

พฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

The Behavior of Tourists Using Taxi Services in Phuket Province

เฉลิมชัย ประดิษฐ์¹ สุทธิพงษ์ ต้นบำรุง¹ สมชาย ไชยโคต*² และ วรรัตน์ จงไกรจักร²

Chaloemchai Pradit¹ Suthiphong Tanbamrung¹ Somchai Chaikhot*² and Worarat Jongkrajak²

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต¹

Undergraduate Students, Business Computer Program, Faculty of Management Sciences Science, Phuket Rajabhat University¹

อาจารย์สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต²

Faculty Member, Business Computer Program, Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University²

*Corresponding author, e-mail: Somchai.c@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ทัศนคติของนักท่องเที่ยว ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตที่ใช้บริการแท็กซี่โดยสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ไปยังนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการแท็กซี่ จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติค่า F test

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการรถแท็กซี่ 1-2 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการในระยะเวลา 18:00 - 22:00 น. ด้วยเหตุผลสะดวกสบาย พอใจในความสะดวก โดยนักท่องเที่ยวมีทัศนคติที่ดี ในหัวข้อพนักงานขับรถมีการแต่งกายที่ได้มาตรฐานและสะอาด พนักงานขับรถมีท่าทางที่สุภาพและเป็นมิตร พนักงานขับรถมีความรู้ความชำนาญเส้นทาง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการมีระดับความสำคัญต่อการใช้บริการแท็กซี่มากที่สุด เพศ อาชีพ สถานภาพ รายได้ ของนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ความถี่ในการใช้บริการรถแท็กซี่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถแท็กซี่ เหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ ความถี่ในการใช้บริการรถแท็กซี่เพื่อการเดินทาง ความพอใจในการใช้บริการรถแท็กซี่ ความรู้สึกในการจ่ายค่าโดยสารในการใช้บริการรถแท็กซี่ การเลือกใช้บริการที่มีค่าโดยสารสูงขึ้นเพื่อความสะดวกปลอดภัยต่อการตัดสินใจของผู้โดยสารในการใช้บริการรถแท็กซี่ ความกังวลเกี่ยวกับเรื่องในการใช้บริการรถแท็กซี่ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ข้อมูลนี้สามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: พฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ ทัศนคติ นักท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต

Abstract

This research aimed to study the behavior of using taxi services, attitudes of tourists, and factors influencing the use of taxi services by foreign tourists in Phuket Province. The sample consisted of 400 tourists in Phuket Province who had used taxi services, and were selected using convenience sampling. Data collection was conducted using a structured questionnaire. The data were analyzed using descriptive statistics and the hypothesis was tested using F-test statistics.

The findings revealed that most respondents used taxi services 1-2 times per month, with service use occurring between 18:00-22:00 hrs., mainly for convenience and satisfaction with cleanliness. Tourists exhibited positive attitudes towards drivers dressing up to standard and being clean, drivers having polite and friendly manners, drivers having knowledge and expertise of routes, and product/ service factors being the most

important influences on the use of taxi services. Different genders, occupations, statuses, and incomes of tourists in Phuket Province had different effects on factors influencing the use of taxi services at a statistical significance level of .05. Frequency of taxi use, time spent using taxis, main reasons for choosing taxi services, frequency of taxi use for travel, satisfaction with taxi use, feelings about paying taxi fares, the decision to choose services with higher fares for convenience and safety, and concerns about using taxis were all different. The respondents had different opinions on factors influencing the use of taxis by tourists in Phuket province, also at a statistical significance level of .05. This information can be used to develop efficiency in responding to the needs and behaviors of tourists in using taxis in Phuket province effectively.

Keywords: Taxi Service Behavior, Attitude, Tourists, Phuket Province

บทนำ

ปัจจุบันในจังหวัดภูเก็ตมี จำนวนนักเที่ยวแพร่หลายเป็นอย่างมากซึ่งแท็กซี่ (TAXI) เป็นบริการขนส่งที่มีบทบาทสำคัญในการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ข้อดีของแท็กซี่ คือ ความสะดวกสบายในการเดินทาง เช่น สามารถเรียกรถได้ทันทีผ่านแอปพลิเคชันหรือการยืนรอที่จุดจอดแท็กซี่ที่กำหนดไว้ อีกทั้งยังมีความสะอาดและมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยของการเดินทางด้วยคนขับที่มีใบอนุญาตตามกฎหมาย รถแท็กซี่ (TAXI) ขนส่งผู้โดยสารที่สามารถเรียกใช้บริการเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางตามความต้องการของผู้โดยสาร โดยมีการคิดค่าโดยสารตามระยะทางหรือเวลาที่ใช้ในการเดินทาง โดยทั่วไป รถแท็กซี่จะมีเครื่องหมายที่แสดงว่าเป็นรถแท็กซี่และติดตั้งมิเตอร์เพื่อคำนวณค่าโดยสารอย่างเป็นทางการตามกฎหมาย ในกรณีของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัด การเข้าใจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ ซึ่งเป็นกลุ่มตลาดหลักจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เพื่อเป็นประโยชน์แก่ทางบริษัทแท็กซี่หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถใช้เป็นกลไกการส่งเสริมพัฒนาในการให้บริการแก่กิจกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตต่อไป (พงศกร ง่วนสำอาด, 2561)

พฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจท้องถิ่นของจังหวัดภูเก็ตอย่างมาก ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายประการ อาทิเช่น เพื่อพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือนำข้อมูลไปส่งเสริม ดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายใหม่ กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวใช้จ่ายเงินมากขึ้น และส่งเสริมการใช้แท็กซี่ท้องถิ่นเพื่อช่วยเหลือเศรษฐกิจ เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เพื่อเป็นประโยชน์แก่ทางบริษัทแท็กซี่หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถใช้เป็นกลไกการส่งเสริมพัฒนาในการให้บริการแก่กิจกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ (TAXI) ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการ รถแท็กซี่ (TAXI) ของนักท่องเที่ยวในจังหวัด
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อรถแท็กซี่ (TAXI) ในด้านของบุคลากร และด้านการให้บริการ

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่ (TAXI) ของนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่ที่แตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตที่ใช้บริการแท็กซี่ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรของ Cochran (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) ไปยังนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการแท็กซี่ ได้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีการศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผ่านระบบ Google Form เวลาในการดำเนินการ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. 2567 รวมระยะเวลา 3 เดือน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 ทศคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อรถแท็กซี่ในด้านของบุคลากรและด้านการให้บริการ

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 ส่วน คือ วิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม หาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ช่วยตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.90 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ 0.60 โดยข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC มากกว่า 0.50 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น หรือความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัยโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach, 1970) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของแบบสอบถาม ทั้งฉบับเท่ากับ 0.87 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ 0.70 ถือได้ว่าอยู่ในระดับดี หมายถึง แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือมีความคงเส้นคงวภายใน (Internal Consistency) โดยที่แบบสอบถามในแต่ละข้อคำถามมีความสัมพันธ์กับข้ออื่น ๆ ในแบบสอบถามฉบับเดียวกัน และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ ข้อมูลในเชิงพรรณนาอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยอธิบายและนำเสนอในรูปตารางเป็นร้อยละ โดยมีเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 แสดงถึงมีความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 แสดงถึงมีความคิดเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 แสดงถึงมีความคิดเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แสดงถึงมีความคิดเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 แสดงถึงมีความคิดเห็นน้อยที่สุด

และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test

ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ในจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.5) มีสถานะภาพสมรสมากที่สุด (ร้อยละ 51.5) มีอายุระหว่าง 26-30 ปี (ร้อยละ 30.3) มีระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 58.2) อาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 44.5) และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-25,000 บาท (ร้อยละ 45.8)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ (TAXI) ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

จากพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ (TAXI) ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวมีการเลือกใช้บริการ คือ 1-2 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 60.3) ส่วนใหญ่ใช้บริการรถแท็กซี่ในช่วงเย็น 18:00 - 22:00 น. (ร้อยละ 85.8) โดยมีเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ คือ ความสะดวกสบาย (ร้อยละ 89.3) พึงพอใจในความสะดวกของรถแท็กซี่มากที่สุด (ร้อยละ 85.0) มีความรู้สึกต่อการจ่ายค่าโดยสารค่อนข้างแพงมากที่สุด (ร้อยละ 77.0) แต่มีความยินดีที่จะจ่ายค่าบริการเพิ่มขึ้นเพื่อความสะดวกปลอดภัยในการใช้บริการรถแท็กซี่ที่เพิ่มขึ้น (ร้อยละ 85.0) และมีความกังวลเกี่ยวกับการสื่อสารกับคนขับแท็กซี่โดยตรง (ร้อยละ 75.5)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่ (TAXI) ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	4.08	.394	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.73	.640	มาก
ปัจจัยด้านสถานที่	3.31	.976	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการตลาด	3.89	.705	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.80	.470	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.58	.828	มาก
ปัจจัยด้านกายภาพ	4.00	.447	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77	.453	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่ (TAXI) ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการมีระดับความสำคัญต่อการใช้บริการแท็กซี่ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านกายภาพ และ ปัจจัยด้านการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.89 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการรถแท็กซี่ (TAXI)**ตารางที่ 2 ความถี่และร้อยละจำแนกตามทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการรถแท็กซี่ (TAXI)**

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการรถแท็กซี่	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานขับรถมีการแต่งกายที่ได้มาตรฐานและสะอาด	391	97.8
พนักงานขับรถมีท่าทางที่สุภาพและเป็นมิตร	389	97.3
พนักงานขับรถมีความรู้ความชำนาญเส้นทาง	388	97.0
พนักงานขับรถมีการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	389	97.3
พนักงานขับรถมีความสามารถสื่อสารได้ดี	336	84.0
การเรียกรถเป็นเรื่องง่าย	380	95.0
รถมีความสะอาดและอยู่ในสภาพดี	387	96.8
เวลาในการรอรถมาถึงเป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้	356	89.0
ระบบการชำระเงิน (เงินสด/บัตรเครดิต) มีความสะดวกและปลอดภัย	326	81.5

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการรถแท็กซี่ (TAXI) โดยมีความคิดเห็นว่าพนักงานขับรถมีการแต่งกายที่ได้มาตรฐานและสะอาด (ร้อยละ 97.8) พนักงานขับรถมีท่าทางที่สุภาพและเป็นมิตร (ร้อยละ 97.3) พนักงานขับรถมีความรู้ความชำนาญเส้นทาง (ร้อยละ 97.0) พนักงานขับรถมีการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 97.3) พนักงานขับรถมีความสามารถสื่อสารได้ดี (ร้อยละ 84.0) การเรียกรถเป็นเรื่องง่าย (ร้อยละ 95.0) รถมีความสะอาดและอยู่ในสภาพดี (ร้อยละ 96.8) เวลาในการรอรถมาถึงเป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ (ร้อยละ 89.0) ส่วนใหญ่เลือกตอบไม่ไว้ในหัวข้อระบบการชำระเงิน (เงินสด/บัตรเครดิต) มีความสะดวกและปลอดภัย (ร้อยละ 81.5)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่ (TAXI) ของนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การทดสอบความแตกต่างที่ส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่ (TAXI) ของนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่ (TAXI) ที่แตกต่างกัน	การทดสอบ F-test	
	F-Ratio	F-Prob.
เพศ	60.551	.000*
สถานภาพ	59.352	.000*
อายุ	40.612	.000*
ระบบศึกษา	129.180	.000*
อาชีพ	30.353	.000*
รายได้	50.772	.000*

ตารางที่ 3 ผลการวิจัยข้อมูลประชากรที่มีเพศ อาชีพ สถานภาพ รายได้ ของนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่ที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่ที่ต่างกัน

ตารางที่ 4 การทดสอบความแตกต่างที่ส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่

พฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ (TAXI) ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต	การทดสอบ F-test	
	F-Ratio	F-Prob.
ความถี่ในการใช้บริการรถแท็กซี่	74.843	.000*
ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถแท็กซี่	495.954	.000*
เหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่	321.531	.000*
ความถี่ในการใช้บริการรถแท็กซี่เพื่อการเดินทาง	124.124	.000*
ความพอใจในการใช้บริการรถแท็กซี่	314.069	.000*
ความรู้สึกในการจ่ายค่าโดยสารในการใช้บริการรถแท็กซี่	10.650	.000*
การเลือกใช้บริการที่มีค่าโดยสารสูงขึ้นเพื่อความสะดวกปลอดภัยต่อการตัดสินใจ	15.004	.000*
ของผู้โดยสารในการใช้บริการรถแท็กซี่		
ความกังวลเกี่ยวกับเรื่องในการใช้บริการรถแท็กซี่	43.771	.000*

(TAXI) ของนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการรถแท็กซี่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถแท็กซี่ เหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่ ความถี่ในการใช้บริการรถแท็กซี่เพื่อการเดินทาง ความพอใจในการใช้บริการรถแท็กซี่ ความรู้สึกในการจ่ายค่าโดยสารในการใช้บริการรถแท็กซี่ การเลือกใช้บริการที่มีค่าโดยสารสูงขึ้นเพื่อความสะดวกปลอดภัยต่อการตัดสินใจของผู้โดยสารในการใช้บริการรถแท็กซี่ ความกังวลเกี่ยวกับเรื่องในการใช้บริการรถแท็กซี่ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลงานวิจัยในหัวข้อเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต” พบประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีทัศนคติที่ดีต่อพนักงานขับรถมีการแต่งกายที่ได้มาตรฐานที่สะอาด พนักงานขับรถมีความรู้ ความชำนาญเส้นทาง พนักงานขับรถมีท่าทางที่สุภาพที่เป็นมิตร พนักงานขับรถมีการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พนักงานขับรถมีความสามารถสื่อสารได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สุจิรา มณฑา (2560) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การมีภาพลักษณ์ในด้านบุคคลที่ดี ที่จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจโดยที่พนักงานขับรถแต่งกายสะอาดให้บริการด้วยถ้อยคำและกิริยาที่สุภาพ ปลอดภัย น่าไว้วางใจ ขับรถปฏิบัติตามกฎจราจรและพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีมารยาท พูดจาสุภาพ ทำให้ผู้บริการรู้สึกประทับใจและมีความสะดวกในการรับ-ส่ง และประหยัดเวลาในการเดินทาง

2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการรถแท็กซี่ในช่วงเย็น 18:00 - 22:00 น. และ 1-2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับ ญาดาธิป สายแสงทอง และคณะ (2562) ศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาส่วนประสมทางการตลาดการใช้บริการรถแท็กซี่ทางเลือกในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ทางเลือกในกรุงเทพมหานคร ผ่านแอปพลิเคชัน Grab จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ 1-2 ครั้งขึ้นไป เหตุผลหลักที่เลือกใช้บริการ เพราะมีความสะดวกสบาย

ไม่ต้องแออัดกับการใช้บริการขนส่งมวลชนสาธารณะ มีช่วงเวลาที่ให้บริการอยู่ในช่วงเวลา 18.01 - 21.00 เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวอยู่ในช่วงเลิกงาน ส่งผลให้รถโดยสารสาธารณะมีอื่น ๆ มีผู้ใช้งานเยอะเป็นพิเศษโดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ารถแท็กซี่ทางเลือกสามารถแก้ไขปัญหาในการเดินทางในชีวิตประจำวันที่ต้องการความเป็นส่วนตัวและความสะดวกสบายได้

3. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการแท็กซี่มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับ สุวิมล จันททัย (2564) ศึกษางานวิจัย แนวทางการพัฒนาการให้บริการแท็กซี่กรณีศึกษา: เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการและการตลาดมีผลต่อการเลือกซื้อหรือใช้บริการ เช่น ความสะดวกสบายจากการไม่ต้องขับรถเองหรือหาที่จอด การที่แท็กซี่สามารถส่งถึงปลายทางโดยตรง ความปลอดภัยในการเดินทางในช่วงกลางคืนหรือในพื้นที่ไม่คุ้นเคย ความสะดวกในการดูแลสัมภาระ และการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้แท็กซี่ยังมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเส้นทางตามความต้องการของผู้ใช้และมีบริการหลากหลาย และปัจจัยด้านกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ธนพร วิมานนรินทร์ (2562) ศึกษางานวิจัยเรื่องการตัดสินใจใช้บริการรถรับจ้าง GRAB-TAXI ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตอำเภอพระประแดง พบว่า ปัจจัยด้านกายภาพที่ส่งผลต่อการเลือกใช้งานรถแท็กซี่ ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญนั้นได้คือปริมาณรถแท็กซี่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือสภาพภายในห้องโดยสาร มีการติดตั้งอุปกรณ์สำคัญตามที่กฎหมายกำหนด เช่น มิเตอร์ตารางอัตราค่าโดยสาร เป็นต้น สภาพรถทั้ง ภายใน ภายนอก มีสภาพใหม่ สะอาด น่าใช้ และมีหมายเลขทะเบียนรถ บัตรประจำตัวผู้ขับขี่แสดงอยู่ในตำแหน่งที่เห็นชัดเจนง่าย ตามลำดับ

4. เพศ อายุ อาชีพ สถานะภาพ รายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่ (TAXI) ของนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ชนิตา แหลมคม และกุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร (2562) ศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการเรียกรถแท็กซี่ ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้โดยสารในเขตภาคกลาง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้แตกต่างกันส่งผลให้มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแตกต่างกันโดย เพศหญิงนั้นจะให้ความสำคัญกับความสะดวกสบาย การใช้งานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน มากกว่าเพศชาย ในด้านอายุนั้นผู้ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี หรือผู้ที่ยังอยู่ในช่วงวัยเรียนจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามากกว่าช่วงอายุอื่น ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาจมีรายได้ผลตอบแทนมากกว่าอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา จึงอาจไม่ได้ใส่ใจเรื่องโปรโมชั่น และส่วนลดของการใช้บริการเมื่อเทียบกับกลุ่มอาชีพอื่น ๆ และผู้ที่มีสถานะภาพโสดนั้น อาจมีโอกาสใช้งานแท็กซี่มากกว่าเนื่องจากการใช้ชีวิตอิสระ ไม่มีข้อผูกมัดกับคู่ครอง การเดินทางไปสถานที่ต่าง ๆ เพื่อพบปะเพื่อนฝูงหรือเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมบ่อยครั้ง หรือการเดินทางเพื่อธุรกิจ และผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันนั้นให้ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแตกต่างกันในทุกด้าน ตัวอย่างเช่น ปัจจัยทางด้านราคา ผู้ที่มีรายได้สูงจะคำนึงถึงคุณภาพหรือปัจจัยด้านอื่นมากกว่าราคา แต่ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ค่อนข้างน้อย จึงคำนึงถึงราคาที่เหมาะสมมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้สูงกว่า

5. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกันส่งผลให้มีปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการรถแท็กซี่ที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นสริน สุพรหมศิริ และคณะ (2564) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดภูเก็ต พบว่า พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสาเหตุหนึ่งคือสภาพของยานพาหนะสาธารณะ ระบบขนส่งสาธารณะค่อนข้างเก่า ความตรงต่อเวลาของยานพาหนะสาธารณะก็น่าสงสัย ความสะอาดก็เป็นอีกประเด็นหนึ่ง ระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมีคุณภาพต่ำซึ่งส่งผลกระทบต่อท่องเที่ยว การจราจรติดขัดเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้คนเกี่ยวกับระบบขนส่งสาธารณะ

สรุป

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานะภาพสมรสมากที่สุด อายุระหว่าง 26-30 ปี ระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี อาชีพ พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-25,000 บาท ใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน ช่วงเวลาในการใช้บริการ 18:00 - 22:00 น. เหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการขึ้นอยู่กับความสะดวกสบาย ความพอใจในการใช้บริการขึ้นอยู่กับความสะอาด ความรู้สึกต่อการจ่ายค่าโดยสารค่อนข้างแพงมากที่สุด ความยินดีที่จะจ่ายค่าบริการเพิ่ม

ความกังวลเกี่ยวกับการใช้บริการรถแท็กซี่ทำให้ตัดสินใจเลือกที่จะสื่อสารกับคนขับแท็กซี่โดยตรง การตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการมีระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจในการใช้บริการแท็กซี่มากที่สุด พนักงานขับรถมีการแต่งกายที่ได้มาตรฐานและสะอาด พนักงานขับรถมีท่าทางที่สุภาพและเป็นมิตร พนักงานขับรถมีความรู้ความชำนาญเส้นทาง พนักงานขับรถให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พนักงานขับรถมีความสามารถสื่อสารได้ดี การเรียกรถเป็นเรื่องง่าย รถมีความสะอาดและอยู่ในสภาพดี ราคาค่าโดยสารมีความเป็นธรรมและสมเหตุสมผล เวลาในการรอรถมาถึงเป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ ส่วนใหญ่เลือกตอบไม่ใช้ในหัวข้อระบบการชำระเงิน (เงินสด/บัตรเครดิต) มีความสะดวกและปลอดภัย ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการแท็กซี่ ของนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยด้านด้านผลิตภัณฑ์/บริการมากที่สุด ต้องการให้มีความพร้อมของเวลาในการใช้บริการอย่างเพียงพอ และความสะดวกของจุดรับรถในการเรียกใช้บริการ การตัดสินใจเลือกบริการรถแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยขั้นตอนการรับรู้ปัญหามีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด ในระดับมากที่สุด พฤติกรรมหลังการให้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ สัญชาติ ระดับการศึกษา และช่องทางการชำระเงินที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ข้อมูลนี้สามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ประกอบธุรกิจควรนำข้อมูลพฤติกรรมบริการที่ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไปพิจารณาความแตกต่างในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เพื่อให้การวางแผนพัฒนาในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ยังรวมถึงการวางแผนการฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของตลาดและเศรษฐกิจการท่องเที่ยว
2. ผู้ประกอบธุรกิจควรคำนึงถึงความต้องการในการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการเจาะกลุ่มเป้าหมายให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้นและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น
3. ผู้ประกอบธุรกิจควรให้ความสำคัญกับพฤติกรรมในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างจุดขายให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น
4. ผู้ประกอบธุรกิจควรคำนึงถึงการรับรู้ปัญหามากยิ่งขึ้น เช่น พัฒนาเส้นทางแท็กซี่นำเที่ยว ออกแบบเส้นทางแท็กซี่นำเที่ยวแบบ One Day Trip ที่มีค่าโดยสารเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยว เป็นต้น ประชาสัมพันธ์บริการแท็กซี่ท้องถิ่น ใช้แท็กซี่เป็นส่วนหนึ่งของแคมเปญการท่องเที่ยว เช่น เที่ยวภูเก็ตอย่างสะดวกด้วยแท็กซี่คุณภาพ เป็นต้น
5. ผู้ประกอบธุรกิจควรคำนึงถึงพฤติกรรมใช้บริการการของนักท่องเที่ยวเพื่อสร้างมาตรการควบคุมและส่งเสริมการใช้แท็กซี่อย่างยั่งยืน กำกับดูแลมาตรฐานการบริการ ตั้งกฎเกณฑ์ควบคุม เช่น การกำหนดราคาที่เป็นธรรม การตรวจสอบประวัติพนักงานขับรถ และการตรวจสอบภาพรถ สนับสนุนแท็กซี่พลังงานสะอาดผลักดันการใช้รถยนต์ไฟฟ้าหรือพลังงานทางเลือกเพื่อลดมลพิษทางอากาศ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานเบื้องต้นเกี่ยวกับ “ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต” รวมทั้งยังเป็นผลทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ ๆ ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ควรมีการศึกษาวิจัยตามแนวทางต่อไปนี้

1. การขยายขอบเขตของการวิจัย ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ในแต่ละกลุ่มประเทศ (เอเชีย ยุโรป อเมริกา) เพื่อดูความแตกต่างของวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการใช้บริการแท็กซี่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนากลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาดให้ตรงจุด และสามารถตอบสนองความต้องการและจุดมุ่งให้นักท่องเที่ยวใช้บริการมากขึ้น

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้ง นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมแยกตาม ประเภทนักท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน นักธุรกิจ หรือนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

3. การเพิ่มตัวแปรที่ศึกษาศึกษาปัจจัยใหม่ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม เช่น

- การรับรู้ด้าน สิ่งแวดล้อม (ความสนใจในแท็กซี่ไฟฟ้า)
- ผลกระทบจาก เทคโนโลยี (แอปพลิเคชันเรียกแท็กซี่)
- การรับรู้เรื่อง ความปลอดภัยและความเชื่อมั่น ในบริการ

4. การศึกษาในครั้งนี้ผู้ทำวิจัยได้มุ่งเน้นในจังหวัดภูเก็ต เท่านั้น ถ้าหากมีการศึกษาในสถานที่อื่นๆ ก็อาจจะเป็นผลดีต่อการได้รับข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ว่าเหมือนกันหรือมีความแตกต่างกันหรือ อาจจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดกลยุทธ์ที่มี ความครอบคลุมต่อความต้องการของเป้าหมายได้มากขึ้น และได้ข้อมูลที่มีความแม่นยำมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชนิตา แหลมคม และกุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร. (2561). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้โดยสารในเขตภาคกลาง. *วารสารการบริหารและการจัดการ*, 8(2), 151–174.
- ญาดาธิป สายแสงทอง, นกสร กลกิจ, นันทน์ภัส ไตรโชค, วัศยา ฤทธิ์รงค์, อโรชา กังกริช และ ไอรวิ พันธ์พีช. (2562). *การศึกษาส่วนประสมทางการตลาดการใช้บริการรถแท็กซี่ทางเลือกในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธนพร วิมานนรินทร์. (2562). การตัดสินใจใช้บริการรถรับจ้าง GRAB-TAXI ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตอำเภอพระประแดง, (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นสริน สุพรหมศิริ และคณะ. (2564). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารการท่องเที่ยวระหว่างประเทศและไทย*, 17(1), 3-4
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุริยาสาส์.
- พงศกร งามสำอางค์. (2561). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้ออปพลิเคชันแท็กซี่ (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, สาขาวิชาการตลาดดิจิทัล.
- สุจิตรา มณฑา. (2560). *ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร* (รายงานการวิจัย), สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุวิมล จันทิพย์. (2564). แนวทางการพัฒนาการให้บริการแท็กซี่กรณีศึกษา: เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*, 4(2), 10-12.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test* (5th ed.). New York: Harper Collins
- Yamane, T. (1973). *Statistics, An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.