

หัวข้อโครงการวิศวกรรมโยธา : การศึกษาการยกระดับคุณภาพการให้บริการของรถประจำทางสาย 12 ในจังหวัดพิษณุโลก

ผู้ดำเนินงาน : นายทศพล จันทรรักตร์ รหัส 46380224
นายอภิวัฒน์ มากบุญ รหัส 46380232
นายเสกสรรค์ พลธีระ รหัส 46380233

ที่ปรึกษาโครงการวิศวกรรมโยธา : ผศ.ดร.ทวีศักดิ์ แตงกระโทก

สาขาวิชา : วิศวกรรมโยธา

ภาควิชา : วิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ปีการศึกษา : 2549

บทคัดย่อ

โครงการนี้เป็นการศึกษาการยกระดับคุณภาพการให้บริการของรถประจำทางสาย 12 ในจังหวัดพิษณุโลก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศสาย 12 ว่าอยู่ในระดับใด และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ การใช้แบบสอบถามและการสำรวจข้อมูลภาคสนาม ซึ่งผลที่ได้จะสามารถวิเคราะห์ถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ เพื่อนำข้อเสนอแนะต่างๆ ไปปรับปรุงหรือแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถประจำทางสาย 12 คือ จำนวนรถที่ให้บริการ, การตรงต่อเวลาเข้าออก, ความสะอาดภายในรถ, อัตราค่าโดยสาร, ลักษณะการบริการของผู้โดยสารและความบันเทิงภายในรถสิ่งเหล่านี้สามารถทำให้เกิดความประทับใจในการให้บริการ และมีผลต่อการใช้บริการรถประจำทางสาย 12 ในครั้งต่อไป

Project Title : The Study of Quality of Service Improvement of # 12 bus

Name : Mr. Thossapol Chantarapak Code 46380224
Mr. Apiwat Makboon Code 46380232
Mr. Seksan Phontheera Code 46380233

Project Adviser : Asst.Prof.Dr. Thaweesak Taekrathok

Major : Civil Engineering

Department : Civil Engineering
Faculty of Engineering
Naresuan University

Academic Year : 2006

Abstract

This project is about the studying of quality serving raising of the bus in 12 route in Phitsanulok. The objective of this project are to study the passengers' pleasure that what level and to take the proposal of the passengers to improve. The implements that use to studying are the inquiry form and practical part surveying. The result is that we can analyze pleasure level of the passengers and take various proposals to improve or amend the defects to pleasure the passenger the best.

From the result of the studying we can summarize that there are many elements that make the passenger choose to go anywhere with this route such as the amount of bus, the punctuality, the convenience, the cost of passenger, the amount of the seat and the entertainment inside the bus. These elements can make the passenger pleasure with the serve of the bus in 12 route

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ก็เพราะได้รับความเมตตากรุณาจาก ท่าน
ดร. ทวีศักดิ์ แตะกระโทก ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษาและตรวจสอบรายละเอียด รวมถึง
เสนอแนะแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมมาโดยตลอด ผู้ทำโครงการงานรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์จาก
ท่านเป็นอย่างมาก และกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ พนักงาน บริษัทพิษณุโลกบริการ ที่เอื้อเฟื้ออนุเคราะห์ข้อมูลในการทำ
โครงการครั้งนี้

ผู้ทำโครงการขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้กำลังใจและให้โอกาสบุตรได้รับ
การศึกษาในระดับต่าง ๆ จนกระทั่งได้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต
รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่าน และคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และคำสั่ง
สอนให้กับผู้ทำโครงการงานในการเรียนทุกระดับชั้น

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคนในมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ได้ให้ความช่วยเหลือใน
การทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ความรู้และประโยชน์ที่ได้รับจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ผู้ทำโครงการขอมอบ
ความดีที่ได้นี้ให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

นาย ทศพล จันทระภักตร์

นาย อภิวัฒน์ มากบุญ

นาย เสกสรรค์ พลธีระ

ผู้จัดทำโครงการงานวิศวกรรมโยธา