

**๑๓) การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA ๔.๐ เป็นเครื่องมือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ จึงเปรียบเสมือนกลไกหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานมีการวิเคราะห์ถึงช่องว่างและโอกาสในการพัฒนาโดยการประเมินระบบบริหารของหน่วยงานภาครัฐในเชิงบูรณาการที่มีการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับเป้าหมายและทิศทางของการพัฒนาประเทศ โดยหน่วยงานสามารถนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาองค์กร แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นระบบราชการ ๔.๐ ต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการในโครงข่ายทางหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายทางหลวง ในด้านคุณภาพของทางที่ใช้สัญจร ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ด้านภูมิทัศน์ของทาง และความพึงพอใจและไม่พึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง จำนวน ๒๐๘๘ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้สำรวจได้ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๗๗ จังหวัด ครอบคลุม ๑๘ สำนักงานทางหลวง และ ๑๐๔ แขวงทางหลวง โดยมีการทำแบบสอบถามออกเป็น ๒ แบบ เพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม คือ ตอบแบบสอบถามผ่าน QR Code โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสกน ผ่านระบบออนไลน์ และ แบบที่ ๒ คือแบบสอบถามที่เป็นกระดาษให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกสำหรับกรณีที่ไม่สะดวกในการตอบผ่านระบบ QR Code สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

**ส่วนที่ ๑ สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. สถานะในการใช้ทาง</b>		
● ประชาชนทั่วไปผู้ใช้ทางหลวงในการสัญจร	๑๒๖๘	๖๐.๗๓
● เอกชน / ผู้ประกอบการด้านคมนาคมขนส่ง	๑๔๗	๗.๐๔
● หน่วยงานภาครัฐที่ใช้ทางในการปฏิบัติภารกิจ	๖๗๓	๓๒.๒๓
<b>รวม</b>	<b>๒๐๘๘</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๒. เพศ</b>		
● ชาย	๑๐๘๔	๕๑.๙๒
● หญิง	๑๐๐๔	๔๘.๐๘
<b>รวม</b>	<b>๒๐๘๘</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๓. อายุ</b>		
● ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ๒๐ ปี	๒๒๖	๑๐.๘๓
● ๒๑-๓๐ ปี	๔๐๓	๑๙.๓๐
● ๓๑-๔๐ ปี	๖๘๐	๓๒.๕๖
● ๔๑ ปีขึ้นไป	๗๗๙	๓๗.๓๑
<b>รวม</b>	<b>๒๐๘๘</b>	<b>๑๐๐</b>

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔.ระดับการศึกษา</b>		
● ประถมศึกษา	๑๗๙	๘.๕๗
● มัธยมศึกษา	๖๓๙	๓๐.๖๐
● อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๕๐๕	๒๔.๑๙
● ปริญญาตรีขึ้นไป	๗๖๕	๓๖.๖๔
รวม	๒๐๘๘	๑๐๐
<b>๕.อาชีพ</b>		
● ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗๖๐	๓๖.๔๐
● บริษัท/เอกชน	๑๙๔	๙.๒๙
● ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๒๖๗	๑๒.๗๙
● เกษตรกร	๑๐๐	๔.๗๙
● รับจ้างทั่วไป	๔๗๑	๒๒.๕๖
● นักเรียน/นักศึกษา	๒๐๓	๙.๗๒
● อื่นๆ	๙๓	๔.๔๕
รวม	๒๐๘๘	๑๐๐
<b>๖.ความถี่ในการใช้เส้นทาง</b>		
● เป็นประจำ	๑๗๘๖	๘๕.๕๔
● เป็นครั้งคราว	๑๗๔	๘.๓๓
● นานๆครั้ง	๑๒๘	๖.๑๓
รวม	๒๐๘๘	๑๐๐

## ส่วนที่ ๒ ผลการสำรวจ

### ๑.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>๑.ด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร</b>			
๑.๑ สภาพความเรียบของถนน / สะพาน	๓.๙๑	๗๘.๑๐	มาก
๑.๒ จำนวนช่องทาง (เลน) ของถนน	๓.๘๙	๗๗.๗๔	มาก
๑.๓ มีสภาพไหล่ทางที่เหมาะสมปลอดภัย	๓.๙๗	๗๙.๔๑	มาก
๑.๔ ความชัดเจนของเส้นและเครื่องหมายจราจรบนถนน	๓.๙๔	๗๘.๘๕	มาก
เฉลี่ยรวม	๓.๙๒	๗๘.๕๒	มาก
<b>๒. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง</b>			
๒.๑ ความคล่องตัวในการสัญจร	๔.๑๒	๘๒.๔๔	มาก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
๒.๒ ป้ายบอกเส้นทางเพียงพอและชัดเจน	๔.๑๑	๘๒.๑๒	มาก
๒.๓ มีจุดพักรถและศาลาทางหลวงเพียงพอ	๓.๘๑	๗๖.๑๔	มาก
๒.๔ ความเหมาะสมของเกาะกลางถนน	๔.๒๐	๘๓.๙๓	มาก
๒.๕ สามารถหาข้อมูลสภาพเส้นทางและข้อมูลจราจรได้ สะดวก	๔.๑๓	๘๒.๕๓	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>๔.๐๗</b>	<b>๘๑.๔๓</b>	<b>มาก</b>
<b>๓. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง</b>			
๓.๑ มีจุดกัลป์รถที่เหมาะสมและปลอดภัย	๓.๖๙	๗๓.๗๖	มาก
๓.๒ ความเพียงพอของไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณชุมชน	๓.๗๓	๗๔.๖๔	มาก
๓.๓ ความสะดวกปลอดภัยของคนข้ามถนนในบริเวณ ชุมชน	๓.๕๙	๗๑.๗๑	มาก
๓.๔ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอและชัดเจน	๓.๙๘	๗๙.๕๙	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>๓.๗๔</b>	<b>๗๔.๙๒</b>	<b>มาก</b>
<b>๔. ด้านภูมิทัศน์ของทาง</b>			
๔.๑ ความสะอาดของสองข้างทาง	๓.๓๙	๖๗.๗๑	ปานกลาง
๔.๒ สภาพถนนได้รับการดูแลบำรุงรักษา	๓.๔๐	๖๘.๐๘	ปานกลาง
๔.๓ มีทัศนียภาพที่สวยงาม	๓.๗๙	๗๕.๘๐	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>๓.๕๒</b>	<b>๗๐.๕๓</b>	<b>มาก</b>
<b>สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนน ในโครงข่ายทางหลวงของกรมทางหลวง</b>	<b>๓.๘๕</b>	<b>๗๗.๐๓</b>	<b>มาก</b>

ผู้ให้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๓ และความพึงพอใจในด้านต่างๆ มีดังนี้

- ด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร ผู้ให้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๒
- ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ผู้ให้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๓
- ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ผู้ให้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๙๒
- ด้านภูมิทัศน์ของทาง ผู้ให้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๓

๒. ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง มี ๔ ด้าน ได้แก่ความไม่พึงพอใจในด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง และด้านภูมิทัศน์ของทาง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๐๘๘ คนทั้งนี้แต่ละคนสามารถเลือกตอบความไม่พึงพอใจได้มากกว่า ๑ ด้านก็ได้ทำให้ได้จำนวนคำตอบ เท่ากับ ๒๒๖๑ คำตอบ

ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง	จำนวน	ร้อยละ
๑.ด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร	๑๐๘๕	๔๗.๙๙
๒. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง	๔๕๓	๒๐.๐๔
๓. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง	๓๐๙	๑๓.๖๗
๔. ด้านภูมิทัศน์ของทาง	๔๑๔	๑๘.๓๑
รวม	๒๒๖๑	๑๐๐

ค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง แยกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

๑) ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร ของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง เท่ากับร้อยละ ๔๗.๙๙

๒) ความไม่พึงพอใจด้านความสะดวกในการใช้ทาง ของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง เท่ากับร้อยละ ๒๐.๐๔

๓) ความไม่พึงพอใจในด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง เท่ากับร้อยละ ๑๓.๖๗

๔) ความไม่พึงพอใจในด้านภูมิทัศน์ของทาง ของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง เท่ากับร้อยละ ๑๘.๓๑

### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

๑) นำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาในการกำหนดแนวทางการบริหารงานองค์การของผู้บริหาร ซึ่งในปัจจุบันทุกหน่วยงานจะใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ รวมถึงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๒) นำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะช่วยสร้างความผูกพันระหว่างผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง กับกรมทางหลวง