

ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางหลวงพิเศษ ปี 2551

User Satisfaction of Motorway Services in 2008

เพ็ญแข สิริวรรณ ชินนะพงษ์ บำรุงทรัพย์ สุรเมศวร์ ฮาซิม

ภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ปทุมธานี 12121

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทางหลวงพิเศษ ปี 2551 เพื่อสำรวจความพึงพอใจและปัญหาของประชาชนที่ใช้บริการทางหลวงพิเศษ ประเมินผลการให้บริการทางหลวงพิเศษ และการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ให้บริการทางหลวงพิเศษ รวมทั้งสำรวจความต้องการให้มีบริการตู้ชีพฉุกเฉินของประชาชนที่ใช้เส้นทางหลวงพิเศษ โดยทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสำรวจด้วยการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข และสัมภาษณ์เจาะลึกเจ้าหน้าที่และพนักงานให้บริการบนทางหลวงพิเศษ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมอเตอร์เวย์หมายเลข 7 และหมายเลข 9 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมอเตอร์เวย์โดยภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านเส้นทางมอเตอร์เวย์ในระดับมาก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และด้านศูนย์บริการในระดับปานกลาง ซึ่งจะแนบเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด และความพึงพอใจในแต่ละด้านของผู้ใช้บริการมอเตอร์เวย์หมายเลข 7 และ หมายเลข 9 ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมอเตอร์เวย์รู้จักและเข้าใจภารกิจของหน่วยกู้ชีพดีร้อยละ 42.5 และมีความคิดเห็นว่า หน่วยกู้ภัย/กู้ชีพ ทำหน้าที่ได้ดีพอสมควรถึงดีเยี่ยม/ช่วยเหลือผู้บาดเจ็บให้รอดชีวิตได้มาก และ ควรจัดให้มีหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินบนมอเตอร์เวย์ โดยที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บช่วงรอการนำส่งโรงพยาบาล และมีโรงพยาบาลพร้อมอุปกรณ์ทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือในเบื้องต้น เจ้าหน้าที่/พนักงานให้บริการบนทางหลวงพิเศษส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามอเตอร์เวย์มีพัฒนาการที่ก้าวหน้าไปมากนับตั้งแต่การเปิดให้บริการ ในปี 2541 เป็นต้นมา แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคอยู่บ้าง เช่น ปัญหาห้องน้ำสกปรก ปัญหาการจราจรติดขัดบริเวณศูนย์บริการในช่วงวันหยุดติดต่อกันหลายวันหรือช่วงเทศกาล เจ้าหน้าที่/พนักงานมีความเห็นว่ามอเตอร์เวย์ควรจัดสวัสดิการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เช่น สวัสดิการด้านประกันอุบัติเหตุ/ประกันชีวิต สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย สวัสดิการร้านอาหารและสวัสดิการค่าผ่านทาง เป็นต้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ทางหลวงพิเศษ

Abstract

The 2008 motorway user satisfaction research aims to 1) study the motorway user satisfaction 2) identify problems and/or obstacles experienced by the motorway users, 3) evaluate the performance of motorway officers in providing services and solving problems for the motorway users, and 4) investigate the needs for highway emergency/rescue unit. Random sampling and in-depth interview techniques were used to understand and demonstrate the trends of the requirements and expectations of motorway users. The research findings revealed these factors:

The sample group of motorway number 7 and 9 had moderate satisfaction on the overall services received from using the motorway. The sample group was highly satisfied with the routing and the performance of motorway officers. However, the sample group had moderate satisfaction on the service areas. The average satisfaction level of the users of motorway number 7 and 9 are similar at a 95% significance level.

42.5% of the sample group recognized and understood the mission of the motorway emergency units. The sample group thought that the emergency/rescue units have done a good to excellent job in saving lives of ill or injured patients on motorways. The finding also revealed that it is imperative to have the emergency units with qualified physicians to provide pre-hospital emergency medical care and ambulance with life support equipment.

Motorway officers agreed that the motorways have strong improvement in basic structure, road surface, and service quality, since 1998. The problems with service areas are the sanitation of the bathrooms, and traffic at service areas during peak seasons (holidays or long weekends). The finding also showed that the officers would like to have better benefit packages (i.e. health and life insurance, accommodations, food/restaurant on motorway, and motorway tolls.)

Keywords: Satisfaction, Motorway

1. บทนำ

สำนักงานทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของทางหลวงพิเศษตลอดจนปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ทั้งของผู้ใช้และผู้ให้บริการเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปใช้ในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปปรับปรุงการทำงานเพื่อให้เกิด

ประสิทธิภาพและผลประโยชน์ที่ตรงกับความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานที่มุ่งเน้นให้ผู้ใช้เส้นทางทุกคนได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการทางหลวงพิเศษ ทั้งในเชิงป้องกัน การอำนวยความสะดวกความปลอดภัยขณะใช้เส้นทาง การกู้ภัยและกู้ชีพฉุกเฉิน การช่วยเหลือและติดตามผลการบำบัดรักษา

แม้ว่าสำนักงานทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองได้นำข้อมูลจากการสำรวจในแต่ละปีไปใช้ในการกำหนดแนวทางการบริหารงาน และได้มีการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น ตามลำดับ แต่เนื่องจากพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ประกอบกับยุคนี้เป็นยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากทั่วโลก จึงมีการเปรียบเทียบการให้บริการกับประเทศต่าง ๆ ทำให้มีความคาดหวังต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของทางหลวงพิเศษอย่างต่อเนื่อง โดยทำการศึกษาทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพ และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการทางหลวงพิเศษ เพื่อให้ทราบแนวโน้มของความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อให้การวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเป็นไปในลักษณะเชิงรุกมากกว่าการตั้งรับ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจและปัญหาของประชาชนที่ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9 หน่วยกึ่งของทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9 และศูนย์บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 (Service Area)

2.2 เพื่อประเมินผลการให้บริการทางหลวงพิเศษ และการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ และผู้ให้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9 หน่วยกึ่งของทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9 และศูนย์บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 (Service Area)

2.3 เพื่อสำรวจความต้องการให้มีบริการผู้ชีพฉุกเฉินของประชาชนที่ใช้เส้นทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และ 9

3. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการสำรวจผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9 และศูนย์บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 (Service Area) และศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เจ้าพนักงานที่ผู้ให้บริการ และหน่วยกึ่งของทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และ 9 เกี่ยวกับการให้บริการทางหลวงพิเศษ และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่

4. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

มอเตอร์เวย์หมายเลข 7 ในที่นี้หมายถึง ทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 (กรุงเทพ - ชลบุรี)

มอเตอร์เวย์หมายเลข 9 ในที่นี้หมายถึง ทางหลวงพิเศษ หมายเลข 9 ถนนกาญจนาภิเษก วงแหวนรอบนอกด้านตะวันออก (บางปะอิน - บางพลี)

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ผลการวิจัยนี้ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการประเมินผลการดำเนินงานของทางหลวงพิเศษ เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ หน่วยกึ่งของทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9 และศูนย์บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 (Service Area)

5.2 สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ปรับปรุง พัฒนาระบบการบริการให้มีมาตรฐาน และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

6. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้เขียนได้สรุปประเด็นเนื้อหาจากกรทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องนี้ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วนด้วยกัน ส่วนแรกเป็นการอธิบายความหมายการสำรวจความพึงพอใจ และส่วนที่สองเป็นการสรุปย่อผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

6.1 ความหมายการสำรวจความพึงพอใจ

สมิต สัชฌุกร (2547) [1] การผลิตสินค้าก็ต้องการรู้ถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะออกแบบสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า การให้บริการก็จะต้องรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยเช่นกัน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะต้องทำตามวิธีดำเนินการวิจัย มีการพิจารณาถึงแหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พิจารณาถึงเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

Richard F. Gerson [2] (อ้างในพิพัฒน์ ก้องกิจกุล, 2547) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ เมื่อสินค้าหรือบริการของเรา ตรงกับความต้องการ หรือเกินความคาดหมายของพวกเขา คุณภาพ คือ สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการจากเรา

วัตถุประสงค์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า มีดังนี้

1. เพื่อเรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจ ที่ลูกค้ามีกับคุณ

2. เพื่อแจจแจงได้ว่า อะไรคือความจำเป็น ความปรารถนา ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

3. ตรวจสอบสิ่งที่คุณคาดหวังเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า

4. ในปัจจุบันสิ่งที่คุณดำเนินการนั้น เป็นอย่างไร และจากจุดนี้ คุณจะมุ่งหน้าไปสู่จุดใด

5. ประยุกต์เข้ากับกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ทำให้เกิดสัญชาตญาณที่มุ่งมั่นเอาชนะ และต้องการความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพบริการที่ดีกว่าให้แก่ลูกค้า

2. การวัดทำให้รู้ถึงขีดขั้นมาตรฐานของผลงานตามปกติของเราและรู้ถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ ที่พวกเราต้องไปให้ถึง ซึ่งจะเป็เป็นตัวนำเราไปสู่คุณภาพที่สูงขึ้นและความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น

3. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ผลที่ได้ในทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้วัดในที่นี้ คือ ลูกค้าซึ่งกำลังประเมินพนักงานผู้ที่เขาติดต่องานด้วยอยู่

4. ทำให้ทราบว่สิ่งใดบ้างที่จะต้องทำเพื่อปรับปรุงคุณภาพและความพึงพอใจ และบอกได้ด้วว่า คุณต้องทำอย่างไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้คุณอาจทราบได้โดยตรงจากลูกค้านั่นเอง

5. ช่วยผลักดันจูงใจให้พวกเราตั้งใจปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น และมีประสิทธิผลในระดับที่สูงขึ้นตามไปด้วย

6.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้งานทางหลวงของประเทศนิวซีแลนด์ ในปี 2000 [3] โดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานทางหลวงทางโทรศัพท์จำนวน 1,000 ราย พบว่า

มากกว่า 1 ใน 3 ของชาวนิวซีแลนด์มีความคิดเห็นว่า ทาวหลวงที่โซอยู่ในปัจจุบันดีกว่าเมื่อ 2 ปีก่อน แต่ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อทางหลวงค่อย ๆ ลดลงมาเรื่อย ๆ กล่าวคือ เมื่อปี 1998 ผลการสำรวจ พบว่าประชาชนพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 81 แต่ในปี 2000 พบว่า ระดับความพึงพอใจลดลงเหลือเพียงร้อยละ 76 ทั้ง ๆ ที่ประชาชนทราบและพึงพอใจที่ได้มีการ ปรับปรุงทางหลวง แต่เนื่องจากความคาดหวังของ ประชาชนต่อการให้บริการทาวหลวงมีเพิ่มขึ้นจึงทำ ให้ระดับความพึงพอใจลดลงไป

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นทาง หลวงมุ่งให้ความสนใจสิ่งที่มีผู้ใช้ทางต้องการให้มีการ ปรับปรุง เช่น ความเรียบของถนน การเพิ่มช่องทาง การจราจร การให้มีจุดกลับรถฉุกเฉินและไหล่ทางที่ กว้างขึ้น การวิจัยยืนยันได้ว่าทางหลวงกำลังทำในสิ่ง ที่แตกต่างไปจากเดิมโดยได้มีการพัฒนาปรับปรุงทาง หลวงตามความต้องการของผู้ใช้ทาง

ดัชนีความพึงพอใจของผู้ใช้ทางหลวงของ ประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ ชี้ให้เห็นว่าใน ออสเตรเลียผู้ใช้ทางหลวงมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ย ร้อยละ 63.8 และในนิวซีแลนด์ผู้ใช้ทางมีความพึง พอใจโดยเฉลี่ย 62.8 (คะแนนสูงสุด 100 คะแนน)

การสำรวจผู้ใช้มอเตอร์เวย์ในออกแลนด์ ใน ปี 1998 [4] พบว่า ผู้ใช้มอเตอร์เวย์ในออกแลนด์มี ความพึงพอใจลดลงจากเดิม 4% ทำให้มีการปรับปรุง เส้นทางมอเตอร์เวย์ ปรับปรุงพฤติกรรมจราจร ขับรถ และบริการจัดการเกี่ยวกับอุบัติเหตุจากการสำรวจผู้ใช้ มอเตอร์เวย์ทำให้รัฐเข้าใจความต้องการ ความ คาดหวังของผู้ใช้ถนนและจัดอันดับการปรับปรุงและ พัฒนามอเตอร์เวย์อย่างเหมาะสมตรงตามความ ต้องการของประชาชนชาวออกแลนด์

7. ระเบียบวิธีการวิจัย

7.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลใน การศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่ม ผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9 กลุ่ม ผู้ใช้บริการบริเวณศูนย์บริการทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 (Service Area) และกลุ่มเจ้าหน้าที่ และ พนักงานให้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ 9

7.2 การสุ่มตัวอย่าง

7.2.1 กลุ่มผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษ

การสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และ หมายเลข 9 จะทำการสุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการบริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทางทั้งขาเข้า กรุงเทพฯ ฯ และขาออกกรุงเทพฯ ฯ บนทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 กรุงเทพฯ-ชลบุรี (สายใหม่) และบนทาง หลวงพิเศษ หมายเลข 9 ถนนกาญจนาภิเษก วงแหวนรอบนอกด้านตะวันออก (บางปะอิน-บางพลี) รวมทั้งหมด 4 ด่าน ได้แก่ ด่านลาดกระบัง ด่านพานทอง ด่านธัญบุรี และด่านทับช้าง ใช้วิธีการสุ่มแบบ Stratified Random Sampling โดยจำแนกผู้ใช้บริการ ทางหลวงพิเศษ ตามประเภทของรถ ซึ่งจะมีจำนวน ตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 2,136 ชุด จากด่านลาดกระบัง จำนวน 467 ชุด ด่านพานทอง 379 ชุด ด่านธัญบุรี จำนวน 502 ชุด และด่านทับช้างจำนวน 788 ชุด

