



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ บนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ปี 2563

สะดวก ปลอดภัย ทันสมัย อุ้มใจ ใช้ Motorways

Call Center 1586 กด 7



สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.)
Thailand Innovative Administration Consultancy Institute (TIA)

กท./ค.51/2563

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1-1
1.1 เหตุผลและความเป็นมา	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-1
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	1-2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	2-1
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)	2-1
2.2 แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ	2-4
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	2-3
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	2-4
2.5 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ	2-12
2.6 ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory)	2-16
บทที่ 3 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	3-1
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3-2
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	3-7
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	3-7
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3-8
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	4-1
4.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9	4-1
4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจพนักงานต่อการปฏิบัติงานในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง	4-13
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	5-1
5.1 สรุปผลการวิจัย	5-3
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	5-6

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์) กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง	ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในกองทางหลวง พิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง	ภาคผนวก ข

บทที่ 1 บทนำ

1.1 เหตุผลและความเป็นมา

กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง มีภารกิจหลักในการให้บริการ ด้านขนส่งทางบกด้วยระบบโครงข่ายทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่มีมาตรฐานสูง มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนกลางกับภูมิภาค และภูมิภาคกับภูมิภาคตามมาตรฐานชั้นทางพิเศษและความปลอดภัย ทั้งนี้ระบบโครงข่ายทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่มีการจัดเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทางที่มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ และเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมโลจิสติกส์เพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้กับประเทศมุ่งสู่ความเป็นหนึ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ASEAN) พร้อมดำเนินงานเพื่อประโยชน์ทางสังคมรวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ปัจจุบันกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองเปิดให้บริการแก่ประชาชนจำนวน 2 สายทาง ได้แก่ ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ช่วงกรุงเทพฯ - พัทยา และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ช่วงบางปะอิน - บางพลี นอกจากนี้ยังอยู่ระหว่างการพัฒนาโครงข่ายทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองจำนวน 3 สายทาง ได้แก่ ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 สายกรุงเทพฯ - บำฉาง ช่วงพัทยา - มาบตาพุด ระยะทาง 32 กิโลเมตร ทางหลวงพิเศษหมายเลข 6 สายบางปะอิน - นครราชสีมา ระยะทาง 196 กิโลเมตร และทางหลวงพิเศษหมายเลข 81 สายบางใหญ่ - กาญจนบุรี ระยะทาง 96 กิโลเมตร โดยดำเนินการก่อสร้างตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2558 ระยะทางรวม 324 กิโลเมตร วงเงิน 160,420 ล้านบาท เพื่อพัฒนาโครงข่ายพื้นฐานของประเทศให้รองรับการเป็นศูนย์กลางด้านโลจิสติกส์ของภูมิภาคอาเซียน ซึ่งจะส่งเสริมขีดความสามารถด้านการค้า การลงทุน เพิ่มความเข้มแข็งให้แก่เศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างยั่งยืน

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ตลอดจนตรวจหาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ทั้งของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจไปศึกษาวิเคราะห์เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงาน และจัดทำโครงการที่จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนที่ใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ มาตรฐานความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดเส้นทาง นอกจากนี้ เพื่อเป็นการประเมินผลการดำเนินงานของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและพนักงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กรอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

เพื่อช่วยให้การดำเนินงานของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และหมายเลข 9 เป็นประจำทุกปี เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ พัฒนาการฝึกอบรมบุคลากร ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ ได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้รถในแต่ละประเภท ว่ามีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9 แตกต่างกันอย่างไรร
- 3) เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนในการได้รับบริการจากการใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9
- 4) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9
- 5) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9
- 6) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตการดำเนินงานแบ่งเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่

3.1 จัดทำฐานข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแบบสอบถามออนไลน์ และสำรวจวิเคราะห์ พร้อมจัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3.1.1 จัดทำฐานข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อพัฒนาระบบแบบสอบถามข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถรองรับข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ไม่ต่ำกว่า 150,000 คน

3.1.2 สำรวจ วิเคราะห์ และจัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามต้องผ่านการพิจารณาจากกรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษาของกรมบัญชีกลาง ก่อนการดำเนินการสำรวจ ทั้งนี้ ต้องทดสอบแบบสอบถามให้แก่ผู้ใช้อย่างน้อย 10,000 ชุด เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างครอบคลุมทุกกลุ่มผู้บริการตามหลักการทางสถิติซึ่งอย่างน้อยต้องเป็นตามหลักการ Yamane

การสำรวจครอบคลุมในประเด็นต่างๆ อย่างน้อย ดังนี้

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

3.2 สํารวจ วิเคราะห์ และจัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามต้องผ่านการพิจารณาจากกรมบัญชีกลาง และบริษัทที่ปรึกษาของกรมบัญชีกลาง ก่อนการดำเนินการสำรวจ ทั้งนี้ ต้องทอดแบบสอบถามให้แก่พนักงาน อย่างน้อย 2,000 ชุด เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างครอบคลุมทุกกลุ่มพนักงาน ตามหลักการทางสถิติซึ่งอย่างน้อย ต้องเป็นตามหลักการ Yamane

การสำรวจครอบคลุมในประเด็นต่างๆ อย่างน้อย ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านสวัสดิการ สภาพแวดล้อมและลักษณะงาน
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

3.3 จัดทำแผนการปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยมีการกำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดที่สามารถติดตามประเมินผลและรายงานผลสำเร็จ

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การศึกษาทบทวนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และหมายเลข 9 ได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาประกอบการใช้ในการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.2 แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ
- 2.6 ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

กุลธน ธนาพงศธร (อ้างใน ไพศาล ประโพธิเทศ, 2547 : 13-14) กล่าวว่า หลักการ ให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผล ที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มิลเลทท์ (Millet 1954, 397 อ้างใน ไพศาล ประโพธิเทศ, 2547: 13-14) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด เป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกัน ในด้าน กฎหมาย

และการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิวนพรรณ หรือฐานะทาง เศรษฐกิจ ตลอดจน สถานภาพทางสังคม

2. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การ บริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุ ประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลาจะต้อง มีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนา ไปทั้ง ทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts)

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Deliberly และได้มี วิวัฒนาการ ตั้งแต่สมัยมารวมกันอยู่เป็นประเทศแต่ละประเทศมีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความ เหมาะสมซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญ ยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดย หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิด เกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนำมากล่าวพอสังเขป ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536,13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การ ที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการและ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน Suchitra 1986,21) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะ ที่เป็นหน้าที่ ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวจะ เห็นได้ว่าเป็น การพิจารณาระบบให้การให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ (Proveders) และผู้รับบริการ (Recipients) ฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร การญจนกุล (2491,199-121๗) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้นแต่เมื่อ พิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

ปี เอ็ม เวอร์มา (Verma, quoted in Suchitra Punyaratabandhu-Bhakdi,1986,21) พิจารณาระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง

อิน จุง วัง (In-Joung Wang, quoted in Suchitra Punyaratabandhu - Bhakdi,1986, 104-105) มองระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

- 1) ตัวบริการ (Service)
- 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
- 3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
- 4) ผู้รับบริการ (Client groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

กิลเบิร์ต และเบอร์กเฮด (Gillbert and Birkhead อ้างถึงในสำนักงานนโยบาย และแผน กรุงเทพมหานคร 2538,76) ได้มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ ประกอบที่สำคัญ คือ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ๒) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร ๓) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร และ ๔) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจาก ความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ ปี เอ็ม เวอร์มา จากความหมายที่กล่าวมามีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

การบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานที่ดีก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

เคทซ์ และเบรนด้า (Katz and Brenda,1973:19) ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)
2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึงการให้บริการประชาชน จะต้องไม่เลือกปฏิบัติ
3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์ บริการด้วยกริยาท่าทาง น้ำเสียงที่สุภาพ

2.2 แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ

การตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (กฤษ เพิ่มทันจิตต์,2546 หน้า 222-228; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ ,2546, หน้า 184-186)

หลักการและแนวทางการบริหารงานแนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะเน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ชัยอนันต์ สมุทวณิช,2546, หน้า 178-82)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เน้นหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจมีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากท้องถิ่นและบุดหนุนจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน (พิทยา บวรวัฒนา, 2549, หน้า 68-73; อมร รักษาสัตย์ , 2546, หน้า 105-106)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะโดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะคือ (Smith, 2005)

1. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้
2. การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการ สร้างประเด็นให้
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
4. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ
5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพและมิติการให้บริการ

ปัญหาสร้างงบประมาณการให้บริการสาธารณะ ภาครัฐมักจะมีปัญหางบประมาณด้านงานระบบสาธารณะ มักจะมีปัญหาว่าการให้งบประมาณสาธารณะมากๆ จะเพิ่มความเจริญทางเศรษฐกิจจริงหรือไม่ การอภิปรายผลของผู้เชี่ยวชาญให้คำนึงถึงความสมดุลที่ถูกต้องระหว่างความสำคัญของการสร้างรูปแบบการวัดที่มีคุณภาพต่อบริการสาธารณะกับการครอบครองการแผ่ระวางในการดำเนินการ

จากความหมายและองค์ประกอบดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิด ทฤษฎีเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ B.M. Verma อย่างไรก็ตามจากความหมายและองค์ประกอบดังกล่าวมีประเด็นสำคัญหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการ ซึ่ง ปัจจุบันการปฏิรูประบบราชการได้มุ่งเน้นการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Base Management) ผู้ศึกษาเห็นว่าการวัดผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ โดยวัดจากผู้ที่ได้รับ ผลโดยตรงคือผู้รับบริการน่าจะบ่งบอกถึงประสิทธิผล ประสิทธิภาพของการให้บริการได้ในระดับหนึ่ง สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างจาก Suchitra, 1966) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการเพื่อให้เกิด

ความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Verma (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็น กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้น ได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง การรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) โดยทั้งหมดจะต้อง เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการ บริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Wang (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการ เคลื่อนย้าย เรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ (1) ตัวบริการ (Services) (2) แหล่งหรือสถานที่ที่ ให้บริการ (Client Groups) (3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ (4) ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขา จึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มี การเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่ง ให้บริการที่มีคุณภาพไปยัง ผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้น จะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตาม เวลาที่กำหนด (พิทักษ์ ตรีขุทธิพิทย์ : อ้างแล้ว 2538 : 30-35)

Macullong (1983) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่ง อาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

William Gilbert และ Guthrie (1977) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- 1) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ ทรัพยากร
- 3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ ทรัพยากร

4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ ปี เอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตามจาก ความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้น หลังจากให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการ ให้บริการ

ประยูร กาญจนดุล (2491) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

- 1) บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของ รัฐ
- 2) บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของ ประชาชน
- 3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
- 4) บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการ หยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5) เอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การ ที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่ง อาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

- 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
- 3) กระบวนการและกิจกรรม
- 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5) ช่องทางการให้บริการ
- 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถ สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไร

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิด เกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

Millett (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจ ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะ ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทท์ เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Verma (อ้างจาก Suchitra, 1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการ เข้าถึงบริการ และ Penchansky และ Thomas (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการ ที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3) ความสะดวก และ สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ(Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Weber (1966) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่าการจะให้การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจาก

อารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการ ปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธน ธนาพงศธร (2528) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

อัญชลี เหล่าธิติพงศ์ (2524) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจในการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากศูนย์ฯ อยู่ใกล้บ้านจึงสะดวก ประหยัดเวลา อีกทั้งค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และ เจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ให้ คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ

สุดจิต จันทรประทีน (2524) ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการ แก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเขต ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับ บริการ และการบริหารงานของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยัง พบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้างล่าช้า ซึ่งจากการสอบถาม ทศนคติของข้าราชการจำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของ เขตปรากฏว่าแม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าการให้บริการของเขตในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ยัง เห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงใน ด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่จะต้องมีความรู้ และ เป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์ และใน ส่วน ความคิดเห็นของข้าราชการพบเช่นกันว่า ถ้าต้องการให้การบริการแก่ประชาชนของเขตดีขึ้น

ไม่ เพียงแต่ปรับปรุงที่ตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้น แต่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วย

นิพนธ์ คำพา (2518) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ท่าทีทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานของข้าราชการ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ไม่เพียงพอ จำนวนประชากรในเขตการปกครองมีมากเกินไป และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่ สนใจในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการเพิ่มจำนวน

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อกิจกรรมของสำนักงานเขตในครั้งนี้ จำแนกเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านระบบการให้บริการ
- 2) ด้านกระบวนการให้บริการ
- 3) ด้านบุคคลผู้ให้บริการ (พิทักษ์ ตรุษทิพย์, 2538 : 30 - 35)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายทัศนคติ

คำว่า ทัศนคติ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Attitude” ซึ่งแปลว่า ความรู้สึก ความเห็น ดังนั้น คำว่า ทัศนคติในความหมายรวม ๆ จึงเป็นไปในลักษณะของความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละ บุคคล ซึ่งย่อมแตกต่างกันไปตามความรู้และประสบการณ์ที่สะสมของแต่ละบุคคลนั้น ๆ ด้วย ความหมายของทัศนคติได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ต่างๆ ดังนี้

Gordon Allport (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล, 2538 และไพศาล ประโพธิเทศ, 2547 : 14) ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมทางด้านจิต ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นตัวกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

Chave (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล, 2538 และไพศาล ประโพธิเทศ, 2547: 14) ทัศนคติ หมายถึง ภาวะอันเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล เป็นการแสดงความรู้สึก ความต้องการ ความกล้า ความมั่นใจ ความรังเกียจ ตลอดจนแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลเกิดความพร้อมในการกระทำต่อสิ่งใด หรือบุคคลใด

Kretch & Crutchfield (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล, 2538 และไพศาล ประโพธิเทศ, 2547: 14) ทัศนคติ หมายถึง ผลรวมที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ อารมณ์ การยอมรับและการรู้การคิด ซึ่ง กระบวนการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล, 2538 และไพศาล ประโพธิเทศ, 2547: 14) ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งใด บุคคลใด ความพร้อม ดังกล่าวของบุคคลเห็นได้จากพฤติกรรมที่บุคคลใดแสดงต่อสิ่งนั้นว่า ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Mullins (1985, หน้า 44-49) ได้ให้ทัศนะว่าความพอใจในการทำงานเป็นแนวคิดที่ซับซ้อนและยากที่จะวัดโดยไม่เอาความคิดเห็นส่วนตัวมาปะปน ระดับของความพอใจในการทำงาน เป็นผลมาจากตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านตัวบุคคล สังคม วัฒนธรรม องค์กร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

- 1) ปัจจัยด้านตัวบุคคล ประกอบด้วย บุคลิกภาพ การศึกษา ความฉลาดรอบรู้ และความสามารถ อายุ สถานภาพสมรส และตัวงานที่ทำอยู่
- 2) ปัจจัยด้านสังคม ประกอบด้วย สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การทำงานเป็นกลุ่ม และบรรทัดฐานของกลุ่ม โอกาสที่จะได้ติดต่อปรึกษาหารือ ลักษณะองค์กรที่ไม่เป็นทางการ
- 3) ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วย ทัศนคติต่าง ๆ ความเชื่อ ค่านิยม
- 4) ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย ลักษณะและโครงสร้างที่เป็นทางการ นโยบายและกระบวนการบริหารงานบุคคล ลักษณะของงาน เทคโนโลยีและกระบวนการทำงานขององค์กร การชี้แนะควบคุมและภาวะผู้นำรวมทั้งสภาพการทำงานด้วย
- 5) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย เศรษฐกิจ สังคม และอิทธิพลจากภาครัฐบาล

Schofield (1975, หน้า 242) ได้เสนอถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ภาวะต่อไปนี้

1. ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน
2. ไม่ได้รับการยอมรับ
3. ทำงานซึ่งไม่ท้าทาย
4. ไม่มีโอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้
5. งานประจำวันที่ซ้ำซาก
6. มีเวลาว่างมากเกินไป
7. เกิดภาวะที่ตึงเครียดและฉุกฉินในการทำงาน
8. ไม่ชอบในงานหลักที่ทำ
9. ได้รับคำสั่งที่ขัดแย้ง และการให้คำแนะนำมากเกินไป
10. การเปลี่ยนหน้าที่การงานบ่อย ๆ ทำงานในสภาวะที่เร็วกว่าหน่วยงาน

McCormic (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Dalton (1968) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่าง จากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิด ความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

D'Elia (1979, หน้า 283) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่สนองตอบต่อสภาพแวดล้อมของด้านความพึงพอใจ หรือเป็นสภาพจิตใจของบุคคลที่สนองตอบต่องานที่มีความชอบงานนั้นมากน้อยเพียงไร

Wolman (1975, หน้า 283) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิมใจ เมื่อต้องการแรงจูงใจหรือได้รับการตอบสนอง

Good (1973, หน้า 320) ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นคุณภาพสภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจอันสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลต่องานที่ทำอยู่

Smith & Wakeley (1972, หน้า 134-135) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ อันบ่งถึงระดับความพอใจในการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้นว่ามีมากน้อยเพียงใด

จากนิยามดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ว่าเป็นความรู้สึกเชิงบวกของพนักงานที่ได้รับจากการทำงาน อันเนื่องมาจากการได้รับการสนองตอบความต้องการพื้นฐานจากองค์กรตามที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งพิจารณาได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่สัมพันธ์กับความต้องการหรือแรงจูงใจของแต่ละปัจเจกบุคคล ดังนั้น ประเด็นนี้จึงมีความสำคัญมากต่อการบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จและสามารถดำเนินกิจการได้บรรลุพันธกิจที่ตั้งไว้

2.5 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

Maslow (1954, หน้า 80-91) ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด ขอบข่ายของมาสโลว์จะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐาน รากฐาน 3 ข้อ คือ 1) บุคคล คือสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการของบุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาได้ ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจ 2) ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญ หรือเป็นลำดับขั้นจากความต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน (เช่น ความสำเร็จ) และ 3) บุคคลที่จะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไปเมื่อความต้องการระดับต่ำลงมาได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น นั่นคือคนงานจะมุ่งการตอบสนองความต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยก่อน ก่อนที่จะถูกจูงใจให้มุ่งไปสู่การตอบสนองความต้องการทางสังคม Maslow ทำการศึกษาโดยเขาแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น ลำดับที่ 5 เป็นความต้องการระดับสูง

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) ซึ่งเป็นความต้องการลำดับต่ำสุด ความต้องการเหล่านี้หมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัยเพื่อการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ องค์กรจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคคลที่จะรับภาระสภาพการดำรงชีวิตอยู่ได้ (เช่น อาหาร และที่อยู่อาศัย)

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการนี้เป็นความต้องการลำดับที่ 2 ซึ่งถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจึงหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ หากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการนี้ได้หลากหลายแนวทาง เช่น การให้ประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อม การทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรมที่สมควรและการยอมให้มีสภาพแรงงาน เป็นต้น

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Belonging Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน เช่น ความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรัก เป็นต้น

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่องและให้เกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับที่ 4 ความต้องการเหล่านี้ หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเอง และการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่นจะเป็นความต้องการ ประเภทนี้ เช่น การประกาศ “บุคคลดีเด่น” ประจำเดือน ถือเป็นตัวอย่างของการตอบสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) คือ ความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถ

จากข้างต้น พิจารณาได้ว่าทฤษฎีนี้มีทัศนะว่าความต้องการของมนุษย์นั้นเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และจะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน พร้อมทั้งยืนยันว่าลำดับขั้นของความต้องการเป็นแรงขับพื้นฐานที่จะจูงใจให้แต่ละบุคคลเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานและไม่คิดโยกย้ายเปลี่ยนงาน แต่กลับที่จะมุ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ในการนำทฤษฎีนี้ไปใช้ในหน่วยงานจำเป็นต้องคำนึงถึงหลักของการสร้างแรงจูงใจ กล่าวคือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดแรงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ดังนั้น หากจำเป็นต้องจูงใจด้วยความต้องการในลำดับขั้นต่อไป จึงจะสามารถชักจูงให้เกิดพฤติกรรมได้

Gilmer (1966, หน้า 279-283) ได้อธิบายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งหมายถึงความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงของหน่วยงานที่ให้ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือต่อหน่วยงาน ซึ่งความรู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. โอกาสในการทำงาน ซึ่งพบว่าหากไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ขนาดองค์กร ชื่อเสียง รายได้ และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายขององค์กร ซึ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงแก่ผู้ปฏิบัติงาน
4. ค่าจ้าง/รายได้ และโอกาสในความก้าวหน้าจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งองค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พอใจได้มากกว่าความพึงพอใจ
5. ลักษณะงาน หากได้ทำงานตามความถนัดหรือตามความสามารถ ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ และคนที่มีความรู้ความสามารถสูงจะพึงพอใจต่อองค์ประกอบนี้มาก
6. การควบคุมดูแล ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากหากมีการบังคับบัญชาไม่ดีจะทำให้เกิดการลาออกของพนักงานได้
7. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบนี้เป็นส่วนหนึ่งของความต้องการทางสังคม หรือการให้สังคมยอมรับ
8. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งองค์ประกอบนี้ จะมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาสูง
9. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพอุณหภูมิ แสง เสียง ห้องทำงาน ห้องสุขา ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ถือเป็นความต้องการลำดับต้น ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้
10. ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

Tiffin and McCormick (1968, หน้า 339) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. สถาบันหรือสถานที่ทำงานและการจัดดำเนินการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

Van Dersal (1968, หน้า 62-72) ได้อธิบายถึงตัวกระตุ้นที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับของสังคม ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า

นอกจากนี้แล้ว ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย

1. นโยบายการบริหารองค์กร
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน

Guilford and Gray (1968, หน้า 62-72) ได้เสนอองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสในการก้าวหน้า
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. องค์กรและการบริหารงาน
8. ปริมาณงาน
9. ค่าจ้าง
10. การนิเทศงาน
11. การติดต่อสื่อสาร
12. ชั่วโมงในการทำงาน
13. เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
14. สิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ

2.6 ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory)

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียมีพื้นฐานมาจากกรอบแนวคิดของ Barnard (1938) ในหนังสือเรื่อง The Functions of the Executive ที่นำเสนอมุมมองด้านบวกของผู้จัดการในการสนับสนุนความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งต่อมา Freeman (1984) สนับสนุนว่าผู้บริหารต้องสร้างความพอใจต่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของบริษัทซึ่งมีหลากหลายประกอบด้วย พนักงาน ลูกค้า ผู้ขาย ปัจจัยการผลิต องค์กรชุมชนในท้องถิ่น จึงกล่าวว่าผู้มีส่วนได้เสีย คือ กลุ่มและบุคคลผู้ซึ่งอาจมีผลกระทบหรือได้รับผลกระทบจากความสำเร็จของภารกิจขององค์กร สอดคล้องกับ Post et al. (2002) ให้นิยามผู้มีส่วนได้เสียคือบุคคลหรือกลุ่มซึ่งมีผลกระทบ หรือได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจ นโยบาย และการปฏิบัติขององค์กร ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียก่อเกิดความเข้าใจถึงธรรมชาติของบริษัทที่ควรสนับสนุนการพิจารณาผู้มีส่วนได้เสียในมุมมองใหม่ที่กว้างกว่าเดิม โดยบริษัทได้รับการคาดหวังในการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม และให้ความสนใจผู้มีส่วนได้เสียมากขึ้นและยอมรับบทบาทที่ในการสนใจดูแลต่อผู้มีส่วนได้เสียที่นิ่งเฉย เช่น ชุมชนท้องถิ่นและสิ่งแวดล้อม (Simmons, 2004) ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียจึงเป็นรากฐานสำคัญต่อการพัฒนาแนวคิด ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ผู้บริหารต้องทำในสิ่งที่ถูกต้องโดยต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ รวมด้วยนอกเหนือไปจากการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นหรือ เจ้าของกิจการ ยังเชื่อมโยงกับลักษณะของผู้นำที่มีคุณลักษณะแบบเปลี่ยนแปลง (Waldman et al., 2006) ที่เป็นกลไกขับเคลื่อนสำคัญ นอกจากนี้การประสานความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอย่างสมดุล ดำเนินการผ่านการเชื่อมโยงกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Friedman & Miles, 2006) จึงสรุปได้ว่าทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียเป็นทฤษฎีที่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทและเชื่อมโยงถึงปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บทที่ 3 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ในการศึกษาการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมของช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการศึกษาในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ จัดเก็บข้อมูล วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดทำฐานข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแบบสอบถามออนไลน์ และสำรวจ วิเคราะห์ พร้อมจัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนที่ 2 สำรวจความพึงพอใจของการให้บริการบนทางหลวงพิเศษจากกลุ่มผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9 เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเส้นทางหลวงพิเศษ โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 โดยเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 4 สำรวจและประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบนทางหลวงพิเศษจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9 เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่อการให้บริการประชาชนเส้นทางหลวงพิเศษ โดยใช้กระบวนการตอบแบบสอบถามและสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของพนักงานผู้ปฏิบัติงานบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 โดยเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และหมายเลข 9 ในการให้บริการพร้อมข้อเสนอแนะต่อช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง

ขั้นตอนที่ 7 จัดทำแผนการปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยมีกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่สามารถติดตามประเมินผลและรายงานผลสำเร็จ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 และหมายเลข 9 และ 2) พนักงานที่ปฏิบัติงานบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ในปีงบประมาณ 2563

1) ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 และหมายเลข 9

จากข้อมูลสถิติปริมาณจราจร กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีจำนวนรถที่มาใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 และหมายเลข 9 จำนวนทั้งสิ้น 196,830,224 คัน เฉลี่ย 565,604 คันต่อวัน นั้น จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยทอดแบบสอบถาม จำนวน 10,000 ชุด และแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ผู้ที่มาใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 และหมายเลข 9

2) พนักงานที่ปฏิบัติงานในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

จากโครงสร้างการบริหารและอัตรากำลังของเงินทุนค่าธรรมเนียนผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่กระทรวงการคลังพิจารณาให้ความเห็นชอบจำนวน 2,790 อัตรา จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยทอดแบบสอบถาม จำนวน 2,000 ชุด และแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อสำรวจความพนักงานที่ปฏิบัติงานบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 และหมายเลข 9

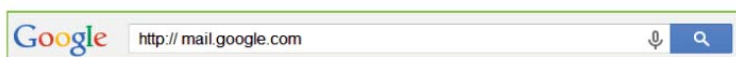
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 การจัดทำฐานข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแบบสอบถามออนไลน์

การจัดทำฐานข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแบบสอบถามออนไลน์เพื่อพัฒนาระบบแบบสอบถามข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถรองรับข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ไม่ต่ำกว่า 150,000 คน ด้วย Google Form ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในบริการของกลุ่ม Google Docs ใช้สร้างแบบสอบถามออนไลน์ หรือใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลได้ โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานสร้างแบบฟอร์มผ่าน Web Browser มีวิธีการจัดทำฐานข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแบบสอบถามออนไลน์ และสร้างแบบสอบถามออนไลน์ ดังนี้

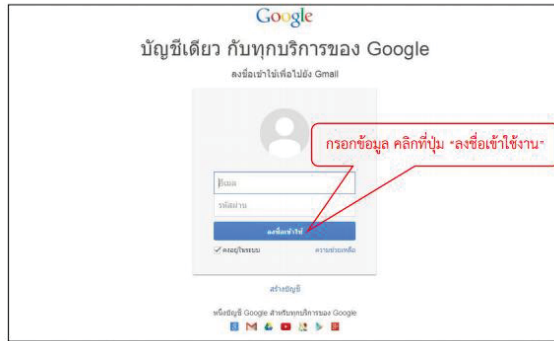
1) เปิดบราวเซอร์แล้วพิมพ์ URL [http:// mail.google.com](http://mail.google.com) ดังภาพ

แผนภาพที่ 3-1 แสดงการเปิดบราวเซอร์



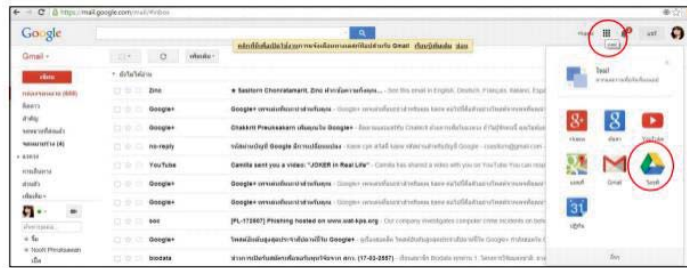
2) เข้าสู่การเข้าใช้ Gmail “ลงชื่อเข้าใช้งาน” ดังภาพ

แผนภาพที่ 3-2 แสดงการเข้าใช้ Gmail



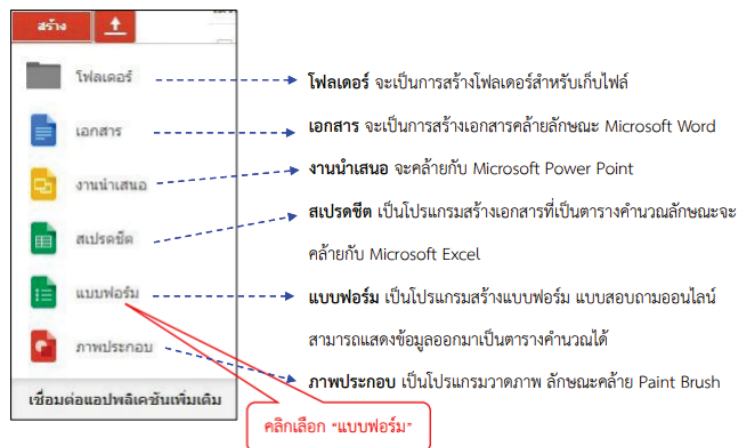
3) สร้างแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Google Drive ดังภาพ

แผนภาพที่ 3-3 แสดงการสร้างแบบสอบถามออนไลน์



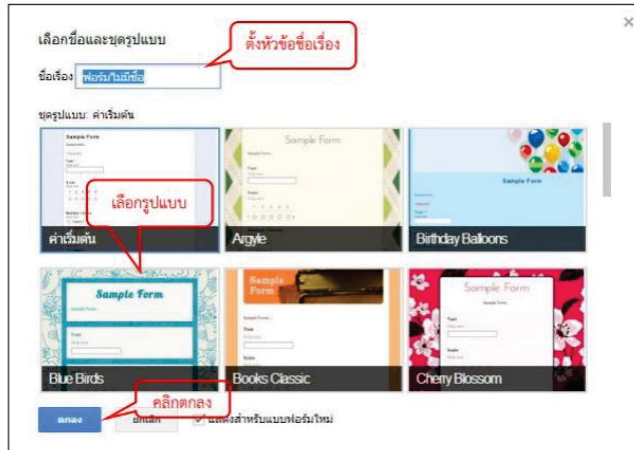
4) คลิกที่ปุ่ม “สร้าง” จะปรากฏเมนูย่อยให้เลือกการดำเนินงานดังนี้

แผนภาพที่ 3-4 แสดงเมนูย่อยในการสร้างแบบสอบถามออนไลน์

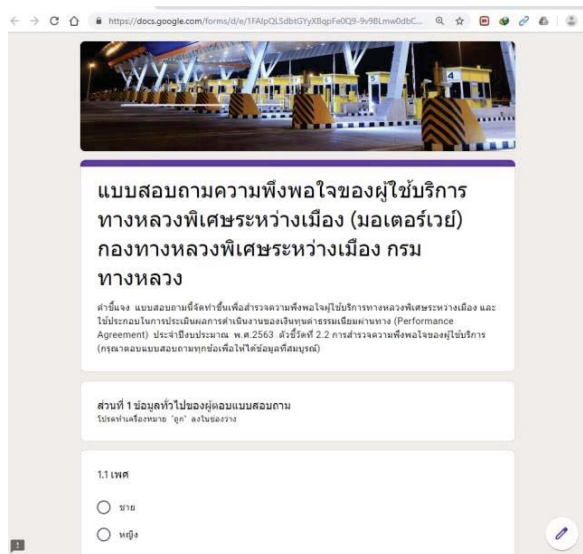


5) คลิกเลือก “แบบฟอร์ม” เมื่อเราเลือกสร้างแบบฟอร์มจะมีหน้าต่างขึ้นบอกขั้นตอนในการทำงานคลิกเลือกปุ่ม “เริ่มต้นใช้งาน” เพื่อสร้างแบบฟอร์มต่อไป

แผนภาพที่ 3-5 แสดงสร้างการแบบสอบถามออนไลน์



แผนภาพที่ 3-6 แสดงแบบสอบถามออนไลน์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง



แผนภาพที่ 3-9 ฐานข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน ในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

Timestamp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
4/3/2019 9:51:02	พนักงานจราจร	ชาย	พนักงานจราจร	ชาย	พนักงานจราจร	ชาย	พนักงานจราจร	ชาย	พนักงานจราจร	ชาย	พนักงานจราจร	ชาย	พนักงานจราจร	ชาย	พนักงานจราจร	ชาย	พนักงานจราจร	ชาย	พนักงานจราจร	ชาย	พนักงานจราจร	ชาย	พนักงานจราจร	ชาย	พนักงานจราจร	ชาย	พนักงานจราจร	ชาย	พนักงานจราจร	ชาย	พนักงานจราจร	ชาย

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (แบบสอบถามแบบกระดาษและแบบสอบถามแบบออนไลน์) สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) แบบสอบถามผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ดังนี้
 - คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบพึงพอใจมากที่สุด
 - คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบพึงพอใจมาก
 - คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบพึงพอใจปานกลาง
 - คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบพึงพอใจน้อย
 - คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบพึงพอใจน้อยที่สุด
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) แบบสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงาน โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง	ผู้ตอบพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง	ผู้ตอบพึงพอใจมาก
คะแนน 3 หมายถึง	ผู้ตอบพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง	ผู้ตอบพึงพอใจน้อย
คะแนน 1 หมายถึง	ผู้ตอบพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ครั้งนี้ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

- 1) ออกแบบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการสำรวจ
- 2) นำแบบสอบถามเสนอต่อกรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษาของกรมบัญชีกลางเพื่อให้ความเห็นชอบ
- 3) ดำเนินการการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9
- 4) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.2 การสำรวจความพึงพอใจพนักงานที่ปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

การสำรวจความพึงพอใจพนักงานที่ปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองครั้งนี้ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

- 1) ออกแบบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการสำรวจ
- 2) นำแบบสอบถามเสนอต่อกรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษาของกรมบัญชีกลางเพื่อให้ความเห็นชอบ
- 3) ดำเนินการการสำรวจความพึงพอใจพนักงานที่ปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
- 4) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.4.1 วิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2) ศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ครอบคลุม 4 ประเด็น คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 จากคำถามปลายเปิดและทำการจัดหมวดหมู่โดยวิธีแจกแจงความถี่และจัดเรียงลำดับความถี่ของจำนวนคำตอบ

3.4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจพนักงานต่อการปฏิบัติงานในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และหาคร้อยละ

2) ศึกษาความพึงพอใจพนักงานต่อการปฏิบัติงานในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ครอบคลุม 3 ประเด็น คือ ความพึงพอใจด้านสวัสดิการ สภาพแวดล้อม และลักษณะงาน ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

3) รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะพนักงานต่อการปฏิบัติงานในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง จากคำถามปลายเปิดและทำการจัดหมวดหมู่โดยวิธีแจกแจงความถี่และจัดเรียงลำดับความถี่ของจำนวนคำตอบ

3.4.3 จัดทำแผนการปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยมีกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่สามารถติดตามประเมินผลและรายงานผลสำเร็จ

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1) สถิติพื้นฐาน

- ค่าความถี่
- คาร้อยละ
- ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
- ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

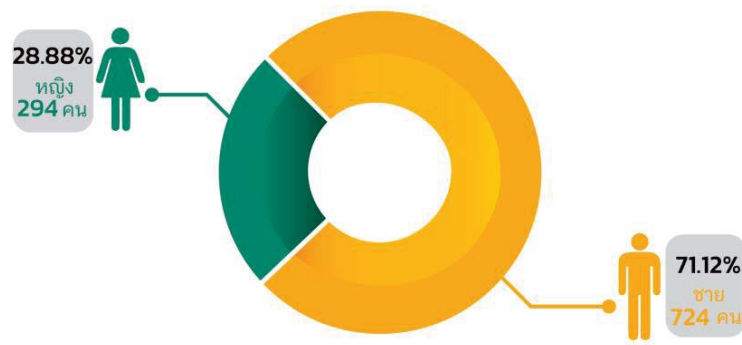
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ หมายเลข 9

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยแบบสอบถามผู้วิจัยได้ใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และหมายเลข 9 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ซึ่งมีผู้ที่ตอบกลับมาเป็นจำนวน 1,018 ราย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

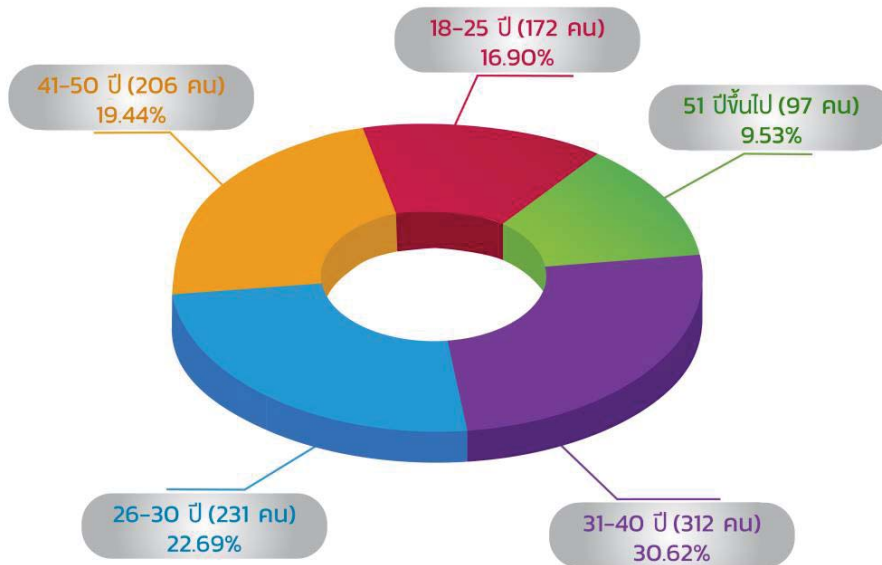
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ดังนี้
 - คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบพึงพอใจมากที่สุด
 - คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบพึงพอใจมาก
 - คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบพึงพอใจปานกลาง
 - คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบพึงพอใจน้อย
 - คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบพึงพอใจน้อยที่สุด
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



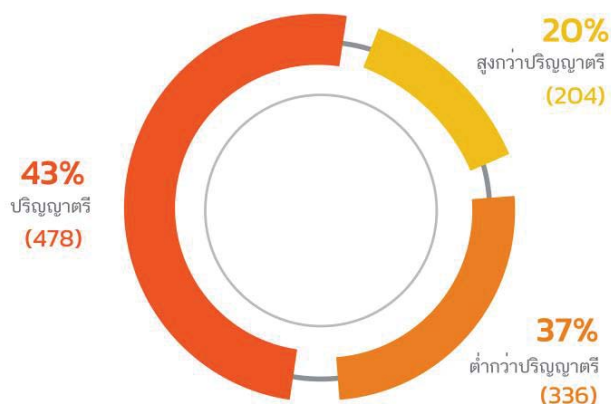
ภาพที่ 4.2.1 – 1 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ (n = 1,018)

จากภาพที่ 4.2.1 – 1 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 724 คน คิดเป็น ร้อยละ 71.12 และเป็นเพศหญิง จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 28.88



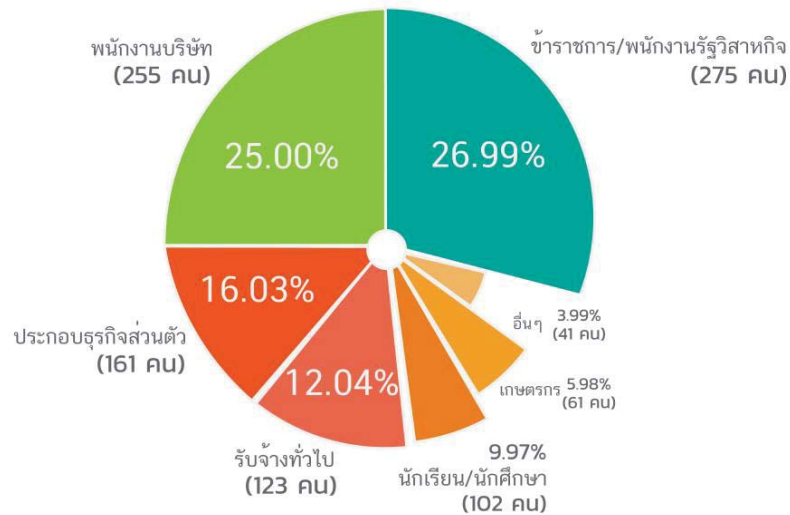
ภาพที่ 4.2.1 – 2 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (n = 1,018)

จากภาพที่ 4.2.1 – 2 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 30.65 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 22.36 ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 20.24 ในช่วงอายุ 18 - 25 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 และน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 9.53 ตามลำดับ



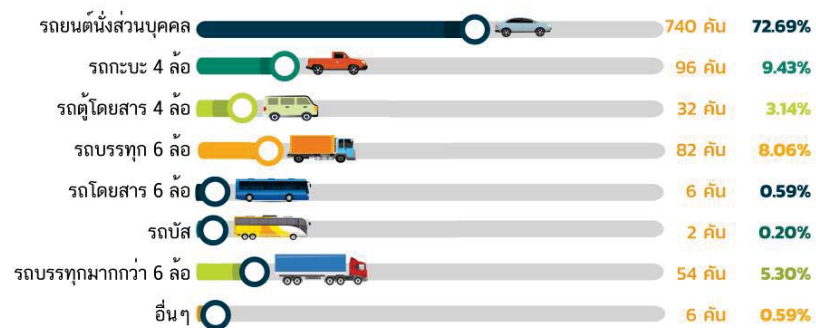
ภาพที่ 4.2.1 – 3 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา (n = 1,018)

จากภาพที่ 4.2.1 – 3 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 478 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และน้อยที่สุดระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ



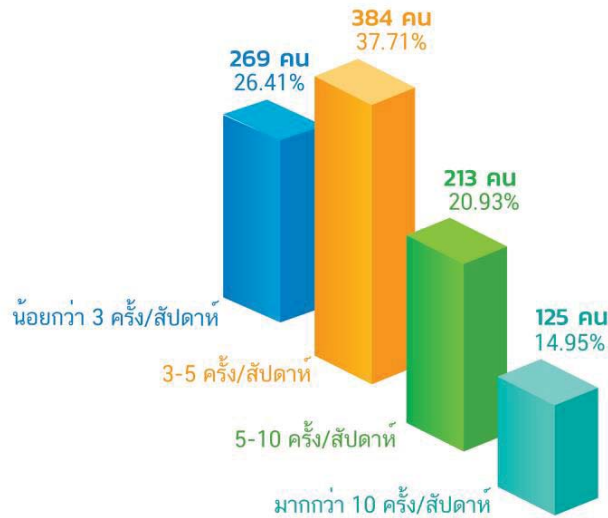
ภาพที่ 4.2.1 – 4 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ (n = 1,018)

จากภาพที่ 4.2.1 – 4 แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 26.99 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 16.03 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 12.04 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 9.97 อาชีพเกษตรกร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 5.98 และน้อยที่สุดอื่นๆ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 3.99 ตามลำดับ



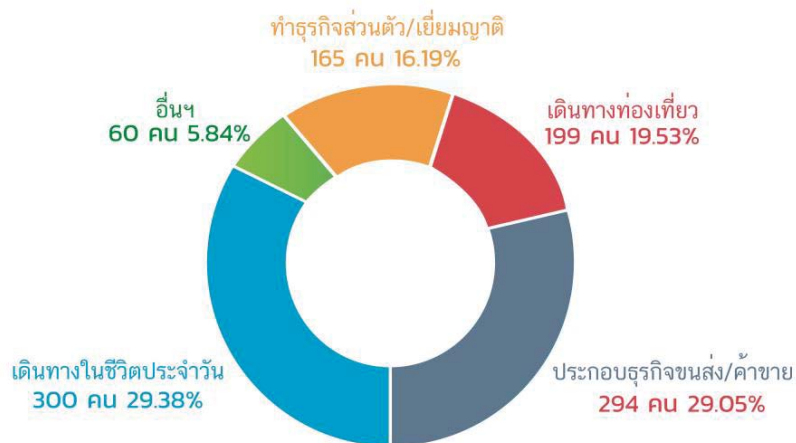
ภาพที่ 4.2.1 – 5 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามยานพาหนะที่ใช้ (n = 1,018)

จากภาพที่ 4.2.1 – 5 แสดงยานพาหนะของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นรถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 740 คน คิดเป็นร้อยละ 72.69 รองลงมาเป็นรถกระบะ 4 ล้อ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 และน้อยที่สุดเป็นรถทัวร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.2.1 – 6 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการทางหลวงพิเศษ (n = 1,018)

จากภาพที่ 4.2.1 – 6 แสดงความถี่ในการใช้เส้นทางหลวงพิเศษของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่ใช้ 3 – 5 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 37.71 และรองลงมาใช้ น้อยกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ เดือน จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 26.14 และน้อยที่สุด มากกว่า 10 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 14.95 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.2.1 – 7 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการใช้ (n = 1,018)

จากภาพที่ 4.2.1 – 7 แสดงวัตถุประสงค์หลักในการใช้ทางหลวงพิเศษของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางในชีวิตประจำวัน จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 29.38 รองลงมาคือเพื่อประกอบธุรกิจขนส่ง/ค้าขาย จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 29.05 และน้อยที่สุดเป็นอื่น ๆ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 5.84 ตามลำดับ

4.2.2 วิเคราะห์ศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ครอบคลุม 4 ประเด็น คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.2.2 – 1 ค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 โดยรวมและในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	22 (2.08)	31 (2.99)	92 (8.97)	630 (62.04)	243 (23.92)	1,018 (100)
ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	21 (1.99)	71 (6.98)	90 (8.89)	620 (64.04)	216 (21.10)	1,018 (100)
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	30 (2.99)	51 (4.98)	91 (8.97)	556 (54.90)	290 (28.16)	1,018 (100)
ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง	10 (1.00)	41 (3.99)	61 (5.98)	692 (67.94)	214 (21.10)	1,018 (100)
เฉลี่ย	21 (2.06)	48 (4.72)	83 (8.15)	625 (61.39)	241 (23.67)	1,018 (100)

จากตารางที่ 4.2.2 – 1 แสดงว่า ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 โดยรวมในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.35 รองลงมาคือพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.65 และน้อยที่สุดคือพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.04 ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ในระดับมากที่สุดและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 85.06

ตารางที่ 4.2.2 – 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และหมายเลข 9 โดยรวมและในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจ	ผู้ให้บริการ (n = 1,204)		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	
ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.06	1.35	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.44	1.32	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.85	1.39	มาก
ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง	4.32	1.13	มาก
รวม	4.17	1.30	มาก

จากตารางที่ 4.2.2 – 2 แสดงว่า ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 โดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับในระดับมาก

ตารางที่ 4.2.2 – 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นรายข้อ

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ที่	ความพึงพอใจ	ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ
		ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	
1	เจ้าหน้าที่ Call Center มีอัธยาศัยไมตรีในการสนทนา	4.12	1.63	มาก
2	เจ้าหน้าที่ Call Center ตอบคำถาม แนะนำ และให้ข้อมูลที่ชัดเจน	3.95	1.45	มาก
3	เจ้าหน้าที่ที่กู้ภัยเอาใจใส่และการกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ	3.74	1.34	มาก
4	เจ้าหน้าที่ประจำตู้เก็บเงินให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.12	1.24	มาก

ที่	ความพึงพอใจ	ผู้ให้บริการ		ระดับความ พึงพอใจ
		ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	
5	เจ้าหน้าที่ประจำตู้เก็บเงินให้บริการด้วยอัธยาศัย ไมตรี	4.25	1.36	มาก
6	การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่จราจร บริเวณ หน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง	4.15	1.08	มาก
7	การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ประจำ สถานีซิ่งน้ำหนัก	4.35	1.12	มาก
รวม		4.10	1.32	มาก

จากตารางที่ 4.2.2 – 3 แสดงว่า ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.2.2 – 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ผู้ให้บริการ		ระดับความ พึงพอใจ
		ค่าคะแนน เฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	
1	ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อกับ เจ้าหน้าที่ Call Center	4.95	1.45	มาก
2	ความรวดเร็วในการเข้าถึงจุดเกิดเหตุของ เจ้าหน้าที่งานกู้ภัย	4.92	1.34	มาก
3	ความรวดเร็วในการเก็บเงินค่าผ่านทาง	4.61	1.32	มาก
4	ความสะดวกในการเข้าช่องทางเก็บค่าผ่านทาง แบบอัตโนมัติ (ETC)	3.42	1.34	ปานกลาง
5	ปริมาณช่องทางเก็บเงินค่าผ่านทางแบบอัตโนมัติ (ETC) เพียงพอ	4.95	1.45	มาก
6	ขั้นตอนการสมัคร ช่องทางการจำหน่าย และเติม เงินบัตร M-Pass	3.41	1.29	ปานกลาง

ที่	ความพึงพอใจ	ผู้ให้บริการ		ระดับความ พึงพอใจ
		ค่าคะแนน เฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	
7	ความสะดวกรวดเร็วในการชั่งน้ำหนักของ รถบรรทุก	4.89	1.27	มาก
8	ความคุ้มค่าในการให้บริการกับเงินค่าผ่านทาง	4.91	1.23	มาก
รวม		4.51	1.34	มาก

จากตารางที่ 4.2.2 - 4 แสดงว่า ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นข้อความสะดวกในการเข้าช่องทางเก็บค่าผ่านทาง แบบอัตโนมัติ (ETC) และขั้นตอนการสมัคร ช่องทางการจำหน่าย และเติมเงินบัตร M-Pass ผู้ใช้บริการ พึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.2.2 - 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	ความพึงพอใจ	ผู้ให้บริการ		ระดับความ พึงพอใจ
		ค่าคะแนน เฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	
1	สภาพถนน-ผิวจราจรโดยทั่วไป	3.47	1.25	มาก
2	สภาพถนน-ผิวจราจรบริเวณคอสะพาน	3.87	1.47	มาก
3	ป้ายบอกเส้นทางมีความชัดเจน	3.94	1.4	มาก
4	แสงสว่างของไฟฟ้าในเวลากลางคืน	4.12	1.47	มาก
5	อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ไฟสัญญาณจราจร ไฟกระพริบ ราวกันอันตราย มีความเหมาะสม	3.67	1.25	มาก
6	จุดพักรถระหว่างเดินทาง มีความเหมาะสม	3.83	1.35	มาก
7	สภาพห้องน้ำที่ให้บริการบนทางหลวงพิเศษ	3.72	1.39	มาก
8	จุดจอดรถบนไหล่ทางมีความปลอดภัย	4.14	1.37	มาก

ที่	ความพึงพอใจ	ผู้ให้บริการ		ระดับความ พึงพอใจ
		ค่าคะแนน เฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	
9	ป้ายปรับเปลี่ยนข้อความ (VMS) เพื่อเป็นสื่อแจ้ง ข้อมูลข่าวสารพร้อมแนะนำสภาพการจราจร มี ความเหมาะสม	3.82	1.4	มาก
10	โทรศัพท์ฉุกเฉินที่ติดตั้งมีความเหมาะสม	3.93	1.10	มาก
รวม		3.85	1.39	มาก

จากตารางที่ 4.2.2 – 5 แสดงว่า ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.2.2 – 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

ที่	ความพึงพอใจ	ผู้ให้บริการ		ระดับความ พึงพอใจ
		ค่าคะแนน เฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	
1	มีกล้อง CCTV บันทึกเหตุการณ์บนทางหลวง พิเศษทุก 1 ก.ม.	4.23	1.12	มาก
2	การติดตั้งระบบบริหารจัดการจราจรเพื่อแก้ไข ปัญหาจราจรบริเวณต่างๆ ลาดกระบัง	4.32	1.01	มาก
3	งานเพิ่มประสิทธิภาพด้านเก็บเงินค่าธรรมเนียม ผ่านทางหนองขาม และด้านเก็บเงินค่าธรรมเนียม ผ่านทางโป่ง บนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 ช่วงชลบุรี – พัทยา	4.45	1.17	มาก
4	การแก้ไขปัญหาจราจรบริเวณช่วงทางออก สนามบินสุวรรณภูมิบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7	4.44	1.21	มาก
5	โครงการก่อสร้างเพิ่มประสิทธิภาพทางแยกต่าง ระดับทับช้าง	4.28	1.14	มาก
6	โครงการก่อสร้างทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 สาย กรุงเทพฯ – บ้านฉาง ช่วงพัทยา – มาบตาพุด	4.2	1.11	มาก

ที่	ความพึงพอใจ	ผู้ให้บริการ		ระดับความ พึงพอใจ
		ค่าคะแนน เฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	
	รวม	4.32	1.13	มาก

จากตารางที่ 4.2.2 – 6 แสดงว่า ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองโดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

4.2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9

สปร. ได้รวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,018 ราย รายละเอียดสรุปดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่
ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	
ควรเพิ่มคู่มือในเวลาเร่งด่วน	1
การรับสายเข้ามาและใช้ข้อมูลที่ต้องการไม่ครบถ้วน	3
ควรเพิ่มศูนย์บริการข้อมูล	1
ควรเพิ่มความรวดเร็วอีกนิดจะดีมาก	1
การติดต่อสื่อสารยากมาก ไม่ค่อยติด	2
เมื่อเกิดปัญหาอุบัติเหตุรถกั๊วมาช้า เคลื่อนรถหรือย้ายรถช้า	1
บริการล่าช้า	4
มีอุบัติเหตุรถชน รถจอดดูทำให้รถติดทั้งที่รถที่เกิดอุบัติเหตุไม่ได้อยู่บนผิวจราจร	1
บางครั้งก็ช้า	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	
ต้องรวดเร็วกว่านี้อีกหน่อย เพิ่มอุปกรณ์การช่วยเหลือ	2
ติดต่อยากมาก	4
มีค่าบริการที่เกินราคา	1
บางช่องก็เก็บเข้าไป	1
รถที่เข้าคิวจ่ายค่าผ่านทางค่อนข้างยาว โดยเฉพาะด้านลาดกระบัง	1
รอนานรถเยอะ	2
ช่อง Easy Pass/M pass บางครั้งขาออกไม่รับสัญญาณทำให้เสียเวลามาก	1
ตู้รับบัตรไม่สมดุลระหว่างผู้รับกับตู้ทำให้เกิดความล่าช้าและเสียเวลา	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่
ช่วงกลางวันหยุดยาวจะมีรถติดหน้าด่านยาวเป็นกิโล	1
การบีบช่องจราจรให้น้อยลงต้องขับระมัดระวังทุกด้านทำให้เครียดและกลัวจะถูกชน	1
ควรมีส่วนลด	1
อยากให้แก้ปัญหาเก็บเงินช่วงเวลาเร่งด่วน	1
ขอให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วมากกว่าเดิม	1
มีรถติดจ่ายค่าธรรมเนียมด้านทางบรรจุนานมากให้ช่วยแก้ไข	1
ต้องคอยทวงใบเสร็จ พนักงานทำหน้าที่ไม่พอใจ	1
ช่องการจัดเก็บค่าทางด่านเปิดไม่ครบ/กรณีมีบัตรผ่านควรให้สามารถจ่ายเงินสดได้ด้วยใช้ได้ทั้ง 2 ประเภทในกรณีเวลาเร่งด่วน	1
เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจในการบริการ	1
รถติดมากบริเวณจัดเก็บค่าธรรมเนียมระหว่างรอยต่อช่องเส้น 9 และ 7	1
เคยพบว่าทอนเงินขาดเมื่อออกรถจากจุดจัดเก็บค่าธรรมเนียมอยากให้พนักงานมีความรอบคอบมากกว่านี้	1
ขอบบนตรงช่องเก็บเงินควรมีสื่อด้วย กลัวชน	1
แยกช่อง M-Pass ออกไปเลย จะได้ไม่สับสน	1
เศษกระดาษปลิวเต็มถนน	1
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
การซ่อมควรเป็นช่วงกลางคืน (เพราะรถจะน้อย)	6
ซ่อมทางเวลาเร่งด่วนทำให้รถติดมาก	4
ควรจะมีป้ายแจ้งเตือนจุดก่อสร้างให้ห่างจากจุดก่อสร้างเว้นระยะเพิ่มขึ้นหรือสัญญาณไฟชัดเจนกว่านี้	4
คอสะพาน ไม่เรียบ	4
ถนนไม่ค่อยเรียบ เป็นคลื่น	4
การซ่อมผิวจราจรควรมีการบล็อกถนนหรือวางกรวยล่วงหน้า หรือสัญญาณไฟ Mobile บอกล่วงหน้าไกล ๆ พบบ่อยมากที่วางกระชั้นชิด เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ	2
อยากให้แจ้งเตือนไกล ๆ บางที่มีเบรคกระชันทันทีอาจเกิดอันตรายได้	2
ควรมีการวางกรวยหรือป้ายบอกทางให้เด่นชัดและระยะห่างจากจุดทำการก่อสร้างให้ห่างพอสมควรเพราะบางครั้งเห็นในระยะใกล้	2
รถติดมากเวลามีการก่อสร้างทาง	2

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่
เมื่อซ่อมผิวทางเสร็จแล้วอยากให้รีบตีเส้นแบ่งช่องทาง กลางคืนจะอันตราย	1
ทางเข้ามอเตอร์เวย์จากชลบุรีมาบ้านบึงไม่ดี	1
อยากให้คอสะพานมีพื้นผิวที่เรียบกว่านี้ เพราะเวลารถยนต์ขึ้นสั่นไปหมดทั้งคันเลย	1
บางช่วงมีหลุมบ่อเป็นอุปสรรคต่อการขับขี่ อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ	1
ซ่อมตลอด ปรับปรุงตลอดก็ดีแต่ทำให้ช่องทางมันบีบลง	1
ปรับปรุงผิวถนนและจุดที่มีการก่อสร้างควรมีจุดระบายรถ	1
ทำให้การจราจรติดขัดแต่ก็ดีกว่าไม่บำรุงรักษา	1
การก่อสร้างบางตอนเว้นช่องจราจรน้อยเกินไปทำให้รถติดสะสมยาวเป็นกิโล ควรเว้นไว้ 2 ช่อง	1
ไม่สะดวกบนสะพาน	1
เห็นซ่อมถนนอยู่ตลอดทั้งปีรถติดมากช่วงจากศรีราชาไปถึงชลบุรี	1
ถนนค่อนข้างชำรุดเยอะเนื่องจากรถบรรทุกวิ่งแทบทุกช่วงการจราจร ทำให้รถ เล็กวิ่งลำบาก	1
ไม่ดีพอ ถนนไม่เรียบ	1
กระชั้นชิดเกินไป เพิ่มไฟกระพริบแบบสูง ๆ ให้มองเห็นในระยะไกล ๆ	1
ควรมีการตรวจสอบผิวถนน ชำรุดอย่างสม่ำเสมอและดำเนินการแก้ไขโดย รวดเร็ว	1
งานก่อสร้างด้านเก็บเงินธัญบุรี ค่าข้ามมาก	1
ไม่ควรปิดช่องจราจรเพื่อซ่อมถนนในช่วงเทศกาล เช่น ปีใหม่ หรือสงกรานต์	1
ยังไม่ค่อยชัดเจนในความปลอดภัยเวลาซ่อมทางต้องชัดเจนมากกว่านี้	1
ควรทำในช่วงเวลาที่ไม่ใช่เวลาเร่งด่วน	1
ช่วงก่อสร้างช่วงคอสะพานหรือทางขึ้น ควรมีป้ายขนาดใหญ่บ่งบอก ปัจจุบัน ป้ายเล็กเกินไป	1
สมควรที่จะปรับปรุงถนนให้ดีกว่านี้ ยิ่งคอสะพาน ยิ่งห่วยแตก	1
ผิวทางควรพร้อมใช้งานในช่วงวันหยุดเทศกาล เช่น วันปีใหม่ สงกรานต์ ตรุษจีน เป็นต้น	1
บริการซ่อมถนนบางจุดซ่อมช้าและอันตรายในการตั้งป้าย ควรเว้นให้ใกล้ระยะ ซ่อมผิวถนน	1
งานก่อสร้างทำให้จราจรติดขัดช่วงด้านทับช้าง	1
ใช้เวลาให้น้อยลงจะทำให้การจราจรดีขึ้น	1

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่
ช่วงถนนมอเตอร์เวย์จากบางนาไปทางจัดหัดฉะเชิงเทรา มีผิวถนนชำรุด อยากให้ปรับปรุงเพราะรถใช้ความเร็วสูงอันตราย	1
ตั้งแต่มีด่านทำให้ลดปัญหาการติดได้เยอะ	1
ไฟแสงสว่างในบางช่องการจราจรไม่ติดทำให้การเดินทางในตอนกลางคืนจะไม่ เห็นเส้นการจราจรอาจจะเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย	1
ผิวทางมีการชำรุดเสียหายในบางช่วง กลางคืนสังเกตยาก	1
ให้ซ่อมผิวสะพานให้ดีขึ้น	1
อยากให้ซ่อมการจราจรเวลากลางคืน	1
การจอดรถบริเวณจุดพักรถ บางครั้งแออัดไม่มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ทำให้ผู้ขับขี่จอดรถไม่เป็นระเบียบ	1
ช่องทางแยกขาออกรถติดมาก เช่น ทางแยกออกลำลูกกา รถติดมาก ๆ เพราะ รถที่จะออกขวาแล้วเข้าซ้าย รถทางตรงเลยติดไปด้วย	1
ตำรวจจราจรขอมาดักจับรถที่ด่านทางลงบางนา-ชลบุรี	1
บัตรทางด่วนควรเชื่อมโยงใช้กับสายอื่นๆ	1
บริเวณด่านเก็บเงินหรือจ่ายบัตร ควรมีห้องน้ำหรือที่พักรถ และปรับปรุงภูมิ ทัศน์ บริเวณด่านให้สะอาด	1
เพิ่มจุดพักรถ	1
ห้องน้ำจุดบริการ กม.21 ไม่มีของขาย	1

4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจพนักงานต่อการปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

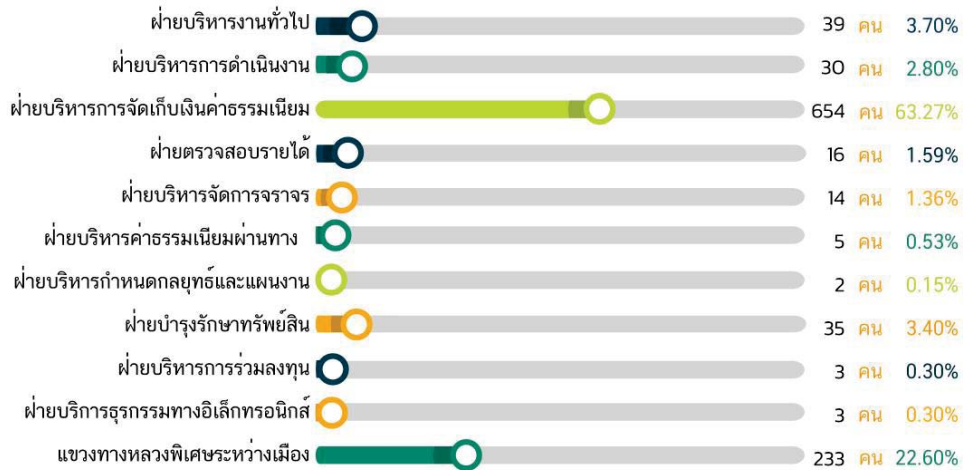
ผู้วิจัยได้ใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยแบบสอบถามผู้วิจัยได้ใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจความพึงพอใจพนักงานต่อการปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ซึ่งมีผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 1,034 ราย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ดังนี้
 - คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบพึงพอใจมากที่สุด
 - คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบพึงพอใจมาก
 - คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบพึงพอใจน้อย
คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบพึงพอใจน้อยที่สุด

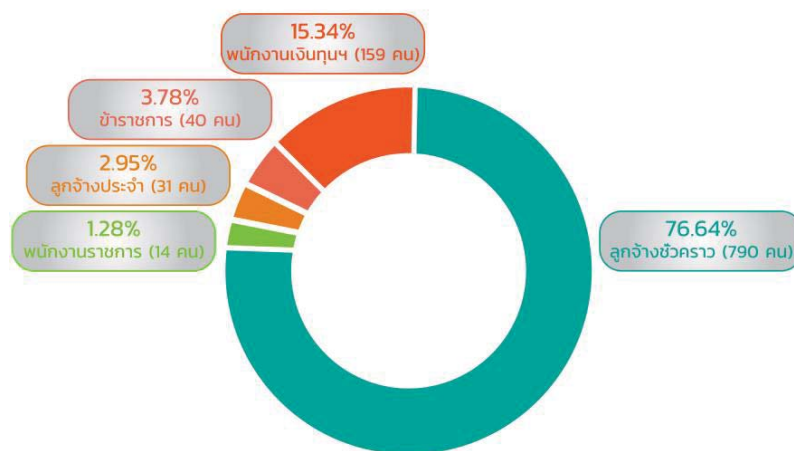
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง



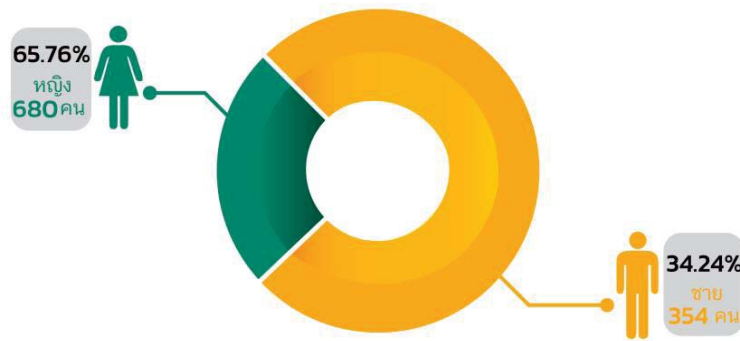
ภาพที่ 4.2.1 – 1 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัดที่ปฏิบัติงาน (n = 1,034)

จากภาพที่ 4.2.1 – 1 แสดงสังกัดที่ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน สังกัดฝ่ายบริหารการจัดเก็บเงินค่าธรรมเนียมนิยม จำนวน 654 คน คิดเป็นร้อยละ 63.27 รองลงมาเป็นสังกัด แขวงทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 และน้อยที่สุดเป็นสังกัดฝ่ายกำหนด กลยุทธ์และแผนงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.15



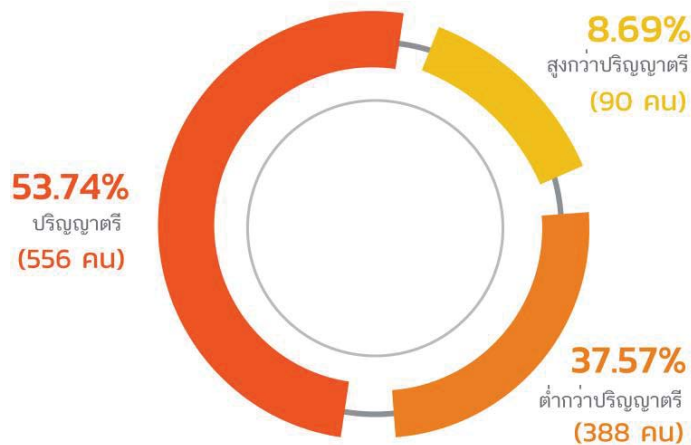
ภาพที่ 4.2.1 – 2 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของการรับราชการ (n = 1,034)

จากภาพที่ 4.2.1 – 2 แสดงประเภทของการรับราชการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่รับราชการเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 790 คน คิดเป็นร้อยละ 76.64 รองลงมาเป็นพนักงานเงินทุนฯ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 15.34 และน้อยที่สุดเป็นพนักงานราชการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28



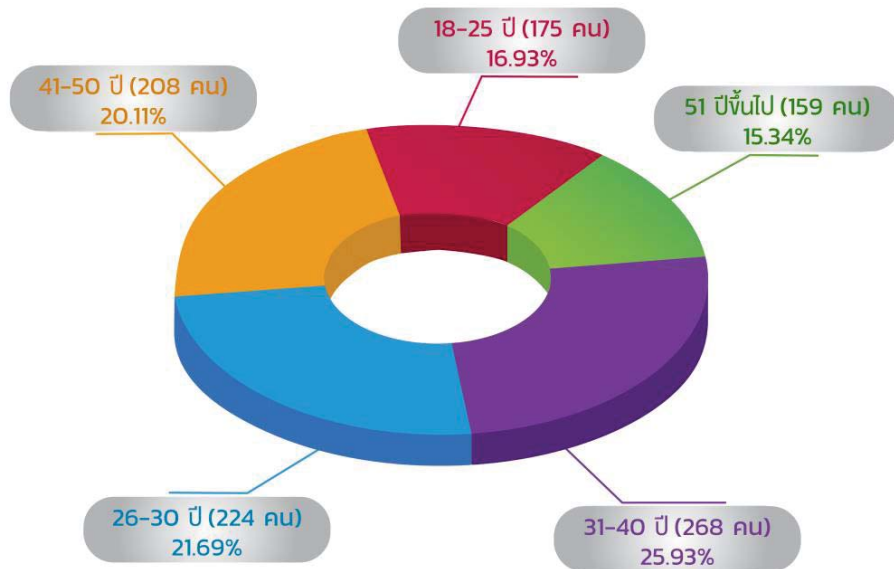
ภาพที่ 4.2.1 – 3 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ (n = 1,034)

จากภาพที่ 4.2.1 – 3 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 680 คน คิดเป็นร้อยละ 65.76 และเพศชาย จำนวน 354 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.24



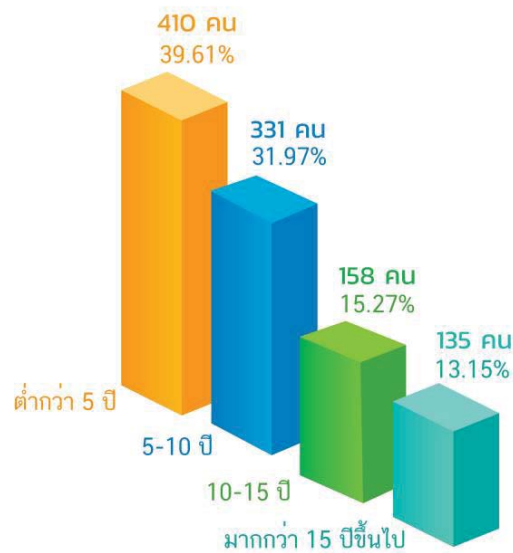
ภาพที่ 4.2.1 – 4 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา (n = 1,034)

จากภาพที่ 4.2.1 – 4 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 556 คน คิดเป็น ร้อยละ 53.74 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 37.57 และมีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 8.69



ภาพที่ 4.2.1 – 5 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (n = 1,034)

จากภาพที่ 4.2.1 – 5 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 21.69 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 20.11 ช่วงอายุ 18 - 25 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 16.93 และน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 15.34 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.2.1 – 6 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุราชการ (n = 1,034)

จากภาพที่ 4.2.1 – 6 แสดงอายุราชการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 39.61 รองลงมาคืออายุราชการอยู่ในช่วง 5-10 ปี จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 31.97 อายุราชการอยู่ในช่วง 10-15 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 15.27 และน้อยที่สุดมีอายุราชการมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 13.15 ตามลำดับ

4.2.2 วิเคราะห์ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

ศึกษาความพึงพอใจพนักงานต่อการปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองครอบคลุม 4 ประเด็น คือ ความพึงพอใจด้านสวัสดิการ ความพึงพอใจด้านลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.2.2 – 1 ค่าความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง โดยรวมในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ด้านสวัสดิการ	45 (4.35)	75 (7.25)	50 (4.84)	666 (64.41)	198 (19.15)	1,034 (100)
ด้านลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	25 (2.42)	49 (4.74)	70 (6.77)	650 (62.86)	240 (23.21)	1,034 (100)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	20 (1.93)	49 (4.74)	95 (9.19)	660 (63.83)	210 (20.31)	1,034 (100)
ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง	44 (4.26)	50 (4.84)	75 (7.25)	651 (62.96)	214 (20.70)	1,034 (100)
เฉลี่ย	34 (3.24)	56 (5.39)	73 (7.01)	657 (63.52)	216 (20.84)	1,034 (100)

จากตารางที่ 4.2.2 – 1 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 63.52 รองลงมาคือความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.84 และน้อยที่สุดคือความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.24 ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองในระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 84.36

ตารางที่ 4.3.2 – 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง โดยรวมในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจ	พนักงาน (n = 1,034)		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	
ด้านสวัสดิการ	3.82	1.37	ปานกลาง
ด้านลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	3.97	1.39	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	1.40	ปานกลาง
ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง	3.98	1.39	ปานกลาง
รวม	3.94	1.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2.2 – 2 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความพึงพอใจด้านสวัสดิการ 2) ด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน 3) ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.2.2 – 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ด้านสวัสดิการ เป็นรายชื่อ

ที่	ความพึงพอใจ	พนักงาน		ระดับความพึงพอใจ
		ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	
1	ท่านได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ	3.76	1.31	ปานกลาง
2	เงินตอบแทนค่าล่วงเวลา ค่าพลาต มีความเหมาะสม	3.81	1.32	ปานกลาง
3	การจ่ายเงินทดแทนกรณีบาดเจ็บและประสบอุบัติเหตุในเวลางาน	3.67	1.29	ปานกลาง
4	สวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี มีความเหมาะสม	4.00	1.35	มาก

ที่	ความพึงพอใจ	พนักงาน		ระดับความ พึงพอใจ
		ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	
5	สวัสดิการรถรับ – ส่ง พนักงาน มีความ เหมาะสม	4.01	1.35	มาก
6	สวัสดิการที่พักอาศัยของทางราชการ มีความ เหมาะสม	4.02	1.34	มาก
7	สวัสดิการเครื่องแต่งกายพนักงาน มีความ เหมาะสม	3.99	1.33	ปานกลาง
8	สวัสดิการเกี่ยวกับการลา มีความเหมาะสม	3.89	1.32	ปานกลาง
9	สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล มีความ เหมาะสม	3.79	1.30	ปานกลาง
รวม		3.88	1.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2.2 – 3 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ด้านสวัสดิการของพนักงาน โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี มีความเหมาะสม ข้อสวัสดิการรถรับ – ส่ง พนักงาน มีความเหมาะสม และข้อสวัสดิการที่พักอาศัยของทางราชการ มีความเหมาะสม พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.2.2 – 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นรายข้อ

ที่	ความพึงพอใจ	พนักงาน		ระดับความ พึงพอใจ
		ค่าคะแนน เฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	
1	ท่านพึงพอใจกับงานในความรับผิดชอบ	3.86	1.33	ปานกลาง
2	ท่านภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย	3.88	1.34	ปานกลาง
3	ท่านสามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงานได้	3.72	1.32	ปานกลาง
4	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น/การเปิดโอกาส แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม	3.68	1.36	ปานกลาง
5	ท่านมีความสุขในการทำงานที่นี่	3.80	1.34	ปานกลาง

ที่	ความพึงพอใจ	พนักงาน		ระดับความ พึงพอใจ
		ค่าคะแนน เฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	
6	การสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการทำงาน ของผู้บังคับบัญชา	3.87	1.34	ปานกลาง
7	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น	3.90	1.35	ปานกลาง
8	อบรมความรู้เกี่ยวกับการทำงานทั้งในและนอก สถานที่ทำงาน	4.01	1.41	มาก
9	การมีเวลาอยู่กับครอบครัวเพียงพอ	3.88	1.33	ปานกลาง
10	ความคิดว่าตัวท่านมีสุขภาพที่แข็งแรง	3.89	1.34	ปานกลาง
11	การได้ออกกำลังกายสม่ำเสมอ	3.75	1.31	ปานกลาง
12	ท่านสามารถจัดการความเครียดจากการทำงานได้	3.81	1.34	ปานกลาง
13	สถานที่ทำงาน สะอาด เป็นระเบียบ	3.82	1.32	ปานกลาง
14	ความเหมาะสมของอุณหภูมิ อากาศ ในบริเวณ ห้องปฏิบัติงาน	4.11	1.4	มาก
15	ความเหมาะสมของแสงสว่าง ในบริเวณห้อง ปฏิบัติงาน	4.02	1.39	มาก
รวม		3.87	1.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2.2 – 4 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงานและ สิ่งแวดล้อม โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้ออบรมความรู้เกี่ยวกับการทำงานทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน ข้อความเหมาะสม ของอุณหภูมิ อากาศ ในบริเวณห้องปฏิบัติงาน และข้อความเหมาะสมของแสงสว่าง ในบริเวณห้องปฏิบัติงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.2.2 – 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อการ ปฏิบัติงานในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรายข้อ

ที่	ความพึงพอใจ	พนักงาน		ระดับความ พึงพอใจ
		ค่าคะแนน เฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	
1	สิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน ได้แก่ ห้องพัก ผ่อนพนักงาน ห้องน้ำ ที่จอดรถ มีความเหมาะสม	3.98	1.41	ปานกลาง

ที่	ความพึงพอใจ	พนักงาน		ระดับความ พึงพอใจ
		ค่าคะแนน เฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	
2	ร้านค้าสวัสดิการ ร้านอาหาร มีความเหมาะสม	3.72	1.37	ปานกลาง
3	ปัจจัยในการปฐมพยาบาล เช่น ยาสามัญประจำบ้าน	4.01	1.42	มาก
4	อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม เช่น - เครื่องนับเหรียญ เครื่องนับธนบัตร ในฝ่าย บริหารการจัดเก็บค่าธรรมเนียม - ระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลและรายงาน อุบัติเหตุบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ในงานกู้ภัย - อุปกรณ์สำนักงาน เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ ฯลฯ	3.97	1.43	ปานกลาง
	รวม	3.93	1.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2.2 – 5 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้น ข้อปัจจัยในการปฐมพยาบาล เช่น ยาสามัญประจำบ้าน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.2.2 – 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ด้านความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองเป็นรายข้อ

ที่	ความพึงพอใจ	พนักงาน		ระดับความ พึงพอใจ
		ค่าคะแนน เฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	
1	การติดตั้งรั้วทางเดินและรั้วกั้นรอบอาคาร สำนักงานที่ด่านเก็บเงินฯ เพื่อความปลอดภัย จากอุบัติเหตุและการโจรกรรม ต่อพนักงาน	4.01	1.45	มาก
2	ปรับปรุงผิวทางและระบบระบายน้ำบริเวณ อาคารที่พักอาศัย	4.26	1.48	มาก
3	ติดตั้งระบบสัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้อาคารที่ ที่พักอาศัย	4.32	1.5	มาก

ที่	ความพึงพอใจ	พนักงาน		ระดับความ พึงพอใจ
		ค่าคะแนน เฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	
4	การมีอุปกรณ์/เครื่องมือ ช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อความปลอดภัยอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่น ป้าย กรวยยางจราจร อุปกรณ์ซับแรงกระแทกกัน รถชน เป็นต้น	4.25	1.49	มาก
	รวม	4.32	4.21	มาก

จากตารางที่ 4.2.2 – 6 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ของช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองโดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อพนักงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก

4.2.3 ข้อเสนอแนะของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในช่องทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ต้องการวัสดุอุปกรณ์ที่ดีกว่านี้ เพราะบางอย่างเริ่มชำรุด ทำให้เป็นอุปสรรคในการ ทำงานควรเปลี่ยนอุปกรณ์ในตู้เก็บเงินทุก 1 ปี เช่น แป้นพิมพ์	14
สวัสดิการเพิ่ม เช่น ประกันชีวิต เงินออมระยะยาว	13
ปรับปรุงระบบ M-Pass ให้เกิดปัญหาน้อยที่สุดในการใช้งานจริง	10
ควรมีการตรวจเช็คความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงานเป็นประจำ	10
มีประกันชีวิต (ประกันหมู่)	6
ป้ายบอกเส้นทางให้ชัดเจน	5
อยากให้มสวัสดิการด้านความปลอดภัยในที่ทำงาน เพราะทุกวันนี้เราทำงานอยู่บนถนน ไม่รู้ว่าจะมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นตอนไหน	4
จัดทำข่าว-เอกสารต่างๆ เช่น การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต่าง ทั้งในระบบและการ ก่อสร้างทาง ผู้ใช้บริการให้ชัดเจน	4
อยากให้มีห้องพักผ่อนสำหรับพนักงานที่มีหนังสืออ่าน ห้องอาหาร	4
เพิ่มแรงบันดาลใจในการทำงาน มีเบียร์เย็น โบนัส	4
สวัสดิการ Bonus ประจำปีให้กับพนักงานเพื่อเป็นขวัญกำลังใจพนักงาน	4
ควรประกาศประชาสัมพันธ์ในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือเวลาที่มีการจราจรติดขัดสะสม เพื่อ ความเข้าใจในการให้บริการของแต่ละด่าน	4

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ระดับหัวหน้าและผู้บริหารมีน้ำใจเห็นใจกับพนักงานให้มากขึ้น ไม่ใช่แต่ใช้อำนาจ บั่นทอนจิตใจพนักงาน ไม่ใช่ฟังความข้างเดียว	3
ควรมีห้องพยาบาลประจำด้านๆ	3
อุปกรณ์ เครื่องมือ ในการทำงาน เพื่อความสะดวกและความเป็นระเบียบและจะได้มีความเร็วในการทำงาน เช่น การให้ความสะดวกในการอำนวยความสะดวกจราจร รถจะได้ไม่ติดหน้าด่าน	3
ไม่อยากได้มามา ปลากะปอง กาแฟ ออกกำลังกายได้เงินโบนัสมากกว่า	3
ควรมีป้ายบอกช่องเงินสด และป้ายอัตโนมัติแบบชัดเจนเห็นได้ชัด เพราะเกิดปัญหาเข้าช่องผิดบ่อยครั้ง	3
อุปกรณ์ในการทำงานให้สะดวกเร็วต่อการทำงาน	2
การติดต่อประสานงานระหว่างพนักงานในตู้และเจ้าหน้าที่คอมของแต่ละด่าน มีความล่าช้าในการประสานงาน ลูกค้ายาวนาน	2
แจ้งข่าวสารข้อมูลและอบรมทุกๆ สัปดาห์ หรือต้นเดือน	2
ควรมีการอบรมเกี่ยวกับเส้นทางต่างๆ ให้แก่พนักงาน	2
ควรมีสหกรณ์ออมทรัพย์ให้แก่พนักงาน	2
ควรมีเจ้าหน้าที่คอมฯ อยู่หน้าด่านเพื่อแก้ไขปัญหาระบบต่างๆ เฉพาะหน้า ไม่ว่าจะระบบ M-pass Easy pass ATD เครื่องพิมพ์ เป็นต้น	2
การวัดความรู้ความสามารถของบุคลากร ควรจัดหรือประเมินด้วยความสามารถการทำงานของบุคคลนั้นๆ ไม่ใช่วัดความสามารถโดยความพอใจของผู้บริหาร	2
พนักงานเข้าใหม่ควรจัดให้มีการอบรมขั้นตอนการทำงานให้ เพื่อจะได้ทำงานอย่างเข้าใจและถูกต้อง เพราะปัจจุบันให้สอนงานกันเอง เกิดข้อผิดพลาด การทำงานล่าช้าอยากให้ ผช.ผจด ลงมาสอนงานให้พนักงานใหม่	2
อุปกรณ์สิ้นเปลืองต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ ควรมีเพียงพอให้เบิก	2
ควรมีการทำความสะดวกสบายตู้ทุก ๆ 5 ชั่วโมง	2
ขยายตู้เพิ่ม เช่น ตู้อัตโนมัติ	2
จัดประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงหากมีอะไรเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงในองค์กร	2
อยากให้เปลี่ยนลิ้นชักใหม่จะได้สะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	2
เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและองค์กรรักในงานที่ได้รับมอบหมาย	2
ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก	2

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ควรมีกันสาดที่ตู้ 1 และ 8	1
ขอให้เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณหน้าด่านทับช้าง 2	1
ควรปรับปรุงสภาพสถานะตามงานและเวลาที่เปลี่ยนไปในอนาคตให้มีความเหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป	1
อยากให้พนักงานทุกท่านให้ความร่วมมือกันให้มากกว่านี้ในการประสานงาน ใช้งานจากที่สุภาพ ลดการใช้เสียงที่ไม่จำเป็นลง	1
กิจกรรมในการสัมมนาเยอะเกินไป พนักงานต้องการพักผ่อน อยากให้มีกิจกรรมแต่ช่วงเช้า ป้ายแยกย้ายกันพักผ่อน	1
รับฟังความต้องการ และข้อสงสัยของพนักงานบ้าง	1
กำหนดเวลา เปิด-ปิด ตู้ M-pass , Easy pass ประกาศให้ผู้ใช้งานทราบให้ชัดเจน	1
อยากให้มีการเปลี่ยนผลัดทุก 3 เดือน	1
อยากให้รองประจำผลัดแยกแยะเรื่องส่วนตัวกับการทำงานออกจากกัน	1
ควรจัดทำป้ายไฟ แสดงข้อความ เงินสด M-pass Easy pass แทนป้ายเดิม (เพราะมีการเข้ารับบริการผิดช่อง)	1
ด้านฯ พานทอง อยากให้มีห้องน้ำให้กับผู้ใช้ทาง	1
ควรให้ความสำคัญแก่บุคลากรมากกว่านี้	1
อยากให้มีวันหยุดเพิ่มขึ้น	1
การจัดระบบการทำงานให้เหมือนกันทุกด่าน	1
ด้านฯ ทับช้าง 1 ควรเพิ่มห้องน้ำให้เพียงพอกับผู้ใช้	1
แสงสว่างในการอำนวยความสะดวกจราจรกลางวัน-กลางคืน	1
ควรมีตู้ ATM ประจำด่าน บางครั้งผู้ใช้ทางไม่มีเงินจ่ายการชำระเงินเลยมีปัญหา	1
ควรมีตู้เย็น ตู้กดน้ำ ให้มีเพียงพอต่อพนักงาน	1
อยากให้มีเครื่องสแกนบาร์โค้ดที่ตู้ M-pass ครบทั้ง เข้า - ออก	1
อยากให้มีสะพานกลับรถในกรณีผู้ใช้ทางหลงขึ้นมาบนมอเตอร์เวย์	1
ควรซ่อมบำรุงผิวการจราจรให้มีความสมบูรณ์	1
กัญญาควรถึงจุดเกิดเหตุไม่ควรนานเกิน 15 นาที	1
ห้องน้ำอยากให้สะอาดมากกว่านี้	1
อยากให้มีการจัดสัมมนาประมาณ 3-5 วัน	1
อยากให้มีวันหยุดประจำปี เพื่อมีเวลาอยู่พร้อมหน้ากับครอบครัว	1

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
อยากให้มีการโยกย้ายพนักงานไปทำงานด้านๆ อื่นบ้าง	1
เพิ่มสิ่งที่จะช่วยผ่อนคลายความเครียดในเวลาทำงาน เช่น เปิดเพลงเบาๆ	1
อยากให้มีการบรรจุและมีสวัสดิการให้กับพนักงานตามความเหมาะสม	1
วันหยุดนักขัตฤกษ์ควรจะให้พนักงาน 2 แรก	1
ส่วนงานธุรการ ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ใช้เพียงพอกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานที่ยังไม่เชี่ยวชาญกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้มีโอกาสพัฒนาทักษะ	1
ให้มีจุดสังเกตการณ์ของจราจรให้อยู่บริเวณด่านเก็บเงิน	1
อยากให้พนักงานทำงานกันเหมือนพี่เหมือนน้อง ไม่แบ่งพักแบ่งพวกงานจะออกมามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	1
เสนอให้เพิ่มจำนวนพนักงานในแต่ละผลัดให้เพียงพอต่อปริมาณช่องทาง	1
ควรมีเจ้าหน้าที่บริษัท SMAS ประจำแต่ละด่านเพื่อแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที	1
ช่วงเทศกาลควรจะให้พนักงานได้หยุดงานเหมือนหน่วยงานอื่น ๆ	1
สถานที่ควรจะมีเก้าอี้อำนวยความสะดวกในการทำงาน	1
ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้งานเข้าในการใช้ช่องทางการจราจร	1
ควรมีหน่วยงานสนับสนุนในการบริการให้มากกว่านี้	1
ควรปรับปรุงชื่ออุปกรณ์ที่ทันสมัยกว่านี้	1
ติดต่อประสานงานแก้ไขปัญหาอยากให้เร็วมากกว่านี้	1
อยากให้มีห้องน้ำแยกชายและหญิง	1
มีป้ายบอกทางให้มากกว่านี้	1
อยากให้เพิ่มเงินเดือนให้กับพนักงานทุกปี เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ	1
อยากให้ปรับเปลี่ยนสำหรับพนักงานที่มีอายุงาน 5 ปี ขึ้น เป็นพนักงานประจำ	1
มีเงินรางวัลให้พนักงานที่อายุงานยาวนานมากกว่า 10 ปี	1
อยากให้เปลี่ยนอุปกรณ์ตู้ใหม่เพราะอุปกรณ์เดิมเริ่มหมดประสิทธิภาพ	1
อยากให้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ Motorway ให้ผู้ใช้ทาง ทราบล่วงหน้าให้มากกว่านี้	1
ควรมีการตรวจสุขภาพพนักงานทุก 3 เดือน ตรวจเช็คอวัยวะภายในระบบทางเดินหายใจ	1
ทำถนนหลังด่านพาทองโดยการลาดยางมะตอยจะได้สะดวกในการมาทำงานของพนักงาน	1
ควรมีการจัดอบรมการพยาบาลเบื้องต้นให้แก่พนักงานทุกท่าน	1
ตู้ผ่านอัตโนมัติ M-pass Easy-pass ควรมีเครื่องแสกนบาร์โค้ดเพื่อลดอุบัติเหตุหน้าด่าน	1

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
สามารถเช็คยอดเงินสำหรับผู้ใช้บริการอัตโนมัติทั้งขาเข้า-ขาออก ได้ โดยไม่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่คอม	1
ให้มีการตรวจสอบสิ่งแวดล้อมภายนอกด่าน	1
จุดให้บริการ จุดพักรถ มีน้อยเกินไป	1
แก้ไขปัญหาเรื่องความสะดวก เช่น น้ำเน่าเสีย	1
เพิ่มสะพานลอยให้พนักงานเดินลงไปปฏิบัติงานในตู้เก็บเงินได้อย่างปลอดภัย	1
เพิ่มห้องน้ำให้มีอยู่ใกล้ๆ ตู้เก็บเงินให้มากที่สุด	1
ควรช่วยเหลือซึ่งกันและกันและไม่คิดว่าไม่ใช่เรื่องของตัวเอง	1
ไม่ยุ่งแยงให้เพื่อนร่วมงานเกิดความเสียหาย	1
ควรติดไฟให้สว่างมากขึ้นไฟน้อยไป	1
ไมโครโฟนในการประกาศหรือสื่อสารบอกในช่องทางเสียงเบามาก	1
อยากให้มีการอบรมการให้การจราจรของพนักงานจราจรบนทางหลวงสาย 9 ทุกเดือน เพราะพนักงานจราจร บางด่านๆ ไม่ค่อยทำงาน	1
อยากให้มีการประหยัดการทำเอกสารที่ซ้ำซ้อน	1
อยากให้ประหยัดกระดาษ A4 ใช้กันเปลืองมาก	1
เก้าอี้ในตู้ขายบัตรอยากให้เป็นแบบเดิม แบบใหม่นั่งแล้วทำให้ปวดหลัง	1
ช่องรถบรรทุก กล้องจับภาพล้อรถขณะผ่านถ้าจับภาพก่อนผ่านเข้าตู้ให้ พนักงานมองเห็นจากจอภาพในตู้จะมีประโยชน์ช่วยพนักงานได้มาก ปัจจุบัน พนักงาน จะเห็นครบตลอดคันก็เมื่อรถแล่นผ่านออกนอกช่องไปแล้ว	1
ควรมีการพูดคุยและสื่อสารระหว่างปฏิบัติงาน	1
ควรมีการตรวจสอบอุปกรณ์ว่าใช้งานได้หรือเปล่าและเปลี่ยนอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้	1
อยากให้มีป้ายบอกทาง เช่น ด้านนี้ ขาเข้า กทม. ด้านนี้ ขาเข้าพัทยา เป็นต้น เพราะผู้ใช้ทางเข้าผิดค่อนข้างบ่อย)	1
เสนอให้มีเบาะขยัน เพื่อที่จะให้มีแรงจูงใจในการทำงาน	1
ป้ายบอกทางขึ้น Motorway ให้ชัดเจนส่วนใหญ่ผู้ใช้ทางจะขึ้นผิดทางระหว่างไป กทม. - พัทยา (มักจะมองไม่เห็นป้ายทางขึ้น)	1
ด่านพนัสนิคม ฝั่ง Annex เรื่องไฟส่องสว่างขาเข้า กทม. น้อยเกินไป	1

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการทางหลวงพิเศษ ความพึงพอใจของผู้ใช้รถในแต่ละประเภทว่ามีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษ ศึกษาความต้องการของประชาชนในการได้รับบริการจากการใช้บริการทางหลวงพิเศษศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการทางหลวงพิเศษ ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และ 9 รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9 โดยการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการศึกษาในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ จัดเก็บข้อมูล วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดทำฐานข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแบบสอบถามออนไลน์ และสำรวจ วิเคราะห์ พร้อมจัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนที่ 2 สำรวจความพึงพอใจของการให้บริการบนทางหลวงพิเศษจากกลุ่มผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9 เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเส้นทางหลวงพิเศษ โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 โดยเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 4 สำรวจและประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบนทางหลวงพิเศษจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9 เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่อการให้บริการประชาชนเส้นทางหลวงพิเศษ โดยใช้กระบวนการตอบแบบสอบถามและสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของพนักงานผู้ปฏิบัติงานบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 โดยเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และหมายเลข 9 ในการให้บริการพร้อมข้อเสนอแนะต่อกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง

ขั้นตอนที่ 7 จัดทำแผนการปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยมีกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่สามารถติดตามประเมินผลและรายงานผลสำเร็จ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 และหมายเลข 9 และ 2) พนักงานที่ปฏิบัติงานบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ในปีงบประมาณ 2563 โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 0.05 รายละเอียดดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 และหมายเลข 9 จากข้อมูลสถิติปริมาณจราจร กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีจำนวนรถที่ใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 และหมายเลข 9 จำนวนทั้งสิ้น 196,830,224 คัน เฉลี่ย 565,604 คันต่อวัน นั้น ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยทอดแบบสอบถามจำนวน 10,000 ชุด และแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจผู้ที่ใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 และหมายเลข 9

2) กลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่ปฏิบัติงานในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

จากโครงสร้างการบริหารและอัตรากำลังของเงินทุนค่าธรรมเนียมผ่านทาง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่กระทรวงการคลังพิจารณาให้ความเห็นชอบจำนวน 2,790 อัตรา จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยทอดแบบสอบถาม จำนวน 2,000 ชุด และแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจพนักงานที่ปฏิบัติงานบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 และหมายเลข 9

ในการศึกษาการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการศึกษาในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ จัดเก็บข้อมูล วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

ขั้นตอนที่ 2 สำรวจความพึงพอใจของการให้บริการบนทางหลวงพิเศษจากกลุ่มผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9 เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเส้นทางหลวงพิเศษ โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 โดยเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 4 สำรวจและประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบนทางหลวงพิเศษ จากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9 เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่อการให้บริการประชาชนเส้นทางหลวงพิเศษ โดยใช้กระบวนการตอบแบบสอบถามและสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของพนักงานผู้ปฏิบัติงานบนทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และหมายเลข 9 โดยเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และหมายเลข 9 ในการให้บริการพร้อมข้อเสนอแนะต่อกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง

ขั้นตอนที่ 7 จัดทำแผนการปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยมีกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่สามารถติดตามประเมินผลและรายงานผลสำเร็จ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ความพึงพอใจผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ หมายเลข 9

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 724 คน คิดเป็นร้อยละ 71.12 และเป็นเพศหญิง จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 28.88 อายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 30.65 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 22.36 ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 20.24 ในช่วงอายุ 18 - 25 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 และน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 9.53 ตามลำดับ ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 478 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และน้อยที่สุดระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 26.99 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 16.03 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 12.04 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 9.97 อาชีพเกษตรกร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 5.98 และน้อยที่สุดอื่นๆ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 3.99 ตามลำดับ ยานพาหนะของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นรถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 740 คน คิดเป็นร้อยละ 72.69 รองลงมาเป็นรถกระบะ 4 ล้อ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 และน้อยที่สุดเป็นรถทัวร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ ความถี่ในการใช้เส้นทางหลวงพิเศษของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่ใช้ 3 - 5 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 37.71 และรองลงมาใช้ น้อยกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ เดือน จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 26.14 และน้อย

ที่สุด มากกว่า 10 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 14.95 ตามลำดับ วัตถุประสงค์หลักในการใช้ทางหลวงพิเศษของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางในชีวิตประจำวัน จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 29.38 รองลงมาคือเพื่อประกอบธุรกิจขนส่ง/ค้าขาย จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 29.05 และน้อยที่สุดเป็นอื่น ๆ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 5.84 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 โดยรวมในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 61.35 รองลงมาคือพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.65 และน้อยที่สุดคือพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.04 ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ในระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 85.06

5.1.2 ความพึงพอใจพนักงานต่อการปฏิบัติงานในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายบริหารการจัดการจัดเก็บเงินค่าธรรมเนียม จำนวน 654 คน คิดเป็นร้อยละ 63.27 รองลงมาเป็นสังกัดแขวงทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 และน้อยที่สุดเป็นสังกัดฝ่ายกำหนดกลยุทธ์และแผนงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.15 การรับราชการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่รับราชการเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 790 คน คิดเป็นร้อยละ 76.64 รองลงมาเป็นพนักงานเงินทุนฯ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 15.34 และน้อยที่สุดเป็นพนักงานราชการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 กลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 680 คน คิดเป็นร้อยละ 65.76 และเพศชาย จำนวน 354 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.24 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 556 คน คิดเป็น ร้อยละ 53.74 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 37.57 และมีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 8.69 อายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 21.69 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 20.11 ช่วงอายุ 18 - 25 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 16.93 และน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 15.34 ตามลำดับ อายุราชการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 39.61 รองลงมา มีอายุราชการอยู่ในช่วง 5-10 ปี จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 31.97 อายุราชการอยู่ในช่วง 10-15 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 15.27 และน้อยที่สุดมีอายุราชการมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 13.15 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานที่ปฏิบัติงานในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองโดยรวมในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 63.52 รองลงมาคือความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.84 และน้อยที่สุดคือ

ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.24 ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองในระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 84.36

5.1.3 ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการทำงานและให้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

สามารถสรุปภาพรวมได้ดังนี้ 1) อุปกรณ์ในตู้ใช้ไม่ได้ไม่เท่าที่ควร เช่น คีย์บอร์ด กดปุ่ม Acep ไม่ค่อยได้ ไมโครโฟน เครื่องมือสื่อสาร ระบบปรีนไบเสิร์จ แอร์ เป็นต้น 2) การขาดความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ทำงานในระบบงาน (M-pass - Eesy Pass) 3) ไฟส่องสว่าง 4) ห้องน้ำไม่สะอาดมีปริมาณไม่เพียงพอ 5) เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน 6) ป้ายบอกทาง ป้ายจราจร ป้ายเตือน ไม่ชัดเจน การที่ไม่ได้รับความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน 7) หัวหน้างานขาดความยุติธรรม 8) ไม่มีร้านค้าสวัสดิการในที่ทำงาน 9) ช่องจราจรหลังด้านฯ แคบเป็นคอขวด ทำให้รถติดเวลาเร่งด่วน เป็นปัญหากับพนักงานจัดเก็บเงิน 10) การสื่อสารพนักงานเก็บเงินและผู้ใช้ทางที่สื่อสารไม่เข้าใจกัน 11) เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์รับโฟนแล้วไม่ตอบรับ 12) ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ 13) อุปกรณ์ในการทำงานของฝ่ายจัดการจราจรมีไม่เพียงพอสำหรับพนักงาน เช่น ไฟฉาย ถุงมือ โทรโข่ง 14) ตู้เก็บเงินติดฟิล์มหนาทึบทำให้การมองเห็นลดน้อยลง 15) ตู้ขายบัตรเหมือนมีไฟฟ้ารั่ว 16) เครื่องตีเบงค์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน 17) ระบบมีปัญหา เวลาเจ้าหน้าที่บริษัทเข้ามา สอบถามหรือปรึกษา (ไม่ค่อยตอบ) ไม่ให้ความร่วมมือ 18) ปัญหาด้านมลพิษทางควันทันบนท้องถนน 19) อุปกรณ์ปฐมพยาบาลไม่ค่อยพร้อม เวลาเจ็บป่วยยาที่ไม่มี มีแต่กล่อง 20) เวลาเครื่องเสียแจ้งเจ้าหน้าที่มาแก้ไขก็มาช้า 21) ระบบคอมพิวเตอร์เสียบ่อย

5.1.4 ข้อเสนอแนะในการทำงานและให้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองกรมทางหลวง

สรุปได้ดังนี้ 1) ต้องการวัสดุอุปกรณ์ที่ดีกว่านี้ เพราะบางอย่างเริ่มชำรุด ทำให้เป็นอุปสรรคในการทำงานควรเปลี่ยนอุปกรณ์ในตู้เก็บเงินทุก 1 ปี เช่น แบ้นพิมพ์ 2) สวัสดิการเพิ่ม เช่น ประกันชีวิต เงินออมระยะยาว 3) ปรับปรุงระบบ M-Pass ให้เกิดปัญหาน้อยที่สุดในการใช้งานจริง 4) ควรมีการตรวจเช็คความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงานเป็นประจำ 5) ควรมีประกันชีวิต (ประกันหมู่) 6) ควรมีป้ายบอกเส้นทางให้ชัดเจน 7) อยากให้มีสวัสดิการด้านความปลอดภัยในที่ทำงาน 8) ควรประกาศประชาสัมพันธ์ในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือเวลาที่การจราจรติดขัดสะสม 9) อยากให้มีห้องพักผ่อนสำหรับพนักงานที่มีหนังสืออ่าน ห้องอาหาร 10) เพิ่มแรงบันดาลใจในการทำงาน มีเบี้ยขยัน โบนัส 12) ระดับหัวหน้าและผู้บริหารมีน้ำใจเห็นใจกับพนักงานให้มากๆ ไม่ใช่แต่ใช้อำนาจ บั่นทอนจิตใจพนักงาน ไม่ฟังความข้างเดียว 13) ควรมีห้องพยาบาลประจำด้านฯ 14) ควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ในการทำงาน เพื่อความสะดวกและความเป็นระเบียบและจะได้มีความเร็วในการทำงาน เช่น การให้ความสะดวกในการอำนวยความสะดวกจราจร รถจะได้ไม่ติดหน้าด่าน 15) ควรมีป้ายบอกช่องเงินสด และป้ายอัตโนมัติแบบชัดเจนเห็นได้ชัด เพราะเกิดปัญหาเข้าช่องผิดบ่อยครั้ง 16) ควรมีการอบรมเกี่ยวกับเส้นทางต่างๆ ให้แก่ พนักงาน 17) ควรมีสหกรณ์ออมทรัพย์ให้แก่พนักงาน 18) ควรมีเจ้าหน้าที่คอมฯ อยู่หน้าด่านเพื่อแก้ไขปัญหาระบบต่างๆ เฉพาะหน้า ไม่ว่าระบบ M-pass Easy pass ATD เครื่องพิมพ์ เป็นต้น 19) การวัดความรู้ความสามารถของบุคลากร ควรจัดหรือประเมินด้วยความสามารถในการทำงานของบุคคลนั้นๆ ไม่ใช่วัดความสามารถโดยความพอใจของผู้บริหาร 20) พนักงานเข้าใหม่ควรจัดให้

มีการอบรมขั้นตอนการทำงานให้ เพื่อจะได้ทำงานอย่างเข้าใจและถูกต้อง เพราะปัจจุบันให้สอนงานกันเอง เกิดข้อผิดพลาด การทำงานล่าช้า อยากให้ ผ.ช.ผจก ลงมาสอนงานให้พนักงานใหม่ 21) อุปกรณ์สิ้นเปลือง ต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ ควรมีเพียงพอให้เบิก 22) ควรมีการทำความสะอาดตู้ทุกๆ 5 ชั่วโมง 23) ควรขยายตู้เพิ่ม เช่น ตู้อัตโนมัติ 24) อยากให้เปลี่ยนลิ้นชักใหม่จะได้สะดวกและรวดเร็วในการ 25) ขอให้เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณหน้าด่าน 26) ขอเพิ่มสายรถรับส่งพนักงานเพิ่ม 27) ควรรับฟังความต้องการ และข้อสงสัยของพนักงานบ้าง 28) อยากให้มีการเปลี่ยนผลัดทุก 3 เดือน 29) ควรมีตู้ ATM ประจำด่าน บางครั้งผู้ใช้ทางไม่มีเงินจ่ายการชำระเงินเลยมีปัญหา 30) ควรเพิ่มสะพานลอยให้พนักงานเดินลงไปปฏิบัติงานในตู้เก็บเงินได้อย่างปลอดภัย

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ในด้านการให้บริการตามแนวทางโครงการ “Decade of Action for Road Safety” โดยองค์กรสหประชาชาติกล่าวถึง มาตรฐานการป้องกันอุบัติเหตุ ด้วยการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ก็สามารถช่วยให้มีความปลอดภัยมากขึ้น เช่น การออกแบบถนนที่ดี การติดกระจกโค้งตามจุดบอด การมีลูกระนาดบนพื้นถนนเพื่อลดความเร็วเมื่อถึงทางโค้ง การติดป้ายเตือนเด็กข้ามถนน ฯลฯ แม้กระนั้น พฤติกรรมเองก็มีส่วนเป็นอย่างมากในการทำให้เกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน ดังนั้น การรณรงค์อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ผู้ใช้ไปจนถึงระดับการวางแผน เช่น การสนับสนุนการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ การอบรมจัดกิจกรรมและนิทรรศการรณรงค์ลดอุบัติเหตุจราจรในสถานศึกษา การวางแผนเพื่อเชื่อมโยงระบบคมนาคมขนส่ง ฯลฯ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากซึ่งสอดคล้องกับสภาพปัญหาการให้บริการของทางหลวงพิเศษ ได้แก่ ป้ายบอกทาง แสงสว่างในช่วงกลางคืนบนท้องถนน ถนนไม่เรียบ สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุสำคัญในการทำให้เกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน ดังนั้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองจำเป็นต้องคำนึงถึงสภาพปัญหาดังกล่าวและนำกลับไปปรับปรุงการให้บริการดีขึ้น นอกจากนี้ทางสำนักงาน ก.พ. (2547, อ้างถึงใน บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง หลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ. 2547 : 23) ได้กล่าวถึงเทคนิคการสนทนาพูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือ หรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อย่าผูกขาดการพูดไว้คนเดียวหรือคิดว่าคนถูกเสมอ อย่าแสดงคนเป็นผู้รู้ อย่าล้วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการของพนักงานเห็นได้จากการพูดจาไม่สุภาพของพนักงานด่านเก็บค่าธรรมเนียม สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของพนักงาน สำหรับองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ Tiffin and McCormick (1968, หน้า 339) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้ 1) สภาพการทำงาน 2) สถาบันหรือสถานที่ทำงานและการจัดดำเนินการ 3) ค่าจ้าง 4) ชั่วโมงในการทำงาน 5) เพื่อนร่วมงาน และ 6) ลักษณะของงาน รวมถึง Gilmer (1966, หน้า 279-283) ได้อธิบายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ 1) ความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งหมายถึงความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงของหน่วยงานที่ให้ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือต่อหน่วยงาน ซึ่งความรู้สึกถึง

ความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 2) โอกาสในการทำงาน ซึ่งพบว่าหากไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน 3) สถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ขนาดองค์กร ชื่อเสียง รายได้ และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่ยอมรับหลายขององค์กร ซึ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคงแก่ผู้ปฏิบัติงาน 4) ค่าจ้าง/รายได้ และโอกาสในความก้าวหน้าจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งองค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พอใจได้มากกว่าความพึงพอใจ 5) ลักษณะงาน หากได้ทำงานตามความถนัดหรือตามความสามารถ ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ และคนที่มีความรู้ความสามารถสูงจะพึงพอใจต่อองค์ประกอบนี้มาก 6) การควบคุมดูแล ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากหากมีการบังคับบัญชาไม่ดีจะทำให้เกิดการลาออกของพนักงานได้ 7) ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบนี้เป็นส่วนหนึ่งของความต้องการทางสังคมหรือการให้สังคมยอมรับ 8) การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งองค์ประกอบนี้จะมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาสูง 9) สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพอุณหภูมิ แสง เสียง ห้องทำงาน ห้องสุขา ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ถือเป็นความต้องการลำดับต้น ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้และ 10) ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุดวันพักผ่อนต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานที่ต้องการพัฒนาสภาพการทำงานให้มีความปลอดภัยมากขึ้นทั้งในส่วนตู้เก็บเงินในด่าน แอร์ในตู้เก็บเงินไม่เย็น อุปกรณ์ชำรุด อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ค่าจ้างเพิ่มในช่วงวันหยุดเทศกาล อยากรได้เพื่อนร่วมงานที่มีการทุ่มเท ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การไม่ลำเอียงของหัวหน้างาน ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อแรงจูงใจอันทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรดีขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองหรือการกระตุ้นจนทำให้เกิดความพึงพอใจดังกล่าว เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้จะพบได้ว่าบุคลากรมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น ควรมีจุดพักรถเพิ่ม โดยมีศูนย์อาหารและเครื่องดื่ม ควรมีห้องน้ำสะอาด ควรให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส และปรับปรุงผิวถนนตรงคอสะพานรวมถึงการเพิ่มสถานีบริการน้ำมัน /แก๊ส บนเส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

5.3 แผนการปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ สปร. ขอเสนอแผนการปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

แผนปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและพนักงาน
เงินทุนค่าธรรมเนียมผ่านทาง
ประจำปีบัญชี พ.ศ.๒๕๖๔

แผนงานที่ ๑

การดำเนินงาน :

งานเปลี่ยนระบบไฟส่องสว่างภายในช่องทางด้านฯ บนทางหลวงพิเศษหมายเลข ๗
(ช่วงกรุงเทพฯ – ชลบุรี)

หลักการและเหตุผล :

ระบบส่องสว่างภายในช่องทางที่ด้านฯ บนทางหลวงพิเศษหมายเลข ๗ (ช่วงกรุงเทพฯ –
ชลบุรี) ที่ใช้งานมาเป็นเวลานาน เกิดการเสื่อมสภาพการใช้งาน แสงสว่างลดน้อยลง และหลอดไฟพร้อม
อุปกรณ์ไม่อยู่บนสายการผลิต

วัตถุประสงค์ :

เปลี่ยนระบบส่องสว่างเดิม (ไฟแสงจันทร์) จากชนิด Halogen เป็นแบบ LED จำนวน
๑๕๐ ชุด

ตัวชี้วัด :

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรื่องไฟฟ้าแสงสว่างบนสายทาง

ระยะเวลาดำเนินการ :

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบหลัก :

ฝ่ายบริหารการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง

แผนปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและพนักงาน
เงินทุนค่าธรรมเนียมผ่านทาง
ประจำปีบัญชี พ.ศ.๒๕๖๔

แผนงานที่ ๒

การดำเนินงาน : โครงการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

หลักการและเหตุผล :

ภารกิจของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาระบบบริหารจัดการบุคลากรให้สอดคล้องกับรูปแบบการบริหารจัดการภายในกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ซึ่งการพัฒนาของทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองต้องเริ่มต้นจากการรู้จักองค์กรและทราบทิศทาง การดำเนินงานในอนาคต เพื่อให้บุคลากรทุกคนมองภาพขององค์กรเป็นภาพเดียวกัน นอกจากนี้การให้ความสำคัญกับบุคลากรถือเป็นหัวใจหลักที่สำคัญอย่างยิ่งในองค์กร เพราะบุคลากรจะเป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรนั้นเป็นองค์กรแห่งการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งไม่ว่าองค์กรใด ก็ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ อันส่งผลให้องค์กรนั้นเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์ :

พัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจ สร้างให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และเป็นการยกย่องบุคลากรกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

ตัวชี้วัด :

ร้อยละความพึงพอใจของพนักงาน

ผู้รับผิดชอบหลัก :

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

แผนปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและพนักงาน
เงินทุนค่าธรรมเนียมผ่านทาง
ประจำปีบัญชี พ.ศ.๒๕๖๔

แผนงานที่ ๓

การดำเนินงาน :

ค่าจ้างเหมาทำความสะอาดสถานที่บนทางหลวงพิเศษหมายเลข ๗ และหมายเลข ๘

หลักการและเหตุผล :

ปัจจุบันแขวงทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง มีอาคารและสถานที่ในความรับผิดชอบหลายแห่ง (อาคารแขวงฯ อาคารหน่วยกู้ภัย Rest Area เป็นต้น) และทำความสะอาดบริเวณด้านฯ และสถานที่จัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง จึงจำเป็นต้องจ้างเหมาทำความสะอาดอาคารและสถานที่เพื่อความสะอาด สวยงาม และภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

วัตถุประสงค์ :

เพื่อทำความสะอาดบริเวณด้านฯ สถานที่จัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง และอาคารต่าง ๆ ภายใต้งบของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองให้สะอาด เรียบร้อย และให้มีความสวยงามเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ตัวชี้วัด :

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผู้รับผิดชอบหลัก :

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

แผนปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและพนักงาน
เงินทุนค่าธรรมเนียมผ่านทาง
ประจำปีบัญชี พ.ศ.๒๕๖๔

แผนงานที่ ๔

การดำเนินงาน :

ดำเนินการจัดหาบัตรอัตโนมัติ (On board Unit : OBU)

หลักการและเหตุผล :

ธนาคารอยู่ในระหว่างการขยายสาขาจำหน่ายบัตร M – Pass เพื่อให้ครอบคลุมสายทางที่กรมทางหลวงเปิดให้บริการ และธนาคารมีแผนในการจัดโครงการส่งเสริมการขาย M – Pass ในเดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๖๔ ดังนั้นเพื่อเตรียมความพร้อมการให้บริการกับประชาชน จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการจัดหาบัตรอัตโนมัติ (On Board Unit : OBU)

วัตถุประสงค์ :

ดำเนินการจัดหาบัตรอัตโนมัติ (On Board Unit : OBU) จำนวน ๕๐,๐๐๐ ชิ้น

ตัวชี้วัด :

ร้อยละการให้บริการระบบเก็บเงินอัตโนมัติ

ผู้รับผิดชอบหลัก :

ฝ่ายบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

5.4 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการศึกษาวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อ
ทำให้หน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในกระบวนการปรับปรุงการให้บริการต่อไป
- 2) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบการจ่ายเงิน M Pass โดยผ่านระบบบัตรเครดิตและเดบิต
ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลไปสู่การวางแผนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
- 3) ควรจัดให้มีการติดตามผลว่ามี การแก้ไขข้อร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค ในส่วนของผู้ให้บริการและ
ผู้รับบริการ เพื่อทำการประชาสัมพันธ์หากสิ่งนั้นได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว