

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	9
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยทางถนน	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	18
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	22
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	26
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทาง	28
แนวคิดด้านการขนส่งมวลชน	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
กรอบแนวคิดในการวิจัย	47

	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	48
วิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ	48
ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูล	52
วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ	53
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	56
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	56
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	72
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	82
สรุปผลการวิจัย	82
อภิปรายผล	87
ข้อเสนอแนะ	98
<b>บรรณานุกรม</b>	100
บรรณานุกรมภาษาไทย	101
บรรณานุกรมภาษาอังกฤษ	105
<b>ภาคผนวก</b>	108
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	109
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์	116
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่น	127
<b>ประวัติคณะผู้วิจัย</b>	132