



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะ (TAXI)
ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
กรณีศึกษา : บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าประกอบหลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ขอความกรุณาท่านตอบข้อมูลตามความเป็นจริง ข้อมูลและข้อคิดเห็นของท่านจะถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น และ จะถูกปกปิดเป็นความลับ
2. แบบสอบถามนี้มี 4 ตอน
3. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หรือ เต็มคำในช่องว่าง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้

นพดล เขาวนชาติ

นักศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- 25 - 30 ปี 31 - 35 ปี 36 - 40 ปี
 41 - 45 ปี 46 - 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. ภูมิภาค

- ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้
 ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่า มัธยมปลาย/ปวช. มัธยมปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา
ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

5. นอกจากอาชีพขับรถ (TAXI) แล้วยังมีอาชีพอื่นๆ หรือไม่

- ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัท / ห้างร้านเอกชน ค้าขาย / เจ้าของกิจการ
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท
 สูงกว่า 40,001 บาท

7. สถานะภาพทางครอบครัว

- โสด สมรส
 หม้าย อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. จำนวนสมาชิกที่ต้องดูแล

- 1 คน 2 คน
 3 คน อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ขับ

- เป็นเจ้าของ รถยนต์ห้างหุ้นส่วน จำกัด
 รถยนต์บริษัท จำกัด รถยนต์สหกรณ์ จำกัด
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านสังกัด บริษัท / ห้างหุ้นส่วนจำกัด / สหกรณ์ / วิทยุสื่อสาร

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> บริษัทนครชัยทรานสปอร์ตเดชั่น จำกัด | <input type="checkbox"/> บริษัทรวมแท็กซี่ไทย จำกัด |
| <input type="checkbox"/> บริษัทโฮวาอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด | <input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนศูนย์วิทยุการ์เดินแท็กซี่ จำกัด |
| <input type="checkbox"/> สหกรณ์แท็กซี่กรุงเทพ จำกัด | <input type="checkbox"/> สหกรณ์ภูมิพลังแท็กซี่ จำกัด |
| <input type="checkbox"/> สหกรณ์แท็กซี่สยาม จำกัด | <input type="checkbox"/> สหกรณ์เจริญเมืองแท็กซี่ จำกัด |
| <input type="checkbox"/> สหกรณ์แท็กซี่รวมมิตร จำกัด | <input type="checkbox"/> สหกรณ์แท็กซี่ไทย จำกัด |
| <input type="checkbox"/> สหกรณ์ปทุมวันแท็กซี่ จำกัด | |

ตอนที่ 2 พฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะ(TAXI)

ควรมีระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรณีศึกษา : บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

1. ท่านใช้วิทยุสื่อสาร หรือ ไม่

ใช่

ไม่ใช่

2. ขั้นตอนการใช้ยุ่งยากหรือไม่

ยุ่งยาก

ไม่ยุ่งยาก

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ท่านใช้บริการยี่ห้อใด

MOTOROLA

TAIT

ICOM

KENWOOD

MIDLAND

MAXON

TECTECH

HYT

MODERN

4. ท่านได้รู้จักวิทยุสื่อสาร จากสื่อใด

ศูนย์วิทยุสื่อสารติดใจเอง

หนังสือพิมพ์

นิตยสารหรือวารสาร

โทรทัศน์

อินเทอร์เน็ต

ญาติ และเพื่อนฝูง

5. ช่วงเวลาที่ใช้วิทยุสื่อสาร ในแต่ละวัน

06.01 - 10.00 น.

10.01 - 14.00 น.

14.01 - 18.00 น.

18.01 - 22.00 น.

22.01 - 02.00 น.

02.01 - 06.00 น.

6. จำนวนครั้งที่ท่านใช้วิทยุสื่อสาร ต่อสัปดาห์

1 - 100 ครั้ง

101 - 200 ครั้ง

201 - 300 ครั้ง

มากกว่า 301 ครั้งขึ้นไป

7. ประสบการณ์ในการใช้วิทยุสื่อสาร

น้อยกว่า 1 ปี

1- 2 ปี

3 - 4 ปี

มากกว่า 4 ปี

8. วัตถุประสงค์ของการใช้วิทยุสื่อสาร

รับงานจากศูนย์

ติดตามข่าวสาร

สอบถามเส้นทาง

พุดคุยสนทนา

เกิดเหตุคว้นเหตุร้าย

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ค่าใช้จ่ายวิทยุสื่อสารต่อเดือน ใช้จ่ายอะไรบ้าง
- ต่ำกว่า 300 บาท 300 – 400 บาท
- 401 – 500 บาท 501 บาทขึ้นไป
10. ท่านขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) กี่กะ
- 1 กะ 2 กะ
- อื่นๆ(โปรดระบุ).....
11. การที่มีที่จอดรถแท็กซี่อำนวยความสะดวกหรือไม่
- ประหยัด ไม่ประหยัด
- รู้สึกเฉยๆ อื่นๆ(โปรดระบุ).....
12. การที่มีที่จอดรถแท็กซี่สามารถลดมลภาวะได้หรือไม่
- ช่วยได้ ไม่ช่วย
- ไม่ทราบ อื่นๆ(โปรดระบุ).....
13. ปัจจุบันรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ขับใช้เชื้อเพลิงหลักอะไร
- แก๊สโซฮอล์ LPG
- NGV น้ำมัน
14. ท่านเห็นด้วยหรือไม่คนขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ควรจะพูดได้มากกว่า 1 ภาษา
- เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย
- อื่นๆ(โปรดระบุ).....
15. เครื่องแบบคนขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ควรหรือไม่
- ควร ไม่ควร
- อื่นๆ(โปรดระบุ).....
16. ปัจจัยที่สำคัญท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการวิทยุสื่อสารของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (โปรดเรียงลำดับความสำคัญจาก 1 ถึง 5, 5 = สำคัญมากที่สุด, 1 = สำคัญน้อยที่สุด)
- 1) บริษัทมีความมั่นคง
- 2) ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม
- 3) ค่าบริการที่เหมาะสม
- 4) รัศมีทำการที่ไกล
- 5) คุณภาพเสียงชัดเจน

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับขี่รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล กรณีศึกษา : บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นด้วยที่สุด

ปัจจัยที่ส่งมีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับขี่รถยนต์รับจ้างสาธารณะ(TAXI)ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล กรณี : บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน)	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ					
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ					
2. การเชื่อมต่อในการใช้ วิทยุสื่อสารได้ง่าย					
3. เมื่อเชื่อมต่อวิทยุสื่อสารได้แล้ว ใช้งานได้ดีไม่หลุดขณะใช้งาน					
4. มีความถี่ใช้งานอย่างเพียงพอต่อการใช้บริการ					
5. มีเทคโนโลยีสื่อสารที่เหมาะสมหรือไม่					
2. ด้านราคา					
6. ค่าบริการรายเดือนเหมาะสม					
3. ด้านการจัดจำหน่าย					
7. มีสำนักงานบริการครอบคลุมและสะดวกต่อการเดินทางไปใช้บริการการจัดจำหน่าย					
8. มีช่องทางการชำระเงินหลากหลาย(ตัดบัญชีธนาคาร/ตัดจากบัตรเครดิต/เงินสด)					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
9. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ					
10. การได้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ					
11. โปรโมชันสำหรับลูกค้ารายเดิม - รายใหม่					
12. มีการส่งเสริมการขายด้านผลิตภัณฑ์ใหม่เสมอ					

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์ รับจ้างสาธารณะ(TAXI)ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล กรณี : บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน)	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
5. ด้านพนักงาน					
13. พนักงานพูดจาสุภาพเรียบร้อย					
14. พนักงานมีความรู้ในสินค้าและบริการที่ตนเอง รับผิดชอบ					
15. พนักงานมีทัศนคติดีเป็นกันเอง					
16. พนักงานให้บริการลูกค้าแบบเป็นกันเอง					
17. พนักงานให้บริการได้ถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด					
18. พนักงานสามารถให้คำแนะนำ/แก้ปัญหา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
19. เครื่องของพนักงานให้บริการมีความเหมาะสม					
20. พนักงานให้บริการควรพูดได้มากกว่า 1 ภาษา					
21. พนักงานแต่งกายสุภาพและเหมาะสม					
6. ด้านกระบวนการให้บริการ					
22. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
23. สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
24. มีปัญหาเรื่องสายหลุดอยู่บ่อยๆหรือสัญญาณไม่ชัด					
7. ด้านสิ่งแวดล้อม					
25. สถานที่ตั้งของสำนักงานการให้บริการสามารถ เดินทางไปติดต่อสะดวก					
26. ป้ายชื่อสำนักงานสามารถเห็นได้ชัดเจน					
27. มีการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ					
28. มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น มีที่นั่งเพียงพอ มีน้ำดื่ม มีหนังสือ พิมพ์ โทรทัศน์ และ อินเทอร์เน็ต					
29. การจัดสำนักงาน อาคาร สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย					
30. มีการจัดระบบแสงสว่าง และเครื่องปรับอากาศได้ เหมาะสม					

