

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	14
ขอบเขตการศึกษา	14
วิธีการศึกษา	17
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	18
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	19
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	20
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับการใช้	
บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร	21
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	
รถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร	37
ส่วนที่ 2.1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	
รถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่- กรุงเทพมหานคร	37
ส่วนที่ 2.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	
รถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร	
จำแนกตามเพศ ความถี่ในการเดินทาง และมาตรฐานรถ	48

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนเที่ยวการเดินทางและขนาดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามมาตรฐานรถ	15
2 แสดงจำนวนเที่ยวการเดินทางและขนาดตัวอย่างจำแนกตามบริษัทเดินรถ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	21
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	21
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	22
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาสูงสุด	22
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	23
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	24
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการเดินทางจาก เชียงใหม่- กรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการเป็นประจำ	24
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่ผู้โดยสาร เลือกเดินทางโดยสารประจำทางจากเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร	25
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการเดินทาง	26
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความความถี่ ในการเดินทาง	26
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมาตรฐาน ของรถโดยสารที่ผู้โดยสารเลือกใช้บริการ	27
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริษัทเดินรถ ที่ผู้โดยสารเลือกใช้บริการบ่อยครั้งที่สุด	28
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริษัทเดินรถ ที่ผู้โดยสารเคยใช้บริการ	29
16 แสดงความถี่ ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักและอันดับของเหตุผลสำคัญที่ผู้โดยสารใช้ในการ พิจารณา เลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางของแต่ละบริษัท	30
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันในการเดินทาง	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา การออกเดินทาง	32
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผล ในการเลือกเดินทางในแต่ละช่วงเวลา	33
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการซื้อตั๋ว	34
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการซื้อตั๋ว	34
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเข้าถึงข้อมูล	35
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งในการหา ข้อมูลเพิ่มเติม	35
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	36
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจ ในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	36
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	37
27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	39
28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	40
29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	41
30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	42
31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	45
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	47
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ	48
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ	50
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางจำแนกตามเพศ	52
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ	53
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ	55
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ	56
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ	58
41 สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือก ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามเพศ	61
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือก ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง	63
43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง	66
44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง 70
46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง 72
47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง 74
48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง 77
49	สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง 80
50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ 82
51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ 85
52	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ 87
53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ 89
54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ 91
55	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ 93
56	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ 96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
57	สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง จำแนกตามมาตรฐานรถ	99
58	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	101
59	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา ที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	102
60	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการจัดจำหน่ายที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	103
61	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	104
62	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคคล ที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	105
63	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	106
64	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการที่พบในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง	107
65	สรุปปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ ความถี่ในการเดินทาง และมาตรฐานรถ	134
66	สรุปปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม	139
67	สรุปปัญหา 10 อันดับแรกที่พบบ่อยที่สุดจากการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง เส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร	142
68	รายชื่อบริษัทเดินรถ ภูมิภาคที่ให้บริการและเบอร์โทรศัพท์	173
69	ตารางการเดินรถ ประเภทรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP)/ ประเภทรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี)	179
70	ตารางการเดินรถ ประเภทรถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1)	181
71	ตารางการเดินรถ ประเภทรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2)	183