7.2.2 กลุ่มเจ้าหน้าที่ และพนักงานให้บริการ และหน่วยกู้ภัยของทางหลวงพิเศษ

ในการสำรวจปัญหาและอุปสรรคของ เจ้าหน้าที่และพนักงานให้บริการบนทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และ 9 ศูนย์บริการทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และ หน่วยกู้ภัยของทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และ 9 นั้น จะทำการสุ่มตัวอย่าง

เจ้าหน้าที่/พนักงานให้บริการ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบ Quota Sampling กำหนดจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 36 ราย โดยแบ่งเป็นเจ้าหน้าที่/พนักงานให้บริการที่ด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางทั้งขาเข้า และขาออก บนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ทั้ง 4 ด้าน จำนวนด้านละ 6 ราย (รวม 24 ราย) เจ้าหน้าที่/พนักงานให้บริการที่ศูนย์บริการทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 จำนวน 6 ราย และเจ้าหน้าที่/พนักงานหน่วยกู้ภัยทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และ 9 จำนวน 6 ราย

7.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจในการให้บริการ ความต้องการด้านการให้บริการกู้ชีพฉุกเฉิน และปัญหาอุปสรรคของการใช้บริการทางก่อนที่จะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pre-Test) และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามและนำผลที่ได้มาปรับปรุงแบบสอบถามให้มีคุณภาพดีขึ้น

7.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

7.4.1 สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ บริเวณด่านทั้งขาเข้ากรุงเทพฯ ฯ และขาออกบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ได้แก่ ด่านลาดกระบัง ด่านพานทอง และ บนทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 ได้แก่ ด่านธัญบุรี และด่านทับช้าง รวมทั้ง ศูนย์บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหน่วยกู้ภัยของทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และ 9

7.4.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้หลายวิธีผสมกันตามความเหมาะสมและสถานการณ์ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

(1) กลุ่มผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และ หมายเลข 9 ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยให้พนักงานเก็บข้อมูลขึ้นแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกเอง และส่งแบบสอบถามตอบกลับคืนมาทางไปรษณีย์ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

(2) กลุ่มผู้ใช้บริการศูนย์บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยให้พนักงานเก็บข้อมูลขึ้นแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกเอง และรอรับแบบสอบถามตอบกลับคืนมาทันที หรืออาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามความเหมาะสมและสถานการณ์

(3) กลุ่มเจ้าหน้าที่ และพนักงานให้บริการบนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ หมายเลข 9 ศูนย์บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และ หน่วยกู้ภัยของทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และ 9 ใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง

7.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือ

7.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษ ความพึงพอใจในการให้บริการของทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 หมายเลข 9 ศูนย์บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และความต้องการด้านการให้บริการกู้ชีพฉุกเฉิน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการมอเตอร์เวย์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

7.5.2 การวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการให้บริการของทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9 โดยใช้ สถิติ Chi-square, t-test และ F-test

8. สรุปผลการวิจัย

8.1 คุณลักษณะทางประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมอเตอร์เวย์โดยภาพรวมทั้งหมายเลข 7 และหมายเลข 9 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีอายุอยู่ในช่วง 26-35 ปี และ 36-45 ปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของมอเตอร์เวย์หมายเลข 9 ร้อยละ 73 เป็นเพศชาย และมีอายุอยู่ในช่วง 36-45 และ 46-55 ปี ในสัดส่วนที่มากกว่าผู้ใช้บริการของมอเตอร์เวย์หมายเลข 7 ซึ่งการทดสอบความแตกต่างของคุณลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการมอเตอร์เวย์ หมายเลข 7 และ 9 แสดงในตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการมอเตอร์เวย์เพศชายและเพศหญิง และผู้ใช้บริการมอเตอร์เวย์ที่อยู่ในกลุ่มอายุต่างกัน จะใช้เส้นทางมอเตอร์เวย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ตารางที่ 1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างเส้นทางมอเตอร์เวย์ที่ใช้ของผู้ใช้มอเตอร์เวย์ที่มีคุณลักษณะต่างกัน

คุณลักษณะ	ค่าสถิติทดสอบ	Sig
	χ^2	
เพศ	29.364	0.000*
อายุ	9.852	0.043*

หมายเหตุ * มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

8.2 ลักษณะการใช้มอเตอร์เวย์

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้มอเตอร์เวย์ร้อยละ 86.3 ใช้รถ 4 ล้อ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้เส้นทางหมายเลข 7 ใช้รถ 4 ล้อ มากถึงร้อยละ 91.1 และสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้เส้นทางหมายเลข 9 ที่ใช้รถ 6 ล้อ และ 6 ล้อขึ้นไป มีมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้เส้นทางหมายเลข 7 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 71 ใช้บริการมอเตอร์เวย์ประมาณ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ และมีเพียงร้อยละ 10 เท่านั้น ที่ใช้บริการมอเตอร์เวย์มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้หมายเลข 9 ที่ใช้บริการมอเตอร์เวย์ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ มีร้อยละ 16.7 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้หมายเลข 7 ที่ใช้บริการมอเตอร์เวย์มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ มีเพียงร้อยละ 6.7 เท่านั้น และจากการทดสอบความแตกต่างของประเภทรถยนต์และความถี่ในการใช้มอเตอร์เวย์ของผู้ใช้บริการมอเตอร์เวย์ หมายเลข 7 และ หมายเลข 9 แสดงในตารางที่ 2 พบว่าประเภทรถและความถี่ในการใช้เส้นทางมอเตอร์เวย์ของผู้ใช้บริการมอเตอร์เวย์หมายเลข 7 และ หมายเลข 9 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ตารางที่ 2 คุณลักษณะการใช้มอเตอร์เวย์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเส้นทางมอเตอร์เวย์ที่ใช้

คุณลักษณะ	ค่าสถิติทดสอบ	Sig
	χ^2	
ประเภทรถยนต์ที่ใช้	93.548	0.000*
ความถี่ในการใช้	126.203	0.000*

หมายเหตุ * มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

8.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการมอเตอร์เวย์โดยภาพรวม

กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้บริการมอเตอร์เวย์หมายเลข 7 และหมายเลข 9 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมอเตอร์เวย์โดยภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.61-3.40) และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยภาพรวมในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจต่อเส้นทางมอเตอร์เวย์ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.41-4.20) และมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 3.38 ตามลำดับ) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจต่อศูนย์บริการในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 และ 3.15 ตามลำดับ) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด และโดยภาพรวมในแต่ละด้านของผู้ใช้บริการมอเตอร์เวย์หมายเลข 7 และ หมายเลข 9 พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมอเตอร์เวย์โดยภาพรวม ของผู้ใช้บริการ มอเตอร์เวย์ หมายเลข 7 และ หมายเลข 9

รายการประเมิน	มอเตอร์เวย์		มอเตอร์เวย์		รวม		ค่าสถิติทดสอบ t	Sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ภาพรวม	3.33	0.59	3.34	0.60	3.33	0.59	-0.443	0.658 ^{ns}
เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	3.39	0.72	3.38	0.70	3.38	0.71	0.251	0.802 ^{ns}
เส้นทางมอเตอร์เวย์	3.44	0.71	3.43	0.72	3.44	0.72	0.298	0.766 ^{ns}
ศูนย์บริการ ฯ	3.14	0.72	3.15	0.71	3.15	0.72	-0.290	0.771 ^{ns}

หมายเหตุ : ns หมายถึง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

จากการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการมอเตอร์เวย์ที่มีเพศต่างกันพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % แต่สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมอเตอร์เวย์ที่อยู่ในกลุ่มอายุต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งเมื่อทำการทดสอบจับคู่เปรียบเทียบ (Multiple Comparisons) โดยวิธี LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่อยู่ในกลุ่มอายุ 18-25 ปี และ

มากกว่า 55 ปี มีคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมอเตอร์เวย์โดยภาพรวมสูงกว่าผู้ใช้บริการที่อยู่ในกลุ่มอายุ 26-35 ปี และ 36-45 ปี นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการที่อยู่ในกลุ่มอายุ 46-55 ปี มีคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมอเตอร์เวย์โดยภาพรวมสูงกว่าผู้ใช้บริการที่อยู่ในกลุ่มอายุ 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมอเตอร์เวย์โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะทางประชากรต่างกัน

คุณลักษณะทางประชากร	\bar{X}	S.D	ค่าสถิติทดสอบ	Sig	กลุ่มที่แตกต่าง
เพศ			t=1.371	0.171 ^{ns}	
1. ชาย	3.34	0.61			
2. หญิง	3.31	0.55			
อายุ			F=2.970	0.018*	1,5 >2, 3
1. 18-25 ปี	3.38	0.55			4 >3
2. 26-35 ปี	3.30	0.57			
3. 36-45 ปี	3.30	0.61			
4. 46-55 ปี	3.38	0.62			
5. มากกว่า 55 ปี	3.44	0.54			

หมายเหตุ : ns หมายถึง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

* หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ในการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการมอเตอร์เวย์ที่ใช้ประเภทรถต่างกัน หรือมีความถี่ในการใช้บริการมอเตอร์เวย์ต่างกัน พบว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมอเตอร์เวย์โดยภาพรวม ของผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้มอเตอร์เวย์ต่างกัน

ลักษณะการใช้มอเตอร์เวย์	\bar{X}	S.D	ค่าสถิติทดสอบ	Sig
ประเภทรถยนต์ที่ใช้			F=0.027	0.973 ^{ns}
1. รถ 4 ล้อ	3.33	0.59		
2. รถ 6 ล้อ	3.31	0.61		
3. รถมากกว่า 6 ล้อ	3.33	0.58		
ความถี่ในการใช้มอเตอร์เวย์ (ครั้ง/สัปดาห์)			F=.820	0.441 ^{ns}
1. ไม่เกิน 2 ครั้ง/สัปดาห์	3.33	0.58		
2. 3-5 ครั้ง/สัปดาห์	3.31	0.61		
5. มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	3.36	0.64		

หมายเหตุ : ns หมายถึง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

8.4 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมอเตอร์เวย์เกี่ยวกับหน่วยกู้ภัย/กู้ชีพ

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมอเตอร์เวย์ร้อยละ 86.5 รู้จักภารกิจของหน่วยกู้ภัย/กู้ชีพ แต่ในจำนวนนี้มีเพียงครึ่งหนึ่งที่เข้าใจภารกิจของหน่วยกู้ภัย/กู้ชีพ ซึ่งหน่วยกู้ภัย/กู้ชีพที่เป็นที่รู้จักของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมอเตอร์เวย์ประมาณร้อยละ 90 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด คือ มูลนิธิรวมกตัญญู และ มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง มีกลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 70 ที่เข้าใจว่าหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินมีหน้าที่ในการนำผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บส่งโรงพยาบาล และรักษาพยาบาลเบื้องต้นและนำส่งโรงพยาบาล แต่มีเพียงร้อยละ 46 ที่เข้าใจว่าหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินมีหน้าที่ให้บริการทางการแพทย์เพื่อช่วยชีวิตผู้บาดเจ็บและนำส่งโรงพยาบาล อย่างไรก็ตาม มีกลุ่มตัวอย่างมากถึงร้อยละ 93 ที่มีความเห็นว่าหน่วยกู้ภัย/กู้ชีพ ทำหน้าที่ได้ดีพอสมควรถึงดีเยี่ยม/ช่วยเหลือผู้บาดเจ็บหรือรอดชีวิตได้มาก

สำหรับความจำเป็นต้องการให้บริการทางการแพทย์หรือหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินนั้น กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 84 มีความคิดเห็นว่า จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บช่วงรอการนำส่งโรงพยาบาล และมีโรงพยาบาลพร้อมอุปกรณ์ทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือในเบื้องต้นและนำส่งโรงพยาบาล และประมาณเกือบ 3 ใน 4 ของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีโรงพยาบาลพร้อมอุปกรณ์และบุคลากรทางการแพทย์เช่นเดียวกับห้องฉุกเฉินของโรงพยาบาลเพื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บขณะนำส่งโรงพยาบาล นั้นมีสัดส่วนรองลงมาจากโรงพยาบาลขั้นพื้นฐาน ส่วนในเรื่องการมีหน่วยกู้ชีพทางอากาศนั้น มีกลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 70 ที่คิดว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีหน่วยกู้ชีพทาง

อากาศ ได้แก่เฮลิคอปเตอร์ที่มีอุปกรณ์และบุคลากรทางการแพทย์ เช่นเดียวกับห้องฉุกเฉินของโรงพยาบาล เพื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บขณะนำส่งโรงพยาบาล

กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 94.1 มีความคิดเห็นว่าการมีหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินบนมอเตอร์เวย์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างประมาณครึ่งหนึ่งคาดว่าถ้าจัดให้มีบริการกู้ชีพบนมอเตอร์เวย์อาจจะไม่มีปัญหาอุปสรรคเรื่องการทำงานซ้ำซ้อนกับหน่วยกู้ภัย/กู้ชีพอื่น ๆ และอาจมีปัญหาในการแบ่งงานกันทำ และมีกลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 43 ที่คาดว่าอาจจะไม่สามารถให้บริการครบวงจรได้ และมีกลุ่มตัวอย่างไม่ถึง 1 ใน 4 ที่มีความคิดเห็นว่าการจัดให้มีบริการกู้ชีพบนมอเตอร์เวย์นั้นไม่คุ้มค่ากับการจัดการ เพราะอุบัติเหตุที่รุนแรงเกิดขึ้นน้อยมาก

8.5 ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่/พนักงานผู้ให้บริการบนทางหลวงพิเศษ

เจ้าหน้าที่/พนักงานผู้ให้บริการมอเตอร์เวย์ มีความเห็นว่า ปัจจุบันประชาชนนิยมใช้มอเตอร์เวย์เพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีต และมอเตอร์เวย์ก็ได้ทำการปรับปรุงพัฒนาด้านการให้บริการ ถนนมอเตอร์เวย์ และสภาพแวดล้อม อย่างต่อเนื่อง เช่น ได้มีการเพิ่มช่องทางการจราจร มีการเพิ่มไฟส่องสว่างตลอดเส้นทาง ปรับปรุงและเพิ่มจำนวนตู้เก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง สร้างที่กั้นรถฉุกเฉิน (barrier) เพิ่มขึ้น จัดให้มีหน่วยกู้ภัยโดยใช้มอเตอร์ไซค์สำหรับให้ความช่วยเหลือผู้ใช้เส้นทางและผู้ประสบอุบัติเหตุได้อย่างรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตามมอเตอร์เวย์ยังต้องปรับปรุงแก้ไข เช่น ปัญหาเรื่องป้ายที่ยังมีไม่เพียงพอ และป้ายบอกทางไม่ถูกต้องชัดเจน ปัญหาไฟส่องสว่างไม่เพียงพอเนื่องจากถนนมอเตอร์เวย์บางช่วงอยู่นอกเขตการให้บริการของไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปัญหาเรื่องที่

กั้นรถฉุกเฉิน (barrier) ซึ่งในทางปฏิบัติไม่มีความปลอดภัยในการใช้งาน และปัญหาจุดแข็งเหตุขัดข้อง ซึ่งควรที่จะสามารถแจ้งเหตุขัดข้องไปยังหน่วยงานที่ให้บริการได้โดยตรง แต่สำหรับปัญหาในส่วนของศูนย์บริการบนมอเตอร์เวย์นั้น มอเตอร์เวย์ไม่สามารถเข้าไปดูแล หรือพัฒนาปรับปรุงได้โดยตรง เนื่องจากบริษัท ปตท. ได้รับสัมปทานไปจัดการดูแล มอเตอร์เวย์ทำได้แต่เพียงหาหรือแสดงข้อคิดเห็นผ่านไปยัง ปตท. ให้ปรับปรุงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาเดิม ๆ ที่ไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเท่าที่ควร เช่น ปัญหาห้องน้ำสกปรก ปัญหาปริมาณและคุณภาพอาหารไม่เหมาะสมกับราคาซึ่งแพงกว่าร้านอาหารทั่วไป ปัญหาการจราจรติดขัดบริเวณศูนย์บริการในช่วงวันหยุดติดต่อกันหลายวันหรือช่วงเทศกาล นอกจากนี้เจ้าหน้าที่/พนักงานมีความเห็นว่ามอเตอร์เวย์ควรจัดสวัสดิการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เช่น สวัสดิการด้านประกันอุบัติเหตุ/ประกันชีวิต สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย สวัสดิการร้านอาหารบริเวณด่าน ฯ และ สวัสดิการค่าผ่านทาง เป็นต้น

9. ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทางหลวงพิเศษ ปี 2551 คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากพัฒนาการด้านการให้บริการแก่ประชาชนของมอเตอร์เวย์ในช่วงระยะเวลากว่า 10 ปีที่ผ่านมา นับได้ว่ามอเตอร์เวย์มีความเจริญก้าวหน้าไปมากจนได้รับความนิยมจากประชาชนทั่วไปเพิ่มขึ้นทุกขณะ การพัฒนาที่เส้นทางมอเตอร์เวย์ที่เห็นได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากที่สุด ได้แก่ การเพิ่มช่องทางการจราจรเป็น 4 ช่องทางตลอดสาย และ

การเพิ่มตู้บริเวณด่านเก็บเงินค่าธรรมเนียมซึ่งมีส่วนสำคัญที่ทำให้การจราจรคล่องตัวขึ้นมาก เพราะผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลานานเพื่อรอชำระค่าธรรมเนียมผ่านทางเช่นในอดีต แม้ในภาพรวมองค์กรมีพัฒนาการไปมากทั้งในส่วนของโครงสร้างพื้นฐาน และคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากรบนมอเตอร์เวย์ แต่ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่จะเป็นองค์กรชั้นนำในระดับแนวหน้าของประเทศ และการที่จะรองรับความเจริญก้าวหน้าของภาคอุตสาหกรรมและภาคการท่องเที่ยว ซึ่งจากสถิติการท่องเที่ยวประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกเพิ่มขึ้นคนในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และจัดอยู่ในอันดับต้น ๆ ที่เป็นปลายทางของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก มอเตอร์เวย์ยังมีความจำเป็นที่จะต้องรักษามาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพในระดับสากล เพื่อความเป็นเลิศในการให้บริการแก่ประชาชนต่อไปทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และคุณภาพการให้บริการในทุก ๆ ด้าน

2. การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยกู้ภัย/กู้ชีพในปัจจุบันการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยกู้ภัย/กู้ชีพมีข้อจำกัดในด้านทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ จำนวนรถที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ และงบประมาณ แต่ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า มอเตอร์เวย์ควรที่จะพัฒนาหน่วยกู้ชีพของตนเองขึ้นมาแทนการขอใช้บริการจากหน่วยกู้ชีพภายนอก ซึ่งทำให้ควบคุมมาตรฐานได้ยาก และในอนาคตหากมอเตอร์เวย์มีการพัฒนาและเจริญรุดหน้ามากกว่านี้ อาจมีบริการให้การช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุในเชิงรุกมากขึ้น เช่น มีการประสานกับบริษัทกู้ชีพทางอากาศที่กำลังพัฒนาความร่วมมือกับโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำในประเทศไทย ฯลฯ

3. สภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในการทำงาน แม้ว่าที่ผ่านมาจะได้มีการเพิ่มสวัสดิการบางอย่างแก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่บนมอเตอร์เวย์ เช่น การเพิ่มค่าครองชีพ เงินช่วยเหลือพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นช่วงเวลา และมีการสร้างสะพานลอยเพื่อความปลอดภัยในการข้ามไปปฏิบัติงานในฝั่งตรงข้าม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า จากสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน พนักงานให้บริการบนมอเตอร์เวย์มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในสำนักงานทั่ว ๆ ไป จากการสัมภาษณ์เจาะลึก พบว่า พนักงานให้บริการบนมอเตอร์เวย์ทุกรายมีความกังวลด้านความปลอดภัยในการทำงานของตนเอง มีความเป็นห่วงครอบครัวหากต้องประสบกับอุบัติเหตุหรือเสียชีวิต และได้สร้างความมั่นคงให้กับตนเองและครอบครัวโดยการซื้อประกันชีวิตและประกันอุบัติเหตุเพื่อเพิ่มความมั่นคงในชีวิต ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า งบประมาณสำหรับสวัสดิการด้านการประกันชีวิตและอุบัติเหตุของพนักงานที่ปฏิบัติงานบนมอเตอร์เวย์นั้นค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับงบประมาณด้านอื่น ๆ เนื่องจากเงินเบี้ยประกันชีวิตและอุบัติเหตุถูกกว่าเบี้ยประกันอื่น ๆ และนับว่าคุ้มค่าในแง่การลงทุนด้านบุคลากรเป็นอย่างยิ่ง ทั้งใน

ด้านขวัญกำลังใจ ความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่และรวมถึงเพื่อมนุษยธรรม

4. สวัสดิการอื่น ๆ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ควรพิจารณาจัดสวัสดิการร้านอาหารบริเวณด่านเก็บเงิน เพราะจากสภาพที่ปรากฏนับว่าต่ำกว่ามาตรฐานมาก และเมื่อพิจารณาจากจำนวนพนักงานที่ผ่านเข้า-ออกด่านเก็บเงิน ซึ่งทำงานเป็นช่วงเวลา ก็นับว่ามีความคุ้มค่าที่จะจัดให้มีสวัสดิการด้านนี้ เพราะไม่ได้ใช้งบประมาณมาก แต่เป็นเพียงการบริหารจัดการให้ดี ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน

10. เอกสารอ้างอิง

- [1] สมิต สัจฉกร, การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, For Quality, October, Vol.11, No.84, 2004.
- [2] พิพัฒน์ ก้องกิจกุล, คู่มือปฏิบัติ...วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า, ธรรมกมลการพิมพ์, 2546.
- [3] State Highway User Satisfaction Survey, <http://www.highways.gsi.gov.uk> (30 June 2008).
- [4] Transit's Survey, <http://www.transit.govt.nz> (2 July 2008).