



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ตามหลักสูตรปริญญาโท บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในด้านการศึกษาและประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวกฤษดาพร พรหมสอน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20 – 30 ปี 3. 31 - 40 ปี
 4. 41- 50 ปี 5. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 3. ปวส./ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า 4. ปริญญาตรี
 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพปัจจุบัน

1. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2. พนักงานบริษัทเอกชน
 3. นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ 4. แม่บ้าน / พ่อบ้าน
 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,000 – 20,000 บาท
 () 3. 20,001 – 30,000 บาท () 4. 30,001 – 40,000 บาท
 () 5. มากกว่า 40,000 บาท

6. ท่านใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ บ่อยเพียงใด

- () 1. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง () 2. เดือนละ 1 ครั้ง
 () 3. 2 เดือน ต่อ 1 ครั้ง () 4. 4 เดือนต่อ 1 ครั้ง
 () 5. 6 เดือนต่อ 1 ครั้ง () 6. มากกว่า 6 เดือนต่อ 1 ครั้ง

7. ท่านได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการรถแท็กซี่มิเตอร์จากแหล่งใด

- () 1. สื่อโฆษณา / ประชาสัมพันธ์ () 2. เพื่อน / ญาติ / ผู้ร่วมงาน
 () 3. ข้างตัวถังรถแท็กซี่มิเตอร์ () 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

8. ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของท่านระดับใด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. สภาพของรถมีความแข็งแรง ปลอดภัย					
2. พนักงานขับรถมีการขับที่รถอย่างปลอดภัย					
3. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในรถยนต์ เช่น แอร์, วิทยุ- เทป					
4. ห้องโดยสารกว้างขวาง นั่งสบาย					
5. รูปลักษณ์ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของรถ					
6. บริษัทของรถแท็กซี่มิเตอร์มีชื่อเสียงที่ดี					
7. จำนวนรถแท็กซี่มิเตอร์ มีเพียงพอในการให้บริการ					
8. การให้ความเป็นส่วนตัวในการเดินทางแก่ผู้โดยสาร					
ด้านราคา					
9. ราคาของมิเตอร์มีมาตรฐาน คิดราคาตามระยะทางจริง					
10. การเรียกใช้บริการนอกสถานที่ ทางบริษัทรถแท็กซี่มิเตอร์คิดค่าบริการตามที่ได้ประกาศไว้จริง					
11. ราคามีความชัดเจน และเป็นธรรม เช่น การคิดค่าบริการเพิ่มในช่วงเวลาพิเศษ เช่น เวลาตี 1-ตี 2					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย					
12. มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ศูนย์ของรถแท็กซี่มิเตอร์					
13. มีศูนย์ออนไลน์ของรถแท็กซี่มิเตอร์ ผู้โดยสารสามารถเรียกใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
14. ผู้โดยสารมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับรถแท็กซี่มิเตอร์ได้สะดวกโดยมีเบอร์โทรศัพท์ติดอยู่ข้างตัวรถปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
15. มีการให้บริการ / คำแนะนำที่ดีของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รถแท็กซี่มิเตอร์					
16. มีการให้บริการ / คำแนะนำที่ดีของพนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์					
17. มีการประชาสัมพันธ์โดยแจกแผ่นพับ หรือโบรชัวร์ ให้แก่ลูกค้า					
18. มีการประชาสัมพันธ์โดยผู้ที่เคยใช้บริการได้มีการพูดคุยบอกรายละเอียดต่าง ๆ กับบุคคลอื่นต่อไป					
19. ข้างตัวรถมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้					
20. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์มีความน่าเชื่อถือ					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร					
21. พนักงานขับรถแท็กซี่มีเตอร์มีความชำนาญในการขับขี่					
22. พนักงานขับรถมีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อผู้ใช้บริการ					
23. พนักงานขับรถมีบุคลิกภาพที่น่าไว้วางใจ					
24. พนักงานขับรถให้บริการดี มีอัธยาศัยไมตรีดี					
25. พนักงานขับรถสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					
26. พนักงานขับรถมีระเบียบวินัย ในการขับขี่อย่างปลอดภัย					
27. พนักงานขับรถมีการแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ (ยูนิฟอร์ม) ที่เรียบร้อย					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
28. การเรียกใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์จากศูนย์ออนไลน์ และการให้บริการที่รวดเร็ว ตรงต่อเวลา					
29. มีการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการของแท็กซี่มีเตอร์ หรือการแก้ไขปัญหาให้ผู้โดยสาร					
30. รถแท็กซี่มีเตอร์มีบริการรับ – ส่ง ผู้โดยสารได้ทุกจุดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่					
31. รถแท็กซี่มีเตอร์มีศูนย์ออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกในการรับแจ้งปัญหาของผู้ใช้บริการ เช่น สามารถติดต่อได้ทาง Call Center					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
32. ลักษณะภายนอกของรถแท็กซี่มีเตอร์มีสีของรถ บ่งบอกอย่างชัดเจน					
33. ภายในรถแท็กซี่มีเตอร์มีความสะอาด และมีสิ่ง อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เช่น แอร์ โทรทัศน์ให้ชม เพลงให้ฟังในรถ					
34. รถแท็กซี่มีเตอร์มีป้ายสัญลักษณ์คำว่า “แท็กซี่มีเตอร์” อย่างชัดเจน					
35. ภายในรถแท็กซี่มีเตอร์มีรายละเอียดเกี่ยวกับ ประวัติของคนขับรถและมีเลขป้ายทะเบียนรถ ติดไว้อย่างชัดเจน					
36. มีการแบ่งแยกสิทธิต่อแท็กซี่มีเตอร์ออกจากรถยนต์ ส่วนบุคคลทั่วไป					

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
 กรณำทำเครื่องหมาย / ในช่องที่เป็นปัญหาที่พบ

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สภาพของรถไม่มีความปลอดภัย					
2. ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในรถยนต์ เช่น ไม่มีแอร์ , ไม่มีวิทยุ , ไม่มีโทรทัศน์					
3. ห้องโดยสารภายในรถคับแคบ และมีกลิ่นอับชื้น					
4. จำนวนของรถแท็กซี่มิเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ					
5. ศูนย์ออนไลน์รถแท็กซี่มิเตอร์ ยังไม่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย					
6. การคิดราคาค่าบริการแพงกว่ารถขนส่งสาธารณะอื่น ๆ					
7. การเรียกใช้บริการนอกสถานที่ มีการคิดราคาค่าบริการเพิ่มเติมจากราคาค่าบริการทั่วไป					
8. ราคาค่าบริการไม่ตรงตามมิเตอร์					
9. ผู้โดยสารไม่สามารถเรียกใช้บริการได้ ตลอด 24 ชั่วโมง					
10. ไม่ได้รับความสะดวกจากช่องทางในการติดต่อกับศูนย์ออนไลน์รถแท็กซี่					
11. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ออนไลน์ให้บริการหรือคำแนะนำได้ไม่ดี					
12. พนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์ให้บริการไม่ดี					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. ไม่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์					
14. พนักงานขับรถแท็กซี่มีเตอร์ แต่งกายไม่เรียบร้อย					
15. พนักงานขับรถแท็กซี่มีเตอร์พูดจาไม่สุภาพ มีกิริยามารยาทที่ไม่ดีกับผู้โดยสาร					
16. พนักงานขับรถแท็กซี่มีเตอร์ไม่มีระเบียบวินัย ในการขับขี่ และไม่รู้เส้นทางของการเดินทาง					
17. พนักงานขับรถแท็กซี่มีเตอร์ไม่สามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้					
18. ภายในรถแท็กซี่มีเตอร์สกปรก					
19. ภายในรถแท็กซี่มีเตอร์ไม่มีประวัติของคนขับรถ และไม่มีเลขป้ายทะเบียนติดไว้ภายในรถ อย่างชัดเจน					
20. ภายในรถแท็กซี่มีเตอร์ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เช่น ไม่มีโทรทัศน์ เพลง					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวกฤษดาพร พรหมสอน	
วัน เดือน ปีเกิด	30 พฤศจิกายน 2517	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2539-2541	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2541-2545	พนักงานการเงินและบัญชี หจก.วีรวัฒน์การโยธา แอนด์ เรียลเอสเตท
	พ.ศ.2545-2547	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท เชียงใหม่ สอติเคย์ จำกัด
	พ.ศ.2547-2548	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท เชียงใหม่ สอติเคย์ จำกัด
	พ.ศ.2548-ปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป บริษัท เชียงใหม่ สอติเคย์ จำกัด