

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดงของผู้โดยสารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ จำนวน 200 คน และผู้ให้บริการรถสี่ล้อแดง จำนวน 200 คน

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้ให้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ภูมิลำเนาที่พักอาศัยปัจจุบันอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ แต่ผู้ให้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ส่วนผู้ให้บริการรถสี่ล้อแดงส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

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

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และรถสี่ล้อแดง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์มากที่สุดคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 โดยให้ความสำคัญกับด้านความรวดเร็วที่ได้รับจากบริการ อันดับที่สองปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 3.99 โดยให้ความสำคัญกับด้านความสะดวกทั้งภายในและภายนอกตัวรถ อันดับที่สามปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 3.71 โดยให้ความสำคัญกับด้านความเหมาะสมของราคากับคุณภาพ อันดับที่สี่ปัจจัยด้านบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ย 3.54 โดยให้ความสำคัญกับด้านคุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ อันดับที่ห้าปัจจัยด้านกระบวนการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.42 โดยให้ความสำคัญกับด้านการจัดเก็บค่าบริการที่รวดเร็ว และมี

ความถูกต้อง อันดับที่หกปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย มีคะแนนเฉลี่ย 3.34 โดยให้ความสำคัญกับด้านการให้บริการโทรจองเรียกใช้บริการ อันดับเจ็ดปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย มีคะแนนเฉลี่ย 3.24 โดยให้ความสำคัญกับด้านความเหมาะสมของทำเลจอร์นผู้โดยสาร ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถสี่ล้อแดงมากที่สุดคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 โดยให้ความสำคัญกับด้านความเพียงพอของจำนวนรถ อันดับที่สองปัจจัยด้านกระบวนการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.20 โดยให้ความสำคัญกับด้านช่วงเวลาในการรอรับบริการ อันดับสามปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 4.02 โดยให้ความสำคัญกับด้านความเหมาะสมของราคากับคุณภาพ อันดับสี่ปัจจัยด้านบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 โดยให้ความสำคัญกับด้านคุณภาพการบริการของพนักงานขับรถ อันดับห้าปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย มีคะแนนเฉลี่ย 3.79 โดยให้ความสำคัญกับด้านความเหมาะสมของทำเลจอร์นผู้โดยสาร อันดับหกปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 3.43 โดยให้ความสำคัญกับด้านความสะอาดทั้งภายในและภายนอกตัวรถ อันดับเจ็ดปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย มีคะแนนเฉลี่ย 2.49 โดยให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้โดยสารในการเดินทาง

## 5.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

ปัญหาของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์มีดังต่อไปนี้

- 1) ราคาค่าบริการสูง และเรียกเก็บแบบเหมาจ่ายไม่คิดตามอัตราเปิดมิเตอร์ ทำให้ประชาชนทั่วไปไม่กล้าใช้บริการ
- 2) การให้บริการแท็กซี่มีเตอร์มีเฉพาะบางแห่ง ไม่ทั่วถึง

ปัญหาของผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงมีดังต่อไปนี้

- 1) สภาพรถไม่พร้อมที่จะให้บริการ เช่น สภาพภายในรถไม่สะอาด มีควันดำ สภาพตัวรถค่อนข้างเก่า
- 2) พนักงานขับรถเร็ว ไม่ปลอดภัย จุดจอร์นหรือส่งผู้โดยสารไม่เหมาะสมกีดขวางการจราจร
- 3) พนักงานพูดจาและแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย
- 4) ราคาค่าบริการไม่มีมาตรฐานที่แน่นอน

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1) ควรเพิ่มจำนวนรถแท็กซี่มิเตอร์และจุดรอรับผู้โดยสารในแต่ละสถานที่สำคัญให้มีจำนวนมากขึ้น

2) จัดบริการรถแท็กซี่มิเตอร์ที่ใช้ระบบการเก็บค่าโดยสารแบบเปิดมิเตอร์ตามจริงเพิ่มมากขึ้น

3) พนักงานขับรถควรมีมุขสัณห์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

4) ควรมีสุนัขลูกค้าสัณห์เพื่อตอบสนองลูกค้าที่ต้องการโทรจองหรือเรียกใช้รถแท็กซี่มิเตอร์

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1) ควรกำหนดจุดจอดรับส่งผู้โดยสารให้เป็นสัดส่วน หรือจอดรับส่งโดยไม่กีดขวางการจราจร

2) ควรมีมาตรฐานตรวจสอบสภาพรถ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ไม่มีควันดำ สภาพภายในรถสะอาด

3) ควรกำหนดจำนวนผู้โดยสารในการรับส่งให้เหมาะสมไม่มากจนเกินไป

4) ควรกำหนดเส้นทางเดินรถและราคาค่าโดยสารที่แน่นอน ชัดเจน

5) พนักงานขับรถควรมีระเบียบ หรือแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved