

ภาคผนวก

แบบสอบถามงานวิจัย

นวัตกรรมและเทคโนโลยีการบริการสำหรับรถแท็กซี่เกิดขึ้นหลากหลายในประเทศต่างๆ รวมทั้งในประเทศไทยด้วย เช่น แท็กซี่ติดสัญญาณ GPS, แท็กซี่วีไอพี เป็นต้น จึงเป็นที่น่าสนใจศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

โครงการวิจัยการประยุกต์ใช้นวัตกรรมที่เหมาะสม เพื่อให้บริการสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้างสาธารณะ(แท็กซี่) ในเขตกรุงเทพมหานคร จึงเกิดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำการศึกษาค้นคว้า ตามหลักสูตรการจัดการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยนักศึกษาปริญญาโท ดังนั้น เพื่อความถูกต้องในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้จัดทำงานวิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ที่ใช้บริการแท็กซี่ เฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (ใส่ ✓ ลงในช่อง □ เลือกเพียงคำตอบเดียว ยกเว้นข้อ 6 เลือกได้หลายคำตอบ)

1. เพศ ☐ (1) ชาย ☐ (2) หญิง
2. อายุ (ปี) ☐ (1) ไม่เกิน 20 ☐ (2) 21-40
☐ (3) 41-60 ☐ (4) มากกว่า 60
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ (2) ปริญญาตรี
☐ (3) ปริญญาโท ☐ (4) สูงกว่าปริญญาโท
4. อาชีพ ☐ (1) นักเรียน/นักศึกษา ☐ (2) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ (3) พนักงานธุรกิจเอกชน ☐ (4) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ (5) อื่นๆ(ระบุ).....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) ☐ (1) ไม่เกิน 15,000 ☐ (2) 15,001-30,000
☐ (3) 30,001-45,000 ☐ (4) 45,001-60,000 ☐ (5) มากกว่า 60,000
6. ท่านมีผู้ใดที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษบ้าง (ใส่ ✓ ลงในช่อง □ เลือกได้มากกว่า 1 ช่อง)
☐ (1) เด็กอายุต่ำกว่า 10 ปี ☐ (2) ผู้สูงอายุ(เกิน 60 ปี) ☐ (3) ผู้พิการ ☐ (4) ไม่มี
7. ท่านมีสัตว์เลี้ยงที่ต้องดูแล (สุนัข, แมว, ฯลฯ) ☐ (1) มี ☐ (2) ไม่มี
8. ท่านสูบบุหรี่ ☐ (1) สูบ ☐ (2) ไม่สูบ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้นวัตกรรม (ใส่ ✓ ลงในช่อง □ เลือกเพียงคำตอบเดียว ยกเว้นข้อ 15)

9. ท่านมีบัตรเครดิต ☐ (1) มี ☐ (2) ไม่มี
10. ท่านมีบัตรเดบิต ☐ (1) มี ☐ (2) ไม่มี
11. ท่านมีบัตรแทนเงินสด (Smart card) ☐ (1) มี ☐ (2) ไม่มี
12. ท่านมีเครื่องเล่น MP3 หรือ MP4 ☐ (1) มี ☐ (2) ไม่มี
13. ท่านมีเครื่องเล่น DVD/VCD/CD พกพา ☐ (1) มี ☐ (2) ไม่มี
14. ท่านมีคอมพิวเตอร์พกพา หรือ Note book ☐ (1) มี ☐ (2) ไม่มี

15. ท่านใช้ประโยชน์อะไรบ้างจากมือถือ (ใส่ ✓ ลงในช่อง ☐ เลือกได้มากกว่า 1 ช่อง)

- ☐ (1) Internet ☐ (2) ดูหนัง ☐ (3) ฟังเพลง ☐ (4) ฟังวิทยุ ☐ (5) ชำระค่าบริการต่างๆ
☐ (6) เรียกใช้บริการแท็กซี่ผ่านมือถือ ☐ (7) ไม่มีมือถือ/ไม่ทำอะไรเลย/คุยอย่างเดียว

16. ท่านเคยเบิกค่าเดินทางหรือค่าใช้จ่ายหรือไม่ ☐ (1) เคย ☐ (2) ไม่เคย

17. ถ้าข้อ 16 ตอบ เคย ท่านต้องใช้ใบเสร็จด้วยหรือไม่ ☐ (1) ใช่ ☐ (2) ไม่ใช่

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ (ใส่ ✓ ลงในช่อง ☐ เลือกเพียงคำตอบเดียว)

18. ท่านใช้บริการแท็กซี่โดยเฉลี่ย

- ☐ (1) บ่อย/ประจำ ☐ (2) สัปดาห์ละไม่เกิน 5 ครั้ง ☐ (3) เดือนละ 1-2 ครั้ง

19. ท่านเสียค่าโดยสารเฉลี่ยต่อครั้ง (บาท)

- ☐ (1) ไม่เกิน 50 ☐ (2) 51-100 ☐ (3) 101-150 ☐ (4) 151-200 ☐ (5) มากกว่า 200

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการแท็กซี่ (ใส่ ✓ ในช่องที่เลือกเพียงช่องเดียว กรุณาทำทุกข้อ)

ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการแท็กซี่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่เห็นด้วย
ท่านให้ความสำคัญอย่างไร ต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการแท็กซี่ดังต่อไปนี้ (Perceived Ease of Use)					
1 ความรวดเร็ว					
2 ความปลอดภัย					
3 ความสะดวกสบาย					
ท่านจะได้รับประโยชน์? ถ้ามีการพัฒนาแท็กซี่ในด้านความเร็ว (Perceived Usefulness)					
4 คิดอุปกรณ์แจ้งเส้นทางและประมาณเวลาที่ใช้ในการเดินทาง					
5 คิดอุปกรณ์ควบคุมการออกนอกเส้นทาง					
6 เพิ่มช่องทางการชำระเงิน เพื่อลดปัญหาการไม่มีเงินทอน					
7 มีแท็กซี่ที่ขนาดรถเล็กกว่ามาตรฐาน (1,500 cc) ให้คล่องตัวขึ้น					
8 ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ว่าควรพัฒนาแท็กซี่ในด้านความเร็ว					
ท่านจะได้รับประโยชน์? ถ้ามีการพัฒนาแท็กซี่ในด้านความปลอดภัย (Perceived Usefulness)					
9 คิดอุปกรณ์หรือสัญญาณแจ้งเตือน เมื่อผู้โดยสารลืมสิ่งของ					
10 ติดกล้องวงจรปิดในรถแท็กซี่ เพื่อบันทึกการให้บริการ					
11 ติดกล้องกัน แยกระหว่างผู้ขับขี่กับผู้โดยสาร					
12 ติดสัญญาณ GPS ทุกคัน เพื่อกันหารถแท็กซี่ได้ทันที					
13 มีแท็กซี่ที่ผู้ขับขี่เป็นเพศหญิง ที่ให้บริการผู้โดยสารผู้หญิงโดยเฉพาะ					
14 สามารถรู้ได้ว่าแท็กซี่ใช้เชื้อเพลิงอะไร (น้ำมัน, แก๊ส LPG, NGV, ฯ)					
15 ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ว่าควรพัฒนาแท็กซี่ในด้านความปลอดภัย					
ท่านจะได้รับประโยชน์? ถ้ามีการพัฒนาแท็กซี่ในด้านความสะดวกสบาย (Perceived Usefulness)					
16 จัดพิมพ์ใบเสร็จค่าโดยสาร					
17 มีบริการชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิต					
18 มีบริการชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเดบิต					
19 มีบริการชำระค่าโดยสารด้วยบัตรแทนเงินสด (Smart card)					
20 มีบริการชำระค่าโดยสารด้วยการ โอนชำระผ่านมือถือ					

ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการแท็กซี่		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่เห็นด้วย
ท่านจะได้รับประโยชน์? ถ้ามีการพัฒนาแท็กซี่ในด้านความสะดวกสบาย (Perceived Usefulness) (ต่อ)						
21	ชำระค่าโดยสารด้วยคูปองแทนเงินสด (คล้ายคูปองอาหาร)					
22	มีอุปกรณ์สำหรับชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ					
23	มีอุปกรณ์สำหรับชาร์จแบตเตอรี่เครื่องเล่น MP3, MP4					
24	มีอุปกรณ์สำหรับชาร์จแบตเตอรี่เครื่องเล่น DVD/VCD/CD พกพา					
25	มีอุปกรณ์สำหรับชาร์จแบตเตอรี่Note book					
26	มีบริการแปลภาษา สำหรับผู้โดยสารต่างชาติ ผ่านศูนย์บริการฯ					
27	มีบริการ Internet ผ่านสัญญาณบนรถแท็กซี่					
28	มีบริการโทรศัพท์					
29	มีบริการโทรศัพท์					
30	มีบริการอาหารและเครื่องดื่มพร้อมทาน					
31	มีบริการเบาะนวด แก้วปดเมื่อย					
32	มีบริการรับชำระค่าบัตรเครดิต (แท็กซี่เป็นตัวแทนรับชำระ)					
33	มีบริการจำหน่ายบัตรเติมเงินมือถือ					
34	มีอุปกรณ์เสริมหรือสายพานขจรเงินเพื่อช่วยเหลือคนพิการ					
35	มีอุปกรณ์กำจัดกลิ่นภายในรถแท็กซี่ เช่น บุหรี่, อับกลิ่น, แก้ว ฯ					
36	มีแท็กซี่ที่ขนาดรถใหญ่กว่ามาตรฐาน (1,500 cc) ให้จุได้มากขึ้น					
37	มีแท็กซี่ที่มีสินค้าไว้คอยบริการเหมือนร้านสะดวกซื้อย่อยๆ					
38	มีแท็กซี่ที่ให้บริการสำหรับสัตว์เลี้ยงโดยเฉพาะ					
39	มีแท็กซี่แยกตามระดับการให้บริการ (วีไอพี, ทั่วไป)					
40	ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ว่าควรพัฒนาแท็กซี่ในด้านความสะดวกสบาย					
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ต่อข้อความต่อไปนี้ (เฉพาะ กทม.)						
41	แท็กซี่ควรพัฒนาบริการของแท็กซี่ให้ดีขึ้น (Attitude Development)					
42	แท็กซี่ควรมีรูปแบบบริการที่หลากหลายใน กทม. (Attitude Format)					
43	แท็กซี่ควรปรับอัตราค่าโดยสาร ตามการบริการที่ดีขึ้น(Perceived Cost)					
44	จำกัดปริมาณรถแท็กซี่ เน้นประสิทธิภาพ (Attitude Efficiency)					

ส่วนที่ 5 ข้อมูลการรับรู้ (Perceived Innovation) และทัศนคติ (Attitude)

(เลือกข้อละ 2 ข้อ คือ [รู้ หรือ ไม่รู้] , [เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย] โดยใส่ ✓ ในช่อง กรุณาทำทุกข้อ)

รูปแบบการบริการแท็กซี่	รูปภาพ	รู้หรือไม่?		มีประโยชน์สำหรับ กทม.?	
		รู้	ไม่รู้	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1 ในสวีเดน มีแท็กซี่ขับเคลื่อนด้วยพลังงานแสงอาทิตย์					
2 ในเยอรมัน, ฝรั่งเศส มีแท็กซี่สามล้อ ดัดโทรศัพท์ วงจรปิด ซึ่งจะถูกลบด้วย ดาวเทียม ไปสถานที่ ที่ท่องเที่ยวแห่งใด โทรศัพท์นี้ ก็จะให้ข้อมูล เกี่ยวกับ สถานที่นั้น					

รูปแบบการบริการแท็กซี่	รูปภาพ	รู้หรือไม่?		มีประโยชน์สำหรับกทม.?	
		รู้	ไม่รู้	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
3 ในวอชิงตัน D.C มีแท็กซี่ติดอุปกรณ์ช่วยขนเก้าอี้รถเข็นสำหรับผู้ป่วยหรือผู้พิการ (Wheelchair)					
4 ในจีน มีแท็กซี่เบนซ์ให้บริการและสามารถเลือกจ่ายค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิตได้ ราคาเท่ากับจ่ายด้วยเงินสด รู้ได้ด้วยสติ๊กเกอร์ติดกระจก (ในยุโรปมีใช้นานแล้ว รูปถ่าย)					
5 ในสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์, เลบานอน, อิหร่าน มีแท็กซี่ที่ผู้ขับขี่เป็นผู้หญิง ให้บริการเฉพาะผู้หญิง					
6 ในกทม. มีกลุ่มแท็กซี่ให้บริการรับ-ส่งสุนัข คิดค่าบริการเริ่มต้นตามมิเตอร์ บวกค่าบริการเพิ่ม 20 บาท					
7 ในกทม. มีแท็กซี่ที่มีของสารพัดอย่างขาย เช่น เครื่องเล่นดีวีดีพร้อมจอมอนิเตอร์ ที่ติดอยู่ภายในรถแท็กซี่ก็สามารถขายได้หากลูกค้าต้องการ					
8 ในกทม. มีแท็กซี่ที่ติด GPS เพื่อช่วยในการติดตามรถและค้นหาเส้นทางเดินรถ ออกวิ่งให้บริการแล้ว					
9 ในกทม. มีแท็กซี่ที่ออกไปเสร็จให้ผู้โดยสาร ออกวิ่งให้บริการแล้ว					
10 ในกทม. มีจุดจอดแท็กซี่อัจฉริยะ					
11 ในกทม. กรมการขนส่งทางบก กำลังจัดทำแท็กซี่วีไอพี ที่มีบริการเพิ่มพิเศษจากแท็กซี่ทั่วไป แต่ค่าบริการเริ่มต้นสูงกว่าปกติ					

ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของแท็กซี่

1. ท่านจะใช้บริการแท็กซี่ที่มีการบริการที่ดีกว่าปัจจุบันหรือไม่ ☐ (1) ใช่ ☐ (2) ไม่ใช่
2. ท่านคิดว่าควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกใดเพิ่มเติม ที่ไม่มีในแบบสอบถาม ไว้ให้บริการในรถแท็กซี่?

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอบคุณที่ร่วมแสดงความคิดเห็น