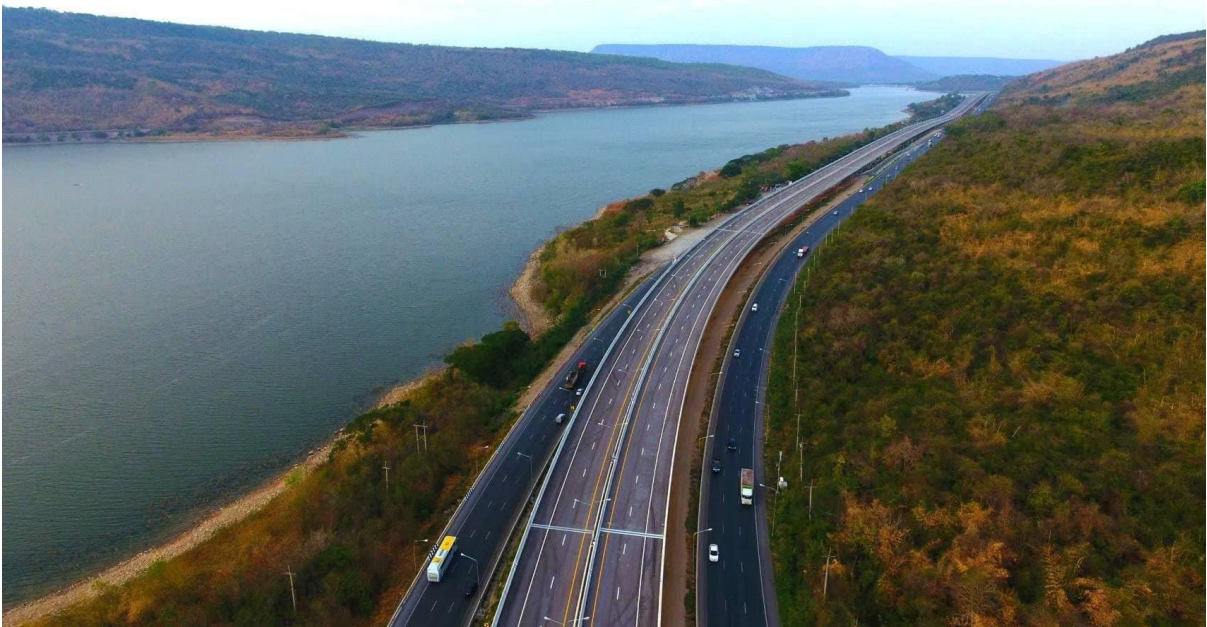




รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565



การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง



Office of Administrative System Development

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการในโครงข่ายทางหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายทางหลวง ในด้านคุณภาพของทางที่ใช้สัญจร ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ด้านภูมิทัศน์ของทาง และความพึงพอใจและไม่พึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการในโครงข่ายของกรมทางหลวง เป็นเครื่องมือให้หน่วยงานต่างๆ ของกรมทางหลวง สำหรับใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการกับประชาชนในด้านต่างๆ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการในโครงข่ายทางหลวงได้รับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง จำนวน 1722 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะที่ต้องการให้พัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการของกรมทางหลวง การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้สำรวจได้ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 77 จังหวัด ครอบคลุม 104 แขวงทางหลวงทั่วประเทศ

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1.สถานนะในการใช้ทาง		
● ประชาชนทั่วไปผู้ใช้ทางหลวงในการสัญจร	1095	63.58
● เอกชน / ผู้ประกอบการด้านคมนาคมขนส่ง	163	9.46
● หน่วยงานภาครัฐที่ใช้ทางในการปฏิบัติการกิจ	464	26.94
รวม	1722	100
2.เพศ		
● ชาย	1002	58.18
● หญิง	720	41.81
รวม	1722	100
3.อายุ		
● ต่ำกว่า 20	145	8.42
● 21-40	725	42.10
● 41-60	758	44.01

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
● มากกว่า 60	94	5.45
รวม	1722	100
4.ระดับการศึกษา		
● ประถมศึกษา	148	8.59
● มัธยมศึกษา	424	24.62
● อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	585	33.97
● ปริญญาตรีขึ้นไป	565	32.81
รวม	1722	100
5.อาชีพ		
● ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	363	21.08
● บริษัท/เอกชน	304	17.65
● ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	244	14.16
● เกษตรกร	83	4.81
● รับจ้างทั่วไป	455	26.42
● นักเรียน/นักศึกษา	165	9.58
● อื่นๆ	108	6.27
รวม	1722	100
6.ความถี่ในการใช้เส้นทาง		
● เป็นประจำ	1306	75.84
● เป็นครั้งคราว	310	18.00
● นานๆครั้ง	106	6.16
รวม	1722	100

ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง

ตารางที่ 1.ความพึงพอใจของผู้ให้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
1.ด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร				
1.1 สภาพความเรียบของถนน / สะพาน	4.22	84.50	มาก	1
1.2 จำนวนช่องทาง (เลน) ของถนน	4.13	82.65	มาก	4
1.3 มีสภาพไหล่ทางที่เหมาะสมปลอดภัย	4.16	83.38	มาก	3
1.4 ความชัดเจนของเส้นและเครื่องหมายจราจรบนถนน	4.21	84.23	มาก	2
เฉลี่ยรวม	4.18	83.69	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ให้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.69 โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ 1.1 สภาพความเรียบของถนน/สะพาน ร้อยละ 84.50 ส่วนหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยสุดคือ 1.2 จำนวนช่องทาง(เลน)ของถนน ร้อยละ 82.65

ตารางที่ 2.ความพึงพอใจของผู้ให้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
2. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง				
2.1 ความคล่องตัวในการสัญจร	4.15	83.98	มาก	1
2.2 บ้ายบอกเส้นทางเพียงพอและชัดเจน	4.12	82.29	มาก	4
2.3 มีจุดพักรถและศาลาทางหลวงเพียงพอ	4.11	82.25	มาก	5
2.4 ความเหมาะสมของเกาะกลางถนน	4.19	83.11	มาก	3
2.5 สามารถหาข้อมูลสภาพเส้นทางและข้อมูลจราจรได้สะดวก	4.16	83.38	มาก	2
เฉลี่ยรวม	4.15	83.00	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ให้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00 โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ 2.1 ความคล่องตัวในการสัญจร ร้อยละ 83.98 ส่วนหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยสุดคือ 2.3 มีจุดพักรถและศาลาทางหลวงเพียงพอ ร้อยละ 82.25

ตารางที่ 3.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง				
3.1 มีจุดกัณฑ์รถที่เหมาะสมและปลอดภัย	4.01	80.10	มาก	3
3.2 ความเพียงพอของไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณชุมชน	4.05	81.04	มาก	1
3.3 ความสะดวกปลอดภัยของคนข้ามถนนในบริเวณชุมชน	3.99	79.85	มาก	4
3.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอและชัดเจน	4.03	80.60	มาก	2
เฉลี่ยรวม	4.02	80.04	มาก	

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.04 โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ 3.2 ความเพียงพอของไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณชุมชน ร้อยละ 81.04 ส่วนของหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 3.3ความสะดวกปลอดภัยของคนข้ามถนนบริเวณชุมชน ร้อยละ 79.85

ตารางที่ 4.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านภูมิทัศน์ของทาง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
4. ด้านภูมิทัศน์ของทาง				
4.1 ความสะอาดของสองข้างทาง	4.21	84.32	มาก	2
4.2 สภาพถนนได้รับการดูแลบำรุงรักษา	4.18	83.79	มาก	3
4.3 มีทัศนียภาพที่สวยงาม	4.24	84.90	มาก	1
เฉลี่ยรวม	4.21	84.32	มาก	

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านภูมิทัศน์ของทาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.32 โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ 4.3 มีทัศนียภาพที่สวยงาม ร้อยละ 84.90 ส่วนหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 4.2 สภาพถนนได้รับการดูแลบำรุงรักษา ร้อยละ 83.79

สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ด้านคุณภาพของทางที่ใช้สัญจร ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง และด้านภูมิทัศน์ของทาง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงเท่ากับ ร้อยละ 82.78

ส่วนที่ 3 ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง มี 4 ด้าน ได้แก่ ความไม่พึงพอใจในด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง และด้านภูมิทัศน์ของทาง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 1722 คน ทั้งนี้แต่ละคนสามารถเลือกตอบความไม่พึงพอใจได้มากกว่า 1 ด้านก็ได้ ได้จำนวนคำตอบ เท่ากับ 1587 คำตอบ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง

ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1.ด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร	411	27.78	2
2. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง	387	24.38	3
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง	495	31.19	1
4. ด้านภูมิทัศน์ของทาง	264	16.63	4
รวม	1587	100	

จากตารางที่ 5 ผลการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านที่มีคะแนนความไม่พึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง คิดเป็นร้อยละ 31.19 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงที่ต้องการให้มีความปลอดภัยในการใช้ถนนเพิ่มสูงขึ้น

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ปี พ.ศ. 2563 -2565

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ปี 2563 (ร้อยละ)	ปี 2564 (ร้อยละ)	ปี 2565 (ร้อยละ)
1.ด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร			
1.1 สภาพความเรียบของถนน / สะพาน	78.10	80.81	84.50
1.2 จำนวนช่องทาง (เลน) ของถนน	77.74	80.48	82.65
1.3 มีสภาพไหล่ทางที่เหมาะสมปลอดภัย	79.41	81.46	83.38
1.4 ความชัดเจนของเส้นและเครื่องหมายจราจรบนถนน	78.85	80.32	84.25
เฉลี่ยรวม	78.52	80.70	83.69

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ปี 2563 (ร้อยละ)	ปี 2564 (ร้อยละ)	ปี 2565 (ร้อยละ)
2. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง			
2.1 ความคล่องตัวในการสัญจร	82.44	83.57	83.98
2.2 ป้ายบอกเส้นทางเพียงพอและชัดเจน	82.12	81.13	82.29
2.3 มีจุดพักรถและศาลาทางหลวงเพียงพอ	76.14	80.00	82.25
2.4 ความเหมาะสมของเกาะกลางถนน	83.93	82.43	83.11
2.5 สามารถหาข้อมูลสภาพเส้นทางและข้อมูลจราจรได้สะดวก	82.53	81.30	83.38
เฉลี่ยรวม	81.43	81.60	83.00
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง			
3.1 มีจุดกลับรถที่เหมาะสมและปลอดภัย	73.76	82.11	80.10
3.2 ความเพียงพอของไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณชุมชน	74.64	81.46	81.04
3.3 ความสะดวกปลอดภัยของคนข้ามถนนในบริเวณชุมชน	71.71	80.32	79.85
3.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอและชัดเจน	79.59	82.60	80.60
เฉลี่ยรวม	74.92	81.55	80.04
4. ด้านภูมิทัศน์ของทาง			
4.1 ความสะอาดของสองข้างทาง	67.71	81.62	84.32
4.2 สภาพถนนได้รับการดูแลบำรุงรักษา	68.08	80.97	83.79
4.3 มีทัศนียภาพที่สวยงาม	75.80	78.69	84.90
เฉลี่ยรวม	70.53	80.33	84.32
สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนน ในโครงข่ายทางหลวงของกรมทางหลวง	77.03	81.20	82.78

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง
ปี พ.ศ. 2563 -2565

ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ปี 2563 (ร้อยละ)	ปี 2564 (ร้อยละ)	ปี 2565 (ร้อยละ)
1. ด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร	47.99	26.65	27.78
2. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง	20.04	24.05	24.38
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง	13.67	19.85	31.19
4. ด้านภูมิทัศน์ของทาง	18.31	29.45	16.63
รวม	100	100	100

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

- นำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาในการกำหนดแนวทางการบริหารงาน
องค์การของผู้บริหาร ซึ่งในปัจจุบันทุกหน่วยงานจะใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึง
พอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ รวมถึงการ
จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
- นำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะช่วยสร้างความผูกพันระหว่างผู้ให้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทาง
หลวง กับกรมทางหลวง ตัวอย่างเช่นประชาชนผู้ให้บริการมีความไม่พึงพอใจในด้านความ
ปลอดภัยในการใช้ทางสูงสุด แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานจะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และ
ดำเนินการในด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
อย่างทันทั่วถึง