

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค	4
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจที่ให้บริการ	6
ด้านผลิตภัณฑ์	6
ด้านราคา	6
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	6
ด้านส่งเสริมการตลาด	7
ด้านบุคคลหรือพนักงาน	7
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	7
ด้านกระบวนการ	7
การประเมินคุณภาพของบริการ	8
ข้อมูลการบริหารจัดการรถบริการสาธารณะแต่ละประเภท	9
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>12</b>
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	12
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการ	13
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>14</b>
ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ตอนที่ 2 : ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการรถสาธารณะของประชาชนใน อำเภอเมืองเชียงใหม่	21
ตอนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของ ประชาชนในเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ และรายได้	49
ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้พบจากผู้ให้บริการรถ บริการสาธารณะ	71
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ</b>	<b>82</b>
สรุปผลการศึกษา	82
อภิปรายผลการศึกษา	92
ข้อค้นพบ	96
ข้อเสนอแนะ	97
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก	102
แบบสอบถาม	103
ประวัติของผู้เขียน	111

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	16
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยานพาหนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าของ	19
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทที่พักอาศัย	20
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรถสาธารณะที่ท่านเคยใช้ภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา	21
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยานพาหนะที่ใช้เดินทางประจำ	22
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่เลือกใช้บริการรถสาธารณะ	23
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการรถสาธารณะ	24
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะ	25
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประเภทรถบริการสาธารณะ	26
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยสารรถบริการสาธารณะต่อครั้ง	27

## สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถสาธารณะต่อครั้ง	27
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวโน้มในการหันมาใช้บริการรถสาธารณะในสภาวะน้ำมันแพง	28
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ใช้บริการรถสองแถวหรือสี่ล้อแดง	29
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการรถสองแถวหรือสี่ล้อแดง	30
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีในการเลือกใช้บริการรถสองแถวหรือสี่ล้อแดง	31
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคาดหวังในการเลือกใช้บริการรถสองแถวหรือสี่ล้อแดง	32
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์	33
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์	34
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีในการเลือกใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์	35
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคาดหวังในการเลือกใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์	36
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ใช้บริการรถแท็กซี่	37
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการรถแท็กซี่	38
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีในการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่	39

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคาดหวังในการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่	40
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ใช้บริการรถสามล้อถีบ	41
30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการรถสามล้อถีบ	42
31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเลือกใช้บริการรถสามล้อถีบ	43
32	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคาดหวังในการเลือกใช้บริการรถสามล้อถีบ	44
33	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ใช้บริการรถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก	45
34	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการรถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก	46
35	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเลือกใช้บริการรถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก	47
36	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคาดหวังในการเลือกใช้บริการรถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก	48
37	พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ (ประเภทรถบริการสาธารณะที่เคยใช้ภายใน 6 เดือนที่ผ่านมา)	49
38	พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ (ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสาธารณะ)	50
39	พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ (ความถี่ที่ใช้บริการรถสาธารณะ)	51
40	พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ (เกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกรถบริการสาธารณะ)	53

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
41	พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ (ผู้มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะ)	55
42	พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ (ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้ง)	56
43	พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ (จำนวนผู้โดยสารต่อครั้ง)	57
44	พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ (แนวโน้มการใช้บริการรถสาธารณะเพิ่มขึ้นหรือไม่)	58
45	พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ (ประเภทของรถบริการ)	59
46	พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ (ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสาธารณะ)	61
47	พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ (ความถี่ที่ใช้บริการรถสาธารณะ)	63
48	พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ (เกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกรถบริการสาธารณะ)	65
49	พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ (ผู้มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการรถสาธารณะ)	67
50	พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ (ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้ง)	68
51	พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ (จำนวนผู้โดยสารต่อครั้ง)	69
52	พฤติกรรมการใช้รถบริการสาธารณะของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ (แนวโน้มการใช้บริการรถสาธารณะเพิ่มขึ้นหรือไม่)	70
53	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนของรถบริการสาธารณะ	71

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
54	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการรถสองแถวหรือสี่ล้อแดง	72
55	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการใช้บริการรถสองแถวหรือสี่ล้อแดง	73
56	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์	74
57	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการใช้บริการรถประจำทางปรับอากาศหรือรถเมล์	75
58	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการรถแท็กซี่	76
59	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการใช้บริการรถแท็กซี่	77
60	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการรถสามล้อถีบ	78
61	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการใช้บริการรถสามล้อถีบ	79
62	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการรถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก	80
63	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการใช้บริการรถสามล้อเครื่องหรือรถตุ๊กตุ๊ก	81
64	สรุปแสดงพฤติกรรมการใช้บริการรถสาธารณะที่พบโดยส่วนใหญ่หรือมากที่สุด เปรียบเทียบระหว่างเพศชายและเพศหญิง	85
65	สรุปแสดงพฤติกรรมการใช้บริการรถสาธารณะ เปรียบเทียบระหว่างแต่ละช่วงของรายได้	87
66	สรุปแสดงปัญหาของผู้ใช้บริการรถสาธารณะ เปรียบเทียบตามประเภทรถบริการสาธารณะ เรียงตามผู้ตอบแบบสอบถามจากมากไปหาน้อย	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
67	สรุปแสดงข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถสาธารณะ เปรียบเทียบตามประเภทรถ บริการสาธารณะ เรียงตามผู้ตอบแบบสอบถามจากมากไปหาน้อย	91



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved