บทที่ 4
ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงของผู้โดยสารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แยกผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 : ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงในจังหวัดเชียงใหม่ในด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลปัญหาในการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงในจังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง

การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 400 คน แบ่งเป็นจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ จำนวน 200 คน และรถสี่ล้อแดง จำนวน 200 คน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนาที่พักอาศัยปัจจุบัน มีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 เพศ

ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 และเป็นเพศชายจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 ส่วนผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงจำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 64 และเป็นเพศชายจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาจเนื่องมาจากประชากรในเขตอำเภอเมืองนั้นมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และเพศหญิงอาจนิยมการใช้บริการรถโดยสารมากกว่าการขับรถส่วนตัว ดังตารางที่ 4.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.1 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	รถแท็กซี่มิเตอร์		รถสี่ล้อแดง	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	97	48.5	72	36
หญิง	103	51.5	128	64
รวม	200	100	200	100

ที่มา : จากการสอบถาม

4.1.2 อายุ

ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมามีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ส่วนผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงจำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 40 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69 รองลงมามีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ซึ่งจำนวนผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี นั้นมีความแตกต่างกันไม่มากนัก จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 40 ปี อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นวัยทำงานต้องมีการติดต่อเดินทางไปตามสถานที่ต่าง ๆ มากกว่าช่วงอายุอื่น ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ	รถแท็กซี่มิเตอร์		รถสี่ล้อแดง	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	10	5	24	12
20 – 40 ปี	122	61	138	69
มากกว่า 40 ปี	68	34	38	19
รวม	200	100	200	100

ที่มา : จากการสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ซึ่งจำนวนผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี นั้นมีความแตกต่างกันไม่มากนัก ส่วนผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดง จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาจเนื่องมาจากระดับการศึกษาดังกล่าวเป็นระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชากรส่วนใหญ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	รถแท็กซี่มิเตอร์		รถสี่ล้อแดง	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	19.5	53	26.5
ปริญญาตรี	116	58	118	59
สูงกว่าปริญญาตรี	45	22.5	29	14.5
รวม	200	100	200	100

ที่มา : จากการสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.1.4 อาชีพ

ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมามีอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และนักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ส่วนผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงจำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมานักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน

บริษัทเอกชน อาจเนื่องมาจากประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานเกี่ยวเนื่องมาจากช่วงอายุ และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนอาจเป็นกลุ่มที่มีการเดินทางมากกว่ากลุ่มอื่น ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	รถแท็กซี่มิเตอร์		รถสี่ล้อแดง	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	22	11	49	24.5
ค้าขาย/ทำธุรกิจ	20	10	18	9
พนักงานบริษัทเอกชน	99	49.5	61	30.5
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	44	22	41	20.5
อื่น ๆ	15	7.5	31	15.5
รวม	200	100	200	100

ที่มา : จากการสอบถาม

4.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ส่วนผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงจำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท และรถสี่ล้อแดงส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อาจเนื่องมาจากค่าบริการรถสี่ล้อแดงมีอัตราที่ไม่สูงมาก จึงทำให้ผู้ที่มีรายได้ต่ำนิยมใช้บริการ ส่วนรถแท็กซี่มิเตอร์มีอัตราค่าบริการค่อนข้างสูงกลุ่มผู้ใช้บริการจึงเป็นผู้ที่มีรายได้สูงกว่า แต่กลุ่มผู้ที่มีรายได้สูงมีการใช้บริการรถทั้งสองประเภทน้อย อาจเพราะมีรถส่วนตัว ดังตารางที่ 4.5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.5 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	รถแท็กซี่มิเตอร์		รถสี่ล้อแดง	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	66	33	112	56
10,000 – 30,000 บาท	120	60	80	40
มากกว่า 30,000 บาท	14	7	8	4
รวม	200	100	200	100

ที่มา : จากการสอบถาม

4.1.6 ภูมิลำเนาที่พักอาศัยปัจจุบัน

ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาที่พักอาศัยปัจจุบันอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5 และมีภูมิลำเนาที่พักอาศัยปัจจุบันอยู่ต่างจังหวัด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ส่วนผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงจำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาที่พักอาศัยปัจจุบันอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 84 และมีภูมิลำเนาที่พักอาศัยปัจจุบันอยู่ต่างจังหวัด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาที่พักอาศัยปัจจุบันอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามภูมิลำเนาที่พักอาศัยปัจจุบัน

ภูมิลำเนาที่พักอาศัยปัจจุบัน	รถแท็กซี่มิเตอร์		รถสี่ล้อแดง	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
จังหวัดเชียงใหม่	157	78.5	168	84
ต่างจังหวัด	43	21.5	32	16
รวม	200	100	200	100

ที่มา : จากการสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แบ่งเป็นจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ จำนวน 200 คน และรถสี่ล้อแดง จำนวน 200 คน ซึ่งประกอบด้วย

ลักษณะการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ช่วงวันที่ใช้บริการ เหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริการรถประเภทอื่นที่เคยใช้ มีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 ลักษณะการใช้บริการ

ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีลักษณะการใช้บริการแบบเหมาจ่าย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 และลักษณะการใช้บริการแบบเปิดมิเตอร์ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์มีลักษณะการใช้บริการแบบเหมาจ่าย ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะการใช้บริการ

ลักษณะการใช้บริการ	รถแท็กซี่มิเตอร์	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เปิดมิเตอร์	91	45.5
เหมาจ่าย	109	54.5
รวม	200	100

ที่มา : จากการสอบถาม

4.2.2 ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนแบบไม่แน่นอน จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมามีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน 1 – 2 ครั้ง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน 3 – 5 ครั้ง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ส่วนผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงจำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนแบบไม่แน่นอน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมามีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน 1 – 2 ครั้ง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน 3 – 5 ครั้ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนแบบไม่แน่นอน ดังตารางที่ 4.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.8 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

ความถี่ (ต่อเดือน)	รถแท็กซี่มิเตอร์		รถสี่ล้อแดง	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 – 2 ครั้ง	60	30	66	33
3 – 5 ครั้ง	25	12.5	27	13.5
6 – 10 ครั้ง	6	3	14	7
มากกว่า 10 ครั้ง	1	0.5	6	3
ไม่แน่นอน	108	54	87	43.5
รวม	200	100	200	100

ที่มา : จากการสอบถาม

4.2.3 ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการ 18.01 – 24.00 น. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมามีช่วงเวลาที่ใช้บริการ 12.01 – 18.00 น. จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และช่วงเวลาที่ใช้บริการ 06.00 – 12.00 น. จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ส่วนผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงจำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการ 12.01 – 18.00 น. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมามีช่วงเวลาที่ใช้บริการ 06.00 – 12.00 น. จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และช่วงเวลาที่ใช้แบบไม่แน่นอน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์มีมีช่วงเวลาที่ใช้บริการ 18.01 – 24.00 น. และรถสี่ล้อแดงส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการ 12.01 – 18.00 น. ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	รถแท็กซี่มิเตอร์		รถสี่ล้อแดง	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
06.00 – 12.00 น.	46	23	56	28
12.01 – 18.00 น.	50	25	93	46.5
18.01 – 24.00 น.	60	30	24	12
ไม่แน่นอน	44	22	27	13.5
รวม	200	100	200	100

ที่มา : จากการสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2.4 ช่วงวันที่ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงวันที่ใช้บริการแบบไม่แน่นอน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมามีช่วงวันที่ใช้บริการคือ วันปกติ (จันทร์ – ศุกร์) จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และช่วงวันที่ใช้บริการคือ วันหยุด (เสาร์ – อาทิตย์) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ส่วนผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงจำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงวันที่ใช้บริการแบบไม่แน่นอน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมามีช่วงวันที่ใช้บริการคือ วันหยุด (เสาร์ – อาทิตย์) จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และช่วงวันที่ใช้บริการคือ วันปกติ (จันทร์ – ศุกร์) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงส่วนใหญ่มีช่วงวันที่ใช้บริการแบบไม่แน่นอน ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามช่วงวันที่ใช้บริการ

ช่วงวันที่ใช้บริการ	รถแท็กซี่มิเตอร์		รถสี่ล้อแดง	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วันปกติ (จันทร์ – ศุกร์)	47	23.5	30	15
วันหยุด (เสาร์ – อาทิตย์)	27	13.5	47	23.5
ไม่แน่นอน	126	63	123	61.5
รวม	200	100	200	100

ที่มา : จากการสอบถาม

4.2.5 เหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการคือ ความสะดวกสบาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมามีเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการคือ ทางเลือกบริการประเภทอื่นมีน้อย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการคือ รู้สึกปลอดภัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงจำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการคือ ทางเลือกบริการประเภทอื่นมีน้อย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมามีเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการคือ ความสะดวกสบาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการคือ ราคาค่าบริการ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์มีเหตุผลสำคัญที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตัดสินใจเลือกใช้บริการคือ ความสะดวกสบาย และรถสี่ล้อแดงส่วนใหญ่มีเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการคือ ทางเลือกบริการประเภทอื่นมีน้อย ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการ

เหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการ	รถแท็กซี่มิเตอร์		รถสี่ล้อแดง	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต้องการทดลองใช้บริการ	18	9	6	3
ทางเลือกบริการประเภทอื่นมีน้อย	45	22.5	80	40
ราคาค่าบริการ	2	1	61	30.5
ความสะดวกสบาย	140	70	63	31.5
รู้สึกปลอดภัย	20	10	7	3.5
อื่น ๆ	9	4.5	19	9.5

ที่มา : จากการสอบถาม

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.2.6 บริการรถประเภทอื่นที่เคยใช้

ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมาเคยใช้บริการรถตุ๊กตุ๊ก จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58 และเคยใช้บริการรถแท็กซี่สนามบิน จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52 ส่วนผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงจำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้บริการรถตุ๊กตุ๊ก จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาไม่เคยนั่งรถประเภทอื่นเลย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และเคยใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดง และรถสี่ล้อแดงส่วนใหญ่เคยใช้บริการรถตุ๊กตุ๊ก ดังตารางที่ 4.12

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.12 จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามบริการรถประเภทอื่นที่เคยใช้

บริการรถประเภทอื่นที่เคยใช้	รถแท็กซี่มิเตอร์		รถสี่ล้อแดง	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รถแท็กซี่มิเตอร์	-	-	54	27
รถสี่ล้อแดง	132	66	-	-
รถตุ๊กตุ๊ก	116	58	100	50
รถแท็กซี่สนามบิน	104	52	38	19
ไม่เคยนั่งรถประเภทอื่นเลย	23	11.5	81	40.5

ที่มา : จากการสอบถาม

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งปัจจัยออกเป็น 7 กลุ่มใหญ่ คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ ผลจากการศึกษามีดังนี้

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละปัจจัยโดยรวมที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากของการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ 4 ระดับ คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 อันดับที่สองปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 3.99 อันดับที่สามปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 3.71 อันดับที่สี่ปัจจัยด้านบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ย 3.54 และของการเลือกใช้บริการรถสี่ล้อแดง 5 ระดับ คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 อันดับที่สองปัจจัยด้านกระบวนการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.20 อันดับที่สามปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 4.02 อันดับที่สี่ปัจจัยด้านบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 อันดับที่ห้าปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย มีคะแนนเฉลี่ย 3.79 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.13

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง

ปัจจัย	รถแท็กซี่มิเตอร์			รถสี่ล้อแดง		
	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
ด้านผลิตภัณฑ์	4.11	1	มาก	4.27	1	มาก
ด้านราคา	3.71	3	มาก	4.02	3	มาก
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	3.24	7	ปานกลาง	3.79	5	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.34	6	ปานกลาง	2.49	7	น้อย
ด้านบุคลากร	3.54	4	มาก	3.85	4	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.99	2	มาก	3.43	6	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	3.42	5	ปานกลาง	4.20	2	มาก

ที่มา: จากการคำนวณ

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

1) ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ทั้ง 4 ประการ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.11 กล่าวคือ อันดับแรกด้านความรวดเร็วที่ได้รับจากบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง มีคะแนนเฉลี่ย 4.22 อันดับที่ 3 คือด้านความเพียงพอของจำนวนรถ มีคะแนนเฉลี่ย 4.12 และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับจากบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.14

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	แสดงจำนวนตามระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความเพียงพอของจำนวนรถ	5	12	29	72	84	4.12	3	มาก
ความปลอดภัยในการเดินทาง	1	9	19	76	93	4.22	2	มาก
ความรวดเร็วที่ได้รับจากบริการ	2	8	36	83	71	4.65	1	มาก
ความสะดวกสบายที่ได้รับจากบริการ	1	5	49	76	69	4.03	4	มาก
ระดับคะแนนเฉลี่ยรวม						4.11		มาก

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

2) ผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ทั้ง 4 ประการ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.27 กล่าวคือ อันดับแรกด้านความเพียงพอของจำนวนรถ มีคะแนนเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วที่ได้รับจากบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 อันดับที่ 3 คือด้านความปลอดภัยในการเดินทาง มีคะแนนเฉลี่ย 4.23 และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับจากบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.15

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการใช้บริการรถสี่ล้อแดง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	แสดงจำนวนตามระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความเพียงพอของจำนวนรถ	2	7	13	76	102	4.34	1	มาก
ความปลอดภัยในการเดินทาง	5	10	23	58	104	4.23	3	มาก
ความรวดเร็วที่ได้รับจากบริการ	3	11	12	64	110	4.33	2	มาก
ความสะดวกสบายที่ได้รับจากบริการ	1	16	34	45	104	4.17	4	มาก
ระดับคะแนนเฉลี่ยรวม						4.27		มาก

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากการเปรียบเทียบการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์แล้ว จะเห็นได้ว่า ทั้ง 4 ประการ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน แต่ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ให้ความสำคัญด้านความรวดเร็วที่ได้รับจากบริการมากที่สุด และผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงให้ความสำคัญด้านความเพียงพอของจำนวนรถมากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านราคา

1) ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านราคา พบว่า ปัจจัยด้านราคา ทั้ง 3 ประการ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.71 กล่าวคือ อันดับแรกด้านความเหมาะสมของราคากับคุณภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ ด้านความเหมาะสมของราคาเริ่มต้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.75 และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรถประเภทอื่น มีคะแนนเฉลี่ย 3.51 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์

ปัจจัยด้านราคา	แสดงจำนวนตามระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความเหมาะสมของราคาเริ่มต้น	5	41	91	40	23	3.75	2	มาก
ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพ	1	23	43	67	66	3.87	1	มาก
ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรถประเภทอื่น	2	31	54	73	37	3.51	3	มาก
ระดับคะแนนเฉลี่ยรวม						3.71		มาก

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

2) ผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านราคา พบว่า ปัจจัยด้านราคา ทั้ง 3 ประการ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.02 กล่าวคือ อันดับแรกด้านความเหมาะสมของราคากับคุณภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ ด้านความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรถประเภทอื่น มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเหมาะสมของราคาเริ่มต้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.91 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.17

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการใช้บริการรถสี่ล้อแดง

ปัจจัยด้านราคา	แสดงจำนวนตามระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความเหมาะสมของราคาเริ่มต้น	5	30	32	43	90	3.91	3	มาก
ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพ	12	7	20	46	115	4.22	1	มาก
ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรถประเภทอื่น	5	16	45	55	79	3.93	2	มาก
ระดับคะแนนเฉลี่ยรวม						4.02		มาก

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากการเปรียบเทียบการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านราคาแล้ว จะเห็นได้ว่า ทั้ง 3 ประการ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน และผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงให้ความสำคัญด้านความเหมาะสมของราคากับคุณภาพมากที่สุดเช่นเดียวกัน

4.3.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย

1) ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านช่องทางจัดจำหน่าย พบว่า ด้านความเหมาะสมของทำเลจอดรับผู้โดยสาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.24 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.18

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.18 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์

ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย	แสดงจำนวนตามระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความเหมาะสมของทำเลจอดรับผู้โดยสาร	5	40	83	46	26	3.24	1	ปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ยรวม						3.24		ปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

2) ผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านช่องทางจัดจำหน่าย พบว่า ด้านความเหมาะสมของทำเลจอดรับผู้โดยสาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.79 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการใช้บริการรถสี่ล้อแดง

ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย	แสดงจำนวนตามระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความเหมาะสมของทำเลจอดรับผู้โดยสาร	12	23	39	46	80	3.79	1	มาก
ระดับคะแนนเฉลี่ยรวม						3.79		มาก

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากการเปรียบเทียบการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านช่องทางจัดจำหน่ายแล้ว จะเห็นได้ว่า มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

1) ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้ง 2 ประการ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.34 กล่าวคือ อันดับแรกด้านการให้บริการโทรจองเรียกใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.48 อันดับที่ 2 คือ ด้านการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้โดยสารในการเดินทาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.20 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	แสดงจำนวนตามระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การให้บริการโทรจองเรียกใช้บริการ	14	6	84	61	35	3.48	1	ปานกลาง
การให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้โดยสารในการเดินทาง	12	46	51	76	16	3.20	2	ปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ยรวม						3.34		ปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

2) ผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้ง 2 ประการ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เท่ากับ 2.49 กล่าวคือ อันดับแรกด้านการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้โดยสารในการเดินทาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.62 อันดับที่ 2 คือ ด้านการให้บริการโทรจองเรียกใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 2.37 ดังแสดงผลในตารางที่ จากระดับคะแนนที่คำนวณได้ส่งผลให้ระดับคะแนนเฉลี่ยรวมต่ำลง การแปรผลที่ได้จึงอยู่ในระดับน้อย ซึ่งในความเป็นจริงระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ใกล้เคียงกันมีความแตกต่างกันไม่มาก 4.21

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.21 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการรถสี่ล้อแดง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	แสดงจำนวนตามระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การให้บริการโทรจองเรียกใช้บริการ	60	46	60	27	7	2.37	2	น้อย
การให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้โดยสารในการเดินทาง	32	55	78	27	8	2.62	1	ปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ยรวม						2.49		น้อย

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากการเปรียบเทียบการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการส่งเสริมการตลาด จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการรถทั้งสองประเภทให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยนี้ต่างกัน คือผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ให้ความสำคัญด้านการให้บริการโทรจองเรียกใช้บริการมากที่สุด และผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดง มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ให้ความสำคัญด้านการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้โดยสารในการเดินทางมากที่สุด

4.3.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลากร

1) ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ทั้ง 4 ประการ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.54 กล่าวคือ อันดับแรกด้านคุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ มีคะแนนเฉลี่ย 3.67 รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.65 อันดับที่ 3 คือด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.47 และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความชัดเจนของข้อมูล ที่เจ้าหน้าที่อธิบาย มีคะแนนเฉลี่ย 3.38 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.22

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.22 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์

ปัจจัยด้านบุคลากร	แสดงจำนวนตามระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3	16	80	72	24	3.47	3	ปานกลาง
คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ	3	18	57	85	37	3.67	1	มาก
ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาต่าง ๆของเจ้าหน้าที่	7	17	60	71	45	3.65	2	มาก
ความชัดเจนของข้อมูล ที่เจ้าหน้าที่อธิบาย	5	19	86	74	16	3.38	4	ปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ยรวม						3.54		มาก

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

2) ผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ทั้ง 4 ประการ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.85 กล่าวคือ อันดับแรกด้านคุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ มีคะแนนเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 อันดับที่ 3 คือด้านความรวดเร็วในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.84 และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความชัดเจนของข้อมูล ที่เจ้าหน้าที่อธิบาย มีคะแนนเฉลี่ย 3.51 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.23

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.23 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการใช้บริการรถสี่ล้อแดง

ปัจจัยด้านบุคลากร	แสดงจำนวนตามระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	10	27	52	40	81	3.92	2	มาก
คุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ	0	25	40	115	40	4.15	1	มาก
ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาต่าง ๆของเจ้าหน้าที่	7	24	40	51	78	3.84	3	มาก
ความชัดเจนของข้อมูล ที่เจ้าหน้าที่อธิบาย	18	32	39	52	59	3.51	4	มาก
ระดับคะแนนเฉลี่ยรวม						3.85		มาก

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากการเปรียบเทียบการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านบุคลากร จะเห็นได้ว่า ทั้ง 4 ประการ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงให้ความสำคัญด้านคุณภาพการบริการของพนักงานขับรถมากที่สุดเช่นเดียวกัน

4.3.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

1) ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ทั้ง 2 ประการ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.99 กล่าวคือ อันดับแรกด้านความสะอาดทั้งภายในและภายนอกตัวรถ มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 อันดับที่ 2 คือ ด้านสภาพรถและเครื่องยนต์ความใหม่ของรถ มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.24

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	แสดงจำนวนตามระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
สภาพรถและเครื่องยนต์ความใหม่ของรถ	1	10	43	89	57	3.95	2	มาก
ความสะอาดทั้งภายในและภายนอกตัวรถ	1	7	33	53	96	4.03	1	มาก
ระดับคะแนนเฉลี่ยรวม						3.99		มาก

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

2) ผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ทั้ง 2 ประการ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.43 กล่าวคือ อันดับแรกด้านความสะอาดทั้งภายในและภายนอกตัวรถ มีคะแนนเฉลี่ย 3.99 อันดับที่ 2 คือ ด้านสภาพรถและเครื่องยนต์ ความใหม่ของรถ มีคะแนนเฉลี่ย 2.87 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.25 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการใช้บริการรถสี่ล้อแดง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	แสดงจำนวนตามระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
สภาพรถและเครื่องยนต์ความใหม่ของรถ	21	40	95	31	13	2.87	2	ปานกลาง
ความสะอาดทั้งภายในและภายนอกตัวรถ	9	17	30	55	89	3.99	1	มาก
ระดับคะแนนเฉลี่ยรวม						3.43		ปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากการเปรียบเทียบการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านลักษณะทางกายภาพ จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการรถทั้งสองประเภทให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยนี้ต่างกัน คือผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดง มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่ผู้ใช้บริการรถทั้งสองประเภทให้ความสำคัญด้านความสะอาดทั้งภายในและภายนอกตัวรถมากที่สุดเหมือนกัน

4.3.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกระบวนการ

1) ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านกระบวนการ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ ทั้ง 2 ประการ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.42 กล่าวคือ อันดับแรกด้านการจัดเก็บค่าบริการที่รวดเร็ว และมีความถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.54 อันดับที่ 2 คือ ด้านช่วงเวลาในการรอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 จากระดับคะแนนที่คำนวณได้ส่งผลให้ระดับคะแนนเฉลี่ยรวมต่ำลง การแปรผลที่ได้จึงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในความเป็นจริงระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ใกล้เคียงกันมีความแตกต่างกันไม่มาก ดังแสดงผลในตารางที่ 4.26

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.26 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์

ปัจจัยด้านกระบวนการ	แสดงจำนวนตามระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การจัดเก็บค่าบริการที่รวดเร็ว และมีความถูกต้อง	2	13	87	71	27	3.54	1	มาก
ช่วงเวลาในการรอรับบริการ	4	34	80	61	21	3.30	2	ปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ยรวม						3.42		ปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

2) ผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านกระบวนการ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ ทั้ง 2 ประการ มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.20 กล่าวคือ อันดับแรกด้านช่วงเวลาในการรอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.23 อันดับที่ 2 คือ ด้านการจัดเก็บค่าบริการที่รวดเร็ว และมีความถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.18 ดังแสดงผลในตารางที่ 4.27

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.27 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการใช้บริการรถสี่ล้อแดง

ปัจจัยด้านกระบวนการ	แสดงจำนวนตามระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	แปรผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การจัดเก็บค่าบริการที่รวดเร็ว และมีความถูกต้อง	9	5	32	49	105	4.18	2	มาก
ช่วงเวลาในการรอรับบริการ	3	9	25	64	99	4.23	1	มาก
ระดับคะแนนเฉลี่ยรวม						4.20		มาก

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากการเปรียบเทียบการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านกระบวนการ จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการรถทั้งสองประเภทให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยนี้ต่างกัน คือผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ให้ความสำคัญด้านการจัดเก็บค่าบริการที่รวดเร็ว และมีความถูกต้องมากที่สุด และผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดง มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญด้านช่วงเวลาในการรอรับบริการมากที่สุด

4.4 การวิเคราะห์และทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง

การทดสอบความสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างข้อมูลทั่วไปกับพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการรถแต่ละประเภท ซึ่งได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้การทดสอบไคแสวร์ (Chi-Square test) ด้วยการกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 และตั้งสมมุติฐานในแต่ละความสัมพันธ์ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.4.1 การวิเคราะห์และทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ใช้บริการกับประเภทรถบริการที่เลือกใช้

สมมุติฐาน H_0 : อายุของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทรถบริการที่เลือกใช้

สมมุติฐาน H_1 : อายุของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทรถบริการที่เลือกใช้

จากตารางที่ 4.28 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้บริการ อายุ 20 – 40 ปี เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการรถบริการรวมมากที่สุด จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65 เป็นกลุ่มที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ประเภทเดียวมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 เป็นกลุ่มที่ใช้บริการรถสี่ล้อแดงประเภทเดียวมากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และเป็นกลุ่มที่ใช้บริการรถทั้งสองประเภทมากที่สุด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมาเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการ อายุมากกว่า 40 ปี เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการรถบริการรวม จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 เป็นกลุ่มที่ใช้บริการรถแท็กซี่ประเภทเดียวมากเป็นอันดับที่สอง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และเป็นกลุ่มที่ใช้บริการรถทั้งสองประเภทมากเป็นอันดับที่สอง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

ตารางที่ 4.28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ใช้บริการกับประเภทรถบริการที่เลือกใช้

อายุ (ปี)		ประเภทรถบริการที่เลือกใช้			
		รถแท็กซี่มิเตอร์	รถสี่ล้อแดง	ทั้งสองประเภท	รวม
ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	0	22	12	34
	ร้อยละ	0	5.5	3	8.5
20 – 40 ปี	จำนวน	40	104	116	260
	ร้อยละ	10	26	29	65
มากกว่า 40 ปี	จำนวน	29	19	58	106
	ร้อยละ	7.25	4.75	14.5	26.5
รวม	จำนวน	69	145	186	400
	ร้อยละ	17.25	36.75	46.5	100

