

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด และทฤษฎี	4
โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model)	4
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	19
ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน	30
ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่	57
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	61
สรุปผลการศึกษา	61
อภิปรายผลการศึกษา	69
ข้อค้นพบ	74
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	78
แบบสอบถาม	79
ประวัติผู้เขียน	87

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
2	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
3	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
4	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
5	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
6	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
7	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับบริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
8	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
15	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
16	แสดงลำดับค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 10 อันดับแรก ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
17	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	30
18	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	32
19	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	33
20	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	34
21	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	35
22	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	37
24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มี อิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	38
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อ การให้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	40
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มี อิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามอาชีพ	41
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	42
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพล ต่อการให้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ	44
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ของผู้ตอบแบบ สอบถาม จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	46
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพล ต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	50
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	51
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	52
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	54
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	55
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	56
38	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	57

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	แสดงรูปแบบพฤติกรรมผู้ซื้อ (ผู้บริโภค)	5
2	แสดงโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค ที่ประยุกต์กับธุรกิจรถแท็กซี่มิเตอร์	9



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved