

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบโครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน เป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า ทางหลวงเป็นสาธารณูปโภคอย่างหนึ่ง ที่ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศในหลาย ๆ ด้าน เช่น การกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค การคมนาคมขนส่งสินค้า และโลจิสติกส์ การเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ ซึ่งนับได้ว่าเป็นการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาค เป็นต้น

กรมทางหลวงโดยกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ได้ก่อสร้างทางหลวงพิเศษที่มีการควบคุมทางเข้า-ออก แบบสมบูรณ์ (Full Control of Access) โดยกั้นรั้วถาวรตลอดแนวเขตทาง และเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ในระบบปิด (Close System) ทางหลวงพิเศษนี้ให้บริการที่มีมาตรฐานสูงกว่าทางหลวงทั่วไป เช่น รถสามารถวิ่งด้วยความเร็ว 120 กิโลเมตรต่อชั่วโมง บริเวณจุดตัดเป็นทางแยกยกระดับ ไม่มีสัญญาณไฟจราจรทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีไฟฟ้าส่องสว่างตลอดเส้นทาง บนทางหลวงพิเศษทั้ง 2 เส้นทาง ลดอุบัติเหตุจากรั่วกันตลอดแนวทาง ไม่ต้องผ่านชุมชน เป็นต้น นับเป็นการส่งเสริมการกระจายการพัฒนาไปสู่ภูมิภาคโดยไม่ต้องแออัดผ่านเมืองใหญ่ ๆ ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถกำหนดระยะเวลาเดินทางของสินค้า สำหรับผู้ที่เดินทางสามารถเข้าถึงสนามบินสุวรรณภูมิได้โดยสะดวกยิ่งขึ้น

ปัจจุบัน กรมทางหลวง โดยกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ได้เปิดให้บริการทางหลวงพิเศษแล้วจำนวน 2 สาย คือ ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 สายกรุงเทพ-ชลบุรี (สายใหม่) หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า มอเตอร์เวย์ (Motorway) และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 สายวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร หรือ ถนนกาญจนาภิเษก โดยได้รับการปรับปรุงมาตรฐานการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง เช่น ขยายทางจราจร จัดบริหารการจราจร ลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการขณะทำการก่อสร้าง การอำนวยความสะดวกในด้านจราจร เป็นต้น เพื่อให้ทางหลวงพิเศษได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ที่เรียกว่า “การบริการที่มากกว่าทางผ่าน” กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง (2555)

กรมทางหลวง (2555, หน้า 1) ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์กรมทางหลวง พ.ศ. 2555-2559 เป็นแผนยุทธศาสตร์ที่มีลักษณะบูรณาการตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีความเชื่อมโยงแบบองค์รวมในการบริหารจัดการโดยให้ความสำคัญทางด้าน

การให้บริการ การบำรุงรักษา ซ่อมแซมอุปกรณ์ ระบบจัดเก็บค่าผ่านทางตลอดจนการควบคุม การจราจรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดทำแผนงานเพิ่มคุณภาพการบริการ การเสริมสร้าง ความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตที่ดี ตลอดจนแผนพัฒนาคุณภาพองค์กร และบุคลากรอย่างต่อเนื่อง กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ได้เริ่มทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของทางหลวง พิเศษ ตลอดจนสำรวจปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ทั้งของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยนำข้อมูล ที่ได้รับการสำรวจไปศึกษาวิเคราะห์เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงาน และจัดทำโครงการที่จะ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนที่ใช้บริการทางหลวงพิเศษ และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ มาตรฐานความปลอดภัย และ สิ่งอำนวยความสะดวกตลอดเส้นทาง

เพื่อเป็นการประเมินผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของทางหลวงพิเศษระหว่าง เมือง ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาและสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองในภาพรวมด้านต่าง ๆ เพื่อให้ทราบแนวโน้มของความคาดหวังและ ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้งาน ผู้ให้บริการ ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะใช้เป็น แนวทางในการพัฒนาองค์กรอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กรมทางหลวงกำหนดไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ พนักงาน และด้านสภาพเส้นทาง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 จำแนกตาม เพศ อาชีพ อายุ และประเภทรถยนต์

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการแตกต่างกัน
2. ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการแตกต่างกัน
3. ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการแตกต่างกัน
4. ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ที่ใช้ประเภทรถยนต์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

5. ประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน
6. ประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน
7. ประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน
8. ประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ที่ใช้ประเภทรถยนต์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้ทางต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พนักงาน บนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง โดยได้พิจารณาใน 2 ด้านหลัก คือ

1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ พนักงาน

1.2 ด้านสภาพเส้นทางทางหลวงพิเศษ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษากับกลุ่มประชาชนผู้ใช้ทางบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ในปีงบประมาณ 2555 ระหว่างเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ 2555

3. ขอบเขตด้านเวลาในการศึกษาวิจัย

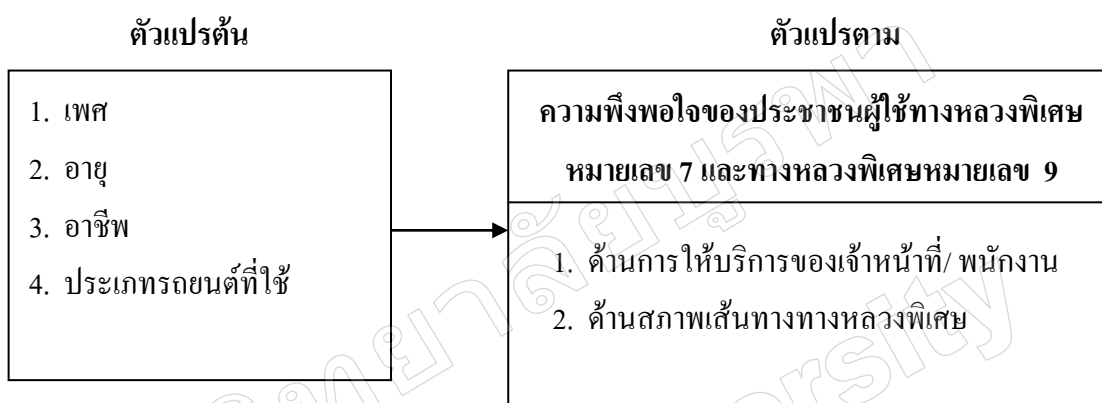
การศึกษานี้ ใช้เวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 120 วัน ตั้งแต่ วันที่ 1 มิถุนายน-30 กันยายน 2555

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 จากการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ พนักงาน และสภาพสภาพเส้นทาง
2. ผลการศึกษานำมาเป็นข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ พนักงาน และสภาพเส้นทางหลวงพิเศษ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของอดัยและแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1978) และสุธี โบบัว (2549) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 โดยแบ่งความพึงพอใจเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ พนักงาน 2) ความพึงพอใจต่อเส้นทางหลวง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความเกี่ยวข้องระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของประชาชนต่อบริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9
2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9
3. ทางหลวง หมายถึง ทางหรือถนนที่จัดไว้เพื่อในการจราจรสาธารณะทางบก ไม่ว่าระดับพื้นดิน ใต้ หรือเหนือพื้นดิน อสังหาริมทรัพย์อื่น นอกเหนือจากทางรถไฟ และให้ความหมายรวมถึง ดิน พืช พันธุ์ไม้มากชนิด สะพาน ท่อ รั้ว หลักเขต หลักกระยะ ป้ายจราจร เครื่องหมายจราจร เครื่องแสดงสัญญาณไฟ ที่จอดรถ และอาคารหรือสิ่งปลูกสร้างอื่นอันเป็นอุปกรณ์งานทางที่ได้จัดไว้ในเขตทางหลวงและเพื่อประโยชน์แก่งานทางด้วย
4. ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง เป็นรูปแบบการเดินทางและขนส่งทางถนนที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการเดินทางระยะทางไกลระหว่างจังหวัดหรือเชื่อมโยงเมืองหลักของภูมิภาคต่าง ๆ ที่ผ่านมาจะเห็นว่ากรมทางหลวง ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทางหลวงพิเศษ

ระหว่างเมือง โดยได้จัดทำแผนแม่บทการก่อสร้างทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองของประเทศไทย และได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี ในเดือนเมษายน 2540 ภายใต้แผนดำเนินการระยะเวลา 20 ปี (2540-2559) แบ่งออกเป็น

4.1 ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 หมายถึง เส้นทางจากบางปะอิน-บางนาหรือ ถนนกาญจนาภิเษก มีระยะทางประมาณ 64 กิโลเมตร เริ่มต้นจุดบรรจบทางหลวงหมายเลข 1 สายเอเชีย บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ถึง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

4.2 ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 หมายถึง ทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองสายแรกของ ประเทศไทย มีระยะทางยาวประมาณ 126 กิโลเมตร เริ่มต้นจากกรุงเทพมหานครที่ถนนศรีนครินทร์ มีแนวทางตัดใหม่ไปทิศตะวันออกไปบรรจบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 36 (เมืองพัทยา-ระยอง) ที่จังหวัดชลบุรี

5. ประเภทรถยนต์ หมายถึง ประเภทรถยนต์ที่ใช้บนทางหลวงพิเศษ ทั้ง 2 สาย สามารถ จำแนกประเภทรถยนต์ออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

5.1 ประเภทรถยนต์นั่ง หมายถึง รถยนต์ที่นั่งได้ไม่เกิน 7 คน รวมทั้งคนขับ ได้แก่ รถแท็กซี่ รถตรวจการเล็ก หรือรถแวนเล็ก รถจี๊ปช่วงสั้น (อยู่ในกลุ่มอัตราเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง 30 บาท)

5.2 ประเภทรถยนต์โดยสาร หมายถึง รถยนต์ที่นั่งได้ไม่เกิน 7 คน รวมทั้งคนขับ ได้แก่ รถตู้โดยสาร รถปิคอัพ หรือรถโดยสารที่นั่งสองแถว (อยู่ในกลุ่มอัตราเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง 30 บาท)

5.3 ประเภทรถยนต์นั่งรับจ้างสาธารณะ หมายถึง รถยนต์ที่นั่งได้ไม่เกิน 7 คน รวมทั้งคนขับ ซึ่งจดทะเบียนเป็นรถยนต์นั่งรับจ้างสาธารณะ ได้แก่ รถแท็กซี่ รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง รถสามล้อแท็กซี่ (อยู่ในกลุ่มอัตราเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง 30 บาท)

5.4 ประเภทรถยนต์บรรทุก หมายถึง รถยนต์ที่ใช้เพื่อการบรรทุก และขนส่งสินค้า ชนิดต่าง ๆ ได้แก่ ชนิดเก๋งที่บรรทุก (แวน) ชนิดกระบะไม้หรือเหล็ก และมีหรือไม่มีหลังคาชนิด ถึงเหล็ก (อยู่ในกลุ่มอัตราเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง 50 บาท)

5.5 ประเภทรถยนต์ลากจูง หมายถึง รถยนต์ที่ไม่มีกระบะสำหรับการบรรทุกและใช้ในการลากจูง (อยู่ในกลุ่มอัตราเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง 70 บาท)

5.6 ประเภทพ่วง หมายถึง รถยนต์ที่ไม่มีเครื่องยนต์ และใช้ในการบรรทุกคู่กับ รถยนต์ลากจูงหรือใช้ในการบรรทุกคู่กับรถยนต์บรรทุก (อยู่ในกลุ่มอัตราเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง 70 บาท)

6. เจ้าหน้าที่/ พนักงาน หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 และ ทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 และ ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ในการดูแลช่วยเหลือเพื่อให้ประชาชนได้เดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย และรวมถึงการอำนวยความสะดวกในการใช้เส้นทางหลวงพิเศษด้วย โดยสรุปการบริการ ได้ดังนี้ (กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง, 2555)

7.1 การบริการหรือกิจกรรมต่อเนื่องที่เกี่ยวกับความปลอดภัย ความสะดวก รวดเร็วแก่ผู้ใช้เส้นทางทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

7.2 การบริการหรือกิจกรรมต่อเนื่องที่เกี่ยวกับการใช้ยานพาหนะของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

7.3 การบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางหรือค่าบริการอื่น ๆ

7.4 งานอำนวยความสะดวก กำกับดูแลสถานีหรือจุดให้บริการในเขตทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง รวมถึง บำรุงรักษา ซ่อมแซมทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง