

ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน
ในเขตกรุงเทพมหานคร

SATISFACTION OF USING MOBILE APPLICATION
GRAB FOR TAXI SERVICE IN BANGKOK

สุจิรา มณฑา

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Sujira Montha

Email: nana_hara_miyu@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng
University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของผู้ใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน Grab ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน Grab ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน Grab ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และในส่วนของเพศ จะใช้การวิเคราะห์ด้วย สถิติ t-test

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลการวิเคราะห์ ผู้ใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านกายภาพนั้นต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจการให้บริการ; แอปพลิเคชัน Grab; ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

Abstract

This research study Objective 1) to study the satisfaction of using the service of the taxi service users via the mobile application Grab in Bangkok.2) to study the satisfaction of using the service of a passenger calling a taxi through the mobile application Grab in Bangkok. Classified by population factors

The sample of this research is that the users call a taxi bus via mobile applications Grab in Bangkok, with 400 people using questionnaires as a tool to collect data. Analyze data with one-way ANOVA statistics. If differences are found, it will lead to comparison on a single basis. By using the methods of LSD and in the sex part Will use analysis with t-test statistics

The hypothesis test found that Analysis of Grab Taxi users via mobile applications in Bangkok with different gender, age, education , occupation and income Making the satisfaction of using the Grab Taxi service via mobile applications in Bangkok as a whole. When considering each aspect, it was found that the product, price and distribution channel in the promotion of human resources in the process The physical side is different.

Keywords: Satisfaction of using the service; Grab application; People in Bangkok

บทนำ

ปัจจุบันระบบขนส่งจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิต ในปัจจุบันระบบขนส่งในกรุงเทพมหานครมีหลากหลาย เช่น รถไฟ เรือ รถโดยสารประจำทาง รถไฟฟ้า รถไฟใต้ดิน รถตู้ร่วมบริการ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง แท็กซี่ รถสองแถว เป็นต้น เนื่องจากระบบขนส่งในปัจจุบันมีรูปแบบที่หลากหลาย จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีตัวเลือกในการเดินทางมาก ในบางครั้งผู้ใช้บริการมักจะเจอปัญหาที่เกิดจากรถโดยสารสาธารณะ โดยเฉพาะระบบขนส่งที่เป็นรถแท็กซี่สาธารณะ โดยปัญหาใหญ่ที่พบคือการปฏิเสธผู้โดยสาร ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก ทุกคนล้วนใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกสบาย เทคโนโลยีการสื่อสารได้เปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิต การดำเนินธุรกิจ และการสื่อสารของคนในสังคมไปอย่างมากทำให้เกิดการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนที่สามารถเรียกใช้บริการแท็กซี่ได้

ในปัจจุบันมีผู้ให้บริการเรียกรถแท็กซี่จะมีการให้บริการประเภทที่เหมือนและต่างกันไป มีผู้ให้บริการทั้งรายเล็กและรายใหญ่เข้าสู่ตลาดแอปพลิเคชันเรียกรถกันอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อผู้ให้บริการจะสามารถทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน Grab ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน Grab ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร

ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตของงานวิจัยดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ขอบเขตของประชากร ขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะศึกษาผู้ใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน Grab ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นจุดศูนย์กลางทางการคมนาคมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความหลากหลายทางความคิด และความหลากหลายในรูปแบบการดำเนินชีวิต ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานครจะใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi จึงเป็นประชากรที่เหมาะสมที่จะเป็นตัวแทนในการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน

2. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันที่แน่นอน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจึงต้องกำหนดโดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 5% จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการเปิดตารางที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 400 ตัวอย่าง

3. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยต่างๆ โดยการศึกษานี้ประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ทบทวนวรรณกรรม

อโศกทิพย์ คล่องแคล่ว (2552) ศึกษาการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการบริการสำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้างสาธารณะ(แท็กซี่)ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลของงานวิจัยพบว่า เพศหญิงยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีในการให้บริการแท็กซี่มากกว่าเพศชาย

ปองพล นิกภิตติโกศล (2557) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการเพศชายจะมีระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมากกว่าผู้ให้บริการเพศหญิง และได้สรุปว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ รถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ

ศันสนีย์ สุวภิณญภาส (2549) ได้กล่าวถึงว่าโดยทั่วไปบุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ ๆ ต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ ๆ เปลี่ยนไปเมื่ออายุมากขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงชีวิต คนเราจะเปลี่ยนสถานที่ที่ใช้เวลาอยู่เป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ลักษณะของกิจกรรมที่ทำและกลุ่มบุคคลที่แวดล้อมเปลี่ยนไป ก็มีผลต่อพฤติกรรมและแนวคิดที่เปลี่ยนไปตามอายุ

ภาณุวัฒน์ สัมมาวรกิจ (2557) ศึกษาการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเปิดรับแอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการใช้งานแอปพลิเคชัน มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

นฤทธิ วงษ์มณฑา (2554) ได้ศึกษาปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกันโดยผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

กรรณิการ์ กิรติโกศล (2549) ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในเรื่องเกี่ยวกับระดับค่าโดยสารเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการ กล่าวคือผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือนมีพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์เกี่ยวกับระดับค่าโดยสารโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 10,000 – 30,000 บาทต่อเดือน และผู้ใช้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน

ธนดล แก้วนคร(2558) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีส่วนประสมทางการตลาดบริการและภาพลักษณ์ทำให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการ Grab Taxi พบว่า สิ่งที่ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการ

Grab Taxi มากที่สุด คือ การออกแบบที่ง่ายต่อการเข้าใช้งาน เช่น การเลือกรูปแบบยานพาหนะ การเลือกเส้นทาง การกรอกข้อมูลเรียกอย่างเดียวโทรหาคนขับ การคำนวณราคาเพื่อให้ง่ายต่อการตัดสินใจ

สุธินี เขมฐิพนิต และคณะ (2559) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนในเขต โดยพบว่าหากมีช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้น ผู้บริโภคก็สามารถหาตัวรถได้ง่ายและยังสะดวกต่อ การเดินทางมากยิ่งขึ้น

ยุพเรศ พิริยพลพงศ์ (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยและ พฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้โมบายแอปพลิเคชัน ซื้อสินค้าผ่านทางสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด โดยให้ความสำคัญกับโปรโมชั่น อาจจะมีการเตือนสำหรับโปรโมชั่นใหม่ และโปรโมชั่นพิเศษ ร่วมกับบัตรเครดิต

มุกดาวรรณ สมบูรณ์วรรณะ (2558) พบว่า พนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีมารยาท พุดจาสุภาพ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจ และเกิดความต้องการใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป ซึ่งทักษะ การให้บริการของพนักงานจะช่วยส่งเสริมให้คุณภาพของงานบริการสูงขึ้น

สุดา ดวงเรืองรุจิระ (2541) กล่าวว่า บุคคล (People) ต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานนั้นต้องมีความสามารถที่ทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

สุชาติดา พลาชัยภิรมศิลป์ (2553) ได้กล่าวถึง Mobile Application ไว้ว่า เป็นคำที่ประกอบด้วย Mobile และ Application มารวมกัน โดย โมบาย (Mobile) หมายถึง อุปกรณ์สื่อสารพกพาที่มีขนาดเล็ก น้ำหนักเบา ใช้พลังงานค่อนข้างน้อย สามารถทำงานได้เหมือนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนมากจะใช้ทำหน้าที่ในการติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกับคอมพิวเตอร์ ส่วน แอปพลิเคชัน (Application) คือ ซอฟต์แวร์ที่เป็นตัวกลางการใช้งาน โดยช่วยในการทำงานของผู้ใช้งาน (User) และแอปพลิเคชันจะมีส่วนติดต่อกับผู้ใช้ หรือ User Interface (UI) ดังนั้น โมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) หมายถึง แอปพลิเคชันที่ช่วยการทำงานของผู้ใช้บนอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา เช่น โทรศัพท์มือถือ ซึ่งแอปพลิเคชันจะทำงานบนระบบปฏิบัติการ (OS) ที่แตกต่างกันไป ตัวอย่างเช่น iPhone OS ของ Apple และ Android OS ของ Google โดยส่วนมากหลายธุรกิจจะเน้นในการพัฒนา Mobile Application เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับลูกค้ามากขึ้น หรือสามารถแชร์เรื่องราวต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ความรู้สึก สถานที่รูปภาพ ผ่านทางแอปพลิเคชันได้โดยตรงไม่ต้องเข้าเว็บเบราว์เซอร์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยที่เรียกว่า การวิจัยแบบไม่ทดลอง นั่นคือ การวิจัยที่มีการศึกษาสภาพต่างๆตามที่เป็นอยู่ โดยผู้วิจัยไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นการวิจัยภาคสนามโดยไม่มีทดลอง การวิจัยแบบตัดขวาง คือ การดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วง

ระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวจากหลายๆ หน่วยศึกษา แล้วนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์ โดยการเก็บข้อมูลจะใช้เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เมื่อเก็บข้อมูลแล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษา ซึ่งการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะเปิดตารางที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม ที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้หลังจากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์เพื่อการตอบปัญหาการวิจัยหรือเรื่องที่ต้องการศึกษา โดยการตั้งข้อคำถามในแบบสอบถามต้องเป็นคำถามที่มีความครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะอีกด้วย ใช้แบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด โดยในส่วนของแบบสอบถามปลายปิดผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ และในส่วนของแบบสอบถามปลายเปิดผู้วิจัยจะกำหนดเฉพาะคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นในการตอบได้ โดยแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านกายภาพ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 28 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่าความพึงพอใจ 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับในส่วนของการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการจากการใช้บริการ Grab Taxi มากที่สุดคืออะไร จำนวนข้อคำถาม 1 ข้อ ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้เก็บมาแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านกายภาพ ที่ผู้วิจัยกำหนดในกรอบแนวคิดการวิจัย

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และในส่วนของเพศ จะใช้การวิเคราะห์ด้วย สถิติ t-test

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุระหว่าง 20 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพ พนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม พบว่าผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทั้ง 7 ด้าน โดยประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านกายภาพ อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยประชากร ดังนี้ ผู้ใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันโดยรวมแตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยทำการสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ แอปพลิเคชันมีรูปแบบใช้งานง่าย และถัดมาเป็นแอปพลิเคชันมีระบบ share ข้อมูลการในเดินทาง แอปพลิเคชันมีความน่าเชื่อถือ แอปพลิเคชันมีความเสถียรต่อการใช้งาน และแอปพลิเคชันมีรูปแบบที่สวยงาม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ด้านผลิตภัณฑ์ เป็นด้านที่สำคัญตัวผลิตภัณฑ์ควรมีการออกแบบที่ง่ายต่อการเข้าใช้งาน จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการใช้บริการมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของธนดล แก้วนคร(2558), โชติมา ชุกกุล (2559), กฤษณา รัตนพฤษ (2545) โดยให้ความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชันมีรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใช้งานอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

1.2 ด้านราคา พบว่าผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อัตราค่าบริการในการเรียกรถและค่าโดยสารมีความคุ้มค่ากับการให้บริการ และถัดมาเป็นอัตราค่าบริการในการเรียกรถมีความเหมาะสม และอัตราค่าโดยสารมีความเหมาะสม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ด้านราคา ควรมีอัตราค่าบริการในการเรียกรถและค่าโดยสารที่เหมาะสม ไม่ควรมีราคาที่สูงเกินไป ในส่วนของค่าบริการในการเรียกรถและค่าโดยสารมีความคุ้มค่ากับการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของกรรณิการ์ กิริติโกศล (2549), กฤษณา รัตนพฤษ (2545), สุดา ดวงเรืองรุจิระ (2541) โดยให้ความคิดเห็นว่า อัตราค่าบริการในการเรียกรถและค่าโดยสารมีความคุ้มค่ากับการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ แอปพลิเคชันรองรับได้หลายระบบ เช่น ระบบ Android ระบบ IOS และถัดมาเป็น แอปพลิเคชันสามารถดาวน์โหลดได้ง่าย มีปริมาณรถให้บริการครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร และมีปริมาณรถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ถ้ามีช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้น ผู้บริโภคก็สามารถหาดาวน์โหลดได้ง่ายและยังสะดวกต่อ การเดินทางมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ สุทินี เภงฐพินิต และคณะ (2559), ภานุวัฒน์ สัมมาวรกิจ (2557), ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543) โดยให้ความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน

เคชั่นรองรับได้หลายระบบเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แอปพลิเคชันรองรับได้หลายระบบ เช่น ระบบ Android ระบบ IOS และแอปพลิเคชันสามารถดาวน์โหลดได้ง่าย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีปริมาณรถให้บริการครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร และมีปริมาณรถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีการสะสมแต้มจากยอดใช้จ่ายจากการใช้บริการ เพื่อนำไปเป็นส่วนลด หรือ แลกซื้อสินค้ากับร้านค้าในเครือพันธมิตร และถัดมาเป็น มีการประชาสัมพันธ์และการแจ้งเตือนข่าวสารผ่านแอปพลิเคชัน และมีโปรโมชั่นส่วนลดในการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด การที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ และใช้งานกับเราอย่างสม่ำเสมอ ควรจัดให้มีโปรโมชั่นส่วนลด และมีสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ ยูพเรศ พิริยพลพงศ์ (2558), กฤษณา รัตนพฤกษ์ (2545) โดยให้ความคิดเห็นว่ามีสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีการสะสมแต้มจากยอดใช้จ่ายจากการใช้บริการ เพื่อนำไปเป็นส่วนลด หรือ แลกซื้อสินค้ากับร้านค้าในเครือพันธมิตร อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

1.5 ด้านบุคคล พบว่าผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด และถัดมาเป็น พนักงานขับรถมีความเข้าใจในเส้นทางการเดินทางเป็นอย่างดี พนักงานขับรถมีความปลอดภัย น่าไว้วางใจ พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจรตลอดการ ให้บริการ และพนักงานขับรถให้บริการด้วยถ้อยคำและกิริยาที่สุภาพ เรียบร้อย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ด้านบุคคล การมีภาพลักษณ์ในด้านบุคคลที่ดี ที่จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ โดยที่พนักงานขับรถแต่งกายสะอาด ให้บริการด้วยถ้อยคำและกิริยาที่สุภาพ ปลอดภัย น่าไว้วางใจ ขับรถปฏิบัติตามกฎจราจร สอดคล้องกับแนวคิดของ เกศินี ศรีฟ้า (2548), มุกดาวรรณ สมบูรณ์วรรณ (2558) โดยให้ความคิดเห็นว่าเป็นพนักงานขับรถแต่งกายสะอาด อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

1.6 ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีช่องทางการชำระเงินได้หลายรูปแบบ เช่น เงินสด หรือ บัตรเครดิต และถัดมาเป็น มีการแสดงราคาค่าบริการและค่า โดยสารที่ชัดเจนก่อนการเรียกใช้บริการ มีช่องทางประเมินการให้บริการ ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของบริการครั้งนั้นๆ โดยผ่านแอปพลิเคชัน มีความตรงต่อเวลาในการมารับผู้โดยสารตามจุดนัดหมายต่างๆ และความรวดเร็วในการตอบรับผู้โดยสารของพนักงานขับรถ

ผ่านแอปพลิเคชัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ด้านกระบวนการ การที่มีกระบวนการทำงานที่ดี มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยกระบวนการของผู้ให้บริการต้องมีความรวดเร็วในการตอบรับผู้โดยสาร และตรงต่อเวลา และมีการแสดงราคาค่าโดยสารที่ชัดเจนให้กับผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ กรรณิการ์ กิริติโกศล (2549), สุดา ดวงเรืองรุจิระ (2541), สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546) โดยให้ความคิดเห็นว่า การมีช่องทางการชำระเงินได้หลายรูปแบบ เช่น เงินสด หรือ บัตรเครดิต อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

1.7 ด้านกายภาพ พบว่าผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สภาพภายในของรถยนต์ สะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น และถัดมาเป็น สภาพภายในของรถยนต์กว้าง นั่งสบาย และสภาพภายนอกของรถยนต์ใหม่ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ด้านกายภาพเป็นการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว ส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ กรรณิการ์ กิริติโกศล (2549), สุดา ดวงเรืองรุจิระ (2541), ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) โดยให้ความคิดเห็นว่า สภาพภายในของรถยนต์ สะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยประชากร สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านกายภาพนั้น ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอยู่ ่างมากในเรื่องของความคิด ค่านิยม และทัศนคติ อาจเพราะสังคมและวัฒนธรรม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนแต่ละเพศไว้แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจมีความแตกต่างกันระหว่างหญิงและชาย อโศกทิพย์ คล่องแคล่ว (2552), วราภรณ์ เอื้อการณ และ อิศระ อุดมประเสริฐ (2553) และวชิรินทร์ กิติทวีเกียรติ (2556) โดยให้ความคิดเห็นว่า เพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจใช้บริการโดยรวมต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านกายภาพนั้น ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อายุสามารถชี้แบ่งความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุ

แตกต่างกันย่อมมีความต้องการต่างกัน และความต้องการของบุคคลย่อมมีการเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงอายุ สอดคล้องกับแนวคิดของ อโศกทิพย์ คล่องแคล่ว (2552), ภาณุวัฒน์ สัมมารวิกิจ (2557) และ ศันสนีย์ สุวภิญญภาส (2549) โดยให้ความคิดเห็นว่า อายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจใช้บริการโดยรวมต่างกัน

2.3 ผู้ใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านกายภาพนั้น ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ระดับการศึกษาทำให้ทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลที่มีบริการประเภทต่าง ๆ มีความแตกต่างกันออกไป เนื่องจากบุคคลมีความรู้กว้างขวาง มีความเข้าใจและมีการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้แตกต่างตามระดับการศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของ อโศกทิพย์ คล่องแคล่ว (2552), วชิรินทร์ กิติทวีเกียรติ (2556), ศันสนีย์ สุวภิญญภาส (2549) และวารารณณ์ เอื้อการณณ์ และ อิศระ อุดมประเสริฐ (2553) โดยให้ความคิดเห็นว่า ระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจใช้บริการโดยรวมต่างกัน

2.4 ผู้ใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านกายภาพนั้น ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาชีพที่แตกต่างกัน จะมีการใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยส่วนมากผู้ที่ทำอาชีพพนักงานบริษัท จะมีการใช้บริการมากกว่าอาชีพนักเรียน นักศึกษา อาจจะเป็นเหตุผลที่ต้องการความสะดวกสบาย หรือรูปแบบในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ภาณุวัฒน์ สัมมารวิกิจ (2557), ปองพล นิกกริตติโกศล (2557) และฐานุตรา จันทรเกตุ (2554) โดยให้ความคิดเห็นว่า อาชีพต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจใช้บริการโดยรวมต่างกัน

2.5 ผู้ใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านกายภาพนั้น ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูง ก็จะมีโอกาสในการเลือกใช้บริการได้หลากหลายประเภทกว่า ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการมีความแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ อโศกทิพย์ คล่องแคล่ว (2552), ปองพล นิกกริตติโกศล (2557) และ ศันสนีย์ สุวภิญญภาส (2549) โดยให้ความคิดเห็นว่า รายได้ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจใช้บริการโดยรวมต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ปัจจัยด้านประชากร

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกัน โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.เพศ

ผู้ให้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกัน ดังนั้นเราควรให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ อาจจะทำให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกคนขับได้ ผู้ใช้งานเพศหญิงที่ต้องการระบุคนขับเป็นเพศหญิง หรืออาจจะเป็นการตกแต่งภายในรถยนต์ อาจจะเป็นโทนสีหวานสำหรับเพศหญิง หรือเพศชาย อาจจะเป็นการตกแต่งภายในรถให้ดูทันสมัย

2.อายุ

ผู้ให้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกัน โดยเราอาจจะแยกเป็นช่วงวัยเรียน อาจจะเป็นด้านราคา เนื่องจากมีรายได้น้อย อาจมีให้ส่วนลดค่าบริการต่างๆ ส่วนช่วงวัยทำงาน อาจจะเป็นในรูปแบบการให้บริการ ความรวดเร็ว และความตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการเป็นหลัก

3.ระดับการศึกษา

ผู้ให้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกัน เราอาจจะเน้นในต่ำกว่าปริญญาตรี เนื่องจากมีความต้องการมากกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ อาจจะเป็นด้านของการบริการ ความสะอาดสบาย สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นหลัก

4.อาชีพ

ผู้ให้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากอาชีพที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่างกัน สำหรับนักเรียน นักศึกษา เราอาจจะเป็นด้านราคา มีโปรโมชั่นส่วนลด หรืออาจจะมีสะสม Point แลกของต่างๆ แต่ถ้าเป็นวัยทำงาน

เราอาจจะเน้นในด้านการให้บริการเป็นหลัก บางอาชีพต้องการความเร็วในการเดินทาง เช่น อาชีพพนักงานบริษัท อาจจะมีการพบลูกค้า หรือมีประชุม จึงต้องการความเร็วในการเดินทาง

5. รายได้

ผู้ใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกัน เราจะมีตัวเลือกสำหรับรถยนต์ที่ให้บริการมากขึ้น สำหรับผู้มีรายได้น้อย ก็อาจจะเป็นรถยนต์ขนาดเล็ก แต่ผู้มีรายได้ปานกลางถึงรายได้สูง อาจจะเป็นรถยนต์ขนาดกลาง ถึงขนาดใหญ่ เพื่อเพิ่มตัวเลือกให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านกายภาพนั้นต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกัน โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แม้จะมีความพึงพอใจมาก แต่เราควรพัฒนาตัวแอปพลิเคชันให้ดียิ่งขึ้น อาจจะมีการเพิ่มฟังก์ชันที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เช่น ผู้ใช้งานสามารถเลือกคนขับได้ เลือกขนาดไซส์รถยนต์ที่ให้บริการ หรือในแอปพลิเคชันจะโชว์ข้อมูลของคนขับเบื้องต้นและรถยนต์ขณะที่เราใช้บริการ และสามารถ Share ข้อมูลหรือเส้นทางในการเดินทางให้กับครอบครัวทราบ เพื่อความปลอดภัย และมีระบบ Call Center ให้คำแนะนำในการให้บริการ หรือคอยช่วยเหลือผู้ใช้บริการที่มีปัญหาทางด้านสายตา แต่ต้องการใช้บริการ

2. ด้านราคา

ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ถึงแม้ว่าทางด้านราคาจะมีความพึงพอใจมาก แต่ควรดูแลเรื่องราคาให้เหมาะสมกับระยะทางที่ให้บริการ เนื่องจาก ตัวเลือกในการเดินทางมีเป็นจำนวนมาก ถ้าราคาสูงเกินไป อาจทำให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนไปใช้บริการทางช่องทางอื่น แต่อาจจะสะดวกสบายน้อยกว่าแต่ราคาสมเหตุสมผลกว่า ดังนั้นผู้ให้บริการควรคำนึงถึงเรื่องราคาด้วย

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แม้ช่องทางการจัดจำหน่ายจะมีระดับความพึง

พอใจมาก แต่เราควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควรเพิ่มปริมาณรถให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรรองรับการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ

4.ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ผู้ให้บริการควรจัดโปรโมชั่นส่วนลดให้กับผู้ใช้บริการสม่ำเสมอ อาจจะเป็นโปรโมชั่นส่วนลดตามฤดูกาลต่างๆ หรือส่วนลดสิทธิพิเศษสำหรับนักเรียน นักศึกษา หรืออาจจะมีสะสม Point เพื่อใช้เป็นส่วนลด หรือแลกสิทธิพิเศษอื่นๆ เพื่อดึงดูดให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

5.ด้านบุคคล

ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีมารยาท พูดจาสุภาพ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจ และเกิดความต้องการใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป ซึ่งทักษะการให้บริการของพนักงานจะช่วยส่งเสริมให้คุณภาพของงานบริการสูงขึ้น อาจมีการจัดอบรมหรือจัดสัมมนา เพื่อแจ้งแนวทางการให้บริการให้ไปในทิศทางเดียวกัน

6.ด้านกระบวนการ

ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เราควรพัฒนาด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการอาจต้องการความรวดเร็วในการ และสามารถเรียกใช้บริการได้ทุก สถานที่ มีความสะดวกในการรับ-ส่ง และประหยัดเวลาในการเดินทาง และความเพิ่มช่องทางการประเมินการให้บริการ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

7.ด้านกายภาพ

ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เราควรคำนึงถึงสภาพของรถยนต์ของผู้ให้บริการเป็นหลัก โดยส่วนมากผู้ใช้บริการต้องการรถยนต์ที่สภาพใหม่ กว้าง นั่งสบาย ไม่อึดอัด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรในปัจจัยอื่นๆ ที่อาจจะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร

2. การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งหน้าควรทำให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น ประชาชนในเขตปริมณฑล หรือพื้นที่ในต่างจังหวัด

เอกสารอ้างอิง

- จิตติยา ศรีฤทธิประดิษฐ์ (2558) .ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศิลปกร
- โชติมา ชูกุล (2559).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุวิภา รักษาวงศ์ตระกูล (2560).ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน Grab ในเขตกรุงเทพมหานคร. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สิริวงษ์ เอี่ยมสกุล วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – เมษายน 2557 ความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้และรถโดยสารกรณีศึกษาจุดผ่านแดนสะพานมิตรภาพไทย - ลาว จังหวัดหนองคาย.คณะมนุษยศาสตร์,มหาวิทยาลัยศิลปกร
- เอมมิกา แดงรอด (2557) .ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการศูนย์การค้าชุมชนของผู้ บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครกรณีศึกษา เดอะเชอร์เคิลราชพฤกษ์.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปกร