

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	15
ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	16
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	16
การรวบรวมข้อมูล	17
การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล	17
ระยะเวลาที่ทำศึกษา	19

ญ

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	89
ข้อค้นพบ	105
ข้อเสนอแนะ	108
บรรณานุกรม	114
ภาคผนวก	
ข้อมูลของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) (บีทีเอส)	116
ข้อมูลของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ)	129
แบบสอบถาม	134
ประวัติผู้เขียน	137

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงสถานที่และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	16
3.2 แสดงการกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็น	18
3.3 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับ	18
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	22
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	22
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	23
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	23
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	24
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเดินทาง โดยระบบขนส่งมวลชน	24
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเปรียบเทียบความนิยมการเลือกใช้ในการเดินทางระหว่างระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ประเภท	25
4.8 แสดงการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.9 แสดงการเดินทาง โดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
4.10 แสดงการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะจำแนกตามอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
4.11 แสดงการเดินทาง โดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
4.12 แสดงการเดินทาง โดยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
4.13 แสดงการนิยมนำเลือกใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.14	แสดงการนิยามเลือกใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
4.15	แสดงการนิยามเลือกใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
4.16	แสดงการนิยามเลือกใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
4.17	แสดงการนิยามเลือกใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะประเภทรถไฟฟ้าทั้ง 2 ระบบ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
4.18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทไฟฟ้าบีทีเอส	37
4.19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ	38
4.20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบเรื่องการขยาย และเพิ่มเส้นทางบริการระบบขนส่งมวลชนประเภทไฟฟ้าบีทีเอส	38
4.21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบเรื่องการขยาย และเพิ่มเส้นทางบริการระบบขนส่งมวลชนประเภทไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ	39
4.22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบเรื่องข้อมูล ข่าวสารด้านความปลอดภัยในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทไฟฟ้า บีทีเอส	39
4.23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบเรื่องข้อมูล ข่าวสารด้านความปลอดภัยในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทไฟฟ้า เอ็มอาร์ทีเอ	40
4.24	นและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเวลา ในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทไฟฟ้าบีทีเอส	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเวลาในการให้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ	41
4.26	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส	42
4.27	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส	44
4.28	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส	45
4.29	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส	47
4.30	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส	49
4.31	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส	51
4.32	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.33	แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส	55
4.34	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มทีอาร์เอ	56
4.35	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ	58
4.36	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ	59
4.37	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ	61
4.38	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ	63
4.39	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ	65
4.40	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.41	แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ	69
4.42	การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า	70
4.43	การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า	72
4.44	การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า	73
4.45	การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า	75
4.46	การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า	77
4.47	การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า	79
4.48	การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า	80
4.49	การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า	82
4.50	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส และระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.51	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความนิยมเลือกใช้เส้นทางเพื่อประกอบกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าบีทีเอส และระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีเอ	85
4.52	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้สถานีขึ้น-ลงต้นทางปลายทางที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า	85
4.53	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายปัจจุบันในการเดินทางโดยสารระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	86
4.54	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายในอนาคตสำหรับการเดินทางโดยสารระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	86
4.55	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจุบันผู้ใช้บริการนิยมซื้อบัตรโดยสารระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า	87
4.56	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอนาคตผู้ใช้บริการนิยมซื้อบัตรโดยสารระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า	88
4.57	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางที่นิยมซื้อบัตรโดยสารระบบขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า	88
5.1	สรุปการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ)	91
5.2	สรุปการเปรียบเทียบปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบขนส่งมวลชน ของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ)	94