



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564



การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

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

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง จำนวน 1213 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะที่ต้องการให้พัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการของกรมทางหลวง การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้สำรวจได้ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 77 จังหวัด ครอบคลุม 104 แขวงทางหลวงทั่วประเทศ

ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง

ตารางที่ 1.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
1.ด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร				
1.1 สภาพความเรียบของถนน / สะพาน	4.04	80.81	มาก	2
1.2 จำนวนช่องทาง (เลน) ของถนน	4.02	80.48	มาก	3
1.3 มีสภาพไหล่ทางที่เหมาะสมปลอดภัย	4.07	81.46	มาก	1
1.4 ความชัดเจนของเส้นและเครื่องหมายจราจรบนถนน	4.01	80.32	มาก	4
เฉลี่ยรวม	4.03	80.70	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.70

ตารางที่ 2.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
2. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง				
2.1 ความคล่องตัวในการสัญจร	4.17	83.57	มาก	1
2.2 บ้ายบอกเส้นทางเพียงพอและชัดเจน	4.05	81.13	มาก	4
2.3 มีจุดพักรถและศาลาทางหลวงเพียงพอ	4.00	80.00	มาก	5
2.4 ความเหมาะสมของเกาะกลางถนน	4.12	82.43	มาก	2
2.5 สามารถหาข้อมูลสภาพเส้นทางและข้อมูลจราจรได้สะดวก	4.06	81.30	มาก	3
เฉลี่ยรวม	4.08	81.60	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60

ตารางที่ 3.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง				
3.1 มีจุดกั้นรถที่เหมาะสมและปลอดภัย	4.10	82.11	มาก	2
3.2 ความเพียงพอของไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณชุมชน	4.07	81.46	มาก	3
3.3 ความสะดวกปลอดภัยของคนข้ามถนนในบริเวณชุมชน	4.01	80.32	มาก	4
3.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอและชัดเจน	4.13	82.60	มาก	1
เฉลี่ยรวม	4.07	81.55	มาก	

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.55

ตารางที่ 4.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านภูมิทัศน์ของทาง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
4. ด้านภูมิทัศน์ของทาง				
4.1 ความสะอาดของสองข้างทาง	4.08	81.62	มาก	1
4.2 สภาพถนนได้รับการดูแลบำรุงรักษา	4.04	80.97	มาก	2
4.3 มีทัศนียภาพที่สวยงาม	3.93	78.69	มาก	3
เฉลี่ยรวม	4.01	80.33	มาก	

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ด้านภูมิทัศน์ของทาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.

สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายทางหลวงของกรมทางหลวง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ด้านคุณภาพของทางที่ใช้สัญจร ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง และ ด้านภูมิทัศน์ของทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20

ส่วนที่ 3 ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจผู้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง มี 4 ด้าน ได้แก่ ความไม่พึงพอใจในด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง และด้านภูมิทัศน์ของทาง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 1213 คนทั้งนี้แต่ละคนสามารถเลือกตอบความไม่พึงพอใจได้มากกว่า 1 ด้านก็ได้ทำให้ได้จำนวนคำตอบ เท่ากับ 1426 คำตอบ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง

ความไม่พึงพอใจของผู้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1.ด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร	380	26.65	2
2. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง	343	24.05	3
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง	283	19.85	4
4. ด้านภูมิทัศน์ของทาง	420	29.45	1
รวม	1426	100	

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง
ปี พ.ศ. 2563 -2564

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ปี 2563 (ร้อยละ)	ปี 2564 (ร้อยละ)	การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
1.ด้านคุณภาพทางที่ใช้สัญจร			
1.1 สภาพความเรียบของถนน / สะพาน	78.10	80.81	+ 2.71
1.2 จำนวนช่องทาง (เลน) ของถนน	77.74	80.48	+ 2.74
1.3 มีสภาพไหล่ทางที่เหมาะสมปลอดภัย	79.41	81.46	+ 2.05
1.4 ความชัดเจนของเส้นและเครื่องหมายจราจรบนถนน	78.85	80.32	+ 1.47
เฉลี่ยรวม	78.52	80.70	+ 2.18
2. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง			
2.1 ความคล่องตัวในการสัญจร	82.44	83.57	+ 1.13
2.2 ป้ายบอกเส้นทางเพียงพอและชัดเจน	82.12	81.13	- 0.99
2.3 มีจุดพักรถและศาลาทางหลวงเพียงพอ	76.14	80.00	+ 3.86
2.4 ความเหมาะสมของเกาะกลางถนน	83.93	82.43	- 1.5
2.5 สามารถหาข้อมูลสภาพเส้นทางและข้อมูลจราจรได้สะดวก	82.53	81.30	- 1.23
เฉลี่ยรวม	81.43	81.60	+ 0.17
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง			
3.1 มีจุดกัณฑ์รถที่เหมาะสมและปลอดภัย	73.76	82.11	+ 8.35
3.2 ความเพียงพอของไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณชุมชน	74.64	81.46	+ 6.82
3.3 ความสะดวกปลอดภัยของคนข้ามถนนในบริเวณชุมชน	71.71	80.32	+ 8.61
3.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอและชัดเจน	79.59	82.60	+ 3.01
เฉลี่ยรวม	74.92	81.55	+ 6.63
4. ด้านภูมิทัศน์ของทาง			
4.1 ความสะอาดของสองข้างทาง	67.71	81.62	+ 13.91
4.2 สภาพถนนได้รับการดูแลบำรุงรักษา	68.08	80.97	+ 12.89

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่าย ของกรมทางหลวง	ปี 2563 (ร้อยละ)	ปี 2564 (ร้อยละ)	การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
4.3 มีทัศนียภาพที่สวยงาม	75.80	78.69	+ 2.89
เฉลี่ยรวม	70.53	80.33	+ 9.8
สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนน ในโครงข่ายทางหลวงของกรมทางหลวง	77.03	81.20	+ 4.17

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง
ปี พ.ศ. 2563 -2564

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

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

- นำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาในการกำหนดแนวทางการบริหารงาน
องค์การของผู้บริหาร ซึ่งในปัจจุบันทุกหน่วยงานจะใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึง
พอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ รวมถึงการ
จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
- นำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะช่วยสร้างความผูกพันระหว่างผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทาง
หลวง กับกรมทางหลวง