

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ซึ่งสอบถามจากจากผู้โดยสารที่ใช้ระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) โดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษา ซึ่งสามารถแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล และ การแปลผลจากข้อมูลออกเป็น ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ, อายุ, อาชีพ, ระดับการศึกษา, รายได้, การใช้บริการระบบขนส่งมวลชน และการเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) (ตารางที่ 4.1-4.17)

ส่วนที่ 2 ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) ได้แก่ การรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า, การรับทราบข้อมูลการขยายและเพิ่มเส้นทางการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า, การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า และการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเวลาในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า (ตารางที่ 4.18-4.25)

ส่วนที่ 3 ทัศนคติด้านความรู้สึกต่อส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านราคา, ด้านการจัดจำหน่าย, ด้านการส่งเสริมการตลาด, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ

3.1 ทัศนคติด้านความรู้สึกต่อส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) (ตารางที่ 4.26-4.33)

3.2 ทศนคติด้านความรู้สึกรู้สึกต่อส่วนประสมการตลาดของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) (ตารางที่ 4.34-4.41)

3.3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) (ตารางที่ 4.42-4.49)

ส่วนที่ 4 ทศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) ได้แก่ ช่วงเวลาที่ใช้ระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า, ใช้ระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าในการเดินทางเพื่อประกอบกิจกรรม, การใช้สถานีขึ้น-ลงต้นทางปลายทาง, ค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคตในการโดยสารระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า, การเลือกซื้อรูปแบบบัตรในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตในการโดยสารระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า, การเลือกช่องทางในซื้อบัตรโดยสารระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า และข้อเสนอแนะอื่นๆ (ตารางที่ 4.50-4.57)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการระบบขนส่งมวลชน

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	208	52.00
หญิง	192	48.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.00 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.00

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	34	8.50
21-30 ปี	163	40.75
31-40 ปี	153	38.25
41-50 ปี	31	7.75
51ปีขึ้นไป	19	4.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมาได้แก่ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.25 อายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.50 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.75 และ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.75

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	82	20.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	60	15.00
รับจ้างทั่วไป	16	4.00
เกษียณ	7	1.75
พนักงานบริษัทเอกชน	155	38.75
นักเรียน-นักศึกษา	35	8.75
ธุรกิจส่วนตัว	27	6.75
แม่บ้าน	18	4.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ พนักงานบริษัทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาได้แก่ ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 20.50 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.00 นักเรียน-นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.75 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 6.75 แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 4.50 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 4.00 และเกษียณ คิดเป็นร้อยละ 1.75

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	7	1.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	20	5.00
อนุปริญญา/ ปวส.	33	8.25
ปริญญาตรี	289	72.25
สูงกว่าปริญญาตรี	51	12.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.25 รองลงมาได้แก่ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.75 ระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 8.25 ระดับมัธยมศึกษาปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 5.00 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 1.75

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	44	11.00
10,001-15,000 บาท	79	19.75
15,001-20,000 บาท	109	27.25
20,001-25,000 บาท	65	16.25
25,001-30,000 บาท	48	12.00
30,001-35,000 บาท	23	5.75
35,001-40,000 บาท	11	2.75
40,001 บาท ขึ้นไป	21	5.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 15,001-20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.2 รองลงมาได้แก่ รายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.75 รายได้ 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.25 รายได้ 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.00 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.00 รายได้ 30,001-35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.75 รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.25 และรายได้ 35,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.75

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชน

การเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชน	จำนวน	ร้อยละ
เป็นประจำทุกครั้งที่	203	50.75
เฉพาะบางครั้งที่	197	49.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 50.75 และใช้ระบบขนส่งมวลชนทุกประเภทในการเดินทางเฉพาะบางครั้งเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 49.25

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเปรียบเทียบความนิยมการเลือกใช้ในการเดินทางระหว่างระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ประเภท

ความนิยมการเลือกใช้รถไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
รถไฟฟ้าบีทีเอสมากกว่ารถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ	120	30.00
รถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอมากกว่ารถไฟฟ้าบีทีเอส	183	45.75
นิยมเลือกใช้ในการเดินทางพอกัน	97	24.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความนิยมการเลือกใช้ในการเดินทางระหว่างระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอมากกว่ารถไฟฟ้าบีทีเอส คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมาได้แก่ การใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมากกว่ารถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ คิดเป็น ร้อยละ 30.00 และนิยมเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าทั้ง 2 ประเภทในการเดินทางพอกันคิดเป็นร้อยละ 24.25

ตารางที่ 4.8 แสดงการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	การเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ		
	เป็นประจำทุกครั้งที่	เฉพาะบางครั้งเท่านั้น	รวม
ชาย	112 (55.25)	96 (49.00)	208 (52.00)
หญิง	91 (44.75)	101 (51.00)	192 (48.00)
รวม	203 (100.00)	197 (100.00)	400 (100.00)

หมายเหตุ, Chi-Square = 1.662 Degree of freedom = 1 Asymptotic Significance level = 0.197

จากตารางที่ 4.8 เมื่อทำการทดสอบ Chi-Square ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % พบว่าค่า Asymptotic Significance level เท่ากับ 0.197 แสดงว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับการเดินทางโดยใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากค่าร้อยละพบว่า การเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะเป็นประจำทุกครั้งที่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สำหรับเพศหญิงใช้การเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะเฉพาะบางครั้งเท่านั้น

ตารางที่ 4.9 แสดงการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	การเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ		
	เป็นประจำทุกครั้งที่	เฉพาะบางครั้งเท่านั้น	รวม
ไม่เกิน 20 ปี	23 (11.40)	11 (5.50)	34 (8.40)
21-30 ปี	81 (40.00)	82 (42.00)	163 (40.80)
31-40 ปี	72 (35.40)	81 (41.00)	153 (38.25)
41-50 ปี	16 (7.80)	15 (7.50)	31 (7.75)
51 ปีขึ้นไป	11 (5.40)	8 (4.00)	19 (4.80)
รวม	203 (100.00)	197 (100.00)	400 (100.00)

หมายเหตุ, Chi-Square = 5.188

Degree of freedom = 4

Asymptotic Significance level = 0.269

จากตารางที่ 4.9 เมื่อทำการทดสอบ Chi-Square ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % พบว่าค่า Asymptotic Significance level เท่ากับ 0.269 แสดงว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากค่าร้อยละพบว่า การเดินทางใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะเป็นประจำทุกครึ่งส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี เช่นเดียวกับการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะเฉพาะบางครั้งเท่านั้น

ตารางที่ 4.10 แสดงการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะจำแนกตามอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	การเดินทางโดยการใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ		
	เป็นประจำทุกครั้งที่	เฉพาะบางครั้งเท่านั้น	รวม
รับราชการ	40 (19.70)	42 (21.30)	82 (20.50)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32 (15.70)	28 (14.20)	60 (15.00)
รับจ้างทั่วไป	7 (3.40)	9 (4.50)	16 (4.00)
เกษียณ	1 (0.50)	6 (3.00)	7 (1.80)
พนักงานบริษัทเอกชน	76 (37.40)	79 (40.20)	155 (38.70)
นักเรียน-นักศึกษา	24 (11.80)	11 (5.60)	35 (8.80)
ธุรกิจส่วนตัว	11 (5.50)	16 (8.20)	27 (6.70)
แม่บ้าน	12 (6.00)	6 (3.00)	18 (4.50)
รวม	203 (100.00)	197 (100.00)	400 (100.00)

หมายเหตุ. Chi-Square = 11.86

Degree of freedom = 7

Asymptotic Significance level = 0.105

จากตารางที่ 4.10 เมื่อทำการทดสอบ Chi-Square ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % พบว่าค่า Asymptotic Significance level เท่ากับ 0.105 แสดงว่า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากค่าร้อยละพบว่า การเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะเป็นประจำทุกครั้งส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน เช่นเดียวกับการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะเฉพาะบางครั้งเท่านั้น

ตารางที่ 4.11 แสดงการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษาของผู้ตอบ แบบสอบถาม	การเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ		
	เป็นประจำทุกครั้งที่	เฉพาะบางครั้งเท่านั้น	รวม
มัธยมศึกษาตอนต้น	5 (2.50)	2 (1.00)	7 (1.80)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	13 (6.40)	7 (3.50)	20 (5.00)
อนุปริญญา/ปวส.	18 (8.80)	15 (7.60)	33 (8.20)
ปริญญาตรี	140 (69.00)	149 (75.70)	289 (72.30)
สูงกว่าปริญญาตรี	27 (13.30)	24 (12.20)	51 (12.70)
รวม	203 (100.00)	197 (100.00)	400 (100.00)

หมายเหตุ, Chi-Square = 3.726

Degree of freedom = 4

Asymptotic Significance level = 0.444

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทำการทดสอบ Chi-Square ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % พบว่าค่า Asymptotic Significance level เท่ากับ 0.444 แสดงว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากค่าร้อยละพบว่า การเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะเป็นประจำทุกครึ่งส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี เช่นเดียวกับการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะเฉพาะบางครั้งเท่านั้น

ตารางที่ 4.12 แสดงการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	การเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ		
	เป็นประจำทุกครั้งที่	เฉพาะบางครั้งเท่านั้น	รวม
ไม่เกิน 10,000 บาท	28 (13.80)	16 (8.25)	44 (11.00)
10,001-15,000 บาท	38 (18.75)	41 (20.75)	79 (19.75)
15,001-20,000 บาท	53 (26.00)	56 (28.50)	109 (27.25)
20,001-25,000 บาท	31 (15.30)	34 (17.25)	65 (16.25)
25,001-30,000 บาท	25 (12.25)	23 (11.75)	48 (12.00)
30,001-35,000 บาท	11 (5.40)	12 (6.00)	23 (5.70)
35,001-40,000 บาท	5 (2.50)	6 (3.00)	11 (2.75)
40,001 บาทขึ้นไป	12 (6.00)	9 (4.50)	21 (5.30)
รวม	203 (100.00)	197 (100.00)	400 (100.00)

หมายเหตุ. Chi-Square = 4.165

Degree of freedom = 7

Asymptotic Significance level = 0.761

จากตารางที่ 4.12 เมื่อทำการทดสอบ Chi-Square ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % พบว่าค่า Asymptotic Significance level เท่ากับ 0.761 แสดงว่า ระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากค่าร้อยละพบว่าการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะเป็นประจำทุกครึ่งส่วนใหญ่มีระดับรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท เช่นเดียวกับการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะเฉพาะบางครั้งเท่านั้น

ตารางที่ 4.13 แสดงการนิยมนิยมเลือกใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ
จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	การนิยมนิยมเลือกใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ			รวม
	บีทีเอสมากกว่า เอ็มอาร์ทีเอ	เอ็มอาร์ทีเอมากกว่า บีทีเอส	นิยมเลือกใช้ พอๆกัน	
ชาย	62 (51.75)	94 (51.40)	52 (53.60)	208 (52.00)
หญิง	58 (48.25)	89 (48.60)	45 (46.40)	192 (48.00)
รวม	120 (100.00)	183 (100.00)	97 (100.00)	400 (100.00)

หมายเหตุ. Chi-Square = 0.135

Degree of freedom = 2

Asymptotic Significance level = 0.935

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทำการทดสอบ Chi-Square ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % พบว่าค่า Asymptotic Significance level เท่ากับ 0.935 แสดงว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับการนิยมนิยมใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ ใดๆก็ตามเมื่อพิจารณาจากค่าร้อยละ พบว่า การนิยมนิยมใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้า โดยมีความนิยม ระบบของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) มากกว่าระบบของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส)

ตารางที่ 4.14 แสดงการนิยมนิยมเลือกใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ
จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	การนิยมนิยมเลือกใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ			
	บีทีเอสมากกว่า เอ็มอาร์ทีเอ	เอ็มอาร์ทีเอมากกว่า บีทีเอส	นิยมเลือกใช้ พอๆกัน	รวม
ไม่เกิน 20 ปี	12 (10.00)	18 (9.80)	4 (4.20)	34 (8.50)
21-30 ปี	61 (50.75)	62 (33.80)	40 (41.20)	163 (40.80)
31-40 ปี	35 (29.25)	76 (41.50)	42 (43.30)	153 (38.10)
41-50 ปี	6 (5.00)	17 (9.40)	8 (8.20)	31 (7.80)
50 ปีขึ้นไป	6 (5.00)	10 (5.50)	3 (3.10)	19 (4.80)
รวม	120 (100.00)	183 (100.00)	97 (100.00)	400 (100.00)

หมายเหตุ. Chi-Square = 14.292 Degree of freedom = 8 Asymptotic Significance level = 0.074

จากตารางที่ 4.14 เมื่อทำการทดสอบ Chi-Square ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % พบว่าค่า Asymptotic Significance level เท่ากับ 0.074 แสดงว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับการนิยมนิยมใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากค่าร้อยละพบว่า ส่วนใหญ่ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี และช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปีใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าโดยมีความนิยม ระบบของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) มากกว่า ระบบของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส)

ตารางที่ 4.15 แสดงการนิยมนิยมเลือกใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ
จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	การนิยมนิยมเลือกใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ			
	บีทีเอสมากกว่า เอ็มอาร์ทีเอ	เอ็มอาร์ทีเอมากกว่า บีทีเอส	นิยมเลือกใช้ พอๆกัน	รวม
รับราชการ	27 (22.50)	34 (18.60)	21 (21.60)	82 (20.50)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14 (11.70)	30 (16.40)	16 (16.50)	60 (15.00)
รับจ้างทั่วไป	4 (3.40)	5 (2.80)	7 (7.20)	16 (4.00)
เกษียณ	2 (1.60)	5 (2.80)	0 (0.00)	7 (1.80)
พนักงานบริษัทเอกชน	49 (40.80)	66 (36.00)	40 (41.20)	155 (38.70)
นักเรียน-นักศึกษา	13 (10.80)	18 (9.80)	4 (4.10)	35 (8.80)
ธุรกิจส่วนตัว	4 (3.40)	17 (9.30)	6 (6.20)	27 (6.70)
แม่บ้าน	7 (5.80)	8 (4.30)	3 (3.20)	18 (4.50)
รวม	120 (100.00)	183 (100.00)	97 (100.00)	400 (100.00)

หมายเหตุ. Chi-Square = 16.606 Degree of freedom = 14 Asymptotic Significance level = 0.278

จากตารางที่ 4.15 เมื่อทำการทดสอบ Chi-Square ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % พบว่าค่า Asymptotic Significance level เท่ากับ 0.278 แสดงว่า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับการนิยมนิยมใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากค่าร้อยละพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานบริษัทเอกชนนิยมใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้า ทั้ง 2 ระบบ

ตารางที่ 4.16 แสดงการนิยมนิยมเลือกใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ
จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม	การนิยมนิยมเลือกใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ			
	บีทีเอสมากกว่า เอ็มอาร์ทีเอ	เอ็มอาร์ทีเอ บีทีเอส	นิยมเลือกใช้ พอๆกัน	รวม
มัธยมศึกษาตอนต้น	2 (1.70)	3 (1.60)	2 (2.00)	7 (1.80)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	6 (5.00)	11 (6.00)	3 (3.00)	20 (5.00)
อนุปริญญา/ปวส.	13 (10.80)	15 (8.20)	5 (5.20)	38 (9.50)
ปริญญาตรี	86 (71.70)	132 (72.20)	71 (73.20)	289 (71.10)
สูงกว่าปริญญาตรี	13 (10.80)	22 (12.00)	16 (16.50)	51 (12.60)
รวม	120 (100.00)	183 (100.00)	97 (100.00)	400 (100.00)

หมายเหตุ. Chi-Square = 4.756

Degree of freedom = 8

Asymptotic Significance level = 0.783

จากตารางที่ 4.16 เมื่อทำการทดสอบ Chi-Square ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % พบว่าค่า Asymptotic Significance level เท่ากับ 0.783 แสดงว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับการนิยมนิยมใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากค่าร้อยละพบว่า ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มปริญญาตรีนิยมนิยมใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้า ทั้ง 2 ระบบ

ตารางที่ 4.17 แสดงการนิยมนิยมเลือกใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม	การนิยมนิยมเลือกใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ			รวม
	บีทีเอสมากกว่า เอ็มอาร์ทีเอ	เอ็มอาร์ทีเอมากกว่า บีทีเอส	นิยมเลือกใช้ พอๆกัน	
ไม่เกิน 10,000 บาท	19 (15.80)	21 (11.50)	4 (4.10)	44 (11.00)
10,001-15,000 บาท	26 (21.75)	31 (17.00)	22 (22.70)	79 (19.80)
15,001-20,000 บาท	40 (33.25)	49 (26.80)	20 (20.60)	109 (27.30)
20,001-25,000 บาท	16 (13.25)	32 (17.50)	17 (17.50)	65 (16.30)
25,001-30,000 บาท	6 (5.00)	20 (11.00)	22 (22.70)	48 (12.00)
30,001-35,000 บาท	5 (4.20)	11 (6.00)	7 (7.20)	23 (5.70)
35,001-40,000 บาท	6 (5.00)	4 (2.10)	1 (1.00)	11 (2.70)
40,000 บาทขึ้นไป	2 (1.75)	15 (8.10)	4 (4.20)	21 (5.20)
รวม	120 (100.00)	183 (100.00)	97 (100.00)	400 (100.00)

หมายเหตุ. Chi-Square = 37.123 Degree of freedom = 14 Asymptotic Significance level = 0.001

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทำการทดสอบ Chi-Square ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % พบว่าค่า Asymptotic Significance level เท่ากับ 0.001 แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับการนิยมนิยมใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ผู้ที่นิยมใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบโดยนิยมระบบของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) มากกว่า ระบบของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท รองลงมาได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

ผู้ที่นิยมใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบโดยนิยมระบบของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ) มากกว่าระบบของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท รองลงมาได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

ผู้ที่นิยมใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบโดยให้ความสำคัญเลือกใช้พ่วงๆกัน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท รองลงมาได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

ส่วนที่ 2 ทักษะด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีโอ)

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส

แหล่งข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	118	29.50
แผ่นพับ	147	36.75
อินเทอร์เน็ต	108	27.00
โทรทัศน์-วิทยุ	197	49.25
นิตยสาร	114	28.50
ป้ายหน้าสถานี	146	36.50
คำบอกเล่า	92	23.00
เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์	72	18.00

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส ผ่านทางสื่อโทรทัศน์-วิทยุ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมาได้แก่ สื่อแผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 36.75 สื่อป้ายหน้า สถานี คิดเป็นร้อยละ 36.5 สื่อหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 29.50 สื่อนิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 28.50 สื่ออินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 27.00 สื่อจากคำบอกเล่า คิดเป็นร้อยละ 23.00 และสื่อจากเคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 18.00

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ

แหล่งข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	119	29.75
แผ่นพับ	146	36.50
อินเทอร์เน็ต	107	26.75
โทรทัศน์-วิทยุ	197	49.25
นิตยสาร	114	28.50
ป้ายหน้าสถานี	144	36.00
คำบอกเล่า	91	22.80
แกนเตอร์ประชาสัมพันธ์	72	18.00

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ ผ่านทางสื่อโทรทัศน์-วิทยุ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมาได้แก่ สื่อแผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 36.50 สื่อจากป้ายหน้าสถานี คิดเป็นร้อยละ 36.00 สื่อหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 29.75 สื่อนิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 28.50 สื่ออินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 26.75 สื่อจากคำบอกเล่า คิดเป็นร้อยละ 22.80 และสื่อจากแกนเตอร์ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 18.00

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบเรื่องการขยายและเพิ่มเส้นทางให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทไฟฟ้าบีทีเอส

ทราบเรื่องการขยายและเพิ่มเส้นทางให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	257	64.25
ไม่ทราบ	143	35.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทราบเรื่องการขยายและเพิ่มเส้นทางให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทไฟฟ้าบีทีเอส คิดเป็นร้อยละ 64.25 และไม่ทราบเรื่องการขยายและเพิ่มเส้นทางให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทไฟฟ้าบีทีเอส คิดเป็นร้อยละ 35.75

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบเรื่องการขยายและเพิ่มเส้นทางการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ

ทราบเรื่องการขยายและเพิ่มเส้นทางการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	264	66.00
ไม่ทราบ	136	34.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบเรื่องการขยายและเพิ่มเส้นทางการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ คิดเป็นร้อยละ 66.00 และไม่ทราบเรื่องการขยายและเพิ่มเส้นทางการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอคิดเป็นร้อยละ 34.00

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบเรื่องข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส

ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	204	51.00
ไม่ทราบ	196	49.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบเรื่องข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส คิดเป็นร้อยละ 51.00 และไม่ทราบเรื่องข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส คิดเป็นร้อยละ 49.00

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบเรื่องข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ

ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	310	77.50
ไม่ทราบ	90	22.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบเรื่องข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ คิดเป็นร้อยละ 77.50 และ ไม่ทราบเรื่องข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ คิดเป็นร้อยละ 22.50

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเวลาในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทไฟฟ้าบีทีเอส

ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเวลาในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	240	60.00
ไม่ทราบ	160	40.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเวลาในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทไฟฟ้าบีทีเอส คิดเป็นร้อยละ 60.00 และ ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเวลาในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทไฟฟ้าบีทีเอส คิดเป็นร้อยละ 40.00

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบข้อมูลข่าวสาร
เกี่ยวกับเวลาในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ

ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเวลาในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	200	50.00
ไม่ทราบ	200	50.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทราบข้อมูลข่าวสารและไม่
ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเวลาในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ
พอกัน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ทศนคติด้านความรู้สึกต่อส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีโอ)

3.1 ทศนคติด้านความรู้สึกต่อส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส)

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.การจัดเส้นทางในการให้บริการของรถไฟฟ้าที่มีอยู่ในปัจจุบันมีการบริการที่ครอบคลุม	145 (36.2)	43 (10.8)	68 (17.0)	0 (0.00)	144 (36.0)	400 (100.0)	2.89 ไม่แน่ใจ	4
2.ตำแหน่งที่ตั้งสถานีตลอดเส้นทางของรถไฟฟ้าปัจจุบันมีความเหมาะสม	0 (0.0)	43 (10.8)	138 (34.5)	218 (54.5)	1 (0.3)	400 (100.0)	3.44 ไม่แน่ใจ	2
3.การขยายและเพิ่มเส้นทางการให้บริการรถไฟฟ้าในอนาคตจำเป็นต้องเร่งทำ	72 (18.0)	0 (0.0)	68 (17.0)	70 (17.5)	190 (47.5)	400 (100.0)	3.77 เห็นด้วย	1
4.ระบบและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยในขบวนรถไฟฟ้ามีความปลอดภัยเพียงพอ	0 (0.0)	111 (27.8)	289 (72.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	400 (100.0)	2.72 ไม่แน่ใจ	3
	ค่าเฉลี่ยรวม						3.20 ไม่แน่ใจ	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.20 ซึ่งในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การขยายและเพิ่มเส้นทางการให้บริการรถไฟฟ้าในอนาคตจำเป็นต้องเร่งทำ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ ตำแหน่งที่ตั้งสถานีตลอดเส้นทางของรถไฟฟ้าปัจจุบันมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.44 ระบบและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยในขบวนรถไฟฟ้ามีความปลอดภัยที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.72 การจัดเส้นทางในกาให้บริการรถไฟฟ้าที่มีอยู่ในปัจจุบันมีการบริการที่ครอบคลุม มีค่าเฉลี่ย 2.89



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.ราคาค่าโดยสารกับระยะทางนั้นมีความเหมาะสม	0 (0.0)	1 (0.3)	216 (54.0)	183 (45.8)	0 (0.0)	400 (100.0)	3.46 ไม่แน่ใจ	2
2.ระดับราคาค่าโดยสารเริ่มต้นมีความเหมาะสมแล้ว	0 (0.0)	143 (35.8)	187 (46.8)	70 (17.5)	0 (0.0)	400 (100.0)	2.81 ไม่แน่ใจ	3
3.ระดับราคาค่าโดยสารสูงสุดตลอดเส้นทางเหมาะสมแล้ว	1 (0.3)	0 (0.0)	142 (35.5)	183 (45.8)	74 (18.5)	400 (100.0)	3.82 เห็นด้วย	1
4.ราคาค่าโดยสารในปัจจุบันเหมาะสมแล้ว	147 (36.8)	43 (10.8)	138 (34.5)	72 (18.0)	0 (0.0)	400 (100.0)	2.33 ไม่แน่ใจ	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.44	ไม่แน่ใจ

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ซึ่งในปัจจัยย่อยด้านราคาพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วยได้แก่ ระดับราคาค่าโดยสารสูงสุดตลอดเส้นทางเหมาะสมแล้ว มีค่าเฉลี่ย 3.82 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่แน่ใจได้แก่ ราคาค่าโดยสารกับระยะทางนั้นมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.46 ระดับราคาค่าโดยสารเริ่มต้นมีความเหมาะสมแล้ว มีค่าเฉลี่ย 2.81 ราคาค่าโดยสารในปัจจุบันเหมาะสมแล้ว มีค่าเฉลี่ย 2.33

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ
 ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจ
 เลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1.การซื้อบัตรโดยสารผ่านเครื่อง ออกบัตรอัตโนมัติทำให้มี ความสะดวก	0 (0.0)	141 (35.3)	146 (36.5)	113 (28.3)	0 (0.0)	400 (100.0)	2.93 ไม่แน่ใจ	3
2.การซื้อบัตรโดยสารผ่านระบบ บัตรอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ จะ ทำให้มีความสะดวกขึ้น	0 (0.0)	72 (18.0)	187 (46.8)	140 (35.0)	1 (0.3)	400 (100.0)	3.18 ไม่แน่ใจ	1
3.ควรมีการจำหน่ายบัตรโดยสาร ผ่านร้านค้าสะดวกซื้อ	142 (35.5)	72 (18.0)	43 (10.8)	142 (35.5)	1 (0.3)	400 (100.0)	2.47 ไม่เห็น ด้วย	4
4.ควรมีบัตรโดยสารชนิดเติมเงิน ผ่านระบบบัตรอิเล็กทรอนิกส์	0 (0.0)	142 (35.5)	111 (27.8)	147 (36.8)	0 (0.0)	400 (100.0)	3.01 ไม่แน่ใจ	2
ค่าเฉลี่ยรวม							2.89	ไม่แน่ใจ

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย
 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัด
 จำหน่ายโดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 2.89 ซึ่งในปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย พบว่า
 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ การซื้อบัตรโดยสารผ่าน
 ระบบบัตรอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ จะทำให้มีความสะดวกขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.18 ควรมีบัตรโดยสารชนิด
 เต็มเงินผ่านระบบบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 3.01 การซื้อบัตรโดยสารผ่านเครื่องออก
 บัตรอัตโนมัติทำให้มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.93 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่เห็น
 ด้วยได้แก่ ควรมีการจำหน่ายบัตรโดยสารผ่านร้านค้าสะดวกซื้อ มีค่าเฉลี่ย 2.47



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.การให้ส่วนลดราคาค่าโดยสารแตกต่างกันของบัตรโดยสารแต่ละประเภทเป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการ	0 (0.0)	72 (18.0)	257 (64.3)	0 (0.0)	71 (17.8)	400 (100.0)	3.82 เห็นด้วย	1
2.การทำกิจกรรมให้บริการโดยสารฟรีในวันพิเศษต่างๆ เป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการ	0 (0.0)	72 (18.0)	72 (18.0)	255 (63.8)	1 (0.3)	400 (100.0)	3.46 ไม่แน่ใจ	2
3.การกระตุ้นการใช้ด้วยการลดราคาหลังเกิดอุบัติเหตุมีความเหมาะสม	72 (18.0)	70 (17.5)	68 (17.0)	189 (47.3)	1 (0.3)	400 (100.0)	2.94 ไม่แน่ใจ	3
4.การออกบัตรชนิดวันไม่จำกัดจำนวนเที่ยวและระยะการเดินทางมีราคาที่เหมาะสม	44 (11.0)	68 (17.0)	216 (54.0)	72 (18.0)	0 (0.0)	400 (100.0)	2.79 ไม่แน่ใจ	4

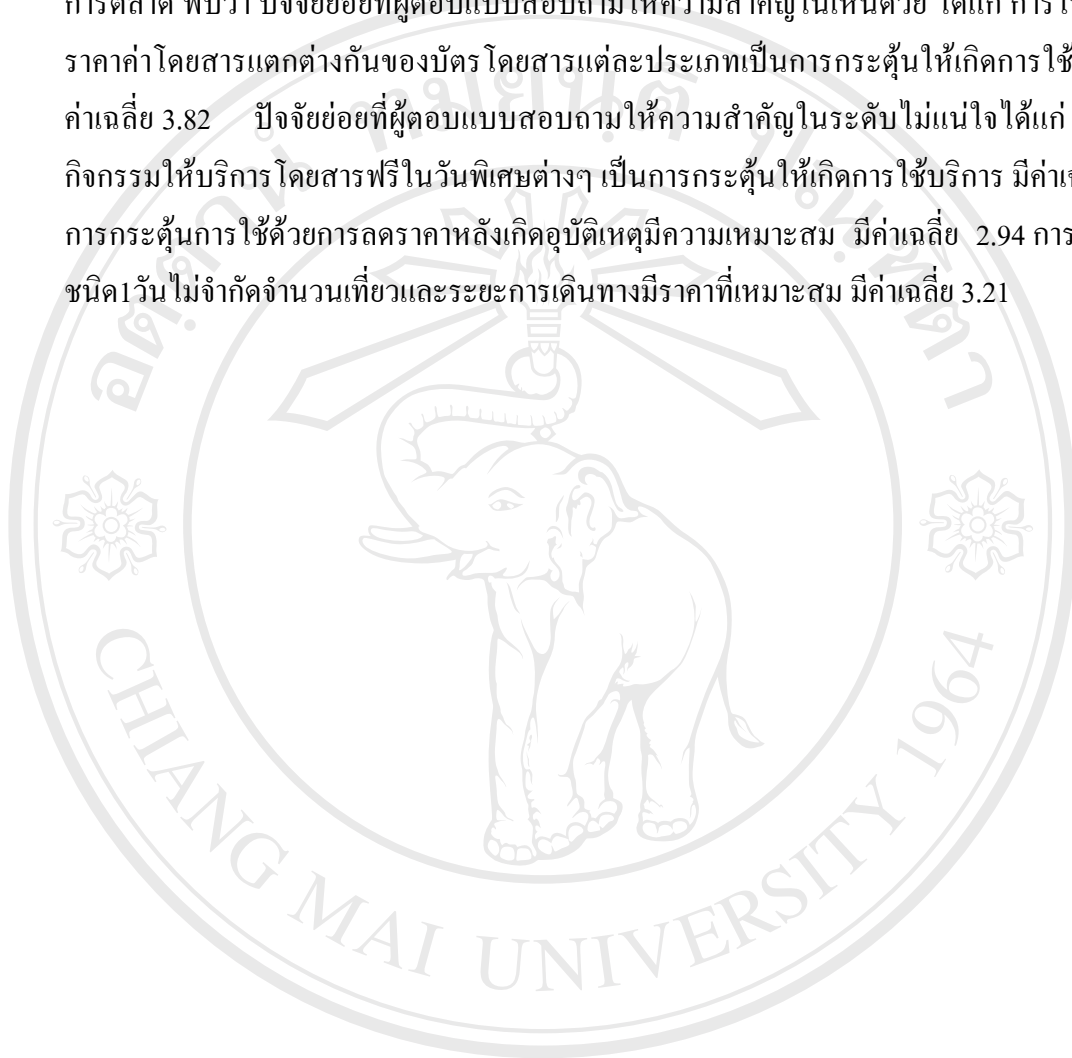
ค่าเฉลี่ยรวม

3.25

ไม่แน่ใจ

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ในระดับไม่แน่ใจมีค่าเฉลี่ย 3.25 ซึ่งในปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเห็นด้วย ได้แก่ การให้ส่วนลดราคา ค่าโดยสารแตกต่างกันของบัตรโดยสารแต่ละประเภทเป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่แน่ใจได้แก่ การทำกิจกรรมให้บริการโดยสารฟรีในวันพิเศษต่างๆ เป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.46 การกระตุ้นการใช้ด้วยการลดราคาหลังเกิดอุบัติเหตุมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.94 การออกบัตรชนิด 1 วัน ไม่จำกัดจำนวนเที่ยวและระยะเวลาเดินทางมีราคาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.21



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ท่านได้รับการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วในการโดยสารรถไฟฟ้า	72 (18.0)	0 (0.0)	68 (17.0)	43 (10.8)	217 (54.3)	400 (100.0)	3.83 เห็นด้วย	1
2. การมีร้านค้า, เครื่องเบกกอนเงินอัตโนมัติ ฯลฯ เป็นการให้ความสะดวกที่เพียงพอ	0 (0.0)	70 (17.5)	257 (64.3)	73 (18.3)	0 (0.0)	400 (100.0)	3.01 ไม่แน่ใจ	2
3. การให้บริการในการแลกเปลี่ยนเหรียญได้รับความรวดเร็ว	0 (0.0)	143 (35.8)	187 (46.8)	70 (17.5)	0 (0.0)	400 (100.0)	2.82 ไม่แน่ใจ	4
4. การมีรถ Shuttle Bus ให้บริการที่เพียงพอ	74 (18.5)	113 (28.3)	72 (18.0)	69 (17.3)	72 (18.0)	400 (100.0)	2.88 ไม่แน่ใจ	3
	ค่าเฉลี่ยรวม						3.13	ไม่แน่ใจ

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.13 ซึ่งในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ท่านได้รับการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วในการโดยสารรถไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ย 3.83 และมีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ การมีร้านค้า, เครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ ฯลฯ เป็นการให้ความสะดวกที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.01 การมีรถ Shuttle Bus ให้บริการที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.88 การให้บริการในการแลกเหรียญได้รับความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 2.82



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มี ต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส

ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1.การดูแลความปลอดภัยของ ยามประจำสถานีดีเพียงพอ	72 (18.0)	0 (0.0)	68 (17.0)	43 (10.8)	217 (54.3)	400 (100.0)	2.66 ไม่แน่ใจ	3	
2.พนักงานที่ประจำสถานีให้ ข้อมูลเส้นทางการเดินทางได้ดี	0 (0.0)	70 (17.5)	257 (64.3)	73 (18.3)	0 (0.0)	400 (100.0)	3.29 ไม่แน่ใจ	2	
3.พนักงานมีความเอาใจใส่ใน การให้บริการ	0 (0.0)	70 (17.5)	187 (46.8)	143 (35.8)	0 (0.0)	400 (100.0)	2.54 ไม่แน่ใจ	4	
4.การดูแลด้านความสะอาดของ พนักงานค่อนข้างดี	72 (18.0)	69 (17.3)	72 (18.0)	113 (28.3)	74 (18.5)	400 (100.0)	3.63 เห็นด้วย	1	
ค่าเฉลี่ยรวม							3.03	ไม่แน่ใจ	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร ให้บริการโดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.03 ซึ่งในปัจจัยย่อยด้านบุคลากรให้บริการ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การดูแลด้านความสะอาด ของพนักงานค่อนข้างดี มีค่าเฉลี่ย 3.63 และมีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ พนักงานที่ประจำสถานีให้ข้อมูลเส้นทางรถเดินทางได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.29 การดูแลความปลอดภัยของขบวนรถประจำสถานีดีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.66 พนักงานควรเอาใจใส่ในการ ให้บริการมากกว่านี้ มีค่าเฉลี่ย 2.54



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1.รูปแบบของสถานีมีความ สะดวกสบาย	0 (0.0)	72 (18.0)	140 (35.0)	187 (46.8)	1 (0.3)	400 (100.0)	3.29 ไม่แน่ใจ	2
2.ขนาดของสถานีมีความ สะดวกสบาย	0 (0.0)	72 (18.0)	140 (35.0)	187 (46.8)	1 (0.3)	400 (100.0)	3.29 ไม่แน่ใจ	2
3.ป้ายบอกรายละเอียดเส้นทาง เข้าใจได้ง่าย	0 (0.0)	0 (0.0)	140 (35.0)	187 (46.8)	73 (18.3)	400 (100.0)	3.83 เห็นด้วย	1
4.ความสะดวกในการให้บริการ ภายในสถานีเช่นบันไดเลื่อน, ลิฟท์โดยสารดีเพียงพอ	1 (0.3)	185 (46.3)	142 (35.5)	72 (18.0)	0 (0.0)	400 (100.0)	2.71 ไม่แน่ใจ	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.28	ไม่แน่ใจ

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.28 ซึ่งในปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ป้ายบอกรายละเอียดเส้นทางเข้าได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.83 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ รูปแบบของสถานี่มีความสะดวกสบายและขนาดของสถานี่มีความสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยในระดับเท่ากัน 3.29 ความสะดวกในการให้บริการภายในสถานี่เช่นบันไดเลื่อน,ลิฟท์โดยสารดีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.71



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.20	ระดับไม่แน่ใจ
ปัจจัยด้านราคา	3.44	ระดับไม่แน่ใจ
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	2.89	ระดับไม่แน่ใจ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.25	ระดับไม่แน่ใจ
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.13	ระดับไม่แน่ใจ
ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ	3.03	ระดับไม่แน่ใจ
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.28	ระดับไม่แน่ใจ
รวม	3.20	ระดับไม่แน่ใจ

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.20 ซึ่งในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่แน่ใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.44 รองลงมาตามลำดับได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.28 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.25 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.20 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.13 ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.03 และปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.89

3.2 ทศนคติด้านความรู้สึกต่อส่วนประสมการตลาดของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ)

ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.การจัดเส้นทางในการให้บริการของรถไฟฟ้าที่มีอยู่ในปัจจุบันมีการบริการที่ครอบคลุม	145 (36.2)	43 (10.8)	68 (17.0)	0 (0.0)	144 (36.0)	400 (100.0)	3.17 ไม่แน่ใจ	3
2.ตำแหน่งที่ตั้งสถานีตลอดเส้นทางของรถไฟฟ้าปัจจุบันมีความเหมาะสม	0 (0.0)	43 (10.8)	138 (34.5)	218 (54.5)	1 (0.3)	400 (100.0)	3.72 เห็นด้วย	1
3.การขยายและเพิ่มเส้นทางทำให้บริการรถไฟฟ้าในอนาคตจำเป็นต้องเร่งทำ	72 (18.0)	0 (0.0)	68 (17.0)	70 (17.5)	190 (47.5)	400 (100.0)	3.55 เห็นด้วย	2
4.ระบบและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยในขบวนรถไฟฟ้ามีความปลอดภัยเพียงพอ	0 (0.0)	111 (27.8)	289 (72.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	400 (100.0)	2.83 ไม่แน่ใจ	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.31	ไม่แน่ใจ

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.31 ซึ่งในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ตำแหน่งที่ตั้งสถานีตลอดเส้นทางของรถไฟฟ้า ปัจจุบันมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.72 และการขยายและเพิ่มเส้นทางการให้บริการรถไฟฟ้าในอนาคตจำเป็นต้องเร่งทำ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ การจัดเส้นทางในกาให้บริการรถไฟฟ้าที่มีอยู่ในปัจจุบันมีการบริการที่ครอบคลุม มีค่าเฉลี่ย 3.17 ระบบและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยในขบวนรถไฟฟ้ามีความปลอดภัยที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.83



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.ราคาค่าโดยสารกับระยะทาง นั้นมีความเหมาะสม	0 (0.0)	1 (0.3)	216 (54.0)	183 (45.8)	0 (0.0)	400 (100.0)	3.01 ไม่แน่ใจ	2
2.ระดับราคาค่าโดยสารเริ่มต้นมี ความเหมาะสมแล้ว	0 (0.0)	143 (35.8)	187 (46.8)	70 (17.5)	0 (0.0)	400 (100.0)	2.64 ไม่แน่ใจ	3
3.ระดับราคาค่าโดยสารสูงสุด ตลอดเส้นทางเหมาะสมแล้ว	1 (0.3)	0 (0.0)	142 (35.5)	183 (45.8)	74 (18.5)	400 (100.0)	3.38 ไม่แน่ใจ	1
4.ราคาค่าโดยสารในปัจจุบัน เหมาะสมแล้ว	147 (36.8)	43 (10.8)	138 (34.5)	72 (18.0)	0 (0.0)	400 (100.0)	1.75 ไม่เห็นด้วย	4
ค่าเฉลี่ยรวม							2.69	ไม่แน่ใจ

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 2.69 ซึ่งในปัจจัยย่อยด้านราคาพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ ระดับราคาค่าโดยสารสูงสุดตลอดเส้นทางเหมาะสมแล้ว มีค่าเฉลี่ย 3.38 ราคาค่าโดยสารกับระยะทางนั้นมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.01 ระดับราคาค่าโดยสารเริ่มต้นมีความเหมาะสม แล้ว มีค่าเฉลี่ย 2.64 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย ได้แก่ ราคาค่าโดยสารในปัจจุบันเหมาะสมแล้ว มีค่าเฉลี่ย 1.75

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1.การซื้อบัตรโดยสารผ่านเครื่องออกบัตรอัตโนมัติ ความสะดวก	0 (0.0)	141 (35.3)	117 (29.3)	142 (35.5)	0 (0.0)	400 (100.0)	3.00 ไม่แน่ใจ	3	
2.การซื้อบัตรโดยสารผ่านระบบบัตรอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ จะทำให้มีความสะดวกขึ้น	0 (0.0)	72 (18.0)	187 (46.8)	140 (35.0)	1 (0.3)	400 (100.0)	3.18 ไม่แน่ใจ	1	
3.ควรมีการจำหน่ายบัตรโดยสารผ่านร้านค้าสะดวกซื้อ	142 (35.5)	72 (18.0)	43 (10.8)	142 (35.5)	1 (0.3)	400 (100.0)	2.47 ไม่เห็นด้วย	4	
4.ควรมีบัตรโดยสารชนิดเติมเงินผ่านระบบบัตรอิเล็กทรอนิกส์	0 (0.0)	142 (35.5)	111 (27.8)	147 (36.8)	0 (0.0)	400 (100.0)	3.01 ไม่แน่ใจ	2	
	ค่าเฉลี่ยรวม							2.91 ไม่แน่ใจ	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัด
จำหน่ายโดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 2.91 ซึ่งในปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ปัจจัย
ย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ การซื้อบัตรโดยสารผ่านระบบ
บัตรอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ จะทำให้มีความสะดวกขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.18 ควรมีบัตรโดยสารชนิดเติมเงิน
ผ่านระบบบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 3.01 การซื้อบัตรโดยสารผ่านเครื่องออกบัตรอัตโนมัติทำให้
มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.00 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่เห็นด้วยได้แก่ ควรมีการ
จำหน่ายบัตรโดยสารผ่านร้านค้าสะดวกซื้อ มีค่าเฉลี่ย 2.47



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มี ต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.การให้ส่วนลดราคาค่าโดยสาร แตกต่างกันของบัตรโดยสาร แต่ละประเภทเป็นการกระตุ้น ให้เกิดการใช้บริการ	0 (0.0)	72 (18.0)	0 (0.0)	189 (47.3)	139 (34.8)	400 (100.0)	3.99 เห็นด้วย	1
2.การทำกิจกรรมให้บริการ โดยสารฟรีในวันพิเศษต่างๆ เป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้ บริการ	0 (0.0)	72 (18.0)	72 (18.0)	255 (63.8)	1 (0.3)	400 (100.0)	3.46 ไม่แน่ใจ	2
3.การกระตุ้นการใช้ด้วยการลด ราคาหลังเกิดอุบัติเหตุมีความ เหมาะสม	72 (18.0)	70 (17.5)	68 (17.0)	189 (47.3)	1 (0.3)	400 (100.0)	2.94 ไม่แน่ใจ	3
4.การออกบัตรชนิดวันไม่จำกัด จำนวนเที่ยวและระยะเวลาเดินทางมีราคาที่เหมาะสม	44 (11.0)	68 (17.0)	216 (54.0)	72 (18.0)	0 (0.0)	400 (100.0)	2.79 ไม่แน่ใจ	4

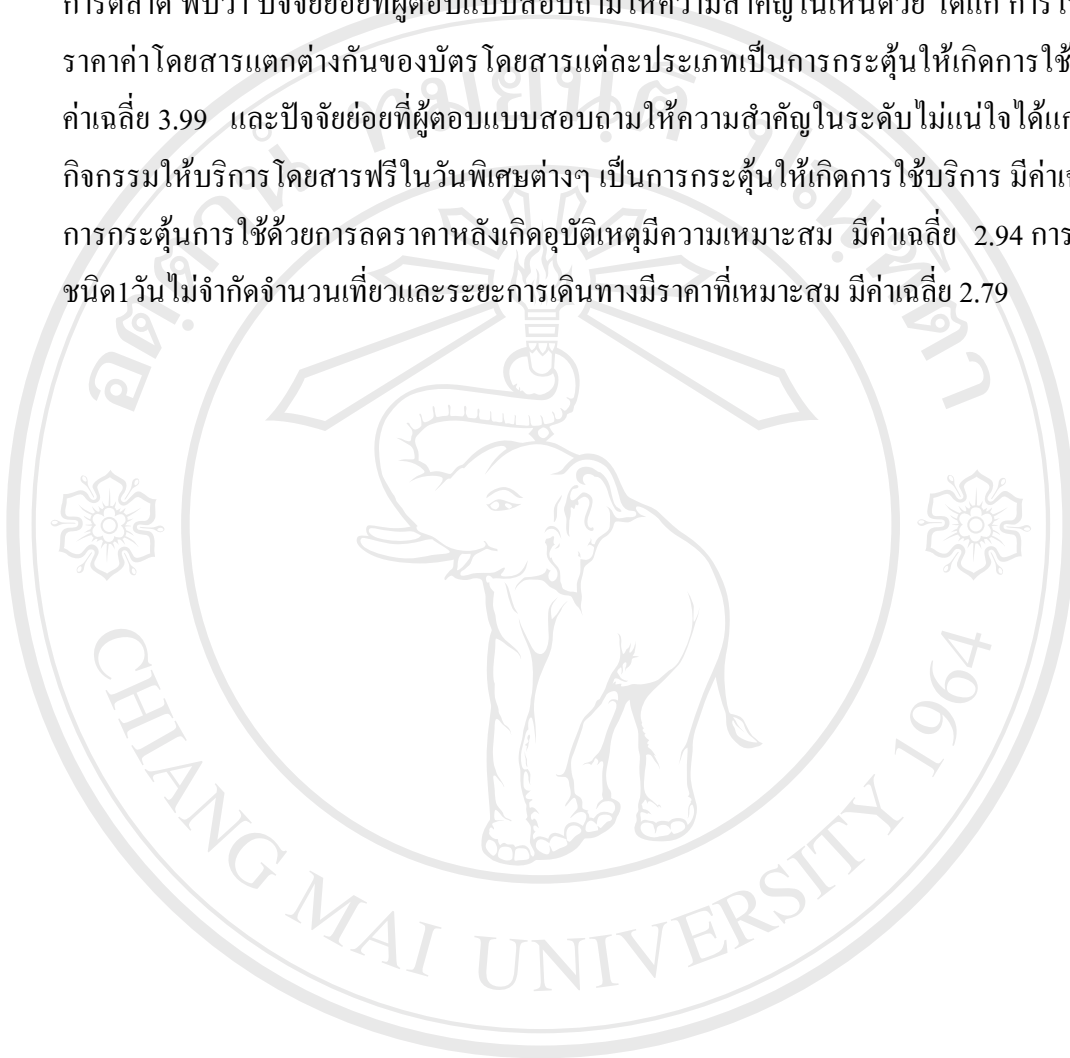
ค่าเฉลี่ยรวม

3.29

ไม่แน่ใจ

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ในระดับไม่แน่ใจมีค่าเฉลี่ย 3.25 ซึ่งในปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเห็นด้วย ได้แก่ การให้ส่วนลดราคา ค่าโดยสารแตกต่างกันของบัตรโดยสารแต่ละประเภทเป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.99 และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่แน่ใจได้แก่ การทำกิจกรรมให้บริการโดยสารฟรีในวันพิเศษต่างๆ เป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.46 การกระตุ้นการใช้ด้วยการลดราคาหลังเกิดอุบัติเหตุมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.94 การออกบัตรชนิด 1 วัน ไม่จำกัดจำนวนเที่ยวและระยะเวลาเดินทางมีราคาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.79



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ท่านได้รับการให้บริการที่ สะดวก รวดเร็ว ในการ โดยสารรถไฟฟ้า	72 (18.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	111 (27.8)	217 (54.3)	400 (100.0)	4.00 เห็นด้วย	1
2. การมีร้านค้า, เครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ ฯลฯ เป็นการให้ความสะดวกที่เพียงพอ	72 (18.0)	0 (0.0)	327 (81.8)	1 (0.3)	0 (0.0)	400 (100.0)	2.64 ไม่แน่ใจ	3
3. การให้บริการในการแลกเหรียญได้รับความรวดเร็ว	0 (0.0)	147 (36.8)	183 (45.8)	70 (17.5)	0 (0.0)	400 (100.0)	2.81 ไม่แน่ใจ	2
4. การจัดสถานที่จอดรถยนต์เพื่อให้บริการที่เพียงพอ	144 (36.0)	68 (17.0)	115 (28.8)	1 (0.3)	72 (18.0)	400 (100.0)	2.47 ไม่แน่ใจ	4
	ค่าเฉลี่ยรวม						2.98	
							ไม่แน่ใจ	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.38 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.13 ซึ่งในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ท่านได้รับการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วในการโดยสารรถไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ย 4.00 และมีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ การให้บริการในการแลกเหรียญได้รับความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 2.81 การมีร้านค้า,เครื่องเบกคอกอนเงินอัตโนมัติ ฯลฯ เป็นการให้ความสะดวกที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.64 การจัดสถานที่จอดรถยนต์เพื่อให้บริการที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.47



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ

ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.การดูแลความปลอดภัยของ ยามประจำสถานีดีเพียงพอ	0 (0.0)	138 (34.5)	261 (65.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	400 (100.0)	2.66 ไม่แน่ใจ	4
2.พนักงานที่ประจำสถานีให้ ข้อมูลเส้นทางการเดินทางได้ดี	0 (0.0)	72 (18.0)	253 (63.3)	74 (18.5)	1 (0.3)	400 (100.0)	3.01 ไม่แน่ใจ	2
3.พนักงานมีความเอาใจใส่ใน การให้บริการ	71 (17.8)	0 (0.0)	261 (65.3)	68 (17.0)	0 (0.0)	400 (100.0)	2.82 ไม่แน่ใจ	3
4.การดูแลด้านความสะอาดของ พนักงานค่อนข้างดี	1 (0.3)	72 (18.0)	115 (28.8)	142 (35.5)	70 (17.5)	400 (100.0)	3.52 เห็นด้วย	1
ค่าเฉลี่ยรวม							3.00	ไม่แน่ใจ

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร ให้บริการโดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ซึ่งในปัจจัยย่อยด้านบุคลากรให้บริการ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การดูแลด้านความสะอาด ของพนักงานก่อนข้างดี มีค่าเฉลี่ย 3.52 และมีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ พนักงานที่ประจำสถานีให้ข้อมูลเส้นทางการเดินทางได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.01 พนักงานมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.82 การดูแลความปลอดภัยของขบวนประจำ สถานีดีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.66



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.40 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1.รูปแบบของสถานีมีความ สะดวกสบาย	0 (0.0)	72 (18.0)	183 (45.8)	144 (36.0)	1 (0.3)	400 (100.0)	3.19 ไม่แน่ใจ	2
2.ขนาดของสถานีมีความ สะดวกสบาย	0 (0.0)	72 (18.0)	183 (45.8)	144 (36.0)	1 (0.3)	400 (100.0)	3.19 ไม่แน่ใจ	2
3.ป้ายบอกรายละเอียดเส้นทาง เข้าใจได้ง่าย	0 (0.0)	0 (0.0)	183 (45.8)	144 (36.0)	73 (18.3)	400 (100.0)	3.73 เห็นด้วย	1
4.ความสะดวกในการให้บริการ ภายในสถานีเช่นบันไดเลื่อน, ลิฟท์โดยสารดีเพียงพอ	0 (0.0)	142 (35.5)	185 (46.3)	72 (18.0)	1 (0.3)	400 (100.0)	2.83 ไม่แน่ใจ	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.23	
ปานกลาง								

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.40 พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.23 ซึ่งในปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ป้ายบอกรายละเอียดเส้นทางเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.73 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ รูปแบบของสถานีมีความสะดวกสบายและขนาดของสถานีมีความสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยในระดับเท่ากัน 3.19 ความสะดวกในการให้บริการภายในสถานีเช่นบันไดเลื่อน,ลิฟท์โดยสารดีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.83



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.31	ระดับไม่แน่ใจ
ปัจจัยด้านราคา	2.69	ระดับไม่แน่ใจ
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	2.91	ระดับไม่แน่ใจ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.29	ระดับไม่แน่ใจ
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	2.98	ระดับไม่แน่ใจ
ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ	3.00	ระดับไม่แน่ใจ
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.23	ระดับไม่แน่ใจ
รวม	3.32	ระดับไม่แน่ใจ

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 เห็นด้วย 4.50-5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.32 ซึ่งในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่แน่ใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.31 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.29 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.23 ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.98 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.91 และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.69

3.3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ)

ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ยความ คิดเห็นของผู้ที่ใช้ บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส	ค่าเฉลี่ยความ คิดเห็นของผู้ที่ใช้ บริการรถไฟฟ้า เอ็มอาร์ทีเอ	t	Significance level	แปลผล
1.การจัดเส้นทางในการให้บริการ ของรถไฟฟ้าที่มีอยู่ในปัจจุบันมี การบริการที่ครอบคลุม	2.89	3.17	-12.534	0.000	แตกต่าง
2.ตำแหน่งที่ตั้งสถานีตลอด เส้นทางของรถไฟฟ้าปัจจุบันมี ความเหมาะสม	3.44	3.72	-12.379	0.000	แตกต่าง
3.การขยายและเพิ่มเส้นทาง ให้บริการรถไฟฟ้าในอนาคต จำเป็นต้องเร่งทำ	3.77	3.55	6.932	0.000	แตกต่าง
4.ระบบและอุปกรณ์ด้านความ ปลอดภัยในขบวนรถไฟฟ้ามี ความปลอดภัยที่เพียงพอ	2.72	2.83	-6.932	0.000	แตกต่าง
รวม	3.20	3.31	-18.159	0.000	แตกต่าง

หมายเหตุ 1.ทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2.การทดสอบจากค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ระหว่างผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กับผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ โดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่า $t = -18.159$ ค่า Significance level = 0.000 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กับผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอให้ความสำคัญแตกต่างกันในทุกปัจจัยย่อย โดยผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในปัจจัยย่อย ได้แก่ ตำแหน่งที่ตั้งสถานีตลอดเส้นทางของรถไฟฟ้าปัจจุบันมีความเหมาะสม, การจัดเส้นทางในการให้บริการของรถไฟฟ้าที่มีอยู่ในปัจจุบันมีการบริการที่ครอบคลุม และระบบและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยในขบวนรถไฟฟ้ามีความปลอดภัยที่เพียงพอ สำหรับผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ มีเฉพาะปัจจัยย่อยในเรื่องการขยายและเพิ่มเส้นทางในการให้บริการรถไฟฟ้าในอนาคตจำเป็นต้องเร่งทำ

ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า

ปัจจัยด้านราคา	ค่าเฉลี่ยความ	ค่าเฉลี่ยความ	t	Significance level	แปลผล
	คิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส	คิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า เอ็มอาร์ที			
1.ราคาค่าโดยสารกับระยะทางนั้นมีความเหมาะสม	3.46	3.01	17.888	0.000	แตกต่าง
2.ระดับราคาค่าโดยสารเริ่มต้นมีความเหมาะสมแล้ว	2.81	2.64	9.200	0.000	แตกต่าง
3.ระดับราคาค่าโดยสารสูงสุดตลอดเส้นทางเหมาะสมแล้ว	3.82	3.38	11.665	0.000	แตกต่าง
4.ราคาค่าโดยสารในปัจจุบันเหมาะสมแล้ว	2.33	1.75	10.859	0.000	แตกต่าง
รวม	3.44	2.69	15.723	0.000	แตกต่าง

หมายเหตุ 1.ทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
2.การทดสอบจากค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ระหว่างผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กับผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ โดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่า $t = 15.723$ ค่า Significance level = 0.000 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กับผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอให้ความสำคัญแตกต่างกันในทุกปัจจัยย่อย โดยผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสให้ความสำคัญสูงกว่าผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอในทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ยความ	ค่าเฉลี่ยความ	t	Significance level	แปลผล
	คิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส	คิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า เอ็มทีอาร์เอ			
1.การซื้อบัตรโดยสารผ่านเครื่องออกบัตรอัตโนมัติทำให้มีความสะดวก	2.93	3.00	-2.726	0.000	แตกต่างกัน
2.การซื้อบัตรโดยสารผ่านระบบบัตรอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ จะทำให้มีความสะดวกขึ้น	3.18	3.18	2.254	0.000	แตกต่างกัน
3.ควรมีการจำหน่ายบัตรโดยสารผ่านร้านค้าสะดวกซื้อ	2.47	2.47	1.632	0.000	แตกต่างกัน
4.ควรมีบัตรโดยสารชนิดเติมเงินผ่านระบบบัตรอิเล็กทรอนิกส์	3.01	3.01	3.252	0.000	แตกต่างกัน
รวม	2.89	2.91	-2.726	0.007	แตกต่างกัน

หมายเหตุ 1.ทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
2.การทดสอบจากค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ระหว่างผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กับผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ โดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่า $t = -2.726$ ค่า Significance level = 0.007 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กับผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอให้ความสำคัญแตกต่างกันในทุกปัจจัยย่อย โดยที่ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอในปัจจัยย่อยได้แก่ การซื้อบัตรโดยสารผ่านระบบบัตรอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ จะทำให้มีความสะดวกขึ้น, ครมบัตรโดยสารชนิดเติมเงินผ่านระบบบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และควรมีการจำหน่ายบัตรโดยสารผ่านร้านค้าสะดวกซื้อ สำหรับผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีเฉพาะปัจจัยย่อยในเรื่อง การซื้อบัตรโดยสารผ่านเครื่องออกบัตรอัตโนมัติทำให้มีความสะดวก

ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ยความ	ค่าเฉลี่ยความ	t	Significance level	แปลผล
	คิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส	คิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า เอ็มทีอาร์เอ			
1.การให้ส่วนลดราคาค่าโดยสารแตกต่างกันของบัตรโดยสารแต่ละประเภทเป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการ	3.82	3.99	-9.040	0.000	แตกต่าง
2.การทำกิจกรรมให้บริการโดยสารฟรีในวันพิเศษต่างๆ เป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการ	3.46	3.46	-0.254	0.000	แตกต่าง
3.การกระตุ้นการใช้ด้วยการลดราคาหลังเกิดอุบัติเหตุมีความเหมาะสม	2.94	2.94	4.653	0.000	แตกต่าง
4.การออกบัตรชนิดวันไม่จำกัดจำนวนเที่ยวและระยะการเดินทางมีราคาที่เหมาะสม	2.79	2.79	2.163	0.000	แตกต่าง
รวม	3.25	3.29	-9.040	0.000	แตกต่าง

หมายเหตุ 1.ทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
2.การทดสอบจากค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ระหว่างผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กับผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ โดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่า $t = -9.040$ ค่า Significance level = 0.000 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กับผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอให้ความสำคัญแตกต่างกันในทุกปัจจัยย่อย โดยผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในปัจจัยย่อยได้แก่ การให้ส่วนลดราคาค่าโดยสารแตกต่างกันของบัตรโดยสารแต่ละประเภทเป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความ	ค่าเฉลี่ยความ	t	Significance level	แปลผล
	คิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส	คิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า เอ็มทีอาร์เอ			
1. ท่านได้รับการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วในการโดยสารรถไฟฟ้า	3.83	4.00	-9.040	0.000	แตกต่าง
2. การมีร้านค้า, เครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ ฯลฯ เป็นการให้ความสะดวกที่เพียงพอ	3.01	2.64	5.656	0.000	แตกต่าง
3. การให้บริการในการแลกเหรียญได้รับความรวดเร็ว	2.82	2.81	0.338	0.736	ไม่แตกต่าง
4. การมีรถ Shuttle Bus และการจัดสถานที่จอดรถยนต์ให้บริการที่เพียงพอ	2.88	2.47	9.121	0.000	แตกต่าง
รวม	3.13	2.98	7.570	0.000	แตกต่าง

หมายเหตุ 1. ทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
2. การทดสอบจากค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ระหว่างผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กับผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ โดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่า $t = 7.570$ ค่า Significance level = 0.000 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กับ ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอให้ความสำคัญในด้านแตกต่างกันโดยผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ ในปัจจัยย่อยได้แก่ การมีร้านค้า, เครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ ฯลฯ เป็นการให้ความสะดวกที่เพียงพอ, การให้บริการในการแลกเหรียญได้รับความรวดเร็ว และการมีรถ Shuttle Bus และการจัดสถานที่จอดรถยนต์ให้บริการที่เพียงพอสำหรับผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในปัจจัยย่อยได้แก่ การได้รับการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วในการโดยสารรถไฟฟ้า

ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความ	ค่าเฉลี่ยความ	t	Significance level	แปลผล
	คิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส	คิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า เอ็มทีอาร์เอ			
1.การดูแลความปลอดภัยของยามประจำสถานีดีเพียงพอ	2.66	2.66	-1.000	0.000	แตกต่างกัน
2.พนักงานที่ประจำสถานีให้ข้อมูลเส้นทางการเดินทางได้ดี	3.29	3.01	12.151	0.000	แตกต่างกัน
3.พนักงานมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	2.54	2.82	-12.379	0.000	แตกต่างกัน
4.การดูแลด้านความสะอาดของพนักงานค่อนข้างดี	3.63	3.52	6.932	0.000	แตกต่างกัน
รวม	3.03	3.00	6.259	0.000	แตกต่างกัน

หมายเหตุ 1.ทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
2.การทดสอบจากค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ระหว่างผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กับผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มทีอาร์เอ โดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่า $t = 6.259$ ค่า Significance level = 0.000 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กับผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มทีอาร์เอให้ความสำคัญในด้านแตกต่างกันโดยผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มทีอาร์เอ ในปัจจัยย่อยได้แก่ พนักงานที่ประจำสถานีให้ข้อมูลเส้นทางการเดินทางได้ดี และการดูแลด้านความสะอาดของพนักงานค่อนข้างดี สำหรับผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มทีอาร์เอ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในปัจจัยย่อยได้แก่ การดูแลความปลอดภัยของยามประจำสถานีดีเพียงพอ และพนักงานมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ

ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า

ปัจจัยด้านการสร้างและ การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ยความ คิดเห็นของผู้ที่ใช้ บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส	ค่าเฉลี่ยความ คิดเห็นของผู้ที่ใช้ บริการรถไฟฟ้า เอ็มทีอาร์เอ	t	Significance level	แปลผล
1.รูปแบบของสถานีมีความ สะดวกสบาย	3.29	3.19	6.932	0.000	แตกต่าง
2.ขนาดของสถานีมีความ สะดวกสบาย	3.29	3.19	6.932	0.000	แตกต่าง
3.ป้ายบอกรายละเอียดเส้นทาง เข้าใจได้ง่าย	3.83	3.73	6.932	0.000	แตกต่าง
4.ความสะดวกในการให้บริการ ภายในสถานีเช่นบันไดเลื่อน, ลิฟท์โดยสารดีเพียงพอ	2.71	2.83	-6.419	0.000	แตกต่าง
รวม	3.28	3.23	6.259	0.000	แตกต่าง

หมายเหตุ 1.ทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
2.การทดสอบจากค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ระหว่างผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ โดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่า $t = 6.259$ ค่า Significance level = 0.000 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอให้ความสำคัญในด้านแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ ในปัจจัยย่อยได้แก่ ป้ายบอกรายละเอียดเส้นทางเข้าใจได้ง่าย, รูปแบบของสถานีมีความสะดวกสบาย และขนาดของสถานีมีความสะดวกสบาย สำหรับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในปัจจัยย่อยได้แก่ ความสะดวกในการให้บริการภายในสถานีเช่นบันไดเลื่อน, ลิฟท์โดยสารดีเพียงพอ

ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	ค่าเฉลี่ยความ คิดเห็นของผู้ที่ใช้ บริการรถไฟฟ้า บีทีเอส	ค่าเฉลี่ยความ คิดเห็นของผู้ที่ใช้ บริการรถไฟฟ้า เอ็มทีอาร์เอ	t	Significance level	แปลผล
1.ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้าน ผลิตภัณฑ์	3.20	3.31	-18.159	0.000	แตกต่างกัน
2.ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้าน ราคา	3.44	2.69	15.723	0.000	แตกต่างกัน
3.ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้าน การจัดจำหน่าย	2.89	2.91	-2.706	0.007	แตกต่างกัน
4.ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้าน การส่งเสริมการตลาด	3.25	3.29	-9.040	0.000	แตกต่างกัน
5.ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้าน กระบวนการให้บริการ	3.13	2.98	7.570	0.000	แตกต่างกัน
6.ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้าน บุคลากรผู้ให้บริการ	3.03	3.00	6.259	0.000	แตกต่างกัน
7.ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้าน การสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.28	3.23	6.259	0.000	แตกต่างกัน
รวม	3.28	3.24	5.410	0.000	แตกต่างกัน

หมายเหตุ

1.ทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2.การทดสอบจากค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ระหว่างผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กับผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ โดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่า $t = 5.410$ ค่า Significance level = 0.000 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ให้บริการในทุกด้านพบว่า ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กับผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอให้ความสำคัญแตกต่างกัน โดยผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสให้ความสำคัญเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ โดยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ ได้แก่ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในด้านราคามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการตามลำดับ สำหรับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการจัดจำหน่ายตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ทศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชน ของบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ)

ตารางที่ 4.50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ เลือกใช้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส และระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการเลือกใช้ บริการระบบขนส่งมวลชน	รถไฟฟ้าบีทีเอส		รถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาเช้า	186	46.50	258	46.50
ช่วงระหว่างวัน	72	18.00	72	18.00
ช่วงเวลาเย็น	70	17.50	70	17.50
ช่วงกลางคืน	0	0.00	0	0.00
อื่นๆ	72	18.00	0	0.00
รวม	400	100.00	400	100.00

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้ช่วงเวลาที่ใช้บริการ เลือกใช้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส และระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ พบว่าส่วนใหญ่จะใช้ในช่วงเวลาเช้า คิดเป็นร้อยละ 46.50 และช่วงเวลาเย็นเพียงร้อยละ 17.50 เท่านั้น สำหรับช่วงเวลาระหว่างวัน และสำหรับระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส จะมีผู้ใช้บริการช่วงเวลาอื่นๆ (ใช้บริการช่วงเวลาที่ไม่นั่งนอน) คิดเป็นร้อยละ 18.00

ตารางที่ 4.51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความนิยมเลือกใช้เดินทางเพื่อประกอบกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส และระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ

ความนิยมเลือกใช้เดินทางเพื่อประกอบกิจกรรม	รถไฟฟ้าบีทีเอส		รถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เดินทางทั่วไป	256	64.00	258	64.50
เดินทางไป-กลับเพื่อทำงาน	144	36.00	142	35.50
เดินทางติดต่องานระหว่างวัน	0	0.00	0	0.00
รวม	400	100.00	400	100.00

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ความนิยมเลือกใช้เดินทางเพื่อประกอบกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอสพบว่าส่วนใหญ่จะใช้เดินทางทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 64.00 และ 64.50 และสำหรับเดินทางไป-กลับเพื่อทำงาน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และ 35.50

ตารางที่ 4.52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้สถานีขึ้น-ลงเส้นทางปลายทางที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า

การใช้สถานีขึ้น-ลงเส้นทางปลายทาง	จำนวน	ร้อยละ
สถานีเดิมเป็นประจำ	147	36.75
ไม่ประจำแล้วแต่การเดินทาง	253	63.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการใช้สถานีขึ้น-ลงเส้นทางปลายทางที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า พบว่าส่วนใหญ่จะใช้สถานีขึ้น-ลงเส้นทางปลายทางไม่เป็นประจำแล้วแต่การเดินทางคิดเป็นร้อยละ 63.25 และสำหรับใช้สถานีขึ้น-ลงเส้นทางปลายทางสถานีเดิมเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 36.75 โดยจากการตอบแบบสอบถามพบว่า สถานีขึ้น-ลงเส้นทางปลายทางสถานีเดิมเป็นประจำ ได้แก่ สถานีหมอชิต, สถานีอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ, สถานีสยาม, สถานีเพลินจิต, สถานีอโศก, สถานีรัชดาภิเษก, สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย, สถานีศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์, สถานีสีลม และสถานีหัวลำโพง เป็นต้น

ตารางที่ 4.53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายปัจจุบันในการเดินทางโดยสารระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายปัจจุบันในการเดินทางโดยสารรถไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000 บาท	400	100.00
1,001-2,000 บาท	0	0.00
2,001-3,000 บาท	0	0.00
มากกว่า 3,001 บาท	0	0.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีค่าใช้จ่ายปัจจุบันในการเดินทางโดยสารระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า พบว่าส่วนใหญ่จะมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยสารระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 4.54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายในอนาคตสำหรับการเดินทางโดยสารระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายในอนาคตในการเดินทางโดยสารรถไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000 บาท	356	89.00
1,001-2,000 บาท	43	10.70
2,001-3,000 บาท	0	0.00
มากกว่า 3,001 บาท	0	0.00
อื่นๆ	1	0.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีค่าใช้จ่ายในอนาคตสำหรับการเดินทางโดยสารระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า พบว่าส่วนใหญ่จะมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยสารระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 89.0 ค่าใช้จ่าย 1,001-2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.70 และค่าใช้จ่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุเป็นอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 4.55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจุบันผู้ใช้บริการนิยม
ซื้อบัตรโดยสารระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า

ประเภทบัตรโดยสาร	จำนวน	ร้อยละ
บัตรโดยสารเที่ยวเดียว	186	46.50
บัตรโดยสารแบบเติมเงิน	68	17.00
บัตรประเภท 30 วัน	74	18.50
บัตรประเภท 1 วัน	72	18.00
บัตรโดยสารประเภท 3 วัน	0	0.00
บัตรประเภทเด็กและผู้สูงอายุ	0	0.00
บัตรประเภทนักเรียน,นักศึกษา	0	0.00
บัตรโดยสารธุรกิจ	0	0.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามนิยมซื้อบัตรโดยสารระบบ
ขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าประเภทบัตรโดยสารเที่ยวเดียว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.50
รองลงมาได้แก่ บัตรประเภท 30 วันคิดเป็นร้อยละ 18.50 บัตรประเภท 1 วัน คิดเป็นร้อยละ 18.00
และบัตรโดยสารแบบเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 17.00

ตารางที่ 4.56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอนาคตผู้ใช้บริการนิยม
ซื้อบัตรโดยสารระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า

ประเภทบัตรโดยสาร	จำนวน	ร้อยละ
บัตรโดยสารเที่ยวเดียว	303	75.75
บัตรโดยสารแบบเติมเงิน	183	45.75
บัตรประเภท 30 วัน	263	65.80
บัตรประเภท 1 วัน	1	0.30
บัตรโดยสารประเภท 3 วัน	5	1.25
บัตรประเภทเด็กและผู้สูงอายุ	0	0.00
บัตรประเภทนักเรียน, นักศึกษา	32	8.00
บัตรโดยสารธุรกิจ	61	15.25

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย

จากตารางที่ 4.58 พบว่า อนาคตผู้ตอบแบบสอบถามนิยมซื้อบัตรโดยสารระบบ
ขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าประเภทบัตรโดยสารเที่ยวเดียว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.75
รองลงมาได้แก่ บัตรประเภท 30 วัน คิดเป็นร้อยละ 65.80 บัตรโดยสารแบบเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ
45.75 และ บัตรโดยสารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.30

ตารางที่ 4.57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางที่นิยมซื้อบัตร
โดยสารระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า

ความนิยมซื้อบัตรโดยสารผ่านช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
ซื้อผ่านเครื่องออกบัตรอัตโนมัติ	257	64.25
ซื้อที่ห้องออกบัตรโดยสาร	143	35.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ช่องทางที่นิยมซื้อบัตรโดยสาร
ระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า พบว่าส่วนใหญ่จะนิยมซื้อผ่านช่องทางประเภทเครื่องออก
บัตรอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 64.25 และนิยมซื้อที่ห้องออกบัตรโดยสาร คิดเป็นร้อยละ 35.75