

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9” มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาซึ่งเสนอเป็นประเด็นได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจและลักษณะความพึงพอใจ
  - 1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ
  - 1.3 แนวทางส่งเสริมของความพึงพอใจ
  - 1.4 ขอบข่ายความพึงพอใจ
  - 1.5 แนวทางส่งเสริมความพึงพอใจ
  - 1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับกรมทางหลวงและกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจและลักษณะความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

มอร์ส (Morse, 1953, p. 27) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง การลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับการถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

สตราสส์และเซย์เลส (Strauss & Sayless, 1960, p. 119-121) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามหน่วยงานหรือองค์กร

แอปเปิลไวท์ (Applewhite, 1965, p. 8) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุข ความสบายที่ได้รับจากการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและทัศนคติที่ดีต่องาน

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1984, p. 230) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึก ในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จันท์เพ็ญ ตูเทศานันท์ (2542, หน้า 47 อ้างอิงจาก Wolman, 1973, p. 304) ให้ ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการจากแรงจูงใจ

กิตติมา ปรีดิติก (2524, หน้า 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

โวลต์แมน (Wolman, 1973) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ  
เควิร์ก (Quirk, 1987) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

ฮอร์นบี (Hornby, 2000) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบผลสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

กณิต ดวงหัตถ์ (2538) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ด้านที่ทำหรือ

องค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงาน  
ขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมี  
คุณภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและ  
สรุปของ มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่  
ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการ  
ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนอง  
ความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับ  
ผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน  
เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกัน  
และความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

วรูม (Vroom, 1995, p. 90) ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกัน  
มากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่  
บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

กู๊ด (Good, 1973, p. 320) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึง  
พอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ (2528, หน้า 156-157) กล่าวถึง ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจ  
ไว้ว่าบุคคลพอใจกระทำการสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำการสิ่งที่เขาจะได้รับ  
ความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจ กรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจ  
ว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่า  
มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็น  
ธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่า มนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

เชลลีย์ (Shelly, 1975, pp. 252-268) สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียก ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข ที่ความต้องการ หรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับผู้ใช้บริการถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวง ส่วนใหญ่ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า ถนนในโครงข่ายของกรมทางหลวงจะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ในด้านคุณภาพของทางที่ใช้สัญจร ด้านความสะดวกในการใช้ทาง และด้านความปลอดภัยในการใช้ทาง ที่จะทำให้ชีวิตของผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2539, หน้า 23-37) ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นจะต้องปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันที่ทำให้แต่ละคนมี

ประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้ตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการ เช่นเดียวกับ บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตาม ความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังที่ย่อมก่อให้เกิด ความรู้สึกดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ จริง ในสถานการณ์บริการก่อนลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้น ไว้ในใจก่อนอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันการบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการ บริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อ ช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) กับความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ ถ้าการยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไป ในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

### องค์ประกอบของความพึงพอใจ

อดีย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ให้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งที่ สำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ให้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
  - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)
  - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
  - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น

2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)

2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ให้บริการ

2.3 ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)

3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)

4. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอรรถาธิบายท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ให้บริการ

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ให้บริการ

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out-of-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

### ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543, หน้า 21) ได้กล่าวว่า ความสำคัญสามารถแบ่งออกเป็น

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เกี่ยวกับการบริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่าง ในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการ ในอันที่ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการบริการที่ดี จะต้องมียุทธศาสตร์ตรงกับความต้องการ ความคาดหวัง และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ เป็นต้น ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการบริหาร ด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการที่ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบผลสำเร็จ

## 2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินที่ต้องพึงพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์เพราะการบริการในหลาย ๆ ด้าน ช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของการปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของงานบริการ และอาชีพการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป

ดนัย เทียนพุฒ (2543, หน้า 26) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ช่วยส่งผลต่อกำไรกับธุรกิจ 4 หนทางด้วยกัน คือ

1. เพิ่มโอกาสในการซื้อซ้ำ
2. สร้างการส่งเสริมการขายเชิงบวกแบบปากต่อปาก
3. เพิ่มการจ่ายเพิ่มขึ้นในขณะที่ทำการซื้อของลูกค้า
4. มีผลต่อกระแสเงินสดหมุนเวียน

สวอร์บรูค (Swarbrooke, 1999, p. 238) ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวมีความสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ก่อให้เกิดนักท่องเที่ยวรายใหม่ ๆ จากการแนะนำปากต่อปากไปยังเพื่อน ญาติของนักท่องเที่ยว
2. สร้างความพึงพอใจกับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเป็นครั้งแรก เพื่อให้หวนกลับมาเที่ยวอีกครั้ง อันเป็นการนำมาซึ่งรายได้ที่แน่นอน โดยไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายทางการตลาดเพิ่ม
3. ความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีต้นทุนที่สูง เสียเวลามาก และยังส่งผลเสียต่อชื่อเสียงขององค์กรอีกด้วย นอกจากนี้ยังรวมถึงต้นทุนโดยตรงที่จะเกิดขึ้นในรูปของเงินชดเชยค่าใช้จ่ายในการแก้ปัญหาข้อบกพร่อง

จากความสำคัญของความพึงพอใจข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจสามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการที่มีส่วนสัมพันธ์กัน ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการ และการดำเนินงานของกรมทางหลวงให้มีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

#### **ขอบข่ายความพึงพอใจ**

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2539, หน้า 22) โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มักนิยามศึกษาในสองมิติ คือ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในของการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล
2. การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนด ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองด้านนี้ เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ ในกลุ่มเป้าหมายต่างกัน

#### **แนวทางส่งเสริมความพึงพอใจ**

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2539, หน้า 38-40) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สถานทีบริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่ผู้รับบริการมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการส่วน เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและตอบสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542, หน้า 14) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถามมีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัด ได้สองแนวคิดตามความคิดเห็นของ ซาลิชนิคส์ คริสเทนส์ กล่าวคือ

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

2. วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

### **ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ**

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญ ของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และสารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

กาญจนา แก้วเทพ (2547, หน้า 306-307) แนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ สรุปว่า โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้นมนุษย์มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้นเมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไร้เป้าหมาย หากเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์แน่นอน หรือเรียกว่า Goal-Oriented Activity โดยผู้รับสารเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้ สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ซึ่งทิศทางที่บุคคลเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวจะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (Motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ

การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของผู้รับสาร มีจุดกำเนิดมาจากสภาวะทางจิตใจและสังคมที่มาจากความต้องการ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งสารอื่น ซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่าง ๆ ของการมีโอกาส ได้รับสารจากสื่อมวลชน และก่อให้เกิดผลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสาร อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพอใจจากสื่อมวลชน ผ่อนคลายความเครียด ค้นหาความรู้หรือเอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่ง เป็นการศึกษา กระบวนการรับสารซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพล ของสื่อมวลชนต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่าผู้รับสารใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหา ความพอใจเพื่อบรรลุความต้องการของตน (Katz, & Gurevitch, 1983) ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อหรือผู้รับสารมี ดังนี้ (Katz et al., 1983)

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and Psychological origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป
2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (Need Expectation of the Mass Media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพึงพอใจได้แตกต่างกัน

แมคเควล (McQuail, 1994, p. 318) แนวทางการศึกษาตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจให้ความหมาย สำคัญกับการเลือก การรับรู้ และการตอบสนองต่อสื่อของผู้รับสารเป็นหลัก หัวใจสำคัญ ของข้อตกลงพื้นฐานตามทฤษฎีนี้คือ ผู้รับสารรู้ตัวอยู่เสมอและเป็นผู้เลือกสรรช่องทาง และเนื้อหาที่ต้องการด้วยตนเอง

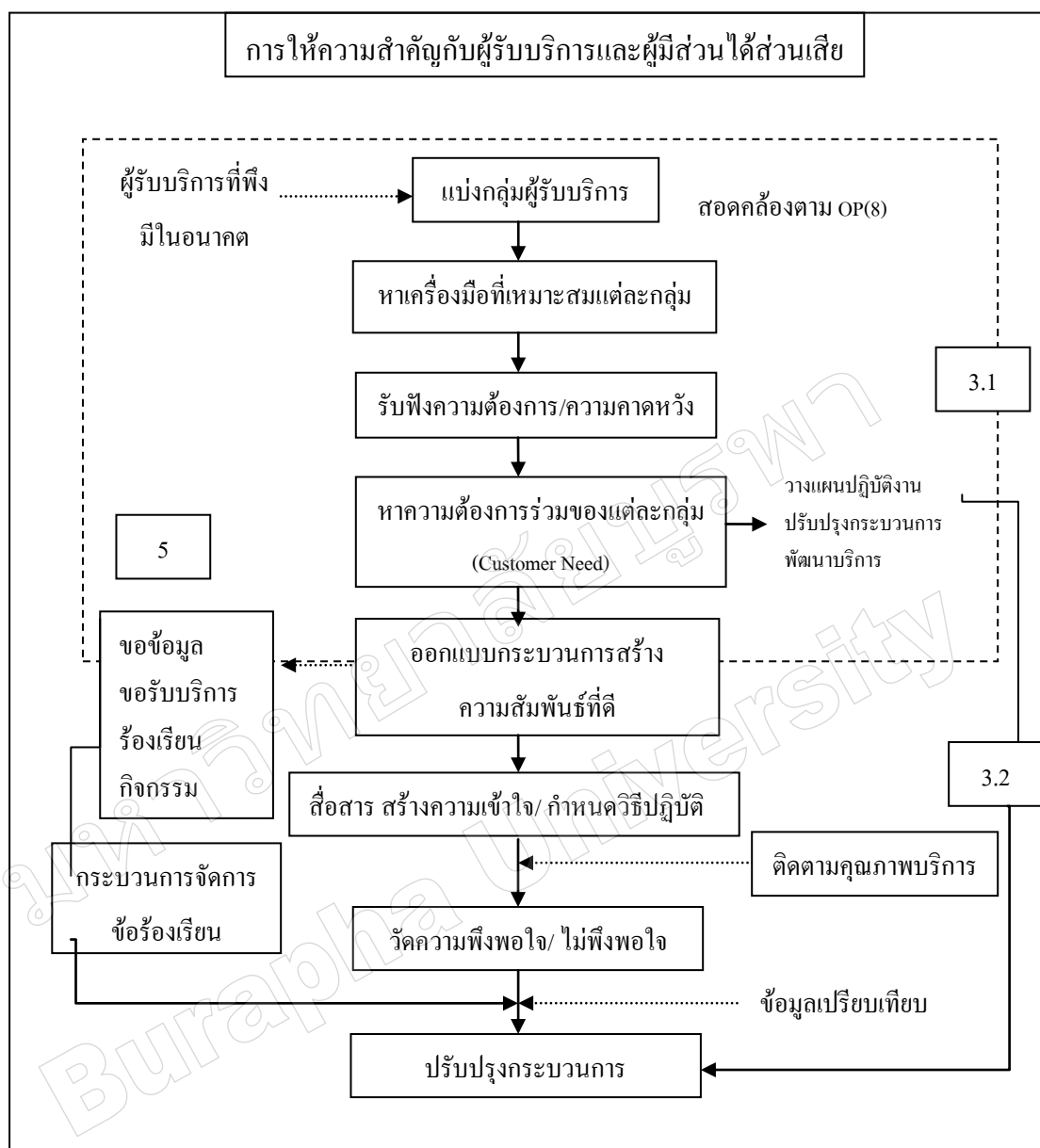
## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กล่าวถึง การจัดการ กระบวนการและการดำเนินการในความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง กระบวนการและวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการวัดความพึงพอใจ ที่เกิดจากกระบวนการและการดำเนินการในการตอบสนองความต้องการ สำหรับการจัดการกระบวนการให้สามารถดำเนินการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องมีส่วนประกอบ คือ

1. ต้องรู้ความต้องการ
2. ต้องรู้กิจกรรมที่ต้องมีการดำเนินการ
3. ผลที่ได้จากการดำเนินการ

โดยมีเจ้าของกระบวนการเป็นผู้รับผิดชอบหลัก และผู้บริหารขององค์กรเป็นผู้สนับสนุน ให้เจ้าของกระบวนการสามารถดำเนินการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในการดำเนินการต้องมีกระบวนการในการสอบกลับถึงผลในการดำเนินการเสมอ ดังภาพ



ภาพที่ 2 กระบวนการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งเป็น 2 กระบวนการหลักคือ

1. การดำเนินการเพื่อสร้างความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งรวมถึงการกำหนดความต้องการความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ

2. การดำเนินการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการวัดผลการดำเนินการในตอบสนองความต้องการและผลการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพที่แบบของความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้ในความต้องการ ความคาดหวัง ความนิยมชมชอบ โดยจะต้องมีกิจกรรมในการกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต และกิจกรรมในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวัง ความนิยมชมชอบ รวมถึงการนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงาน การปรับปรุงกระบวนการและการพัฒนาบริการใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ทั้งนี้ความหมายของผู้รับบริการคือ ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ ซึ่งจะต้องเป็นผู้รับบริการหลัก รวมถึงบุคคลประชาชน หรือองค์กรเอกชน องค์กรรัฐและองค์กรในลักษณะอื่น ๆ ในการกำหนดผู้รับบริการหลักจะต้องมีความเชื่อมโยงไปยังคำถามข้ออื่น ๆ ในเรื่องกำหนดช่องทางการสื่อสาร การตอบสนองความต้องการ การประเมินความพึงพอใจที่ได้จากการตอบสนองความต้องการ นอกจากนี้องค์กรต้องมีการพิจารณา ผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต ซึ่งอาจมาใช้บริการงานที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันและคาดว่าจะมีปริมาณเพิ่มขึ้น และงานอื่น ๆ ที่ไม่เคยมีในปัจจุบันแต่คาดว่าจะมีในอนาคตด้วย

สำหรับความหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ จากงานหรือกิจกรรมที่หน่วยงานหรือองค์กรของรัฐได้มีการดำเนินการ ทั้งทางบวกและทางลบ โดยผู้ได้รับผลกระทบอาจหมายถึงผลกระทบทางตรง และผลกระทบทางอ้อม โดยผู้ได้รับผลกระทบอาจเป็นประชาชน ชุมชน องค์กรอื่นของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรในลักษณะอื่น ๆ และรวมถึงบุคลากรของหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งหมายรวมถึงข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ดำเนินการแทน ผู้บริหาร โดยไม่รวมผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าในความเป็นจริงผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถกำหนดหรือจำแนกได้ตามปัจจัยที่กำหนดขึ้น โดยอาจจำแนกตาม 1) ประเภทของงานบริการ หรืองานอื่น ๆ ของหน่วยงาน หรือองค์กร 2) การกำหนดตามลักษณะทางภูมิศาสตร์ เช่น กลุ่มผู้ใช้บริการในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคหรือจังหวัด 3) การกำหนดตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ความพิการ ภาษาที่ใช้ 4) การกำหนดตามลักษณะทางกฎหมาย เช่น บุคคลหรือประชาชน นิติบุคคล องค์กรมหาชน และองค์กรลักษณะอื่น ๆ ตามกฎหมาย

