

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| กิตติกรรมประกาศ  | ก    |
| บทคัดย่อภาษาไทย  | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ   | ฉ    |
| สารบัญตาราง  | ณ    |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>  | 1    |
| หลักการและเหตุผล   | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา                                    | 2    |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา                               | 3    |
| นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา                                 | 3    |
| <b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> | 4    |
| แนวคิดและทฤษฎี   | 4    |
| การทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                     | 7    |
| <b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>                         | 10   |
| ขอบเขตการศึกษา   | 10   |
| ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง                     | 10   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา                                 | 11   |
| ข้อมูลและแหล่งข้อมูล                                       | 12   |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้                           | 12   |
| ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา                                   | 13   |

## สารบัญ (ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| <b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>   |      |
| <b>ส่วนที่ 1</b> ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการระบบขนส่งมวลชน  | 14   |
| <b>ส่วนที่ 2</b> ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ<br>องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ | 28   |
| <b>ส่วนที่ 3</b> ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ<br>องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ  | 36   |
| <b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>  | 38   |
| สรุปผลการศึกษา  | 38   |
| ข้อค้นพบ  | 44   |
| ข้อเสนอแนะ  | 45   |
| <b>บรรณานุกรม</b>   | 47   |
| <b>ภาคผนวก</b>  | 47   |
| ภาคผนวก ก การแบ่งเขตการเดินรถขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ  | 48   |
| ภาคผนวก ข แบบสอบถาม   | 85   |
| <b>ประวัติผู้เขียน</b>  | 89   |

สารบัญตาราง

| ตารางที่   | หน้า |
|--|------|
| 3.1 แสดงขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตการเดินรถที่ใช้ในการศึกษา   | 11   |
| 3.2 แสดงการกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความพึงพอใจ  | 12   |
| 3.3 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดระดับ   | 13   |
| 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ  | 14   |
| 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ   | 15   |
| 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา  | 16   |
| 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ  | 17   |
| 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด                            | 18   |
| 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของขสมก.ที่ใช้ประจำ | 19   |
| 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางของเขตการเดินรถที่ 1 ที่ใช้บริการมากที่สุด        | 20   |
| 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางของเขตการเดินรถที่ 2 ที่ใช้บริการมากที่สุด        | 21   |
| 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางของเขตการเดินรถที่ 3 ที่ใช้บริการมากที่สุด        | 22   |
| 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางของเขตการเดินรถที่ 4 ที่ใช้บริการมากที่สุด       | 23   |
| 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางของเขตการเดินรถที่ 5 ที่ใช้บริการมากที่สุด       | 24   |
| 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางของเขตการเดินรถที่ 6 ที่ใช้บริการมากที่สุด       | 25   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |   | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.13     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางของเขตการเดินทางที่ 7 ที่ให้บริการมากที่สุด                                  | 26   |
| 4.14     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางของเขตการเดินทางที่ 8 ที่ให้บริการมากที่สุด                                  | 27   |
| 4.15     | แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจความเป็นรูปธรรมของการบริการ                        | 28   |
| 4.16     | แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจความเป็นรูปธรรมของการบริการ                        | 30   |
| 4.17     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการตอบสนองลูกค้า   | 31   |
| 4.18     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า  | 32   |
| 4.19     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการเข้าใจและรู้จักลูกค้า   | 34   |
| 4.20     | แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ     | 35   |
| 4.21     | แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของ ขสมก. | 36   |
| 5.1      | สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มากที่สุด 5 ลำดับ          | 39   |
| 5.2      | สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ น้อยที่สุด 5 ลำดับ         | 40   |
| 5.3      | สรุปค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มากที่สุด 5 ลำดับ           | 41   |