

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ และรถสี่ล้อแดงของผู้โดยสารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 400 คน จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จำนวน 200 คน และผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงจำนวน 200 คน และนำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้สถิติค่าความถี่ และร้อยละ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ภูมิลำเนาที่พักอาศัยปัจจุบันอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ แต่ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ส่วนผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนแบบไม่แน่นอน และช่วงวันที่ใช้บริการแบบไม่แน่นอน แต่ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ส่วนใหญ่ มีลักษณะการใช้บริการแบบเหมาจ่าย ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 18.01 – 24.00 น. เหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการคือ ความสะดวกสบาย และบริการอื่นที่เคยใช้ ส่วนใหญ่นอกเหนือจากรถแท็กซี่มิเตอร์ คือเคยใช้บริการรถสี่ล้อแดง ส่วนผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการ 12.01 – 18.00 น. เหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการคือ ทางเลือกบริการประเภทอื่นมีน้อย และบริการอื่นที่เคยใช้ส่วนใหญ่่นอกเหนือจากรถสี่ล้อแดง คือเคยใช้บริการรถตุ๊กตุ๊ก

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ อันดับแรกคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยให้ความสำคัญกับด้านความรวดเร็วที่ได้รับจากบริการ อันดับที่สองปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยให้ความสำคัญกับด้านความสะอาดทั้งภายในและภายนอกตัวรถ อันดับที่สามปัจจัยด้านราคา โดยให้ความสำคัญกับด้านความเหมาะสมของราคากับคุณภาพ อันดับที่ยี่สี่ปัจจัยด้านบุคลากร โดยให้ความสำคัญกับด้านคุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ อันดับที่ยี่ห้าปัจจัยด้านกระบวนการ โดยให้ความสำคัญกับด้านการจัดเก็บค่าบริการที่รวดเร็ว และมีความถูกต้อง อันดับที่ยี่หกปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย โดยให้ความสำคัญกับด้านการให้บริการโทรจองเรียกใช้บริการ อันดับที่ยี่เจ็ดปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย โดยให้ความสำคัญกับด้านความเหมาะสมของทำเลจุดรับผู้โดยสาร ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถสี่ล้อแดง อันดับแรกคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยให้ความสำคัญกับด้านความเพียงพอของจำนวนรถ อันดับที่สองปัจจัยด้านกระบวนการ โดยให้ความสำคัญกับด้านช่วงเวลาในการรอรับบริการ อันดับที่ยี่สามปัจจัยด้านราคา โดยให้ความสำคัญกับด้านความเหมาะสมของราคากับคุณภาพ อันดับที่ยี่สี่ปัจจัยด้านบุคลากร โดยให้ความสำคัญกับด้านคุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ อันดับที่ยี่ห้าปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย โดยให้ความสำคัญกับด้านความเหมาะสมของทำเลจุดรับผู้โดยสาร อันดับที่ยี่หกปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยให้ความสำคัญกับด้านความสะอาดทั้งภายในและภายนอกตัวรถ อันดับที่ยี่เจ็ดปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย โดยให้ความสำคัญกับด้านการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้โดยสารในการเดินทาง

This is a comparative study on factors affecting the choice of passengers in using transporter modes between the standard meter-reading taxi and the conventional red shuttle bus which is a modified pick-up with two rows for passenger seats in the back, painted in red, and usually charged at the bargained rate. Data and information were obtained from 200 samples each of the taxi and red shuttle bus passengers covering a total 400 observations. The analysis was based on descriptive statistics including frequency and percentage.

Most of the samples were female, 31-40 years old, with bachelor's degree education, private business employee, and residing in Chiang Mai Province. Specifically, the majority of taxi service users were having 10,000 – 30,000 baht monthly income while most red shuttle bus passengers under this study were having less than 10,000 bath monthly income.

The investigation on transportation service using behavior revealed that passengers of both modes generally had no definite pattern of frequency and days for trip taking. The standard taxi passengers in most cars, however, paid at the bargained price and took taxi during 18.01-24.00 p.m. for the main reason of convenience although they used to utilize other modes of transport especially the red shuttle bus. Those who used red shuttle bus service mostly did so during 12.01-18.00 hours for the main reason of limited alternative transport means and their other choices included primarily Tuk-Tuk, or motored-tricycle.

This study found several factors affecting the choice of passengers to use standard taxi as subsequently described in order of significance. The first was product factor in terms of speedy service; secondly the physical factor for cleanliness both inside and outside the vehicle; thirdly the price factor taking into consideration the reasonable fare compared to quality of services; fourthly the personnel factor in terms of driver's service quality; fifthly the management factor for time saving fare collection and correct charge; sixthly the promotion factor considering the call for reservation services; and finally the place factor in terms of appropriate passenger pick-up areas. Among the passengers choosing red shuttle bus service, the determining factors appearing in order of importance included product for adequate availability of the buses, process in terms of service hours, price considering the reasonable rate compared to quality, personnel with focus on driver's service quality, place in the sense of appropriate passenger pick-up areas, physical feature about cleanliness inside and outside the vehicle, and promotion for various useful information provided for passenger about the trips.