

การศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการทางหลวงระหว่างเมือง กรณีศึกษา :
ทางหลวงหมายเลข 7 (มอรัเตอร์เวย์ กรุงเทพฯ – ชลบุรี สายใหม่)

นายวุฒิชชาติ บุญเจนวรกิจ

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2556

การศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการทางหลวงระหว่างเมือง กรณีศึกษา :
ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์ กรุงเทพฯ – ชลบุรี สายใหม่)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณะกรรมการสอบโครงการ

(รศ. ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร.ปวีร์ ศิริรักษ์)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

(รศ. ดร.พรศิริ จงกล)

กรรมการ

(รศ. ร.อ. ดร.กนต์ธร ชำนิประศาสน์)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

วุฒิชชาติ บุญเจนวรภิจ : การศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการทางหลวงระหว่างเมือง
 กรณีศึกษา : ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) (THE STUDY
 OF SATISFACTION LEVELS IN USAGE OF HIGHWAYS (CASE STUDY: ROUTE
 NUMBER 7 MOTORWAY BANGKOK-CHONBURI NEW LINE)) อาจารย์ที่ปรึกษา :
 อาจารย์ ดร.ปวีร์ ศิริรักษ์

การศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการทางหลวงระหว่างเมือง มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้เส้นทางในช่วงเวลา 08.00-16.00 น.

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี) ในช่วงเวลา 08.00-16.00 น. จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ค่าสถิติ t-test เพื่อวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสถิติ One way ANOVA เพื่อวิเคราะห์หาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) อยู่ในระดับมาก และพบว่า ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) มีความพึงพอใจด้านสภาพเส้นทางหลวง อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่มี เพศ และระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ต่างกัน

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

WUTTHICHART BUNCENWORAKIT : THE STUDY OF
SATISFACTION LEVELS IN USAGE OF HIGHWAYS (CASE STUDY :
ROUTE NUMBER 7 MOTORWAY BANGKOK-CHONBURI NEW LINE).
ADVISOR : PAVEE SIRIRUK, Ph.D.

The objectives of this project are to: 1) study satisfaction levels in usage of motorway route number 7, 2) to obtain users' satisfaction level of the motor way route number 7, and 3) to investigate the effects of personal factors on satisfaction level of people, who travel on the motor way route number 7 during 8.00 am to 4.00 pm.

This project is a quantitative research. The samples were 400 people who travel on the motor way route number 7 during 8.00 a.m. to 4.00 p.m. A questionnaire is used for data collection. Statistical software is used to analyze data. Statistics, used in this project, are mean, percentage, average, and standard deviation. To test hypothesis, T-test and F-test are performed. One-way analysis of variance was carried out with a statistical significant level of 0.05.

The results showed that the satisfaction level of the motor way route number 7 users was at high level. Moreover, highway users were satisfied with motorway condition at the highest level.

The results of hypothesis testing showed that the users of motor way route number 7 with different gender and education level had different levels of satisfaction on motor way route number 7.

School of Civil Engineering
Academic Year 2013

Student's Signature _____
Advisor's Signature _____

กิตติกรรมประกาศ

ในการจัดทำวิจัยค้นคว้าอิสระด้วยตนเองฉบับนี้ เสร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ปวีร์ ศิริรักษ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีมาโดยตลอด รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ ยังผลให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นอกจากนี้ต้องขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนและขอขอบคุณคุณศิริพันธ์ บุญเจนวรกิจ และค.ญโมพี บุญเจนวรกิจ ภรรยาและบุตรสาว ที่ได้กำลังใจด้วยดีตลอดมา รวมทั้งเพื่อนในหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ทุกคน ที่ได้มีส่วนช่วยให้กำลังใจและผลักดันการศึกษาวิจัยนี้ ให้ประสบความสำเร็จได้โดยเร็วและมีความสมบูรณ์มากที่สุด

จากงานศึกษาวิจัยชิ้นนี้ หากจะเป็นประโยชน์กับบุคคลทั่วไปที่สนใจก็ตาม ผู้ทำการศึกษาวิจัยขออ้อมรับด้วยความเป็นเกียรติยิ่ง ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในงานศึกษาวิจัยชิ้นนี้นั้น ผู้ทำการศึกษายินดีรับไว้ซึ่งคำติชม เพื่อเป็นโครงสร้างอันสำคัญในการปรับปรุงให้กับการศึกษาวิจัยชิ้นต่อไป ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นไป

วุฒิชชาติ บุญเจนวรกิจ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1.1 ประวัติความเป็นมาทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7.....	6
2.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ.....	21
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
3.1.1 ประชากร.....	28
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	28
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
3.2.1 การวางแผนในการสร้างเครื่องมือ.....	30
3.2.2 การสร้างเครื่องมือ.....	30

3.3	การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	32
3.3.1	การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability).....	32
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
3.4.1	ข้อมูลปฐมภูมิ.....	32
3.4.2	ข้อมูลทุติยภูมิ.....	32
3.5	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
3.5.1	สถิติเชิงพรรณนา.....	32
3.5.2	สถิติเชิงอนุมาน.....	33
3.6	การประมวลผลข้อมูล.....	33
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
4.1	ข้อตกลงเบื้องต้น.....	34
4.2	เกณฑ์การแปรผล.....	35
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4.3.1	การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
4.3.2	การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่).....	37
4.3.3	การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ t-test สำหรับความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม การวิเคราะห์หาความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม.....	42
4.3.4	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ.....	46
5	สรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	47
5.1	สรุปผลการวิจัย.....	47
5.1.1	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
5.1.2	ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองทางหลวง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่).....	47
5.1.3	ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	48
5.2	อภิปรายผลวิจัย.....	48
5.3	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	49
	เอกสารอ้างอิง.....	51
	ภาคผนวก ก.....	52

ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	67
ประวัติผู้เขียน.....	72

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามด้านเก็บเงินผ่านทาง.....	30
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	35
4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่).....	37
4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ด้านระบบเก็บค่าธรรมเนียม.....	38
4.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ด้านสภาพเส้นทางหลวง.....	39
4.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ด้านศูนย์บริการทางหลวง.....	40
4.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ด้านมาตรฐานการให้บริการ.....	41
4.7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) แยกต่างกัน.....	42
4.8 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) แยกต่างกัน.....	43
4.9 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจใน การให้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์ กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) แยกต่างกัน.....	44
4.10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษ ระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
4.11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึง พอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์ กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) แยกต่างกัน.....	46

สารบัญรูปภาพ

รูปที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งทางถนนภายในประเทศเป็นรูปแบบการขนส่งที่สำคัญ ทั้งในเชิงโครงข่ายถนน และปริมาณการขนส่งทั้งผู้โดยสารและสินค้า การขนส่งทางถนนเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตประจำวันของคนจำนวนมากที่มีความจำเป็นในการเดินทางในเขตเมืองและระหว่างเมือง เพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ต้องการ ในการเดินทางไปทำธุรกิจ การศึกษา กิจกรรมทางสังคมและันทนาการ และการไปจับจ่ายใช้สอยในสถานที่ต่าง ๆ ทั้งที่เป็นการเดินทางในเขตเมืองและระหว่างเมือง การจัดเก็บสถิติการขนส่งทางถนนเพื่อให้ได้ปริมาณการขนส่งที่แท้จริงยังไม่มีหน่วยงานใดเก็บบันทึกข้อมูลเหล่านี้ เนื่องจากการขนส่งทางถนนเป็นการขนส่งจากที่ถึงที่ (door-to-door) ที่เข้าไปถึงบ้านของผู้คนที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่าง ๆ จึงเปรียบเสมือนโครงข่ายที่เป็นทั้งเส้นเลือดใหญ่และเส้นเลือดฝอย การจัดเก็บข้อมูลจึงมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงมากเพื่อที่จะได้ปริมาณการขนส่งทางถนนทั้งหมด ดังนั้น สามารถเปรียบเทียบให้เห็นความสำคัญของการขนส่งทางถนนได้จากโครงสร้างพื้นฐานทางถนนและยานพาหนะที่มีการจดทะเบียน จะเห็นได้ว่าการขนส่งทางถนนมีความสำคัญและความจำเป็นต่อเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก ถึงแม้ว่าจะมีสัดส่วนการใช้พลังงานจำนวนมากซึ่งจำเป็นต้องพึ่งพาการนำเข้ารวมถึงชิ้นส่วนอุปกรณ์ยานพาหนะแล้ว การขนส่งทางถนนที่มีปริมาณมากก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ หลายประการ เช่น ปัญหาการจราจรติดขัด ปัญหาอุบัติเหตุทางถนน

โครงสร้างพื้นฐานหลักของการขนส่งทางถนนคือ ถนนหรือทางหลวง ระบบสัญญาณและเครื่องหมายจราจร และที่หยุดรถ พักรถ และสถานีขนส่ง ความยาวถนนในประเทศไทยครอบคลุมทุกภูมิภาคและชุมชนมีประมาณ 200,000 กิโลเมตร เป็นความยาวถนนที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงประมาณ 66,000 กิโลเมตร กรมทางหลวงชนบทอีกประมาณ 41,000 กิโลเมตร ที่เหลืออยู่ในความรับผิดชอบของท้องถิ่นอีกประมาณ 93,000 กิโลเมตร สำหรับถนนและทางหลวงจะต้องมีระบบสัญญาณและเครื่องหมายจราจรที่เพียงพอเพื่อช่วยกำกับการใช้รถให้เกิดความปลอดภัยทั้งผู้ใช้รถ ผู้ร่วมทาง และประชาชนทั่วไป สำหรับโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการขนส่งสาธารณะที่สำคัญประกอบด้วยที่พักรถ หรือที่หยุดรถ และสถานีขนส่ง เพื่อให้การจัดการการขนส่งมีประสิทธิภาพ

ทางหลวงในประเทศไทย เป็นเครือข่ายของทางหลวงที่อยู่ในประเทศไทย โดยปกติมักหมายถึงทางหลวงแผ่นดินซึ่งอยู่ในความควบคุมของกรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม ส่งผลให้กิจการอื่นๆ ทุกสาขามีความเจริญก้าวหน้าสัมพันธ์กับการพัฒนาในทุกด้าน เช่น เศรษฐกิจ

สังคม ความมั่นคง การก่อสร้างทางหลวงเพิ่มมากขึ้น และมีสภาพที่ต้อนรับการจราจรได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นเหตุหนึ่งที่ต้องมีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางขึ้นเพื่อเก็บเงินจากผู้ใช้งานทางมาชดใช้ดอกเบี้ย เงินกู้ และบูรณะทางหลวงดังกล่าวการตั้งด่านเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทาง นอกจากนี้ยังมี ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง เป็นทางแนวใหม่ที่หลีกเลี่ยงชุมชนมากที่สุดมีการควบคุมการเข้า-ออก ที่สมบูรณ์แบบ มีรั้วกั้นเขตทางรถสามารถใช้ความเร็วได้ตามที่ออกแบบ ไม่มีอุปสรรครบกวนจากการที่คน หรือสัตว์ ว่างัดหน้าบริเวณทางแยกต้องเป็นทางแยกต่างระดับ ไม่มีสัญญาณไฟจราจรเป็นเส้นทางหลวงที่มีมาตรฐานสูงกว่าถนนธรรมดาวิ่งด้วยความเร็ว 120-140 กิโลเมตรต่อชั่วโมง มีสถานีบริการ (Service Area) ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่นร้านอาหาร ปั๊มน้ำมัน ห้องสุขาเป็นต้น ไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้งานตามที่กำหนดไว้ในเขตทางประหยัดค่าใช้จ่ายในการใช้รถ การที่สามารถใช้ความเร็วได้คงที่โดยไม่ลดและเพิ่มความเร็วบ่อยครั้ง จะทำให้ลดอัตราการสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงและค่าซ่อมบำรุงรักษา ประหยัดเวลาในการเดินทางรถสามารถใช้ความเร็วได้สูงเนื่องจากไม่มีอุปสรรคจากการที่คน หรือสัตว์วัดหน้า และแนวทางห่างชุมชน มีรั้วกั้นปราศจากการรบกวนที่ต้องชะลอความเร็วลงลดอุบัติเหตุ การที่มีรั้วกั้นตลอดแนวทาง ทำให้ลดอุบัติเหตุได้อย่างมากส่งเสริมการกระจายการพัฒนาไปยังภูมิภาค การที่มีโครงข่ายทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ทำให้สามารถกระจายการพัฒนาไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ไม่จำเป็นต้องมาแออัดอยู่เฉพาะในเมืองใหญ่ ๆ เท่านั้น เนื่องจากผู้ประกอบการสามารถกำหนดระยะเวลาของการเดินทางจากแหล่งผลิตไปยัง แหล่งบริโภคได้อย่างแน่นอน

จากเหตุและผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัย ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการให้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองแก่ผู้ที่ใช้บริการ จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทาง เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลให้ผู้ที่มาใช้บริการ ได้รับการบริการที่ดี ซึ่งเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งของงานบริการ จึงสนใจศึกษาและได้นำมาเป็นหัวข้อการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)” ซึ่งรายละเอียดจะได้กล่าวในบทต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)
- 1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)

- 1.2.3 เพื่อศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้เส้นทางในช่วงเวลา 08.00-16.00 น.

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษ ที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) แตกต่าง กัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษ ที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) แตกต่าง กัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) แตกต่าง กัน

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) แตกต่าง กัน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 สามารถนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษามาเป็นข้อมูลเบื้องต้น เพื่อทราบความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)
- 1.4.2 สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของกรมทางหลวงพิเศษ
- 1.4.3 สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยเสนอให้กับผู้บริหาร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

- 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาครอบคลุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา โดยศึกษากลุ่มประชากรเฉพาะ ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ในช่วงเวลา 08.00-16.00 น.
- 1.5.2 ขอบเขตด้านเวลา ในเรื่องขอบเขตด้านเวลาการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงระหว่างเดือน กรกฎาคม 2556–พฤศจิกายน 2556
- 1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนด ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

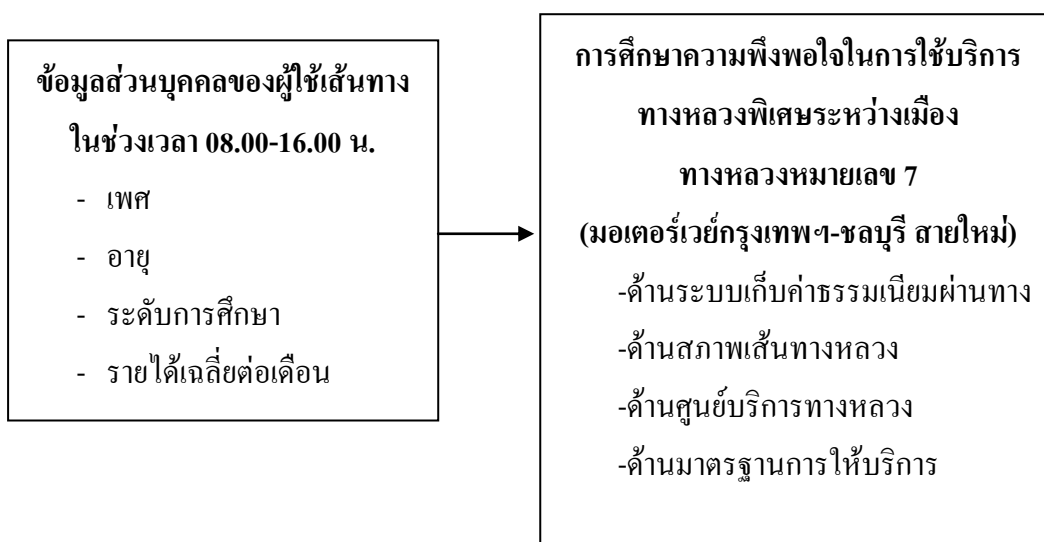
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงเป็นแผนเค้าโครงของการวิจัยตามหัวข้อเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)” โดยให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังแสดงรายละเอียดไว้ในภาพที่ 1

ตัวแปรต้น

(Independent Variable : IV)

ตัวแปรตาม

(Dependent Variable : DV)



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษ หมายถึง ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)

ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายถึง ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้เส้นทางในช่วงเวลา 08.00-16.00 น. หมายถึง ข้อมูลที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

เพศ หมายถึง เพศหญิงและเพศชายของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ หมายถึง อายุตามปีปฏิทินของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ หรือเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ที่มีผลต่อการศึกษาความพึงพอใจในการใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ประกอบด้วย

1. ด้านระบบเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง
2. ด้านสภาพเส้นทางหลวง
3. ด้านศูนย์บริการทางหลวง
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)” ผู้ศึกษาได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎี แนวความคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและกรอบแนวคิด ดังนี้

2.1 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

- 2.1.1 ประวัติความเป็นมาทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7
- 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีการเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.1.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ประวัติความเป็นมาทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2540 เห็นชอบในหลักการในการก่อสร้างทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (Inter-City Motorway) จำนวน 13 เส้นทาง เป็นระยะทาง 4,150 กิโลเมตร ใช้เงินลงทุน 472,360 ล้านบาท(มูลค่า ปี 2540) ระยะเวลาดำเนินการ 20 ปี จากปี พ.ศ. 2540–2559 โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อกำหนดโครงข่ายแผนการก่อสร้างทางหลวงที่มีมาตรฐานสูงเสริมสร้างสมรรถนะทางเศรษฐกิจให้ยั่งยืนในอนาคต
2. เพื่อระบบโครงสร้างพื้นฐานหลักในการสนับสนุนนโยบายกระจายความเจริญไปสู่ ภูมิภาค
3. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีช่วยลดอุบัติเหตุและลดมลภาวะ
4. เพื่อเป็นการสนับสนุนการพัฒนาเมืองหลักในภูมิภาคทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองเป็นทางหลวงมาตรฐานสูง

ปัจจุบัน กรมทางหลวงมีโครงการก่อสร้างช่องจราจรหลักเพิ่มเติมบนทางหลวงพิเศษ สาย กรุงเทพฯ-ชลบุรี ช่วงถนนศรีนครินทร์-ทางเข้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็น 8 ช่องจราจร ไป-กลับ ข้างละ 4 ช่องจราจร ขยายเข้าหาศูนย์กลางบริเวณร่อนน้ำ โดยแบ่งการก่อสร้างออกเป็น 2 ส่วน โครงการส่วนที่ 1 ทำการก่อสร้างเพิ่มช่องจราจรเริ่มจาก กิโลเมตรที่ 0+600-กิโลเมตรที่ 13+800

ระยะทางยาว 13.2 กิโลเมตร และโครงการส่วนที่ 2 เป็นการก่อสร้างต่อจากส่วนที่ 1 เริ่มจาก กิโลเมตรที่ 13+800-กิโลเมตรที่ 16+400 ระยะทางยาวประมาณ 2 กิโลเมตรเศษ โครงการนี้มี แนวทางไปทางทิศตะวันออกเฉียงสู่ออกมุ้งสู่ชลบุรี ลอดผ่านสะพานเข้า-ออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ ทางเข้า-ออกสถานีขนส่งสินค้าร่วมเกล้าผ่านข้ามทางรถไฟของสถานีขนส่งสินค้า ซึ่งปัจจุบัน ก่อสร้างเสร็จแล้ว

ถนนกรุงเทพฯ-ชลบุรี หรือ ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 (กรุงเทพมหานคร-พัทยา รวมทาง แยกไปบรรจบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 34 (บางบัว) และทางแยกเข้าท่าเรือแหลมฉบัง) หรือที่ ชาวบ้านเรียกกันทั่วไปว่า มอเตอร์เวย์ นั้น เป็นทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองสายแรกของประเทศไทย มีระยะทางยาวประมาณ 126 กิโลเมตร เริ่มต้นจากกรุงเทพมหานครที่ถนนศรีนครินทร์ มี แนวทางตัดใหม่ไปทิศตะวันออกเฉียงไปบรรจบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 36 (เมืองพัทยา-ระยอง) ที่ จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งการก่อสร้างออกเป็น 13 ตอน ออกแบบและก่อสร้างเป็นทางหลวงพิเศษไม่มี ทางเชื่อมควบคุมการเข้า-ออก เริ่มก่อสร้างเมื่อปี พ.ศ. 2537 ก่อสร้างแล้วเสร็จและเปิดการจราจร ตลอดสายเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2541 (ปัจจุบัน ได้มีการก่อสร้างในส่วนเพิ่มเติมจากเดิมสิ้นสุด บนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 36 เป็นสิ้นสุดที่ถนนสุขุมวิท (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3) บริเวณ พัทยากลาง เปิดการจราจรเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2553 ซึ่งเป็นการเปิดการจราจรตลอดสาย) ทางสายนี้ เป็นโครงข่ายทางหลวงที่มีความสำคัญในการพัฒนาเส้นทางคมนาคมขนส่งกับพื้นที่บริเวณชายฝั่ง ทะเลภาคตะวันออก แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดคับคั่งในถนนสุขุมวิท และทางหลวงสายบางนา- บางปะกง และเป็นทางเชื่อมเข้าสู่ท่าอากาศยานสากลแห่งใหม่คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วย

นอกจากนี้ ยังมีโครงการในช่วงพัทยา-มาบตาพุด มีระยะทางทั้งหมด 38 กิโลเมตร โดยจะ เริ่มต้นจากมอเตอร์เวย์สายชลบุรี-พัทยา กม. 124 เป็นแนวตรงจากทางต่างระดับพัทยาไปยังนิคม อุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยมีเขตทาง 110 เมตร มีการสร้างทางบริการ และถนนรวมและกระจาย การจราจร (CD Road) สายห้วยใหญ่-บ้านอำเภอ มีทางแยกต่างระดับ 4 จุด คือทางแยกต่างระดับ มาบประชัน บริเวณจุดเริ่มต้นโครงการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ช่วงพัทยา-มาบตาพุด ทางแยก ต่างระดับห้วยใหญ่ บริเวณแยกของถนนรวมและกระจายการจราจร (CD Road) ทางแยกต่างระดับ เขาชีโอน บริเวณทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 331 และทางแยกต่างระดับมาบตาพุด บริเวณ จุดสิ้นสุดโครงการ และในปัจจุบัน กรมทางหลวงได้มีการปรับปรุงทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ช่วง ชลบุรี-พัทยาให้เป็นทางหลวงพิเศษควบคุมการเข้าออกเต็มรูปแบบ (เดิมเป็นทางหลวงพิเศษแบบ เปิด เนื่องจากแนวสายทางเป็นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 361 เดิม) โดยการกั้นรั้ว สร้างทางคู่นาน และเตรียมสร้างด่านเก็บค่าผ่านทาง นอกจากนี้ กรมทางหลวงยังมีการปรับปรุงทางแยกต่างระดับคีรี นคร จากเดิมทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ช่วงกรุงเทพฯ-ชลบุรีจะมาถึงสิ้นสุดที่แยกนี้ จะเปลี่ยน

แนวทางของสะพาน เป็นให้ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 361 มาสิ้นสุดที่แยกนี้ และให้ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ช่วงกรุงเทพฯ-ชลบุรีวิ่งตรงลงพญาได้โดยไม่ต้องเลี้ยวซ้าย ถนนสายนี้ได้รับการกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของทางหลวงเอเชียสาย AH 123 (บ้านน้ำพุร้อน-กาญจนบุรี-นครปฐม-กรุงเทพฯ-สมุทรปราการ-ฉะเชิงเทรา-ชลบุรี-ระยอง-จันทบุรี-ตราด)

วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานที่ให้บริการระบบโครงข่ายทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่มีการจัดเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมโลจิสติกส์เพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ มุ่งสู่ความเป็นหนึ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ASEAN)

ภารกิจหลัก

ให้บริการด้านขนส่งทางบกด้วยระบบโครงข่ายทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง จัดเก็บค่าผ่านทางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนกลางกับภูมิภาค และภูมิภาคกับภูมิภาคด้วยกันเองตามมาตรฐานขั้นทางพิเศษและความปลอดภัย

วัตถุประสงค์

เพื่อนำรายได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการใช้รถยนต์บนทางหลวงหรือสะพาน ไปบูรณะขยายทางหลวงและสะพานนั้นๆ และในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง, ระบบอำนวยความสะดวก

การเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง

ทางหลวงเป็นสาธารณูปโภคที่มีความจำเป็น ส่งผลให้กิจการอื่น ๆ ทุกสาขามีความเจริญก้าวหน้าสัมพันธ์กับการพัฒนาในทุกด้าน เช่น เศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง การก่อสร้างทางหลวงเพิ่มมากขึ้น และมีสภาพที่รองรับการจราจรได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นเหตุหนึ่งที่ต้องมีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางขึ้นเพื่อเก็บเงินจากผู้ใช้งานมาชดเชยดอกเบี้ยเงินกู้ และบูรณะทางหลวง ดังกล่าวการตั้งด่านเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทาง ได้จัดตั้งขึ้นมาแล้วครั้งแรกในระหว่างปี พ.ศ. 2501-พ.ศ. 2504 โดยอาศัยพระราชบัญญัติ กำหนดค่าธรรมเนียมการใช้ยานยนต์บนทางหลวงและสะพาน พ.ศ. 2497 โดยตั้งด่านขึ้นในทางหลวงหมายเลข 3 สายสุขุมวิท ตอนบางปู และคลองด่าน ทางหลวงหมายเลข 1 สายพหลโยธินตอนรังสิต - ประตูน้ำพระอินทร์ ได้ยุบลงเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2511 กรมทางหลวงได้กู้เงินจากธนาคารโลกมาทำการก่อสร้างในสาย บางปะอิน - อโยธยา - สิงห์บุรี - ชัยนาท - นครสวรรค์ หมายเลข 32 เพื่อให้การคมนาคมขนส่งจากภาคเหนือมายังนครหลวง สะดวก รวดเร็ว และอำนวยความสะดวกยิ่งขึ้น เมื่อได้ทำการก่อสร้างทางสายนี้แล้วเสร็จ โดยคำสั่งของผู้บัญชาการฝ่ายพัฒนาการเกษตรและคมนาคม จึงได้ตั้งด่านเก็บเงิน

ค่าธรรมเนียมผ่านทางชั้น 2 แห่ง คือ ที่ ก.ม. 55 + 850 ตอนระหว่างทางแยกเข้าบางปะอินกับทางแยกเข้า จังหวัด พระนครศรีอยุธยา เรียกว่าด่านเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทางบางปะอิน และที่ จ.อ่างทอง เรียกว่าด่านเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทางอ่างทอง เพื่อจัดเก็บเงินค่าผ่านทางนำมาเป็นเงินทุนสำรองค่าธรรมเนียมผ่านทาง สำหรับนำไปชดเชยดอกเบี้ยเงินกู้ และบูรณะทางหลวง ซึ่งในการจัดเก็บเงินเป็นไปตามคำสั่งของผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาการเกษตรและคมนาคมอาศัยความตามพระราชบัญญัติกำหนดค่าธรรมเนียมอ่างทองไปดำเนินการที่ด่านอินทร์บุรีพร้อมกับ ตั้งงานด่านบางปะกง

ปัจจุบันกำหนดให้มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง เปลี่ยนแปลงไปจากหลักการเดิม คือ จากเดิมทางหลวงแผ่นดินเป็นทางหลวงพิเศษ ซึ่งเป็นทางหลวงที่มีการควบคุมทางเข้า – ออก และเป็นทางเลือกใหม่ของประชาชน หากไม่ประสงค์ จะเสียค่าธรรมเนียมก็มีสิทธิเลือกใช้เส้นทางเดิม ซึ่งอาจจะทำให้เสียเวลาในการเดินทางมากกว่ามีความสะดวกสบายน้อยกว่า และเพื่อความ เป็นธรรม กับประชาชนที่เสีย ค่าธรรมเนียมในการใช้ทางหลวง รัฐยอมมีหน้าที่ต้องให้บริการที่มีมาตรฐานสูงกว่าทางหลวงทั่วไป ทั้งในด้านมาตรฐานของทางการ อำนาจความสะดวกสบายต่าง ๆ ซึ่งกรมทางหลวงได้ถือปฏิบัติตามหลักการนี้สำหรับ การจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ในทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 (กรุงเทพฯ – ชลบุรี) และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ถนนกาญจนาภิเษก วงแหวนรอบนอก ด้านตะวันออก (บางปะอิน – บางพลี) ซึ่งดำเนินการตาม มติ คณะกรรมการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก กล่าวคือเห็นชอบกำหนดให้ทางหลวงวงแหวนรอบนอกด้านตะวันออก (บางปะอิน – บางพลี) และ ทางหลวงสายกรุงเทพฯ - ชลบุรี - พัทยา สายใหม่เป็นทางหลวงพิเศษ ที่มีการควบคุมทางเข้า – ออก แบบสมบูรณ์ (Full Control of Access)

เป้าหมายประจำปีบัญชี 2556

สร้างความพึงพอใจในการใช้เส้นทาง ทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่จัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง และเตรียมการขยายเส้นทางให้ครอบคลุมตามแผนยุทธศาสตร์ที่วางไว้ คือ สายชลบุรี - พัทยา ให้แล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

แผนกลยุทธ์

1. การพัฒนาและการบริหารจัดการทางด้านบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
2. การบำรุงรักษา ซ่อมแซมอุปกรณ์ระบบจัดเก็บค่าผ่านทาง ระบบควบคุมการจราจร และระบบชั่งน้ำหนักให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา

แผนกลยุทธ์

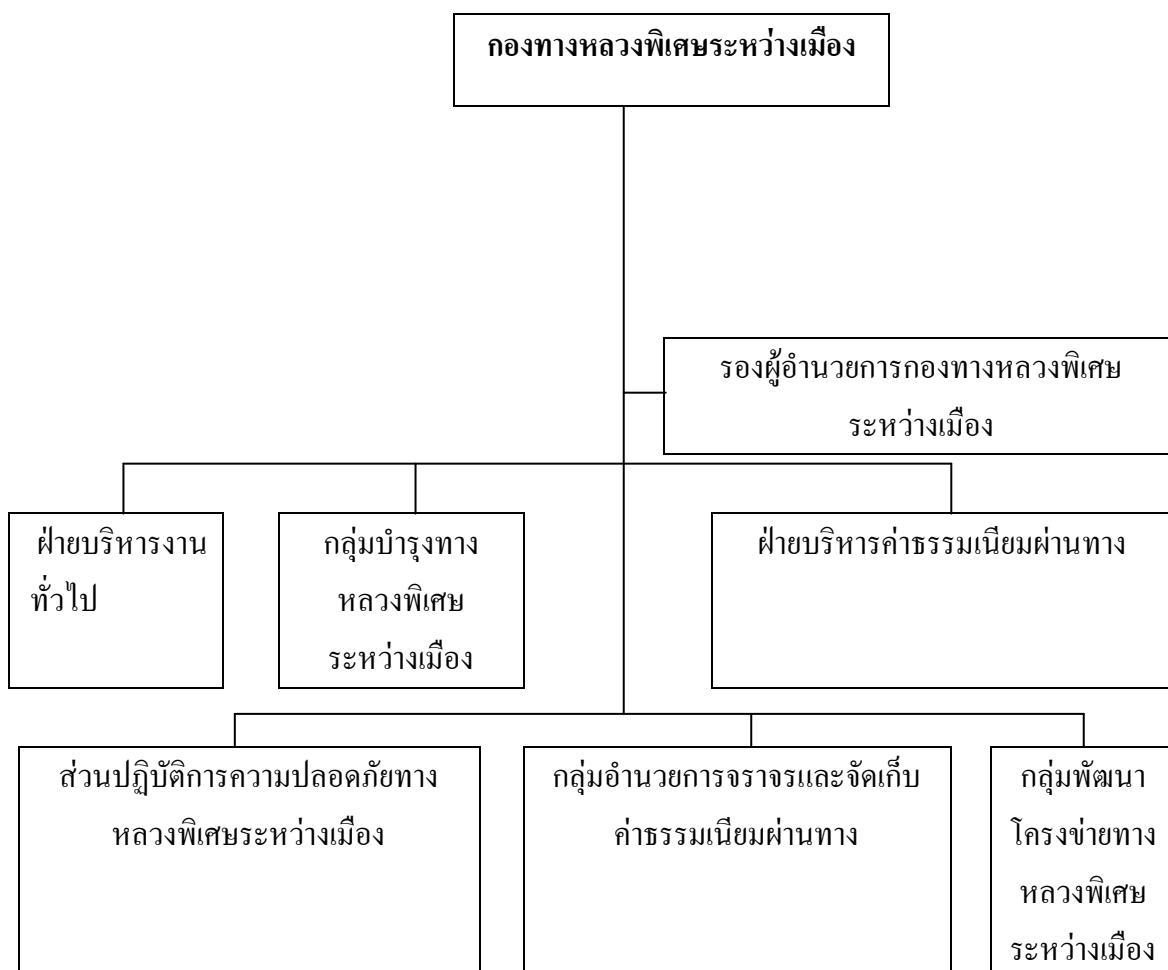
1. การพัฒนาและการบริหารจัดการทางด้านบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2. การการบำรุงรักษา ซ่อมแซมอุปกรณ์ระบบจัดเก็บค่าผ่านทาง ระบบควบคุมการจราจร และระบบชั่งน้ำหนักให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา

แผนงาน/โครงสร้าง

1. แผนงานเพิ่มคุณภาพการบริการ *เปิดบริการ ETC.*
2. แผนงานเสริมสร้างด้านความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตที่ดี *ติดตั้งกล้อง CCTV สาย ๕*
3. แผนงานพัฒนาองค์กรและบุคลากร
4. แผนงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้มีความมั่นคงปลอดภัย

แผนผังบริหารงาน กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง



ภาพแสดง : แผนผังการบริหารงาน กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

คำว่า พพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 793) หมายถึง รัก ชอบใจ

เดวิส (Davis, 2511, หน้า 1) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ออกไปแล้ว มนุษย์ย่อมจะได้รับความ พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

วูลแมน (Wolman, 2516, หน้า 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมเมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนเองได้รับการตอบสนอง

กู๊ด (Good, 2513, หน้า 320) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพอใจ ที่เป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคล

กิตติมา ปริดีดิถ (2524, หน้า 272) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจ มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา

จากความหมายความพึงพอใจ ที่ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดีของบุคคลที่มาใช้บริการต่อการได้รับการปฏิบัติหรือได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองจากบุคคล หรือหน่วยงานใด ๆ

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ก่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลองค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พพอใจ เป็นต้น และความรู้สึกในทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ, ไม่พอใจ, กลัว, รังเกียจ เป็นต้น
2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) สมอบของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ หรือสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นองค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาทัศนคติที่ออกมาว่า ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

- องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาจากทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้า (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ (Non Reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้อีก

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มาสโลว์ (Maslow, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541, หน้า 138-139) ได้ชี้ให้เห็นว่าความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการจะแบ่งออกเป็นระดับต่าง ๆ กันโดย มาสโลว์ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของคนไว้ว่า

1. คนมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไปเรื่อยๆ ไม่จบสิ้น
2. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรมส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป
3. ความต้องการของคนจะเรียงลำดับความสำคัญเมื่อความต้องการขั้นใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

นอกจากนั้นยังจัดลำดับขั้นความต้องการของคนได้ 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอแล้วก็จะเริ่มมีความต้องการในขั้นต่อไป
2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิตในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำและมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสบอุบัติเหตุการเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคง สะดวกสบาย
3. ความต้องการในสังคมและความรัก (Social and love Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการสนองความต้องการในสองขั้นต้น จนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเป็น

สิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้ คือ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ เป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับของบุคคลหรือสังคมนั้น ๆ

4. ความต้องการ การยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ อยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเองรู้สึกมีคุณค่ารวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นเคารพยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization) เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จ และสมหวังในสิ่งที่ตนคิด หรือที่ต้องการทุกอย่าง

สมชาติ กิจจรยง (2543, หน้า 37) กล่าวว่า ความต้องการพื้นฐานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสำหรับลูกค้ามีดังต่อไปนี้

1. ลูกค้ามักจะชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และมีคุณภาพ
2. ลูกค้าจะซื้อ หรือมักจะมีความต้องการตามกัน เข้าตำราซื้อตามผู้นำ
3. ลูกค้ามักจะอยากได้ของลัดคิวคนอื่น
4. ลูกค้าต้องการความสะดวกสบายในการได้รับการบริการได้นั่งสบายไม่ต้องออกแรง
5. ลูกค้าจะชอบขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยาก
6. ลูกค้าต้องการได้รับการต้อนรับ ที่มีไมตรีจิต จริงใจ และได้รับเกียรติ
7. ลูกค้าต้องการที่จะให้จำชื่อหรือรายละเอียด ประวัติสินค้า หรือรายละเอียดเดิมของเขาได้
8. ลูกค้าต้องการได้รับการบริการที่ดีกว่า หรือไม่ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่น ๆ
9. ลูกค้าชอบที่จะได้พบเห็นหรืออยู่ในบรรยากาศที่ สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัยและเป็นระเบียบ
10. ลูกค้าต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดี ที่เข้าใจง่ายและทันเวลา
11. ลูกค้าต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็นของตน หรือได้มีโอกาสระบายความอัดอั้นของตน

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในการบริการเป็น

ประจำ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะ ความรู้ความเข้าใจเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อ ความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการรับบริการ ดังต่อไปนี้

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการที่ผู้ให้บริการชอบเพราะข้อมูล ดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อ คุณสมบัติของบริการที่ต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างใน ลักษณะที่ผู้ให้บริการปรารถนา สามารถสนองตอบบริการที่ตรงกันลักษณะและ รูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้จริง
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการ ก็ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการ ซ้ำๆ อีกต่อไป
3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพ และความสำเร็จของงาน บริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นเรื่องจำเป็นที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ การแสดง ความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติกรบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อ งานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่ง คุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและส่งผลให้เกิด ความสำเร็จในที่สุด

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งออก เป็น 2 ประเด็น

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการ ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความ พึงพอใจ ของผู้ใช้บริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งทาง การตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และ ตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาการบริการใน

หลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพงานบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงชีวิตของคนเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติ

งานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการต่อไปทำให้อาชีพบริการ เป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจในบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้ และประเมินคุณภาพของการบริการสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด ผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการผู้รับบริการจะรู้ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท

หน้าที่และปฏิกิริยาตอบสนองในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่อกัน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติในการบริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติจิตของการบริการอย่างแท้จริง (แจ่มจันทร์ ณ กาศสินธุ์, หน้า 7-9)

แนวคิดความพึงพอใจ (ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท, 2536 หน้า 8) ผู้บริโภคมีความจำเป็นในตัวสินค้าหรือบริการก็ต้องจัดหาสิ่งนั้นมาสนองความต้องการโดยใช้พฤติกรรมกระทำต่าง ๆ จนกระทั่งบรรลุเป้าหมาย และบังเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงเกิดความสมดุล ความพึงพอใจนี้ก็จะค่อย ๆ ลดลงตามลำดับ และเกิดความจำเป็นความต้องการสิ่งใหม่ขึ้นมาแทนที่ จึงเป็นแรงผลักดันให้เกิดความพยายามกระทำจนบรรลุเป้าหมาย และเกิดความพึงพอใจอีก เป็นเช่นนี้ตลอดไปในสังคมมนุษย์

จอห์น ดี.มิลเลท (John D.Millett, 2499, หน้า 337-400) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
- 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amble Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะรอ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบคำนิยามเป็น 2 นัย คือ (จิตตินันท์ เฉชะคุปต์, 2539, หน้า 19)

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบใช้ในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์
2. ความหมาย ที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า อย่างต่อเนื่อง”

สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver, 2523 อ้างถึงใน จิตตินันท์ เฉชะคุปต์, 2539, หน้า 19) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง

ภาวะการแสดงผลออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อ และการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ ชัดเจนว่า “ความพึงพอใจหมายถึง ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางลบ ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า”

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (จิตตินันท์ เฉชะคุปต์, 2539, หน้า 24-25)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่ง หลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดย

สามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะ ผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ
3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งของบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (จิตตินันท์ เฉชะคุปต์, 2539, หน้า 25)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้ำธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการ บริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (จิตตินันท์ เฉชะคุปต์, 2539, หน้า 27-28)

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการใช้ใน

ชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ผู้รับบริการบางคนจะพิจารณาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น
3. สถานที่ให้บริการ ถ้าการเข้าไปใช้บริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ โดยเฉพาะทำเลที่ตั้งเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ
4. การส่งเสริมและแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการทราบข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มี อยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการทั้งหลายไม่ว่าจะอยู่ในฐานะของผู้ประกอบการผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่กำหนดนโยบายบริการโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักย่อมตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ให้บริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการจัดแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ ในการบริการ เช่น ถูงหิ้วใส่ของ กระดาษซองจดหมาย เป็นต้น
7. กระบวนการให้บริการ วิธีการนำเสนอบริการมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน

บริการแก่ผู้รับบริการ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการ
สำรองห้องพักรักษาหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

ผู้ศึกษาเห็นว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกัน ผู้ศึกษามี
ความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทั้งร่างกายและจิตใจเป็นความรู้สึกพอใจหรือ
ยินดีที่ได้รับในการให้บริการ ถ้าผู้ให้บริการได้รับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและต้องการ และถ้า
สามารถสนองความต้องการนั้นได้ก็จะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้น การให้บริการของ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาตะโหมคนอกจากเน้นคุณภาพงานแล้ว ความพึงพอใจของผู้รับ
บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเช่นเดียวกัน

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ

การบริการประชาชนที่มีหลักในการบริการมีหลายประการแต่หลักการให้บริการของรัฐ
ควรนึ่งถึง 3 ประการคือ (ณรงค์ รักษายศ, 2543 หน้า 13 -14)

1) หลักเพื่อประโยชน์สาธารณะ

การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน ที่
ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน มีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์
ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่ ที่ต้องสัมพันธ์เกี่ยวกับ
ประชาชน จะมี บทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการคือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตาม
ครรลองของกฎหมายและเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคมกล่าวคือการ
บริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการ
สินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงานซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่โดย ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่
ขอรับบริการ อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

2) หลักการบริการประชาชน

การบริการประชาชน เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องมี
หน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหา
ความขัดแย้งในสังคมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดย
กฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำประโยชน์ต่อชาติ
บ้านเมือง การออกกฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากรให้แก่เงินภาษีอากรจาก
สังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนแบบให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่
เยาวชน การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาล เป็นต้น

3) หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน

รัฐมีเป้าหมายเป็นการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ขององค์กร การของรัฐ จึงต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ตามกฎหมายและนโยบายขององค์กรของรัฐทั้งนี้ด้วยการบริหารงานการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยหัวใจบริการ (Service Minded) ในลักษณะการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ บริการประชาชนอย่างดีแล้วและประชาชนได้เดินจากองค์กรของรัฐไปอย่างสบายอกสบายใจ ผลที่ได้จากการบริหารงานของรัฐดังกล่าว จะทำให้ประชาชนพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ ประชาชนเกิดความศรัทธาต่อองค์กรของรัฐแล้ว ไม่ว่าจะรัฐจะดำเนินการใดๆหรือขอความร่วมมืออย่างใดก็จะได้รับความสนับสนุนร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดี

บรรจบ กาญจนกุล (2533, หน้า 80-83) ได้ให้ทัศนะของ “บริการประชาชน” หมายถึงกิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการโดยส่วนรวม ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. กิจการที่ตอบสนองบริการประชาชน หมายถึงกิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย
2. กิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความสะดวกสบาย

เรืองบุญ สิทธิรงค์ศรี (2535 หน้า 5-6) ได้สรุปความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะ ว่าประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ
2. ความพึงพอใจต่อความเสมอภาคของการบริการ
3. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วของการบริการ
4. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อวิธีการบริการ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2539, หน้า 19-20) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผลและผู้เสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงบริการเรื่องคุณภาพให้บริการจะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงความสะดวกในการไปรับบริการ (Accessibility and Convenience) เช่น สถานที่สามารถไปมาสะดวก เวลาปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

2. ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (Simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้นเข้าใจง่ายไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนหรือภาษาที่ง่ายไม่สลับซับซ้อน
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (Accuracy)
4. การให้บริการที่รวดเร็ว (Timeliness)
5. การให้บริการที่ปลอดภัย (Safety)

