

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ
หมายเลข 9 จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และประเภทรถยนต์ที่ใช้ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการ
วิเคราะห์เป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวง
พิเศษหมายเลข 7 ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ พนักงาน และด้านสภาพเส้นทาง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7
จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุ และประเภทรถยนต์ที่ใช้ ตามลำดับสมมติฐาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวง
พิเศษหมายเลข 9 ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงาน และด้านสภาพเส้นทาง

ตอนที่ 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9
จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุ และประเภทรถยนต์ที่ใช้ ตามลำดับสมมติฐาน

ตอนที่ 7 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการทาง
หลวงพิเศษหมายเลข 7

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 จำแนกตามเพศ
อายุ อาชีพ และประเภทรถยนต์ที่ใช้

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	165	61.11
หญิง	105	38.89
รวม	270	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
อายุ 18-20 ปี	15	5.56
อายุ 21-30 ปี	80	29.63
อายุ 31-40 ปี	95	35.19
อายุ 41-50 ปี	65	24.07
อายุ 51 ปีขึ้นไป	15	5.56
รวม	270	100.00
3. อาชีพ		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	43	15.93
บริษัท/ เอกชน	82	30.37
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	56	20.74
รับจ้างทั่วไป	68	25.19
นักศึกษา	21	7.78
รวม	270	100.00
4. ประเภทรถที่ใช้		
รถยนต์ 4 ล้อ	221	81.85
รถบรรทุก 6 ล้อ	36	13.33
รถยนต์มากกว่า 6 ล้อ ขึ้นไป	13	4.81
รวม	270	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงหมายเลข 7 ที่ทำการสำรวจ จำนวน 270 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ ส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 165 คนคิดเป็นร้อยละ 61.11 เป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 35.19 รองลงมาได้แก่อายุ 21-30 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 อายุ 41-50 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 24.07

อายุ 18-20 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 24.07 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ตามลำดับ

อาชีพส่วนใหญ่ ทำงานบริษัท/เอกชน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.93 รองลงมาได้แก่รับจ้างทั่วไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 30.37 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.74 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 25.19 และนักศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.78 ตามลำดับ

ประเภทรถที่ใช้ ส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ 4 ล้อ จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 81.85 รองลงมาได้แก่ รถบรรทุก 6 ล้อ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และรถยนต์มากกว่า 6 ล้อขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.81 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงาน และด้านสภาพเส้นทาง

ตารางที่ 3 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับ และอันดับ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7

ความพึงพอใจ	n=270		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงาน	3.50	.44	มาก	1
2. ด้านสภาพเส้นทาง	3.21	.34	ปานกลาง	2
รวม	3.35	.31	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงาน ($\bar{X} = 3.50$) อยู่ในระดับมากและด้านสภาพเส้นทาง ($\bar{X} = 3.21$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ความพึงพอใจของประชาชน
ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงาน

ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงาน	ระดับความพึงพอใจของประชาชน (n = 270)					$\bar{X}$	SD	แปล ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ความเร็วในการเก็บ ค่าธรรมเนียม ผ่านทางของเจ้าหน้าที่	10 (3.70)	74 (27.41)	166 (61.48)	20 (7.41)	0 (0.00)	3.27	.65	ปานกลาง	3
2. การให้ความช่วยเหลือของ เจ้าหน้าที่ในกรณีรถยนต์ ของผู้ใช้ทางขัดข้องและ ขอความช่วยเหลือ	21 (7.78)	136 (50.37)	105 (38.89)	8 (2.96)	0 (0.00)	3.63	.67	มาก	1
3. การให้ความช่วยเหลือของ เจ้าหน้าที่ในกรณีรถยนต์ ของผู้ใช้ทางเกิดอุบัติเหตุ บนเส้นทาง	23 (8.52)	125 (46.30)	117 (43.33)	5 (1.85)	0 (0.00)	3.61	.67	มาก	2
รวม						3.50	.44	มาก	-

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในกรณีรถยนต์ของผู้ใช้ทางขัดข้องและขอความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.63$) การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในกรณีรถยนต์ของผู้ใช้ทางเกิดอุบัติเหตุบนเส้นทาง ($\bar{X} = 3.61$) และความเร็วในการเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.27$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ความพึงพอใจของประชาชน
ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ด้านสภาพเส้นทาง

ด้านสภาพเส้นทาง	ระดับความพึงพอใจของประชาชน					$\bar{X}$	SD	แปล ความหมาย	อันดับ
	(n = 270)								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สภาพเส้นทางผิว การจราจร	2 (0.74)	46 (17.04)	199 (73.70)	23 (8.52)	0 (0.00)	3.10	.53	ปานกลาง	9
2. ความชัดเจนของเส้นแบ่ง ช่องจราจร	4 (1.48)	84 (31.11)	155 (57.41)	27 (10.00)	0 (0.00)	3.24	.64	ปานกลาง	4
3. ไฟฟ้าแสงสว่างใน ช่วงเวลากลางคืนตลอด เส้นทาง	89 (32.96)	159 (58.89)	22 (8.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.25	.59	ปานกลาง	3
4. การจัดระเบียบ ทศนิยภาพ ของบริเวณข้างทางและ เกาะกลางถนน	78 (28.89)	168 (62.22)	24 (8.89)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.20	.58	ปานกลาง	6
5. ความเพียงพอของช่องเก็บ ค่าธรรมเนียมผ่านทาง	2 (0.74)	59 (21.85)	177 (65.56)	32 (11.85)	0 (0.00)	3.11	.60	ปานกลาง	8
6. ความเพียงพอของป้าย บอกเส้นทาง	6 (2.22)	69 (25.56)	187 (69.26)	8 (2.96)	0 (0.00)	3.27	.55	ปานกลาง	1
7. ความถูกต้อง ความชัดเจน ของป้ายบอกเส้นทาง	5 (1.85)	56 (20.74)	199 (73.70)	10 (3.70)	0 (0.00)	3.21	.53	ปานกลาง	5
8. ความเพียงพอของป้าย กฏข้อบังคับการใช้ทาง	6 (2.22)	50 (18.52)	198 (73.33)	16 (5.93)	0 (0.00)	3.17	.55	ปานกลาง	7
9. ความเหมาะสมของอัตรา ค่าผ่านทาง	18 (6.67)	52 (19.26)	181 (67.04)	19 (7.04)	0 (0.00)	3.26	.68	ปานกลาง	2
รวม						3.21	.34	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ด้านสภาพเส้นทางประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความเพียงพอของป้ายบอกเส้นทาง ($\bar{X} = 3.27$) ความเหมาะสมของอัตราค่าผ่านทาง

($\bar{X} = 3.26$) และไฟฟ้าแสงสว่างในช่วงเวลากลางคืนตลอดเส้นทาง ($\bar{X} = 3.25$) ตามลำดับ
ลำดับสุดท้ายได้แก่ สภาพเส้นทางผิวการจราจร ($\bar{X} = 3.10$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุ และประเภทรถยนต์ที่ใช้ตามลำดับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	$Sig.$
ชาย	165	3.30	.39	1.63	.10
หญิง	105	3.24	.33		

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7
ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ที่มีอายุต่างกันมี
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7
จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	$Sig.$
ระหว่างกลุ่ม	4	1.26	.31	2.30	.06
ภายในกลุ่ม	295	36.13	.18		
รวม	299	37.38			

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7
ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	.70	.18	1.34	.26
ภายในกลุ่ม	265	34.81	.31		
รวม	269	35.51			

ตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ที่มีประเภทรถยนต์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 จำแนกตามประเภทรถยนต์

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	.70	.18	1.34	.26
ภายในกลุ่ม	265	34.81	.13		
รวม	269	35.51			

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ที่ใช้รถยนต์ต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และประเภทรถยนต์ที่ใช้

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	203	67.67
หญิง	97	32.33
รวม	300	100.00
2. อายุ		
อายุ 18-20 ปี	13	4.33
อายุ 21-30 ปี	86	28.67
อายุ 31-40 ปี	115	38.33
อายุ 41-50 ปี	65	21.67
อายุ 51 ปีขึ้นไป	21	7.00
รวม	300	100.00
3. อาชีพ		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	47	15.67
บริษัท/ เอกชน	76	25.33
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	98	32.67
รับจ้างทั่วไป	58	19.33
นักศึกษา	21	7.00
รวม	300	100.00
4. ประเภทรถที่ใช้		
รถยนต์ 4 ล้อ	229	76.33
รถบรรทุก 6 ล้อ	57	19.00
รถยนต์มากกว่า 6 ล้อ ขึ้นไป	14	4.67
รวม	300	100.00

จากตาราง 10 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงหมายเลข 9 ที่ทำการสำรวจ จำนวน 300 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ ส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 67.67 เป็นเพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.33

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.33 รองลงมาได้แก่อายุ 21-30 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.67 อายุ 41-50 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และอายุ 18-20 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.33 ตามลำดับ

อาชีพ ส่วนใหญ่ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 รองลงมา ได้แก่ บริษัท/เอกชน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 รับจ้างทั่วไปจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.67 และนักศึกษาจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ประเภทรถที่ใช้ ส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ 4 ล้อ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 76.33 รองลงมา ได้แก่ รถบรรทุก 6 ล้อ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และรถยนต์มากกว่า 6 ล้อขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้บริการทางหลวงพิเศษ หมายเลข 9 ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ พนักงาน และด้านสภาพเส้นทาง

ตารางที่ 11 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความพึงพอใจของประชาชนผู้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9

ความพึงพอใจ	n=300		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงาน	3.50	.57	มาก	1
2. ด้านสภาพเส้นทาง	3.46	.46	มาก	2
รวม	3.47	.50	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงาน ($\bar{X} = 3.50$) และด้านสภาพเส้นทาง ($\bar{X} = 3.46$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเบงมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ความพึงพอใจของประชาชน
ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงาน

ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงาน	ระดับความพึงพอใจของประชาชน (n = 300)					$\bar{X}$	SD	แปล ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ความเร็วในการเก็บ ค่าธรรมเนียม ผ่านทางของเจ้าหน้าที่	8 (2.67)	15 (5.00)	153 (51.00)	116 (38.67)	8 (2.67)	3.33	.73	ปานกลาง	3
2. การให้ความช่วยเหลือของ เจ้าหน้าที่ในกรณีรถยนต์ ของผู้ใช้ทางขัดข้องและ ขอความช่วยเหลือ	18 (6.00)	165 (55.00)	109 (36.33)	7 (2.33)	1 (0.33)	3.64	.64	มาก	1
3. การให้ความช่วยเหลือของ เจ้าหน้าที่ในกรณีรถยนต์ ของผู้ใช้ทางเกิดอุบัติเหตุบน เส้นทาง	20 (6.67)	136 (45.33)	131 (43.67)	11 (3.67)	2 (0.67)	3.53	.70	มาก	2
รวม						3.50	.56	มาก	-

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในกรณีรถยนต์ของผู้ใช้ทางขัดข้องและขอความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.64$) การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในกรณีรถยนต์ของผู้ใช้ทางเกิดอุบัติเหตุบนเส้นทาง ($\bar{X} = 3.53$) และความเร็วในการเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.32$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ความพึงพอใจของประชาชน
ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ด้านสภาพเส้นทาง

ด้านสภาพเส้นทาง	ระดับความพึงพอใจของประชาชน					$\bar{X}$	SD	แปล ความหมาย	อันดับ
	(n = 300)								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สภาพเส้นทางผิวการจราจร	16 (5.33)	143 (47.67)	121 (40.33)	19 (6.33)	1 (0.33)	3.51	.71	มาก	3
2. ความชัดเจนของเส้นแบ่งช่องจราจร	15 (5.00)	117 (39.00)	143 (47.67)	24 (8.00)	1 (0.33)	3.40	.72	ปานกลาง	8
3. ไฟฟ้าแสงสว่างในช่วงเวลากลางคืนตลอดเส้นทาง	12 (4.00)	116 (38.67)	140 (46.67)	31 (10.33)	1 (0.33)	3.35	.73	ปานกลาง	9
4. การจัดระเบียบทัศนียภาพของบริเวณข้างทางและเกาะกลางถนน	9 (3.00)	128 (42.67)	141 (47.00)	21 (7.00)	1 (0.33)	3.41	.68	มาก	7
5. ความเพียงพอของช่องเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง	11 (3.67)	131 (43.67)	130 (43.33)	27 (9.00)	1 (0.33)	3.61	.71	มาก	2
6. ความเพียงพอของป้ายบอกเส้นทาง	11 (3.67)	133 (44.33)	134 (44.67)	22 (7.33)	0 (0.00)	3.44	.68	มาก	6
7. ความถูกต้อง ความชัดเจนของป้ายบอกเส้นทาง	8 (2.67)	148 (49.33)	124 (41.33)	20 (6.67)	0 (0.00)	3.48	.66	มาก	4
8. ความเพียงพอของป้ายกฏข้อบังคับการใช้ทาง	12 (4.00)	133 (43.33)	135 (45.00)	20 (6.67)	0 (0.00)	3.45	.68	มาก	5
9. ความเหมาะสมของอัตราค่าผ่านทาง	40 (13.33)	132 (44.00)	110 (36.67)	17 (5.67)	1 (0.33)	3.64	.79	มาก	1
รวม						3.46	.45	มาก	-

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ด้านสภาพเส้นทาง ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากที่สุด ไปน้อยที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความเหมาะสมของอัตราค่าผ่านทาง ($\bar{X}=3.37$) ความเพียงพอของ ช่องเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ($\bar{X}=3.31$) และสภาพเส้นทางผิวการจราจร ($\bar{X}=3.33$) ตามลำดับ ลำดับ สุดท้ายได้แก่ ไฟฟ้าแสงสว่างในช่วงเวลากลางคืนตลอดเส้นทาง ($\bar{X}=3.15$)

**ตอนที่ 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9
จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุ และประเภทรถยนต์ที่ใช้ตามลำดับสมมติฐาน**

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	$Sig.$
ชาย	203	3.27	.54	.43	.46
หญิง	97	3.37	.51		

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9
จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	$Sig.$
ระหว่างกลุ่ม	4	1.53	.41	1.56	.14
ภายในกลุ่ม	295	84.65	.28		
รวม	299	86.31			

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9
จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	3.23	.80	1.89	.19
ภายในกลุ่ม	295	130.96	.29		
รวม	299.23	119.19			

ตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9
ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ที่มีประเภทรถยนต์
ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9
จำแนกตามประเภทรถยนต์

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	2	1.41	.70	2.23	.24
ภายในกลุ่ม	297	84.89	.28		
รวม	299	86.31			

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9
โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทรถยนต์ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 7 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ หมายเลข 9 ที่มีเพศ อายุ อาชีพ และประเภทของรถยนต์ที่ใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่/ พนักงานของทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ไม่แตกต่างกัน ตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 18 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. ประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน		✓
2. ประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน		✓
3. ประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน		✓
4. ประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ที่มีประเภทรถยนต์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน		✓
5. ประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน		✓
6. ประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน		✓
7. ประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน		✓
8. ประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ที่มีประเภทรถยนต์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน		✓