

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	7
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.4 ขอบเขตการศึกษา	8
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	9
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	23
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	23
3.2 การรวบรวมข้อมูล	24
3.3 สถิติที่ใช้วิเคราะห์	25
บทที่ 4 ผลการศึกษา	27
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง	27
4.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง	31
4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง	36

4.4 การวิเคราะห์และทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ แท็กซี่มอเตอร์และรถสี่ล้อแดง	50
4.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มอเตอร์และรถสี่ล้อแดง	55
4.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการรถแท็กซี่มอเตอร์และรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	56
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	58
5.1 สรุปผลการศึกษา	58
5.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ	59
เอกสารอ้างอิง	61
ประวัติผู้เขียน	63

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงจำนวนรถแต่ละประเภทในจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2547 – 2550	1
1.2 แสดงอัตราค่าโดยสารเหมาจ่ายของรถแท็กซี่มิเตอร์	5
1.3 แสดงจำนวนรถสีล้อแดงในแต่ละเส้นทาง	6
4.1 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	28
4.2 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ	28
4.3 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	29
4.4 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	30
4.5 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	31
4.6 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามภูมิฐานะที่พำนักอาศัยปัจจุบัน	31
4.7 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะการใช้บริการ	32
4.8 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน	33
4.9 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ	33
4.10 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามช่วงวันที่ใช้บริการ	34
4.11 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการ	35
4.12 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามบริการรถประเภทอื่นที่เคยใช้	36
4.13 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ และรถสีล้อแดง	37
4.14 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการใช้บริการ รถแท็กซี่มิเตอร์	38
4.15 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการใช้บริการรถสีล้อแดง	39
4.16 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์	40
4.17 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการใช้บริการรถสีล้อแดง	41
4.18 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการใช้บริการ รถแท็กซี่มิเตอร์	42

4.19	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการใช้บริการ รถสี่ล้อแดง	42
4.20	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการ รถแท็กซี่มิเตอร์	43
4.21	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการ รถสี่ล้อแดง	44
4.22	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์	45
4.23	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการใช้บริการรถสี่ล้อแดง	46
4.24	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการใช้บริการ รถแท็กซี่มิเตอร์	47
4.25	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการใช้บริการ รถสี่ล้อแดง	48
4.26	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการใช้บริการ รถแท็กซี่มิเตอร์	49
4.27	แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการใช้บริการรถสี่ล้อแดง	50
4.28	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ใช้บริการกับประเภทบริการที่เลือกใช้	51
4.29	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการกับประเภทบริการ ที่เลือกใช้	53
4.30	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการกับประเภท บริการที่เลือกใช้	54
4.31	จำนวนผู้บริการกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการ ใช้บริการ	55
4.32	จำนวนผู้บริการกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการ	56

สารบัญภาพ

รูป

หน้า

2.1 รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

13



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved