

พฤติกรรมการเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน และระดับความพึงพอใจ
ต่อการบริการแท็กซี่ที่เรียกผ่านแอปพลิเคชันของประชากร
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

BEHAVIOR OF CALLING A TAXI THROUGH THE APPLICATION AND THE SATISFACTION LEVEL WITH THE TAXI SERVICE CALLED THROUGH THE APPLICATION OF THE POPULATION IN BANGKOK METROPOLITAN REGION

นภาพร สุขประจำ
นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
e-mail: sukpracham.napaporn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจต่อประเภทของแอปพลิเคชันที่ใช้เรียกแท็กซี่ พฤติกรรมการเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการแท็กซี่ที่เรียกผ่านแอปพลิเคชันของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์จากประชากรประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมมุติฐาน ใช้สถิติทดสอบ T-Test, ANOVA และความสัมพันธ์เชิงถดถอยแบบ Multiple Regression Analysis

จากผลการวิจัยด้านพฤติกรรมการเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนโดยเฉลี่ย 1-7 ครั้ง จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมา 8-15 ครั้งจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ ส่วนผลการทดสอบด้านระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.08$) โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมี 2 ข้อ คือ มีความสะดวกสบายมากขึ้นในการเดินทาง ($\bar{X}=4.27$) ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 ข้อคือ คนขับมีความรวดเร็วในการตอบรับผู้โดยสาร ($\bar{X}=4.00$) รองลงมาคือ มีแท็กซี่เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.90$) ตามลำดับ และด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้แตกต่างกันของประชากร มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการแท็กซี่ที่เรียกผ่านแอปพลิเคชันที่ต่างกัน

คำสำคัญ

แอปพลิเคชัน, พฤติกรรม, การบริการ

ABSTRACT

The purpose of this research was to study personal factors satisfaction with the type of application used to call a taxi behavior of calling a taxi through the application and the level of satisfaction with the taxi service called through the application of the population in Bangkok Metropolitan Region. The survey research was used to collect data from online questionnaires from 400 population in Bangkok and perimeter. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. And hypothesis analysis data were analyzed by using T-Test, ANOVA and Multiple Regression Analysis.

From the research of behavior of calling a taxi through the application the majority of the respondents use the frequency of service per month on average 1-7 times with 362, accounting for 90 percent, followed by 8-15 times, with 22 people accounting for 6 percent, respectively. satisfied Overall, it is at the high level ($\bar{X} = 4.08$). There are 2 items with the highest mean, which are more convenient to travel ($\bar{X} = 4.27$) while the items with the lowest mean have 2 items as the driver was quick to respond to passengers ($\bar{X} = 4.00$), followed by enough taxis for service ($\bar{X} = 3.90$) respectively and personal factors. Income is different for the population. Affect the satisfaction with the taxi service called through different applications.

Keywords

application, bahavior, service

บทนำ

จากปัญหาการแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครที่ผู้โดยสารมักจะพบปัญหาผู้ขับปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร มีกิริยาจาจกที่ไม่สุภาพ ขับรถประมาทนำหวาดเสียว อีกทั้งในยุคปัจจุบันที่สมาร์ตโฟนเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน เมื่อมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา โดยการใช้บริการเรียกรถยนต์โดยสารผ่านแอปพลิเคชัน ทำให้แพลตฟอร์มนี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร และสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนยุคใหม่ ที่ต้องการความสะดวกสบาย ปลอดภัย อีกทั้งยังสามารถแสดงความคิดเห็นหลังการใช้บริการได้ ทำให้แพลตฟอร์มนี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก มีผู้ใช้บริการมากกว่าแสนคนโดยใช้เวลาไม่ถึงปีและมีเงินสะพัดกว่าหลายล้านบาทต่อเดือน จึงทำให้ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารมีการแข่งขันกันอย่างมาก เพื่อดึงดูดผู้บริโภค ดังนั้นผู้ให้บริการควรศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุดมากที่สุด เพื่อช่วงชิงโอกาสในการทำธุรกิจ (โชติมา ชูกุล, 2559, หน้า 1)

การศึกษาค้นคว้าเพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจต่อประเภทของแอปพลิเคชันที่ใช้เรียกแท็กซี่ พฤติกรรมการเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการแท็กซี่ที่เรียกผ่านแอปพลิเคชันของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการบริการแท็กซี่ที่เรียกผ่านแอปพลิเคชัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อประเภทของแอปพลิเคชันที่ใช้เรียกแท็กซี่ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริการของแท็กซี่ที่เรียกผ่านแอปพลิเคชัน ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของแท็กซี่ที่เรียกผ่านแอปพลิเคชัน ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

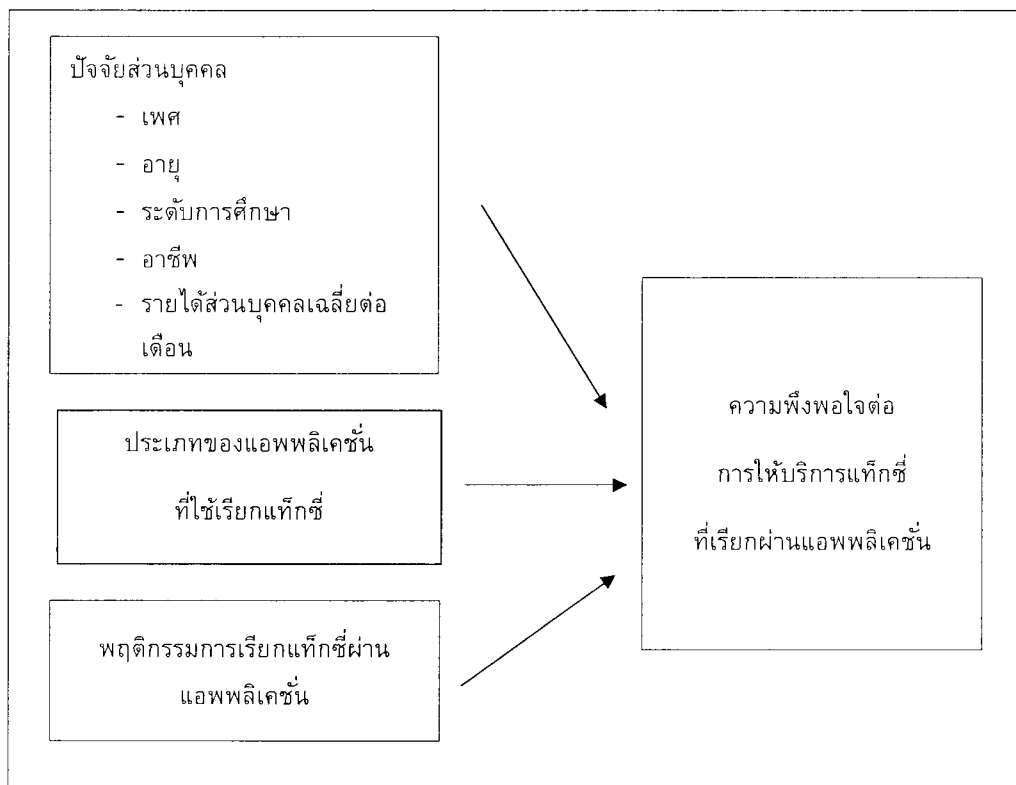
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบุคคลทั่วไปในการเตรียมความพร้อมสู่ยุคแห่งการเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อนำไปวิเคราะห์และวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
2. ทำให้ได้รับความรู้เรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการแท็กซี่ที่เรียกผ่านแอปพลิเคชัน และความพึงพอใจต่อประเภทของแอปพลิเคชันที่ใช้เรียกแท็กซี่
3. ทำให้ได้รับความรู้เรื่องพฤติกรรมการเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและนำมาปรับใช้กับการสร้างกลยุทธ์ในการแข่งขันของ ผู้ประกอบการธุรกิจแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่
4. เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ต้องการศึกษาต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชากรคนทำงานในบริษัทเอกชน หน่วยงานราชการรัฐวิสาหกิจและอาชีพอิสระ ที่มีอายุตั้งแต่ 18-60 ปี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequency) บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน และค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล ประเภทของแอปพลิเคชันที่ใช้เรียกแท็กซี่ พฤติกรรมกรเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของแท็กซี่ที่เรียกผ่านแอปพลิเคชันจะใช้สถิติทดสอบโดยใช้ ค่าสถิติ t-test ใช้ในการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และ ANOVA ในกรณีการเปรียบเทียบของตัวแปรอิสระ 3 กลุ่ม

สรุปผลการวิจัย

ประชากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแท็กซี่ที่เรียกผ่านแอปพลิเคชัน ที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านรายได้ ในกลุ่มที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแท็กซี่ที่เรียกผ่านแอปพลิเคชันที่แตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ประเภทของแอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแท็กซี่ที่เรียกผ่านแอปพลิเคชันที่แตกต่างกัน

ประชากรที่มีพฤติกรรมการเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแท็กซี่ที่เรียกผ่านแอปพลิเคชันที่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการแท็กซี่ที่เรียกผ่านแอปพลิเคชัน ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ตั้งแต่อายุ 18-60 ปี ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ด้านความพึงพอใจต่อการบริการของแท็กซี่ที่เรียกผ่านแอปพลิเคชันของประชากรกลุ่มตัวอย่าง 400 คน มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากข้อมูลทั้งหมดข้างต้นกลุ่มประชากรทั้งหมดในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถมีคุณภาพชีวิตที่มีคุณภาพหากมีแอปพลิเคชันที่เข้ามาแก้ปัญหาเรื่องแท็กซี่ปฏิเสธผู้โดยสาร และปัญหาอื่นๆหลายอย่างที่พบเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเรียกแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน เช่น ความถี่ หรือช่วงเวลาที่ใช้ประจำ เพื่อจะช่วยให้ปัญหาปริมาณแท็กซี่ไม่เพียงพอต่อความต้องการได้ ที่สำคัญคือ ความพึงพอใจต่อการบริการของแท็กซี่ที่เรียกผ่านแอปพลิเคชัน ผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการสามารถนำไปปรับใช้เรื่องการบริหารได้กับหลายธุรกิจบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาในส่วนของสาเหตุของผู้ยังคงใช้บริการแท็กซี่ทั่วไป ยังไม่ใช้แอปพลิเคชัน
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อ การใช้แอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครของ เช่น ปัจจัยด้านค่านิยม ปัจจัยด้านวัฒนธรรมและสังคม เป็นต้น
3. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางช่องทางอื่น ๆ นอกจากช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย และสามารถนำไปขยายผลเพื่ออธิบายข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแท็กซี่เรียกรถโดยสารผ่านแอปพลิเคชันได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

โชติมา ชุกุล. (2559, หน้า (1). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ*

แอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารของ ผู้บริโภคนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก

http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5802030956_5244_3965.pdf