

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	2
1.2 วัตถุประสงค์.....	8
1.3 สมมติฐานวิจัย.....	8
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	9
1.6 นิยามศัพท์.....	10
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	12
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	21
2.4 แนวคิด ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด.....	24
2.5 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพบุคคล.....	26
2.6 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม.....	28
2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	32
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	32
3.2 ประชากรและวิธีการกลุ่มตัวอย่าง.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย.....	35
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
4. ผลการศึกษา.....	49
4.1 การนำเสนอข้อมูล.....	49
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
5. สรุปผลการศึกษา.....	90
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	90
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	96
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	101
บรรณานุกรม.....	105
ภาคผนวก.....	114
ประวัติผู้เขียน.....	132

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ปริมาณผู้โดยสารสูงสุดต่อขบวนของขบวนรถไฟสาย City Line	7
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า จำแนกตามสถานี.....	34
3.2 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA	42
3.3 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....	43
4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา.....	50
4.2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรม (เหตุผล) ที่ศึกษา.....	55
4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรม (ช่วงเวลา) ที่ศึกษา.....	56
4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรม (ความถี่) ที่ศึกษา.....	58
4.5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรม (เคยใช้บริการหรือไม่) ที่ศึกษา.....	59
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายชื่อ.....	60
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านราคา จำแนกตามรายชื่อ.....	61
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านช่องทางการจำหน่ายตัว จำแนกตามรายชื่อ.....	61
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายชื่อ.....	62
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามรายชื่อ.....	62
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านกายภาพ จำแนกตามรายชื่อ.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายชื่อ.....	64
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรายด้าน	64
4.14 แสดงความพึงพอใจผู้ใช้ของบริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรียวลิงค์ (ARL) โดยรวมในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ.....	66
4.15 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านจำแนกตามอายุ.....	67
4.16 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	68
4.17 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	70
4.18 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....	71
4.19 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการ.....	73
4.20 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการ เพราะความปลอดภัย.....	74
4.21 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการ เพราะหลีกเลี่ยงปัญหาจราจร.....	75
4.22 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการ เพราะประหยัดเวลา.....	77
4.23 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้บริการของพนักงาน เพราะความทันสมัย.....	78
4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านกายภาพ เพราะเหตุผลอื่นๆ.....	79
4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านกายภาพ เพราะเหตุผลอื่นๆ.....	80
4.26 แสดงการเปรียบเทียบระดับความถี่ของผู้ใช้บริการที่ต่างกันเป็นรายคู่.....	82
4.27 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระหว่าง ผู้ใช้บริการเพศชายและผู้ใช้บริการเพศหญิง.....	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.28 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตามอายุ.....	85
4.29 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตามการศึกษา.....	86
4.30 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	87
4.31 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตามรายได้.....	89

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 รถโดยสารภายนอก.....	2
1.2 รถโดยสารภายใน.....	2
1.3 สถานีและเส้นทาง 8 รายชื่อสถานีทั้งหมด Red Line และ City Line.....	3
1.4 สถานีมักกะสัน	3
1.5 ภาพผู้จำหน่ายตั๋วโดยสาร.....	5
1.6 ประตูทางเข้าซานชาลา.....	5
1.7 เครื่องจำหน่ายบัตร.....	6
1.8 ผู้โดยสารซื้อตั๋วโดยสารจากผู้จำหน่ายบัตร.....	6
1.9 ผู้โดยสารนำบัตรโดยสารวางที่เครื่องอ่าน ณ ประตูทางเข้าซานชาลา.....	6
1.9 แผนภูมิแท่งแสดงจำนวนผู้โดยสารรายเดือนตั้งแต่ ม .ค.54 – เม .ย.55 เป้าหมายและผลต่างระหว่างเป้าหมายและจำนวนผู้โดยสาร	7
3.1 แสดงกรอบแนวความคิดวิจัย.....	34
4.1 แผนภูมิวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	52
4.2 แผนภูมิวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	52
4.3 แผนภูมิวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา.....	53
4.4 แผนภูมิวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการอาชีพ.....	54
4.5 แผนภูมิวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	54
4.6 แผนภูมิแท่งร้อยละแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการ	56
4.7 แผนภูมิแท่งร้อยละแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลา ที่ใช้บริการ.....	57
4.8 แผนภูมิแท่งร้อยละแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ ที่ใช้บริการ.....	58
4.9 แผนภูมิแท่งร้อยละแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเคยใช้บริการ.....	59
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ จำแนกตามรายด้าน.....	65