

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

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของรถแท็กซี่: กรณีศึกษาในเขตเทศบาลนครขอนแก่น
และปริมณฑล

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

หทัยพร อัสวพัฒน์กุล (Hathaiporn Asawapattankul)* ลัดดา ตันวานิชกุล (Ladda Tonwanichkul)**

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: (1) เพื่อศึกษาทัศนคติความพึงพอใจในการให้บริการของรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการของรถแท็กซี่เพื่อทำการวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลกระทบ (2) ข้อมูลจากผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบของการให้บริการรถแท็กซี่

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

*ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ 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.



Keywords: Satisfaction, Taxi, Passenger, Khon Kaen Municipality

*ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

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

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

บทนำ

จังหวัดขอนแก่นเป็นจังหวัดที่มีประชากรมากเป็นอันดับสามในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รองจาก จังหวัดนครราชสีมา และ อุบลราชธานีตามลำดับ และยังเป็นศูนย์กลางทางภาคอีสานตอนบน ทำให้จังหวัดขอนแก่นต้องมีการพัฒนาและเจริญเติบโตขึ้นในหลายๆด้าน ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาตามมาโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหา การจราจร

ปัจจุบันจังหวัดขอนแก่นมีระบบขนส่งมวลชนแบบประจำทางในเขตเทศบาลเมือง ซึ่งก็คือ รถสองแถว แต่เนื่องจากรถสองแถวไม่มีโครงข่ายไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางไม่แน่นอน เพราะรถสองแถวต้องจอดรอผู้โดยสารและจอดรับผู้โดยสารระหว่างทาง ทำให้รถสองแถวขาดความน่าเชื่อถือในเรื่องของเวลาจึงมีการนำรถแท็กซี่ ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เนื่องจากรถแท็กซี่สามารถเดินทางไปได้ทุกที่ อีกทั้งใช้ระยะเวลาในการเดินทางน้อยกว่ารถสองแถว ปัจจุบันรถแท็กซี่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจว่าอะไรคือความพึงพอใจในการให้บริการและปัจจัยใดบ้างที่จะส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ซึ่งจะเห็นได้จากผู้ใช้บริการจำนวนมากได้ร้องเรียนมายังกรมการขนส่งทางบกจังหวัดขอนแก่น ว่าด้วยความไม่เที่ยงตรง ผิดจรรยาบรรณของผู้ให้บริการรถแท็กซี่ เช่น การไม่กมมิเตอร์ คิดราคาเหมา การขับร่ออ้อม เป็นต้น และระบบของการให้บริการควรมีการปรับปรุงและพัฒนาที่ดีขึ้น (Behrens and Schalekamp, 2010)

ดังนั้นการศึกษาถึงความพึงพอใจในการให้บริการนับว่าเป็นสิ่งจำเป็น ผู้วิจัยจึงสนใจในการสำรวจทัศนคติความพึงพอใจในการให้บริการของรถแท็กซี่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่นและปริมณฑล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

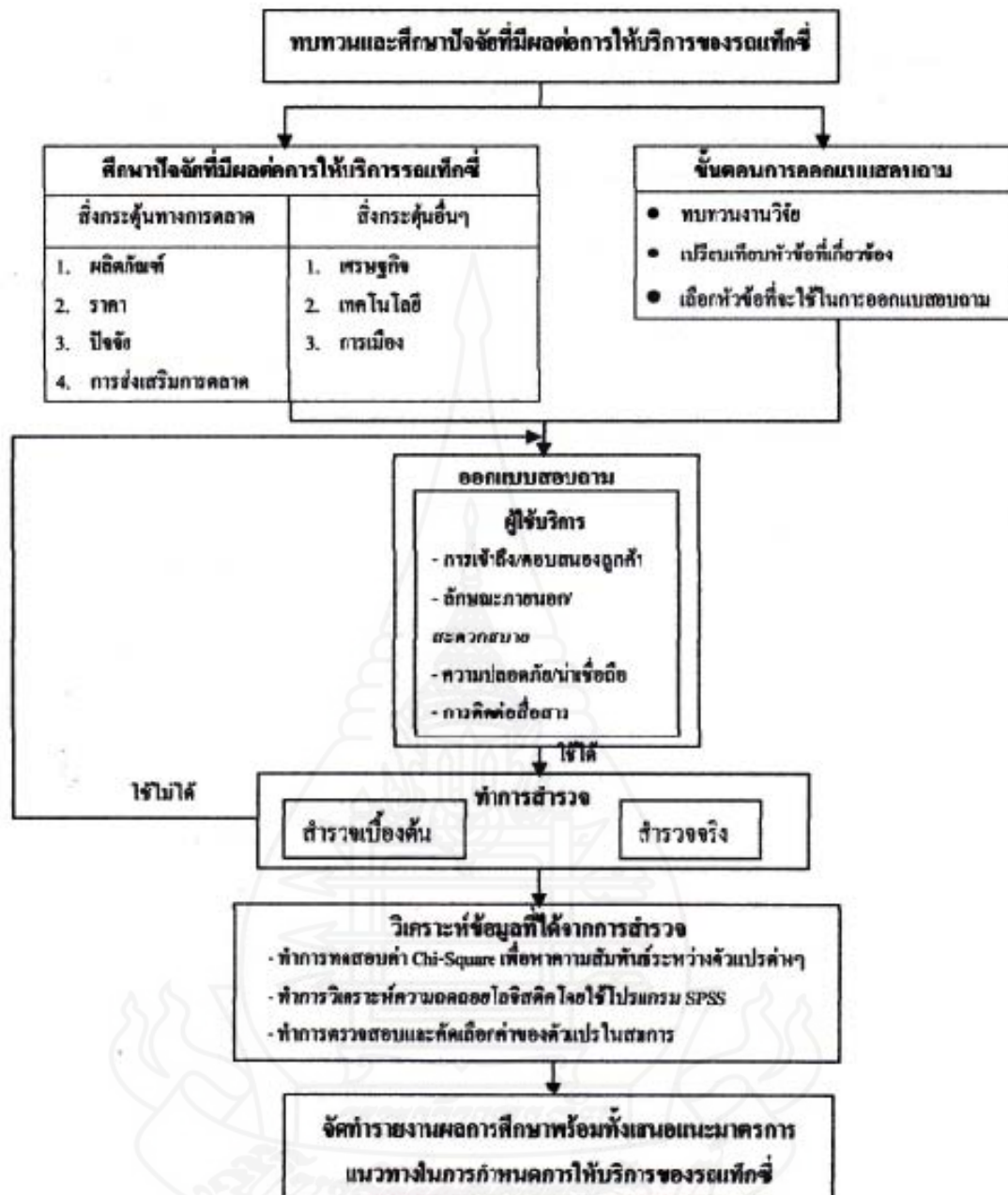
1. สำรวจทัศนคติความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่
2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถแท็กซี่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่นและปริมณฑลศึกษาโดยใช้Chi-square
3. เสนอแนะแนวทางในการให้บริการของรถแท็กซี่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่นและปริมณฑล

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ขั้นตอนการวิจัย

1. ทบทวนรายงานการศึกษาการดำเนินงานและวิจัยที่เกี่ยวข้องในการให้บริการทั้งในและต่างประเทศ
2. กำหนดเทศบาลนครขอนแก่นและปริมณฑลเป็นกรณีศึกษา
3. กำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อทำการสำรวจข้อมูล
4. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุและปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการให้บริการของรถแท็กซี่เพื่อทำการพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม)
5. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่พัฒนาขึ้น
6. สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่
7. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจบันทึกผล และเสนอแนะ

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



รูปที่ 1. ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

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

ขนาดตัวอย่าง

แบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ซึ่งได้จากการสุ่มจากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด คำนวณโดยใช้สมการ [1] ซึ่งเป็นแบบสอบถามของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่เพื่อประเมินความพึงพอใจในเขตเทศบาลนครขอนแก่นและปริมณฑล (Yamane, 1973 อ้างใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543; วสิน ชัยกิจมงคลกุล, 2552)

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

[1]

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง
 N = จำนวนทั้งหมด (ของแต่ละประเภท)
 e = % ความคลาดเคลื่อนของการประมาณการ

การออกแบบสอบถาม

จากการที่ได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางของผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะสามารถนำหัวข้อที่ได้มาเปรียบเทียบเพื่อเลือกหัวข้อที่จะนำมาใช้ในการออกแบบสอบถาม ซึ่งสามารถสรุปหัวข้อที่จะนำไปออกแบบสอบถามของผู้ใช้บริการ ดังนี้ การเข้าถึงลูกค้า, การติดต่อสั่งการ, ความมีน้ำใจ, ความน่าเชื่อถือ, ความไว้วางใจ, การตอบสนองลูกค้า, ความปลอดภัย, ลักษณะภายนอก, พื้นที่การให้บริการ, เวลาที่ใช้ในการเดินทาง, ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และความสะอาดสบาย

วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

3.4.1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการเดินทางของผู้ใช้บริการวิเคราะห์โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ

3.4.2 การทดสอบ Chi-Square

การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของรถแท็กซี่และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของรถแท็กซี่ของผู้ใช้บริการ โดยการวิเคราะห์ Chi-Square จากโปรแกรมทางสถิติ SPSS Version 17

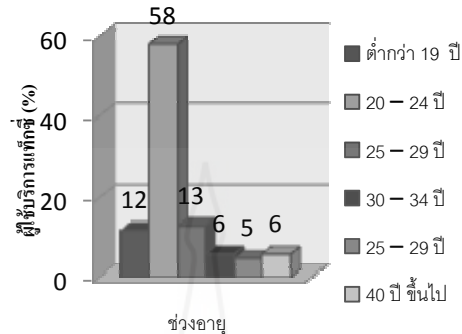
ผลการวิจัยและอภิปราย

1. ข้อมูลทั่วไป จากข้อมูลแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 100 ชุด (คำนวณจากจำนวนประชากรในจังหวัดขอนแก่นและปริมณฑล) พบว่า เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 63 และ 37 ตามลำดับ ช่วงอายุของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ พบว่า ช่วงอายุที่ใช้บริการสูงสุดอยู่ในช่วง 20-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 58 (แสดงดังรูปที่ 2) ระดับการศึกษาที่พบส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64 (แสดงดังรูปที่ 3) ซึ่งอาชีพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พบว่าเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 54 (แสดงดังรูปที่ 4) และระดับรายได้ส่วนใหญ่พบว่ายู่ในช่วง 5,000-10,000 คิดเป็นร้อยละ 44 (แสดงดังรูปที่ 5)

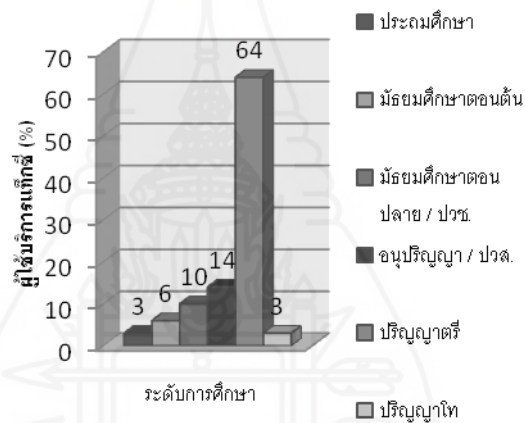
2. ข้อมูลการเดินทางของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ จุดประสงค์การเดินทางของผู้ใช้บริการสูงสุด พบว่า จุดประสงค์การเดินทางของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ เดินทางไปพักผ่อน/ซื้อสินค้า คิดเป็นร้อยละ 38 (แสดงดังรูปที่ 6) ความถี่ของผู้ใช้บริการ ที่พบส่วนใหญ่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 73 (แสดงดังรูปที่ 7) ซึ่งช่วงเวลาที่ใช้บริการ

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

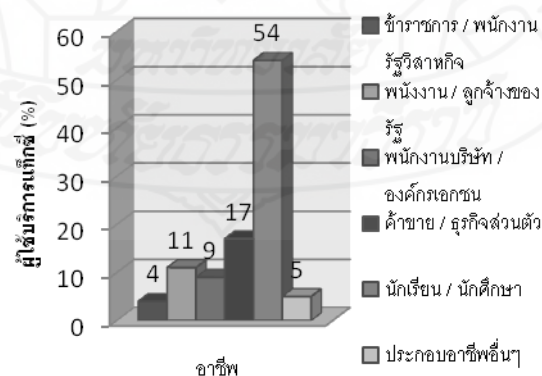
พบว่าไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 53 (แสดงดังรูปที่ 8) และลักษณะการเดินทางของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ พบว่าส่วนใหญ่ที่พบมีลักษณะการเดินทางแบบคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 54 (แสดงดังรูปที่ 9)



รูปที่ 2 อัตราร้อยละของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่จำแนกตามอายุ

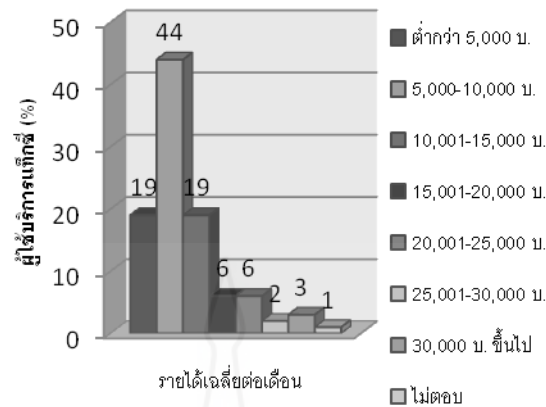


รูปที่ 3 อัตราร้อยละของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่จำแนกตามระดับการศึกษา

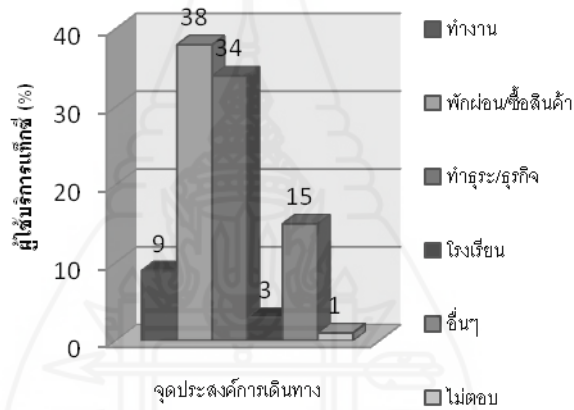


รูปที่ 4 อัตราร้อยละของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่จำแนกตามอาชีพ

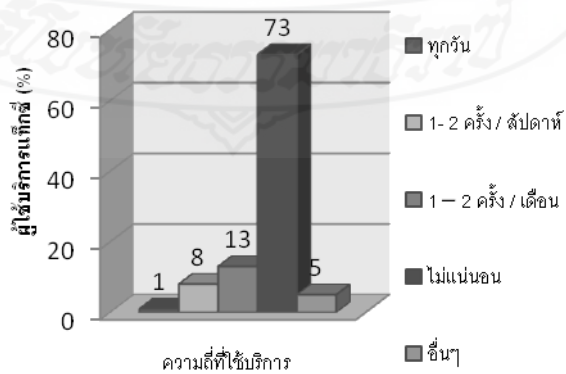
การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference



รูปที่ 5 อัตราร้อยละของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

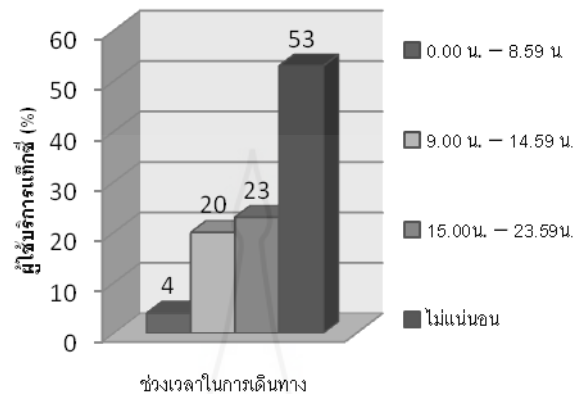


รูปที่ 6 อัตราร้อยละของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่จำแนกตามจุดประสงค์การเดินทาง

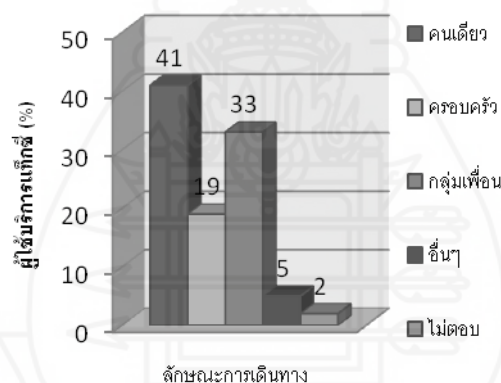


รูปที่ 7 อัตราร้อยละของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่จำแนกตามความถี่

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



รูปที่ 8 อัตราร้อยละของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่จำแนกตามช่วงเวลาในการเดินทาง



รูปที่ 9 อัตราร้อยละของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่จำแนกตามลักษณะการเดินทาง

3. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของรถแท็กซี่ โดยใช้การทดสอบ Chi-Square ซึ่งเป็นการทดสอบความเป็นอิสระต่อกันของตัวแปรแต่ละตัวว่ามีความเป็นอิสระต่อกันจริงหรือไม่ ถ้าค่า Chi-Square มีค่าเข้าใกล้ 0 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองเป็นอิสระต่อกันและถ้าค่า Chi-Square เข้าใกล้ 1 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองไม่เป็นอิสระต่อกัน ดังแสดงในตารางด้านล่าง ซึ่งในที่นี้ได้ใช้โปรแกรม SPSS ในการทดสอบ (ชัชวาล เรื่องประพันธ์, 2544)

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

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ค่า Chi-Square ของผู้ให้บริการ

Q1	Q1	Q2	Q3	Q5	Q13	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q22	Q24	Q12 (Y)
Q1		0.005	0.341	0.478	0.231	0.573	0.358	0.474	0.381	0.729	0.419	0.632	0.184
Q2			0.000	0.000	0.545	0.373	0.184	0.583	0.519	0.152	0.978	0.789	0.308
Q3				0.000	0.049	0.125	0.135	0.483	0.148	0.279	0.140	0.282	0.764
Q5					0.682	0.345	0.254	0.836	0.816	0.999	0.898	0.683	0.407
Q13						0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.001	<u>0.000</u>
Q15							0.002	0.004	0.000	0.001	0.002	0.000	<u>0.001</u>
Q16								0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	<u>0.000</u>
Q17									0.000	0.000	0.000	0.000	<u>0.000</u>
Q18										0.000	0.000	0.000	<u>0.002</u>
Q19											0.000	0.000	<u>0.000</u>
Q22												0.000	<u>0.000</u>
Q24													<u>0.003</u>
Q12(Y)													

โดยที่	Q1	แทน	เพศ
	Q2	แทน	อายุ
	Q3	แทน	อาชีพ
	Q5	แทน	รายได้
	Q12	แทน	ความพึงพอใจในการใช้บริการของรถแท็กซี่
	Q13	แทน	กิริยามารยาทของคนขับรถแท็กซี่
	Q15	แทน	ความปลอดภัยในการใช้บริการของรถแท็กซี่
	Q16	แทน	ภาพลักษณ์และความสวยงามของรถแท็กซี่
	Q17	แทน	การให้บริการอย่างทั่วถึงของรถแท็กซี่
	Q18	แทน	เวลาที่ใช้ในการเดินทางของรถแท็กซี่
	Q19	แทน	ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ
	Q22	แทน	ระบบ Call Center
	Q24	แทน	จำนวนรถแท็กซี่ที่ให้บริการ

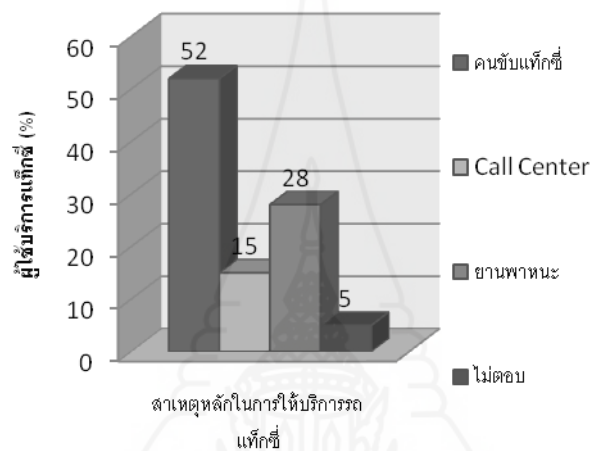
จากตารางวิเคราะห์ค่า Chi-Square ของผู้ให้บริการ พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรถแท็กซี่ (ผู้ให้บริการรถแท็กซี่) คือ กิริยามารยาทของคนขับรถแท็กซี่ (Q13), ความปลอดภัยในการใช้บริการของรถแท็กซี่ (Q15), ภาพลักษณ์และความสวยงามของรถแท็กซี่ (Q16), การให้บริการอย่างทั่วถึงของรถ

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3

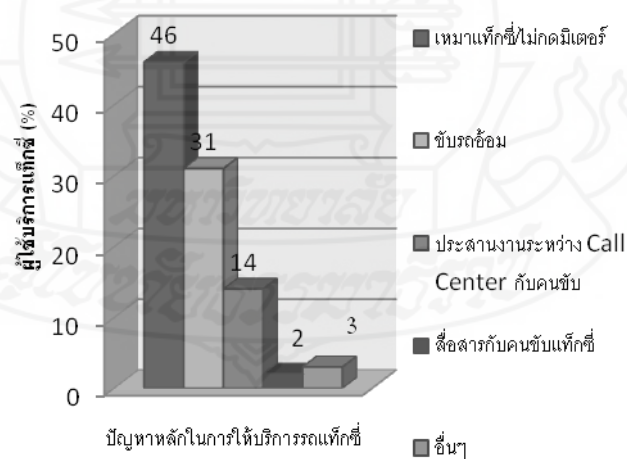
The 3rd STOU Graduate Research Conference

แท็กซี่ (Q17), เวลาที่ใช้ในการเดินทางของรถแท็กซี่ (Q18), ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ (Q19), ระบบ Call Center (Q22) และ จำนวนรถแท็กซี่ที่ให้บริการ (Q24)

4. ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการรถแท็กซี่ของคนขับรถแท็กซี่และพนักงาน call center ซึ่งพบว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พอใจ คือ คนขับรถแท็กซี่ คิดเป็นร้อยละ 52 (แสดงดังรูปที่ 10) และปัญหาหลักของการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ คือ เหมาะแท็กซี่/ไม่กดมิเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 46 (แสดงดังรูปที่ 11)



รูปที่ 10 สาเหตุหลักในการให้บริการรถแท็กซี่



รูปที่ 11 ปัญหาหลักในการให้บริการรถแท็กซี่

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

อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการให้บริการรถแท็กซี่ของงานวิจัยนี้มีความสอดคล้องและคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ วสิน ชัยกิจมงคลกุล และคณะ (2552) โดยใช้วิธี chi-square และจากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาในกลุ่มปริญญาตรี ในเขตเทศบาลขอนแก่นและปริมาณรถแท็กซี่บริการรถแท็กซี่มากที่สุด ซึ่งเป้าหมายในการให้บริการคือ เดินทางไปพักผ่อน/ซื้อสินค้า โดยมีความถี่และช่วงในการเดินทางไม่แน่นอน ความพึงพอใจในการให้บริการและเลือกใช้บริการ คือ กิริยามารยาทของคนขับรถแท็กซี่, ความปลอดภัยในการใช้บริการของรถแท็กซี่, ภาพลักษณ์และความสวยงามของรถแท็กซี่, การให้บริการอย่างทั่วถึงของรถแท็กซี่, เวลาที่ใช้ในการเดินทางของรถแท็กซี่, ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ, ระบบ Call Center และ จำนวนรถแท็กซี่ที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการจากการศึกษาของ ชิริศ ปานกลาง (2548)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษานี้ซึ่งใช้การวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้วิธี Chi-Square ทำให้ทราบเพียงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ ดังนั้นจึงควรใช้การวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกมาใช้เพื่อให้ทราบถึงระดับผลกระทบของปัจจัยต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

- ชัชวาล เรื่องประพันธ์ (2544) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Window. ขอนแก่น คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ชิริศ ปานกลาง (2548) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทางภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร
- ธีรวุฒิ เอกะกุล (2543) ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ อุบลราชธานี สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี
- นิภา ศรีศิลป์นันท์ (2549) การให้บริการทางด้านขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ปริญญา ปฏิพันธ์กานต์ (2550) ความต้องการระบบขนส่งมวลชนสำหรับเมืองเชียงใหม่ กรุงเทพมหานคร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าพระคุณทหารลาดกระบัง
- มูลนิธิสารณสุขแห่งชาติ (2551) รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่ออุบัติเหตุรถโดยสารในประเทศไทย กรุงเทพมหานคร มูลนิธิสารณสุขแห่งชาติ
- วสิน ชัยกิจมงคลกุลและคณะ (2552) การศึกษาการกำหนดอายุการใช้งานของรถโดยสารสาธารณะ กรณีศึกษา จังหวัดขอนแก่น ขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ศิริวรรณ อุปะกุล (2551) การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มือสองและรถสี่ล้อแดงของผู้โดยสารในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ เชียงใหม่:มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

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

Behrens, R., Schalekamp, H. (2010). Public transport mode satisfaction in cape town: Findings of a passenger intercept survey. Proceedings of the 29th Southern African Transport Conference, Pretoria, South Africa. 16-19 August 2010. 733-748.

