

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง พ.ศ.2566

คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2566 เป็นกรอบแนวทางเพื่อให้หน่วยงานใช้ในการเตรียมความพร้อมในการพิจารณาการประเมินสถานะของตนเองในการเป็นระบบราชการ 4.0 รวมทั้งใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ซึ่งในหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในหมวดนี้มีเป้าหมาย เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงในทุกกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองการแก้ไขปัญหา วิเคราะห์ สร้างนวัตกรรม ความพึงพอใจ และความผูกพันของประชาชนผู้รับบริการกับหน่วยงานวางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจสร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง ในด้านคุณภาพของทางที่ใช้เดินทาง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ด้านภูมิทัศน์ของทาง และความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง จำนวน 3,833 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การเก็บข้อมูลผู้สำรวจได้ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 77 จังหวัด ครอบคลุม 104 แขวงทางหลวงทั่วประเทศ โดยมีการทำแบบสอบถามออกเป็น 2 แบบ เพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม คือ ตอบแบบสอบถามผ่าน QR Code โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสแกน ผ่านระบบออนไลน์ และ แบบที่ 2 คือแบบสอบถามที่เป็นกระดาษให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกสำหรับกรณีที่ไม่สะดวกในการตอบผ่านระบบ QR Code สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1.สถานะในการใช้ทาง		
● ประชาชนทั่วไปผู้ใช้ทางหลวงในการสัญจร	2712	70.75
● เอกชน / ผู้ประกอบการด้านคมนาคมขนส่ง	525	13.70

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
● หน่วยงานภาครัฐที่ใช้ทางในการปฏิบัติการกิจ	596	15.55
รวม	3833	100
2.เพศ		
● ชาย	2056	53.64
● หญิง	1777	46.36
รวม	3833	100
3.อายุ		
● ต่ำกว่า 20	315	8.22
● 21-40	1670	43.57
● 41-60	1371	35.77
● มากกว่า 60	477	12.44
รวม	3833	100
4.ระดับการศึกษา		
● ประถมศึกษา	374	9.75
● มัธยมศึกษา	1303	34.00
● อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	1124	29.32
● ปริญญาตรีขึ้นไป	1032	26.93
รวม	3833	100
5.อาชีพ		
● ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	803	20.94
● บริษัท/เอกชน	636	16.60
● ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	667	17.40
● เกษตรกร	355	9.26
● รับจ้างทั่วไป	964	25.15
● นักเรียน/นักศึกษา	331	8.64
● อื่นๆ	77	2.01
รวม	3833	100

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
6.ความถี่ในการใช้เส้นทาง		
● เป็นประจำ	2671	69.68
● เป็นครั้งคราว	844	22.02
● นานๆครั้ง	318	8.30
รวม	3833	100

ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจ

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดิน ของกรมทางหลวง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
1.ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง			
1.1 สภาพความเรียบของถนน / สะพาน	4.22	84.40	มากที่สุด
1.2 จำนวนช่องทาง (เลน) ของถนน	4.32	86.40	มากที่สุด
1.3 มีสภาพไหล่ทางที่เหมาะสมปลอดภัย	4.24	84.80	มากที่สุด
1.4 ความชัดเจนของเส้นและเครื่องหมายจราจรบนถนน	4.22	84.40	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.25	85.00	มากที่สุด
2. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง			
2.1 ความคล่องตัวในการเดินทาง	4.45	89.00	มากที่สุด
2.2 ป้ายบอกเส้นทางเพียงพอและชัดเจน	4.42	88.40	มากที่สุด
2.3 มีจุดพักรถและศาลาทางหลวงเพียงพอ	4.35	87.00	มากที่สุด
2.4 ความเหมาะสมของเกาะกลางถนน(ถ้ามี)	4.36	87.20	มากที่สุด
2.5 สามารถหาข้อมูลเส้นทางและข้อมูลจราจรได้สะดวก	4.39	87.80	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.35	87.00	มากที่สุด
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง			
3.1 มีจุดกลับรถที่เหมาะสมและปลอดภัย	4.01	80.20	มาก
3.2 ความเพียงพอของไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณชุมชน	4.05	81.00	มาก
3.3 ความสะดวกปลอดภัยของคนข้ามถนนในบริเวณชุมชน	4.12	82.40	มาก
3.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอและชัดเจน	4.15	83.00	มาก
เฉลี่ยรวม	4.08	81.16	มาก
4. ด้านภูมิทัศน์ของทาง			

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดิน ของกรมทางหลวง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
4.1 ความสะอาดของสองข้างทาง(ไม่มีขยะและหญ้ารก)	4.26	85.20	มากที่สุด
4.2 สภาพถนนได้รับการดูแลบำรุงรักษา	4.20	84.00	มาก
4.3 มีทัศนียภาพที่สวยงาม	4.31	86.20	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.25	85.00	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนน บนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง	4.29	85.80	มากที่สุด

สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง ทั้ง 4 ด้าน คือด้าน
คุณภาพทางที่ใช้เดินทาง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ด้านภูมิทัศน์ของทาง
และความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมดซึ่งผู้บริการบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวงมีความพึงพอใจใน
ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 85.80 และความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25
คิดเป็นร้อยละ 85.00 โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ 1.2 จำนวนช่องทาง(เลน)ของถนน ร้อยละ
86.40 ส่วนหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับ 2 หัวข้อคือ 1.1 สภาพความเรียบของถนน/สะพาน
และ 1.4 ความชัดเจนของเส้นและเครื่องหมายจราจรบนถนน ร้อยละ 84.40
2. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35
คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ 2.1 ความคล่องตัวในการเดินทาง ร้อยละ
89.00 ส่วนหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยสุดคือ 2.2 มีจุดพักรถและศาลาทางหลวงเพียงพอ ร้อยละ 87.00
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิด
เป็นร้อยละ 81.16 โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ 3.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอและ
ชัดเจน ร้อยละ 83.00 ส่วนของหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยสุดคือ 3.1 มีจุดกลับรถที่เหมาะสมและ
ปลอดภัย ร้อยละ 80.20
4. ด้านภูมิทัศน์ของทาง ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็น
ร้อยละ 85.80 โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ 4.3 มีทัศนียภาพที่สวยงาม ร้อยละ 86.20 ส่วน
หัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยสุดคือ 4.2 สภาพถนนได้รับการดูแลบำรุงรักษา ร้อยละ 84.00

2. ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง

มี 4 ด้าน ได้แก่ความไม่พึงพอใจในด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง และด้านภูมิทัศน์ของทาง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 3833 คน ทั้งนี้แต่ละคนสามารถเลือกตอบความไม่พึงพอใจได้มากกว่า 1 ด้านก็ได้ ได้จำนวนคำตอบ เท่ากับ 2707 คำตอบ

ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง	จำนวน	ร้อยละ
1.ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง	790	29.20
2. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง	564	20.83
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง	963	35.57
4. ด้านภูมิทัศน์ของทาง	390	14.40
รวม	2707	100

ค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวงแยกเป็นด้านต่างๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. ความไม่พึงพอใจด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง เท่ากับร้อยละ 35.57 ซึ่งประเด็นความไม่พึงพอใจได้แก่ ความปลอดภัยบริเวณพื้นที่ก่อสร้างทาง/สะพาน ไฟฟ้าส่องสว่างไม่เพียงพอ จุดกัณฑ์รถเสี่ยงอันตรายเกิดอุบัติเหตุบ่อย ความปลอดภัยในการข้ามถนนในชุมชน สัญญาณไฟจราจรไม่เพียงพอ กิ่งต้นไม้ที่เกาะกลางถนนหล่นใส่รถ
2. ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง ของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง เท่ากับร้อยละ 29.20 ซึ่งประเด็นความไม่พึงพอใจได้แก่ สภาพผิวจราจรไม่เรียบเป็นหลุมเป็นบ่อและเป็นร่องทางยาวที่เกิดจากรถบรรทุกวิ่ง ไหล่ทางแคบและชำรุด เส้นจราจรไม่ชัดเจน
3. ความไม่พึงพอใจในด้านความสะดวกในการใช้ทาง ของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง เท่ากับร้อยละ 20.83 ซึ่งประเด็นความไม่พึงพอใจได้แก่ ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน การจราจรติดขัดบริเวณก่อสร้าง ช่องจราจรน้อยเกินไป
4. ความไม่พึงพอใจในด้านภูมิทัศน์ของทาง ของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง เท่ากับร้อยละ 14.40 ซึ่งประเด็นความไม่พึงพอใจได้แก่ มีขยะและป้ายโฆษณาบริเวณไหล่ทาง ต้นไม้บริเวณเกาะกลางและสองข้างทางไม่ได้รับการดูแลไม่สวยงาม

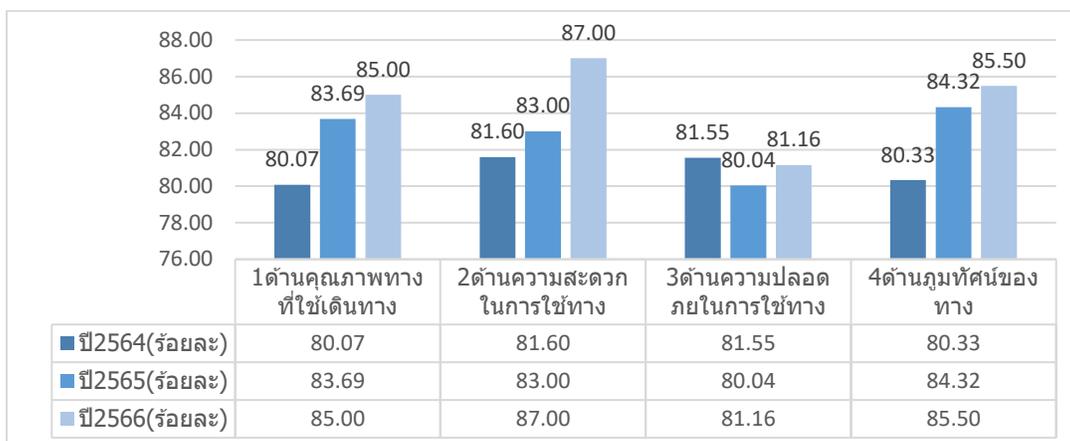
ตารางเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง

พ.ศ. 2564 -2566

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดิน ของกรมทางหลวง	ปี 2564 (ร้อยละ)	ปี 2565 (ร้อยละ)	ปี 2566 (ร้อยละ)
1.ด้านคุณภาพทางที่ใช้เดินทาง			
1.1 สภาพความเรียบของถนน / สะพาน	80.81	84.50	84.40
1.2 จำนวนช่องทาง (เลน) ของถนน	80.48	82.65	86.40
1.3 มีสภาพไหล่ทางที่เหมาะสมปลอดภัย	81.46	83.38	84.80
1.4 ความชัดเจนของเส้นและเครื่องหมายจราจรบนถนน	80.32	84.25	84.40
เฉลี่ยรวม	80.70	83.69	85.00
2. ด้านความสะดวกในการใช้ทาง			
2.1 ความคล่องตัวในการสัญจร	83.57	83.98	89.00
2.2 ป้ายบอกเส้นทางเพียงพอและชัดเจน	81.13	82.29	88.40
2.3 มีจุดพักรถและศาลาทางหลวงเพียงพอ	80.00	82.25	87.00
2.4 ความเหมาะสมของเกาะกลางถนน	82.43	83.11	87.20
2.5 สามารถหาข้อมูลสภาพเส้นทางและข้อมูลจราจรได้สะดวก	81.30	83.38	87.80
เฉลี่ยรวม	81.60	83.00	87.00
3. ด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง			
3.1 มีจุดกั้บรถที่เหมาะสมและปลอดภัย	82.11	80.10	80.20
3.2 ความเพียงพอของไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณชุมชน	81.46	81.04	81.00
3.3 ความสะดวกปลอดภัยของคนข้ามถนนในบริเวณชุมชน	80.32	79.85	82.40
3.4 อุปกรณ์อำนวยความปลอดภัยเพียงพอและชัดเจน	82.60	80.60	83.00
เฉลี่ยรวม	81.55	80.04	81.16
4. ด้านภูมิทัศน์ของทาง			
4.1 ความสะอาดของสองข้างทาง(ไม่มีขยะและหลุมารก)	81.62	84.32	85.20
4.2 สภาพถนนได้รับการดูแลบำรุงรักษา	80.97	83.79	84.00
4.3 มีทัศนียภาพที่สวยงาม	78.69	84.90	86.20
เฉลี่ยรวม	80.33	84.32	85.00
สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนน บนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง	81.20	82.78	85.80

แผนภูมิเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวง

ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.2564 – 2566



จากแผนภูมิ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ถึง 2566 พบว่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้านเพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความสะดวกในการใช้ทาง ระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 87.00 ด้านภูมิทัศน์ของทาง ระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 85.80 ด้านคุณภาพของทางที่ใช้เดินทาง ระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 85.00 และด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 81.16 ตามลำดับ นอกจากนี้ระดับคะแนนความพึงพอใจที่เป็นค่าเฉลี่ยในภาพรวมของกรมทางหลวงเท่ากับ ร้อยละ 85.80 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานของกรมทางหลวงที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

- นำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาในการกำหนดแนวทางการบริหารงานองค์การของผู้บริหาร ซึ่งในปัจจุบันทุกหน่วยงานจะใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ รวมถึงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
- ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการถนนบนทางหลวงแผ่นดินของกรมทางหลวงในแต่ละปีเป็นเครื่องมือสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งพฤติกรรมการใช้บริการถนนของประชาชน และความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตาม ปัจจัยด้านต่างๆเช่น การเติบโตทางเศรษฐกิจ การพัฒนาประเทศ เทคโนโลยีสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมใหม่ๆ ดังนั้นหน่วยงานควรนำผลการสำรวจไปปรับปรุงและวางแผนในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