

วุฒิชชาติ บุญเจนวรภิจ : การศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการทางหลวงระหว่างเมือง
กรณีศึกษา : ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) (THE STUDY
OF SATISFACTION LEVELS IN USAGE OF HIGHWAYS (CASE STUDY: ROUTE
NUMBER 7 MOTORWAY BANGKOK-CHONBURI NEW LINE)) อาจารย์ที่ปรึกษา :
อาจารย์ ดร.ปวีร์ ศิริรักษ์

การศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการทางหลวงระหว่างเมือง มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่)
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้เส้นทางในช่วงเวลา 08.00-16.00 น.

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี) ในช่วงเวลา 08.00-16.00 น. จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ค่าสถิติ t-test เพื่อวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสถิติ One way ANOVA เพื่อวิเคราะห์หาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) อยู่ในระดับมาก และพบว่า ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) มีความพึงพอใจด้านสภาพเส้นทางหลวง อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้เส้นทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ที่มี เพศ และระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทางหลวงหมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์กรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่) ต่างกัน

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

WUTTHICHART BUNCENWORAKIT : THE STUDY OF
SATISFACTION LEVELS IN USAGE OF HIGHWAYS (CASE STUDY :
ROUTE NUMBER 7 MOTORWAY BANGKOK-CHONBURI NEW LINE).
ADVISOR : PAVEE SIRIRUK, Ph.D.

The objectives of this project are to: 1) study satisfaction levels in usage of motorway route number 7, 2) to obtain users' satisfaction level of the motor way route number 7, and 3) to investigate the effects of personal factors on satisfaction level of people, who travel on the motor way route number 7 during 8.00 am to 4.00 pm.

This project is a quantitative research. The samples were 400 people who travel on the motor way route number 7 during 8.00 a.m. to 4.00 p.m. A questionnaire is used for data collection. Statistical software is used to analyze data. Statistics, used in this project, are mean, percentage, average, and standard deviation. To test hypothesis, T-test and F-test are performed. One-way analysis of variance was carried out with a statistical significant level of 0.05.

The results showed that the satisfaction level of the motor way route number 7 users was at high level. Moreover, highway users were satisfied with motorway condition at the highest level.

The results of hypothesis testing showed that the users of motor way route number 7 with different gender and education level had different levels of satisfaction on motor way route number 7.

School of Civil Engineering
Academic Year 2013

Student's Signature _____
Advisor's Signature _____