

การประชุมวิชาการระดับชาติ

สังคมศาสตร์วิชาการ ครั้งที่ 9

สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

“การวิจัยเพื่อชุมชน ท้องถิ่น : พลังคนเพื่อพลังท้องถิ่น”

13-14 กุมภาพันธ์ 2556

ณ อาคารยุพราชวิทยมงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

การประชุมวิชาการระดับชาติ

สังคมศาสตร์วิชาการ ครั้งที่ 9

สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

“การวิจัยเพื่อชุมชน ก่อตั้ง : พลังคนเพื่อพลังท้องถิ่น”

13-14 กุมภาพันธ์ 2556

ณ อาคารยุพราชวิทยมงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายโดยสำนักวิชาสังคมศาสตร์ร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ได้ดำเนินการจัดประชุมวิชาการระดับชาติ งานสังคมศาสตร์วิชาการ ครั้งที่ 9 ประจำปี พ.ศ. 2556 ภายใต้หัวข้อ “การวิจัยเพื่อชุมชน ท้องถิ่น : พลังคนเพื่อพลังท้องถิ่น” ระหว่างวันที่ 13 – 14 กุมภาพันธ์ 2556 ณ อาคารยุพราชวิทยามงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้นำไปสู่การใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนในสังคม ชุมชน และท้องถิ่น อีกทั้งยังเป็นเวทีให้นักวิจัย อาจารย์ ตลอดจนนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยและองค์กรที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น และยังเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์การบริหารจัดการงานวิจัยเพื่อรับใช้สังคม ชุมชน และท้องถิ่นของสถาบันการศึกษาอีกด้วย

ผลงานวิจัยวิจัยที่นำเสนอในครั้งนี้ได้รับการตอบรับจากนักวิจัย นักวิชาการ อาจารย์และนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ ซึ่งเป็นการนำเสนอทั้งภาคบรรยายและภาคโปสเตอร์ จำนวน 3 กลุ่มเรื่อง ได้แก่ กลุ่มสังคมศาสตร์ กลุ่มมนุษยศาสตร์ และกลุ่มงานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น จำนวน 50 กว่าผลงาน

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่ให้การสนับสนุนการจัดประชุมในครั้งนี้ รวมทั้งขอขอบคุณนักวิจัย นักวิชาการ อาจารย์ นักศึกษา และผู้สนใจเข้าร่วมประชุมจากทั่วประเทศจนเป็นผลให้การจัดประชุมครั้งนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

สำนักวิชาสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

โครงการสังคมศาสตร์วิชาการ ครั้งที่ 9
การประชุมวิชาการ เรื่อง การวิจัยเพื่อชุมชน ท้องถิ่น : พลังคนเพื่อพลังท้องถิ่น
วันที่ 13 - 14 กุมภาพันธ์ 2556
ณ อาคารยุพราชวิทยมงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

1. หลักการและเหตุผล

“การวิจัยเพื่อท้องถิ่น” เป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการพัฒนาคนเพื่อพลังท้องถิ่นที่มีกระบวนการวิจัยที่เสริมพลังคนในท้องถิ่นให้กำหนดปัญหาความต้องการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยการวิจัยเพื่อท้องถิ่นจะเป็นการวิจัยที่ทำในบริบทพื้นที่ที่เป็นสถานการณ์จริงของแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกันในสภาพภูมิประเทศ ฐานทรัพยากร ระบบความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น วิถีชีวิต วัฒนธรรม ความเชื่อ และเครือข่ายทางสังคม อันเป็นฐานที่สำคัญของพลังท้องถิ่น ซึ่งกระบวนการวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่นเน้นกระบวนการเรียนรู้ของคนในท้องถิ่นที่ก่อให้เกิดพลังในการแก้ปัญหาตนเองได้ ใช้หลักการ ทฤษฎีที่สามารถบูรณาการกับความรู้ท้องถิ่นเพื่อนำมาสู่การเรียนรู้ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นในสภาพจริงโดยการสร้าง “คนรู้” ที่นำไปสู่การแก้ปัญหาภายใต้กลไกการพัฒนาพื้นที่ ชุมชน ท้องถิ่น อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนได้ในที่สุด และสามารถนำผลการวิจัยกลับคืนสู่ชุมชนและสังเคราะห์ความรู้สู่การตีพิมพ์เผยแพร่เป็นผลงานวิชาการรับใช้สังคม

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายในฐานะเป็นหน่วยงานที่สะท้อนผลสำเร็จเรื่อง การวิจัยเพื่อชุมชน ท้องถิ่น ในพื้นที่จังหวัดเชียงรายและจังหวัดใกล้เคียงมากกว่า 10 ปี จนเกิดวิทยาลัยการแพทย์พื้นบ้านและการแพทย์ทางเลือก โดยการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ซึ่งเป็นแบบอย่างที่ดีของการจัดงานวิจัยร่วมกับการเรียนการสอนและบริการวิชาการแก่ชุมชน ท้องถิ่น ในพื้นที่ สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จึงได้จัดประชุมวิชาการเรื่อง “การวิจัยเพื่อท้องถิ่น : พลังคนเพื่อพลังท้องถิ่น” เพื่อให้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นดังกล่าวได้มีการเผยแพร่และขยายองค์ความรู้จากการวิจัยสู่การปฏิบัติให้กว้างขวางยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้นำไปสู่การใช้ประโยชน์และพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม ชุมชน และท้องถิ่น

2.2 เพื่อเป็นเวทีให้นักวิจัย อาจารย์ นักศึกษาในมหาวิทยาลัย และองค์กรที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสนำเสนอผลงานวิจัย แลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น

2.3 เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ประสบการณ์การบริหารจัดการงานวิจัยเพื่อรับใช้สังคม ชุมชน และท้องถิ่นของสถาบันการศึกษา

3. ระยะเวลา

13 - 14 กุมภาพันธ์ 2556

4. สถานที่

อาคารยุพราชวิทยมงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

5. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

6. กลุ่มเป้าหมาย

- 6.1 ผู้เข้าร่วมการประชุมประกอบด้วย นักวิจัย อาจารย์ นักศึกษา จากมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ
- 6.2 ผู้เข้าร่วมประชุมจากองค์กรชุมชน ชุมชน โรงเรียน องค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรจากภาครัฐ-เอกชน และประชาชนผู้สนใจทั่วไป
- 6.3 ผู้บริหารงานวิจัยเพื่อชุมชน ท้องถิ่น

7. รูปแบบการจัดงานประชุม

- 7.1 การบรรยายพิเศษจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านงานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่นจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
- 7.2 การนำเสนองานวิจัยภาคบรรยาย (Oral Presentation) และนำเสนอแบบโปสเตอร์ (Poster Presentation)
- 7.3 นิทรรศการผลงานวิจัยด้านการพัฒนาท้องถิ่น และงานวิจัยรับใช้สังคม
- 7.4 นิทรรศการผลผลิตจากชุดโครงการวิจัย “การศึกษาและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตประชากรในชุมชนเทศบาลตำบลบ้านคู” ดำเนินการโดยคณะอาจารย์ สำนักวิชาสังคมศาสตร์ ร่วมกับชุมชนเทศบาลตำบลบ้านคู
- 7.5 การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนเทศบาลตำบลบ้านคู

8. ประเด็นการนำเสนอผลงานวิจัย 3 กลุ่ม ได้แก่

- 8.1 กลุ่มสังคมศาสตร์
- 8.2 กลุ่มมนุษยศาสตร์
- 8.3 กลุ่มงานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

9. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 9.1 ผู้เข้าร่วมประชุมได้เรียนรู้กระบวนการวิจัยและกลไกที่ก่อให้เกิดงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง
- 9.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน และองค์กรในพื้นที่ได้แนวทางปฏิบัติในการพัฒนาเพื่อท้องถิ่น
- 9.3 ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพได้รับการเผยแพร่และตีพิมพ์ในระดับชาติ
- 9.4 ผู้บริหารงานวิจัยเพื่อชุมชน ท้องถิ่น เรียนรู้ประสบการณ์การจัดการวิจัยเพื่อชุมชน ท้องถิ่น

กำหนดการ

การประชุมวิชาการ “การวิจัยเพื่อชุมชน ท้องถิ่น : พลังคนเพื่อพลังท้องถิ่น”

วันที่ 13-14 กุมภาพันธ์ 2556

ณ ห้องประชุมเอื้องมัจฉา อาคารยุพราชวิทยมงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

13 กุมภาพันธ์ 2556	
08.00 – 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 – 09.15 น.	พิธีเปิดการประชุม โดยอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
09.15 – 10.00 น.	การบรรยายเรื่อง “วิจัยเพื่อท้องถิ่น : กรณีวิทยาลัยการแพทย์พื้นบ้านและการแพทย์ทางเลือก มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยิ่งยง เทาประเสริฐ
10.00 – 11.00 น.	การอภิปราย “งานวิจัยเพื่อชุมชน ท้องถิ่น : พลังคนเพื่อพลังท้องถิ่น” กรณีวิทยาลัยการแพทย์พื้นบ้านและการแพทย์ทางเลือก มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดย ศาสตราจารย์นายแพทย์ไกรสิทธิ์ ดันดีศรีรินทร์ ศาสตราจารย์ ดร.วิจารณ์ พานิช และ นายแพทย์วิชัย โชควิวัฒน์
11.00 – 12.00 น.	“บทบาทของอุดมศึกษาในการสนับสนุนวิชาการสายรับใช้สังคม ชุมชน ท้องถิ่น” โดย ศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวัติ บุญ-หลง
12.00 – 13.00 น.	- รับประทานอาหารกลางวัน (ขันโตกแบบบริการตนเอง) - เชิญชมนิทรรศการผลงานวิจัย/ผลิตภัณฑ์ชุมชนเทศบาลตำบลบ้านดู่
13.00 – 15.00 น.	- การนำเสนอผลงานดำเนินงานการบริหารจัดการวิจัยเพื่อชุมชน ท้องถิ่น ของ มหาวิทยาลัย 5 แห่ง ให้ความเห็นโดย ดร.สีลาภรณ์ บัวสาย ศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวัติ บุญ-หลง ศาสตราจารย์ ดร.วิจารณ์ พานิช
13.00 – 17.00 น.	นำเสนอบทความวิจัยตามห้องประชุมย่อยที่กำหนด
14 กุมภาพันธ์ 2556	
08.30 – 09.00 น.	ลงทะเบียนหน้าห้องประชุมนำเสนอผลงานวิจัย
09.00 – 12.00 น.	นำเสนอผลงานวิจัย
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 15.00 น.	นำเสนอผลงานวิจัย
15.00 – 16.30 น.	สรุปผลการประชุม
16.30 – 17.00 น.	พิธีปิดการประชุม
หมายเหตุ : - รับประทานอาหารว่างภาคเช้าในช่วงเวลาลงทะเบียน และภาคบ่ายที่หน้าห้องนำเสนอผลงานวิจัย - เชิญชมนิทรรศการผลงานวิจัยและผลิตภัณฑ์ชุมชนตามอัธยาศัย	
* กำหนดการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม	

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาผลงานวิจัย
การประชุมวิชาการระดับชาติ งานสังคมศาสตร์วิชาการ ครั้งที่ 9
“ การวิจัยเพื่อชุมชน ท้องถิ่น : พลังคนเพื่อพลังท้องถิ่น ”

๑.ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ยุวัฒน์ วุฒิเมธี	ผู้ทรงคุณวุฒิ
๒.ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.มนัส สุวรรณ	ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่
๓.รองศาสตราจารย์ ดร.อวรณ์ โอภาสพัฒนกิจ	ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
๔.รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี พิริยะกุล	ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยรามคำแหง
๕.รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวารณ วิงวอน	ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง
๖.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนตรี กรรพุมมาลัย	ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยนเรศวร
๗.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชาญ อมรากุล	ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยพะเยา
๘.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล สายสวัสดิ์ พิษณุไพบูลย์	ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลกรุงเทพ
๙.อาจารย์ ดร.สิทธิณัฐ ประพุทธนิตินสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
๑๐.รองศาสตราจารย์ ดร.มามะ จิตตะสังคะ	ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย
๑๑.รองศาสตราจารย์ประกายศรี ศรีรุ่งเรือง	ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย
๑๒.รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ณะชัยจันทร์	ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย
๑๓.รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล	ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย
๑๔.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ลีตระกูล	ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย
๑๕.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรชัย มุ่งไธสง	ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย
๑๖.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง	ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย

๑๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลห้ำ ศรีเอกานุกูล

๑๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุกสัน อุนวิจิตร

๑๙. อาจารย์ ดร.ปรมินทร์ อริเดช

๒๐. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิวัฒน์

ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่

ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่

ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่

ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารในการเลือกใช้รถแท็กซี่บริเวณ ห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง กรุงเทพมหานคร

Expectation and satisfaction of Passengers to Taxi at Ma Boon Krong, Bangkok

สุริยวิรุฬห์ ชื่นสกุล¹, ศวีระ วิบูลย์ศิลป์¹, ประสพชัย พสุนนท์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ และ 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการทั่วไปที่อยู่ในบริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที (Dependent-t statistics)

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-25 ปี สถานภาพโสด อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีรายได้เฉลี่ย 10,000-15,000 บาทต่อเดือน 2) ความคาดหวังในการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{x} = 3.94$, $SD = 0.77$) ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 3.90$, $SD = 0.84$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x} = 3.76$, $SD = 0.97$) ด้านสถานที่ ($\bar{x} = 3.63$, $SD = 1.01$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 3.57$, $SD = 0.96$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 3.37$, $SD = 0.76$) และ ด้านราคา ($\bar{x} = 3.23$, $SD = 1.18$) 3) ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่อยู่ในระดับมากเพียง 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 3.55$, $SD = 0.88$) และอยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x} = 3.43$, $SD = 0.82$) ด้านกระบวนการ ($\bar{x} = 3.39$, $SD = 0.65$) ด้านราคา ($\bar{x} = 3.22$, $SD = 0.73$) ด้านสถานที่ ($\bar{x} = 3.11$, $SD = 0.63$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 3.15$, $SD = 0.27$) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 3.01$, $SD = 0.05$) 4) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ทุกด้านความคาดหวังมีค่ามากกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริการได้รับ ยกเว้นด้านราคาที่ความคาดหวังและความพึงพอใจมีค่าที่ไม่แตกต่างกัน 5) พฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครองส่วนใหญ่ใช้บริการรถแท็กซี่ไม่บ่อย (ร้อยละ 97.5) ใช้บริการในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอนแล้วแต่สถานการณ์ (ร้อยละ 71.8) ใช้บริการโดยเฉลี่ย 1 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 77.3) เพื่อเดินทางกลับบ้าน (ร้อยละ 41.0) ใช้บริการครั้งละ 2 คน (ร้อยละ 43.8) เลือกเรียกใช้บริการด้วยตัวเอง (ร้อยละ 72.3) ไม่เคยถูกปฏิเสธจากพนักงานขับรถ (ร้อยละ 52.0) ไม่เคยเจอกรณีแฉะเดิมเชื้อเพลิงขณะใช้บริการ (ร้อยละ 69.8) คิดว่าจำนวนรถแท็กซี่ที่จอดรอผู้โดยสารไม่เพียงพอ

¹ สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

² รองศาสตราจารย์สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไปคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

(ร้อยละ 64.3) เฉลี่ยค่าบริการต่อครั้ง 35 – 50 บาท (ร้อยละ 51.5) และต้องการให้รถมีใหม่และสะอาด (ร้อยละ 92.0)

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, ห้างสรรพสินค้าบุญครอง

Abstract

The purpose of this research was to 1) compare the expectation and satisfaction in used of Taxi Metered Services. 2) Studies services behavior of Taxi Metered around MBK Center. The sample group for this study consisted of 400 users of taxi metered around MBK Center. Use Convenience sampling. Questionnaires were used as the research instrument for data collecting. A variable used in the study is marketing mix (7P's) the statistical analysis methods were Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation. Dependent t-test was used to test the assumption.

The results showed that 1) Most of them were female, age between 21-25 years old, single, education level in bachelor's degree or equivalent level and average income during 10,000-15,000 baht per month. 2) The expectation in used of Taxi Metered at high five factors was Product, Place, Physical, People and Process and at medium two factors was Price and Promotion. 3) The satisfaction in used of Taxi Metered was only one factor is People and at medium six factors was Product, Price, Place, Promotion, Physical and Process. 4) When comparing the expectation and satisfaction in significance level 0.05 found that all expectation factors had more valuable than satisfaction except the price expectation and satisfaction with close values. 5) Behavior using a Taxi Metered most used not frequent, used uncertainty of time, average usage was once a week, used two person at a time, average costs per time 35-50 baht.

Keywords: Expectation, Satisfaction, Ma Boon Krong

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงที่มีขนาดใหญ่ เป็นศูนย์กลางความเจริญของประเทศไทยทั้งในด้านการบริหารราชการ การค้า อุตสาหกรรม การคมนาคมขนส่ง ตลอดจนการศึกษา และบริการสังคมอื่นๆ ของภาครัฐ จึงทำให้มีประชากรอยู่อาศัยเป็นจำนวนมากถึง 5.67 ล้านคน (กรมการปกครอง, 2554) ประเด็นการนี้เป็นเฉพาะส่วนที่แสดงอยู่จริงตามทะเบียนราษฎรเท่านั้น ซึ่งยังไม่ได้รวมกับคนต่างจังหวัดที่ย้ายถิ่นฐานเข้ามา ซึ่งประชากรเหล่านี้ส่วนแล้วแต่ประกอบกิจกรรม และอาชีพในเขตกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น และสืบเนื่องจากความหนาแน่นของพื้นที่ที่ไม่สามารถขยายตัวได้ และค่าเช่าที่สูงสำหรับการเลือกซื้อหรือเช่าที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน ซึ่งอยู่ใกล้กับสถานที่ประกอบกิจกรรม และสถานที่ประกอบอาชีพ จึงทำให้ประชากรส่วนใหญ่จำเป็นต้องเลือกที่อยู่อาศัยกระจายตัวออกไปสู่เขตพื้นที่รอบนอกโดยอยู่รอบๆ เขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดข้างเคียง แต่ก็ยังไม่ทันต่อจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัญหาความแออัด

ของประชากรนี้ทำให้เกิดปัญหาอื่นๆ เช่น การจราจรติดขัด ซึ่งมีแนวโน้มที่จะสูงมาก จึงทำให้เกิดปัญหาสืบเนื่องที่สำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งก็คือปัญหาในด้านของเวลา และความเร่งรีบของประชากร ในการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ เป็นปัญหาที่ต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (เพชร จิตแจ้ง, 2553)

ในปัจจุบันจำนวนรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครมีปริมาณเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากเนื่องจากในปี พ.ศ. 2535 รัฐบาลโดยกระทรวงคมนาคม ได้มีนโยบายให้มีการเพิ่มจำนวนแท็กซี่โดยไม่จำกัดจำนวน และกรมการขนส่งทางบกในฐานะผู้ควบคุมระบบบริการขนส่งสาธารณะ ได้มีการศึกษาถึงระบบการต่อรถค่าโดยสารกับการใช้มิเตอร์แท็กซี่ที่มีการกำหนดอัตราค่าโดยสารไว้เพื่อความยุติธรรม เสมอภาค และช่วยแก้ปัญหาการจราจร กรมการขนส่งทางบกจึงมีนโยบายให้รถแท็กซี่ติดตั้งมิเตอร์ในการคำนวณค่าโดยสารตามอัตราที่กำหนด และจากสภาพการจราจรในกรุงเทพมหานครที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก ทั้งในเรื่องของปริมาณยานพาหนะ และประชากร ประกอบกับการประสบปัญหาการจราจรติดขัด มีผลกระทบต่อการเดินทาง และการประกอบธุรกิจใจในกรุงเทพมหานครเป็นอย่างยิ่ง รัฐบาลและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครทุกยุคทุกสมัย เล็งเห็นความสำคัญของการแก้ปัญหาจราจรและการใช้พลังงานอย่างประหยัด จึงมีการรณรงค์ให้ประชาชนใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ รวมทั้งการประหยัดพลังงาน เพื่อร่วมกันแก้ไขและลดปัญหาการจราจร แต่เนื่องจากการบริการรถโดยสารสาธารณะของทางการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังมีปริมาณไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งยังไม่สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงดังนั้นรถแท็กซี่จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครเลือกใช้บริการ (กรรณิการ์ กิตติโกศล, 2549)

รถแท็กซี่ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จากเหตุผลทางด้านราคา ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และการเดินทางไปยังสถานที่ที่ต้องการได้ง่าย รวมทั้งรูปแบบและการให้บริการได้มีการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น เช่น สภาพของรถแท็กซี่ที่ใหม่และสะอาด การให้บริการของพนักงานขับรถที่มีความสุภาพและเป็นกันเองมากขึ้น และการมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแท็กซี่เพิ่มขึ้นเช่นกัน สิ่งเหล่านี้คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการบริการ (7P's) ของผู้ประกอบการแท็กซี่ เป็นสิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ของประชาชนเป็นอย่างมาก ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านสถานที่ (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ (People) และปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)

เนื่องจากสภาพการจราจรที่ติดขัด ปริมาณรถที่เพิ่มขึ้นทุกวัน ประกอบกับความเร่งรีบของประชาชนในการเดินทางซึ่งเป็นปัญหาที่คนที่มีอาชีพอยู่ในกรุงเทพมหานคร ต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และระบบขนส่งมวลชนที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งในเขตการจราจรที่ติดขัดโดยเฉพาะพื้นที่บนถนนพญาไทที่เป็นที่ตั้งของห้างสรรพสินค้ามาบุญครองหรือ MBK Center ประชาชนส่วนใหญ่มีความจำเป็นต้องใช้บริการของรถยนต์รับจ้างสาธารณะหรือที่เรียกกันว่า “รถแท็กซี่” อยู่เป็นจำนวนมาก เพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่ต้องการความเร่งรีบและสามารถรองรับจำนวนประชากรในการเดินทางแต่ละครั้งได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งการเดินทางด้วยรถแท็กซี่นับว่าเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับคนกรุงเทพฯ ที่ต้องการความสะดวกสบาย รวดเร็ว นอกเหนือไปจากการใช้บริการรถประจำทางเพราะรถแท็กซี่ เป็นรถไม่ประจำทาง จึงสามารถดกลงเลือกเส้นทางกับคนขับได้ซึ่งมีความต่างจากรถเมล์ หรือรถไฟฟ้าที่วิ่งตามเส้นทางที่กำหนด ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจุบันจำนวนรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครนับวันยิ่งเพิ่มจำนวนสูงขึ้น จากปรากฏการณ์ดังกล่าว

คณะผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่บริเวณ ห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่บริเวณ ห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง กรุงเทพมหานคร
- 2- เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง กรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัยเรื่องนี้แบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และวิธีวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดในแต่ละส่วนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง กรุงเทพมหานคร

1.2 กำหนดตัวอย่างตามแนวทางของ Yamane (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) ที่ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 เนื่องจากไม่ทราบขนาดประชากรเนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่ ($n \rightarrow \infty$) จึงทำให้ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

1.3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) และเนื่องจากการวิจัยที่ต้องการทราบข้อมูลของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครองจริง ดังนั้นจึงต้องเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเวลาใกล้เที่ยงถึงค่ำประมาณ 11.00 – 21.00 น. ในวันศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์ ของเดือนตุลาคม 2555 เป็นเวลา 3 สัปดาห์ โดยไม่มีการเก็บข้อมูลซ้ำ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มเป้าหมาย ผู้โดยสารรถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง เช่น ความถี่ในการใช้บริการรถแท็กซี่ ช่วงเวลาในการใช้บริการรถแท็กซี่ จำนวนเฉลี่ยต่อสัปดาห์ในการใช้บริการรถแท็กซี่ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการรถแท็กซี่ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 เป็นรายการที่จะวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อรถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามแนวของลิเกิร์ต (Likert Type Scale) โดยที่ 1 หมายถึง ความคาดหวังหรือความพึงพอใจน้อยที่สุด 2 หมายถึง ความคาดหวังหรือความพึงพอใจน้อย 3 หมายถึง ความคาดหวังหรือความพึงพอใจปานกลาง 4 หมายถึง ความคาดหวังหรือความพึงพอใจมาก และ 5 หมายถึง ความคาดหวังหรือความพึงพอใจมากที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามได้แล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แล้ววิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางโดยใช้สถิติในการวิจัย ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวและพฤติกรรมการใช้บริการผู้ใช้บริการรถแท็กซี่บริเวณมานูญครองโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแปลงค่าเฉลี่ยตามแนวทางของ ประสพชัย พสุนนท์. (2555) รายละเอียดดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า สำคัญระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า สำคัญระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า สำคัญระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า สำคัญระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า สำคัญระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพ โสด อายุระหว่าง 21- 25 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี พักอาศัยอยู่กับครอบครัว มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีรถยนต์ส่วนบุคคลไว้ใช้งานเอง และเดินทางไปยังสถานที่ที่ต้องการโดยรถยนต์ส่วนบุคคล แล้วจึงใช้ขนส่งมวลชนอื่นๆ

2. พฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการไม่บ่อย ใช้บริการในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอนแล้วแต่สถานการณ์ ใช้บริการ โดยเฉลี่ย 1 ครั้งต่อสัปดาห์ เพื่อเดินทางกลับบ้าน ใช้บริการครั้งละ 2 คน เลือกเรียกใช้บริการด้วยตัวเอง ไม่เคยถูกปฏิเสธจากพนักงานขับรถ ไม่เคยเจอกรณีแฉะเดิมเชื้อเพลิงขณะใช้บริการ คิดว่าจำนวนรถแท็กซี่ที่จอดรอผู้โดยสาร ไม่เพียงพอ เฉลี่ยค่าบริการต่อครั้ง 35 – 50 บาท และต้องการให้รถมีใหม่และสะอาด

3. ความคาดหวัง ความคาดหวังในการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามานูญครองอยู่ในระดับมากเพียง 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 3.55$, $SD = 0.88$) และอยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x} = 3.43$, $SD = 0.82$) ด้านกระบวนการ ($\bar{x} = 3.39$, $SD = 0.65$) ด้านราคา ($\bar{x} = 3.22$, $SD = 0.73$) ด้านสถานที่ ($\bar{x} = 3.11$, $SD = 0.63$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 3.15$, $SD = 0.27$) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 3.01$, $SD = 0.05$)

4. ความพึงพอใจ ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามานูญครองอยู่ในระดับมากเพียง 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 3.55$, $SD = 0.88$) และอยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x} = 3.43$, $SD = 0.82$) ด้านกระบวนการ ($\bar{x} = 3.39$, $SD = 0.65$) ด้านราคา ($\bar{x} = 3.22$, $SD = 0.73$) ด้านสถานที่ ($\bar{x} = 3.11$, $SD = 0.63$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 3.15$, $SD = 0.27$) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 3.01$, $SD = 0.05$)

5. ผลการเปรียบเทียบ เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ทุกด้านความคาดหวังมีค่ามากกว่าความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการ ได้รับ ยกเว้นด้านราคา ความคาดหวังและความพึงพอใจนั้นมีค่าที่ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ในด้านของกายภาพต่างๆ ทั้งด้านตัวรถ สถานที่ๆใช้ในการบริการรถ ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้ เป็นเพราะตัวรถมีสภาพเก่า และการเข้าถึงจุดจอดทำไม่สะดวกนักทำให้ผู้โดยสารเลือกเรียกใช้บริการด้วยตัวเองมากกว่าจะใช้บริการรถที่มีบริการที่จุดจอดแท็กซี่

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่าในการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ของผู้โดยสารบริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในทุกด้าน ยกเว้นด้านราคา กล่าวคือ ผู้โดยสารมีความหวังต่อด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการ สูงกว่าความพึงพอใจที่ได้รับจากการโดยสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546 และอดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2542) สอดคล้องกับผลการวิจัยของกรณีการ ีร์ดิโกสล. (2549) พชร จิตแจ้ง. (2553) และประสพชัย พสุนนท์และคณะ. (2553)

อย่างไรก็ตาม ในส่วนของปัจจัยด้านราคา พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามแนวคิดและทฤษฎีนั้น เนื่องจากจากการกำหนดราคาค่าโดยสารของรถแท็กซี่โดยพระราชบัญญัติการจราจรทางบกมีอัตราเดียว ผู้โดยสารได้ทราบและเกิดการรับรู้มานานแล้ว และไม่สามารถแก้ไขได้ จึงไม่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อด้านราคา

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย มีดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการรถแท็กซี่ควรมีการปรับปรุง โดยการเลือกนำรถที่หมดสภาพออกมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ควรใช้รถที่มีสภาพใหม่ และพร้อมที่จะให้บริการ
2. ด้านราคา ควรยกเลิกการบวกเพิ่มค่าบริการอัตราพิเศษ เช่น กรณีเรียกรถไปสนามบิน เรียกรถไปสถานีขนส่งต่างๆ เรียกรถผ่านสถานีวิทยุ
3. ด้านสถานที่ ควรมีการจัดสถานที่ในการจอดรถให้มีความกว้างขวาง อยู่ในที่ร่ม มีสภาพแวดล้อมเหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดจอดเช่นห้องน้ำ เก้าอี้รอรถให้ผู้โดยสาร
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรระบุหมายเลขโทรศัพท์ของศูนย์แท็กซี่ เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถโทรเรียกรถได้ กรณีปริมาณผู้ใช้บริการมากกว่าปริมาณรถแท็กซี่
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ เจ้าหน้าที่ควรมีการสวมเครื่องแบบที่สุภาพและสะอาด ไม่ควรมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ในรถ เช่น กลิ่นบุหรี่ กลิ่นอับ เป็นต้น
6. ด้านเจ้าหน้าที่ ควรมีการอบรมพนักงานอย่างดี เพื่อให้พนักงานขับรถควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเส้นทางการจราจร มีความเอาใจใส่ในอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นการเลือกรับผู้โดยสาร การเอาใจใส่ลูกค้า เป็นต้น

7. ด้านกระบวนการ ควรมีการวางมาตรฐานกระบวนการบริการให้เป็นอย่างเดียวกันทั้งองค์กรมีการเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการ เช่น เชื้อเพลิง รวมถึงควรมีความเสมอภาคของกระบวนการบริการ ไม่เลือกให้บริการเฉพาะกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติอย่างเดียว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรที่ได้มีการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการโดยสารของรถโดยสารประเภทอื่นๆ เช่น รถเมล์แบบต่างๆ รถไฟฟ้าลอยฟ้าและใต้ดิน เรือโดยสาร เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดกลุ่มและวิเคราะห์ความต้องการของผู้โดยสาร และใช้ในการวางแผนการขนส่งในกรุงเทพมหานคร

2. น่าจะได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลต่อการเลือกใช้รถแท็กซี่ของผู้โดยสารบริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง รวมถึงบริเวณอื่นๆ ที่เป็นแหล่งศูนย์กลางทางธุรกิจของกรุงเทพมหานคร จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการรถขนส่งมวลชน

เอกสารอ้างอิง

- กฎหมาย/ข้อบังคับ. (2522). พระราชบัญญัติการจราจรทางบก ลักษณะที่ 12 รถแท็กซี่. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ วันที่ 17 ตุลาคม 2555 แหล่งที่มา: <http://www.insure.co.th/index.php/traffic-laws/laws/248--12->
- กรณีการ กิรติโกศล. (2549). ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของหน่วยงานในเขต. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2555 แหล่งที่มา: <http://www.insure.co.th/index.php/traffic-laws/laws/248--12->
- กรมการขนส่งทางบก. (2548). แท็กซี่มิเตอร์. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2555 แหล่งที่มา: <http://www.dlt.go.th/taximeter.htm>
- แท็กซี่มิเตอร์. (2548). กฎระเบียบข้อบังคับ. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2555 แหล่งที่มา: <http://www.taxi-meter.50megs.com>
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด
- ประสพชัย พสุนนท์ และคณะ. (2553). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช. 23(2) : 51-63.
- เพชร จิตแจ้ง. (2553). “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส กรณีศึกษาสถานีสะพานตากสิน”. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สำนักทะเบียนราษฎร์. (2554). กรมการปกครองไทย. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2555 แหล่งที่มา: <http://www2.ect.go.th/download-file.php?Action=filedownload&DataID=20392>
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

แบบแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วมในผลงานวิชาการ

บทความทางวิชาการ ตำรา หนังสือ งานวิจัย ผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น

เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อรถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง.


เอกสารประกอบโครงการสังคมศาสตร์วิชาการ ครั้งที่ 9 การประชุมวิชาการเรื่อง การวิจัยเพื่อชุมชน

ท้องถิ่น : พลังคนเพื่อพลังท้องถิ่น. ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย 13 - 14 กุมภาพันธ์ 2556. หน้า 528- 534.

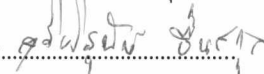
ผู้ร่วมงาน จำนวน 3 คน แต่ละคนมีส่วนร่วมดังนี้

ชื่อผู้ร่วมงาน	ปริมาณงานร้อยละ และหน้าที่ความรับผิดชอบ
1. ประสพชัย พสุนนท์	80 % วางแผนการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูล และเขียนรายงานวิจัย
2. สุริยวิรุฬห์ ชื่นสกุล	10 % ร่วมวางแผนการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูล และเขียนรายงานวิจัย
3. ศวีระ วิบูลย์ศิลป์	10 % ร่วมวางแผนการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูล และเขียนรายงานวิจัย

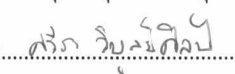
หมายเหตุ

ลงชื่อ.....

(.....ประสพชัย พสุนนท์.....)

ลงชื่อ.....

(.....สุริยวิรุฬห์ ชื่นสกุล.....)

ลงชื่อ.....

(.....ศวีระ วิบูลย์ศิลป์.....)