

การให้นมวัวใจในกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ที่ยังไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

นางสาวจินตนา มานิตยไชติพิสิฐ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวาทวิทยา ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2542

ISBN 974-334-010-6

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๕๑๑๑๖๑๑

PERSUASION AMONG BTS AND NON-BTS PASSENGERS



MISS JINTANA MANITCHOTPISIT

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Speech Communication
Department of Speech Communication and Performing Arts
Faculty of Communication Arts

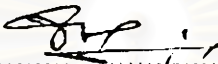
Chulalongkorn University

Academic Year 1999


ISBN 974-334-010-6

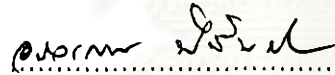
หัวข้อวิทยานิพนธ์ การโน้มน้าวใจในกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ยังไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส
โดย นางสาวจินตนา มานิตยโชติพิสิฐ
ภาควิชา วาทยวิทยาและสื่อสารการแสดง
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. อรวรรณ ปิรันธน์โสภาท


คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต



.....คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์จุมพล รอดคำดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์อวยพร พานิช)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรวรรณ ปิรันธน์โสภาท)


.....กรรมการ
(ดร. วิเชียร เกตุสิงห์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวิธมา วงษ์กะพันธ์)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จินตนา มานิตย์โชติพิสิฐ : การโน้มน้าวใจในกลุ่มผู้ให้บริการและผู้ที่ยังไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส
(PERSUASION AMONG BTS AND NON BTS PASSENGERS)
อ.ที่ปรึกษา: รศ.ดร.อรรวรรณ บิลันธนโสภา, 141 หน้า. ISBN 974-334-010-6.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัจจัยที่นำไปสู่การโน้มน้าวใจในการมีพฤติกรรมใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส และเป็นการศึกษาเปรียบเทียบถึงความคาดหวัง, การเปิดรับสาร, ความรู้ ทักษะของทั้งสองกลุ่ม ผู้ให้บริการและผู้ไม่ได้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นแนวทางในการในการศึกษาแรงจูงใจที่ใช้ในการสื่อสารที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้า เพื่อดำเนินงานแก้ปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ ผู้ให้บริการและผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย t-test ค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณซึ่งประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีลักษณะประชากรแตกต่างกันด้านระดับการศึกษาและอาชีพ โดยพบว่าส่วนใหญ่กลุ่มผู้ให้บริการจะมียุทธศาสตร์ระดับปริญญาตรีมากกว่าและมีอาชีพพนักงานกลุ่มเอกชน และอาชีพรับจ้างจะเป็นกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการมากกว่า
2. กลุ่มผู้ให้บริการและผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เปิดรับข่าวสารการโน้มน้าวใจเกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสจากสื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ แผ่นพับ วารสารบีทีเอส และการวิ่งสายตาสื่อไม่ต่างกัน
3. กลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสแตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ให้บริการจะมีความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสมากกว่าผู้ไม่ได้รับ
4. กลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีทัศนคติต่อรถไฟฟ้าบีทีเอสแตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการจะมีทัศนคติต่อรถไฟฟ้าบีทีเอสดีกว่าผู้ไม่ให้บริการ
5. กลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความคาดหวังต่อรถไฟฟ้าบีทีเอสไม่แตกต่างกัน โดยคาดหวังให้มีการเพิ่มเส้นทางให้มากขึ้น ขยายเส้นทางสู่ชานเมือง ลดอัตราค่าบริการลง เพิ่มความสะดวกในการขึ้นลงสถานี
6. ปัจจัยในการโน้มน้าวใจให้มีพฤติกรรมใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ความสะดวกรวดเร็ว ค่ารวมเวลาในการเดินทางได้แน่นอน ความสะอาด ปลอดภัย การได้รับการจูงใจจากโฆษณาประชาสัมพันธ์และจากบุคคลอื่น โดยมีราคาค่าบริการเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการให้บริการน้อยที่สุด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา วททวิทยาและสื่อสารการแสดง...
สาขาวิชา วททวิทยา.....
ปีการศึกษา 2542.....

ลายชื่อนิสิต จินตนา มานิตย์โชติพิสิฐ.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา overn วิชา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

4185062128 :MAJOR SPEECH COMMUNICATION

KEY WORD : PERSUASION / BTS PASSENGERS / NON BTS PASSENGERS

JINTANA MANITCHOTPISIT : PERSUASION AMONG BTS AND NON BTS PASSENGERS. THESIS

ADVISOR : ASSO. PROF. ORAWAN PILUNOWAD, Ph.D. 141 PP. ISBN 974-334-010-6

The purpose of this research is to explore the factors that enhance the persuasion in using BTS. This research is also aimed to study the differences among current and non-BTS passengers in terms of expectation, information exposure, knowledge, and attitude. The researcher believes that the results could be used as the guidelines of motivation factors that lead the people to use BTS as a means of transportation. Questionnaires were used to collect the data of 400 samples, which were divided into two groups: current and non-BTS passengers. Frequency, percentage, mean, t-test, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and Multiple Regression were employed for the analysis of the data. SPSS for Windows was used to process the data.

The results indicate that:

1. Current and non-BTS passengers differed in education and occupation. While most of the current BTS passengers' level of education was bachelor's degree and their occupations were students and companies' employees, laborers were the larger group in non-BTS passengers.
2. Current and non-BTS passengers were not different in information exposure to BTS through mass communication, person-to-person communication and specialized media such as leaflets, BTS brochures and demonstration.
3. The current BTS passengers had more knowledge regarding the BTS than the non-BTS passengers.
4. The attitude towards using BTS as one means of transportation was more positive in the group of current passengers.
5. The expectations of current and non-BTS passengers manifested no difference. Most of them expected the BTS Company to expand the routes, decrease the fares, and also to arrange the facilities that allow them to use the service more comfortably.
6. The major factors that led the people to use BTS as means of transportation were convenience, punctual traveling time, cleaning, safety, public relations and words of mouth. The fare was the least important factor that people considered in using BTS services.

ภาควิชา วททวิทยาและสื่อสารการแสดง...
 สาขาวิชา วททวิทยา.....
 ปีการศึกษา 2542.....

ลายชื่อนิติต จินตนา มานิตชอติพิสิต.....
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ออรวณ พิรุนอวาด.....
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายๆท่าน ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. อรรวรรณ ปิลันธนีโอวาท อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นอย่างสูงที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ รวมทั้งติดตามเอาใจใส่ งานวิจัยของข้าพเจ้าอย่างดีมาโดยตลอด และข้าพเจ้ายังขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ อวยพร พานิช ประธานกรรมการ , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวิธนา วงษ์กะพันธ์, ดร. วิเชียร เกตุสิงห์ คณะกรรมการซึ่งช่วยตรวจสอบและให้คำแนะนำที่ดีๆมากมาย รวมถึงข้อคิดเห็นต่างๆในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ อีกทั้งดร.นงลักษณ์ ศรีธัญญาพร เจริญงาม อาจารย์ผู้ส่งเสริมให้ข้าพเจ้าได้ทำวิจัยเรื่องนี้ และคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาที่ได้อบรมได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ข้าพเจ้า รวมถึงคุณพรนภา ซึ่งเป็นรองหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด ที่ช่วยเอื้อเพื่อข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างดี

และเนื่องจากทุนการวิจัยในครั้งนี้ บางส่วนได้รับมาจากทุนอุดหนุนการวิจัยของทางบัณฑิตวิทยาลัย จึงขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นอกจากนี้ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณในความรัก ความห่วงใย กำลังใจ และสิ่งดีงามต่างๆที่ตัวข้าพเจ้าได้รับมาโดยตลอดจากคุณพ่อคุณแม่ อันเป็นบุคคลที่รักยิ่งและยังสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อให้สร้างเกียรติมาสู่วงศ์ตระกูลและนำมาซึ่งความภาคภูมิใจในความสำเร็จอีกครั้งหนึ่งในชีวิตของข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าขอขอบคุณพี่ชายทั้งห้าคน อันได้แก่ พี่บุญเรือง, พี่บุญรอด, พี่บุญธรรม, พี่ศักดิ์ชัย พี่สุรัชย์ รวมถึงพี่แดง พี่หนูและพี่ภัทร ที่คอยเป็นกำลังใจถามไถ่ความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งรวมถึงเพื่อนร่วมรุ่นปริญญาโทภาควิชา รุ่นที่ 1 ทุกคน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและส่งกำลังใจสนับสนุนมาโดยตลอด

ท้ายสุดขอขอบคุณน้องเอ้ , น้องจู , พี่ตัน , พี่มาร์ท และเพื่อนๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในบริษัทมากาต้าคอม จำกัด ที่มีส่วนช่วยในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ปัญหาคำถามวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	8
ความแตกต่างจากงานวิจัยที่ผ่านมา.....	9
ขอบเขตการวิจัย.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 ทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ.....	10
ทฤษฎีลำดับขั้นของผลกระทบทางการสื่อสาร.....	16
แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ.....	17
ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงตามลำดับขั้นตอนการโน้มน้าวใจของมอนโร.....	22
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเผยแพร่นวัตกรรม.....	23
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับสาร.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา.....	34
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	35
ตัวแปรในการวิจัย.....	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย (ต่อ).....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
เกณฑ์การให้คะแนนตัวแปร.....	39
การทดสอบเครื่องมือ.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ.....	41
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	42
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	93
สรุปผลการวิจัย.....	93
อภิปรายผลการวิจัย.....	99
ข้อเสนอแนะการวิจัย.....	111
ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปปฏิบัติ.....	112
รายการอ้างอิง.....	113
ภาคผนวก.....	119
ภาคผนวก ก.....	119
ภาคผนวก ข.....	120
ภาคผนวก ค.....	126
ประวัติผู้วิจัย.....	141

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	42
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มอายุ.....	43
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	44
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้.....	46
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ/หน้าที่สถานภาพ.....	47
ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับสารจากสื่อมวลชนของกลุ่มตัวอย่าง.....	48
ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับสารจากสื่อบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	49
ตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับสารจากสื่อเฉพาะกิจของกลุ่มตัวอย่าง.....	50
ตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบระดับความรู้ที่มีต่อรถไฟฟ้าบีทีเอสของกลุ่มตัวอย่าง.....	51
ตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบระดับทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้าบีทีเอสของกลุ่มตัวอย่าง.....	52
ตารางที่ 12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้า.....	54
ตารางที่ 13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้า.....	55
ตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้า.....	56
ตารางที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้า.....	58
ตารางที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ/หน้าที่สถานภาพกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ รถไฟฟ้า.....	59
ตารางที่ 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากสื่อมวลชนของกลุ่มผู้ใช้บริการและ กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้า.....	62
ตารางที่ 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากสื่อโทรทัศน์ของกลุ่มผู้ใช้บริการและ กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้า.....	63
ตารางที่ 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากสื่อวิทยุของกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่ม ผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้า.....	64
ตารางที่ 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากสื่อนิตยสารของกลุ่มผู้ใช้บริการและ กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้า.....	65
ตารางที่ 21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากสื่อป้ายโฆษณาของกลุ่มผู้ใช้บริการ และกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้า.....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่22	แสดงการทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากสื่อบุคคลของกลุ่มผู้ใช้บริการ และกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้า.....	67
ตารางที่23	แสดงการทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากครอบครัวของกลุ่มผู้ใช้บริการ และไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	68
ตารางที่24	แสดงการทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากเพื่อนของกลุ่มผู้ใช้บริการและ ไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	69
ตารางที่25	แสดงการทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากสื่อวารสารของทางบีทีเอสของ กลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	70
ตารางที่26	แสดงการทดสอบความแตกต่างของการรับสารจากสื่อแผ่นพับของกลุ่มผู้ใช้บริการ และไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	71
ตารางที่27	แสดงการทดสอบความแตกต่างของการรับเห็นจากการวงจรกิจติของรถไฟฟ้าบีทีเอส ก่อนเปิดให้บริการของกลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส	72
ตารางที่28	แสดงการทดสอบความแตกต่างด้านความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอสของกลุ่มผู้ใช้ บริการและไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	74
ตารางที่29	แสดงผลค่าเฉลี่ยระดับความรู้เกี่ยวกับรถไฟฟ้าระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการ.....	75
ตารางที่ 30	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้านทัศนคติที่มีต่อรถไฟฟ้าบีทีเอสของกลุ่มผู้ใช้ บริการและไม่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	77
ตารางที่31	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการได้รับการโน้มน้าวใจจากสื่อมวลชนกับความรู้ ที่ได้.....	78
ตารางที่32	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการได้รับการโน้มน้าวใจจากสื่อมวลชนกับทัศนคติ ต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	79
ตารางที่33	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการได้รับการโน้มน้าวใจจากสื่อเฉพาะกิจกับความรู้ ที่ได้.....	80
ตารางที่34	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการได้รับการโน้มน้าวใจจากสื่อเฉพาะกิจกับทัศนคติ ต่อรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	81
ตารางที่35	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการได้รับการโน้มน้าวใจจากสื่อบุคคลกับความรู้ เกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการได้รับการโน้มน้าวใจจากสื่อบุคคลกับทัศนคติที่มีต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	83
ตารางที่37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของความรู้กับทัศนคติเกี่ยวกับรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	84
ตารางที่38 แสดงการจัดอันดับความคาดหวังต่อโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอสของกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ไม่ได้ใช้บริการ.....	86
ตารางที่39 แสดงปัจจัยที่นำไปสู่การใช้บริการรถไฟฟ้ามากที่สุดของกลุ่มผู้ใช้บริการ.....	89
ตารางที่40 แสดงปัจจัยที่เป็นสาเหตุนำไปสู่การไม่ใช้บริการรถไฟฟ้ามากที่สุดของกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	91
ตารางที่41 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อเลือกใช้ตัวพยากรณ์เฉพาะที่มีนัยสำคัญทางสถิติ.....	92



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 ภาพชื่อโครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร.....	131
ภาพที่ 2 ภาพการ์ตูนตัวนำแสดงในภาพยนตร์โฆษณาของบีทีเอส.....	132
ภาพที่ 3 ภาพบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด.....	133
ภาพที่ 4 ภาพรถไฟฟ้าบีทีเอสขณะแล่นบนราง.....	134
ภาพที่ 5 ภาพรายละเอียดรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	135
ภาพที่ 6 ภาพรูปตัดโครงสร้างทางยกระดับรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	136
ภาพที่ 7 ภาพสภาพภายในตัวรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	137
ภาพที่ 8 ภาพแผนที่เส้นทางรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	138
ภาพที่ 9 ภาพตำแหน่งและชื่อสถานีให้บริการในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	139
ภาพที่ 10 ภาพด้านหน้าขบวนรถไฟฟ้าบีทีเอส.....	140

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย