81.16	92.40	86.80
4. ด้านภูมิทัศน์ของทาง			
4.1 ความสะอาดของสองข้างทาง(ไม่มีขยะและหญ้ารก)	85.20	92.00	87.13
4.2 สภาพถนนได้รับการดูแลบำรุงรักษา	84.00	92.80	86.88
4.3 มีทัศนียภาพที่สวยงาม	86.20	93.40	88.01
เฉลี่ยรวม	85.00	92.80	87.20
สรุปผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนใน โครงข่ายของกรมทางหลวง	85.80	93.00	88.00

แผนภูมิเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2568



จากแผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 - 2568 พบว่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในปีงบประมาณ 2568 ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร ระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 88.86 ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 92.80 ด้านภูมิทัศน์ของทาง ระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 92.80 และด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 92.40 ตามลำดับ นอกจากนี้ระดับคะแนนความพึงพอใจที่เป็นค่าเฉลี่ยในภาพรวมของกรมทางหลวง เท่ากับ ร้อยละ 93.00 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานของกรมทางหลวงที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

- นำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาในการกำหนดแนวทางการบริหารงานองค์กรของผู้บริหาร ซึ่งในปัจจุบันทุกหน่วยงานจะใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ รวมถึงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
- นำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะช่วยสร้างความผูกพันระหว่างผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงกับกรมทางหลวง ตัวอย่างเช่นประชาชนผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจในด้านความปลอดภัยในการใช้ทางสูงสุด แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานจะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันทั่วถึง



ขอขอบคุณ

สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร



สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร

โทรศัพท์ 0 2354 6668 ต่อ 26208 โทรสาร 0 2354 6756