

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	14
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	14
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่	30
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในอนาคตที่มีต่อบริการรถโดยสาร ประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่	43
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้บริการรถโดยสาร ประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการ ของผู้ให้บริการ	69

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการศึกษา	74
อภิปรายผลการศึกษา	85
ข้อค้นพบ	92
ข้อเสนอแนะ	93
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	103
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	104
ภาคผนวก ข ข้อมูลเส้นทางการเดินรถ	112
ประวัติผู้เขียน	117

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	16
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยานพาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านเพศ	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านอายุ	23
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านสถานภาพการสมรส	24
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านระดับการศึกษา	25
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในด้านอาชีพ	26
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านรายได้ต่อเดือน	28
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านยานพาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	29
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่บ่อยที่สุด	31
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการรอรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในบริเวณป้ายจอดรถ	32
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	33
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลหลักที่เลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	34
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บสำหรับบุคคลทั่วไปในอัตราคงที่ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องแบบในอัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย	35
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บในปัจจุบันไม่เหมาะสม จำแนกตามข้อเสนอแนะ	36
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลในการรับทราบข้อมูลข่าวสารของบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	37
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตรา ค่าโดยสารที่จัดเก็บสำหรับบุคคลทั่วไปในอัตราคงที่ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องแบบในอัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย	38
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านเหตุผลหรือข้อเสนอแนะที่คิดว่าอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บในปัจจุบันไม่เหมาะสม	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในด้านแหล่งข้อมูลในการรับทราบข้อมูลข่าวสารของบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	41
27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการรับและส่งผู้โดยสาร	43
28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการจุดพักรถและป้ายจอดรถ	45
29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการรับและส่งผู้โดยสาร	47
30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการจุดพักรถและป้ายจอดรถ	49
31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านราคา	51
32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการในด้านราคา	52
33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านการจัดจำหน่าย	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการในด้านการจัดจำหน่าย	54
35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านการส่งเสริมการตลาด	55
36 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการในด้านการส่งเสริมการตลาด	57
37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านบุคลากร	59
38 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการในด้านบุคลากร	60
39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ	61
40 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ	63
41 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	65
42 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ เกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ	69
44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ	71
45 แสดงข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ	77
46 แสดงข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ	77
47 แสดงความคาดหวังในปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการ	82
48 แสดงปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	88
49 แสดงปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	89
50 แสดงปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ เปรียบเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	90