

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวง
หมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร – บ้านฉาง

นายฉัตรชัย อำนาจบุद्धี

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2556

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวง

หมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร – บ้านฉาง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบโครงการ

(รศ. ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์)

ประธานกรรมการ

(รศ. ดร.พรศิริ จงกล)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

(รศ. ดร.ฉัตรชัย โชติษฐยางกูร)

กรรมการ

(รศ. ร.อ. ดร.กนต์ธร ชำนิประศาสน์)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

นัตรชัย อำนาคบุคดี : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร – บ้านฉาง (PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE CONSTRUCTION PROJECT : SERVICE ROAD ON INTER CITY MOTORWAY ROUTE NO. 7 BANGKOK – BAN CHANG.) อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.พรศิริ จงกล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร – บ้านฉาง มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชน ด้านรูปแบบวิศวกรรม 2) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชน ด้านความสะดวกและปลอดภัยระหว่างการก่อสร้าง 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนด้านงานก่อสร้างของกรมทางหลวง โดยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือประชาชนที่อาศัยในพื้นที่สายทางที่ครอบคลุมพื้นที่ใน 5 ตำบลของพื้นที่ อำเภอศรีราชา และอำเภอบางละมุง การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีของ Taro Yamane สามารถกำหนดขนาดของกลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาได้จำนวน 400 คน มีการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นสัดส่วน (proportional random sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรในแต่ละตำบลอย่างเหมาะสม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ จะใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (statistical package for the social sciences)

ผลจากการศึกษาพบว่าภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่อยู่ที่ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยสถานภาพส่วนบุคคลด้าน พื้นที่พักอาศัย พาหนะที่ใช้ และ ความถี่ในการใช้ถนน ไม่มีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจของประชาชน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านความสะดวกและปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ควรมีการปรับปรุงเรื่องความปลอดภัย ยิ่งกว่านั้นในแง่ของการดำเนินการก่อสร้างของกรมทางหลวงควรมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ประชาชนในพื้นที่ทราบเกี่ยวกับการก่อสร้าง

CHUTCHAI AMNARTBUDDEE: (PEOPLE'S SATISFACTION
TOWARDS THE CONSTRUCTION PROJECT: SERVICE ROAD ON
INTER CITY MOTORWAY ROUTE NO. 7 BANGKOK – BAN CHANG)
ADVISOR: ASSOC. PROF. PORNSIRI JONGKOL, Ph.D.

The objective of this study was to study people's satisfaction in terms of engineering work of the service road construction, convenience and safety during the construction, and service road construction conducted by the Department of Highway. Sample size was computed using Taro Yamane's method. Proportional random sampling was applied in this study. The samples were four hundred people living in five sub-districts in Sriracha and Banglamung districts located close to the motorway. A set of opened and closed-end questions in a questionnaire was used to collect data. Then, the data were analyzed using statistical software. The result showed that the overall satisfaction of people was at medium level. Residential area, type of vehicle used, and frequency of service road use did not affect people's satisfaction. Safety of road user should be improved since people's satisfaction with convenience and safety was at low level. Furthermore, the Department of Highway should focus on spreading news regarding the service road construction.

School of Civil Engineering
Academic Year 2013

Student's signature _____
Advisor's signature _____

กิตติกรรมประกาศ

รายงานจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข ผู้ดูแลหลักสูตร โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ ดร.พรศิริ จงกล อาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการสอบโครงงานวิจัย ที่ให้ความรู้คำแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆตลอดจนการติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย เพื่อให้การเขียนรายงานค้นคว้าอย่างอิสระฉบับนี้สมบูรณ์ที่สุด ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์ ประธานกรรมการสอบโครงงานวิจัย และ รองศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย โชติษฐยางกูร กรรมการสอบโครงงานวิจัย ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ แก้ไข และให้แนวคิดที่เป็นประโยชน์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณท่านคณาจารย์ด้านวิศวกรรมบริหารงานก่อสร้างทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่นักศึกษาตลอดมา และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำโครงงานมหัศจรรย์

ขอขอบคุณประชาชนในพื้นที่ในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามและเจ้าหน้าที่โครงการฯกรุงเทพ-บ้านฉางตอน 1 และตอน 2 ที่เสียสละเวลา เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม และตรวจสอบข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

ขอขอบคุณกรมทางหลวง ที่ให้ทุนการศึกษาระดับปริญญาโท

ขอขอบคุณเพื่อนๆน้อง ๆ ในชั้นเรียนที่เป็นกำลังใจซึ่งกันและกันเสมอมา

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณกำลังใจจากคุณแม่สุคนธ์ อำนาจบุคดี และครอบครัวผู้วิจัย ที่เป็นกำลังใจในการศึกษาและการทำงาน จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ฉัตรชัย อำนาจบุคดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย.....	1
1.2 สมมุติฐานการวิจัย.....	5
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	6
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
2 ปรัชญ่วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ความหมายของโครงการก่อสร้าง (construction project).....	7
2.2 วงจรชีวิตของโครงการ (project life cycle).....	8
2.3 ขั้นตอนการบริหารโครงการภาครัฐ.....	10
2.4 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	12
2.4.1 แนวคิดความพึงพอใจ.....	12
2.4.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	13
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา.....	16
2.7 ลักษณะโครงการกรณีศึกษา.....	17
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	19
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา.....	19
3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	19

3.3	ประชากรเป้าหมายและขนาดกลุ่มตัวอย่าง	21
3.3.1	ประชากรเป้าหมาย	21
3.3.2	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	21
3.4	วิธีการสุ่มตัวอย่าง	21
3.5	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.5.1	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
3.5.2	การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	23
3.7	การประเมินผลข้อมูล	24
4	ผลของการวิจัย	25
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
4.1.1	สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ	25
4.1.2	สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ	26
4.1.3	สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา	27
4.1.4	สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ	28
4.1.5	สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	29
4.1.6	สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านพื้นที่พักอาศัย	31
4.1.7	สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านพาหนะที่ใช้เข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์	32
4.1.8	สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความถี่ในการใช้มอเตอร์เวย์	33
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อรูปแบบของทางบริการ	34
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อความสะดวกและปลอดภัย	36
4.4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการทำงานของกรมทางหลวง	38
4.5	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนทั้งหมด	40
4.6	การทดสอบสมมุติฐานการวิจัย	41
4.7	ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	44
5.1	สรุปผลการศึกษา	44

5.2	อภิปรายผล.....	46
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	47
	เอกสารอ้างอิง.....	49
ภาคผนวก ก	ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	51
ภาคผนวก ข	ข้อมูลการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS และสรุปผลแบบสอบถาม	
	คำถามปลายเปิด.....	57
ภาคผนวก ค	ประมวลภาพถ่ายการทำงานและสภาพในสนาม.....	71
	ประวัติผู้เขียน.....	75

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากร และขนาดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพื้นที่.....	22
4.1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ.....	26
4.2 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ.....	27
4.3 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน ระดับการศึกษา.....	28
4.4 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ.....	29
4.5 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน.....	30
4.6 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน พื้นที่พักอาศัย.....	31
4.7 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน พาหนะที่ใช้เข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์.....	32
4.8 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน ความถี่ในการใช้มอเตอร์เวย์.....	33
4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านรูปแบบของทางบริการ.....	35
4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านความสะดวกปลอดภัย.....	37
4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการทำงานของกรมทางหลวง.....	39
4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนทั้งหมด.....	40
4.13 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อภาพรวม จำแนกตามสถานภาพบุคคลด้านพื้นที่พักอาศัย.....	42
4.14 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อภาพรวม จำแนกตามสถานภาพบุคคลด้านพาหนะที่ใช้เข้า-ออก สายมอเตอร์เวย์.....	42
4.15 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อภาพรวม จำแนกตามสถานภาพบุคคลด้านความถี่ในการสัญจรเข้า-ออก สายมอเตอร์เวย์.....	43

สารบัญรูปภาพ

รูปที่	หน้า
1.1 การเข้า - ออกระหว่างทางบริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง.....	1
1.2 แผนที่แนวทางโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7.....	3
1.3 การแบ่งโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 ตอน 1 และตอน 2.....	4
1.4 สภาพพื้นที่การก่อสร้างในสนามเดือนสิงหาคม 2556.....	5
2.1 ปริมาณกิจกรรมในโครงการก่อสร้างตามระยะเวลาวงจรชีวิต.....	9
2.2 ลำดับขั้นความต้องการของมาสเตอร์.....	13
2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา.....	16
3.1 ขั้นตอนในการศึกษาความพึงพอใจ.....	20
4.1 ร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ.....	26
4.2 ร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ.....	27
4.3 ร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา.....	28
4.4 ร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ.....	29
4.5 ร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	30
4.6 ร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านพื้นที่พักอาศัย.....	31
4.7 ร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านพาหนะที่ใช้ เข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์.....	33
4.8 ร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความถี่ในการ ใช้มอเตอร์เวย์.....	34
4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านรูปแบบของ ทางบริการ.....	36
4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ด้านสะดวกและ ปลอดภัย.....	38
4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การทำงานของกรมทางหลวง.....	39
4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนทั้งหมด.....	40
ก.1 ตัวอย่างแบบสอบถามหน้าที่ 1.....	52

ก.2	ตัวอย่างแบบสอบถามหน้าที่ 2	53
ก.3	ตัวอย่างแบบสอบถามหน้าที่ 3	54
ก.4	ตัวอย่างแบบสอบถามหน้าที่ 4	55
ก.5	ตัวอย่างแบบสอบถามหน้าที่ 5	56
ข.1	ผลการทดสอบ Reliability หน้าที่ 1	58
ข.2	ผลการทดสอบ Reliability หน้าที่ 2	59
ข.3	ผลการคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล หน้าที่ 1	60
ข.4	ผลการคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล หน้าที่ 2	61
ข.5	ผลการคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล หน้าที่ 3	62
ข.6	ผลการคำนวณหาเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน หน้าที่ 1	63
ข.7	ผลการคำนวณหาเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน หน้าที่ 2	64
ข.8	ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1	65
ข.9	ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 2	66
ข.10	ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 3	67
ข.11	สรุปผลแบบสอบถามคำถามปลายเปิด หน้าที่ 1	68
ข.12	สรุปผลแบบสอบถามคำถามปลายเปิด หน้าที่ 2	69
ข.13	สรุปผลแบบสอบถามคำถามปลายเปิด หน้าที่ 3	70
ค.1	การประชุมวางแผนการแจกแบบสอบถาม	72
ค.2	คณะทำงานเจ้าหน้าที่โครงการ	72
ค.3	สภาพการก่อสร้างในสนามด้านซ้ายทาง	73
ค.4	สภาพการก่อสร้างในสนามด้านขวาทาง	73
ค.5	ทางบริการเดิมบางช่วงที่ต้องปรับปรุงใหม่	74
ค.6	สภาพการก่อสร้างในสนามช่วงเข้าทางแยก	74

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (inter city motorway) ที่เรียกกันโดยทั่วไปว่ามอเตอร์เวย์ เป็นถนนภายใต้ความรับผิดชอบของถนนทางหลวง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง การก่อสร้างทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองเป็นการก่อสร้างถนนรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านการขนส่ง คมนาคมที่มีความจำเป็นและสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ โดยทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากทางหลวงธรรมดาทั่ว ๆ ไป คือเป็นเส้นทางที่ผู้ขับขี่สามารถใช้ความเร็วได้สูงกว่าการขับขึ้นบนทางหลวงธรรมดา กล่าวคือผู้ขับขี่สามารถขับขึ้นยานพาหนะด้วยความเร็วสูงสุดที่ 120-140 กิโลเมตรต่อชั่วโมง (กรมทางหลวง, 2556) เนื่องจากทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองนั้นจะมีการควบคุมการเข้า-ออกเป็นระยะทางที่แน่นอน และบริเวณทางแยกยังได้รับการออกแบบให้เป็นทางแยกต่างระดับ (interchange) จึงไม่มีสัญญาณไฟจราจร หรือทางแยกบนเส้นทางให้ต้องระวังมากอีกด้วย อีกทั้งยังมีรั้วกั้นตลอดแนวทางเพื่อเป็นการแบ่งแยกและควบคุมการเข้า-ออกของยานพาหนะจากทางหลวงธรรมดาที่มีความแตกต่างกันแต่ขนานไปด้วยกันกับแนวทางหลวงพิเศษ โดยที่เรียกทางหลวงที่ขนานไปด้วยกันนี้ว่าทางบริการ (service road) ดังแสดงในรูปที่ 1.1



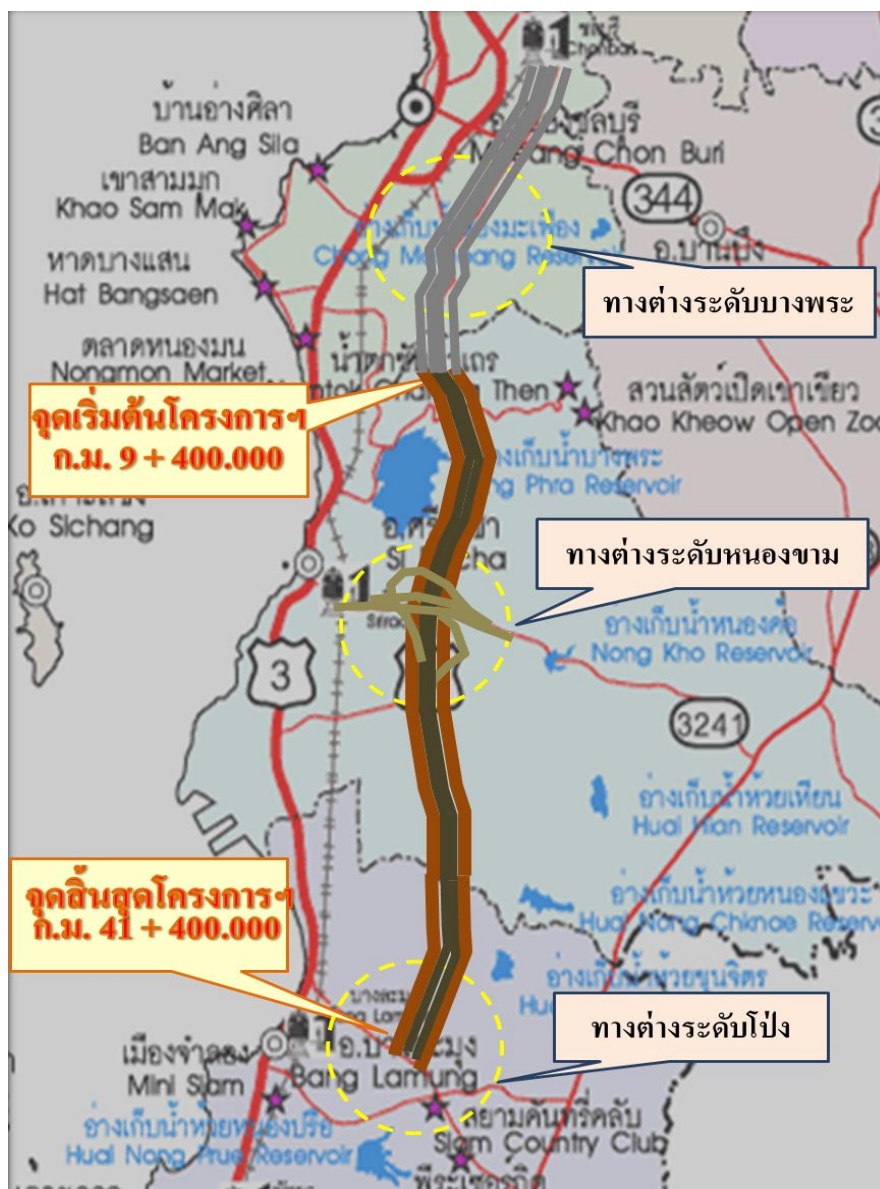
รูปที่ 1.1 การเข้า-ออกระหว่างทางบริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

ทางบริการทางหลวงมีความสำคัญในลักษณะของการเป็นเส้นทางสัญจรเดินทางที่ผู้ขับขี่ไม่ได้ต้องการใช้ความเร็วมากนัก และสามารถเข้า-ออกเพื่อเปลี่ยนเส้นทางการเดินทางได้โดยง่าย ทั้งการเชื่อมต่อเข้าสู่ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หรือเชื่อมต่อการเดินทางเข้าสู่ทางหลวงธรรมดา เส้นทางอื่น ๆ ก็ตาม ทั้งนี้เป็นเพราะทางบริการทางหลวงนั้นจะมีแนวเส้นทางก่อสร้างขนานไปกับแนวทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองแต่จะควบคุมการเข้า-ออกตามระยะทางที่กำหนดออกแบบไว้

ปัจจุบันการก่อสร้างทางบริการทางหลวงตามแนวทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองในประเทศไทยนั้นยังไม่สมบูรณ์ครบถ้วนตลอดแนวเส้นทาง ไม่ว่าจะเป็นทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร – ชลบุรี หรือทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 9 สายวงแหวนรอบนอกกรุงเทพฯ ด้านตะวันออกก็ตาม เนื่องจากการลงทุนของภาครัฐที่ต้องรอการจัดสรรงบประมาณตามภาระงานและความสำคัญของโครงการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม อีกทั้งการก่อสร้างทางบริการทางหลวงดังกล่าวนั้นก็เป็นการก่อสร้างอีกรูปแบบหนึ่งที่มีการใช้ทรัพยากรและงบประมาณค่อนข้างมาก และใช้ระยะเวลาในการก่อสร้างค่อนข้างนาน 1 หรือ 2 ปีเป็นอย่างน้อย การก่อสร้างตามโครงการฯ ดังกล่าวนั้นอาจส่งผลกระทบต่อประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณ 2 ข้างทาง ทั้งในแง่ของการดำรงชีวิตที่อาจเปลี่ยนไป การเดินทาง ไปมาระหว่างกันของชุมชน 2 ฝั่งถนน หรือในแง่ของคุณภาพชีวิตที่อาจเปลี่ยนแปลงไปตามความเจริญที่มาพร้อมกับถนนหนทางที่สะดวกขึ้นด้วย

การศึกษาในงานวิจัยนี้ได้เลือกโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร – บ้านฉาง มาเป็นกรณีศึกษา โครงการนี้เริ่มจาก กม.9+400 – กม.41+400 รวมระยะทาง 32.00 กม. ดังแสดงในรูปที่ 1.2 โดยมีสภาพทางเดิมในปัจจุบันเป็นทางลาดยางขนาด 2 ช่องจราจร และยังไม่ได้ทำการก่อสร้างในบางช่วง ทำให้โครงข่ายการจราจรในเส้นทางดังกล่าวจึงยังคงไม่สมบูรณ์ ส่งผลให้การเดินทางของผู้ขับขี่ไม่ค่อยได้รับความสะดวกเท่าที่ควร จนกระทั่งในปีงบประมาณ 2555 กรมทางหลวงได้รับการจัดสรรงบประมาณก่อสร้างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และมาตรฐานของทางบริการทางหลวงดังกล่าวให้มีความสมบูรณ์ โดยการก่อสร้างเป็นทางมาตรฐานชั้นพิเศษ โครงการก่อสร้างแบ่งเป็น 2 ตอนคู่ขนานกันทั้งทางด้านซ้ายทาง (LT.) และด้านขวาทาง (RT.) ของทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ดังแสดงในรูปที่ 1.3 คือ

- 1.1.1 โครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร - บ้านฉาง ตอน 1 (ทางหลวงหมายเลข 3702) ก่อสร้างด้วยวงเงิน 603,175,000.00 บาท
- 1.1.2 โครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร - บ้านฉาง ตอน 2 (ทางหลวงหมายเลข 3701) ก่อสร้างด้วยวงเงิน 587,077,000.00 บาท



รูปที่ 1.2 แผนที่แนวทางโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7

การก่อสร้างของโครงการเป็นการก่อสร้างปรับปรุงทางบริการ จากเดิม 2 ช่องจราจรเป็น 2-3 ช่องจราจร และก่อสร้างคันทางใหม่ ผิวทางแอสฟัลต์คอนกรีต คันทางกว้าง 11.00 เมตร จำนวน 2 ช่องจราจร กว้างช่องละ 3.50 เมตร ไหล่ทางด้านนอกกว้าง 2.50 เมตร ไหล่ทางด้านในกว้าง 1.50 เมตร โดยมีกำแพงคอนกรีต (concrete barrier) กั้นตลอดแนว เมื่อการก่อสร้างแล้วเสร็จถนนสายนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของเส้นทางสายหลักเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่พญาและภาคตะวันออก รวมถึงธุรกิจการผลิต รวมถึงภาคการส่งออกโดยมีท่าเรือแหลมฉบังซึ่งเป็นท่าเรือน้ำลึกใช้เป็นหลักในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

โครงการฯ นี้เป็นการก่อสร้างโครงการขนาดใหญ่มีมูลค่างานมากกว่า 1,000 ล้านบาท ระยะทางยาว 32.00 กม. ซึ่งเป็นระยะทางที่ยาวสำหรับโครงการก่อสร้างทางหลวงทั่วไป เวลาดำเนินการก่อสร้างประมาณ 2 ปี ด้วยเหตุนี้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ เช่น รูปแบบถนนที่เปลี่ยนแปลงไป ความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทางน้อยลง เป็นต้น ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่โครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 สายกรุงเทพ – บ้านฉาง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานโครงการก่อสร้างต่อไป



รูปที่ 1.3 การแบ่งโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 ตอน 1 และตอน 2



รูปที่ 1.4 สภาพพื้นที่การก่อสร้างในสนามเดือนสิงหาคม 2556

1.2 สมมุติฐานการวิจัย

1.2.1 สมมุติฐานที่ 1

สมมุติฐานหลัก : พื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้
ทางบริการ

สมมุติฐานรอง : พื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้
ทางบริการ

1.2.2 สมมุติฐานที่ 2

สมมุติฐานหลัก : พาหนะที่ใช้เข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มี
ผลต่อความพึงพอใจในการใช้ทางบริการ

สมมุติฐานรอง : พาหนะที่ใช้เข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์ของผู้ตอบแบบสอบถามมี
ผลต่อความพึงพอใจในการใช้ทางบริการ

1.2.3 สมมุติฐานที่ 3

สมมุติฐานหลัก : ความถี่ในการสัญจรเข้าออกถนนมอเตอร์เวย์ของผู้ตอบ
แบบสอบถามไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ทางบริการ

สมมุติฐานรอง : ความถี่ในการสัญจรเข้าออกถนนมอเตอร์เวย์ของผู้ตอบ
แบบสอบถามมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ทางบริการ

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.3.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ด้านรูปแบบการก่อสร้าง
- 1.3.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ด้านความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทางระหว่างการก่อสร้าง
- 1.3.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ด้านการทำงานก่อสร้างของกรมทางหลวง

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

- 1.4.1 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ด้านรูปแบบการก่อสร้าง
- 1.4.2 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ด้านความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทางระหว่างการก่อสร้าง
- 1.4.3 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ด้านการทำงานก่อสร้างของกรมทางหลวง
- 1.4.4 เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานก่อสร้างของกรมทางหลวงและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการทางหลวงมากขึ้น

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

- 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาครอบคลุม ศึกษากลุ่มประชากรเฉพาะผู้ใช้เส้นทางที่อาศัยอยู่บริเวณพื้นที่สองข้างทางที่มีการก่อสร้างโครงการทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 กรุงเทพฯ- บ้านฉาง
- 1.5.2 ขอบเขตด้านเวลา กำหนดการเก็บข้อมูลตัวอย่างในช่วงเดือนกันยายน 2556 – พฤศจิกายน 2556
- 1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ของการศึกษาคือ ช่วงระหว่างกม.ที่ 9+400 – กม.ที่ 41+400 ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ 5 ตำบลในพื้นที่ 2 อำเภอ ดังนี้
 - กม. 9+400 – กม. 21+300 อยู่ในพื้นที่ ต.บางพระ อ.ศรีราชา
 - กม.21+300 – กม. 22+000 อยู่ในพื้นที่ ต.สุรศักดิ์ อ.ศรีราชา
 - กม.22+000 – กม. 26+200 อยู่ในพื้นที่ ต.หนองขาม อ.ศรีราชา
 - กม.26+200 – กม. 33+200 อยู่ในพื้นที่ ต.บึง อ.ศรีราชา
 - กม.33+200 – กม. 41+400 อยู่ในพื้นที่ ต.ตะเคียนเตี้ย อ.บางละมุง

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางบริการ (service road) ทางหลวงหมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร – บ้านฉาง โดยทำการศึกษา ค้นคว้าจากตำรา และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยงานวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการก่อสร้างของภาครัฐ งานวิจัยที่เกี่ยวกับผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมอันเนื่องมาจากการดำเนินการก่อสร้างทางหลวง ที่ได้เคยมีผู้ทำวิจัยมาก่อนหน้านี้ รวมถึงนิยามและทฤษฎีหลักการที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยทฤษฎีหลักวิชาทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ซึ่งจะกล่าวในรายละเอียดต่อไป มีแนวทางในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 ความหมายของโครงการก่อสร้าง (construction project)
- 2.2 วงจรชีวิตของโครงการ (project life cycle)
- 2.3 ขั้นตอนการบริหารโครงการภาครัฐ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา
- 2.7 ลักษณะโครงการกรณีศึกษา

2.1 ความหมายของโครงการก่อสร้าง (construction project)

โครงการ เป็นกิจกรรมที่มีการให้คำจำกัดความและความหมายของโครงการไว้มากมาย ทั้งจากนักการศึกษา นักการตลาด และนักกฎหมายซึ่งโดยรวมแล้วเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า โครงการ คือ กิจกรรมหรือแผนงานที่เป็นหน่วยอิสระหนึ่ง ที่สามารถทำการวิเคราะห์วางแผนและนำไปปฏิบัติ พร้อมทั้งมีลักษณะแจ้งชัดถึงจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด โดยแผนสำหรับกิจการต่าง ๆ ต้องระบุวัตถุประสงค์ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยที่โครงการต้องมีการวางแผนล่วงหน้า เพื่อเป็นการจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำขึ้นอย่างมีระบบ ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยหลายกิจกรรมที่ต้องใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน และคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนอย่างคุ้มค่า ซึ่งแต่ละโครงการมีเป้าหมายเพื่อการผลิต หรือการให้บริการเพื่อเพิ่มพูนสมรรถภาพของแผนงาน ดังนั้นโครงการ จึงเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของการวางแผนที่จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย ซึ่งโครงการที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

- สามารถแก้ปัญหาขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ ได้

- มีรายละเอียด วัตถุประสงค์เป้าหมายต่าง ๆ ชัดเจน สามารถดำเนินงานได้ มีความเป็นไปได้
- กำหนดขึ้นอย่างมีข้อมูลความจริง (มีสถิติ ตัวเลข ข้อมูลจากองค์กร) และเป็นข้อมูลที่ได้รับการวิเคราะห์อย่างรอบคอบ
- สามารถอธิบายเนื้อหาโครงการ ประโยชน์ที่ได้รับ วัตถุประสงค์ ขอบเขตการทำโครงการได้
- ระยะเวลาในการดำเนินงานกำหนดแน่นอน ระบุวันเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุด
- สามารถติดตามประเมินผลได้

วิสูตร จิระคำกิจ (2549) กล่าวว่า คำว่า “โครงการ” โดยทั่วไปจะหมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่ประกอบด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- มีวัตถุประสงค์ชัดเจน
- มีกำหนดเวลา เริ่มและสิ้นสุด
- การปฏิบัติโครงการจะมีเป้าหมายชัดเจนในด้านงบประมาณ กำหนดเวลา และคุณภาพที่ต้องการ

2.2 วงจรชีวิตของโครงการ (project life cycle)

วิสูตร จิระคำกิจ (2549) กล่าวว่าโครงการก่อสร้างมีลักษณะชั่วคราว คือมีจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดที่ชัดเจน โดยแต่ละช่วงมีปริมาณกิจกรรมที่มากน้อยต่างกัน โดยแบ่งวงจรชีวิตโครงการออกเป็น 4 ช่วงเวลา ดังแสดงในรูปที่ 2.1 ดังนี้

2.2.1 ช่วงที่ 1: กำหนดโครงการ (defining the project)

ช่วงนี้เป็นการเริ่มโครงการศึกษาและวิเคราะห์โครงการ เพื่อดูความเป็นไปได้ รวมถึงการประเมินเลือกแนวทางในการดำเนินโครงการ รวมถึงการจัดทำข้อเสนอโครงการเพื่อการรับรองหรืออนุมัติ สำหรับการออกแบบช่วงนี้เป็นการออกแบบขั้นต้น เพื่อประกอบในการศึกษาความเป็นไปได้

2.2.2 ช่วงที่ 2: วางแผน (planning)

หลังจากตัดสินใจที่จะดำเนินโครงการแล้ว ได้มีการออกแบบรายละเอียด ซึ่งจะใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานโครงการ โดยครอบคลุมด้าน

- เวลาของกิจกรรมต่าง ๆ และเวลาโครงการ
- ต้นทุนหรืองบประมาณ
- คุณภาพ

โดยจะรวมถึงการจัดบุคลากรเพื่อรับผิดชอบงานต่าง ๆ ที่วางแผนไว้

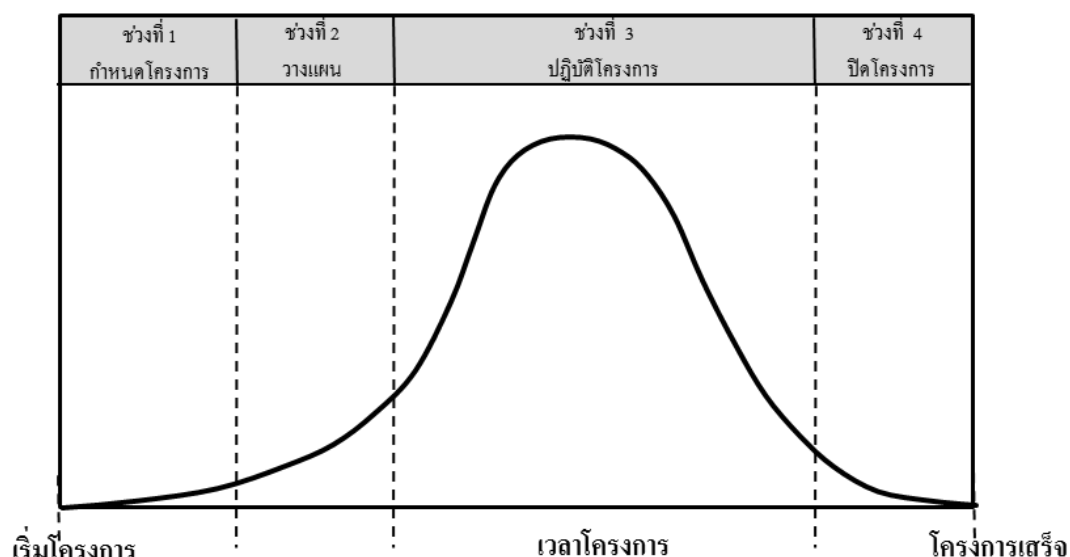
2.2.3 ช่วงที่ 3: ปฏิบัติการ (project implementing)

แผนที่ได้จัดทำอย่างดี จะถูกนำไปปฏิบัติ เพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยเริ่มจากการจัดซื้อจัดจ้างผู้รับเหมา จนดำเนินงานก่อสร้างแล้วเสร็จ งานในช่วงนี้จะประกอบด้วย 3 กิจกรรมหลักได้แก่

- การเริ่มปฏิบัติโครงการ
- การติดตาม ตรวจสอบ และควบคุมการปฏิบัติงาน
- การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงาน รวมถึงการแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ระหว่างนั้นด้วย

2.2.4 ช่วงที่ 4: ปิดโครงการ (project closing)

งานที่ทำในช่วงปิดโครงการจะครอบคลุมตั้งแต่ การส่งมอบ และตรวจรับงาน ในกรณีอาจมีการฝึกอบรมการใช้งาน โดยมีคู่มือวิธีการใช้งานประกอบด้วย นอกจากนี้ผู้บริหารโครงการควรจัดทำรายงานปิดโครงการ เพื่อเป็นการบันทึกปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และการแก้ไขระหว่างระหว่าง การปฏิบัติ โครงการรวมถึงเทคโนโลยีที่ได้พัฒนาขึ้นมาใหม่ และอื่น ๆ ที่คิดว่าจะมีประโยชน์กับโครงการก่อสร้างต่อไปในอนาคต



รูปที่ 2.1 ปริมาณกิจกรรมในโครงการก่อสร้างตามระยะเวลาวงจรชีวิต (วิสูตร จิระคำเกิง, 2549)

เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม (2554) กล่าวว่าวงจรการบริหารโครงการ (project life cycle) ผู้บริหารโครงการต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และบริหารตามวงจรของโครงการตามขั้นตอน ซึ่งจะแตกต่างกันตามบริบทของโครงการ การบริหารโครงการมีความคล้ายคลึงกันในประเด็นหลัก คือ การวางแผนโครงการ (project planning) การปฏิบัติตามโครงการ (project implement action) และการควบคุมโครงการ (project controlling) แต่จะแตกต่างกันในรายละเอียดของวงจรการบริหารโครงการในแต่ละรูปแบบ ได้แก่ วงจรการบริหารโครงการขององค์การภาครัฐ วงจรการบริหารโครงการภาคเอกชน และวงจรการบริหารโครงการของธนาคารโลก เป็นต้น

2.3 ขั้นตอนการบริหารโครงการภาครัฐ

รูปแบบวงจรการบริหารโครงการขององค์การภาครัฐ มีวงจรโครงการที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนกว่าเอกชน จากหลากหลายแนวคิดตามสภาพปัญหา ความต้องการของสาธารณชนที่ผ่านการวิเคราะห์ และกำหนดเป็นแนวนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้กระทรวง ทบวง กรม ดำเนินการโดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 การวางแผนการประเมินและการจัดทำข้อเสนอโครงการ (planning, appraisal and design) ประกอบด้วย

- การกำหนดแนวคิดโครงการ (project identification and formulation) นำเอา นโยบายของรัฐบาลมาแปลงเป็นแนวคิดโครงการ ประเมินความเป็นไปได้และความเหมาะสมเบื้องต้นในการพิจารณาสู่ทางการลงทุน กำหนดเงื่อนไขที่สำคัญของโครงการ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ทางเลือกในการดำเนินงาน ที่ควรสนใจ ระบุประมาณการใช้ทรัพยากร พร้อมทั้งแหล่งที่มา อายุโครงการ
- ศึกษาความเป็นไปได้และประเมินโครงการ (feasibility studies and appraisal) ความเป็นไปได้ในด้านต่าง ๆ และนำผลการศึกษาทั้งหมดมาประเมินความเหมาะสมที่จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจว่าจะลงทุนหรือไม่
- จัดทำข้อเสนอ หรือออกแบบโครงการ (project design) ทำรายละเอียดของแผนดำเนินงาน ทรัพยากรที่ใช้ ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ บุคลากร ทักษะเครื่องมือต่าง ๆ ประมวลสถานการณ์แวดล้อม เงื่อนไขทางสังคม เทคโนโลยีที่จำเป็น ขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญ แบบการก่อสร้างหรือพิมพ์เขียว (blueprints) คุณลักษณะงาน (specification) มาตรฐานอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2.3.2 การคัดเลือกอนุมัติเตรียมความพร้อม (selection, approval and activation) ประกอบด้วย

- การคัดเลือก อนุมัติโครงการ (selection and approval) นำรายละเอียดโครงการมาพิจารณาเปรียบเทียบกับโครงการอื่น ๆ รายละเอียดต่าง ๆ จะได้รับการประเมินจากผู้มีอำนาจในการตัดสินใจอีกครั้งหนึ่ง โดยมีแนวทาง คือ
 - 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อเสนอโครงการ
 - 2) กลั่นกรองข้อเสนอโครงการเบื้องต้นในประเด็น เหตุผลความจำเป็น วัตถุประสงค์ ความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ แผนพัฒนาประเทศ มติ คำสั่ง ระเบียบ แผนปฏิบัติการของหน่วยงาน แผนงานโครงการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความเหมาะสมของการศึกษาความเป็นไปได้ของแผนดำเนินงาน วิธีการดำเนินงาน ประสิทธิภาพโครงการ แหล่งทุนที่ใช้
 - 3) ความเหมาะสมทางเลือก
 - 4) การอนุมัติโครงการ
- การเตรียมความพร้อม (activation) ในด้านการจัดทำแผนดำเนินงาน แผนงบประมาณ แผนกำลังคน การคัดเลือกผู้บริหารโครงการ ทีมงาน การจัดองค์การ แนวทางการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการคัดเลือกและอนุมัติโครงการ โดยเฉพาะการกำหนดเงื่อนไขที่สำคัญของโครงการกับรายละเอียดโครงการ

2.3.3 การคัดเลือกการปฏิบัติ การควบคุม และการยุติ ส่งมอบ (operation, control and hand-over) ประกอบด้วย

- การนำโครงการไปปฏิบัติ (implementation) ผู้บริหารโครงการจะมอบหมายรายงานให้สมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร ตัดสินใจจัดซื้อ จัดหาอุปกรณ์ ทรัพยากรด้านต่าง ๆ จัดวางระบบควบคุม ระบบสนับสนุนต่าง ๆ
- การนิเทศและควบคุมโครงการ (supervision and control)
- การยุติและการส่งมอบโครงการ (hand-over) จะสัมพันธ์กับงานการเตรียมความพร้อมของโครงการ และเชื่อมโยงการวางแผนโครงการ

2.3.4 การประเมินผลและการปรับปรุงแก้ไข (evaluation and refinement) ประกอบด้วย

- การติดตามและประเมินผล (follow-up and evaluation)

- การปรับนโยบายและแผน (refinement of policy and planning) วัดความสำเร็จหรือประเมินความล้มเหลวของโครงการ โดยนำผลการประเมินไปปรับปรุงนโยบาย และแผนงานต่าง ๆ ต่อไป

2.4 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ โดยทั่วไปความพึงพอใจนิยามศึกษาใน 2 มิติ คือ

- มิติในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) หรือผู้ให้บริการ (service provider)
- มิติในด้านความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) หรือผู้รับบริการ (customer)

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบของผู้รับบริการ

2.4.1 แนวคิดความพึงพอใจ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ แต่ทั้งนี้ยังได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในอีกหลายความหมาย ดังนี้

ดิเรก ฤกษ์สำราญ (2527) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึงทัศนคติในทางบวกต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลแต่ละคน สามารถลดความตึงเครียดให้ลดน้อยลง ซึ่งความตึงเครียดจะเป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้าความต้องการได้รับการสนองตอบทั้งด้านร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางสังคม และความเป็นอิสระ จะทำให้ความเครียดน้อยลง บุคคลจะเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง จะเกิดความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

พิทักษ์ ทรุษิม (2538) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ โดยเป็นความรู้สึกทางบวกและทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่ทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ อีกทั้งความพึงพอใจยังเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะ

ของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

จากความหมายของนักวิชาการที่ให้ไว้ สามารถที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่อสิ่งต่างๆที่ได้รับ ซึ่งสิ่งนั้นตรงกับความต้องการของบุคคลที่จะให้เป็น

2.4.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ (maslow's hierarchy of needs) เป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับโดย Abraham H. Maslow กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน โดยมีลำดับขั้นความต้องการเรียงตามความสำคัญ 5 ขั้นตอนจากความต้องการต่ำไปสูง (maslow, 1964) ดังแสดงในรูปที่ 2.2 พร้อมแสดงรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 2.2 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (maslow, 1964)

- ก. ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความดำรงอยู่รอดของชีวิต เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น เมื่อความต้องการ ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะไม่มีผลต่อพฤติกรรมของคน
- ข. ความต้องการมีความปลอดภัย และความมั่นคง (security of safety needs) เป็นความต้องการหลังจากความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนอง ในปัจจุบันและอนาคตจะต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง

- ค. ความต้องการด้านสังคม (social or belonging needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมสังคม ได้รับการยอมรับความเป็นมิตร และความรักจากสังคมที่เกี่ยวข้อง
- ง. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (esteem needs) เป็นความต้องการอยากได้รับการยกย่อง ให้เกียรติ โดยความสำคัญในวงสังคม
- จ. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ โดยมากอยากจะเป็นตามที่ตัวเองคิด หรืออยากจะเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่

จากทฤษฎีนี้สามารถอธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร – บ้านฉาง คือการมีรูปแบบการคมนาคมที่ดีและการเดินทางมีความสะดวกปลอดภัยระหว่างก่อสร้าง ทำให้ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีผลทำให้เกิดความรู้สึกประชาชนดีขึ้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภูวคณ คำแส (2554) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของประชาชนที่อยู่อาศัยในบริเวณที่มีการดำเนินการก่อสร้างโครงการก่อสร้างและบูรณะทางหลวงของกรมทางหลวง กรมศึกษาโครงการก่อสร้างและบูรณะทางหลวงหมายเลข 1080 ตอนน่าน-ท่าวังผา-ทุ่งช้าง ซึ่งเป็นโครงการก่อสร้างในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง และยังได้ศึกษาแนวทางในการป้องกันข้อขัดแย้งระหว่างภาครัฐและประชาชนในการก่อสร้างโครงการ โดยศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างขนาด 400 ตัวอย่าง ซึ่งหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane คือประชาชนผู้ใช้ทางหลวง และประชาชนที่อาศัยหรือทำงานอยู่ในบริเวณพื้นที่การก่อสร้าง แล้วใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลทางสถิติ ผลการศึกษาพบว่าในแง่ของช่วงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจช่วงหลังการก่อสร้างมากที่สุด โดยมากกว่าทั้งช่วงก่อนการก่อสร้างและช่วงระหว่างดำเนินการก่อสร้าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในช่วงหลังการก่อสร้างในทุกด้านมากกว่าช่วงเวลาอื่น ไม่ว่าจะเป็นด้านรูปแบบในการก่อสร้าง ด้านความสะดวกสบายในการใช้รถใช้ถนน ด้านความปลอดภัยในการเดินทางสายนี้ รวมถึงด้านภูมิทัศน์และทัศนียภาพด้วย อีกทั้งยังพบว่าหลังการก่อสร้างประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอุบัติเหตุ ระบบระบายน้ำ ความปลอดภัยในการเดินทางเท้า และไฟฟ้าแสงสว่างที่เพียงพอ มากกว่าช่วงก่อนและระหว่างการก่อสร้าง

ลักษณะ เสี่ยมจิตต์ (2542) ได้ทำการศึกษาผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินนโยบายสร้างทางหลวงพิเศษ (มอเตอร์เวย์) ที่มีต่อชุมชนข้างทาง โดยใช้กรณีศึกษาทางหลวง

พิเศษหมายเลข 7 สายกรุงเทพฯ-ชลบุรีสายใหม่ โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนชุมชนสองข้างทางที่ทางหลวงตัดผ่านพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 200 คน ประมวลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC⁺ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 45-54 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา อาศัยอยู่ในพื้นที่มานานกว่า 24 ปี ในส่วนของผลกระทบทางเศรษฐกิจได้ศึกษาเกี่ยวกับอาชีพหลัก อาชีพรอง รายได้ รายจ่าย ภาวะหนี้สิน การถือครองที่ดิน และประเภทการถือครองที่ดิน พบว่าส่วนใหญ่อาชีพหลักทางด้านเกษตรลดลง แต่อาชีพเกี่ยวกับการจ้างแรงงานจะสูงขึ้น และการถือครองที่ดินส่วนใหญ่ไม่เกิน 3 ไร่ รายได้โดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นในขณะเดียวกันภาวะหนี้สินก็เพิ่มขึ้นด้วย ส่วนผลกระทบในด้านสังคมมีการส่งบุตรหลานไปศึกษาต่อเพิ่มขึ้น การตั้งบ้านเรือนจะอยู่ในย่านชุมชน มีเครื่องอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่จะเป็นรถจักรยานยนต์ และรถยนต์ และซื้อขายผลผลิตทางการเกษตรรวดเร็วขึ้น แต่สิ่งหนึ่งที่น่าเป็นห่วงอย่างมากคือ ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมเพราะหลังจากสร้างทางแล้วส่วนใหญ่จะมีปัญหาเกี่ยวกับเสียงรถยนต์ และควันพิษจากเครื่องยนต์

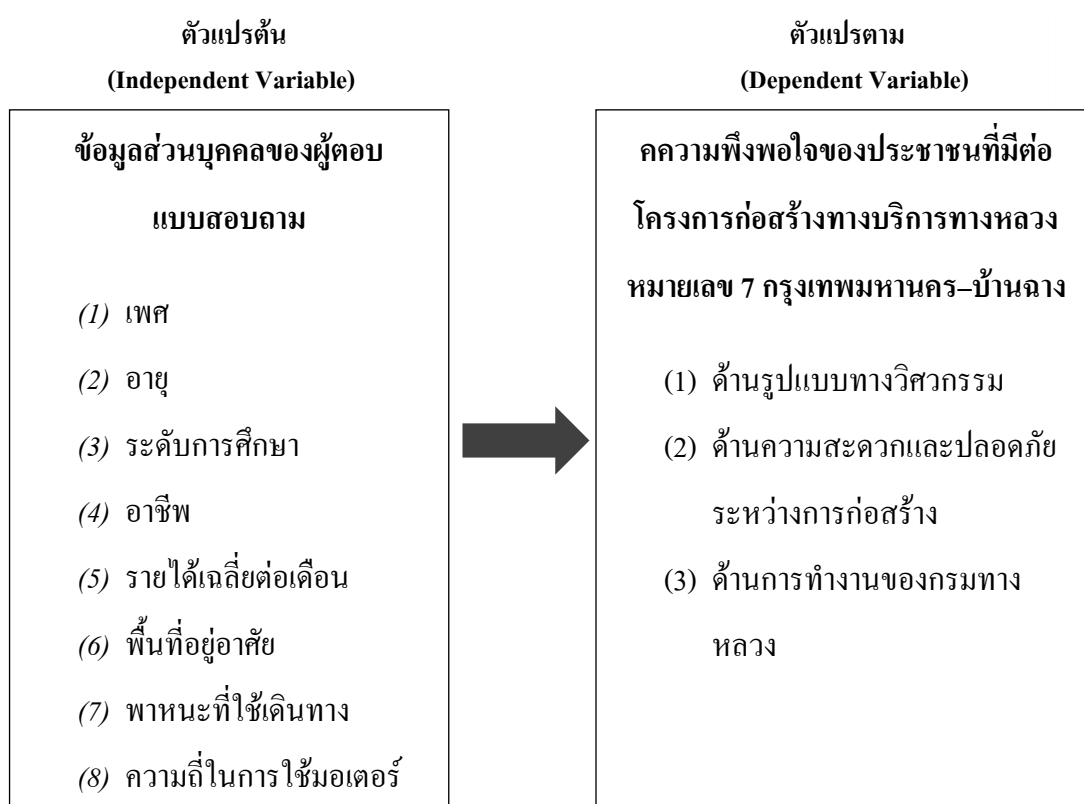
สุทธิชัย สนธิมูล (2544) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบทางสังคมอันเนื่องมาจากการก่อสร้างทางหลวงแผ่นดินสายแยกทางหลวงหมายเลข 304 – สระแก้วที่มีต่อชาวบ้านที่ถนนตัดผ่านในเขตอำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากประชากร ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวจำนวนทั้งสิ้น 264 ครัวเรือน และสุ่มตัวอย่าง 160 ครัวเรือน โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบสัดส่วน ผลการศึกษาพบว่าการก่อสร้างถนนดังกล่าวส่งผลกระทบทั้งในเชิงบวกและลบ ผลกระทบในเชิงบวก คือ โอกาสทางการศึกษาต่อของบุตรหลาน การมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น และความสะดวกในการเดินทางสัญจร ผลกระทบในเชิงลบ คือ การเปลี่ยนอาชีพจากภาคเกษตรกรรมไปสู่ภาคนอกเกษตรกรรมและคนจนมีรายได้ลดลงในขณะที่คนรวยมีรายได้เพิ่มขึ้น การมีที่ดินลดลงและการสูญเสียที่ดินเพิ่มขึ้นจากการเวนคืนที่ดินและการขายที่ดินให้แก่นักลงทุน

นฤดี แพนเดช (2539) ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อประชาชนในการก่อสร้างขยายทางหลวงแผ่นดิน จาก 2 ช่องจราจร เป็น 4 ช่องจราจร โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือประชาชนที่อยู่อาศัยในบริเวณทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 4 ช่วงอำเภอเมือง ถึง อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 350 ราย ซึ่งทำการเก็บข้อมูล โดยใช้ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ เป็นรายครัวเรือน รวมถึงทำการสัมภาษณ์แนวลึกกับผู้นำชุมชนอีก 10 ราย แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS^{PC} โดยใช้สถิติอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว การวิเคราะห์การผันแปร และการจำแนกหมู่ จากการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการขยายทางหลวงแผ่นดิน จาก 2 ช่องจราจร เป็น 4 ช่องจราจร ในระดับปานกลาง และผลการวิเคราะห์การผันแปร พบว่า เพศ ระยะห่างจากที่พักอาศัยถึงทางหลวงแผ่นดิน และการถูก

เวนคืนที่ดิน มีผลต่อความพึงพอใจในการขยายทางหลวงแผ่นดิน จาก 2 ช่องจราจร เป็น 4 ช่องจราจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ยังพบอีกว่า ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มีการขยายทางหลวงแผ่นดิน จาก 2 ช่องจราจร เป็น 4 ช่องจราจร คือ การไม่เคยรับรู้ข่าวสารล่วงหน้าเกี่ยวกับการขยายทางหลวงแผ่นดิน ที่ถูกต้องและชัดเจน และการขยายทางหลวงแผ่นดินทำให้ความรุนแรงของอุบัติเหตุจากการจราจรบนทางหลวงแผ่นดินเพิ่มขึ้น ชุมชนมีอุปสรรคในการติดต่อกันระหว่างชุมชน 2 ฝั่งถนน เนื่องจากจุดกลับรถอยู่ไกลและถนนกว้างขึ้น ทำให้ข้ามถนนลำบาก นอกจากนี้ชุมชนยังได้รับผลกระทบสิ่งแวดล้อม ในเรื่องเสียง ความสั่นสะเทือน ควันและไอเสียจากการจราจรบนทางหลวงแผ่นดินมากขึ้น รวมถึงทำให้มีน้ำท่วมขัง ก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อชุมชน

2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ จากข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาเอกสาร จะนำไปสู่การสรุปเป็นกรอบแนวคิด เพื่อจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย แสดงดังรูปที่ 2.3



รูปที่ 2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา

จากกรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษาตัวแปรตาม หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร – บ้านฉาง โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.6.1 ด้านรูปแบบทางวิศวกรรม

ด้านรูปแบบทางวิศวกรรม หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของทางบริการ เช่น ความกว้าง ผิวจราจร จำนวนช่องจราจร ชนิดผิวทาง จำนวนจุดกลับรถ การเดินรถทิศทางเดียว เป็นต้น

2.6.2 ด้านความสะดวกและปลอดภัยระหว่างการก่อสร้าง

ด้านความสะดวก ปลอดภัยระหว่างการก่อสร้าง หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกและทำให้เกิดความปลอดภัยบนทางหลวง เช่น ทางเข้า – ออก จุดกลับรถ การจัดการจราจร ป้ายจราจร ไฟฟ้าแสงสว่าง เป็นต้น

2.6.3 ด้านการทำงานก่อสร้างของกรมทางหลวง

ด้านการทำงานก่อสร้างของกรมทางหลวง หมายถึง การทำงานของผู้รับจ้างและการควบคุมงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ความครบถ้วนของเครื่องจักร การดูแลเรื่องมลภาวะฝุ่นและเสียง การประชาสัมพันธ์ของกรมทางหลวง เป็นต้น เป็นการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง

2.7 ลักษณะโครงการกรณีศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้เลือกโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร – บ้านฉางมาเป็นกรณีศึกษาโดยมีสภาพทางเดิมในปัจจุบันเป็นทางลาดยางขนาด 2 ช่องจราจร และยังไม่ได้ทำการก่อสร้างในบางช่วง ทำให้โครงข่ายการจราจรในเส้นทางดังกล่าวจึงยังคงไม่สมบูรณ์ ส่งผลให้การเดินทางของผู้ขับขี่ไม่ค่อยได้รับความสะดวกเท่าที่ควร จนกระทั่งในปีงบประมาณ 2555 กรมทางหลวงได้รับการจัดสรรงบประมาณก่อสร้างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมาตรฐานของทางบริการทางหลวงดังกล่าวให้มีความสมบูรณ์ตามมาตรฐาน โดยมีการก่อสร้างเป็นทางมาตรฐานชั้นพิเศษขนาด 2 และ 3 ช่องจราจรในบางช่วง มีการแบ่งโครงการก่อสร้างออกเป็น 2 โครงการย่อยคู่ขนานกันทั้งทางด้านซ้ายทาง (LT.) และด้านขวาทาง (RT.) ของทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง คือโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร - บ้านฉาง ตอน 1 (ทางหลวงหมายเลข 3702) ก่อสร้างด้วยวงเงิน 603,175,000.00 บาทและโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร - บ้านฉาง ตอน 2 (ทางหลวงหมายเลข 3701) ก่อสร้างด้วยวงเงิน 587,077,000.00 บาท

ความเป็นมาของโครงการเนื่องจากทางหลวงหมายเลข 7 (สายมอเตอร์เวย์) เป็นสายทางที่มีการจราจรคับคั่ง กรมทางหลวงจึงเห็นสมควรปรับปรุงเพื่อรองรับปริมาณจราจรที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนสองข้างทางรวมถึงประชาชนผู้ใช้เส้นทางให้ได้รับความสะดวกและปลอดภัยตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยที่ทางบริการ (service road) เป็นส่วนหนึ่งของถนนเพื่อการคมนาคมของชุมชนต้องมีการก่อสร้างคู่ขนานกับทางหลวงหมายเลข 7 กรมทางหลวงได้แบ่งโครงการก่อสร้างเป็น 2 ตอน คือด้านซ้ายทาง และขวาทางเพื่อให้โครงการก่อสร้างได้รวดเร็วแล้วเสร็จในปี พ.ศ.2559 ตามนโยบายที่ได้วางไว้ ในอนาคตถนนจะเป็นทางหลวงพิเศษระบบปิดโดยมีรั้วกั้นตลอดแนว ซึ่งในระหว่างนี้กรมทางหลวง (กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง) ได้รับงบประมาณก่อสร้างโครงการทางแยกต่างระดับบางพระ โครงการทางแยกต่างระดับหนองขาม โครงการปรับปรุงทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ช่วงชลบุรี – พัทยา และโครงการก่อสร้างระบบด่านเก็บค่าผ่านทาง โดยจะเริ่มดำเนินการก่อสร้างในเวลาใกล้เคียงกัน

ในการประกวดราคาจ้างเหมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ งานจ้างเหมาทำการก่อสร้างทางบริการหมายเลข 7 กรุงเทพมหานคร – บ้านฉาง ตอน 1 และตอน 2 ซึ่งอธิบดีกรมทางหลวงได้ให้ความเห็นชอบรับราคาของบริษัท สุวลิ จำกัด และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด นภาก่อสร้าง แล้วเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2555 ปัจจุบันโครงการก่อสร้างทั้ง 2 ตอนอยู่ระหว่างการดำเนินงานก่อสร้าง

โดยมีรายละเอียดลักษณะพื้นที่จากจุดเริ่มต้นโครงการฯ ถึงจุดสิ้นสุดโครงการ ดังนี้

- สภาพปัจจุบันจุดเริ่มต้นโครงการฯ กม.ที่ 9+400 – ทางแยกต่างระดับหนองขาม กม.ที่ 25+430 มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสลับลูกเนิน ถนนสายหลักเป็นถนนคอนกรีต 8 ช่องจราจร มีทางคู่ขนาน และจุดกลับรถได้สะพานเป็นช่วง ๆ โดยในช่วง กม.ที่ 17+000 – กม.ที่ 24+000 มีการก่อสร้างทางคู่ขนานแล้ว
- ช่วงจากทางแยกต่างระดับหนองขาม กม.ที่ 25+430 – ทางแยกต่างระดับพัทยา (แยกโป่ง) กม.ที่ 42+400 มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสลับลูกเนิน ถนนหลักเป็นถนนคอนกรีต 6 ช่องจราจร มีทางคู่ขนานและจุดกลับรถได้สะพานเป็นช่วง ๆ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเอกสาร (documentary research) และวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร – บ้านฉาง โดยมีการกำหนดแนวทางการวิเคราะห์และวิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา
- 3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 ประชากรเป้าหมายและขนาดกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 การประเมินผลข้อมูล

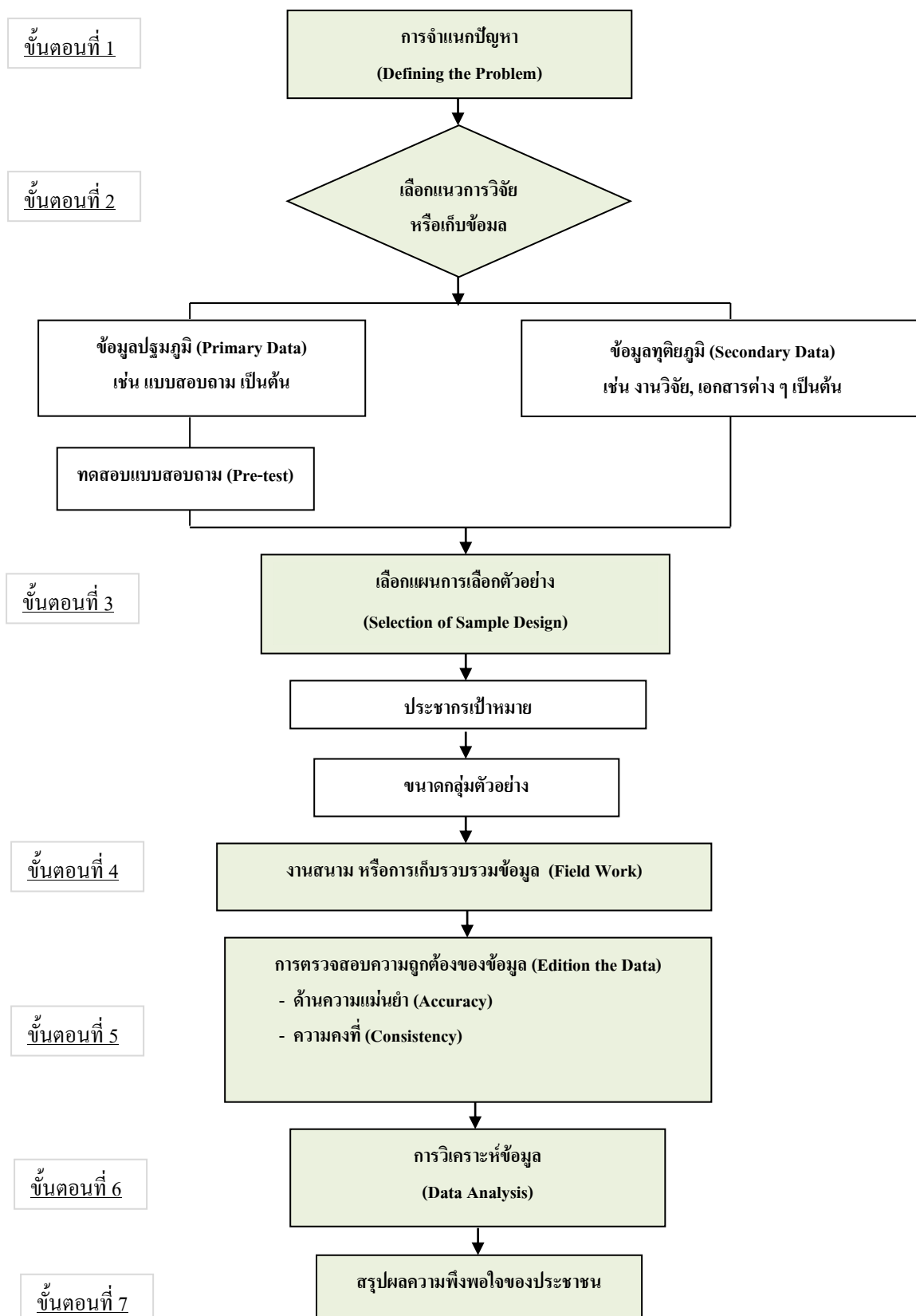
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

กระบวนการศึกษาเป็นการพิจารณาข้อมูลที่ได้จากเก็บข้อมูลปฐมภูมิ การตอบแบบสอบถามจากประชาชน และผู้ให้บริการสัญจรผ่านในพื้นที่โครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงของกรมทางหลวง ซึ่งมีขั้นตอนที่จะกล่าวถึงในลำดับต่อไปดังแสดงในรูปที่ 3.1

3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การเก็บข้อมูลรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างประชากรที่อยู่ในพื้นที่สายทางบริการ โดยสายทางจะผ่าน 5 ตำบล ดังนี้

- ต.บางพระ อ.ศรีราชา
- ต.สุรศักดิ์ อ.ศรีราชา
- ต.หนองขาม อ.ศรีราชา
- ต.บึง อ.ศรีราชา
- ต.ตะเคียนเตี้ย อ.บางละมุง



รูปที่ 3.1 ขั้นตอนในการศึกษาความพึงพอใจ

3.3 ประชากรเป้าหมายและขนาดกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตท้องที่ อ.ศรีราชา ซึ่งประกอบด้วย ต.บางพระ ต.สุรศักดิ์ ต.หนองขาม ต.บึง และประชาชนที่อาศัยในท้องที่ ต.ตะเคียนเตี้ย อ.บางละมุง โดยมีประชาชนจำนวน 132,177 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล, 2556)

3.3.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญที่เกิดผลกระทบต่อความคลาดเคลื่อนของงานวิจัย เนื่องจากจำนวนประชากรมีจำนวนมากจึงใช้วิธีของ Taro Yamane หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) จากประชากรทั้งหมด โดยกำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณการร้อยละ 0.05

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

โดยที่ N = ขนาดของประชากรทั้งหมด
 n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} \quad n &= \frac{132,177}{1 + 132,177(0.05)^2} \quad \text{คน} \\ &= 399 \quad \text{คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คน ปรับจำนวนเพื่อความเหมาะสมเป็น 400 คน

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อทราบขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว ในการสุ่มตัวอย่างตามหลักการวิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (proportional random sampling) เพื่อเป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างแปรผันตามจำนวนประชากร ดังตารางที่ 3.1 และเมื่อกำหนดจำนวนตัวอย่างแต่ละพื้นที่แล้ว การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) เนื่องจากมีประชากรจำนวนมาก

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพื้นที่

อำเภอ	ตำบล	จำนวนประชากร (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ศรีราชา	บางพระ	14,885	11.26	45
	สุรศักดิ์	57,764	43.70	174
	หนองขาม	21,209	16.05	64
	บึง	20,066	15.18	61
บางละมุง	ตะเคียนเตี้ย	18,253	13.81	56
รวม		132,177	100.00	400

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิดโดยการศึกษาจากวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเป็นแนวทางสร้างแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร – บ้านฉาง ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธี Likert Scale โดยกำหนดน้ำหนักการให้คะแนน ดังนี้
 - 5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 - 4 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 - 3 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 - 2 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 - 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือทำการหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ด้วยการนำแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเหมาะสมถูกต้องในสำนวนภาษา เมื่อมีข้อเสนอแนะแล้วจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามจนมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ต่อมนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มประชากร จำนวน 30 ชุด แล้วคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability)

ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ปรากฏผลได้ค่า 0.926 ดังแสดงในภาคผนวก ข.1 แล้วปรับปรุงผลจากการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการใช้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 400 ชุด
- ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) คือ ข้อมูลที่รวบรวมที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสารทางวิชาการ เอกสารงานวิจัย เว็บไซต์ และข้อมูลต่าง ๆ จากแหล่งอื่นที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการในสนามได้ทำความเข้าใจกับกลุ่มเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในเรื่องข้อคำถามและกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ โดยแบ่งกลุ่มกระจายพื้นที่ในการเก็บแบบสอบถามให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 2 เดือน เมื่อได้แบบสอบถามแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเป็นที่นิยมโดยทั่วไป ในงานศึกษานี้เลือกใช้โปรแกรม SPSS (statistics package for the social sciences) โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (code) แล้วนำข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป ตามขั้นตอนดังนี้

- 1) สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้พรรณนาลักษณะสิ่งที่ต้องการศึกษาเพื่อให้เข้าใจถึงข้อมูล การบรรยายลักษณะข้อมูล ประกอบด้วย
 - การคำนวณหาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (percentage)
 - การคำนวณหาข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางบริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ใช้วิธีการหาเฉลี่ย (mean)
- 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็นในการอนุมานลักษณะของประชากรจากข้อมูลตัวอย่าง ซึ่งจะใช้การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) ปัจจัยที่

ใช้ในการทดสอบคือ พื้นที่พักอาศัย พาหนะที่ใช้เข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์ และความถี่ในการสัญจรเข้าออกสายมอเตอร์เวย์ของผู้สอบแบบสอบถาม เนื่องจากการเดินทางจากพื้นที่อื่นมาทำงาน การใช้พาหนะเข้า-ออก และความถี่ในการสัญจรเข้าออกสายมอเตอร์เวย์ได้รับผลกระทบจากการสร้างทางบริการ ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้ทาง

- 3) การคำนวณหาข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆที่มีลักษณะเป็นแบบเนื้อหาปลายเปิด (open-ended) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าความถี่ (frequency) โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย

3.7 การประเมินผลข้อมูล

การประเมินผลข้อมูลได้หาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่มโดยกำหนดเกณฑ์ความคิดเห็นจะเป็นค่าเฉลี่ยแต่ละระดับแบบอิงเกณฑ์ (criterion reference) 5 ระดับ ยึดหลักเกณฑ์ดังนี้

- ให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากัน
- คะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนนต่ำสุดคือ 1
- ช่วงห่างหรือพิสัย (range) ของคะแนนทั้งหมด คือ $5 - 1 = 4$
- ช่วงห่างแต่ละระดับ คือ $4/5 = 0.8$

มีเกณฑ์การแปลผลของข้อมูลตามช่วงของคะแนน ดังนี้

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

สำหรับคำถามปลายเปิดได้รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความ วิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอในรูปข้อความ

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

การวิเคราะห์และการนำเสนอผลของการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร – บ้านฉาง” นี้ นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย และภาพประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 6 ข้อ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อรูปแบบทางบริการ
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อความสะดวกและปลอดภัย
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการทำงานของกรมทางหลวง
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมของความพึงพอใจของประชาชนทั้งหมด
- 4.6 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัย
- 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแบบปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

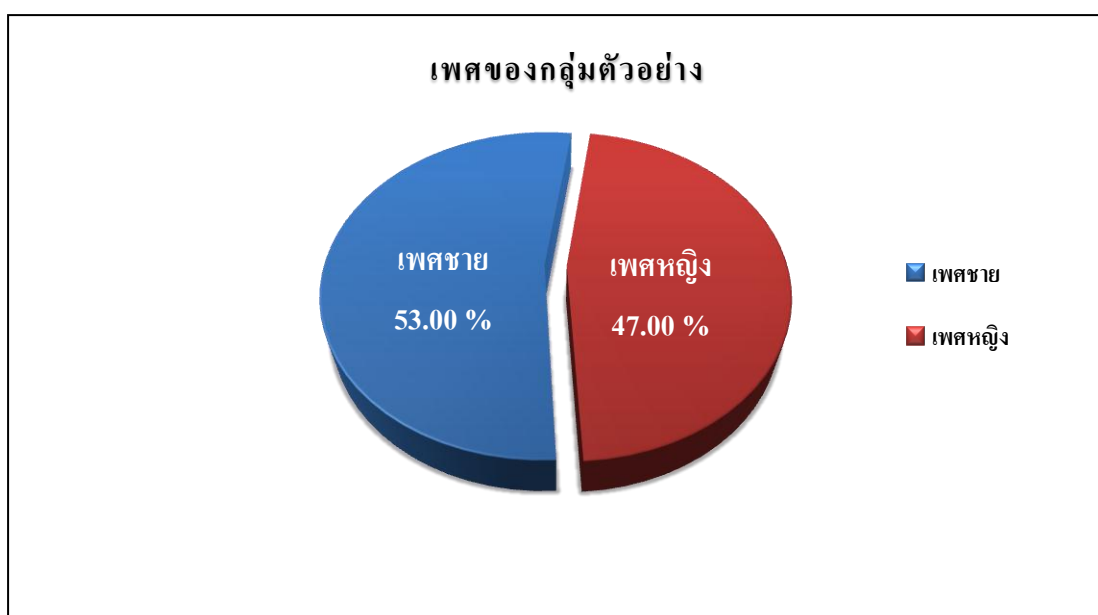
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลแบบปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการการตอบแบบสอบถามจากประชาชน และผู้ใช้บริการสัญจรผ่านในพื้นที่โครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงของกรมทางหลวง แบบสอบถามนี้มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวน 8 ข้อ มีรายละเอียดและลักษณะของข้อมูลทั่วไปดังนี้

4.1.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลในด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1 และรูปที่ 4.1 ซึ่งพบว่าเพศของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53 ที่เหลือได้แก่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

เพศ	จำนวนประชากร (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ชาย	212	53.00
หญิง	188	47.00
รวม	400	100.00



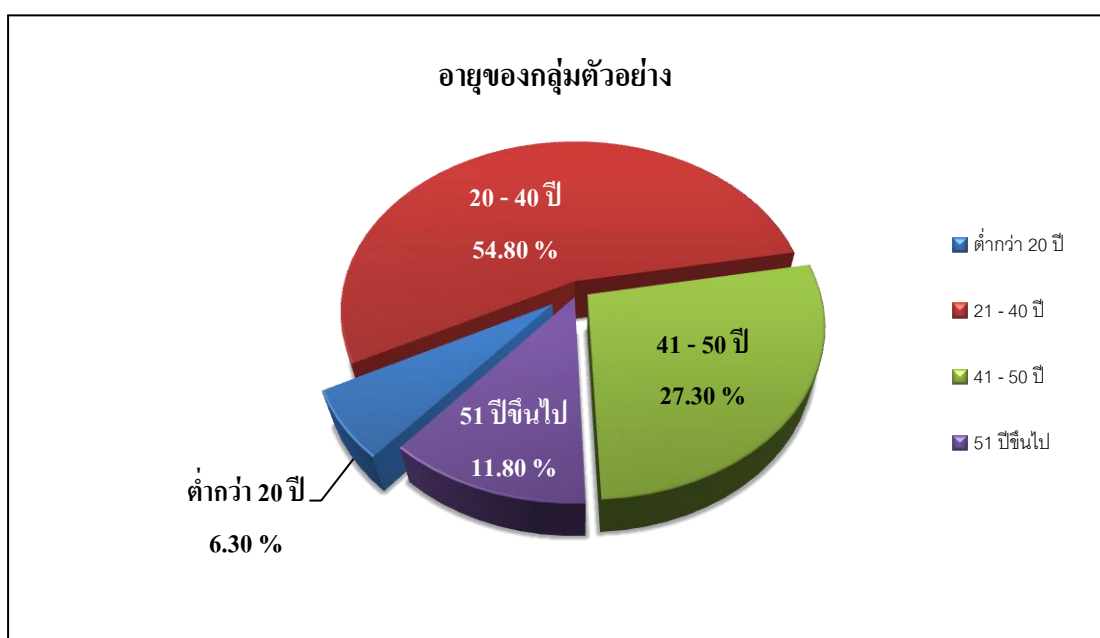
รูปที่ 4.1 ร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

4.1.2 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลในด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2 และรูปที่ 4.2 ซึ่งพบว่าอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ อายุ 20-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.80 รองลงมา ได้แก่ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.30 อายุ 51ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.80 และ อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

อายุ	จำนวนประชากร (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ต่ำกว่า 20 ปี	25	6.30
20 – 40 ปี	219	54.80
41 – 50 ปี	109	27.30
51 ปีขึ้นไป	47	11.80
รวม	400	100.00



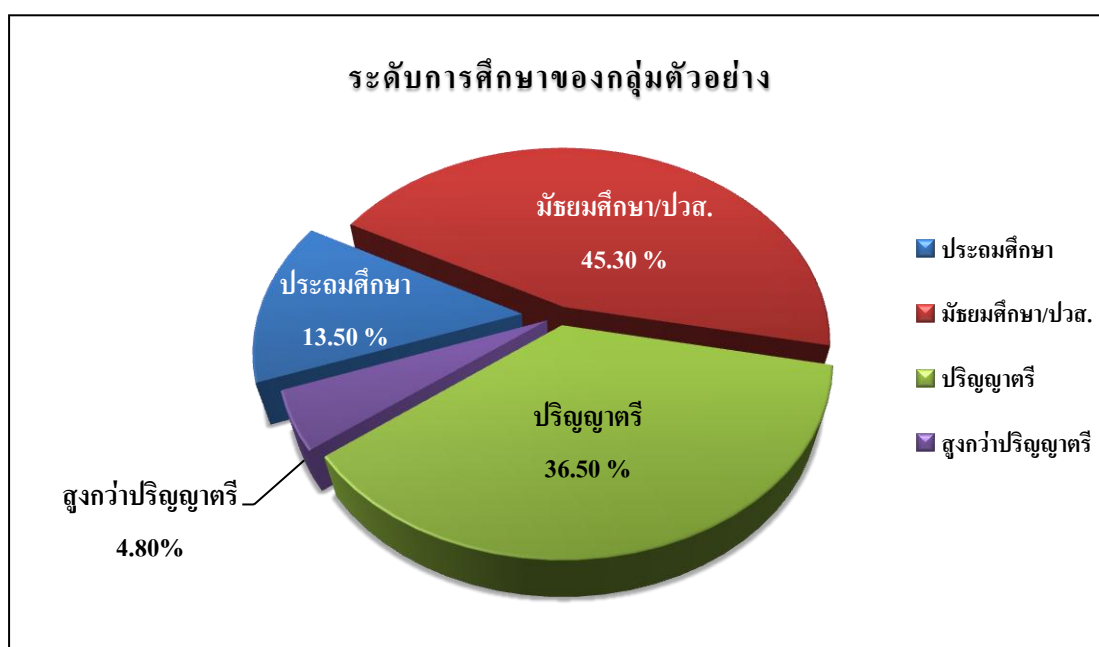
รูปที่ 4.2 ร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

4.1.3 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3 และรูปที่ 4.3 ซึ่งพบว่าระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ มัธยมศึกษาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมา ได้แก่ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.50 ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.50 และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนประชากร (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ประถมศึกษา	54	13.50
มัธยมศึกษา/ปวส.	181	45.30
ปริญญาตรี	146	36.50
สูงกว่าปริญญาตรี	19	4.80
รวม	400	100.00



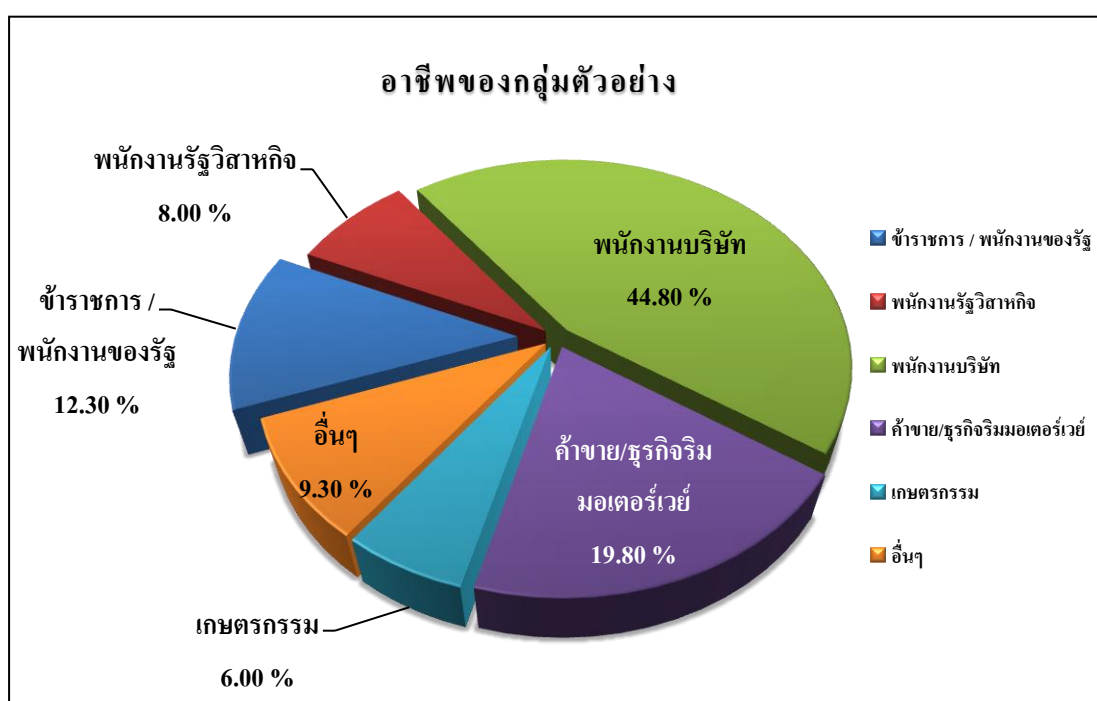
รูปที่ 4.3 ร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

4.1.4 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลในด้านอาชีพ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4 และรูปที่ 4.4 ซึ่งพบว่าอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 44.80 รองลงมา ได้แก่ ค้าขาย/ธุรกิจริมมอเตอร์เวย์ คิดเป็นร้อยละ 19.80 ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 12.30 อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 9.30 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 8.00 และ เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวนประชากร (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	49	12.30
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32	8.00
พนักงานบริษัท	179	44.80
ค้าขาย/ธุรกิจริมมอเตอร์เวย์	79	19.80
เกษตรกร	24	6.00
อื่น ๆ	37	9.30
รวม	400	100.00



รูปที่ 4.4 ร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ

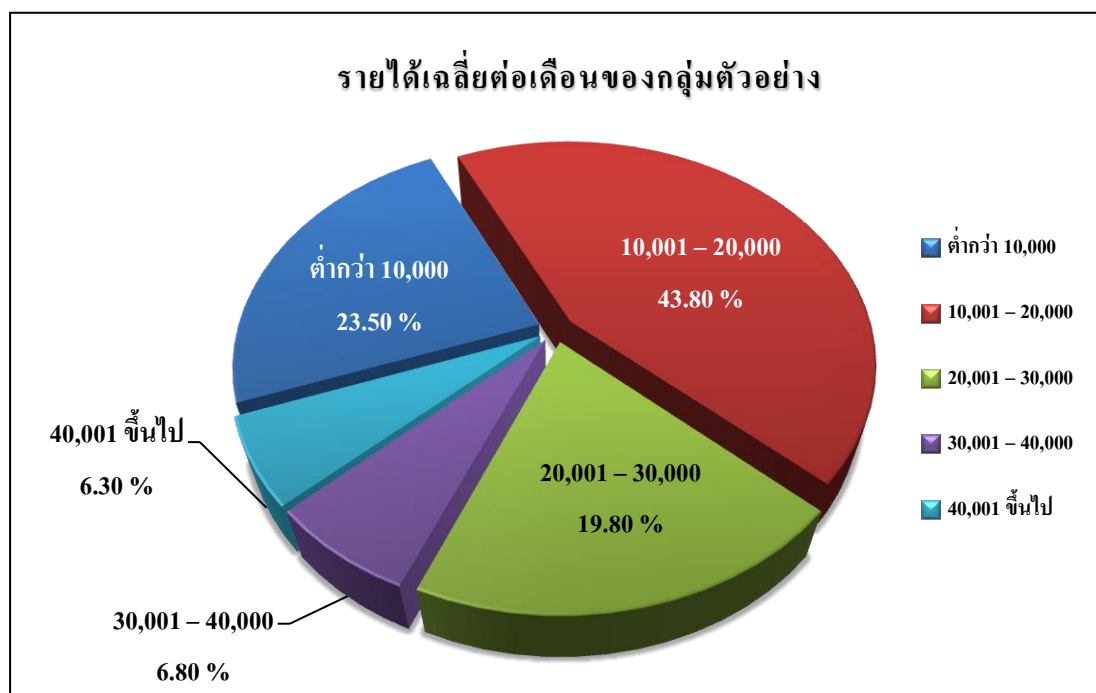
4.1.5 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5 และรูปที่ 4.5 ซึ่งพบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ รายได้ 10,001 – 20,000 คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมา ได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็น

ร้อยละ 23.50 รายได้ 20,001-30,000 คิดเป็นร้อยละ 19.80 รายได้ 30,001-40,000 คิดเป็นร้อยละ 6.80 และ รายได้ 40,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	จำนวนประชากร (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ต่ำกว่า 10,000	94	23.50
10,001 – 20,000	175	43.80
20,001 – 30,000	79	19.80
30,001 – 40,000	27	6.80
40,001 ขึ้นไป	25	6.30
รวม	400	100.00



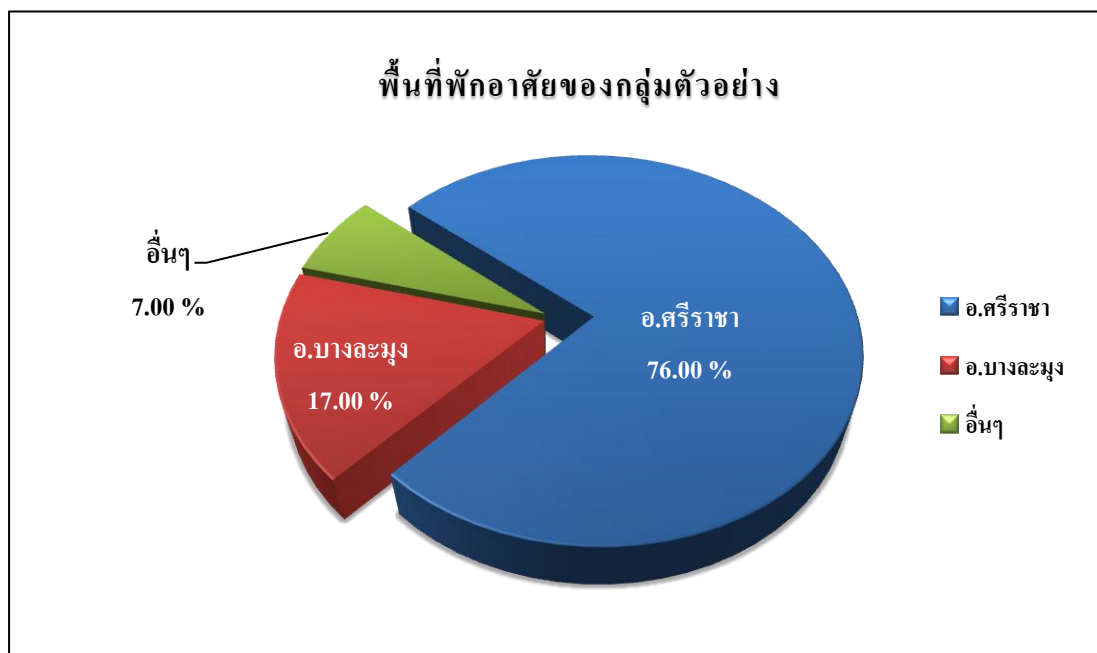
รูปที่ 4.5 ร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1.6 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านพื้นที่พักอาศัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลในด้านพื้นที่พักอาศัยปรากฏผลดังตารางที่ 4.6 และรูปที่ 4.6 ซึ่งพบว่าพื้นที่พักอาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ อ.ศรีราชา คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมา ได้แก่ อ.บางละมุง คิดเป็นร้อยละ 17.00 และน้อยที่สุด ได้แก่ พื้นที่พักอาศัยอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 7.00

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านพื้นที่พักอาศัย

พื้นที่พักอาศัย	จำนวนประชากร (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
อำเภอศรีราชา	304	76.00
อำเภอบางละมุง	68	17.00
อื่น ๆ	28	7.00
รวม	400	100.00



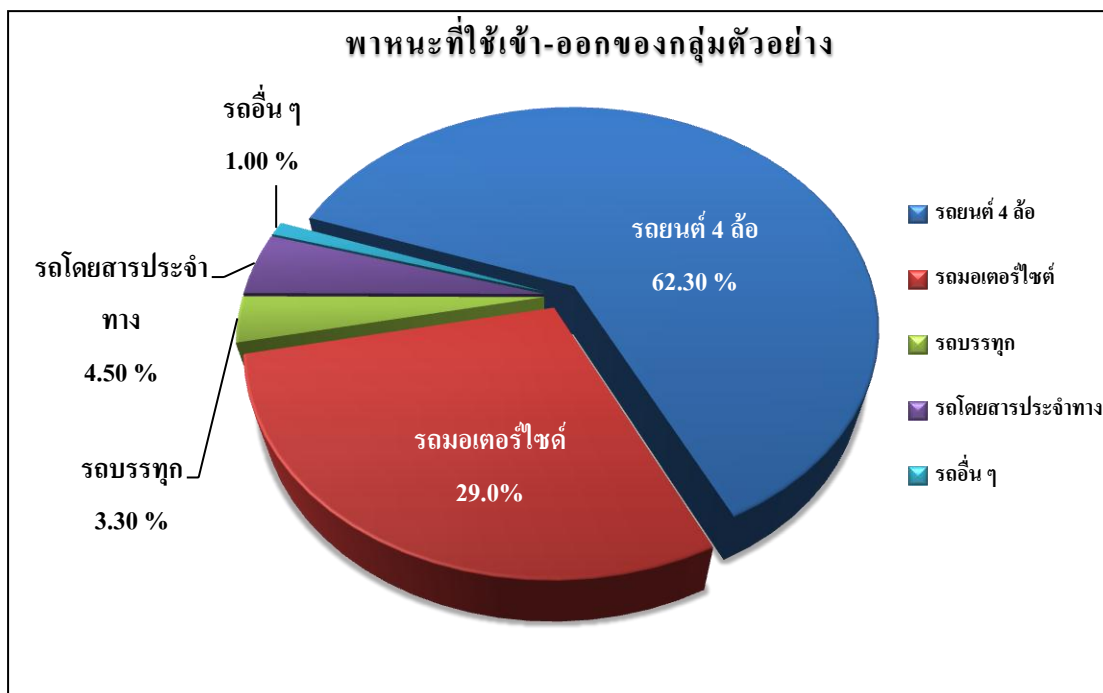
รูปที่ 4.6 ร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านพื้นที่พักอาศัย

4.1.7 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านพาหนะที่ใช้เข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลในด้านพาหนะที่ใช้เข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7 และรูปที่ 4.7 ซึ่งพบว่าพาหนะที่ใช้เข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ รถยนต์ 4 ล้อ คิดเป็นร้อยละ 62.30 รองลงมา ได้แก่ รถมอเตอร์ไซด์ คิดเป็นร้อยละ 29.00 รถโดยสารประจำทาง คิดเป็นร้อยละ 4.50 รถบรรทุก คิดเป็นร้อยละ 3.30 และรถอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านพาหนะที่ใช้เข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์

พาหนะที่ใช้เข้า-ออก	จำนวนประชากร (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
รถยนต์ 4 ล้อ	249	62.30
รถมอเตอร์ไซด์	116	29.00
รถบรรทุก	13	3.30
รถโดยสารประจำทาง	18	4.50
รถอื่น ๆ	4	1.00
รวม	400	100.00



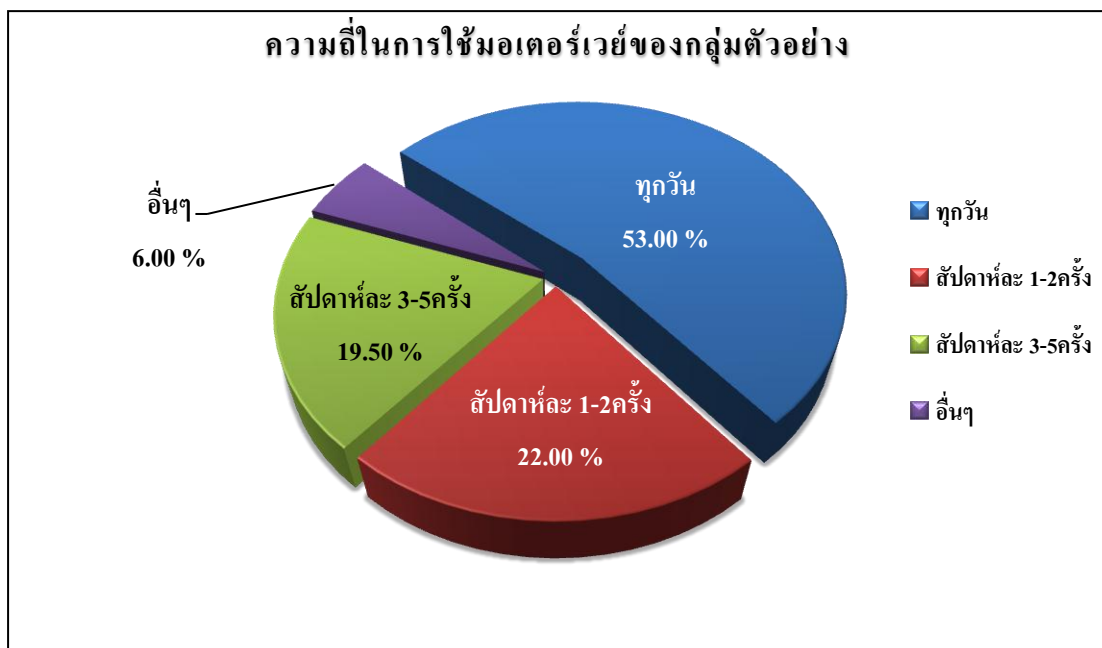
รูปที่ 4.7 ร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านพาหนะที่ใช้เข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์

4.1.8 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความถี่ในการใช้มอเตอร์เวย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลในการใช้มอเตอร์เวย์ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8 และรูปที่ 4.8 ซึ่งพบว่าความถี่ในการใช้มอเตอร์เวย์ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดได้แก่ ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมา ได้แก่ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.00 สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.50 และ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.50 ดังแสดง

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความถี่ในการใช้มอเตอร์เวย์

ความถี่ในการใช้มอเตอร์เวย์	จำนวนประชากร (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ทุกวัน	212	53.00
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	88	22.00
สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง	78	19.50
อื่น ๆ	22	5.50
รวม	400	100.00



รูปที่ 4.8 ร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความถี่ในการใช้มอเตอร์เวย์

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อรูปแบบของทางบริการ

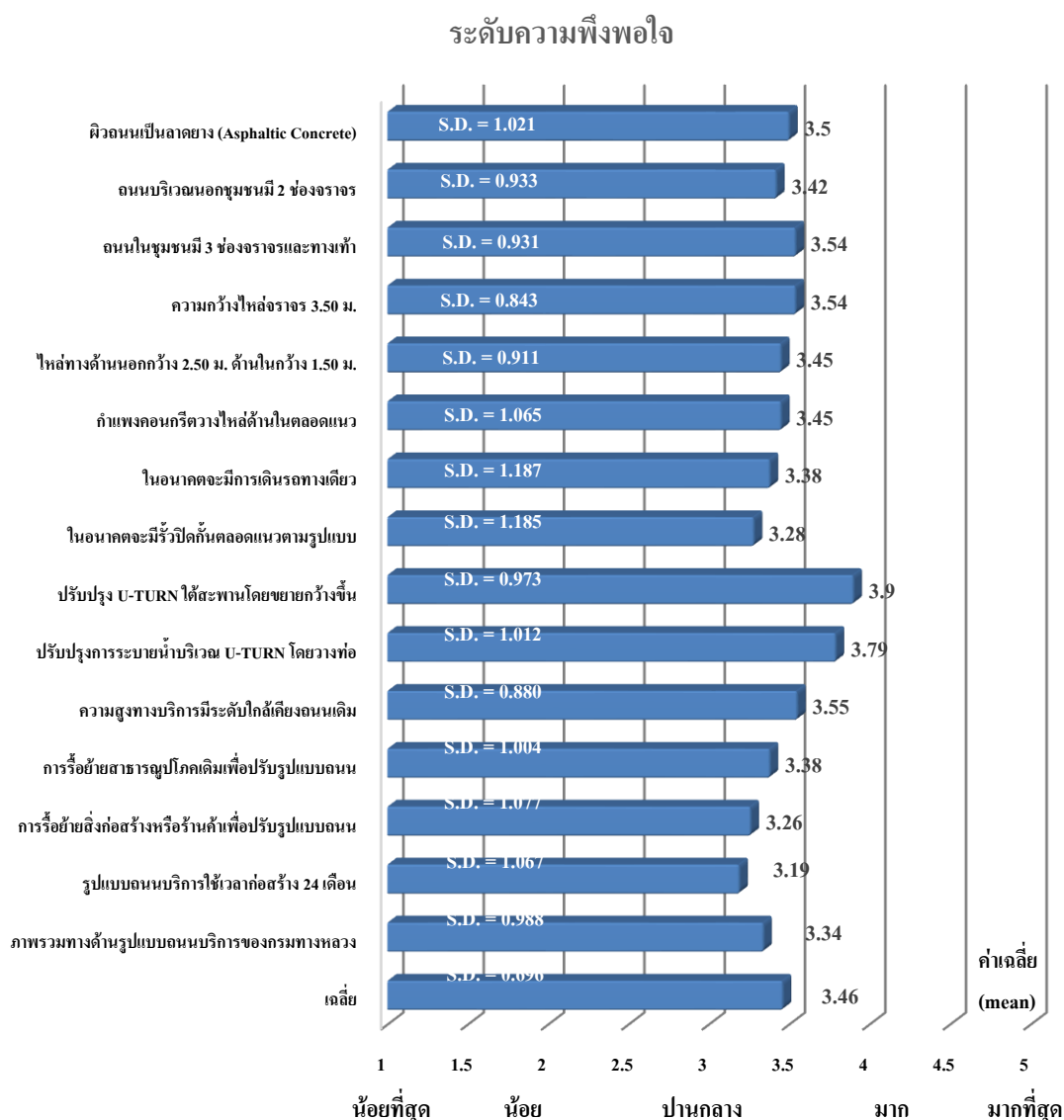
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อรูปแบบทางบริการ ทั้งโดยภาพรวมและจำแนกตามประเด็นคำถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9 และรูปที่ 4.9 โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

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

ตารางที่ 4.9 และรูปที่ 4.9 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อรูปแบบทางบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 สำหรับผลพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการปรับปรุง U-TURN ได้สะพานโดยขยายกว้างขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.90 โดยที่รูปแบบถนนบริการใช้เวลาก่อสร้าง 24 เดือน ค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.19

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านรูปแบบของทางบริการ

ประเด็นคำถาม	Mean	Std. Deviation	ระดับความพึงพอใจ
ผิวถนนเป็นลาดยาง (Asphaltic Concrete)	3.50	1.021	พอใจมาก
ถนนบริเวณนอกชุมชนมี 2 ช่องจราจร	3.42	0.933	พอใจมาก
ถนนในชุมชนมี 3 ช่องจราจรและทางเท้า	3.54	0.931	พอใจมาก
ความกว้างไหล่จราจร 3.50 ม.	3.54	0.843	พอใจมาก
ไหล่ทางด้านนอกกว้าง 2.50 ม. ด้านในกว้าง 1.50 ม.	3.45	0.911	พอใจมาก
กำแพงคอนกรีตวางไหล่ด้านในตลอดแนว	3.45	1.065	พอใจมาก
ในอนาคตจะมีการเดินรถทางเดียว	3.38	1.187	พอใจปานกลาง
ในอนาคตจะมีรั้วปิดกั้นตลอดแนวตามรูปแบบ	3.28	1.185	พอใจปานกลาง
ปรับปรุง U-TURN ได้สะพานโดยขยายกว้างขึ้น	3.90	0.973	พอใจมาก
ปรับปรุงการระบายน้ำบริเวณ U-TURN โดยวางท่อ	3.79	1.012	พอใจมาก
ความสูงทางบริการมีระดับใกล้เคียงถนนเดิม	3.55	0.880	พอใจมาก
การรื้อย้ายสาธารณูปโภคเดิมเพื่อปรับรูปแบบถนน	3.38	1.004	พอใจปานกลาง
การรื้อย้ายสิ่งก่อสร้างหรือร้านค้าเพื่อปรับรูปแบบถนน	3.26	1.077	พอใจปานกลาง
รูปแบบถนนบริการใช้เวลาก่อสร้าง 24 เดือน	3.19	1.067	พอใจปานกลาง
ภาพรวมทางด้านรูปแบบถนนบริการของกรมทางหลวง	3.34	0.988	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.46	0.696	พอใจมาก



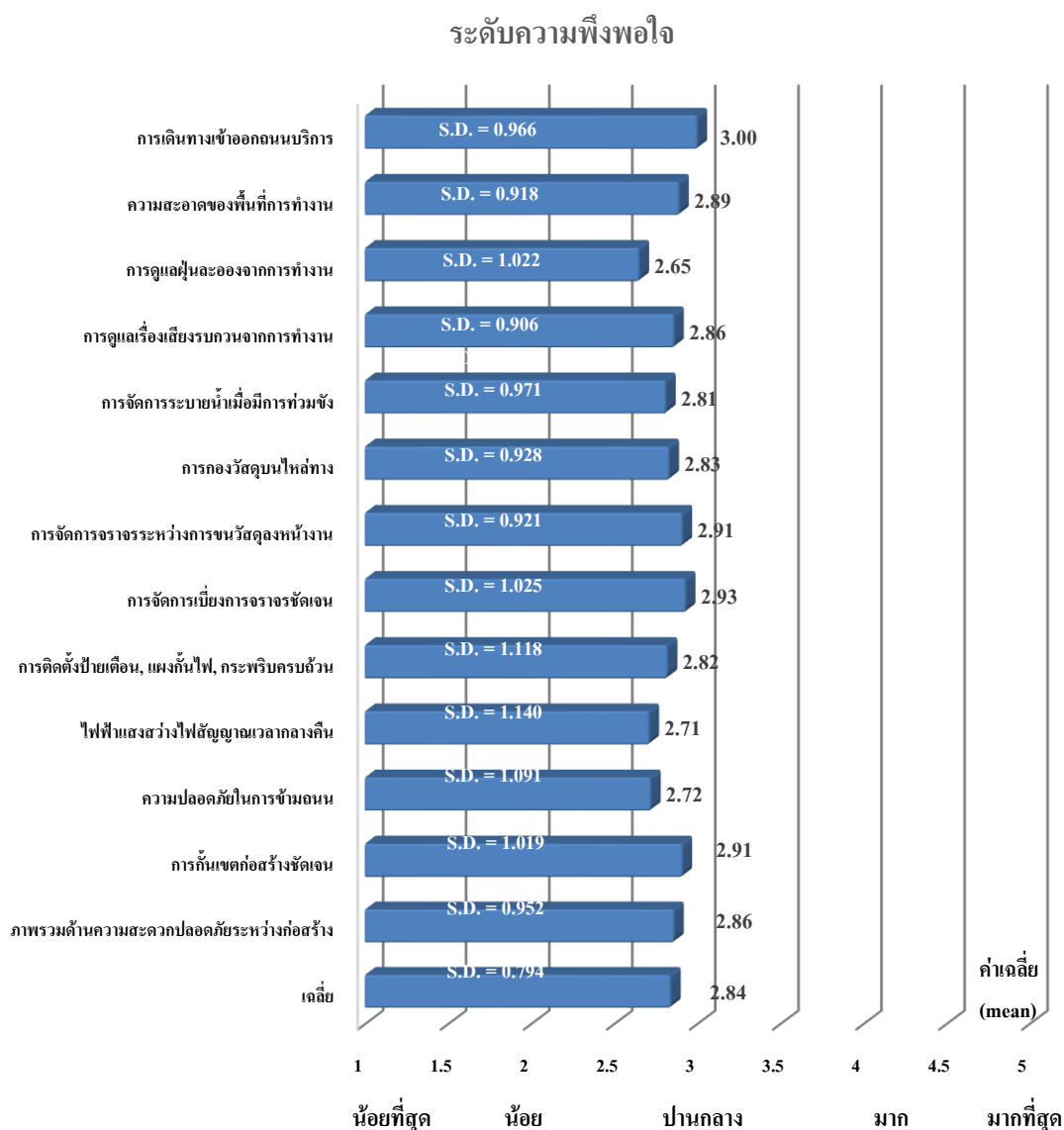
รูปที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านรูปแบบของทางบริการ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อความสะดวกและปลอดภัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อความสะดวกและปลอดภัย ทั้งโดยภาพรวมและจำแนกตามประเด็นคำถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10 และรูปที่ 4.10 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อความสะดวกและปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ พอใจ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 สำหรับผลพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการเดินทางเข้าออกถนนบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยเท่ากับ 3.00 โดยที่การดูแลฝุ่นละอองจากการทำงาน ค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.65

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านความสะดวกปลอดภัย

ประเด็นคำถาม	Mean	Std. Deviation	ระดับความพึงพอใจ
การเดินทางเข้าออกถนนบริการ	3.00	0.966	พอใจปานกลาง
ความสะดวกของพื้นที่การทำงาน	2.89	0.918	พอใจปานกลาง
การดูแลฝุ่นละอองจากการทำงาน	2.65	1.022	พอใจปานกลาง
การดูแลเรื่องเสียงรบกวนจากการทำงาน	2.86	0.906	พอใจปานกลาง
การจัดการระบายน้ำเมื่อมีการท่วมขัง	2.81	0.971	พอใจปานกลาง
การกองวัสดุบนไหล่ทาง	2.83	0.928	พอใจปานกลาง
การจัดการจราจรระหว่างการขนวัสดุลงหน้างาน	2.91	0.921	พอใจปานกลาง
การจัดการป้องกันการจราจรชัดเจน	2.93	1.025	พอใจปานกลาง
การติดตั้งป้ายเตือน, แผงกั้นไฟ, กระป๋องครบถ้วน	2.82	1.118	พอใจปานกลาง
ไฟฟ้าแสงสว่างไฟสัญญาณเวลากลางคืน	2.71	1.140	พอใจปานกลาง
ความปลอดภัยในการข้ามถนน	2.72	1.091	พอใจปานกลาง
การกั้นเขตก่อสร้างชัดเจน	2.91	1.019	พอใจปานกลาง
ภาพรวมด้านความสะดวกปลอดภัยระหว่างก่อสร้าง	2.86	0.952	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	2.84	0.794	พอใจปานกลาง



รูปที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกและปลอดภัย

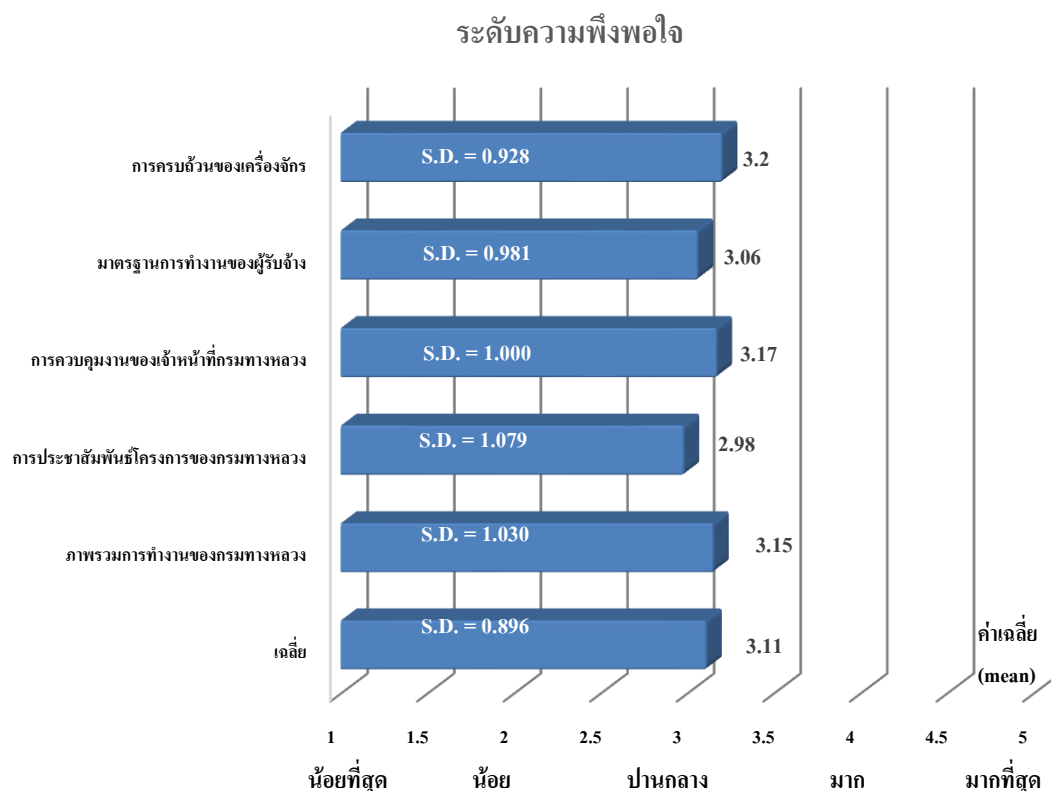
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการทำงานของกรมทางหลวง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการทำงานของกรมทางหลวง ทั้งโดยภาพรวมและจำแนกตามประเด็นคำถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11 และรูปที่ 4.11 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการทำงานของกรมทางหลวงโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 สำหรับผลพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการครบถ้วนของ

เครื่องจักร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยเท่ากับ 3.20 โดยที่การประชาสัมพันธ์โครงการของกรมทางหลวง
ค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.98

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการทำงานของกรมทางหลวง

ประเด็นคำถาม	Mean	Std. Deviation	ระดับความพึงพอใจ
การครบถ้วนของเครื่องจักร	3.20	0.928	พอใจปานกลาง
มาตรฐานการทำงานของผู้รับจ้าง	3.06	0.981	พอใจปานกลาง
การควบคุมงานของเจ้าหน้าที่กรมทางหลวง	3.17	1.000	พอใจปานกลาง
การประชาสัมพันธ์โครงการของกรมทางหลวง	2.98	1.079	พอใจปานกลาง
ภาพรวมการทำงานของกรมทางหลวง	3.15	1.030	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.11	0.896	พอใจปานกลาง



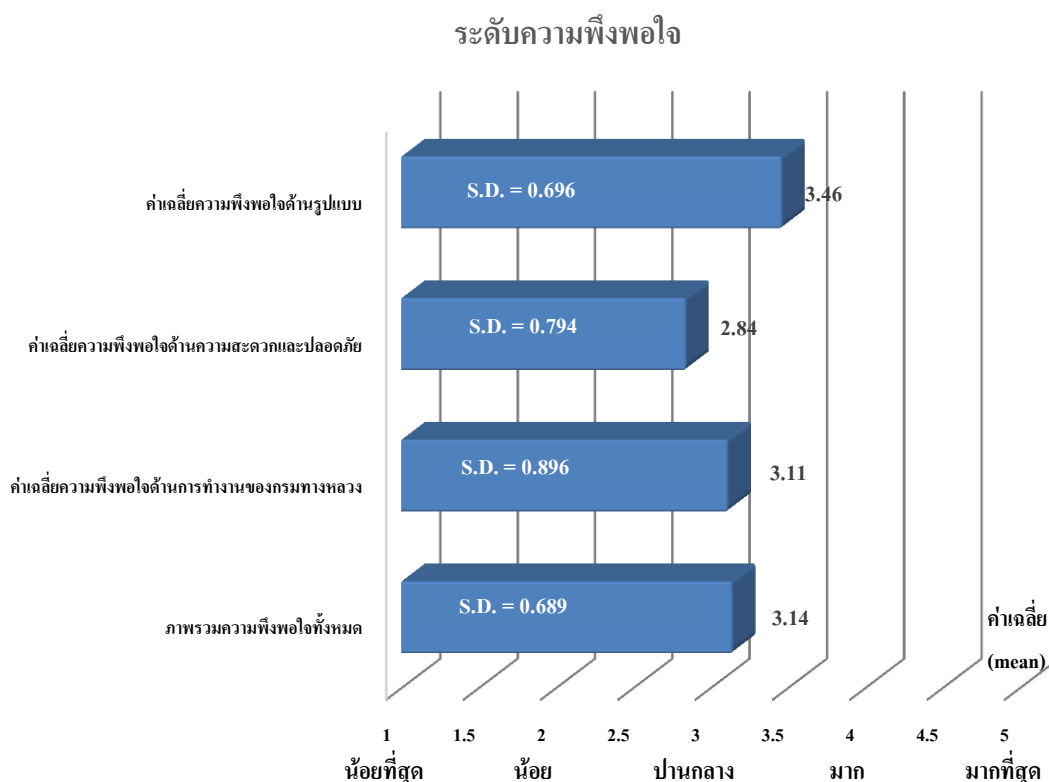
รูปที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการทำงานของกรมทางหลวง

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมของความพึงพอใจของประชาชนทั้งหมดปรากฏผลดังตารางที่ 4.12 และรูปที่ 4.12 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมด ระดับ พอดีปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนทั้งหมด

ประเด็นคำถาม	Mean	Std. Deviation	ระดับความพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านรูปแบบ	3.46	0.696	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวกและปลอดภัย	2.84	0.794	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการทำงานของกรมทางหลวง	3.11	0.896	พอใจปานกลาง
ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมด	3.14	0.689	พอใจปานกลาง



รูปที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนทั้งหมด

4.6 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัยดังนี้

- สมมุติฐานที่ 1

สมมุติฐานหลัก : พื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้
ทางบริการ

สมมุติฐานรอง : พื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ทาง
บริการ

- สมมุติฐานที่ 2

สมมุติฐานหลัก : พาหนะที่ใช้เข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มี
ผลต่อความพึงพอใจในการใช้ทางบริการ

สมมุติฐานรอง : พาหนะที่ใช้เข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีผล
ต่อความพึงพอใจในการใช้ทางบริการ

- สมมุติฐานที่ 3

สมมุติฐานหลัก : ความถี่ในการสัญจรเข้าออกถนนมอเตอร์เวย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ทางบริการ

สมมุติฐานรอง : ความถี่ในการสัญจรเข้าออกถนนมอเตอร์เวย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ทางบริการ

การวิเคราะห์ค่าสถิติ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรอิสระเป็นรายกลุ่มที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยตัวแปรอิสระจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านอาชีพ ด้านพื้นที่พักอาศัย และด้านความถี่ในการสัญจรเข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (statistics package for the social sciences) โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็นในการอนุมานลักษณะของประชากรจากข้อมูลตัวอย่าง รายละเอียดการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้

4.6.1 ทดสอบสมมุติฐานที่ 1

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อภาพรวม จำแนกตามสถานภาพบุคคลด้านพื้นที่พักอาศัย ดังตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยวิธี ONE WAY ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า $p\text{-value} > 0.05$ จึงยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อภาพรวมของแต่ละกลุ่มพื้นที่พักอาศัย ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อภาพรวม จำแนกตามสถานภาพบุคคลด้านพื้นที่พักอาศัย

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.407	2	0.704	1.485	0.228
Within Groups	188.077	397	0.474		
Total	188.077	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6.2 ทดสอบสมมุติฐานที่ 2

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อภาพรวม จำแนกตามสถานภาพบุคคลด้านพาหนะที่ใช้เข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์ ดังตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยวิธี ONE WAY ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า $p\text{-value} > 0.05$ จึงยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อภาพรวมของแต่ละกลุ่มพาหนะที่ใช้เข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อภาพรวม จำแนกตามสถานภาพบุคคลด้านพาหนะที่ใช้เข้า-ออกสาย
มอเตอร์เวย์

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0.352	4	0.088	0.184	0.947
Within Groups	189.132	395	0.479		
Total	189.484	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6.3 ทดสอบสมมุติฐานที่ 3

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อภาพรวม จำแนกตามสถานภาพบุคคลด้านความถี่ในการสัญจรเข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์ ดังตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยวิธี ONE WAY ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทาง

สถิติ 0.05 พบว่า ค่า $p\text{-value} > 0.05$ จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อภาพรวมของแต่ละกลุ่มความถี่ในการสัญจรเข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อภาพรวม จำแนกตามสถานภาพบุคคลด้านความถี่ในการสัญจรเข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.175	3	0.725	1.532	0.206
Within Groups	187.310	396	0.473		
Total	189.484	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.7 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 57 ข้อ ดังแสดงรายละเอียดในภาคผนวก ข.11-ข.13 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

- ด้านรูปแบบถนน ความถี่จำนวน 10 ข้อ เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทางด้านรูปแบบถนน เช่น ปรับปรุงจุดกลับรถ ไม่อยากมีทางบริการ เป็นต้น
- ด้านความสะดวกและปลอดภัย ความถี่จำนวน 18 ข้อ เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทางด้านความสะดวกและปลอดภัย เช่น ป้ายจราจรไม่เรียบร้อย ไฟฟ้าแสงสว่างไม่เพียงพอ และฝุ่นละออง เป็นต้น
- ด้านการทำงานของกรมทางหลวง ความถี่จำนวน 24 ข้อ เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทางด้านการทำงานของกรมทางหลวง ซึ่งการทำงานก่อสร้างทำให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น น้ำท่วมถนน การจราจรติดขัด การประชาสัมพันธ์น้อย การขนย้ายวัสดุทำให้เกิดฝุ่นละออง เป็นต้น
- ด้านอื่น ๆ ความถี่จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทางด้านอื่น ๆ เช่น งบประมาณควรแบ่งไปต่างจังหวัดบ้าง เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเอกสารและวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร – บ้านฉาง โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ด้านรูปแบบการก่อสร้าง 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ด้านความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทางระหว่างการก่อสร้าง และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ด้านการทำงานก่อสร้างของกรมทางหลวง ประชากรของการวิจัย คือ ประชาชนในพื้นที่ช่วงบริเวณที่มีการก่อสร้างโครงการทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 กรุงเทพฯ – บ้านฉาง ระหว่างกม. 9+400 – กม. 41+400 ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ 2 อำเภอ คือ อ.ศรีราชา และ อ.บางละมุง จำนวน 132,177 คน การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีของ Taro Yamane โดยกำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นระหว่างค่าจริงและค่าประมาณการร้อยละ 0.05 ได้จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ ลักษณะเป็นแบบเนื้อหาปลายเปิด ในการวิจัยได้วิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือทำโดยการหาค่าความเที่ยงตรง ด้วยการนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ต่อมนำแบบสอบถามไปทดลองใช้จำนวน 30 ชุด คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ปรากฏผลเท่ากับ 0.926 สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม รวมจำนวนที่รวบรวมได้ทั้งสิ้น 400 ราย จากนั้นได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำถามที่เป็นสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีการหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ สำหรับข้อคำถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางบริการ ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนจากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อภาพรวม จำแนกตามสถานภาพบุคคลด้านอาชีพ ด้านพื้นที่พักอาศัย และด้านความถี่ในการสัญจรเข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรอิสระเป็นรายกลุ่มที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป นอกจากนี้ข้อมูล

เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วสรุปออกมาเป็นค่าความถี่

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

- 1) ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 53.00 เป็นเพศชาย อายุส่วนใหญ่ร้อยละ 54.80 มีอายุระหว่าง 20 - 40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 45.30 จบการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษา /ปวส. อาชีพส่วนใหญ่ร้อยละ 44.80 เป็นพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ร้อยละ 43.80 ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท พื้นที่พักอาศัยส่วนใหญ่ร้อยละ 76.00 พักอาศัยที่ อำเภอศรีราชา พาหนะที่ใช้เข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์ ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.30 เป็นรถยนต์ 4 ล้อ และ ความถี่ในการใช้มอเตอร์เวย์ ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.00 เป็นใช้มอเตอร์เวย์ ทุกวัน
- 2) ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ด้านรูปแบบการก่อสร้างอยู่ในระดับ “ มาก ” เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก คือ การปรับปรุง U-TURN ได้ สะพานโดยขยายกว้างขึ้น การปรับปรุงการระบายน้ำบริเวณ U-TURN โดยวางท่อ และความสูงทางบริกรมมีระดับใกล้เคียงถนนเดิม ส่วนความพึงพอใจ 3 ลำดับสุดท้าย คือ การรื้อย้ายสิ่งก่อสร้างหรือร้านค้าเพื่อปรับรูปแบบถนน ซึ่งในอนาคตจะมีแนวรั้ว ปิดกั้นตลอดแนวตามรูปแบบ และรูปแบบถนนบริกรมใช้เวลาก่อสร้าง 24 เดือน
- 3) ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ด้านความสะดวกและปลอดภัยอยู่ในระดับ “ ปานกลาง ” เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าความพึงพอใจ 4 ลำดับแรก คือ การเดินทางเข้าออกถนนบริกรม การจัดการเบี่ยงการจราจรชัดเจน การจัดการจราจรระหว่างการขุดลอกหน้างาน และการกั้นเขตก่อสร้างชัดเจน โดยที่ 2 ลำดับสุดท้ายมีค่าเฉลี่ย เท่ากัน (2.91) ในขณะที่ความพึงพอใจ 3 ลำดับสุดท้าย คือ ความปลอดภัยในการข้าม ถนน ไฟฟ้าแสงสว่างไฟสัญญาณเวลากลางคืน และการดูแลฝุ่นละอองจากการทำงาน
- 4) ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการทำงานของกรมทางหลวงอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า การครบถ้วนของเครื่องจักร มีความพอใจมากที่สุด และการประชาสัมพันธ์โครงการของกรมทางหลวง มีความพอใจน้อยสุด
- 5) ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางบริกรมทางหลวงหมายเลข 7 กรุงเทพฯ – บ้านฉาง อยู่ในระดับ “ปานกลาง”
- 6) การทดสอบสมมุติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการทดสอบ สถานภาพบุคคลด้านพื้นที่พักอาศัย ด้านพาหนะที่ใช้เข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์และด้าน ความถี่ในการสัญจรเข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์ ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนใน

ภาพรวม ผลปรากฏว่าปัจจัยทั้งสามไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ได้พบประเด็นสำคัญซึ่งสามารถนำมาอภิปรายเพื่อสรุปข้อเท็จจริงได้ดังนี้

5.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ด้านรูปแบบการก่อสร้างโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “ มาก ” ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ซึ่งเมื่อเทียบจากเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือช่วงค่า 3.41 – 4.20 ดังนั้นแสดงว่าค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมเข้าใกล้ระดับ “ปานกลาง” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีค่าน้อยที่สุด คือรูปแบบถนนบริการใช้เวลาก่อสร้าง 24 เดือน รองลงมาคือ การรื้อย้ายสิ่งก่อสร้างหรือร้านค้าเพื่อปรับรูปแบบถนน และในอนาคตจะมีแนวรั้วปิดกั้นตลอดแนว อาจเป็นเพราะการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 กรุงเทพฯ – บ้านฉาง เป็นโครงการขนาดใหญ่ ใช้เวลาในการดำเนินงานก่อสร้างนานกว่าโครงการทางหลวงทั่วไป มีการรื้อย้ายสาธารณูปโภคจำนวนมาก สองข้างทาง เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท ท่อประปา ท่อก๊าซ เป็นต้น อันส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างมาก อนึ่งการก่อสร้างตามรูปแบบทำให้มีการรื้อย้ายสิ่งปลูกสร้างและยังมีรั้วปิดกั้นตลอดแนวในอนาคต ทำให้วิถีชีวิตของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป เช่น ไม่มีการค้าขายข้างทาง การสัญจรระหว่างสองฝั่งถนนไม่สะดวก เป็นต้น

5.2.2 ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ด้านความสะดวกและปลอดภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “ ปานกลาง ” ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมด้านรูปแบบ(3.46) และด้านการทำงานของกรมทางหลวง(3.11) แล้วเป็นค่าที่ต่ำสุด อันเนื่องมาจากการเดินทางสัญจรของประชาชนมีความต้องการทางด้านความสะดวกและปลอดภัยในชีวิต ในการก่อสร้างถนนประชาชนจะคำนึงถึงปัจจัยด้านความสะดวกและปลอดภัยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีค่าต่ำที่สุด คือการดูแลฝุ่นละอองจากการทำงาน ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 อาจเป็นเพราะการก่อสร้างถนนประกอบด้วยวัสดุต่างๆ การขนส่งวัสดุและการใช้เครื่องจักรหนักทำให้เกิดฝุ่นละอองเป็นจำนวนมาก ถ้าโครงการไม่จัดการบรรทุกน้ำรดน้ำในแต่ละวันด้วยปริมาณที่เพียงพอจะทำให้เกิดปัญหาส่งผลกระทบต่อชุมชน

5.2.3 ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการทำงานของกรมทางหลวงโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีค่าน้อยที่สุด คือการประชาสัมพันธ์โครงการของกรมทางหลวง อาจเนื่องจากการสื่อสารต่อประชาชนของกรมทางหลวงก่อนการก่อสร้างและระหว่างการก่อสร้างไม่แพร่หลายเพียงพอ โดยเฉพาะช่วงระหว่างการก่อสร้างจะมีการเบี่ยงการจราจร หรือปิดการจราจรเป็นช่วงๆ ถ้าไม่มีการประชาสัมพันธ์โครงการที่ทั่วถึงจะทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รับทราบข่าวสารการก่อสร้าง ทำให้ไม่สะดวกต่อการเดินทาง

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 กรุงเทพฯ – บ้านฉาง ขอเสนอแนะแนวทาง ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

5.3.1.1 ข้อเสนอแนะด้านรูปแบบของการบริการ

การออกแบบถนนควรรื้อย้ายระบบสาธารณูปโภคเดิมให้น้อยที่สุดเพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อเวลาดำเนินการของโครงการ ทำให้งานล่าช้า ไม่แล้วเสร็จตามสัญญา ก่อนการออกแบบควรมีการประสานงานกับหน่วยงานสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องเพื่อออกแบบให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน เป็นการลดปัญหาการเสียเวลาจากการแก้ไขแบบก่อสร้าง

5.3.1.2 ข้อเสนอแนะด้านความสะดวกและปลอดภัย

ควรพัฒนาระบบบริหารจัดการความปลอดภัยระหว่างการก่อสร้างให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบมีความพร้อมในการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่โครงการและผู้รับจ้างในเรื่องความปลอดภัยระหว่างการก่อสร้างอย่างต่อเนื่อง

5.3.1.3 ข้อเสนอแนะด้านการทำงานก่อสร้างของกรมทางหลวง

ในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economics Community , AEC) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจระดับโลก การติดต่อค้าขายต้องมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและเชื่อมโยงโครงข่ายที่ดี การก่อสร้างถนนเป็นภารกิจสำคัญของกรมทางหลวง ดังนั้นควรปรับปรุงการบริหารโครงการก่อสร้างให้มีประสิทธิภาพ นอกเหนือจากคุณภาพของงานแล้วควรมุ่งเน้นความสะดวกและปลอดภัยของผู้ใช้ทาง มีการบูรณาการการทำงานที่ดี และมีความโปร่งใสในการทำงาน ควรนำเทคโนโลยีและความรู้ที่ทันสมัยช่วยการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อเนื่อง

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการก่อสร้างทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 สายกรุงเทพมหานคร – บ้านฉาง เพื่อให้เกิดผลที่ดียิ่งขึ้นขอเสนอแนะให้มีการวิจัยศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7

เอกสารอ้างอิง

- กรมทางหลวง, กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง. (2556). **ลักษณะสำคัญของทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง** [ออนไลน์]. ได้จาก http://www.motorway.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=248&Itemid=79
- เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม. (2554). **แนวทางการพัฒนาการบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในทศวรรษหน้า : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก**. วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย. (2527). **การพัฒนาชนบท : เน้นหนักการพัฒนาสังคมและแนวความคิดความจำเป็นพื้นฐาน**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นฤติ แพนเดช. (2539). **ความพึงพอใจของประชาชนในการขยายทางหลวงแผ่นดินจาก 2 ช่องจราจรเป็น 4 ช่องจราจร : ศึกษากรณีผู้ที่อยู่อาศัยในบริเวณทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ช่วงอำเภอเมืองถึง อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิทักษ์ ดรุณทิม. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาสังคมวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภูวดล คำแส. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการก่อสร้างและบูรณะทางหลวงกรณีศึกษา : โครงการก่อสร้างและบูรณะทางหลวงหมายเลข 1080 ตอนน่าน-ท่าวังผา-ทุ่งช้าง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาสังคมวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- ลักษณะ เสี่ยมจิตต์. (2542). **ผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินนโยบายสร้างทางหลวงพิเศษ (มอเตอร์เวย์) ที่มีต่อชุมชนข้างทาง : ศึกษากรณีทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 สายกรุงเทพฯ-ชลบุรีสายใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาสังคมวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร
ในหมู่บ้านอพยพ โครงการเขื่อนรัชชประภา (เขื่อนหาลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิสูตร จิระคำเกิด. (2549). การบริหารงานก่อสร้าง. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วรรณกิจ.
- สุทธิชัย สอนิมูล. (2544). ผลกระทบทางสังคมอันเนื่องมาจากการก่อสร้างทางหลวงแผ่นดินสาย
แยกทางหลวงหมายเลข 304 - สระแก้ว ที่มีต่อชาวบ้านที่ถนนตัดผ่านในเขตอำเภอพนม
สารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล. (2556). สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน แยกรายพื้นที่ ระดับตำบล.
(เอกสารที่ไม่ได้พิมพ์เผยแพร่)
- Abraham H. Maslow. (1964). **A Theory of Human Motivation. The Psychological Review.**
McGraw Hill Boston.

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการทางบริการ ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์)

กรุงเทพมหานคร - บ้านฉาง

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการทำวิจัยการศึกษาค้นคว้าอิสระในระดับปริญญาโท ของสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์) กรุงเทพมหานคร - บ้านฉาง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

คำตอบของท่านทั้งหมดจะถือเป็นความลับ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาวิจัยเท่านั้น โดยจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

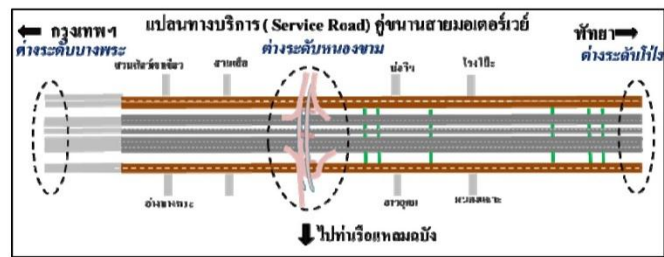
(นายฉัตรชัย อำนาคบุคลี)

นักศึกษานิพนธ์ปริญญาโท

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต

สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รูปประกอบแบบสอบถาม



ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ถ้าใช่แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ เพียง 1 ช่อง ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ ต่ำกว่า 20 ปี 2. ☐ 20 - 40 ปี
3. ☐ 41 - 50 ปี 4. ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ☐ ประถมศึกษา 2. ☐ มัธยมศึกษา / ปวส.
3. ☐ ปริญญาตรี 4. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ☐ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ 2. ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
3. ☐ พนักงานบริษัท 4. ☐ เจ้าของ / ธุรกิจส่วนตัว/ริมสายมอเตอร์เวย์
5. ☐ เกษตรกรรม 6. ☐ อื่นๆ (ระบุ)

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. ☐ 10,001-20,000 บาท
3. ☐ 20,001-30,000 บาท 4. ☐ 30,001-40,000 บาท
5. ☐ 40,001 บาท ขึ้นไป

6. ท่านพักอาศัยในพื้นที่

1. ☐ อ.ศรีราชา 2. ☐ อ.บางละมุง
3. ☐ อื่นๆ (ระบุ)

7. ท่านเดินทางเข้า - ออกสายมอเตอร์เวย์โดยพาหนะใดมากที่สุด

1. ☐ รถยนต์ 4 ล้อ 2. ☐ รถมอเตอร์ไซด์
3. ☐ รถบรรทุก 4. ☐ รถโดยสารประจำทาง
5. ☐ อื่นๆ (ระบุ)

8. ความถี่ในการสัญจรเข้า-ออกสายมอเตอร์เวย์

1. ☐ ทุกวัน 2. ☐ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง
3. ☐ สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง 4. ☐ อื่นๆ (ระบุ)

สำหรับ ผู้บันทึก	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

รูปที่ ก.3 ตัวอย่างแบบสอบถามหน้าที่ 3

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการทางบริการทางหลวงหมายเลข 7 กรุงเทพมหานคร - บ้านฉาง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้บันทึก
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1. ด้านรูปแบบของทางบริการ(ทางคู่ขนานสายมอเตอร์เวย์)						
1.1 ผิวถนนเป็นลาดยาง (Asphaltic Concrete)						1.1
1.2 ถนนบริเวณนอกชุมชนมี 2 ช่องจราจร						1.2
1.3 ถนนบริเวณในชุมชนมี 3ช่องจราจรและทางเท้า						1.3
1.4 ความกว้างช่องจราจร 3.50 ม.						1.4
1.5 ไหล่ทางด้านนอกกว้าง2.50 ม. ด้านในกว้าง 1.50 ม.						1.5
1.6 มีกำแพงคอนกรีต(Concrete Barrier) วางไหล่ทางด้านในตลอดแนว						1.6
1.7 ในอนาคตจะมีการเดินรถทางเดียวในทางบริการไม่สามารถสวนทางได้						1.7
1.8 ในอนาคตทางบริการและสายมอเตอร์เวย์จะมีรั้วปิดกั้นตลอดแนวเพื่อเป็นไปตามระบบทางหลวงเต็มรูปแบบ						1.8
1.9 ปรับปรุงจุดกลับรถ (U-Turn) ได้สะดวกโดยขยายพื้นที่ กลับรถให้กว้างขึ้น						1.9
1.10 ปรับปรุงการระบายน้ำบริเวณจุดกลับรถ (U-Turn) โดยวางท่อระบายน้ำตามขวาง						1.10
1.11 ความสูงคันทางบริการจะมีระดับใกล้เคียงถนนเดิม						1.11
1.12 การรื้อย้ายสาธารณูปโภคเดิม (รื้อย้าย ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ท่อแก๊ส ฯ) เพื่อปรับรูปแบบถนน						1.12
1.13 การย้ายสิ่งก่อสร้างหรือร้านค้าในเขตทางเพื่อปรับรูปแบบถนน						1.13
1.14 รูปแบบถนนบริการใช้เวลาก่อสร้าง 24 เดือน						1.14
1.15 ภาพรวมของด้านรูปแบบถนนบริการของกรมทางหลวง						1.15

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้บันทึก
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
2 ความสะอาดปลอดภัยระหว่างก่อสร้างทางบริการ						
2.1 การเดินทางเข้าออกถนน						2.1
2.2 ความสะอาดของพื้นที่การทำงาน						2.2
2.3 การดูแลฝุ่นละอองจากการทำงาน						2.3
2.4 การดูแลเรื่องเสียงรบกวนจากการทำงาน						2.4
2.5 การจัดการระบายน้ำเมื่อมีการท่วมขัง						2.5
2.6 การกองวัสดุบนไหล่ทาง						2.6
2.7 การจัดการจราจรระหว่างการขนวัสดุลงหน้างาน						2.7
2.8 การจัดการเบี่ยงการจราจรชัดเจน						2.8
2.9 การติดตั้งป้ายเตือน แฉกกัน ไฟกะพริบครบถ้วน						2.9
2.10 ไฟฟ้าแสงสว่าง ไฟสัญญาณเวลากลางคืน						2.10
2.11 ความปลอดภัยในการข้ามถนน						2.11
2.12 การกั้นเขตก่อสร้างชัดเจน						2.12
2.13 ภาพรวมด้านความสะอาดปลอดภัยระหว่างก่อสร้าง						2.13
3. ด้านการทำงานก่อสร้างของกรมทางหลวง						
3.1 การครบถ้วนของเครื่องจักร(รถบด รถมกรด รถน้ำ)						3.1
3.2 มาตรฐานการทำงานของผู้รับจ้าง						3.2
3.3 การควบคุมงานของเจ้าหน้าที่กรมทางหลวง						3.3
3.4 การประชาสัมพันธ์โครงการของกรมทางหลวง						3.4
3.5 ภาพรวมการทำงานของกรมทางหลวง						3.5

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ข้อมูลการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS และสรุปผลแบบสอบถามคำถามปลายเปิด

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Sex Age Education Career Income Area Car_used Frequency_in
Topic_1.1 Topic_1.2 Topic_1.3 Topic_1.4 Topic_1.5 Topic_1
.6 Topic_1.7 Topic_1.8 Topic_1.9 Topic_1.10 Topic_1.11 Topic_1.12 To
_1.13 Topic_1.14 Topic_1.15 Topic_2.1 Topic_2.2
Topic_2.3 Topic_2.4 Topic_2.5 Topic_2.6 Topic_2.7 Topic_2.8 Topic_2.9 T
c_2.10 Topic_2.11 Topic_2.12 Topic_2.13 Topic_3.1 Topic_3.
2 Topic_3.3 Topic_3.4 Topic_3.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1] J:\มทส\โครงการ\โครงการ01\วิจัยจริง\โครงการจริง\โครงการ_version2_29สค56\แบบสอบถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded ^a	1	3.3
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	41

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เพศ	124.34	341.234	-.296	.929
อายุ	123.31	338.722	-.147	.928
ระดับการศึกษา	123.48	321.544	.470	.924
อาชีพ	122.38	342.468	-.206	.931
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	123.28	325.921	.183	.928
พื้นที่พักอาศัย	124.38	330.530	.168	.927
พาหนะที่ใช้เข้า-ออก มากที่สุด	124.55	335.042	.041	.927
ความถี่ในการใช้มอเตอร์เวย์	124.41	325.394	.353	.925
ผิวถนนเป็นลาดยาง (Asphaltic Concrete)	122.14	327.195	.348	.925
ถนนมีช่องทางจราจร 2 ช่องจราจร	122.38	329.172	.278	.926
ถนนในชุมชนมี 3 ช่องจราจรและทางเท้า	122.21	334.813	.027	.927
ความกว้างไหล่จราจร 3.50 ม.	122.10	328.667	.323	.925

รูปที่ ข.1 ผลการทดสอบ Reliability หน้าที่ 1

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ไหลทางผ่านแอควีฟักราว 2.50 ม. ด้านในกว้าง 1.50 ม.	122.38	326.387	.366	.925
ค่าแรงคอนกรีตวางไหลด้านในตลอดแนว	122.17	315.076	.515	.924
ในอนาคตจะมีคาร์ดินรถทางเดียว	122.21	315.670	.426	.925
ในอนาคตจะมีรั้วกั้นตลอดแนวตามรูปแบบ	122.69	313.579	.484	.924
ขั้วรับแรงดึง-TURNได้สะพานโดยขยายความขึ้น	121.76	332.261	.153	.926
ขั้วรับแรงการระดมทุนบริเวณ TURNโดยวางท่อ	121.90	326.167	.298	.926
ความสูงทางขั้วการมีระดับใกล้เคียงกันแต่เดิม	122.14	325.123	.480	.924
ควรใช้อายุยาสารรูปแบบเดิมเพื่อขั้วรูปแบบถนน	122.31	329.722	.230	.926
การใช้อายุยาส่งก่อสร้างหรือร้านค้าเพื่อขั้วรูปแบบถนน	122.86	318.163	.510	.924
รูปแบบถนนขั้วการใช้เวลาก่อสร้าง24 เดือน	123.00	315.000	.487	.924
คาพรมทางด้านรูปแบบถนนขั้วการของกรมทางหลวง	122.52	313.687	.649	.922
การเดินทางเข้าออกถนนขั้วการ	122.83	304.648	.736	.921
ความสะอาดของพื้นที่การทำงาน	122.86	313.195	.803	.921
การดูแลผู้ดูแลของจากการทำงาน	123.07	310.424	.768	.921
การดูแลเรื่องเสียงรบกวนจากการทำงาน	123.03	316.677	.575	.923
การจัดหาระบายน้ำเมื่อมีการท่วมขัง	122.72	315.493	.645	.922
การคงวัสดุถนนไหลทาง	122.86	323.552	.374	.925
การจัดคิวจราจรระหว่างกรรมวิธิต่อหน้างาน	122.69	309.936	.781	.921
การจัดหาระเบียงการจราจรชัดเจน	122.59	314.466	.610	.923
การติดตั้งป้ายเตือน แสงคัน ไฟกระพริบขั้วถนน	122.90	311.239	.673	.922
ไฟฟ้าแสงสว่าง ไฟสัญญาณเวลา kalangan	122.86	307.337	.746	.921
ความปลอดภัยในการข้ามถนน	123.07	308.709	.679	.922
การกั้นเขตก่อสร้างชัดเจน	122.76	316.261	.573	.923
คาพรมด้านความสะอาดตลอดระยะระหว่างก่อสร้าง	122.79	311.313	.712	.922
การควบคุมของเครื่องจักร	122.34	312.591	.699	.922
มาตรฐานการทำงานของผู้รับจ้าง	122.52	312.830	.676	.922
การควบคุมงานของเจ้าหน้าที่กรมทางหลวง	122.17	310.576	.815	.921
การประชาสัมพันธ์โครงการของกรมทางหลวง	122.28	313.064	.685	.922
คาพรมการทำงานของกรมทางหลวง	122.07	310.067	.746	.921

รูปที่ ข.2 ผลการทดสอบ Reliability หน้า 2

```

FREQUENCIES VARIABLES=Sex Age Education Career Income Area Car_used Fre
ncy_inout
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

```

Frequencies

[DataSet1] F:\มทส\โครงการ\โครงการ01\วิจัย\โครงการจริง\โครงการ_version2_29สค56\โครงการ

Statistics						
		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
N	Valid	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	1.47	2.45	2.33	3.27	2.29
	Std. Deviation	.500	.780	.765	1.331	1.089

Statistics				
		พื้นที่พักอาศัย	พาหนะที่ใช้เข้า-ออกมากที่สุด	ความถี่ในการใช้มอเตอร์เวย์
N	Valid	400	400	400
	Missing	0	0	0
	Mean	1.31	1.53	1.78
	Std. Deviation	.596	.840	.947

Frequency Table

เพศ				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	ชาย	212	53.0	53.0
	หญิง	188	47.0	47.0
Total		400	100.0	100.0

อายุ				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	25	6.3	6.3
	20-35 ปี	219	54.8	54.8
	41-50 ปี	109	27.3	27.3
	51ปีขึ้นไป	47	11.8	11.8
	Total	400	100.0	100.0

รูปที่ ข.3 ผลการคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล หน้าที่ 1

ระดับการศึกษา				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมศึกษา	54	13.5	13.5	13.5
มัธยมศึกษา / ปวส.	181	45.3	45.3	58.8
ปริญญาตรี	146	36.5	36.5	95.3
สูงกว่าปริญญาตรี	19	4.8	4.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

อาชีพ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ	49	12.3	12.3	12.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32	8.0	8.0	20.3
พนักงานบริษัท	179	44.8	44.8	65.0
ค้าขาย/ธุรกิจริมมอเตอร์เวย์	79	19.8	19.8	84.8
เกษตรกร	24	6.0	6.0	90.8
อื่นๆ	37	9.3	9.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 10000 บาท	94	23.5	23.5	23.5
10001 - 20000	175	43.8	43.8	67.3
20001-30000	79	19.8	19.8	87.0
30001-40000	27	6.8	6.8	93.8
40001ขึ้นไป	25	6.3	6.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

พื้นที่พักอาศัย				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid อ.ศรีราชา	304	76.0	76.0	76.0
อ.บางละมุง	68	17.0	17.0	93.0
อื่นๆ	28	7.0	7.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ยานพาหนะที่ใช้เข้า-ออก มากที่สุด				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid รถยนต์ 4 ล้อ	249	62.3	62.3	62.3
รถมอเตอร์ไซด์	116	29.0	29.0	91.3

รูปที่ ข.4 ผลการคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล หน้าที 2

แผนการใช้เข้า-ออก มากที่สุด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid รถบรรทุก	13	3.3	3.3	94.5
รถโดยสารประจำทาง	18	4.5	4.5	99.0
รถอื่นๆ	4	1.0	1.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ความถี่ในการใช้มัลแวร์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ทุกวัน	212	53.0	53.0	53.0
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	88	22.0	22.0	75.0
สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง	78	19.5	19.5	94.5
อื่นๆ	22	5.5	5.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

รูปที่ ข.5 ผลการคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล หน้า ที่ 3

```

DESCRIPTIVES VARIABLES=Topic_1.1 Topic_1.2 Topic_1.3 Topic_1.4 Topic_1.5 '
c_1.6 Topic_1.7 Topic_1.8 Topic_1.9 Topic_1.10 Topic_1.
11 Topic_1.12 Topic_1.13 Topic_1.14 Topic_1.15 Topic_2.1 Topic_2.2 Top:
.3 Topic_2.4 Topic_2.5 Topic_2.6 Topic_2.7
Topic_2.8 Topic_2.9 Topic_2.10 Topic_2.11 Topic_2.12 Topic_2.13 Topic_3.1
ic_3.2 Topic_3.3 Topic_3.4 Topic_3.5 TYPE_AVG SAFE_AVG
WORK_AVG SUM_AVG
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

```

Descriptives

[DataSet1] G:\มทส\โครงการ\โครงการ01\ใช้จริง\โครงการจริง\โครงการ_3เม.ย.57\โครงการความพึงพอใจ

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ผิวถนนเป็นลาดยาง (Asphaltic Concrete)	400	3.50	1.021
ถนนบริเวณแยกชุมชนมี 2 ช่องจราจร	400	3.42	.933
ถนนในชุมชนมี 3 ช่องจราจรและทางเท้า	400	3.54	.931
ความกว้างไหล่จราจร 3.50 ม.	400	3.54	.843
ไหล่ทางด้านนอกกว้าง 2.50 ม. ด้านในกว้าง 1.50 ม.	400	3.46	.911
กำแพงคอนกรีตวางไหลด้านในตลอดแนว	400	3.46	1.065
ในอนาคตจะมีคันดินรูกทางเดี่ยว	400	3.38	1.187
ในอนาคตจะมีรั้วกั้นตลอดแนวตามชุมชน	400	3.28	1.185
ขั้วขั้วรูป U-TURN ได้สะพานโดยขยายกว้างขึ้น	400	3.90	.973
ขั้วขั้วรูปการระบายน้ำบริเวณ U-TURN โดยวางท่อ	400	3.79	1.012
ความสูงทางรูกการมีระดับใกล้เคียงถนนเดิม	400	3.54	.880
การรื้อย้ายสาธารณูปโภคเดิมเพื่อขั้วขั้วชุมชน	400	3.38	1.004
การรื้อย้ายสิ่งก่อสร้างหรือร้านค้าเพื่อขั้วขั้วชุมชน	400	3.26	1.077
ชุมชนเคยรื้อย้ายสิ่งก่อสร้าง 24 เดือน	400	3.19	1.067
ภาพรวมทางด้านชุมชนเคยรื้อย้ายของกรมทางหลวง	400	3.34	.988
ลาดด้านทางเข้าออกถนนรูกการ	400	3.00	.966
ความสะอาดของพื้นที่การรูกการ	400	2.89	.918
การดูแลผู้พลัดจากการทำงาน	400	2.65	1.022
การดูแลเรื่องเสียงรบกวนจากการรูกการ	400	2.86	.906
การจัดการระบายน้ำเมื่อมีการท่วมขัง	400	2.81	.971
การทาสีผิวถนนไหล่ทาง	400	2.83	.927
การจัดการจราจรระหว่างชุมชนวัดลงหน้างาน	400	2.91	.921
การจัดการขยับการจราจรได้จน	400	2.93	1.025
การติดตั้งป้ายเตือน แสงคัน ไฟกระพริบครบถ้วน	400	2.82	1.118
ไฟฟ้าแสงสว่าง ไฟสัญญาณเวลากลางคืน	400	2.71	1.140
ความปลอดภัยในการข้ามถนน	400	2.72	1.091
การกั้นเขตก่อสร้างชัดเจน	400	2.91	1.019
ภาพรวมด้านความปลอดภัยระหว่างก่อสร้าง	400	2.86	.952

รูปที่ ข.6 ผลการคำนวณหาเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน หน้า ที่ 1

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
การควบคุมของเครื่องจักร	400	3.20	.928
มาตรฐานการทำงานของผู้รับจ้าง	400	3.06	.981
การควบคุมงานของเจ้าหน้าที่กรมทางหลวง	400	3.17	1.000
การประชาสัมพันธ์โครงการของกรมทางหลวง	400	2.98	1.079
สภาพรวมการทำงานของกรมทางหลวง	400	3.15	1.030
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านรูปแบบ	400	3.4630	.69640
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความปลอดภัย	400	2.8415	.79459
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการทำงาน	400	3.1115	.89603
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม	400	3.1387	.68913
Valid N (listwise)	400		

รูปที่ ข.7 ผลการคำนวณหาเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน หน้าที่ 2

ONEWAY SUM_AVG BY Area
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

[DataSet1] F:\มทส\โครงการ\โครงการ01\วิจัยจริง\โครงการจริง\โครงการ_version2_29สค56\โครงการ

Descriptives

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม

					95% Confidence Interval for Mean	
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Lower Bound	Upper Bound
อ.ศรีราชา	304	3.1066	.72130	.04137	3.0252	3.1880
อ.บางละมุง	68	3.2614	.52356	.06349	3.1347	3.3882
อื่นๆ	28	3.1886	.66851	.12634	2.9294	3.4479
Total	400	3.1387	.68913	.03446	3.0709	3.2064

Descriptives

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม

	Minimum	Maximum
อ.ศรีราชา	1.07	4.96
อ.บางละมุง	1.81	4.46
อื่นๆ	1.91	5.00
Total	1.07	5.00

ANOVA

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.407	2	.704	1.485	.228
Within Groups	188.077	397	.474		
Total	189.484	399			

รูปที่ ข.8 ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1

ONEWAY SUM_AVG BY Car_used
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

[DataSet1] F:\ไฟล์ป.โท_มทส\โครงการงานล่าสุด\ปรับล่าสุด_19เมย57\SPSS\SPSS_31

Descriptives

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
รถยนต์ 4 ล้อ	249	3.1508	.70245	.04452
รถมอเตอร์ไซด์	116	3.1367	.70036	.06503
รถบรรทุก	13	3.1215	.59010	.16366
รถโดยสารประจำทาง	18	3.0320	.57818	.13628
รถอื่นๆ	4	2.9756	.40489	.20245
Total	400	3.1387	.68913	.03446

Descriptives

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม

	95% Confidence Interval for Mean			
	Lower Bound	Upper Bound	Minimum	Maximum
รถยนต์ 4 ล้อ	3.0632	3.2385	1.12	5.00
รถมอเตอร์ไซด์	3.0079	3.2655	1.07	4.82
รถบรรทุก	2.7649	3.4781	2.19	4.33
รถโดยสารประจำทาง	2.7445	3.3195	2.24	4.33
รถอื่นๆ	2.3314	3.6199	2.45	3.41
Total	3.0709	3.2064	1.07	5.00

ANOVA

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.352	4	.088	.184	.947
Within Groups	189.132	395	.479		
Total	189.484	399			

รูปที่ ข.9 ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 2

ONEWAY SUM_AVG BY Frequency_inout
 /STATISTICS DESCRIPTIVES
 /MISSING ANALYSIS.

Oneway

[DataSet1] F:\มทส\โครงการน\โครงการน01\ไว้จริง\โครงการนจริง\โครงการน_version2_29ตค56\โครงการนค

Descriptives

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม

					95% Confidence Interval for Mean	
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Lower Bound	Upper Bound
ทุกวัน	212	3.1191	.77860	.05347	3.0137	3.2245
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	88	3.0735	.61416	.06547	2.9434	3.2037
สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง	78	3.1918	.51331	.05812	3.0761	3.3075
อื่นๆ	22	3.3998	.54741	.11671	3.1571	3.6425
Total	400	3.1387	.68913	.03446	3.0709	3.2064

Descriptives

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม

	Minimum	Maximum
ทุกวัน	1.07	5.00
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	1.48	4.58
สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง	1.94	4.42
อื่นๆ	1.91	4.33
Total	1.07	5.00

ANOVA

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.175	3	.725	1.532	.206
Within Groups	187.310	396	.473		
Total	189.484	399			

รูปที่ ข.10 ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 3

แบบสอบถามชุดที่	ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น	แยกข้อเสนอแนะและความคิดเห็น			
		ด้านรูปแบบ ถนน	ความสะดวก ปลอดภัย	การก่อสร้าง กรมทางหลวง	อื่นๆ
1	อยากให้มีการก่อสร้างที่มาตรฐานและรวดเร็วเพื่อที่จะสะดวกต่อการสัญจร และการประกอบอาชีพธุรกิจของประชาชนริมถนนสายบายพาส			1	
2	ยังไม่อยากให้กั้นกำแพงคอนกรีตตรงหน้าร้านของฝาก	1			
4	ตั้งแต่เริ่มมีการก่อสร้างทางรายได้น้อยลง 70 % เพราะทางเข้าออกไม่สะดวกบริเวณก่อสร้างทางไม่มีสัญญาณไฟบอกที่ชัดเจน			1	
5	ตั้งแต่มีการทำทางรายได้ไม่พอกับการใช้จ่ายเพราะรถไม่กล้าจอดไฟฟ้ากลางถนนไม่ติดเลข บริเวณที่ก่อสร้างมีด			1	
8	เข้าออกไม่สะดวกจอดไม่ได้ ไม่มีป้ายบอกสถานะบริเวณทางเข้าออกกรณีที่ไม่สามารถเข้าออกได้			1	
9	ถนนทางหลวงหลุมและคลื่นเยอะพัฒนาหน่อย			1	
13	พัฒนาให้ดีกว่านี้ มีป้ายบอกการทำงานอย่างชัดเจน		1		
15	เข้าออกไม่สะดวก ไม่ติดป้ายไฟกระพริบบริเวณห้าทาง และทางเข้าออก		1		
16	ขอความสะดวกบริเวณทางเข้าออกไม่สามารถเข้าออกได้ ควรจะวางท่อระบายน้ำตามหมู่บ้าน รถไม่สามารถจอดได้		1		
	เพราะขุดทางขาดตลอดแนว				
26	ให้เร่งทำให้เสร็จเร็วๆ การจราจรจะได้ไม่ติดขัด			1	
35	ถ้าจะให้มีความพึงพอใจควรจะเร่งรัดการก่อสร้างให้ได้ตามที่กำหนดในเอกสารประชาสัมพันธ์โครงการฯ			1	
44	1.การติดกล้องวงจรปิดที่มีจุดเสี่ยง เช่น จุดกลับรถ 2.ดูแลทรัพย์สินของทางราชการ เมื่อมีการเสียหายควรรีบแก้ไข เช่น ป้ายบอกสถานที่ถูกรถบรรทุกชนเสียหาย ก็ถึงจะเป็นเวลาหลายวันแล้วก็ยังไม่แก้ไข		1		
45	งบประมาณควรแบ่งกันไปต่างจังหวัดบ้าง				1
46	การกองวัสดุ การขุดย้ายวัสดุไม่เรียบร้อยมีดินและฝุ่นละอองมาก มีหลุมบ่อมากไม่แก้ไขในระหว่างก่อสร้าง และควรวางท่อระบายน้ำตามที่กำหนดขนาดให้ใหญ่ และเหมาะสมไม่ต้องรอเปลี่ยนบ่อยๆ สั้นปล้องงบประมาณขี้นเวลา และชาวบ้านเดือดร้อนบ่อยๆ			1	
48	มีการดูแลและความคุมงานอย่างเคร่งครัด			1	
50	บางหัวข้อไม่ได้เห็น และรู้ว่ามีการทำงานอย่างไร				1
51	ควรจะมีท่อระบายน้ำริมถนนตลอดแนว	1			
52	สายบายพาสที่ประชาชนสัญจรไปมาทุกวัน ไม่น่าที่จะทำมอเตอร์เวย์เพราะทุกวันนี้ค่าใช้จ่ายก็มากพอสมควรเหมือนกับซื้อรถ ซื้อน้ำมัน ยังต้องซื้อถนนวิ่งอีก (คนรถหาหาซื้อกันค่า)	1			
53	สายบายพาสข้างพื้นที่เคยใช้ถนนนี้ฟรีมาตลอดแต่กลับมากลายเป็นมอเตอร์เวย์ คนพื้นที่เคยเสียสิทธิในการใช้เส้นทางมาตั้งแต่ปู่ย่า ตายาย	1			
60	ไฟถนนมีด มีแต่เสาไฟ ไฟไม่ติด		1		
64	ต้องการให้ทางหน้าร้าน ควรจะจอดรถได้เพื่อซื้อของ ท่อระบายน้ำควรจะมีความถี่ที่สุคน้ำทางบ้านจะได้ระบายได้	1			
81	ตรวจสอบการทำงานเพื่อลดอุบัติเหตุให้กับประชาชน		1		

รูปที่ ข.11 สรุปผลแบบสอบถามคำถามปลายเปิด หน้าที 1

แบบสอบถามชุดที่	ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น	แยกข้อเสนอแนะและความคิดเห็น			
		ด้านรูปแบบ	ความสะดวก	การก่อสร้าง	อื่นๆ
89	ไม่ชอบให้เก็บเงินค่าผ่านทาง เพราะที่เป็นอยู่ตอนนี้ก็อยู่แล้วสะดวกสบายกับผู้ใช้สอยเส้นทาง	1			
92	อยากให้สนใจพื้นที่ถนนให้ดี ดูแลเรื่องความปลอดภัย		1		
93	ไม่ชอบให้มิด้านเก็บเงิน	1			
108	ไม่รู้เรื่องเกี่ยวกับงานก่อสร้าง				1
109	ไม่รู้เรื่องเกี่ยวกับงานก่อสร้าง				1
141	การดูแลสัญญาณไฟ เครื่องหมายจราจร ความปลอดภัยควรดูแลให้มากกว่านี้ เพื่อความปลอดภัยของประชาชน		1		
143	เน้นเรื่องความปลอดภัยของประชาชนเป็นหลัก		1		
149	ควรควบคุมงานให้มากกว่านี้เพื่อความปลอดภัยของประชาชน		1		
163	ไม่มีความคิดเห็นต่างๆ ใดๆ				1
166	ควรดูแลเรื่องความสะดวก การควบคุมฝุ่นละออง			1	
169	ปัญหาการจราจรติดขัดเกิดจากการวางท่อ และถนนเป็นหลุมเป็นบ่อควรเร่งแก้ไขไม่ให้เอาดินมาถมอย่างเดียวนะ คนตกก็เป็นแบบเดิม			1	
170	ควรตรวจสอบการจราจรช่วงก่อสร้างทำให้รถติดมาก หลุมลึกทำให้รถหลบกันไปมาเกิดความเสี่ยง ถ้ามีประชาชนที่นั่นเสียตึกมา ไม่มีไฟหรือป้ายสถานที่ก่อสร้างน่าจะเพิ่มช่องประณินอีกช่องเป็นเข็มนาฬิกาไม่พอใจ ต้องปรับปรุงแก้ไข ควรจะตรวจสอบการทำงานของคู่มือให้มากกว่านี้			1	
172	ช่วยแก้ไขตรงจุดที่ระบายน้ำด้วยมือโรจะเสร็จช่วยติดคามด้วย และพื้นผิวถนนช่วยกรุณาทำให้ดีกว่านี้ด้วย เพราะพื้นผิวถนนขรุขระจะพังหมดแล้วปรับปรุงด้วย เส้นจราจรห้องถนนชัดเจนมองไม่เห็น และปรับปรุงด่วนทั้งหมด			1	
173	ควรสนใจในการทำงานของคู่มือให้มากกว่า			1	
175	ไม่มีไฟแจ้งเตือนก่อนที่ที่ทาง ไม่มีการจัดการระบายน้ำเมื่อมีการท่วมขัง การกองวัสดุบนไหล่ทางไม่เป็นระเบียบ			1	
179	ระหว่างการก่อสร้าง อันตร ายมากพบหลุมใหญ่ตลอดทาง			1	
186	ควรรีบทำให้เสร็จเพราะตอนนี้ปัญหาหลุมจากการวางท่อระบายน้ำเป็นปัญหามาก			1	
187	ควรควบคุมการทำงานให้มากกว่านี้			1	
193	จุดที่ก่อแหลมแสงสว่างน่าจะเพิ่มเพื่อลดอุบัติเหตุ ความปลอดภัย		1		
208	แก้ไขน้ำท่วมอย่าให้มันระบายน้ำออกได้เพราะว่าน้ำท่วมบ้านมากขอให้ช่วยแก้ไขให้หน่อย			1	
209	ความคิดเห็นให้แสงสว่างเพียงพอ เพื่อการเดินทางโดยปลอดภัย		1		
210	ควรปรับปรุงผิวถนนให้ดีกว่านี้พร้อมทั้งติดตั้งให้ชัดเจนป้ายบอกทางก็ควรทำให้ชัดเจน			1	
215	สภาพถนนยังเป็นหลุมเป็นบ่ออยู่มาเลย			1	
217	ถ้ามีการก่อสร้างหรือปรับปรุงถนนควรมีสัญญาณบอกก่อนให้ชัดเจนมากกว่านี้และไฟฟ้าส่องสว่างคอยให้มีการใช้งานได้ตลอดไม่ใช่ติดบ้างไม่ติดบ้างทำให้ขาดการดูแลและอันตรายขณะเดินทาง			1	

รูปที่ ข.12 สรุปผลแบบสอบถามคำถามปลายเปิด หน้าที่ 2

ลำดับ ที่	แบบสอบถาม จุดที่	ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น	แยกข้อเสนอแนะและความคิดเห็น			
			ด้านรูปแบบ	ความสะดวก	การก่อสร้าง	อื่น
48	265	ควรแก้ไขจุดที่มีน้ำหลากท่วมถนนเวลาฝนตกและจุดที่มีพื้นที่ลุ่ม และถนนที่กีดขวางผู้ขนานจราจรเสียหายนมาก	1			
49	267	ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่านี้ละ มันแย่มากๆ			1	
50	276	ไฟที่ติดตั้งบนทางหลวงควรเปิดให้ทุกจุดด้วยนะครับ		1		
51	296	แสงสว่างน้อยเวลากลางคืน		1		
52	324	ก่อสร้างทางหลวงให้ปลอดภัยกว่านี้ด้วย		1		
53	325	ก่อสร้างทางให้ดีกว่านี้หน่อย			1	
54	331	มาตรฐานการทำงานและการควบคุมงานของเจ้าหน้าที่ ไม่ทราบเลยจริงๆ ว่ามาตรฐานการทำงานปลอดภัยเป็นอย่างไร		1		
		ขอมองภาพรวมแล้วกันว่า "น้อย"				
55	341	ควรให้ทางบริกรสามารถสวนทางได้แต่เฉพาะรถไม่เกิน 4 ล้อ เท่านั้น	1			
56	343	จุดกลับรถบริเวณสายสงฆ์หรือแหลมบึงไม้ชัดเจน เนื่องจากมีชุมชนที่ต้องใช้เส้นทางในการเดินทางร่วมกับการใช้เส้นทางสายชุมชน	1			
		ซึ่งในขณะนี้ได้กำหนดจุดกลับรถหรือทางข้ามในพื้นที่ที่ทางหลวงนี้ตัดผ่าน และอาจทำให้ประชาชนในบริเวณนี้ไม่ได้รับความสะดวก				
		ในการเดินทางต่างๆ				
57	344	สนใจประชาชนน้อย ฝุ่นละออง และความปลอดภัย		1		
รวม			10	18	24	5
สรุปความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม						
- การก่อสร้าง 10 ข้อ						
- ความสะดวกปลอดภัย 18 ข้อ						
- รูปแบบ 24 ข้อ						
- อื่นๆ 5 ข้อ						

รูปที่ ข.13 สรุปผลแบบสอบถามคำถามปลายเปิด หน้าที 3

ภาคผนวก ค
ประมวลภาพถ่ายการทำงานและสภาพในสนาม



รูปที่ ค.1 การประชุมวางแผนการแจกแบบสอบถาม



รูปที่ ค.2 คณะทำงานเจ้าหน้าที่โครงการ



รูปที่ ค.3 สภาพการก่อสร้างในสนามด้านซ้ายทาง



รูปที่ ค.4 สภาพการก่อสร้างในสนามด้านขวาทาง



รูปที่ ค.5 ทางบริการเดิมบางช่วงที่ต้องปรับปรุงใหม่



รูปที่ ค.6 สภาพการก่อสร้างในสนามช่วงเข้าทางแยก

ประวัติผู้เขียน

นายฉัตรชัย อำนางบุญดี เกิดเมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2505 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วศ.บ.) สาขาวิศวกรรมโยธา จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี พ.ศ. 2527 และ ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการงานก่อสร้าง จากมหาวิทยาลัย สุโขทัย ธรรมาธิราชปี พ.ศ. 2550 ระดับประกาศนียบัตรภาษาอังกฤษเฉพาะอาชีพ (ช่าง) จาก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2542 ปัจจุบันเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งวิศวกรโยธาชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานก่อสร้างและบูรณะทางจ้างเหมา สังกัดสำนักก่อสร้างทางที่ 2 กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม ใบประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม (กว.) ในระดับวุฒิวิศวกรทางด้านโยธา ประวัติการทำงานที่สำคัญ นายช่างโครงการฯสายกรุงเทพ-อ.ปากท่อ ตอน 2 นายช่างโครงการฯสายหลวงพิเศษหมายเลข 9 (มอเตอร์เวย์) ตอนบางปะอิน – บางพลี ส่วนที่ 4 วิศวกรควบคุมโครงการ ที่สำนักฯรับผิดชอบ กรรมการตรวจการจ้างงานโครงการจ้างเหมาที่สำนักฯรับผิดชอบ กรรมการราคากลางงานก่อสร้างของกรมทางหลวง ปี พ.ศ.2555-พ.ศ. 2557 กรรมการประเมินโครงการก่อสร้างของกรมทางหลวง ปี พ.ศ.2556 กรรมการกำกับโครงการงานจ้างที่ปรึกษาควบคุมงานก่อสร้างตามโครงการเงินกู้ ADB 2608-THA ปี พ.ศ.2556 กรรมการกำกับการศึกษาการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมโครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ชลบุรี – พัทยา ปี พ.ศ.2556 เขียนได้มีโอกาสรับทุนของกรมทางหลวงเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ระดับปริญญาโท วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ในหลักสูตรการบริหารงานก่อสร้าง และสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในปี พ.ศ. 2556 จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ.2557)