

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของรถแท็กซี่: กรณีศึกษา
ในเขตเทศบาลนครขอนแก่นและปริมณฑล
**Survey of Taxi Service Satisfaction: Case Study
in Khon Kaen Municipality and Greater**

หทัยพร อัสวพัฒนานุกูล* (ขาด Eng) ลัดดา ตันวานิชกุล** (ขาด Eng)

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: (1) เพื่อศึกษาทัศนคติความพึงพอใจในการให้บริการของรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการของรถแท็กซี่เพื่อทำการวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลกระทบ (2) ข้อมูลจากผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในเป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการรถแท็กซี่

วิธีการดำเนินงานวิจัย: โดยใช้วิธีการสำรวจแบบใช้แบบสอบถาม โดยมีผู้สำรวจไปตามสถานที่ต่างๆ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่นและปริมณฑล ซึ่งมีประชากร (รวมประชากรแฝง) 183,475 คน กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่นและปริมณฑล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การวิเคราะห์ไคสแควร์ (Chi-Square)

ผลการวิจัย: จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุหลักในการให้บริการรถแท็กซี่ คือ เหมารถแท็กซี่/ไม่กดมิเตอร์ การขับรถอ้อม การประสานงานระหว่าง Call Center กับคนขับรถแท็กซี่ การสื่อสารกับคนขับรถแท็กซี่

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, รถแท็กซี่, ผู้ใช้บริการ, เทศบาลนครขอนแก่น

¹ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

*correspondent author: Hathaiporn.asa@gmail.ac.th

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference

Abstract

Objectives of this research were to (1) Survey the attitudes of Passenger for taxi service analysis. These data use for recommendation. (2) Improve system of taxi service.

The samples of this research were passengers of taxi service. Statistic analysis used in this research to analyze the relationship of the variables. The appropriated model will be used to describe the behavior and perceptions of the stakeholders who agree and disagree with the determination of the taxi service in Khon Kaen municipality and greater (Population = 183,475 peoples)

The research found that main factors of taxi service are chartered taxi, indirect route, coordination between call center – driver and driver communication.



Key Words: Satisfaction, Taxi, Passenger, Khon Kaen Municipality