นอกจากนี้เรื่องคุณภาพการให้บริการ ยังครอบคลุมถึงเรื่องการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ กลไกการให้คำปรึกษาต่อผู้บริการ กำหนดมาตรฐานของบริการ การให้รายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การมีทางเลือกให้ผู้รับบริการและมีกลไกรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

จินตนา บุญงการ (2539, หน้า 16-18) ได้กล่าวถึง คุณภาพของงานบริการว่ามีปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของงานบริการ ซึ่งวัดโดยผู้บริการมี 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ หมายถึง เชื่อเสีย ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้เป็นอย่างดีจนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าไม่เสียเวลามากนัก
2. การสนองตอบต่อความต้องการ (Responsiveness) หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่า โศกเศร้าเสียใจผิดหวังห่อหุ้มอยากได้ยินได้พบเห็นเรื่องใด
3. มีความสามารถมีสมรรถนะ (Competence) ในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญงานจริง
4. การเข้าถึงง่าย (Access) การให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีรีตอง
5. มีความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม อ่อนน้อม ให้เกียรติ (Courtesy) มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกริยาใด ๆ
6. ความสามารถและสมบูรณ์ในการ สื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Communication) ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้กระจ่างชัด
7. ความเชื่อถือได้ (Credibility) ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการมีความอบอุ่นใจ สบายใจ ในขณะที่รับบริการ
9. ความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ (Customer Understanding)
10. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) รับรู้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาดมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ฯลฯ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้นคือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อได้ดีหรือไม่ อย่างไร

วิชาญ ฤทธิ์ (อ้างถึงใน พิเศษฐ เดชอุดมศิริกุล, 2542, หน้า29) ได้ชี้แนะว่าการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการ ดังนี้

1. พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการอย่างรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า
6. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
7. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า ชนิดปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด
8. การพัฒนาระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา
9. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

Zeithaml และคณะ (1990 : 25-26) ได้สร้างคำจำกัดความด้านความคิดของคุณภาพบริการ (Service Quality) จากการทำวิจัยศึกษาลูกค้า โดยทำการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้รู้ถึงคุณภาพการบริการในตัวลูกค้า ซึ่งจากการวิจัยพบว่าลูกค้ารับรู้คุณภาพของบริการใน 10 ประการ ได้แก่

1. การเข้าถึงบริการ (Access)
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)
3. ความสามารถ (Competence)
4. ความมีน้ำใจไมตรี (Courtesy)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)
6. ความไว้วางใจบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangibles)
7. การตอบสนองลูกค้า (Reliability)
8. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

9. ความมั่นคงปลอดภัย (Security)

10. ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding the customer)

อย่างไรก็ดีคุณภาพในการบริการทั้ง 10 ประการนี้ Parasuraman และคณะ (1985) ได้รวมเข้าด้วยกันไว้ 5 ด้าน โดยมีลักษณะดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความสะดวกสบายของรูปลักษณะภายนอก เครื่องมือ วัสดุบุคคล และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญา ไว้ได้อย่างน่าเชื่อถือ และทำได้อย่างถูกต้องแม่นยำ
3. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้แก่ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการลูกค้าโดยทันทีฉับพลัน
4. ด้านความเชื่อมั่นในความรู้ ทัศนคติ และความปลอดภัย ได้แก่ ความรู้ ทัศนคติ ทัศนคติ และความสามารถในการทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นของพนักงานประกอบด้วย
 - 4.1 ทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ
 - 4.2 ความสุภาพ น่านับถือ น่าเคารพ เป็นมิตรกับบุคคลที่มาติดต่อ
 - 4.3 ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ
 - 4.4 อิศระจากอันตรายใดๆ ความเสี่ยงหรือข้อสงสัยต่าง ๆ
5. ด้านความเข้าใจถึงความรู้สึก และความต้องการของลูกค้า ได้แก่การดูแลใส่ใจและการบริการด้วยความเต็มใจที่บริษัทจัดหาให้แก่ลูกค้า ประกอบด้วย
 - 5.1 ความเข้าถึงได้ไปมาหาได้สะดวก ง่ายต่อการติดต่อ
 - 5.2 การสื่อสาร แจ้งข่าวสารให้ลูกค้ารับทราบในภาษาที่เข้าใจและรับฟังลูกค้า
 - 5.3 เข้าใจลูกค้ารับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า

สรุป องค์ประกอบที่สำคัญของการให้บริการ คือ ลูกค้า ที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงการให้บริการที่ดีที่กระทำด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ถูกต้อง ตอบสนองความพึงพอใจ ซึ่งผู้ให้บริการยังต้องคำนึงถึงคู่แข่ง การส่งมอบบริการที่ดีมีคุณภาพ รักษาภาพลักษณ์ขององค์กร และยึดถือประสิทธิภาพของการให้บริการ

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย ได้ศึกษาค้นคว้ารายงานการวิจัยที่มีความใกล้เคียงกับเรื่องที่ศึกษา ปรากฏว่ามี การศึกษาในบทบาทด้านการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐ ซึ่งพอสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

สิริวรรณ คำนวนศิลป์ (2550) ศึกษาเรื่อง กรณีศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 110 ราย สาวนใหญ่เป็นเพศหญิง 74 คน และเพศชาย 26 คน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20-29 ปี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท การใช้บริการเรือโดยสารคลอง-แสนแสบ ผู้ใช้บริการเรือโดยสารส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสะดวก และความรวดเร็วในการใช้บริการเรือโดยสารมากที่สุด ซึ่งในการใช้บริการเรือโดยสารนั้น เรือโดยสารจะต้องมีความหนาแน่นไม่มากจนเกินไป ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกไม่สบายในการใช้บริการ ส่วนในด้านความปลอดภัย ความสบาย ความแน่นอนเชื่อถือได้ และสุขภาพของพนักงานนั้น ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอย่างมากเช่นกัน จากการทดสอบความสัมพันธ์ การใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบขึ้นอยู่กับอาชีพ และรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.00 และส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.00

บำเพ็ญ ไชยชนะ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการ ด้านความเสมอภาคมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณภาพการให้บริการตามลำดับ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ อาชีพรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม และการมีความรู้ในงานบริการ/ระเบียบ/หลักการใช้กิจกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ณิชกร คุปยานนท์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้เสียหายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับ 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการด้านสถานที่และด้านระยะเวลาในการบริการ ผู้เสียหายที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพแตกต่างกัน ยกเว้นผู้เสียหายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับแตกต่างกัน

มาริส หิมโหด (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสตุล พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสตุล อยู่ในระดับปานกลาง

ชวลิต นิवासวัต (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้านคือ ด้านพนักงาน และด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านธุรกรรมการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง

สุนันท์ ดิษฐกัญจน์ (2549) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาตะโหมด จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีรายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาตะโหมด จังหวัดพัทลุงต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อันดับแรกได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อทำการศึกษา “ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)” โดยผู้วิจัยกำหนดแนวทางการวิเคราะห์และวิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 การประมวลผลข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี) จำนวน 161,714 คน (ข้อมูลจาก : สถิติปริมาณการจราจร(รายวัน) กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

3.1.2.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้ ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ในช่วงเวลา 08.00-16.00 น. จำนวน 399 คน เป็นตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีการนำทฤษฎี ของ Taro Yamane's Formulas มาใช้กำหนดขนาดตัวอย่าง (n) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตร ทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1976) ที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ไม่เกิน 5 % ดังนี้

สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่าง (n) ของ Taro Yamane คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ $N =$ ขนาดของประชากรทั้งหมด
 $n =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 $e =$ ระดับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{จากสูตรจะได้ว่า } n &= \frac{161,714}{1 + 161,714} \text{ คน} \\ &= 399.01 \text{ คน} \\ &\approx 399 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นผู้วิจัยจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในการเก็บตัวอย่างครั้งนี้

3.1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว คณะผู้วิจัยดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ในช่วงเวลา 08.00-16.00 น. ด้วยวิธีการ สุ่มอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างได้ ดำเนินการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ออกเป็น 2 ด้านเก็บเงิน โดยแจกแบบสอบถามประชาชนผู้ใช้บริการที่ Service area เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มี ประสิทธิภาพและลดความคลาดเคลื่อน โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนในแต่ละฝ่าย ตามสูตรต่อไปนี้

$$n_j = \frac{N_j \times n}{N}$$

เมื่อ $n_j =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการในชั้นที่ j
 $N_j =$ ขนาดของประชากรในชั้นที่ j
 $n =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับ 167 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามด้านเก็บเงินผ่านทาง

กลุ่มประชากร	ขนาดประชากร (คน)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1.ด้านเก็บเงินผ่านทางลาดกระบัง	91,000	225
2.ด้านเก็บเงินผ่านทางพานทอง	70,714	174
รวม	161,714	400

ที่มา : สถิติปริมาณการจราจร(รายวัน) กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การวางแผนในการสร้างเครื่องมือ

3.2.1.1 ทบทวนตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิดการวิจัย

3.2.1.2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)

3.2.2 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากวัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives) กรอบแนวคิดการวิจัย (Conception Framework) และจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีรายละเอียดประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ประกอบด้วย จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี) มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์ กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)จำนวน 25 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านระบบเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง
2. ด้านสภาพเส้นทางหลวง

3. ด้านศูนย์บริการทางหลวง

4. ด้านมาตรฐานการให้บริการ

โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert Scale โดยได้กำหนดน้ำหนักการให้คะแนนของตัวเลือก 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 5 ดังนี้

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

การแบ่งระดับคะแนนของตัวแปรในการแบ่งระดับคะแนนของตัวแปร ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนของ Likert Scale ดังนี้

$$\text{Interval : I} = \frac{\text{Range}}{\text{Class}}$$

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นคะแนน}}$$

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลผลของข้อมูลของแบบสอบถาม

4.21-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
2.61-3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

3.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.3.1 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ที่ได้จากข้อคำถามในภาพรวม ทั้งฉบับและแยกในรายด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Cronbach coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.93 มีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งถือว่ามากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำของระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากแหล่งต่างๆ ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ผู้วิจัยได้รวบรวมจากแหล่งข้อมูล โดยวิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ให้กับผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) จำนวน 400 คน

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการศึกษาค้นคว้า หนังสือ วารสาร นิตยสาร ตลอดจนตัวเลขสถิติต่าง ๆ จากทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ซึ่งได้เก็บรวบรวมไว้

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง กำหนดรหัสและบันทึกข้อมูล จากนั้นก็ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Description Analysis) ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่แสดงเป็นจำนวนและร้อยละ (Percentage : %) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation S.D.) เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลประกอบด้วย

3.5.1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) โดยแสดงเป็นจำนวน และร้อยละ (%) ใช้เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.5.1.2 การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (Central Tendency) โดยการหาค่ากลางของข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบข้อมูลแต่ละชุดด้วยค่าเฉลี่ย หรือมัชฌิมเลขคณิต (Mean)

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (InferenceStatistic Analysis) ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเพื่อเปรียบเทียบพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษ โดยเลือกใช้สถิติดังนี้

3.5.2.1 ค่า t- test (Independent Sample t-test) ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยใช้สูตร Independent t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95 ($df = 0.05$)

3.5.2.2 ค่า One way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่แตกต่างกัน จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นอิสระต่อกันมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีเกณฑ์การพิจารณาความแตกต่างกันของปัจจัยจาก ค่า Sig. ที่ได้จากการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเทียบกับระดับนัยสำคัญ ดังนี้

ค่า Sig. ที่ได้ มากกว่า 0.05 คือ ไม่แตกต่างกัน (None Significant or H1 Rejeactable)

ค่า Sig. ที่ได้ น้อยกว่า 0.05 คือ แตกต่างกัน (Significant or H0 = Acceptable)

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แทนด้วย *

3.6 การประมวลผลข้อมูล

หลังจากได้เก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับแล้ว จะนำมาทำการลงรหัสข้อมูล (Coding) แล้วจึงนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี)” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจาก ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี) ในช่วงเวลา 08.00-16.00 น. จำนวน 400 คน จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล และสามารถสรุปผลการศึกษาในครั้งนี้ โดยขอเสนอประเด็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

- 4.1 ข้อตกลงเบื้องต้น
- 4.2 เกณฑ์การแปรผล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 4.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 4.3.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี)
 - 4.3.3 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม การวิเคราะห์หาความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม
 - 4.3.4 ข้อเสนอแนะและความพึงพอใจอื่นๆ

4.1 ข้อตกลงเบื้องต้น

วิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{x}	หมายถึง	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T	หมายถึง	ค่าแตกต่างของ 2 กลุ่ม
F	หมายถึง	ค่าความแตกต่างมากกว่า 2 กลุ่ม
Sig.	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญ
*	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 เกณฑ์การแปรผล

4.21-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
2.61-3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลนั้น แสดงอยู่ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(N = 400)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	209	52.20
หญิง	191	47.80
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	92	23.00
30-40 ปี	189	47.20
41-50 ปี	94	23.50
51 ปีขึ้นไป	25	6.30
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(N = 400)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	140	35.00
ปริญญาตรี	120	30.00
ปริญญาโท	86	21.50
สูงกว่าปริญญาโท	54	13.50
รวม	400	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	33	8.20
5,001 – 10,000 บาท	181	45.30
10,001 – 20,000 บาท	113	28.20
20,001 บาทขึ้นไป	73	18.30
รวม	400	100.00

ความหมายของตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 และเป็นเพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนทั้งสิ้น 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท มีจำนวนทั้งสิ้น 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.20 มีอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.20 มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.30 ตามลำดับ

4.3.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลนั้น แสดงอยู่ในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)

(n=400)

ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.ด้านระบบเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง	3.57	0.47	ระดับมาก
2.ด้านสภาพเส้นทางหลวง	4.25	0.66	ระดับมากที่สุด
3.ด้านศูนย์บริการทางหลวง	2.78	0.48	ระดับปานกลาง
4.ด้านมาตรฐานการให้บริการ	3.26	0.27	ระดับปานกลาง
ผลรวมเฉลี่ย	3.47	0.47	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านสภาพเส้นทางหลวง ($\bar{X} = 4.25$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านระบบเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ($\bar{X} = 3.57$) ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านมาตรฐานการให้บริการ และด้านศูนย์บริการทางหลวง ($\bar{X} = 3.26$ และ 2.78 ตามลำดับ)

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลนั้น แสดงอยู่ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ด้านระบบเก็บค่าธรรมเนียน

(n=400)

ความพึงพอใจของผู้ใช้ เส้นทางหลวงพิเศษระหว่าง เมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ด้านระบบเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง								
1.1 อัตราการเก็บ ค่าธรรมเนียนผ่านทางมีความ เหมาะสม	21 (5.25)	109 (27.25)	236 (59.00)	34 (8.50)	-	3.39	0.60	ปานกลาง
1.2 จำนวนช่องเก็บเงินในแต่ละ ด่านมีเพียงพอกับความ ต้องการในการใช้บริการ	127 (31.75)	158 (39.50)	64 (16.00)	51 (12.75)	-	3.81	0.57	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความเต็มใจ	-	150 (37.50)	212 (53.00)	27 (6.75)	11 (2.75)	3.13	0.50	ปานกลาง
1.4 เจ้าหน้าที่ประจำด่านเก็บ เงินสามารถให้ข้อมูลในการ ใช้เส้นทางได้เป็นอย่างดี	45 (11.25)	162 (40.50)	142 (35.50)	51 (12.75)	-	3.96	0.21	มาก
ผลรวมเฉลี่ย						3.57	0.47	มาก

ความหมายของตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ด้านระบบเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง ในความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์ กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ประจำด่านเก็บเงินสามารถให้ข้อมูลในการใช้เส้นทางได้เป็นอย่างดี และจำนวนช่องเก็บเงินในแต่ละด่านมีเพียงพอกับความต้องการในการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.96$ และ 3.81) ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราการเก็บ

ค่าธรรมเนียมผ่านทางมีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.39$ และ 3.13 ตามลำดับ)

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลนั้น แสดงอยู่ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ด้านสภาพเส้นทางหลวง

(n=400)

ความพึงพอใจของผู้ใช้ เส้นทางหลวงพิเศษ ระหว่างเมือง ทางหลวง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์ กรุงเทพฯ-ชลบุรี สาย ใหม่)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
2. ด้านสภาพเส้นทางหลวง								
2.1 สภาพเส้นทางได้ มาตรฐาน	200 (50.00)	131 (32.75)	53 (13.25)	16 (4.00)	-	4.51	0.81	มากที่สุด
2.2 มีการก่อสร้างตาม มาตรฐานทางหลวงของ สหรัฐอเมริกา	35 (8.75)	236 (59.00)	87 (21.75)	42 (10.50)	-	4.12	0.40	มาก
2.3 สภาพโครงสร้างมี ความแข็งแรง	215 (53.75)	133 (33.25)	38 (9.50)	14 (3.50)	-	4.45	0.61	มากที่สุด
2.4 การออกแบบให้มี มาตรฐานสูงสุดตาม มาตรฐาน AASHTO	199 (49.75)	117 (29.25)	55 (13.75)	29 (7.25)	-	3.91	0.84	มาก
ผลรวมเฉลี่ย						4.25	0.66	มากที่สุด

ความหมายของตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ด้านสภาพเส้นทางหลวง ในความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สภาพเส้นทางได้มาตรฐาน และสภาพโครงสร้างมีความแข็งแรง ($\bar{X} = 4.51$ และ 4.45) ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีการก่อสร้างตามมาตรฐานทางหลวงของสหรัฐอเมริกา และการออกแบบให้มีมาตรฐานสูงสุดตามมาตรฐาน AASHTO ($\bar{X} = 4.12$ และ 3.91 ตามลำดับ)

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลนั้น แสดงอยู่ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ด้านศูนย์บริการทางหลวง

(n=400)

ความพึงพอใจของผู้ใช้ เส้นทางหลวงพิเศษ ระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ- ชลบุรี สายใหม่)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3. ด้านศูนย์บริการทางหลวง								
3.1 มีจุดพักรถเพียงพอกับ ความต้องการของผู้ใช้ เส้นทาง	-	37 (9.25)	104 (26.00)	162 (40.50)	97 (24.25)	2.55	0.76	น้อย
3.2 มีศูนย์บริการข้อมูลให้ ความรู้แก่ผู้ใช้เส้นทาง	-	22 (5.50)	96 (24.00)	201 (50.25)	81 (20.25)	2.02	0.55	น้อย
3.3 มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ที่ ศูนย์บริการตลอดเวลา	-	-	283 (70.75)	83 (20.75)	34 (8.50)	3.40	0.50	ปาน กลาง
3.4 มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารที่เป็น ประโยชน์แก่ผู้ใช้เส้นทาง	-	92 (23.00)	255 (63.75)	53 (13.25)	-	3.14	0.10	ปาน กลาง
ผลรวมเฉลี่ย						2.78	0.48	ปานกลาง

ความหมายของตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ด้านศูนย์บริการทางหลวง ในความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-

ชลบุรี สายใหม่) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ที่ศูนย์บริการตลอดเวลา และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้เส้นทาง ($\bar{X} = 3.40$ และ 3.14) ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ มีจุดพักรถเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้เส้นทาง และมีศูนย์บริการข้อมูลให้ความรู้แก่ผู้ใช้เส้นทาง ($\bar{X} = 2.55$ และ 2.02 ตามลำดับ)

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลนั้น แสดงอยู่ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ด้านมาตรฐานการให้บริการ

(n=400)

ความพึงพอใจของผู้ใช้ เส้นทางหลวงพิเศษ ระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ- ชลบุรี สายใหม่)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการ								
4.1 มีการนำเทคโนโลยี ต่างๆ เข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ เส้นทาง	-	121 (30.25)	184 (46.00)	71 (17.75)	24 (6.00)	3.37	0.20	ปานกลาง
4.2 มีระบบอำนวยความสะดวกด้านจราจรที่ ดีและได้มาตรฐาน	-	14 (3.50)	196 (49.00)	162 (40.50)	28 (7.00)	2.87	0.34	ปานกลาง
4.3 มีการนำระบบควบคุม การจราจรและระบบขนส่ง อัจฉริยะ (ITS) เข้ามา ให้บริการ	-	-	287 (71.75)	153 (38.25)	40 (10.00)	3.21	0.40	ปานกลาง
4.4 มีการประเมินคุณภาพ การให้บริการประจำปี	-	62 (15.50)	286 (71.50)	52 (13.00)	-	3.58	0.16	มาก
ผลรวมเฉลี่ย						3.26	0.275	ปานกลาง

ความหมายของตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ด้านมาตรฐานการให้บริการ ในความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีการประเมินคุณภาพการให้บริการประจำปี ($\bar{X} = 3.58$) ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เส้นทาง มีการนำระบบควบคุมการจราจรและระบบขนส่งอัจฉริยะ (ITS) เข้ามาให้บริการ และมีระบบอำนวยความสะดวกด้านการจราจรที่ดีและได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 3.37, 3.21$ และ 2.87 ตามลำดับ)

4.3.3 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม การวิเคราะห์หาความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) แตกต่างกัน

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลนั้น แสดงอยู่ในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) แตกต่างกัน

เพศ	ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)				
	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	209	3.74	3.91	0.22	0.013*
หญิง	191	3.20	3.93		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) โดยใช้ค่าสถิติ t-test สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ผลการทดสอบ

สมมติฐาน พบว่า ค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่มีอายุต่างกัน จะมีความ พึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) แตกต่างกัน

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลนั้น แสดงอยู่ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) แตกต่างกัน

อายุ	ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)				
	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 30 ปี	92	3.92	0.24	0.646	0.521
30-40 ปี	189	3.62	0.31		
41-50 ปี	94	4.04	0.77		
51 ปีขึ้นไป	25	3.71	0.34		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) โดยใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว One-Way ANOVA สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.521 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) แตกต่างกัน

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลนั้น แสดงอยู่ในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์ กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)				
	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	140	3.93	0.41	6.584	0.013*
ปริญญาตรี	120	3.84	0.20		
ปริญญาโท	86	4.01	0.62		
สูงกว่าปริญญาโท	54	3.88	0.71		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) โดยใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว One-Way Analysis ANOVA สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ต่างกัน

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลนั้น แสดงอยู่ในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของ ผู้ใช้เส้นทางหลวง พิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์ กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)	ระดับการศึกษา										
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		สูงกว่า ปริญญาโท		F	P. Value	คู่มือ แตกต่าง
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.			
ความพึงพอใจของ ผู้ใช้เส้นทางหลวง พิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์ กรุงเทพฯ-ชลบุรี)	3.93	0.41	3.84	0.20	4.01	0.62	3.88	0.71	6.584	0.013*	(4)>(1)

จากตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) แตกต่างกัน

ทั้งนี้ จากการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า ในภาพรวม ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) สูงกว่าผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) แตกต่างกัน

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลนั้น แสดงอยู่ในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)				
	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 5,000 บาท	33	3.87	0.25	1.690	0.170
5,001 – 10,000 บาท	181	3.93	0.21		
10,001 – 20,000 บาท	113	3.89	0.23		
20,001 บาทขึ้นไป	73	4.01	0.09		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์ กรุงเทพฯ-ชลบุรี) โดยใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว One-Way ANOVA สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.170 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ไม่ต่างกัน

4.3.4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 400 คน มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ได้มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็น ดังนี้

4.3.3.1 ควรมีการกำหนดจุดพักรถในการใช้ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี) ให้มากกว่าที่มีอยู่ จำนวน 7 คน

4.3.3.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ให้กับผู้ใช้เส้นทางได้ รับทราบข้อมูลข่าวสารให้มากกว่านี้ จำนวน 4 คน

บทที่ 5

สรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)” โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้เส้นทางในช่วงเวลา 08.00-16.00 น.

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี) ในช่วงเวลา 08.00-16.00 น. จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูล ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่า t-test (Independent Sample t-test) ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม ค่า One way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.20 มีอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.20 มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.30 ตามลำดับ

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองทางหลวง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)

ผู้วิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านสภาพเส้นทางหลวง ($\bar{X} = 4.25$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านระบบเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ($\bar{X} = 3.57$) ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านมาตรฐานการให้บริการ และด้านศูนย์บริการทางหลวง ($\bar{X} = 3.26$ และ 2.78 ตามลำดับ)

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่มี อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ไม่ต่างกัน ส่วนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่มี เพศ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ต่างกัน

5.2 อภิปรายผลวิจัย

จากผลการวิจัย “ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)” สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

5.2.1 ผู้วิจัยพบว่า ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่มีเพศ ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ต่างกัน เนื่องจากผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่เป็นผู้ชาย อาจจะมีการใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 มากกว่าผู้หญิง อาจจะเป็นเพราะอาชีพที่ต่างกัน โดยส่วนมากอาชีพที่จะต้องขับรถส่วนใหญ่จะเป็นผู้ชาย จึงส่งผลให้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่มี เพศ ที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ต่างกัน

5.2.2 ผู้วิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่มี ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ต่างกัน เนื่องจากผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน อาจจะมี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพโครงสร้าง สภาพเส้นทาง การก่อสร้างที่ได้มาตรฐานของ ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่แตกต่างกันออกไป จึงส่งผลให้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่มี ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์ กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ต่างกัน

5.2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ด้านระบบเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง ผู้ใช้เส้นทางส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ประจำด่านเก็บเงิน ที่สามารถให้ข้อมูลในการใช้เส้นทางได้เป็นอย่างดี มีจำนวนช่องเก็บเงินในแต่ละด่านมีเพียงพอกับความต้องการในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจด้านอัตราการเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำด่านเก็บเงิน อยู่ในระดับปานกลาง

5.2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ด้านสภาพเส้นทางหลวง ผู้ใช้เส้นทางส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสภาพเส้นทางที่ได้มาตรฐาน และสภาพโครงสร้างมีความแข็งแรง อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจด้านการก่อสร้างตามมาตรฐานทางหลวงของสหรัฐอเมริกา และการออกแบบให้มีมาตรฐานสูงสุดตามมาตรฐาน AASHTO อยู่ในระดับมาก

5.2.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ด้านศูนย์บริการทางหลวง ผู้ใช้เส้นทางส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ที่ศูนย์บริการ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้เส้นทาง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจด้านจุดพักรถเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้เส้นทาง และศูนย์บริการข้อมูลให้ความรู้แก่ผู้ใช้เส้นทาง อยู่ในระดับน้อย

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง อื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)

5.3.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการวิจัย สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป หากต้องการข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ควรใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อขยายผลการศึกษาให้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- สถิติปริมาณการจราจร(รายวัน) กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง
กานดา พูนลาภทวี. (2539). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- ติน ปรัชญฤทธิ์. (2531). ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์,
2526.
- สุระ หีบโอสถ. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการ
องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา).กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนุสรณ์ ทองสำราญ. (2541). ความพึงพอใจในงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษากรณีสำนักงาน
ใหญ่ธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต(พัฒนา
สังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Anderson, L.W. 1988. "Likert Scales", **Education Research Methodology and Measurement :
An International Handbook**. Pp. 427-428. John, D. Keeves, eds, Victoria : Pergamon.
- Davis, K. (1968). **Human behavioral work : Organizational Behavior**. New York: McGraw-
Hill.
- Yamane, Taro. Statistics, **An Introductory Analysis, Third Edition**. Singapore: Time Printers
Sdn. Bhd, 1967.

ภาคผนวก ก

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. SEX	1.4667	.5074	30.0
2. AGE	2.8000	.8052	30.0
3. EDU	1.5000	.7768	30.0
4. INCOME	3.0000	.6948	30.0
5. A1	3.7667	.5683	30.0
6. A2	3.9667	.4901	30.0
7. A3	4.1333	.6814	30.0
8. A4	4.0333	.4138	30.0
9. B1	4.2000	.4842	30.0
10. B2	4.8667	.5074	30.0
11. B3	4.6000	.9322	30.0
12. B4	4.6333	.8087	30.0
13. C1	4.3667	.6149	30.0
14. C2	4.2000	.5509	30.0
15. C3	3.9333	.6915	30.0
16. C4	4.2000	.7144	30.0
17. D1	4.3667	.5561	30.0
18. D2	4.1000	.5477	30.0
19. D3	4.2333	.5683	30.0
20. D4	4.3333	.7112	30.0

N of

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	76.7000	39.5276	6.2871	20

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 20

Alpha = .9312

Frequencies

1.ด้านระบบเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง

Statistics

		1.1 อัตราค่าบริการ ค่าธรรมเนียม ผ่านทางมีความ เหมาะสม	1.2 จำนวนช่องเก็บ เงินในแต่ละด่าน มีเพียงพอกับคว ามต้องการในก ารใช้บริการ	1.3 เจ้าหน้าที่ให้ก ารบริการด้วยค วามเต็มใจ	1.4 เจ้าหน้าที่ประจำ ด่านเก็บเงินสามา รถให้ข้อมูลในกา รใช้เส้นทางได้เป็ นอย่างดี
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.57	4.25	2.78	3.26

Frequency Table

1.1 อัตราค่าบริการค่าธรรมเนียมผ่านทางมีความเหมาะสม

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	พึงพอใจน้อย	34.00	8.50	8.50
	พึงพอใจปานกลาง	236.00	59.00	59.00
	พึงพอใจมาก	109.00	27.25	27.25
	พึงพอใจมากที่สุด	21.00	5.25	5.25
	Total	400	100.0	100.0

1.2

จำนวนช่องเก็บเงินในแต่ละด่านมีเพียงพอกับความต้องการในการใช้บริการ

5

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	พึงพอใจน้อย	51.00	12.75	12.75
	พึงพอใจปานกลาง	64.00	16.00	16.00
	พึงพอใจมาก	158.00	39.50	39.50
	พึงพอใจมากที่สุด	127.00	31.75	31.75
	Total	400	100.0	100.0

1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	11.00	2.75	2.75
	พึงพอใจน้อย	27.00	6.75	6.75
	พึงพอใจปานกลาง	212.00	53.00	53.00
	พึงพอใจมาก	150.00	37.50	37.50
	Total	400	100.0	100.0

1.4

เจ้าหน้าที่ประจำด่านเก็บเงินสามารถให้ข้อมูลในการใช้เส้นทางได้เป็นอย่างดี

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	พึงพอใจน้อย	51.00	12.75	12.75
	พึงพอใจปานกลาง	142.00	35.50	35.50
	พึงพอใจมาก	162.00	40.50	40.50
	พึงพอใจมากที่สุด	45.00	11.25	11.25
	Total	400	100.0	100.0

Frequencies

2.ด้านสภาพเส้นทางหลวง

Statistics

		2.1 สภาพเส้น ทางได้มา ตรฐาน	2.2 มีการก่อสร้าง ตามมาตรฐาน ทางหลวงของ สหรัฐอเมริกา	2.3 สภาพโครงสร้าง มีความแข็งแรง	2.4 การออกแบบให้ มีมาตรฐานสูงส ดตามมาตรฐาน AASHTO
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.26	4.43	3.87	3.87
Std. Deviation		.726	.773	1.014	1.067
Variance		.527	.598	1.028	1.139

► Frequency Table

2.1 สภาพเส้นทางได้มาตรฐาน

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	พึงพอใจน้อย	16.00	4.00	4.00
	พึงพอใจปานกลาง	53.00	13.25	13.25
	พึงพอใจมาก	131.00	32.75	32.75
	พึงพอใจมากที่สุด	200.00	50.00	50.00
	Total	400	100.0	100.0

2.2 มีการก่อสร้างตามมาตรฐานทางหลวงของสหรัฐอเมริกา

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	พึงพอใจน้อย	42.00	10.50	10.50
	พึงพอใจปานกลาง	87.00	21.75	21.75
	พึงพอใจมาก	236.00	59.00	59.00
	พึงพอใจมากที่สุด	35.00	8.75	8.75
	Total	400	100.0	100.0

2.3 สภาพโครงสร้างมีความแข็งแรง

	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid ฟังพอใจน้อย	14.00	3.50	3.50
ฟังพอใจปานกลาง	38.00	9.50	9.50
ฟังพอใจมาก	133.00	33.25	33.25
ฟังพอใจมากที่สุด	215.00	53.75	53.75
Total	400	100.0	100.0

2.4 การออกแบบให้มีมาตรฐานสูงสุดตามมาตรฐาน AASHTO

	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid ฟังพอใจน้อย	29.00	7.25	7.25
ฟังพอใจปานกลาง	55.00	13.75	13.75
ฟังพอใจมาก	117.00	29.25	29.25
ฟังพอใจมากที่สุด	199.00	49.75	49.75
Total	400	100.0	100.0

Frequencies

3.ด้านศูนย์บริการทางหลวง

Statistics

		3.1 มีจุดพักรถเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้เส้นทาง	3.2 มีศูนย์บริการข้อมูลให้ความรู้แก่ผู้ใช้เส้นทาง	3.3 มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ที่ศูนย์บริการตลอดเวลา	3.4 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้เส้นทาง
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.03	3.94	3.59	3.89
Std. Deviation		.932	.806	1.081	.873
Variance		.869	.650	1.168	.762

Frequency Table

3.1 มีจุดพักรถเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้เส้นทาง

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	97.00	24.25	24.25
	พึงพอใจน้อย	162.00	40.50	40.50
	พึงพอใจปานกลาง	104.00	26.00	26.00
	พึงพอใจมาก	37.00	9.25	9.25
	Total	400	100.0	100.0

3.2 มีศูนย์บริการข้อมูลให้ความรู้แก่ผู้ใช้เส้นทาง

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	81.00	20.25	20.25
	พึงพอใจน้อย	201.00	50.25	50.25
	พึงพอใจปานกลาง	96.00	24.00	24.00
	พึงพอใจมาก	22.00	5.50	5.50
	Total	400	100.0	100.0

3.3 มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ที่ศูนย์บริการตลอดเวลา

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	34.00	8.50	8.50
	พึงพอใจน้อย	83.00	20.75	20.75
	พึงพอใจปานกลาง	283.00	70.75	70.75
	Total	400	100.0	100.0

3.3 มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ที่ศูนย์บริการตลอดเวลา

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	เพียงพอที่สุด	34.00	8.50	8.50
	เพียงพอ	83.00	20.75	20.75
	เพียงพอปานกลาง	283.00	70.75	70.75
	Total	400	100.0	100.0

3.4 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้เส้นทาง

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	เพียงพอ	53.00	13.25	13.25
	เพียงพอปานกลาง	255.00	63.75	63.75
	เพียงพอมาก	92.00	23.00	23.00
	Total	400	100.0	100.0

Frequencies

4.ด้านมาตรฐานการให้บริการ

Statistics

		4.1 มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้เพื่อ อำนวยความสะดวกให้กับ ผู้ใช้เส้นทาง	4.2 มีระบบอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยด้าน การจราจรที่ดีและ ได้มาตรฐาน	4.3 มีการประเมินคุณภาพการจราจร และระบบขนส่งอัจฉริยะ (ITS) เข้ามาให้บริการ	4.4 มีการประเมินคุณภาพการให้บริการประจำปี
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.19	3.83	4.09	4.02
Std. Deviation		.823	.796	.809	.951
Variance		.677	.634	.655	.904

Frequency Table

4.1 มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เส้นทาง

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	24.00	6.00	6.00
	พึงพอใจน้อย	71.00	17.75	17.75
	พึงพอใจปานกลาง	184.00	46.00	46.00
	พึงพอใจมาก	121.00	30.25	30.25
	Total	400	100.0	100.0

4.2 มีระบบอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยด้านการจราจรที่ดีและได้มาตรฐาน

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	28.00	7.00	7.00
	พึงพอใจน้อย	162.00	40.50	40.50
	พึงพอใจปานกลาง	196.00	49.00	49.00
	พึงพอใจมาก	14.00	3.50	3.50
	Total	400	100.0	100.0

4.3 มีการประเมินคุณภาพการจราจรและระบบขนส่งอัจฉริยะ (ITS) เข้ามาให้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	40.00	10.00	10.00
	พึงพอใจน้อย	153.00	38.25	38.25
	พึงพอใจปานกลาง	287.00	71.75	71.75
	Total	400	100.0	100.0

4.4 มีการประเมินคุณภาพการให้บริการประจำปี

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	พึงพอใจน้อย	52.00	13.00	13.00
	พึงพอใจปานกลาง	286.00	71.50	71.50
	พึงพอใจมาก	62.00	15.50	15.50
	Total	400	100.0	100.0

Oneway ระดับการศึกษา

Descriptives

ความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี)

	N	Mean	Std. Deviation	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
				Lower Bound	Upper Bound		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	140.00	3.93	.41	3.84	4.19	2	5
ปริญญาตรี	120.00	3.84	.20	3.44	3.86	2	5
ปริญญาโท	86.00	4.01	.62	3.66	4.19	3	5
สูงกว่าปริญญาโท	54.00	3.88	.71	3.04	3.78	2	5
Total	400	3.78	.857	3.66	3.90	2	5

ANOVA

ความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.432	3	3.144	6.584	.013
Within Groups	136.888	196	.698		
Total	146.320	199			

Oneway

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

Descriptives

ความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี)

	N	Mean	Std. Deviation	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
				Lower Bound	Upper Bound		
ต่ำกว่า 5,000บาท	33.00	3.87	.25	3.40	3.90	3	5
5,001 - 10,000 บาท	181.00	3.93	.21	3.46	3.74	2	5
10,001 - 20,000 บาท	113.00	3.89	.23	3.49	3.85	2	5
20,001 บาทขึ้นไป	73.00	4.01	.09	2.40	4.60	2	5
Total	400	3.63	.410	3.53	3.73	2	5

ANOVA

ความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.311	3	.104	1.690	.170
Within Groups	102.309	196	.522		
Total	102.620	199			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: ความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี)

LSD

(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	.37(*)	.139	.009	.09	.64
	ปริญญาโท	.09	.190	.641	-.29	.46
ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาโท	.61(*)	.190	.002	.23	.98
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	.37(*)	.139	.009	-.64	-.09
	ปริญญาโท	-.28	.187	.141	-.65	.09
ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	.24	.187	.197	-.13	.61
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-.09	.190	.641	-.46	.29
	ปริญญาตรี	.28	.187	.141	-.09	.65
สูงกว่าปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	.52(*)	.227	.024	.07	.97
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-.61(*)	.190	.002	-.98	-.23
	ปริญญาตรี	-.24	.187	.197	-.61	.13
	ปริญญาโท	-.52(*)	.227	.024	-.97	-.07

* The mean difference is significant at the .05 level.

Frequencies

Statistics

		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	ชาย	209.00	52.20	52.20
	หญิง	191.00	47.80	47.80
Total		400	100.0	100.0

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	ต่ำกว่า 30 ปี	92.00	23.00	23.00
	30-40 ปี	189.00	47.20	47.20
	41-50 ปี	94.00	23.50	23.50
	51 ปีขึ้นไป	25.00	6.30	6.30
	Total	400	100.0	100.0

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	ต่ำกว่าปริญญาตรี	140.00	35.00	35.00
	ปริญญาตรี	120.00	30.00	30.00
	ปริญญาโท	86.00	21.50	21.50
	สูงกว่าปริญญาโท	54.00	13.50	13.50
	Total	400	100.0	100.0

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	ต่ำกว่า 5,000 บาท	33.00	8.20	8.20
	5,001 - 10,000 บาท	181.00	45.30	45.30
	10,001 - 20,000 บาท	113.00	28.20	28.20
	20,001 บาทขึ้นไป	73.00	18.30	18.30
	Total	400	100.0	100.0

Oneway อายุ

Descriptives

ความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษ ระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี)

	N	Mean	Std. Deviation	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
				Lower Bound	Upper Bound		
ต่ำกว่า 30 ปี	92.00	3.92	.24	3.27	3.85	2	5
30-40 ปี	189.00	3.62	.31	3.50	3.81	3	5
41-50 ปี	94.00	4.04	.77	3.52	3.87	2	5
51 ขึ้นไป	25.00	3.71	.34	3.28	3.72	3	5
Total	400	3.63	.718	3.53	3.73	2	5

ANOVA

ความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.023	3	.341	.646	.521
Within Groups	101.597	196	.518		
Total	102.620	199			

T-Test

เพศ

Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation
ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอ์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี)	ชาย	209.00	3.74	3.91
	หญิง	191.00	3.20	3.93

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอ์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี)	Equal variances assumed	.001	.013	.221	198	.646	.08	.178	-.269	.432
	Equal variances not assumed			.469	20.679	.644	.08	.175	-.281	.445

ภาคผนวก ข



การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7
(มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการทำวิจัยการศึกษาค้นคว้าอิสระในระดับปริญญาโท ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการเสนอแนะ และเป็นแนวทางในการพัฒนาทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์ กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7
(มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

คำตอบของท่านทั้งหมดจะถือเป็นความลับที่สุด ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาวิจัยเท่านั้น โดยจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ประการใด ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นายวุฒิชชาติ บุญเจนวรกิจ

นักศึกษาระดับปริญญาโท

หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7

(มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง เพียง 1 ช่อง ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 30 - 40 ปี

3. 41 - 50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. สูงกว่าปริญญาโท

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

2. 5,001-10,000 บาท

3. 10,001-20,000 บาท

4. 20,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7

(มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่เป็นจริงตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่สุดเพียงช่องเดียว

ความพึงพอใจในการใช้เส้นทาง ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านระบบเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทาง					
1.1 อัตราการเก็บค่าธรรมเนียนผ่านทางมีความเหมาะสม					
1.2 จำนวนช่องเก็บเงินในแต่ละด่านมีเพียงพอกับความต้องการในการใช้บริการ					
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
1.4 เจ้าหน้าที่ประจำด่านเก็บเงินสามารถให้ข้อมูลในการใช้เส้นทางได้เป็นอย่างดี					
2. ด้านสภาพเส้นทางหลวง					
2.1 สภาพเส้นทางได้มาตรฐาน					
2.2 มีการก่อสร้างตามมาตรฐานทางหลวงของสหรัฐอเมริกา					
2.3 สภาพโครงสร้างมีความแข็งแรง					
2.4 การออกแบบให้มีมาตรฐานสูงสุดตามมาตรฐาน AASHTO					
3. ด้านศูนย์บริการทางหลวง					
2.1 มีจุดพักรถเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้เส้นทาง					
3.2 มีศูนย์บริการข้อมูลให้ความรู้แก่ผู้ใช้เส้นทาง					
3.3 มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ที่ศูนย์บริการตลอดเวลา					
3.4 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้เส้นทาง					

ความพึงพอใจในการใช้เส้นทาง ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการ					
4.1 มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เส้นทาง					
4.2 มีระบบอำนวยความสะดวกด้านการจราจรที่ดีและได้มาตรฐาน					
4.3 มีการนำระบบควบคุมการจราจรและระบบขนส่งอัจฉริยะ (ITS) เข้ามาให้บริการ					
4.4 มีการประเมินคุณภาพการให้บริการประจำปี					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***

ประวัติผู้เขียน

นายวุฒิชาติ บุญเจนวรกิจ เกิดเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2508 เริ่มศึกษาชั้นประถมที่โรงเรียนสมบุญรณวิทยากร ถึงชั้นปฐมปีที่ 7 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 ที่โรงเรียนอานาจเจริญ จังหวัดอุบลราชธานี (ในขณะนั้น) และสำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ในปี พ.ศ. 2532 ที่วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี เข้ารับราชการในตำแหน่งช่างโยธา 1 ที่กองก่อสร้างทางหลวงจังหวัด กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม วันที่ 4 มกราคม 2534 และสอบเลื่อนระดับนายช่างโยธา 2 เมื่อปี พ.ศ. 2536 รับราชการเรื่อยมา จนตำแหน่งปัจจุบันนายช่างโยธาชำนาญงาน สังกัดสำนักก่อสร้างทางที่ 2 กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม ได้เข้าเรียนปริญญาตรีสำเร็จเมื่อปี พ.ศ. 2550 หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมก่อสร้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จากนั้นสำเร็จปริญญาตรีหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมโยธา จากมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น พร้อมกับได้เรียนปริญญาโทควบคู่ไปด้วย สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง จากมหาวิทยาลัยรังสิต กรุงเทพมหานคร เมื่อปี พ.ศ. 2553 ในปี พ.ศ. 2555 เริ่มเข้าศึกษาต่อปริญญาโทที่ สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยได้รับทุนสนับสนุนการศึกษา จากกรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม จนถึงปัจจุบัน