



บทความวิจัยฉบับสมบูรณ์
การนำเสนอผลงานวิจัยแบบบรรยาย
และการจัดนิทรรศการทางวิชาการ

ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น ครั้งที่ ๖
ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

“ราชภัฏเชียงใหม่
เทิดไท้ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

บทความวิจัยฉบับสมบูรณ์
การนำเสนอผลงานวิจัยแบบบรรยายและการจัดนิทรรศการทางวิชาการ

ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น
ครั้งที่ ๖

ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

“ราชภัฏเชียงใหม่
เทิดไท้ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

บทความวิจัยฉบับสมบูรณ์การนำเสนอผลงานวิจัยแบบบรรยายและการจัดนิทรรศการทางวิชาการ
 ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น ครั้งที่ ๖ ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖
 “ราชภัฏเชียงใหม่ เทิดไท้ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

ISBN 978-616-7669-15-1

จัดทำโดย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ ชั้น 14 เลขที่ 202 ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300
 โทรศัพท์/โทรสาร 053-885950

ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ธรรมไชย อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
 รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวดี ม้าลำพอง ผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา
 รองศาสตราจารย์ ดร.อวรณ์ โอภาสพัฒนกิจ ผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา
 รองศาสตราจารย์ น.พ.สิทธิพร บุญนิตย์ ผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น ครั้งที่ ๖ “ราชภัฏเชียงใหม่ เทิดไท้ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

- | | |
|---|---|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.มนัส สุวรรณ | 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิชญ์สินี ชมพุดำ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.วิบูลย์ รัตนพานนท์ | 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวดี ม้าลำพอง | 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลทิพย์ คำใจ |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ ชมพุดำ | 11. อาจารย์ ดร.ศิริมาศ โกศลย์พิพัฒน์ |
| 5. รองศาสตราจารย์พิทยาภรณ์ มานะจติ | 12. อาจารย์ ดร.ทัตพร คุณประดิษฐ์ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชฎิภักดิ์ เขมวิมุตติวงศ์ | 13. อาจารย์ ดร.กาญจนา สุระ |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญเลิศ กลิ่นรัตน์ | 14. อาจารย์ ดร.กัญญาพัสดุ กล่อมธงเจริญ |

บรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์มนตรี ศิริจันทร์ชื่น ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
 ผู้ช่วยบรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิไลลักษณ์ กิติบุตร รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
 อาจารย์ ดร.จิตติมา กตัญญู รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

หัวหน้ากองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นครินทร์ พริบไหว รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

กองบรรณาธิการ นางสาวศิริพร ริพล หัวหน้าสำนักงานสถาบันวิจัยและพัฒนา
 นางสาวกรรณิกา ชาสง นักวิชาการเงินและบัญชี
 นางพิมพ์พรรณ สุธัญญา นักวิชาการพัสดุ
 นางสาวณัฐธยาน์ บันเทา นักวิจัย
 นางสาวกรทอง สีสวรรณ์ นักวิจัย
 นางสาวหทัยพร วังพฤกษ์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
 นางสาวจินตภา อัจฉริยากร นักวิชาการศึกษา
 นางสาวกัจจิรา กาบใจ นักวิชาการศึกษา
 นายปรัชญา ไชยวงศ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์
 นายวชิราวุธ สุวรรณคำ เจ้าหน้าที่ธุรการ

คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้จัดงานราชภัฏวิชาการ ซึ่งตรงกับวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2535 ซึ่งเป็นวันที่ได้รับพระราชทานนามว่า "ราชภัฏ" จากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ให้มาเป็นชื่อของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ ในวันที่จึงเป็นวันสำคัญอีกวันหนึ่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงได้มีการประชุมทางวิชาการ "ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น" มีการนำเสนอผลงานวิจัย ผลงานวิชาการของคณาจารย์ทั้งภายในมหาวิทยาลัย คณาจารย์จากมหาวิทยาลัยต่างๆ คณะครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนนักศึกษาในระดับบัณฑิต มหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิต ได้เผยแพร่ผลงานทางวิชาการ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาผลงานทางวิชาการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การนำเสนอผลงานของนักศึกษา ผลการวิจัยทางวิชาการในรูปแบบของการบรรยายและการจัดนิทรรศการทางวิชาการให้กับประชาคมนักวิชาการทั่วประเทศที่มาร่วมงานวันราชภัฏวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่จัดขึ้นในทุกปี การจัดงานราชภัฏวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในปีนี้ เป็นการจัดงานครั้งที่ 6 เป็นการร่วมฉลองการจัดกิจกรรมทางวิชาการ "เทิดไท้ 85 พรรษา มหาราชัน" ได้พัฒนารูปแบบการจัดการนำเสนอผลงานทางวิชาการทั้งในรูปแบบนิทรรศการ การแสดงกิจกรรมและผลงานวิจัยที่เป็นรูปธรรม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สูงขึ้น ในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจภายในชุมชน พัฒนารายได้ของครัวเรือน การสร้างความร่วมมือของสมาชิกองค์กรต่างๆ ในชุมชนที่เป็นผลงานวิจัยเชิงวิชาการ และการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ที่มีผลงานที่ชัดเจนมาแสดงให้กับนักวิชาการ คณาจารย์และนักศึกษาได้เรียนรู้ร่วมกัน ในส่วนของการนำผลงานทางวิชาการนั้นได้ผ่านการคัดกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิอย่างละเอียดได้มีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขผลงานให้เป็นที่ยอมรับ และนอกจากนี้ยังได้จัดการบรรยายพิเศษเรื่อง "การเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ" โดย ศาสตราจารย์ ดร.สัญญา จตุรสิทธา และศาสตราจารย์ ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวิวัฒน์ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพของนักวิชาการนักวิจัยที่มาร่วมงานในครั้งนี้

คณะกรรมการจัดงานราชภัฏวิชาการเทิดไท้ 85 พรรษา มหาราชัน ในครั้งนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่า นักวิชาการ นักวิจัย บุคลากรทางการศึกษา นักศึกษา บัณฑิต ที่มาร่วมงานคงได้รับประโยชน์จากการจัดงานวิชาการในครั้งนี้



(รองศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ธรรมชัย)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

พฤติกรรมของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง กรุงเทพมหานคร

Behaviors of Passengers to Taxi at Ma Boon Krong, Bangkok

ประสพชัย พสุนนท์¹

Prasopchai Pasunon¹

สุริยวิรุฬห์ ชื่นสกุล², ศวีระ วิบูลย์ศิลป์²

Suriyavirun Chuensakun², Saveera Viboonsin²

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการรถแท็กซี่ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบแผนการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ และร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-25 ปี สถานภาพโสด อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีรายได้เฉลี่ย 10,000-15,000 บาทต่อเดือน 2) ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการที่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 3) พฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง ส่วนใหญ่ใช้บริการรถแท็กซี่ไม่บ่อย (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) ไม่เคยเจอกรณีแฉะเติมเชื้อเพลิงขณะใช้บริการ (ร้อยละ 69.8) คิดว่าจำนวนรถแท็กซี่ที่จอดรอผู้โดยสารไม่เพียงพอ (ร้อยละ 64.3) เฉลี่ยค่าบริการต่อครั้ง 35 - 50 บาท (ร้อยละ 51.5) และต้องการให้รถใหม่และสะอาด (ร้อยละ 92.0)

คำสำคัญ: พฤติกรรม, ห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง

¹ รองศาสตราจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

² นักศึกษาศาขากการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงที่มีขนาดใหญ่ เป็นศูนย์กลางความเจริญของประเทศไทยทั้งในด้านการบริหารราชการ การค้า อุตสาหกรรม การคมนาคมขนส่ง ตลอดจนงานการศึกษา และบริการสังคมอื่นๆ ของภาครัฐ จึงทำให้มีประชากรอยู่อาศัยเป็นจำนวนมากถึง 5.67 ล้านคน (กรมการปกครอง, 2554) ประมาณการนี้เป็นเฉพาะส่วนที่แสดงอยู่จริงตามทะเบียนราษฎรเท่านั้น ซึ่งยังไม่ได้รวมกับคนต่างจังหวัดที่ย้ายถิ่นฐานเข้ามา ซึ่งประชากรเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ประกอบกิจกรรม และอาชีพในเขตกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น และสืบเนื่องจากความหนาแน่นของพื้นที่ที่ไม่สามารถขยายตัวได้ และค่าใช้จ่ายที่สูงสำหรับการเลือกซื้อหรือเช่าที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน ซึ่งอยู่ใกล้

กับสถานที่ประกอบกิจกรรม และสถานที่ประกอบอาชีพ จึงทำให้ประชากรส่วนใหญ่จำเป็นต้องเลือกที่อยู่อาศัยกระจายตัวออกไปสู่เขตพื้นที่รอบนอกโดยอยู่รอบๆ เขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดข้างเคียง แต่ก็ยังไม่ทันต่อจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัญหาความแออัดของประชากรนี้ทำให้เกิดปัญหาอื่นๆ เช่น การจราจรติดขัด ซึ่งมีแนวโน้มที่จะสูงมาก จึงทำให้เกิดปัญหาสืบเนื่องที่สำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งก็คือปัญหาในด้านของเวลา และความเร่งรีบของประชากรในการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ เป็นปัญหาที่ต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (พชร จิตแจ้ง, 2553)

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

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

เนื่องจากสภาพการจราจรที่ติดขัด ปริมาณรถที่เพิ่มขึ้นทุกวัน ประกอบกับความเร่งรีบของประชาชนในการเดินทางซึ่งเป็นปัญหาที่คนที่ย้ายอยู่ในกรุงเทพมหานคร ต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และระบบขนส่งมวลชนที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งในเขตการจราจรที่ติดขัดโดยเฉพาะพื้นที่บนถนนพญาไท ที่เป็นที่ตั้งของห้างสรรพสินค้ามาบุญครองหรือ MBK Center ประชาชนส่วนใหญ่มีความจำเป็นต้องใช้บริการของรถยนต์รับจ้างสาธารณะหรือที่เรียกกันว่า “รถแท็กซี่” อยู่เป็นจำนวนมาก เพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่ต้องการความเร่งรีบและสามารถรองรับจำนวนประชากรในการเดินทางแต่ละครั้งได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งการเดินทางด้วยรถ

แท็กซี่นับว่าเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับคนกรุงเทพฯ ที่ต้องการความสะดวกสบาย รวดเร็ว นอกเหนือไปจากการใช้บริการรถประจำทางเพราะรถแท็กซี่ เป็นรถไม่ประจำทาง จึงสามารถตกลงเลือกเส้นทางกับคนขับได้ซึ่งมีความต่างจากรถเมล์ หรือรถไฟฟ้าที่วิ่งตามเส้นทางที่กำหนด ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจุบันจำนวนรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครนับวันยิ่งเพิ่มจำนวนสูงขึ้น จากปรากฏการณ์ดังกล่าวคณะผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการรถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัยเรื่องนี้แบ่งได้เป็น 2 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) และเนื่องจากเป็นการวิจัยที่ต้องการทราบข้อมูลของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครองจริง ดังนั้นจึงต้องเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเวลาใกล้เคียงถึงค่าประมาณ 11.00 – 21.00 น. ในวันศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์ ของเดือนตุลาคม 2555 เป็นเวลา 3 สัปดาห์ โดยไม่มีการเก็บข้อมูลซ้ำ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวประกอบด้วย เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ และส่วนที่ 3 เป็นความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการรถแท็กซี่

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม มีดังนี้

- 2.1 ทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษากรอบแนวคิดการวิจัย

2.2 ร่างแบบสอบถามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ทางการวิจัย โดยใช้ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งในส่วนที่เป็นพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่ โดยพิจารณาถึงความถูกต้องครอบคลุมและครบถ้วนของเนื้อหาและภาษาที่ใช้

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาจำนวน 3 ท่าน ในด้านบริหารธุรกิจ เพื่อพิจารณาในด้านความถูกต้อง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) มากกว่า 0.50

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับผู้ให้บริการ บริเวณห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน จำนวน 40 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าเท่ากับ 0.758 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงสูง

2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อมั่น ไปเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างบุคคลที่ใช้บริการรถแท็กซี่ จำนวน 400 ชุดโดยดำเนินการเก็บข้อมูลในวันศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์ ของเดือนตุลาคม 2555 เป็นเวลา 3 สัปดาห์

3. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามได้แล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แล้ววิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางโดยใช้สถิติในการวิจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ด้วยความถี่และร้อยละ
2. การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ด้วยความถี่และร้อยละ
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการรถแท็กซี่ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.8) สถานภาพโสด (ร้อยละ 66.8) อายุระหว่าง 21-25 ปี (ร้อยละ 61.8) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 87.00) พักอาศัยอยู่กับครอบครัว (ร้อยละ 77.3) อาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 25.0) รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ร้อยละ 36.0) มีรถยนต์ส่วนบุคคลไว้ใช้งานเอง (ร้อยละ 85.0) และเดินทางไปยังสถานที่ที่ต้องการโดยรถยนต์ส่วนบุคคล (ร้อยละ 57.3)

2. พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการไม่บ่อย (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) ไม่เคยเจอกรณีแฉ่เติมเชื้อเพลิงขณะใช้บริการ (ร้อยละ 69.8) คิดว่าจำนวนรถแท็กซี่ที่จอดรถผู้โดยสารไม่เพียงพอ (ร้อยละ 64.3) เฉลี่ยค่าบริการต่อครั้ง 35 - 50 บาท (ร้อยละ 51.5) และต้องการให้รถมีใหม่และสะอาด (ร้อยละ 92.0)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารในการเลือกใช้รถแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง กรุงเทพมหานคร พบว่าส่วนใหญ่เป็น น.ศ. หญิง ที่ยังอาศัยอยู่กับครอบครัว รายได้ 10,000-15,000 บาท มีรถไว้ใช้เอง ไปไหนโดยรถไฟ BTS รถไฟฟ้า MRT รถเมล์ แล้วจึงใช้บริการแท็กซี่ แต่ไม่บ่อยแล้วแต่สถานการณ์ ประมาณสัปดาห์ละ 1 ครั้ง โดยประมาณส่วนใหญ่ใช้เพื่อไปท่องเที่ยวพักผ่อน โดยนิยมใช้บริการครั้งละ 2 คน โดยการเลือกใช้บริการด้วยตัวเอง มากกว่า เป็นจำนวนเยอะเกือบครึ่งที่เคยถูกปฏิเสธจากพนักงานขับรถ (48 เปอร์เซ็นต์) และ มากกว่าครึ่งที่คิดว่าจำนวนรถโดยสารไม่เพียงพอ ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงระยะทางสั้นๆวัดได้จากร้อยละ 51.5 มีค่าบริการอยู่ที่ 35-50 บาท ส่วนความต้องการของผู้โดยสารเน้นไปที่ความคุ้มค่าของราคา และความสะอาด, สะดวกสบายของรถ แล้วจึงคำนึงถึงความปลอดภัยในการเดินทางหลังสุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรที่ได้มีการศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารรถโดยสารประเภทอื่นๆ เช่น รถเมล์แบบต่างๆ รถไฟฟ้าลอยฟ้าและใต้ดิน เรือโดยสาร เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดกลุ่มและพฤติกรรมของผู้โดยสาร และใช้ในการวางแผนการขนส่งในกรุงเทพมหานคร

2. น่าจะได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อการใช้รถแท็กซี่ของผู้โดยสารบริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง รวมถึงบริเวณอื่นๆ ที่เป็นแหล่งศูนย์กลางทางธุรกิจของกรุงเทพมหานคร จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการรถขนส่งมวลชน

เอกสารอ้างอิง

- กฎหมาย/ข้อบังคับ. (2522). พระราชบัญญัติการจราจรทางบก ลักษณะที่ 12 รถแท็กซี่. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2555 แหล่งที่มา: <http://www.insure.co.th/index.php/traffic-laws/laws/248--12->
- กรรณิการ์ กิรติโกศล. (2549). "ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร". มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 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 พลสุนนท์. (2555). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด
- ประสพชัย พลสุนนท์ และคณะ. (2553). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลกระทบต่อท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารสุขโขทัยธรรมมาธิราช. 23(2): 51 - 63.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีรฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- สำนักทะเบียนราษฎร. (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: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แบบแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วมในผลงานวิชาการ

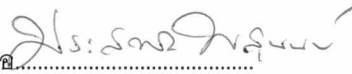
บทความทางวิชาการ ตำรา หนังสือ งานวิจัย ผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น

เรื่อง **พฤติกรรมของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการแท็กซี่บริเวณห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง.** เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ “ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น” ครั้งที่ 6 เนื่องในโครงการ “ราชภัฏเชียงใหม่เทิดไถ่ 84 พรรษา มหาราชัน”. ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 14 - 16 กุมภาพันธ์ 2556. 5 หน้า.

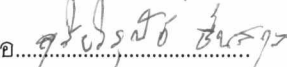
ผู้ร่วมงาน จำนวน 3 คน แต่ละคนมีส่วนร่วมดังนี้

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

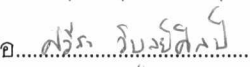
หมายเหตุ

ลงชื่อ 

(.....ประสพชัย พสุนนท์.....)

ลงชื่อ 

(.....สุริยวิรุฬห์ ชื่นสกุล.....)

ลงชื่อ 

(.....ศวีระ วิบูลย์ศิลป์.....)