สำหรับกิจกรรมในการรับฟังความคิดเห็น และการเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง จะต้องมีกาดำเนินการให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง เป็นกิจกรรมของการดำเนินการในการได้มา ซึ่งข้อมูลที่เกิดจากการสำรวจ สอบถาม ประชุมกลุ่มย่อย ขอร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อมูล

จากเว็บไซต์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ๆ ทั้งนี้การรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและมีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการในอนาคต รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดผลที่จะนำไปใช้ในการวางแผน กลยุทธ์ของหน่วยงานหรือองค์กรรัฐ ให้มีการจัดลำดับความสำคัญของการให้บริการ โดยอาจ ดำเนินการออกแบบกระบวนการงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการงานให้เหมาะสมกับสภาพทั้งใน ปัจจุบันและในอนาคต โดยการปรับปรุงการให้บริการจะต้องมีกำหนดปัจจัยที่สำคัญ ที่ส่งผลกระทบต่อ ความนิยม ความรักดี ความพึงพอใจ และความไว้วางใจของผู้รับบริการและมีส่วนได้ส่วนเสีย และ ผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต

ทั้งนี้ คาโน (Kano, 1984) ได้กำหนดความต้องการของลูกค้าเป็นขั้น ๆ โดยความต้องการ แต่ละขั้นมีความแตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ขั้น ดังนี้

1. Dissatisfies เป็นความต้องการของลูกค้าที่ไม่ได้แสดงออก แต่ต้องตอบสนองให้ได้ ถ้าตอบสนองไม่ได้จะไม่พอใจ เช่น ส่วนราชการอาจต้องมีการวิเคราะห์ความต้องการในขั้นนี้ที่มี ต่องานบริการ เช่น ประชาชนมาติดต่อราชการอาจต้องการงานบริการที่เป็นธรรม โปร่งใส แต่เป็น เรื่องที่ประชาชนไม่กล้าบอกหรือไม่เคยบอก

2. Satisfiers เป็นความต้องการของลูกค้าที่แสดงออกและบอกกล่าว ถ้าไม่สามารถ ตอบสนองได้ไม่พอใจ เช่น งานบริการอาจเป็นสิ่งที่ประชาชนร้องขอหรือต้องการ เช่น ความรวดเร็ว ความสะดวกในการติดต่อ เป็นต้น

3. Delighters/ Exciters เป็นความต้องการที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แต่ถ้าได้รับลูกค้าจะ ปลื้มปิติ เช่น การที่ราชการมีการบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นต้น

ความต้องการของลูกค้าที่กล่าวมาในแต่ละขั้น เมื่อเวลาผ่านไปจะลดระดับลงจาก Exciters เป็น Satisfiers และจาก Satisfiers ลงไปเป็น Dissatisfies ในที่สุด ฉะนั้นการวิเคราะห์ ความต้องการของลูกค้าในแต่ละขั้นทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่าง ถูกต้อง โดยอาจมุ่งเน้นการตอบสนองในขั้นแรกก่อนและเปลี่ยนไปตอบสนองในขั้นต่อ ๆ ไป

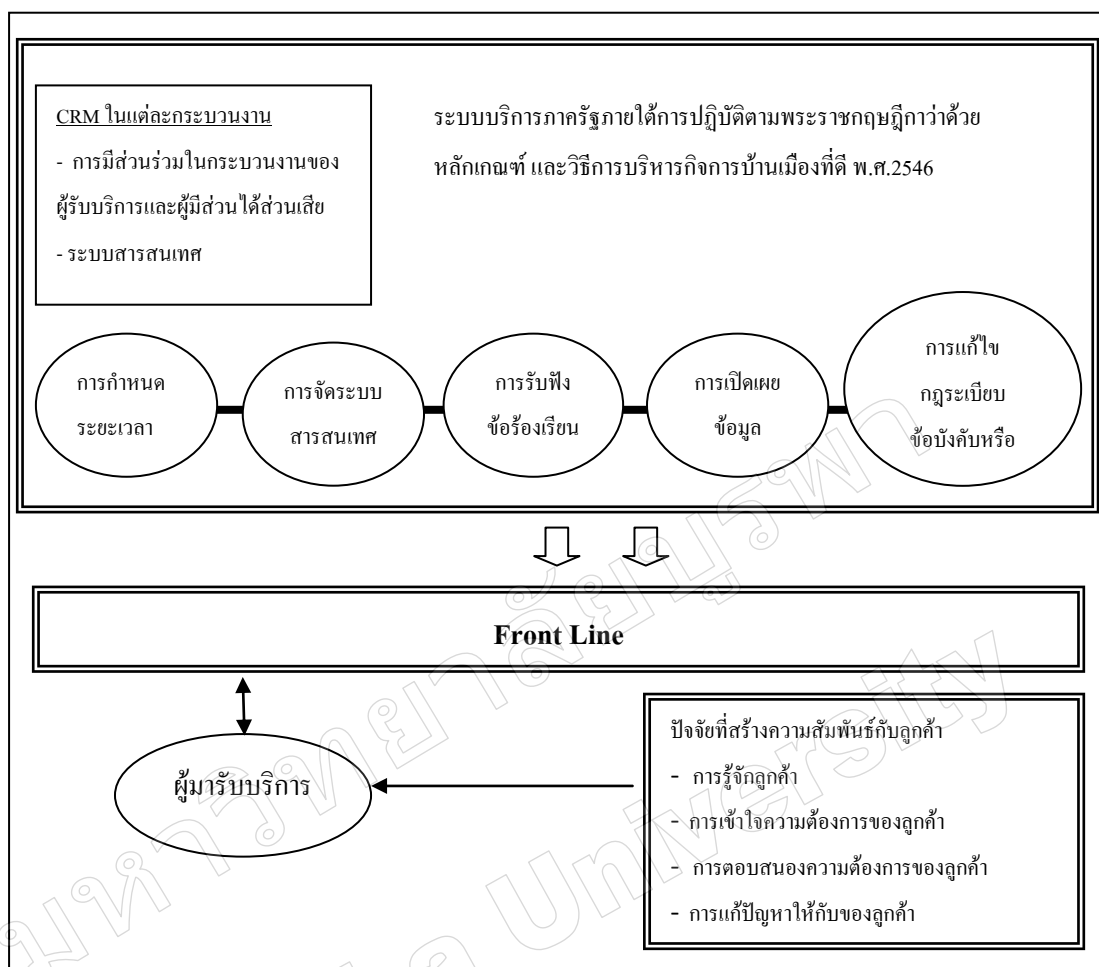
การตอบสนองในปัจจุบัน Dissatisfies ส่งผลให้เกิดการลดความไม่พอใจลงแต่ไม่ได้เพิ่ม ความพึงพอใจ สำหรับการตอบสนองในปัจจุบัน Satisfiers ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แต่เป็น การเพิ่มขึ้นแบบเส้นตรง ไม่เหมือนปัจจัย Exciters ที่เมื่อสามารถตอบสนองได้จะเกิดความพึงพอใจ เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก อีกทั้งเส้นเวลาเมื่อเวลา เมื่อเวลาผ่านไป ความต้องการที่เคยเป็นปัจจัย Exciters จะลดลงมาเป็นปัจจัย Satisfiers และลดลงต่อไปเป็นปัจจัย Dissatisfies ในที่สุด

**ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการส่งเสริม ให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐ และนำไปสู่การพัฒนาให้

เกิดความไว้วางใจและความพึงพอใจในการให้บริการในที่สุด ในการสร้างสัมพันธ์จำเป็นต้องมีพื้นฐานในความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง ความนิยมชมชอบ ตลอดจนต้องมีการเรียนรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พฤติกรรมการใช้บริการ ความชอบ ความไม่ชอบ การอำนวยความสะดวกที่ถูกต้อง/ ไม่ถูกต้อง โดยต้องมีการดำเนินการในการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ ความผูกพันและนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดี โดย Liker (2004) ได้แบ่งหลักการในการสร้างความสัมพันธ์ และการพัฒนาความสัมพันธ์ เป็นชั้น ๆ ดังนี้

1. การให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
2. การมีความเสมอภาคในการให้บริการ
3. การมีความชัดเจนในเป้าหมายในการให้บริการและการรับบริการ
4. การสร้างระบบที่เป็นภาพที่เป็นธรรมในการให้บริการ
5. การเรียนรู้ความต้องการใหม่ ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพที่ 3 ระบบการบริการภาครัฐและปัจจัยที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

แสดงคุณลักษณะสำคัญของระบบการบริการภาครัฐ โดยเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการรวมทั้งมีการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการด้วยระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้เกิดการกำหนดภาพที่แบบการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ 11 วิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้ง 5 ส่วน คือ

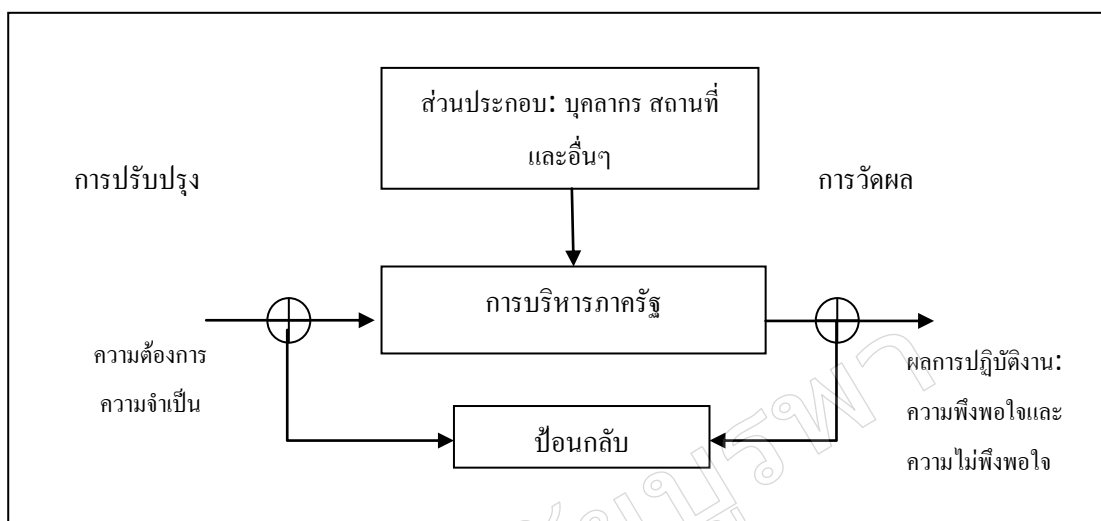
1. การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
2. การจัดระบบสารสนเทศ
3. การรับฟังข้อร้องเรียน
4. การเปิดเผยข้อมูล และ

## 5. การเปิดเผยข้อมูล

นอกจากนั้นในจุดที่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กัน ยังต้องมีส่วนประกอบอีก 2 ส่วนที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากการใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ คือ 1) ด้านผู้ให้บริการ และ 2) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งในยุคนี้ต้องการปัจจัยที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายของหลักการบริการความสัมพันธ์ของลูกค้า คือ การรู้จักลูกค้า การเข้าใจความต้องการของลูกค้า การตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า

สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นการวัดผลการบริการที่มอบให้นั้นบรรลุได้สมกับความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด การวัดความพึงพอใจมักถูกนำมากำหนดเป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิผล (KPI: Key Performance Indicator) โดยเฉพาะภาคเอกชนที่มีการแข่งขันทางการตลาดสูง นิยมใช้ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญตัวหนึ่งที่สะท้อนความสำเร็จของธุรกิจโดยรวม ยิ่งดัชนีความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สูงมากกว่าคู่แข่ง ก็ยิ่งสะท้อนว่าผู้มารับบริการมีโอกาสกลับมาใช้บริการมากกว่าคู่แข่งเช่นกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงถูกกำหนดเป็นยุทธศาสตร์สำคัญของการให้บริการในปัจจุบัน

หลายหน่วยงานคำนึงถึงความไม่พึงพอใจ ที่ถึงแม้ว่าจะเป็นเสียงส่วนน้อย แต่ก็ถือเป็นเสียงสะท้อนที่ต้องปรับปรุง และพยายามที่จะขจัดความไม่พึงพอใจส่วนน้อยนั้นให้หมดสิ้นไป เพื่อรักษาการแข่งขันให้คงความได้เปรียบอยู่เสมอ อีกทั้งในการเรียนรู้ความไม่พอใจและการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาความไม่พอใจให้หมดสิ้น ย่อมส่งผลต่อการพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ระดับของความพึงพอใจนั้นสามารถแบ่งได้หลายระดับ ขึ้นกับว่าผู้รับบริการมีทางเลือกมากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งผู้มาผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำเป็นต้องใช้บริการโดยไม่มีโอกาสเปลี่ยนไปเลือกใช้บริการ จากหน่วยงานอื่นแทนได้ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจึงเป็นการสะท้อนระดับคุณภาพในปัจจุบัน และสามารถนำไปกำหนดเป็นเป้าหมายของหน่วยงานในการปรับปรุงการให้บริการในอนาคตให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น โดยในการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback Loop) ในการพัฒนางานบริการของหน่วยงานรัฐ ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ข้อมูลป้อนกลับในการคำนวณผลการวัดความพึงพอใจและไม่พอใจมาปรับปรุงการบริการ

### ข้อมูลเกี่ยวกับกรมทางหลวงและกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

**ทางหลวงพิเศษ** คือ ทางหลวงที่จัดหรือทำไว้เพื่อให้การจราจรผ่านได้ตลอดรวดเร็วเป็นพิเศษ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด และได้ลงทะเบียนไว้เป็นทางหลวงพิเศษ โดยกรมทางหลวงเป็นผู้ดำเนินงานก่อสร้าง ขยาย บูรณะและบำรุงรักษา รวมทั้งควบคุมให้มีการเข้าออกได้เฉพาะ โดยทางเสริมที่เป็นส่วนหนึ่งของทางหลวงพิเศษตามที่กรมทางหลวงจัดทำขึ้นไว้เท่านั้น

#### ประวัติกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองได้กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรมทางหลวงดังนี้

**วิสัยทัศน์ (Vision)** ของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง “เป็นหน่วยงานที่ให้บริการระบบโครงข่ายทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่มีการจัดเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทาง ที่มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมธุรกิจโลจิสติกส์เพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ มุ่งสู่ความเป็นหนึ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ASEAN)”

**พันธกิจ (Mission)** ของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง “ให้บริการด้านขนส่งทางบกด้วยระบบโครงข่ายทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองและจัดเก็บค่าผ่านทางหรือสามารถสรุปได้ดังนี้

1. บำรุงรักษาและพัฒนาระบบโครงข่าย
2. อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน

### 3. จัดเก็บค่าผ่านทาง

กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองได้ยกฐานะจากสำนักงานทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง เป็นกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง สังกัดกรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม รับผิดชอบบริหารจัดการเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทางซึ่งมีที่มา ดังนี้

ทางหลวงเป็นสาธารณูปโภคที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความเจริญของประเทศ ส่งผลให้กิจกรรมอื่น ๆ ทุกสาขา มีความเจริญก้าวหน้าสัมพันธ์กับการพัฒนาในทุกด้าน เช่น เศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง แต่การก่อสร้างและบูรณะทางหลวง ยังต้องอาศัยงบประมาณดำเนินการเป็นจำนวนมากซึ่งรัฐไม่สามารถจัดสรรงบประมาณมาดำเนินการได้ อย่างครอบคลุมจำเป็นต้องกู้เงินมาเพื่อใช้ก่อสร้าง และบูรณะทางหลวง เพื่อให้การก่อสร้างทางหลวงเพิ่มมากขึ้นและมีสภาพที่รองรับการจราจรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นเหตุหนึ่งที่ต้องมีการจัดเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทางขึ้น เพื่อเก็บเงินจากผู้ใช้งานทางมาชดเชยดอกเบี้ยเงินกู้และบูรณะทางหลวง ดังกล่าว

การตั้งด่านเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทาง ได้จัดตั้งมาแล้วครั้งแรกในระหว่างปี พ.ศ. 2501-พ.ศ. 2504 โดยอาศัยพระราชบัญญัติ “กำหนดค่าธรรมเนียมการใช้ยานยนต์บนทางหลวง และสะพาน พ.ศ. 2497” โดยตั้งด่านขึ้นในทางหลวงหมายเลข 3 สายสุขุมวิท ตอนบางปะอิน-คลองด่าน และทางหลวงหมายเลข 1 สายพหลโยธิน ตอนรังสิต-ประตูน้ำพระอินทร์ ได้ยุบเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2511

กรมทางหลวงได้กู้เงินจากธนาคารโลกมาทำการก่อสร้างทางหลวงหมายเลข 32 สาย บางปะอิน-อยุธยา-สิงห์บุรี-ชัยนาท-นครสวรรค์ เพื่อให้การคมนาคมขนส่งจากภาคเหนือมายังนครหลวง สะดวกรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกทางเศรษฐกิจยิ่งขึ้น เมื่อได้ทำการก่อสร้างสายนี้แล้วเสร็จ โดยคำสั่งของผู้บัญชาการฝ่ายพัฒนาการเกษตรและคมนาคม จึงได้ตั้งด่านเก็บเงินค่าธรรมเนียม ผ่านทางขึ้น 2 แห่ง คือที่ กม.55+850 ระหว่างทางแยกเข้าบางปะอิน กับทางแยกเข้า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เรียกว่าด่านเก็บเงินค่าผ่านทางบางปะอิน และที่ กม. 96+800 ในสายเดียวกัน ระหว่างทางแยกเข้า อ.บางปะอิน และทางแยกเข้า จ.อ่างทอง เรียกว่า ด่านเก็บเงินค่าธรรมเนียมผ่านทาง “อ่างทอง” เพื่อจัดเก็บเงินค่าผ่านทางนำมาเป็นเงินทุนสำรองค่าธรรมเนียมผ่านทางสำหรับนำไปชดเชยดอกเบี้ยเงินกู้และบูรณะทางหลวง ซึ่งในการจัดเก็บเงินเป็นไปตามคำสั่งของผู้บัญชาการฝ่ายพัฒนาการเกษตรและคมนาคม อาศัยความตามพระราชบัญญัติกำหนดค่าธรรมเนียมการใช้ยานยนต์บนทางหลวงและสะพาน พ.ศ. 2497 ต่อมาได้ย้ายด่านเก็บเงินค่าธรรมเนียมอ่างทอง ไปดำเนินการที่ด่านอินทร์บุรี พร้อมกับตั้งด่านบางปะกง บนทางหลวงหมายเลข 34 สาย บางนา-บางปะกง เพิ่มขึ้นอีก 1 ด่าน

### ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7

ถนนกรุงเทพฯ-ชลบุรี หรือ ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 (กรุงเทพมหานคร-พัทยา รวมทางแยกไปบรรจบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 34 (บางวัว) และทางแยกเข้าท่าเรือแหลมฉบัง) หรือที่ชาวบ้านเรียกกันทั่วไปว่า **มอเตอร์เวย์** นั้น เป็นทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองสายแรกของประเทศไทย มีระยะทางยาวประมาณ 126 กิโลเมตร เริ่มต้นจากกรุงเทพมหานครที่ถนนศรีนครินทร์ มีแนวทางตัดใหม่ไปทิศตะวันออกไปบรรจบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 36 (เมืองพัทยา-ระยอง) ที่จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งการก่อสร้างออกเป็น 13 ตอน ออกแบบและก่อสร้างเป็นทางหลวงพิเศษไม่มีทางเชื่อมควบคุมการเข้า-ออก เริ่มก่อสร้างเมื่อปี พ.ศ. 2537 ก่อสร้างแล้วเสร็จและเปิดการจราจรตลอดสายเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2541 (ปัจจุบัน ได้มีการก่อสร้างในส่วนเพิ่มเติมจากเดิมสิ้นสุดบนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 36 เป็นสิ้นสุดที่ถนนสุขุมวิท (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3) บริเวณพัทยากลาง เปิดการจราจรเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2553 ซึ่งเป็นการเปิดการจราจรตลอดสาย)

ทางสายนี้เป็นโครงข่ายทางหลวงที่มีความสำคัญในการพัฒนาเส้นทางคมนาคมขนส่งกับพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดคับคั่งในถนนสุขุมวิท และทางหลวงสายบางนา-บางปะกง และเป็นทางเชื่อมเข้าสู่ท่าอากาศยานสากลแห่งใหม่คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วย

ปัจจุบัน กรมทางหลวงมีโครงการก่อสร้างช่องจราจรหลักเพิ่มเติมบนทางหลวงพิเศษสายกรุงเทพฯ-ชลบุรี ช่วงถนนศรีนครินทร์-ทางเข้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็น 8 ช่องจราจร ไป-กลับข้างละ 4 ช่องจราจร ขยายเข้าหาศูนย์กลางบริเวณร่อนน้ำ โดยแบ่งการก่อสร้างออกเป็น 2 ส่วน โครงการส่วนที่ 1 ทำการก่อสร้างเพิ่มช่องจราจรเริ่มจาก กิโลเมตรที่ 0+600-กิโลเมตรที่ 13+800 ระยะทางยาว 13.2 กิโลเมตร และโครงการส่วนที่ 2 เป็นการก่อสร้างต่อจากส่วนที่ 1 เริ่มจาก กิโลเมตรที่ 13+800-กิโลเมตรที่ 16+400 ระยะทางยาวประมาณ 2 กิโลเมตรเศษ โครงการนี้มีแนวทางไปทางทิศตะวันออกมุ่งสู่ชลบุรี ลอดผ่านสะพานเข้า-ออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และทางเข้า-ออกสถานีขนส่งสินค้าร่มเกล้าผ่านข้ามทางรถไฟของสถานีขนส่งสินค้า ซึ่งปัจจุบันก่อสร้างเสร็จแล้ว

นอกจากนี้ ยังมีโครงการในช่วงชลบุรี-พัทยา-มาบตาพุด ซึ่งมีระยะทาง 89 กิโลเมตร ในเส้นทางช่วงชลบุรี-พัทยาได้มีการก่อสร้างและปรับปรุงในบางจุด ซึ่งปัจจุบันก่อสร้างเสร็จแล้ว (ในอนาคตจะมีการสร้างทางคู่ขนานและสร้างด่านเก็บค่าผ่านทางระบบปิดด้วย) ส่วนในช่วงของพัทยา-มาบตาพุดยังไม่มีโครงการเริ่มต้นก่อสร้าง โดยจะเริ่มต้นจากมอเตอร์เวย์ สายชลบุรี-พัทยา กิโลเมตรที่ 124 ซึ่งมีทางสายร่วมไปพัทยากลาง ส่วนในเส้นทางพัทยา-มาบตาพุดจะตรงจากจุดนั้นไปยังนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด มีทางแยกต่างระดับ 4 จุด คือทางแยกต่างระดับบางละมุง ทาง

แยกต่างระดับบ้านซากเมี้ยว ทางแยกต่างระดับที่จุดตัดทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 331 และทางแยกต่างระดับอุตะเถา ซึ่งจะเป็นทางหลวงพิเศษขนาด 4-6 ช่องจราจรตลอดเส้นทาง

#### ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9

**ถนนกาญจนาภิเษก หรือ ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 (ถนนวงแหวนรอบนอก กรุงเทพมหานคร)** เป็นถนนสายสำคัญที่มีเส้นทางเชื่อมต่อกันเป็นวงแหวนล้อมรอบตัวเมือง กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และตัดผ่านเข้าไปในพื้นที่พระนครศรีอยุธยา ด้วย ตลอดทั้งสายมีสะพานข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาทั้งหมด 2 แห่ง ได้แก่ ด้านเหนือ คือ สะพานเชิงรึก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และด้านใต้ คือ สะพานกาญจนาภิเษก จังหวัดสมุทรปราการ

ถนนกาญจนาภิเษกสร้างขึ้นเพื่อแก้ปัญหาการจราจรที่ติดขัดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีปริมาณการจราจรและการขนส่งเพิ่มขึ้น อันเป็นผลจากความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และเป็นทางเลี่ยงเมืองกรุงเทพมหานครที่เป็นตัวเชื่อมทางสายหลักเข้าไปสู่ทุกภาคของประเทศ เดิมมักเรียกกันว่า **ถนนวงแหวนรอบนอก (ตะวันตก)** มีระยะทางเริ่มตั้งแต่ถนนพระรามที่ 2 ตัดผ่านฝั่งธนบุรี เข้าสู่จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี ไปสิ้นสุดที่ถนนพหลโยธิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้เชิญชื่อ พระราชพิธีกาญจนาภิเษก ซึ่งเป็นพระราชพิธีที่พระองค์ทรงครองสิริราชสมบัติครบ 50 ปีในปี พ.ศ. 2539 มาเป็นชื่อเรียกถนนสายนี้ (และกรมทางหลวงได้เปลี่ยนหมายเลขทางหลวงของถนนสายนี้ จากทางหลวงหมายเลข 37 เป็นทางหลวงพิเศษหมายเลข 9) หลังจากนั้นจึงได้มีการสร้างถนนวงแหวนรอบนอกด้านตะวันออกและด้านใต้ขึ้นตามมาเป็นตอน ๆ เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการสร้างสูงมาก

**ถนนกาญจนาภิเษกด้านตะวันตก** ถนนคลังชัน-สุพรรณบุรี (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 340) สร้างแล้วเสร็จเมื่อปี พ.ศ. 2521 ต่อมาได้บูรรวมกับถนนสายบางขุนเทียน-คลังชันเป็นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 37 หรือถนนกาญจนาภิเษกด้านตะวันตก (บางปะอิน-บางบัวทอง-บางขุนเทียน) ก่อสร้างแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2538 และปี พ.ศ. 2543 (บางช่วง) เป็นทางขนาด 10-12 ช่องทางจราจร มีระยะทาง 68 กิโลเมตร อยู่ในการดูแลของสำนักทางหลวงที่ 11 (กรุงเทพฯ) กรมทางหลวง

ในเขตกรุงเทพมหานคร เริ่มตั้งแต่ทางแยกต่างระดับบางขุนเทียน เขตบางขุนเทียน ตัดทางรถไฟสายแม่กลองเข้าเขตบางบอน ตัดถนนเอกชัยที่กิโลเมตรที่ 15 ข้ามคลองบางโคลด์เข้าสู่พื้นที่เขตบางแค ตัดถนนกัลปพฤกษ์ที่กิโลเมตรที่ 17 ข้ามคลองภาษีเจริญ ตัดถนนเพชรเกษมที่กิโลเมตรที่ 21 เมื่อข้ามคลองบางเชือกหนัง ถนนกาญจนาภิเษกฟากตะวันออกตั้งแต่จุดนี้ไปจะเป็นเส้นแบ่งเขตการปกครองระหว่างเขตทวีวัฒนากับเขตคลองจั่นจนสุดเขตกรุงเทพมหานคร

ในเขตจังหวัดนนทบุรี เริ่มตั้งแต่กิโลเมตรที่ 30+600 (ต่อเขต สน.บพ.ธนบุรี) ผ่านตำบลปลายบางและตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย ตัดถนนนครอินทร์ที่กิโลเมตรที่ 33 ข้ามคลองบางนาเข้าเขตอำเภอบางใหญ่ ข้ามคลองบางใหญ่ จากนั้นตัดกับถนนรัตนาธิเบศร์ที่กิโลเมตรที่ 39 ก่อนข้ามคลองบางแพรกเข้าสู่พื้นที่อำเภอบางบัวทอง ตัดกับถนนบางกรวย-ไทรน้อยที่กิโลเมตรที่ 44 และตัดกับถนนบางบัวทอง-สุพรรณบุรี และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 345 ที่กิโลเมตรที่ 46 ข้ามคลองลำโพเข้าสู่เขตอำเภอปากเกร็ด จนถึงกิโลเมตรที่ 51+070 (สะพานข้ามคลองพระอุดม) รวมระยะทางในเขตนี้ประมาณ 22 กิโลเมตร

ในเขตจังหวัดปทุมธานี เริ่มตั้งแต่กิโลเมตรที่ 51+070 ที่ตำบลคลองพระอุดม ผ่านอำเภอลาดหลุมแก้ว อำเภอเมืองปทุมธานี ข้ามคลองบางโพธิ์ใต้ คลองบางหลวง ตัดถนนปทุมธานี-บางเลน ที่กิโลเมตรที่ 59 ข้ามคลองบางโพธิ์เหนือเข้าสู่เขตอำเภอสамโคก ข้ามคลองบางเคย คลองควาย ตัดกับถนนสามโคก-เสนาที่กิโลเมตรที่ 67 จนถึงกิโลเมตรที่ 71+570 (สะพานข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาใกล้วัดกร่าง)

ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เริ่มตั้งแต่กิโลเมตรที่ 71+570 ที่ตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางไทร ตัดถนนสามโคก-ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3309) ที่กิโลเมตรที่ 72 เข้าสู่พื้นที่อำเภอบางปะอิน ตัดทางพิเศษอุดรรัถยา ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 347 ที่กิโลเมตรที่ 77 ข้ามคลองเปรมประชากรและทางรถไฟสายเหนือ ไปบรรจบถนนพหลโยธินและทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 32 ที่กิโลเมตรที่ 52-53

**ถนนกาญจนาภิเษกด้านตะวันตก** เป็นถนนด้านที่สร้างขึ้นก่อนด้านอื่น ๆ ในอดีตคือ ถนนคลังช้าง-สุพรรณบุรีเดิมและส่วนต่อขยายจากบางบัวทองไปบรรจบกับถนนพหลโยธิน บริเวณแยกทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 32 (สายเอเชีย)

**ถนนกาญจนาภิเษกด้านตะวันออก** ถนนกาญจนาภิเษกด้านตะวันออก (บางปะอิน-บางพลี) เป็นทางขนาด 6-15 ช่องจราจร ระยะทาง 63 กิโลเมตร ก่อสร้างเสร็จในปี พ.ศ. 2541

ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เริ่มต้นจากถนนพหลโยธินกิโลเมตรที่ 55 อำเภอวังน้อย ลงมาทางทิศตะวันออกเฉียงใต้จนถึงกิโลเมตรที่ 3.485 (สะพานข้ามคลองระพีพัฒน์) ในอนาคตสามารถเชื่อมต่อกับทางหลวงพิเศษหมายเลข 6

ในเขตจังหวัดปทุมธานี เริ่มตั้งแต่กิโลเมตรที่ 3.485 (ต่อเขตแขวงทางหลวงอยุธยา) ที่ตำบลคลองสอง ข้ามคลองชลประทานเข้าเขตตำบลคลองสาม ข้ามคลองสาม คลองแอนสาม และคลองสี่ ตัดถนนคลองหลวง เลียบคลองชลประทาน เข้าเขตอำเภอธัญบุรี ตัดถนนรังสิต-นครนายก ข้ามคลองรังสิตประยูรศักดิ์และคลองห้า เข้าเขตอำเภอลำลูกกา ลงมาทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตัดถนนลำลูกกา และข้ามคลองหกวา ตัดถนนหทัยราษฎร์ เป็นระยะทาง 28.515 กิโลเมตร

ในเขตกรุงเทพมหานคร เริ่มตั้งแต่ที่แขวงสามวาตะวันตก เขตคลองสามวา ตัดทางพิเศษ  
ฉลองรัช ข้ามคลองพระยาสุเรนทร์เข้าเขตสายไหม ข้ามคลองบึงพระยาสุเรนทร์ (ออปเป้ง) เข้าพื้นที่  
เขตบางเขน ข้ามคลองหกชุดและคลองคูบอนเข้าพื้นที่เขตคันนายาว ตัดถนนรามอินทรา ถนน  
รัชดาภิเษก-รามอินทรา ถนนเสรีไทย ข้ามคลองแสนแสบ ตัดถนนรามคำแหง ข้ามคลองทับช้างบน  
ตัดถนนมอเตอร์เวย์ เข้าสู่พื้นที่เขตประเวศ ข้ามคลองประเวศบุรีรมย์ ตัดถนนอ่อนนุช จนสุดเขต  
กรุงเทพมหานครที่คลองคันดาล

ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ เริ่มตั้งแต่คลองคันดาล ตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี สิ้นสุด  
ที่ถนนบางนา-บางปะกง เชื่อมกับทางพิเศษสายบางพลี-สุขสวัสดิ์และทางพิเศษบูรพาวิถีปัจจุบันเพื่อ  
เป็นการรองรับปริมาณการจราจรที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งถนนกาญจนาภิเษกด้านตะวันออก เป็นเส้นทาง  
คมนาคมสายหลักไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมทางหลวงจึงทำการก่อสร้างโครงการส่วนต่อ  
ขยายตั้งแต่ทางต่างระดับวัดสลุดจนถึงทางต่างระดับบางปะอิน โดยขยายช่องจราจรจากเดิม 4 ช่อง  
จราจรเป็น 6-8 ช่องจราจร โดยเริ่มก่อสร้างตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ก่อสร้างแล้วเสร็จเมื่อเดือนมีนาคม  
พ.ศ. 2553

**ถนนกาญจนาภิเษกด้านใต้** ถนนกาญจนาภิเษกด้านใต้ (บางพลี-บางขุนเทียน) ได้เปิดให้  
ใช้งานเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 ทำให้ถนนวงแหวนรอบนอกสามารถใช้งานได้ครบทุก  
ด้าน โดยก่อสร้างเป็นทางยกระดับขนาด 6-8 ช่องจราจรเนื่องจากที่ดินบริเวณแนวการก่อสร้างนั้น  
อ่อนมาก ระยะทาง 34 กิโลเมตร แบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงบางขุนเทียน-สุขสวัสดิ์  
และช่วงสุขสวัสดิ์-บางพลี ซึ่งช่วงที่สองนี้เป็นส่วนของ ทางพิเศษสายบางพลี-สุขสวัสดิ์ โดยมีการ  
ก่อสร้างสะพานแขวนข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาเพิ่มเติมอีก 1 แห่ง ที่ตำบลบางจาก อำเภอพระประแดง  
จังหวัดสมุทรปราการ โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระราชทานนามสะพานแห่งนี้ว่า  
"สะพานกาญจนาภิเษก" พร้อมด้วยระบบเก็บค่าผ่านทางและระบบควบคุมความปลอดภัยด้าน  
การจราจร ซึ่งเป็นระบบปิด เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2552 รวมจำนวน 29 ค่าน

ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ เริ่มจากถนนสุขสวัสดิ์ (ทางแยกต่างระดับสุขสวัสดิ์) อำเภอบางพลี  
พระประแดง ข้ามแม่น้ำเจ้าพระยา ไปยังอำเภอมืองสมุทรปราการ โดยเชื่อมต่อกับสะพานภูมิพล  
แล้วตรงไปบรรจบกับถนนกาญจนาภิเษกด้านตะวันออก ที่ถนนบางนา-บางปะกง (ทางแยกต่าง  
ระดับวัดสลุด) อำเภอบางพลี โดยเชื่อมต่อกับ ทางพิเศษบูรพาวิถี

ในเขตกรุงเทพมหานคร เริ่มจากถนนพระรามที่ 2 (ทางแยกต่างระดับบางขุนเทียน) ไป  
จนเข้าเขตอำเภพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

### การจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางปัจจุบัน

จากมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว ทำให้ประเภททางหลวงที่สมควรกำหนดให้มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางเปลี่ยนแปลงไปจากหลักการเดิม คือจากเดิมทางหลวงแผ่นดินเป็นทางหลวงพิเศษ ซึ่งเป็นทางหลวงที่มีการควบคุมการเข้าออก และเป็นทางเลือกใหม่ของประชาชน หากไม่ประสงค์จะเสียค่าธรรมเนียมก็มีสิทธิเลือกใช้เส้นทางเดิม ซึ่งอาจจะทำให้เสียเวลาในการเดินทางมากกว่า มีความสะดวกสบายน้อยกว่า และเพื่อความเป็นธรรมกับประชาชนที่เสียค่าธรรมเนียมในการใช้ทางหลวง รัฐย่อมมีหน้าที่ต้องให้บริการที่มีมาตรฐานสูงกว่าทางหลวงทั่วไปทั้งในด้านมาตรฐานของทาง การอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ ซึ่งกรมทางหลวงได้ถือปฏิบัติตามหลักการนี้สำหรับจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางในทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 (กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ถนนกาญจนาภิเษก วงแหวนรอบนอกด้านตะวันออก (บางปะอิน-บางพลี) ซึ่งดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2532 อนุมัติและให้ดำเนินการตามมติคณะกรรมการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งตะวันออก เห็นชอบกำหนดให้ทางหลวงพิเศษสายวงแหวนรอบนอกด้านตะวันออก (บางปะอิน-บางพลี) และทางหลวงพิเศษสายกรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่ เป็นทางหลวงพิเศษ ที่มีการควบคุมทางเข้า-ออก แบบสมบูรณ์ (Full Control of Access) โดยกั้นรั้วถาวรตลอดแนวเขตทางและให้เป็นทางหลวงที่เก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางในระบบปิด (Closed System)

ปัจจุบันสำนักงานทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองมีสายทางในความรับผิดชอบ เพื่อจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง 2 สาย ระยะทางทั้งสิ้น 146 กิโลเมตร คือ

ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 สาย กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่ ระยะทาง 82 กม.

ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 สาย วงแหวนรอบนอกด้านตะวันออก (ดอนบางปะอิน-บางพลี) ระยะทาง 64 กม.

แหล่งที่มา: รายงานประจำปีของกรมทางหลวง ประจำปี 2551 รายงานประจำปีของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง 2554 และ รายงานผลสรุปการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมทางหลวง ปีงบประมาณ 2554

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ผู้วิจัยได้ค้นคว้าผลงานวิจัยของนักวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ดังนี้

เสรี อุทิศ (2542) ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี ของผู้ใช้นานพาหนะในเขตเทศบาลอุดรธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทผู้ใช้นานพาหนะ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้ใช้นานพาหนะในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี มี 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการประสานงาน และด้านอรรถาธิบาย ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ผู้ใช้นานพาหนะโดยรวมมีความพึงพอใจต่องานจราจรในภาพรวมทั้งและเป็นรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทผู้ใช้นานพาหนะ มีความพึงพอใจต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานีโดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้นานพาหนะที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทผู้ใช้นานพาหนะ มีความพึงพอใจต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานีโดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

อำพันธ์ ศรีกระจำ (2544) ได้ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 3 สาย ชลบุรี-พัทยา วัดอุปประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการบริการของกรมทางหลวง โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงหมายเลข 3 สาย ชลบุรี-พัทยา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการบริการของกรมทางหลวงใช้ค่าสถิติ Chi-Square Tests ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุเฉลี่ย 39 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 21,190 บาท สำหรับการใช้บริการทางหลวง ส่วนใหญ่ใช้บางครั้ง หรือนาน ๆ ครั้ง มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งสู่แหล่งท่องเที่ยว ในเรื่องการพบเห็นอุบัติเหตุไม่เคยพบประสบอุบัติเหตุด้วยตนเอง แต่พบเห็นบ่อย ความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง ต้องการได้สภาพถนนที่ดี สำหรับการปรับปรุงทางหลวง ต้องการปรับปรุงเรื่องความปลอดภัย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความ ต้องการ พบว่า เพศ รายได้ และความถี่ในการใช้ถนน มีความสัมพันธ์กับความ ต้องการของประชาชนต่อการบริการของกรมทางหลวง โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ กรมทางหลวงควรประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการกำกับดูแลความปลอดภัยในวันหยุด และจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจสภาพถนน ป้ายจราจร ไฟฟ้า ให้อยู่ในสภาพดีตลอดเวลา

ภิกพ ตระกูลพานิชย์ (2547) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจด้านระบบและกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ศิริชัย ศิริไพล์ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชายและเพศหญิงที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่ปฏิเสธสมมติฐานต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

พนารัตน์ เจริญราช (2547) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ทางหลวงเขตควบคุมจังหวัดระยองต่อคุณภาพของทางหลวงและการให้บริการที่เกี่ยวข้อง และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ทางหลวงที่มีต่อคุณภาพของทางหลวงและการให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้อง จำแนกตาม เพศ อายุ ความถี่ในการใช้ทางหลวง ระยะทางที่ใช้ส่วนใหญ่ และเส้นทางที่ใช้ส่วนใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทางหลวงเขตควบคุมจังหวัดระยองมีความคิดเห็นต่อคุณภาพทางหลวงอยู่ในระดับปานกลาง และการให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องการให้ความช่วยเหลือยวดยานที่ประสบปัญหา สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้ทางหลวงที่มีต่อคุณภาพทางหลวงและการให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่แตกต่างกันตามอายุ เพศ ความถี่ในการใช้ทางหลวง ระยะทางที่ใช้และเส้นทางที่ใช้

นงเยาว์ กิจทิพย์ (2548) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การวิจัยครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 16 สถานีตำรวจระหว่างเดือนพฤษภาคม- มิถุนายน 2547 จำนวน 400 คน และผู้กำกับการสถานีตำรวจ จำนวน 16 นาย ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่า t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็น 7 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและการปกครองบังคับบัญชา ประชาชนผู้มารับบริการบน

สถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจระดับดี 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และช่วงเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 3) สำหรับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรบริการด้วยความเสมอภาค การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่สำหรับผู้มาติดต่อราชการ และการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมของสถานีตำรวจ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบความเคลื่อนไหวของสถานีตำรวจให้สมกับคำว่า “โรงพักเพื่อประชาชน”

สุทธิ ใบบัว (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการทางหลวงหมายเลข 24 โดยมุ่งศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 24 ตอนอำเภอนองถึงอำเภอนางรอง ระหว่าง กม. 69+000 ถึง กม. 73+000 ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 24 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน พบว่า สถานภาพเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในด้านลักษณะของพื้นผิวทางหลวงและไหล่ทาง ด้านเครื่องหมายจราจรและเครื่องหมายนำทาง ด้านสัญญาณไฟจราจรและไฟฟ้าแสงสว่าง ส่วนทางด้านความพึงพอใจที่แตกต่างกันนั้น ได้แก่ ด้านที่หยุดรถประจำทางและที่พักริมทางหลวง พบว่า สถานภาพเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน โดยการจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 24 ไม่แตกต่างกัน

กมล ขอบใจ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับน้อย ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน และประชาชนที่เพศและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

สุทธิพันธ์ อรัญญาส (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรตำรวจเมืองร้อยเอ็ด จุดประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรตำรวจเมืองร้อยเอ็ด 2) เปรียบเทียบ

ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรตำรวจจราจรเมืองร้อยเอ็ด

3) ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรตำรวจจราจรเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 369 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรตำรวจจราจรเมืองร้อยเอ็ด 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านอรรถาศัย และด้านการประสานงาน ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรตำรวจจราจรเมืองร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด มีข้อเสนอแนะต่องานจราจรสถานีตำรวจจราจรเมืองร้อยเอ็ด ได้แก่ ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ควรผ่อนปรนการจับกุมผู้กระทำความผิดโดยพิจารณาถึงความจำเป็นและความเดือดร้อน ตำรวจจราจรควรใช้กิริยา วาจาที่สุภาพ ว่ากล่าวตักเตือนแทนคำพูดว่าจะดำเนินการตามกฎหมาย และควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการจราจร