

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้บริการรถแท็กซี่ กรุงเทพมหานคร
โดย	นางสาวสุมิตร แพงคำ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจ มหบัณฑิต (การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ)
อาจารย์ที่ปรึกษา	ร.ศ. กาญจนา สงวนวงศ์วาน
ปีการศึกษา	2548 <span style="float: right;">ISBN 974 -487138 -5</span>

### บทคัดย่อ

การศึกษาคความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้บริการรถแท็กซี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้บริการรถแท็กซี่ และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยการศึกษาข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยจะมีความพึงพอใจในด้านการช่วยยกสิ่งของ และการแนะนำสถานที่ต่าง ๆ มากที่สุด ด้านอัตราค่าโดยสารนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยจะมีความพึงพอใจในด้านการคิดอัตราค่าโดยสารตามความเป็นจริง และค่าบริการเริ่มต้นในการใช้บริการรถแท็กซี่มากที่สุด ด้านพนักงานขับรถแท็กซี่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องของการแสดงข้อมูลส่วนตัวที่เป็นภาษาอังกฤษ การแต่งกายของผู้ขับรถแท็กซี่มาก และการแสดงกิริยาที่สุภาพของผู้ขับรถแท็กซี่ที่สุด ด้านความปลอดภัยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และทรัพย์สินมากที่สุด

ส่วนการศึกษาคความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการใช้บริการรถแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิภาค สถานภาพ อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และด้านความสะดวก ด้านอัตราค่าโดยสาร และด้านความปลอดภัย ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับด้านพนักงานขับรถแท็กซี่

2. ปัจจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ได้แก่ ระยะเวลาในการท่องเที่ยวในประเทศไทย และ จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทย มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถแท็กซี่ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กับด้านความสะดวก ด้านอัตราค่าโดยสาร ด้านพนักงานขับรถแท็กซี่ และ ด้านความปลอดภัย

จากการศึกษานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ คือ ด้านพนักงานขับรถแท็กซี่ควรจะมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ดี และรวมทั้งควรมีจัดให้มีการเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติมส่วน ด้านความปลอดภัย ควรจะมีการเพิ่มนโยบายเกี่ยวกับการใช้บริการรถแท็กซี่ให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้มากขึ้น และด้านอัตราค่าโดยสาร ควรมีการตรวจสอบเกี่ยวกับมิเตอร์ของรถให้ตรงตามที่กำหนดมา



<b>Thesis Title</b>	The Satisfaction of Foreign Tourists to the Taxi Services. A Case Study : Bangkok	
<b>Name</b>	Miss Sumitra Paengkham	
<b>Thesis Advisor</b>	Assoc. Prof. Kanchana Sanguanwongwan	
<b>Degree Sought (Major)</b>	Master of Business Administration (International Business Management)	
<b>Academic Year</b>	2005	ISBN 974 -487 -138 -5

### ABSTRACT

#### A study of Foreign Tourists' Satisfaction towards Taxi Services

The objectives of this study are (1) to find levels of foreign tourists' satisfaction towards the taxi services and (2) to identify factors motivating foreign tourists towards the use of taxi services.

Primary data were collected by the sample survey method. The questionnaire were given to the random samples of 400 foreign tourists who have stayed and traveled in Thailand during December 2005 – January 2006. The descriptive statistics (i.e. arithmetic mean, the standard deviation, percentage and frequency) and Chi-square hypothesis testing methodology were employed to analyze the data obtained.

The results of the study revealed that foreign tourists satisfied with taxi services in terms of convenience, taxi fares, and taxi drivers, especially the assistance of carrying our tourists belongings and recommending many interesting places, taxi drivers' manner and the taxi driver dressing. However, foreign tourists fairly satisfied with taxi services in terms of physical and property's safety.

The results of testing the hypothesis showed that (1) there was a significant relationship between demographic factors and levels of satisfaction towards taxi services, particularly in terms of convenient, taxi fares and safety, (2) there was a significant relationship between traveling factors (i.e. period of traveling in Thailand and number of times visiting Thailand) and levels of satisfaction towards taxi services, particularly in terms of convenient, taxi fares, taxi drivers and safety.

Based on the questionnaires distributed, random samples of foreign tourists has recommended various aspects of taxi services such as: (1) there should be training for taxi drivers

about English conversation and how good services are, (2) the safety should be given more attention from the government and taxi fares based on taxi meters also should be examined from the related officials.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ กรุณาช่วยเหลือให้คำแนะนำอย่างดี จาก รองศาสตราจารย์ กาญจนา สงวนวงศ์วาน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ให้ความรู้แนวคิด ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทุกด้าน อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และการทำงานวิจัยด้วยดีตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ กราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษา ขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่นรุ่นพี่ และรุ่นน้องที่ให้ทั้งกำลังใจ และความช่วยเหลือร่วมมือเป็นอย่างดีขอกราบขอบพระคุณท่านผู้บริหารที่ได้ให้เวลาเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ ขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการทำงานเสมอมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพ่อ - แม่ ที่ได้สนับสนุนให้ผู้วิจัยได้ศึกษาเล่าเรียน มาจนถึงปัจจุบันนี้ ตลอดจนเป็นกำลังใจให้เสมอมาขอบคุณพี่ ๆ และ น้องๆ ที่คอยให้กำลังใจและความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษา

สุมิตรา แพงคำ

มีนาคม 2548