

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9

ว่าที่ ร.ท. มนต์รี ทองสีเหลือง

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2556

ลิขสิทธิ์นี้เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ ว่าที่ร้อยโทมนตรี ทองสีเหลือง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

.....

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

.....

ประธานกรรมการ

(ดร.ชนวัฒน์ พิมลจินดา)

.....

กรรมการ

(ดร.วัลลภ ศัพทพันธุ์)

.....

กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนีย์ ธารเสนา)

วันที่ 21 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

งานปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งท่านยังเป็นอาจารย์ผู้สอนด้วย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงดังนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาและเป็นคณะกรรมการสอบกลั่นกรองงานปัญหาพิเศษ 3 บทที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานปัญหาพิเศษฉบับนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ฤทธิกร ศิริประเสริฐโชค และอาจารย์ ดร.ธนวัฒน์ พิมลจินดา ประธานคณะกรรมการและกรรมการสอบกลั่นกรองงานปัญหาพิเศษ 3 บท เป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ ความกรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้เกิดความสมบูรณ์ ความเที่ยงตรงของเครื่องมือแบบสอบถามในการนำไปเก็บข้อมูลในการจัดทำปัญหาพิเศษนี้อีกทั้งยังเป็นอาจารย์ผู้สอนด้วย

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.วัลลภ ศัพท์พันธ์ และอาจารย์ ดร.กิจฐเขต ไกรวาส ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้เกิดความสมบูรณ์ ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ แบบสอบถามในการนำไปเก็บข้อมูลอันทำให้เกิดประโยชน์ในการจัดทำปัญหาพิเศษนี้อีกทั้งยังเป็นอาจารย์ผู้สอนด้วย

ขอขอบพระคุณอาจารย์เกรียงศักดิ์ แสงจันทร์ที่ให้คำแนะนำทบทวนบทเรียนในวิชาต่าง ๆ ที่ได้ศึกษาตั้งแต่วิชาแรกเพื่อเป็นแนวทางในการสอบประมวลความรู้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาที่ให้ความกรุณาเอาใจใส่เป็นอย่างดีในการถ่ายทอดวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัยและนิสิตทุกคนจนประสบความสำเร็จ

ขอขอบพระคุณ นายสิทธิชัย บุญสะอาด ผู้อำนวยการกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง เจ้าหน้าที่/ พนักงาน ส่วนปฏิบัติการความปลอดภัย และผู้ให้การสนับสนุนทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์การเก็บรวบรวมข้อมูลในการจัดทำงานปัญหาพิเศษนี้จนสำเร็จด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณ กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม ที่มีนโยบายให้ข้าราชการในสังกัดได้มีโอกาสได้ศึกษาต่อให้มีวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น ให้มีความเจริญก้าวหน้าในงานราชการสืบไป

ว่าที่ ร.ท. มนตรี ทองสีเหลือง

53930326: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/ ผู้ใช้บริการ/ ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9

มนตรี ทองสีเหลือง: ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 (SATISFACTIONS TOWARDS OF PEOPLE WHO USED HIGHWAY 7 AND HIGHWAY 9) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: กฤษฎา นันทเพ็ชร; พบ.ม. 74 หน้า, ปี พ.ศ. 2556

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และหมายเลข 9 รวมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุ และประเภทรถยนต์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 จำนวน 270 คน และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 จำนวน 300 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t - test) การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ผลการวิจัย พบว่า ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ผู้ใช้ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป และส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ 4 ล้อ โดยประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้าน การให้บริการ เจ้าหน้าที่/ พนักงานมีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสภาพเส้นทาง ทางหลวงพิเศษ และ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุ และประเภทรถยนต์ที่ ต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ผู้ใช้ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว และส่วนใหญ่ใช้ รถยนต์ 4 ล้อ โดยประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการ เจ้าหน้าที่/ พนักงานมีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสภาพเส้นทางทางหลวงพิเศษ และ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุ และประเภทรถยนต์ที่ ต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

53930326: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; MASTER OF PUBLIC
ADMINISTRATION,MPA

KEYWORDS: SERVICE/ USERS/ SATISFACTION WITH/ SUPERHIGHWAYS 7 AND 9
MONTREE THONGSILUEANG: SATISFACTION OF CITIZENS WHO USE
MOTORWAY NUMBER 7 AND NUMBER 9. ADVISORY COMMITTEE: KITSADA
NUNTAPETH, PM . A. 74 P.2012.

The purpose of this study is to study the users' satisfaction with superhighways 7 and 9 with respect to their sexes, occupations, ages, and types of automobile.

Random sampling was performed on 300 people who were users of the said superhighways. The data collection tool was questionnaires and highway use records were analyzed in terms of frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Scheffé's method for adjusting significance levels in a linear regression analysis to account for multiple comparisons.

According to the study, the researcher found that most superhighway-7 users were male employees, 41 to 50 years of age. Most of their vehicles were four-wheeled saloons. Their satisfaction, in general, was at a moderate degree. The highest score was for the services provided by highway officers whereas the next one was with road conditions. Comparison of users' satisfactions based on their sexes, occupations, ages, and types of vehicle were not significantly different. For superhighway 9, most of users were male businessmen/merchants, 31 to 40 years of age. Most of their vehicles were four-wheeled saloons. Their satisfaction, in general, was at a high degree. The highest was with the services provided by highway officers whereas the next was with road conditions. Comparisons of users' satisfactions based on their sexes, occupations, ages, and types of vehicle were not different.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	17
ข้อมูลเกี่ยวกับกรมทางหลวงและกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
วิธีการศึกษา.....	35
ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	39
ขั้นตอนการเก็บข้อมูล.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	39
เกณฑ์การแปลผล.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความผลค่าคะแนน.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4 ผลการศึกษา.....	42
ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ให้บริการ ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7.....	42
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการทางหลวง พิเศษหมายเลข 7 ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงาน และด้านสภาพ เส้นทาง.....	44
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุ และประเภทรถยนต์ที่ใช้ ตามลำดับสมมติฐาน.....	47
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษ หมายเลข 9.....	49
ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการทางหลวง พิเศษหมายเลข 9 ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงาน และด้านสภาพ เส้นทาง.....	50
ตอนที่ 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษ หมายเลข 9 จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุ และประเภทรถยนต์ที่ใช้ ตามลำดับสมมติฐาน.....	53
ตอนที่ 7 สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....	55
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	56
สรุปผลการวิจัย.....	56
อภิปรายผล.....	59
ข้อเสนอแนะ.....	62
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	70
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	74

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สถิติประชาชน ผู้ได้รับการช่วยเหลือจากการใช้ทาง บนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9	37
2	จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และประเภทรถยนต์ที่ใช้.....	42
3	ภาพรวมค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ความพึงพอใจของ ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7.....	44
4	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงาน.....	45
5	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ด้านสภาพเส้นทาง.....	46
6	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 จำแนกตามเพศ.....	47
7	เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 จำแนกตามอายุ.....	47
8	เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 จำแนกตามอาชีพ.....	48
9	เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 จำแนกตามประเภทรถยนต์.....	48
10	จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และประเภทรถยนต์ที่ใช้.....	49
11	ภาพรวมค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ความพึงพอใจของ ประชาชน ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9.....	50
12	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/พนักงาน.....	51
13	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ด้านสภาพเส้นทาง.....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 จำแนกตามเพศ.....	53
15 เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 จำแนกตามอายุ.....	53
16 เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 จำแนกตามอาชีพ.....	54
17 เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 จำแนกตามประเภทรถยนต์.....	54
18 สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....	55

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ความเกี่ยวข้องระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม.....	4
2 กระบวนการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	18
3 ระบบการบริการภาครัฐและปัจจัยที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า.....	22
4 ข้อมูลป้อนกลับในการคำนวณผลการวัดความพึงพอใจและไม่พอใจมาปรับปรุง การบริการ.....	24