ที่มา : จากการคำนวณ : ได้ $\chi^2 = 33.748$, sig = 0.000

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากการคำนวณผลการทดสอบไคสแควร์ ตามตารางที่ 4.28 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 33.748 และค่าความน่าจะเป็น Asymp.Sig. (2-sided) ที่โปรแกรมคำนวณได้คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 แต่ยอมรับ H_1 คือ อายุของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทรถบริการที่เลือกใช้ ด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 คือ ถ้ากลุ่มผู้ใช้บริการมีอายุเพิ่มมากขึ้น การใช้บริการรถบริการก็จะเปลี่ยนแปลงเพิ่มมากขึ้นหลากหลายขึ้น เนื่องจากถ้าผู้ใช้บริการมีอายุเพิ่มมากขึ้นรายได้เพิ่มขึ้น ฉะนั้นโอกาสในการใช้บริการก็จะเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะรถแท็กซี่มิเตอร์ที่ค่าบริการสูงกว่า

4.4.2 การวิเคราะห์และทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการกับประเภทรถบริการที่เลือกใช้

สมมุติฐาน H_0 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทรถบริการที่เลือกใช้

สมมุติฐาน H_1 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทรถบริการที่เลือกใช้

จากตารางที่ 4.29 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการรถบริการรวมมากที่สุด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 เป็นกลุ่มที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์อย่างเดียวมากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 เป็นกลุ่มที่ใช้บริการรถสี่ล้อแดงอย่างเดียวมากที่สุด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และเป็นกลุ่มที่ใช้บริการรถทั้งสองประเภทมากที่สุด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมาเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำปริญญาตรี เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการรถบริการรวม จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และเป็นกลุ่มที่ใช้บริการรถสี่ล้อแดงประเภทเดียวเป็นอันดับที่สอง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการกับประเภทรถบริการที่เลือกใช้

ระดับการศึกษา		ประเภทรถบริการที่เลือกใช้			
		รถแท็กซี่มิเตอร์	รถสี่ล้อแดง	ทั้งสองประเภท	รวม
ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	12	40	40	92
	ร้อยละ	3	10	10	23
ปริญญาตรี	จำนวน	43	90	101	234
	ร้อยละ	10.75	22.5	25.25	58.5
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	14	15	45	74
	ร้อยละ	3.5	3.8	11.3	18.5
รวม	จำนวน	69	145	186	400
	ร้อยละ	17.25	36.25	46.5	100

ที่มา : จากการคำนวณ : ได้ $\chi^2 = 12.090$, sig = 0.017

จากการคำนวณผลการทดสอบไคสแควร์ ตามตารางที่ 4.29 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 12.090 และค่าความน่าจะเป็น Asymp.Sig. (2-sided) ที่โปรแกรมคำนวณได้คือ 0.017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 แต่ยอมรับ H_1 คือ ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทรถบริการที่เลือกใช้ ด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 คือ ถ้ากลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาสูงขึ้น การใช้บริการรถบริการก็จะเปลี่ยนแปลงเพิ่มมากขึ้นหลากหลายขึ้น เนื่องจากถ้าผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาเพิ่มมากขึ้นรายได้เพิ่มขึ้นการเดินทางติดต่อสื่อสารก็จะเพิ่มมากขึ้น ฉะนั้นโอกาสในการใช้บริการก็จะเพิ่มมากขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.4.3 การวิเคราะห์และทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการกับประเภทรถบริการที่เลือกใช้

สมมุติฐาน H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทรถบริการที่เลือกใช้

สมมุติฐาน H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทรถบริการที่เลือกใช้

จากตารางที่ 4.30 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการรถบริการรวมมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 เป็นกลุ่มที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ประเภทเดียวมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และเป็นกลุ่มที่ใช้บริการรถทั้งสองประเภทมากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 รองลงมาเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการรถบริการรวม จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 เป็นกลุ่มที่ใช้บริการรถสี่ล้อแดงประเภทเดียวมากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 เป็นกลุ่มที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ประเภทเดียวเป็นอันดับที่สอง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 แต่เป็นกลุ่มที่ใช้บริการรถทั้งสองประเภทมากเป็นอันดับที่สอง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25

ตารางที่ 4.30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการกับประเภทรถบริการที่เลือกใช้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	**ประเภทรถบริการที่เลือกใช้**				
		รถแท็กซี่มิเตอร์	**รถสี่ล้อแดง**	**ทั้งสองประเภท**	**รวม**
ต่ำกว่า 10,000 บาท	**จำนวน**	**13**	**92**	**73**	**178**
	ร้อยละ	**3.25**	**23**	**28.25**	**44.5**
10,000 – 30,000 บาท	**จำนวน**	**53**	**50**	**97**	**200**
	ร้อยละ	**13.25**	**12.5**	**24.25**	**50**
มากกว่า 30,000 บาท	**จำนวน**	**3**	**3**	**16**	**22**
	ร้อยละ	**0.75**	**0.75**	**4**	**5.5**
รวม	**จำนวน**	**69**	**145**	**186**	**400**
	ร้อยละ	**17.25**	**36.25**	**46.5**	**100**

ที่มา : จากการคำนวณ : ได้ $\chi^2 = 46.661$, sig = 0.000

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากการคำนวณผลการทดสอบไคสแควร์ ตามตารางที่ 4.30 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 46.661 และค่าความน่าจะเป็น Asymp.Sig. (2-sided) ที่โปรแกรมคำนวณได้คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ค่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 แต่ยอมรับ H_1 คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทรถบริการที่เลือกใช้ ด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ

95 คือ ถ้ากลุ่มผู้ใช้บริการมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มมากขึ้น โอกาศการใช้บริการรถบริการก็จะเปลี่ยนแปลงเพิ่มมากขึ้นหลากหลายขึ้น

4.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง

ผลการศึกษาจากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถจำแนกกลุ่มผู้ที่ใช้บริการรถทั้งสองประเภทคือ รถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง เป็นจำนวน 186 คน พึงพอใจในการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์มากกว่ารถสี่ล้อแดง จำนวน 149 คน เหตุผลสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ สภาพรถและความสะอาดภายในรถ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 87.2 รองลงมาคือ สะดวกในการใช้บริการ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 และความปลอดภัย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 ส่วนผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในการใช้บริการรถสี่ล้อแดงมากกว่ารถแท็กซี่มิเตอร์ จำนวน 37 คน เหตุผลสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ สะดวกในการใช้บริการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมาคือ ราคาค่าบริการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 และความปลอดภัย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 ดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

เหตุผลสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ	รถแท็กซี่มิเตอร์		รถสี่ล้อแดง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สภาพรถและความสะอาดภายในรถ	130	87.2	2	5.4
ราคาค่าบริการ	29	19.5	21	51.8
ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน	64	43	0	0
ประสิทธิภาพในการทำงาน	41	27.5	0	0
ความปลอดภัย	96	64.4	13	35.1
สถานที่จอดรับผู้โดยสาร	20	13.4	0	0
สะดวกในการใช้บริการ	111	74.5	23	62.2
อื่น ๆ	3	2	0	0

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาจากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่ปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการ คือ ปัญหาเกี่ยวกับราคาค่าบริการ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมาคือ ปัญหาสถานที่จอดรับผู้โดยสาร จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41 และปัญหาด้านความปลอดภัย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ส่วนผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงจำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่ปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการ คือ ปัญหาสภาพรถและความสะอาดภายในรถ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคือปัญหาราคาค่าบริการ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 และปัญหาความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ปัญหาที่ได้รับคือราคาค่าบริการ ส่วนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ใช้บริการรถสี่ล้อแดงปัญหาที่ได้รับคือสภาพรถและความสะอาดภายในรถ ดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการ

ปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการ	รถแท็กซี่มิเตอร์		รถสี่ล้อแดง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สภาพรถและความสะอาดภายในรถ	52	26	110	55
ราคาค่าบริการ	102	51	95	47.5
ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน	54	27	82	41
ประสิทธิภาพในการทำงาน	35	17.5	42	21
ความปลอดภัย	61	30.5	67	33.5
สถานที่จอดรับผู้โดยสาร	82	41	84	42

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1) ควรเพิ่มจำนวนรถแท็กซี่มิเตอร์และจุดรอรับผู้โดยสารในแต่ละสถานที่สำคัญให้มีจำนวนมากขึ้น
2) จัดบริการรถแท็กซี่มิเตอร์ที่ใช้ระบบการเก็บค่าโดยสารแบบเปิดมิเตอร์ตามจริงเพิ่มมากขึ้น

3) พนักงานขับรถควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
4) ควรมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์เพื่อตอบสนองลูกค้าที่ต้องการโทรจองหรือเรียกใช้รถแท็กซี่มิเตอร์

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1) ควรกำหนดจุดจอดรับส่งผู้โดยสารให้เป็นสัดส่วน หรือจอดรับส่งโดยไม่กีดขว้างการจราจร
2) ควรมีมาตราฐานตรวจสอบสภาพรถ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ไม่มีควันดำ สภาพภายในรถสะอาด
3) ควรกำหนดจำนวนผู้โดยสารในการรับส่งให้เหมาะสมไม่มากจนเกินไป
4) ควรกำหนดเส้นทางเดินรถและราคาค่าโดยสารที่แน่นอน ชัดเจน
5) พนักงานขับรถควรมีเครื่องแบบ หรือแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved