

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พนักงาน และด้านสภาพเส้นทางและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และประเภทของรถยนต์ที่ใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่ใช้ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 จำนวน 270 คน และประชาชนที่ใช้ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเฉลี่ยทั้งฉบับเท่ากับ .82 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย	จำนวน 165 คน	คิดเป็นร้อยละ 61.11
1.1.2 หญิง	จำนวน 105 คน	คิดเป็นร้อยละ 38.89

1.2 อายุ

1.2.1 อายุ 18-20 ปี	จำนวน 15 คน	คิดเป็นร้อยละ 5.56
1.2.2 อายุ 21-30 ปี	จำนวน 80 คน	คิดเป็นร้อยละ 29.63
1.2.3 อายุ 31-40 ปี	จำนวน 95 คน	คิดเป็นร้อยละ 35.19
1.2.4 อายุ 41-50 ปี	จำนวน 65 คน	คิดเป็นร้อยละ 24.07
1.2.5 อายุ 51 ปี ขึ้นไป	จำนวน 15 คน	คิดเป็นร้อยละ 5.56

1.3 อาชีพ

1.3.1 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 43 คน	คิดเป็นร้อยละ 15.93
1.3.2 บริษัท/เอกชน	จำนวน 82 คน	คิดเป็นร้อยละ 30.37
1.3.3 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน 56 คน	คิดเป็นร้อยละ 20.74
1.3.4 รับจ้างทั่วไป	จำนวน 68 คน	คิดเป็นร้อยละ 25.19
1.3.5 นักศึกษา	จำนวน 21 คน	คิดเป็นร้อยละ 7.78

1.4 ประเภทรถยนต์ที่ใช้

1.4.1 รถยนต์ 4 ล้อ	จำนวน 221 คน	คิดเป็นร้อยละ 81.85
1.4.2 รถบรรทุก 6 ล้อ	จำนวน 36 คน	คิดเป็นร้อยละ 13.33
1.4.3 รถยนต์มากกว่า 6 ล้อ ขึ้นไป	จำนวน 13 คน	คิดเป็นร้อยละ 4.81

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษ

หมายเลข 7 ในภาพรวม ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ พนักงาน และด้านสภาพเส้นทาง

2.1 ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงาน ($\bar{X} = 3.50$) อยู่ในระดับมาก และด้านสภาพเส้นทาง ($\bar{X} = 3.21$) อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ พนักงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในกรณีรถยนต์ของผู้ใช้ทางขัดข้องและขอความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.63$) การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในกรณีรถยนต์ของผู้ใช้ทางเกิดอุบัติเหตุบนเส้นทาง ($\bar{X} = 3.61$) และความเร็วในการเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.27$) ตามลำดับ

2.3 ด้านสภาพเส้นทาง ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความเพียงพอของป้ายบอกเส้นทาง ($\bar{X} = 3.27$) ความเหมาะสมของอัตราค่าผ่านทาง ($\bar{X} = 3.26$) และไฟฟ้าแสงสว่างในช่วงเวลากลางคืนตลอดเส้นทาง ($\bar{X} = 3.25$) ตามลำดับ ลำดับสุดท้ายได้แก่ สภาพเส้นทางผิวการจราจร ($\bar{X} = 3.10$)

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7

จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุ และประเภทรถยนต์ที่ใช้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 67.67

1.1.2 หญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.33

1.2 อายุ

1.2.1 อายุ 18-20 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.33

1.2.2 อายุ 21-30 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.67

1.2.3 อายุ 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.33

1.2.4 อายุ 41-50 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67

1.2.5 อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

1.3 อาชีพ

1.3.1 ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.67

1.3.2 บริษัท/ เอกชน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33

1.3.3 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67

1.3.4 รับจ้างทั่วไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33

1.3.5 นักศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

1.4 ประเภทรถยนต์ที่ใช้

1.4.1 รถยนต์ 4 ล้อ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 76.33

1.4.2 รถบรรทุก 6 ล้อ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00

1.4.3 รถยนต์มากกว่า 6 ล้อ ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ในภาพรวม ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงาน และด้านสภาพเส้นทาง

2.1 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงาน ($\bar{X} = 3.50$) และด้านสภาพเส้นทาง ($\bar{X} = 3.46$) ตามลำดับ

2.2 ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่/ พนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในกรณีรถยนต์ของผู้ใช้ทางขัดข้องและขอ

ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.64$) การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ในกรณีรถยนต์ของผู้ใช้ทางเกิดอุบัติเหตุบนเส้นทาง ($\bar{X} = 3.53$) และความเร็วในการเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.32$) ตามลำดับ

2.3 ด้านสภาพเส้นทาง ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความเหมาะสมของอัตราค่าผ่านทาง ($\bar{X} = 3.37$) ความเพียงพอของช่องเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ($\bar{X} = 3.31$) และสภาพเส้นทางผิวการจราจร ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ ลำดับสุดท้าย ได้แก่ ไฟฟ้าแสงสว่างในช่วงเวลากลางคืนตลอดเส้นทาง ($\bar{X} = 3.15$)

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุ และประเภทรถยนต์ที่ใช้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 มีการอบรมเจ้าหน้าที่/ พนักงาน เพื่อให้บริการอย่างมีมาตรฐานจึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในส่วนของสภาพเส้นทางประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 เป็นเส้นทางที่มีระยะทางค่อนข้างยาว และมีปริมาณของประชาชนใช้บริการมาก ทำให้สภาพเส้นทางอาจมีชำรุดเสียหายบางส่วน จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ กัณงานวิจัยของ สุธี ใบบัว (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 24 ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 24 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงาน/ เจ้าหน้าที่ ประจำทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 มีการให้บริการประชาชนทุกระดับด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดตามระเบียบของหน่วยงาน อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้กับประชาชนได้เสนอความคิดเห็นในการให้บริการของพนักงาน/

เจ้าหน้าที่ เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 เกิดความประทับใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ มาคูลลอง (Macullong, 1989 อ้างถึงใน กานต์ ทุนใจ, 2542, หน้า 7) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ บริการ และประโยชน์ที่หน่วยงานนั้นได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้ จึงทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านพนักงาน/ เจ้าหน้าที่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ สุธี ใบบัว (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 24 ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 24 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของพนารัตน์ เจริญราช (2547) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้ทางหลวงเขตควบคุมจังหวัดระยอง ต่อคุณภาพของทางหลวงและการให้บริการที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้ทางหลวงเขตควบคุมจังหวัดระยองของผู้ใช้ทางหลวงเขตควบคุมจังหวัดระยอง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของทางหลวงอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านสภาพเส้นทาง ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 เป็นทางหลวงที่เป็นเส้นทางที่มีระยะทางค่อนข้างยาว ประมาณ 126 กิโลเมตร เป็นระยะทางที่เริ่มต้นจากถนนศรีนครินทร์ กรุงเทพมหานครไปบรรจบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 36 (เมืองพัทยา-ระยอง) ทำให้มีรถหลากหลายชนิด โดยเฉพาะรถบรรทุกขนาดใหญ่ จึงอาจจะทำให้สภาพของถนนชำรุดได้ง่าย และด้วยระยะทางที่ค่อนข้างยาว อาจมีการซ่อมบำรุงไม่ทั่วถึง หรือล่าช้า จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของสุธี ใบบัว (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 24 ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 24 โดยภาพรวมและด้านลักษณะของสภาพผิวทางหลวงและไหล่ทาง อยู่ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ อำพันธ์ ศรีกระจำ (2544) ได้ศึกษา ความต้องการของประชาชนต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 3 สายชลบุรี-พัทยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนต้องการสภาพถนนที่อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุ และประเภทรถยนต์ที่ใช้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าไม่ว่าประชาชนจะมีเพศ อาชีพ และประเภทรถยนต์ที่ใช้ที่ต่างกันเจ้าหน้าที่/ พนักงาน ให้บริการเสมอภาค จึงทำความคิดเห็นของ

ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ อายุ และประเภทรถยนต์ที่ใช้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ไม่แตกต่างกันเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของพนารัตน์ เจริญราช (2547) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้ทางหลวงเขตควบคุมจังหวัดระยองต่อคุณภาพของทางหลวง และการให้บริการที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้ทางหลวงเขตควบคุมจังหวัดระยอง ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ อัมพันธ์ ศรีกระจำง (2544) ได้ศึกษา ความต้องการของประชาชนต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 3 สายชลบุรี-พัทยา ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 3 สายชลบุรี-พัทยา ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 เป็นทางหลวงที่ให้บริการที่อยู่ใกล้เมืองหลวง และเป็นทางหลวงที่มีระยะทางเป็นระยะสั้น ๆ ประมาณ 64 กิโลเมตร ทำให้ผู้ใช้บริการทางหลวงหมายเลข 9 รู้สึกพึงพอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพเส้นทาง จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของสุธี โบบัว (2549) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 24 ผลการศึกษพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 24 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านพนักงาน/ เจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความพึงพอใจ ภาพรวม ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงาน/ เจ้าหน้าที่ ประจำทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 มีความชำนาญในการทำงาน ให้บริการประชาชนด้วยความเป็นกันเองกับประชาชนทุกระดับ ด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน และยุติธรรม อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้กับประชาชนได้เสนอความคิดเห็นในการให้บริการของพนักงาน/ เจ้าหน้าที่ เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการประชาชน ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 เกิดความประทับใจ จึงทำให้ประชาชนผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ด้านพนักงาน/ เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ สุทธิพันธ์ อรัญญาต (2552) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ดด้านการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านสภาพเส้นทาง ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าส่วนทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 เป็นถนนที่เพิ่งเปิดใช้งานได้ไม่นาน และมีระยะทางที่ไม่ยาวมากแค่ประมาณ 64 กิโลเมตร และเป็นเส้นทางที่อยู่ใกล้เขตเมืองหลวง จึงทำให้สภาพถนนมีสภาพที่ใช้งานได้ดี จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของพนารัตน์ เจริญราช (2547) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้ทางหลวงเขตควบคุมจังหวัดระยองต่อคุณภาพของทางหลวงและการให้บริการที่เกี่ยวข้อง ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุ และประเภทรถยนต์ที่ใช้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าประชาชนไม่ว่าจะมีเพศ อาชีพ อายุ และประเภทรถยนต์ที่ใช้ที่ต่างกันต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ พนักงาน และด้านสภาพเส้นทาง ที่เหมือน ๆ กัน ดังสอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่บัญญัติไว้ในมาตรา 30 ว่า “บุคคลย่อมเสมอภาคกันในด้านกฎหมาย และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน” ดังนั้นไม่ว่าประชาชนจะมีเพศที่ต่างกัน เจ้าหน้าที่/ พนักงาน ก็ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุ และประเภทรถยนต์ที่ใช้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของพนารัตน์ เจริญราช (2547) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้ทางหลวงเขตควบคุมจังหวัดระยองต่อคุณภาพของทางหลวงและการให้บริการที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้ทางหลวงเขตควบคุมจังหวัดระยอง ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของอำพันธ์ ศรีกระจำ (2544) ได้ศึกษา ความต้องการของประชาชนต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 3 สายชลบุรี-พัทยา ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 3 สายชลบุรี-พัทยา ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ภารกิจของทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ได้แก่ ทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองสายแรกของประเทศไทย มีระยะทางยาวประมาณ 126 กิโลเมตร เริ่มต้นจากกรุงเทพมหานครที่ถนนศรีนครินทร์ มีแนวทางตัดใหม่ไปทิศตะวันออกไปบรรจบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 36 (เมืองพัทยาระยอง) ที่จังหวัดชลบุรีและทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ได้แก่ การให้บริการประชาชนผู้ใช้บริการ

ในเส้นทางจากบางปะอิน-บางนา หรือถนนกาญจนาภิเษก มีระยะทางประมาณ 64 กิโลเมตร เริ่มต้นจุดบรรจบทางหลวงหมายเลข 1 สายเอเชีย บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ถึง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อให้ผู้ใช้เส้นทางดังกล่าว ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เกิดความพึงพอใจมากที่สุดในการทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ พนักงาน และด้านสภาพเส้นทาง จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าในภาพรวมของความพึงพอใจในการบริการของทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 อยู่ในระดับปานกลาง และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 อยู่ในระดับมากจึงควรเพิ่มประสิทธิภาพทั้ง 2 ด้าน โดยเฉพาะทางหลวงหมายเลข 7 ควรมีการปรับปรุงสภาพเส้นทางให้ดีขึ้น และปรับปรุงทุกด้านให้ทั้ง 2 เส้นทางให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจนถึงระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงการบริการดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยพบว่า ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสภาพเส้นทางน้อยกว่าการบริการของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นจึงควรปรับปรุงสภาพเส้นทางหลวง โดยเฉพาะทางหลวงหมายเลข 7

1. กำหนดโครงการการบูรณะเส้นทางของทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 เพื่อปรับปรุงสภาพเส้นทางให้มีสภาพใช้งานได้ดี มุ่งมั่นพัฒนาระบบทางหลวงตามมาตรฐานสากล
2. กำหนดนโยบายเสริมสร้างสมรรถนะ และพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ของทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านสภาพเส้นทางทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ควรดำเนินการ 1) ปรับปรุงสภาพเส้นทางผิวการจราจรให้เหมาะแก่การใช้งาน 2) เพิ่มปริมาณช่องเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง 3) เพิ่มป้ายกั้นข้อบังคับการใช้ทางส่วนทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ควรดำเนินการ 1) เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างในช่วงเวลากลางคืนตลอดเส้นทาง 2) ตีเส้นแบ่งช่องจราจรให้ชัดเจนและครอบคลุมตลอดเส้นทาง 3) การจัดระเบียบ ทักษะภาพ ของบริเวณข้างทางและเกาะกลางถนน
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ พนักงานทั้งทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ควรเพิ่มช่องเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางและพนักงานควรให้บริการด้วยความรวดเร็วในการเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. วิจัยเชิงคุณภาพปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/พนักงาน ของทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่/พนักงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
2. ควรศึกษาหาเหตุที่ส่งผลต่อสภาพเส้นทางของทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ประชาชนที่ใช้บริการ และประชาชนที่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง