

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	133	53.20
หญิง	117	46.80
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 53.20 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 46.80

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.60
20-30 ปี	70	28.00
31-40 ปี	107	42.80
41-50 ปี	59	23.60
มากกว่า 50 ปี	10	4.00
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 42.80 รองลงมาคือ อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 28.00 และอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 23.60

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	2	0.80
ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	53	21.20
ปริญญาตรี	176	70.40
สูงกว่าปริญญาตรี	19	7.60
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 70.40 รองลงมาคือ ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า ร้อยละ 21.20 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.60

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	63	25.20
พนักงานบริษัทเอกชน	135	54.00
นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ	48	19.20
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	4	1.60
อื่นๆ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 54.00 รองลงมาคือ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 25.20 และนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ร้อยละ 19.20

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	76	30.40
10,000 - 20,000 บาท	86	34.40
20,001 - 30,000 บาท	52	20.80
30,001 - 40,000 บาท	31	12.40
มากกว่า 40,000 บาท	5	2.00
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 34.40 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 30.40 และ 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 20.80

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่การใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์	จำนวน	ร้อยละ
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	1	0.40
เดือนละ 1 ครั้ง	2	0.80
2 เดือน ต่อ 1 ครั้ง	9	3.60
4 เดือนต่อ 1 ครั้ง	35	14.00
6 เดือนต่อ 1 ครั้ง	43	17.20
มากกว่า 6 เดือนต่อ 1 ครั้ง	160	64.00
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์มากกว่า 6 เดือนต่อ 1 ครั้ง ร้อยละ 64.00 รองลงมาคือ 6 เดือนต่อ 1 ครั้ง ร้อยละ 17.20 และ 4 เดือนต่อ 1 ครั้ง ร้อยละ 14.00

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับบริการรถแท็กซี่มอเตอร์ที่รับทราบ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับบริการรถแท็กซี่มอเตอร์ที่รับทราบ	จำนวน	ร้อยละ
สื่อโฆษณา / ประชาสัมพันธ์	40	16.00
เพื่อน /ญาติ /ผู้ร่วมงาน	170	68.00
ข้างตัวถึงรถแท็กซี่มอเตอร์	37	14.80
อื่น ๆ	3	1.20
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการรถแท็กซี่มอเตอร์จากเพื่อน /ญาติ /ผู้ร่วมงาน ร้อยละ 68.00 รองลงมาคือ สื่อโฆษณา /ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 16.00 และข้างตัวถึงรถแท็กซี่มอเตอร์ ร้อยละ 14.80

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความมื่อทธิพลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มื่อทธิพลในระดับ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สภาพของรถมีความ แข็งแรง ปลอดภัย	107 (42.80)	119 (47.60)	22 (8.80)	2 (0.80)	0 (0.00)	4.32 (มาก)
พนักงานขับรถมีการ ขับร่อย่างปลอดภัย	120 (48.00)	103 (41.20)	25 (10.00)	2 (0.08)	0 (0.00)	4.36 (มาก)
มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ภายในรถยนต์ เช่น แอร์ วิทยุ-เทป	101 (10.40)	126 (50.40)	21 (8.40)	2 (0.80)	0 (0.00)	4.30 (มาก)
ห้องโดยสารกว้างขวาง นั่งสบาย	61 (24.40)	122 (48.80)	63 (25.20)	4 (1.60)	0 (0.00)	3.96 (มาก)
รูปลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ เฉพาะตัวของรถ	63 (25.20)	107 (42.80)	72 (28.80)	6 (2.40)	2 (0.80)	3.89 (มาก)
บริษัทของรถแท็กซี่ มิเตอร์มีชื่อเสียงที่ดี	55 (22.00)	95 (38.00)	76 (30.40)	19 (7.60)	5 (2.00)	3.70 (มาก)
จำนวนรถแท็กซี่มิเตอร์ มีเพียงพอในการ ให้บริการ	30 (12.00)	85 (34.00)	93 (37.20)	31 (12.40)	11 (4.40)	3.37 (ปานกลาง)
การให้ความเป็นส่วนตัว ในการเดินทางแก่ ผู้โดยสาร	27 (10.80)	101 (40.40)	93 (37.20)	26 (10.40)	3 (1.20)	3.49 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.93 (มาก)</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานขับรถมีการขับชื้อรถอย่างปลอดภัย รองลงมาคือ สภาพของรถมีความแข็งแรง ปลอดภัย และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในรถยนต์ เช่น แอร์ วิทยุ-เทป ซึ่งมีอิทธิพลในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	มีอิทธิพลในระดับ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ราคาของมิเตอร์มีมาตรฐานคิดราคาตามระยะทางจริง	167 (66.80)	50 (20.00)	28 (11.20)	4 (1.6)	1 (0.40)	4.51 (มากที่สุด)
การเรียกใช้บริการนอกสถานที่ ทางบริษัทรถแท็กซี่มิเตอร์คิดค่าบริการตามที่ได้ประกาศไว้จริง	140 (56.00)	48 (19.20)	56 (22.40)	4 (1.60)	2 (0.80)	4.28 (มาก)
ราคามีความชัดเจน และเป็นธรรม เช่น การคิดค่าบริการเพิ่มในช่วงเวลาพิเศษ เช่น เวลาตี 1- ตี 2	141 (56.40)	47 (18.80)	54 (21.60)	4 (1.60)	4 (1.60)	4.27 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.35 (มาก)</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าปัจจัยด้านราคา มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาของมิเตอร์มีมาตรฐานคิดราคาตามระยะทางจริง ซึ่งมีอิทธิพลในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การเรียกใช้บริการนอกสถานที่ ทางบริษัทรถแท็กซี่มิเตอร์คิดค่าบริการตามที่ได้ประกาศไว้จริง และราคามีความชัดเจนและเป็นธรรม เช่น การคิดค่าบริการเพิ่มในช่วงเวลาพิเศษ เช่น เวลาตี 1 - ตี 2 ซึ่งมีอิทธิพลในระดับมาก



ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย  
ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้าน การจัดจำหน่าย	มีอิทธิพลในระดับ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีช่องทางในการติดต่อ ประสานงานที่สะดวก และรวดเร็ว เช่น ติดต่อ ทางโทรศัพท์ที่ศูนย์ ของรถแท็กซี่มิเตอร์	72 (28.80)	77 (30.80)	86 (34.40)	10 (4.00)	5 (2.00)	3.80 (มาก)
มีศูนย์ออนไลน์ของรถ แท็กซี่มิเตอร์ ผู้โดยสาร สามารถเรียกใช้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง	107 (42.80)	55 (22.00)	63 (25.20)	19 (7.60)	5 (2.00)	4.17 (มาก)
ผู้โดยสารมีช่องทางใน การติดต่อสื่อสารกับ รถแท็กซี่มิเตอร์ได้ สะดวก โดยมีเบอร์ โทรศัพท์ติดอยู่ข้าง ตัวรถปรากฏให้เห็น อย่างชัดเจน	110 (44.00)	60 (24.00)	65 (26.00)	12 (4.80)	3 (1.20)	4.05 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.01 (มาก)

จากตารางที่ 10 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีศูนย์ออนไลน์ของรถแท็กซี่มิเตอร์ ผู้โดยสารสามารถเรียกใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมา คือ ผู้โดยสารมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับรถแท็กซี่มิเตอร์ได้สะดวก โดยมีเบอร์โทรศัพท์ติดอยู่ข้างตัวรถปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน และมีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่สะดวก และรวดเร็ว เช่น ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ศูนย์ของรถแท็กซี่มิเตอร์ ซึ่งมีอิทธิพลในระดับมาก

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	อิทธิพลในระดับ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีการให้บริการ/ คำแนะนำ ที่ดีของเจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รถแท็กซี่มิเตอร์	79 (31.60)	64 (25.60)	80 (32.00)	18 (7.20)	9 (3.60)	3.74 (มาก)
มีการให้บริการ / คำแนะนำ ที่ดีของพนักงานขับรถ แท็กซี่มิเตอร์	57 (22.80)	72 (28.80)	94 (37.60)	17 (6.80)	10 (4.00)	3.60 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ โดยแจกแผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ ให้แก่ลูกค้า	26 (10.40)	62 (24.80)	117 (46.80)	26 (10.40)	19 (7.60)	3.20 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์โดย ผู้ที่เคยใช้บริการได้ มีการพูดคุยบอก รายละเอียดต่าง ๆ กับ บุคคลอื่นต่อไป	93 (37.20)	63 (25.20)	82 (32.80)	9 (3.60)	3 (1.20)	3.94 (มาก)
ช่างตัวรถมิเตอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้	139 (55.60)	74 (29.60)	32 (12.80)	4 (1.60)	1 (0.40)	4.38 (มาก)
การโฆษณา ประชา สัมพันธ์มีความน่าเชื่อถือ	103 (41.20)	60 (24.00)	74 (29.60)	9 (3.60)	4 (1.60)	4.00 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.81 (มาก)</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ช่างตัวรถมิเตอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์มีความน่าเชื่อถือ และมีการประชาสัมพันธ์โดยผู้ที่เคยใช้บริการได้มีการพูดคุยบอกรายละเอียดต่าง ๆ กับบุคคลอื่นต่อไป ซึ่งมีอิทธิพลในระดับมาก

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากร	มีอิทธิพลในระดับ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์มีความชำนาญในการขับขี่	157 (62.80)	47 (18.80)	41 (16.40)	4 (1.60)	1 (0.40)	4.42 (มาก)
พนักงานขับรถมีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อผู้ใช้บริการ	152 (60.80)	43 (17.20)	52 (20.80)	2 (0.80)	1 (0.40)	4.37 (มาก)
พนักงานขับรถมีบุคลิกภาพที่น่าไว้วางใจ	158 (63.20)	37 (14.80)	51 (20.40)	3 (1.20)	1 (0.40)	4.39 (มาก)
พนักงานขับรถให้บริการดี มีธรรมาสัยไม่ตรีดี	133 (53.20)	52 (20.80)	61 (24.40)	1 (0.40)	3 (1.20)	4.24 (มาก)
พนักงานขับรถสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	106 (42.40)	59 (23.60)	80 (32.00)	2 (0.80)	3 (1.20)	4.05 (มาก)
พนักงานขับรถมีระเบียบวินัย ในการขับขี่อย่างปลอดภัย	148 (59.20)	36 (14.40)	64 (25.60)	2 (0.80)	0 (0.00)	4.32 (มาก)
พนักงานขับรถมีการแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ (ยูนิฟอร์ม) ที่เรียบร้อย	71 (28.40)	66 (26.40)	102 (40.80)	10 (4.00)	1 (0.40)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.23 (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์มีความชำนาญในการขับขี่ รองลงมาคือ พนักงานขับรถมีบุคลิกภาพที่น่าไว้วางใจ และพนักงานขับรถมีความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งทั้งหมดมีอิทธิพลในระดับมาก

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ	มีอิทธิพลในระดับ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การเรียกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จากศูนย์ออนไลน์ และการให้บริการที่รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	129 (51.60)	38 (15.20)	64 (25.60)	17 (6.80)	2 (0.80)	4.10 (มาก)
มีการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการของแท็กซี่มิเตอร์ หรือการแก้ปัญหาให้ผู้โดยสาร	104 (41.60)	50 (20.00)	70 (28.00)	22 (8.80)	4 (1.60)	3.91 (มาก)
รถแท็กซี่มิเตอร์มีบริการรับ – ส่ง ผู้โดยสารได้ทุกจุดในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่	37 (14.80)	70 (28.00)	104 (41.60)	28 (11.20)	11 (4.40)	3.38 (ปานกลาง)
รถแท็กซี่มิเตอร์มีศูนย์ออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกในการรับแจ้งปัญหาของผู้ใช้บริการ เช่น สามารถติดต่อได้ทางศูนย์กลางการให้บริการ (Call Center)	51 (20.40)	86 (34.40)	80 (32.00)	24 (9.60)	9 (3.60)	3.58 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.74 (มาก)</b>

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเรียกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จากศูนย์ออนไลน์ และการให้บริการที่รวดเร็ว ตรงต่อเวลา รองลงมาคือ มีการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการของแท็กซี่มิเตอร์ หรือการแก้ปัญหาให้ผู้โดยสาร และรถแท็กซี่มิเตอร์มีศูนย์ออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกในการรับแจ้งปัญหาของผู้ใช้บริการ เช่น สามารถติดต่อได้ทางศูนย์กลางการให้บริการ (Call Center) ซึ่งมีอิทธิพลในระดับมาก

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ	มีอิทธิพลในระดับ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ลักษณะภายนอกของรถแท็กซี่มิเตอร์ มีสีของรถบ่งบอกอย่างชัดเจน	169 (67.60)	53 (21.20)	25 (10.00)	3 (1.20)	0 (0.00)	4.55 (มากที่สุด)
ภายในรถแท็กซี่มิเตอร์มีความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร	172 (68.80)	57 (22.80)	19 (7.60)	2 (0.80)	0 (0.00)	4.60 (มากที่สุด)
รถแท็กซี่มิเตอร์มีป้ายสัญลักษณ์คำว่า “แท็กซี่มิเตอร์” อย่างชัดเจน	188 (75.20)	52 (20.80)	10 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.71 (มากที่สุด)
ภายในรถแท็กซี่มิเตอร์มีรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติของคนขับรถและมีเลขป้ายทะเบียนรถ	168 (67.20)	62 (24.80)	18 (7.20)	2 (0.80)	0 (0.00)	4.58 (มากที่สุด)
มีการแบ่งแยกสีรถแท็กซี่มิเตอร์ออกจากรถยนต์ส่วนบุคคลทั่วไป	158 (63.20)	63 (25.20)	25 (10.00)	4 (1.60)	0 (0.00)	4.50 (มากที่สุด)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.59 (มากที่สุด)</b>

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ รถแท็กซี่มิเตอร์มีป้ายสัญลักษณ์คำว่า “แท็กซี่มิเตอร์” อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ภายในรถแท็กซี่มิเตอร์มีความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เช่น แอร์ โทรทัศน์ ให้ชม เพลงให้ฟังในรถ และภายในรถแท็กซี่มิเตอร์มีรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติของคนขับรถและมีเลขป้ายทะเบียนรถติดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งมีอิทธิพลในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	มีอิทธิพลในระดับ	ลำดับ
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	4.59	มากที่สุด	1
ปัจจัยด้านราคา	4.35	มาก	2
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.23	มาก	3
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	4.01	มาก	4
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.93	มาก	5
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.81	มาก	6
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.74	มาก	7

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ



ตารางที่ 16 แสดงลำดับค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 10 อันดับแรก  
ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยหลักด้าน
รถแท็กซี่มิเตอร์มีป้ายสัญลักษณ์คำว่า “แท็กซี่มิเตอร์” อย่างชัดเจน	4.71 (มากที่สุด)	ลักษณะทาง กายภาพ
ภายในรถแท็กซี่มิเตอร์มีความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เช่น แอร์ โทรทัศน์ให้ชม เพลงให้ฟังในรถ	4.60 (มากที่สุด)	ลักษณะทาง กายภาพ
ภายในรถแท็กซี่มิเตอร์มีรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติของ คนขับรถและมีเลขป้ายทะเบียนรถติดไว้อย่างชัดเจน	4.58 (มากที่สุด)	ลักษณะทาง กายภาพ
ลักษณะภายนอกของรถแท็กซี่มิเตอร์มีสีของรถบ่งบอก อย่างชัดเจน	4.55 (มากที่สุด)	ลักษณะทาง กายภาพ
ราคาของมิเตอร์มีมาตรฐาน คิดราคาตามระยะทางจริง	4.51 (มากที่สุด)	ราคา
มีการแบ่งแยกสิทธิต่อแท็กซี่มิเตอร์ออกจากรถยนต์ ส่วนบุคคลทั่วไป	4.50 (มากที่สุด)	ลักษณะทาง กายภาพ
พนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์มีความชำนาญในการขับขี่	4.42 (มาก)	บุคคล
พนักงานขับรถมีบุคลิกภาพที่น่าไว้วางใจ	4.39 (มาก)	บุคคล
ช่างตัวรถมิเตอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้	4.38 (มาก)	การส่งเสริม การตลาด
พนักงานขับรถมีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อผู้ใช้บริการ	4.37 (มาก)	บุคคล

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการ  
ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ รถแท็กซี่มิเตอร์มี  
ป้ายสัญลักษณ์คำว่า “แท็กซี่มิเตอร์” อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.71) ภายในรถแท็กซี่มิเตอร์มีความสะอาด  
และมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เช่น แอร์ โทรทัศน์ให้ชม เพลงให้ฟังในรถ (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ภายในรถแท็กซี่มีเตอร์มีรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติของคนขับรถและมีเลขป้ายทะเบียนรถติดไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.58) ลักษณะภายนอกของรถแท็กซี่มีเตอร์มีสีของรถบ่งบอกอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.55) ราคาของมีเตอร์มีมาตรฐาน คิคราคาตามระยะทางจริง (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีการแบ่งแยกสิทธิต่อแท็กซี่มีเตอร์ออกจากรถยนต์ส่วนบุคคลทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานขับรถแท็กซี่มีเตอร์มีความชำนาญในการขับขี่ (ค่าเฉลี่ย 4.42) พนักงานขับรถมีบุคลิกภาพที่น่าไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ช่างตัวรถมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.38) พนักงานขับรถมีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
 จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
 จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพของรถมีความแข็งแรง ปลอดภัย	4.40 (มาก)	4.24 (มาก)
พนักงานขับรถมีการขับจี้รถอย่างปลอดภัย	4.44 (มาก)	4.27 (มาก)
มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในรถยนต์ เช่น แอร์ วิทยุ-เทป	4.39 (มาก)	4.21 (มาก)
ห้องโดยสารกว้างขวาง นั่งสบาย	4.01 (มาก)	3.91 (มาก)
รูปลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของรถ	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)
บริษัทของรถแท็กซี่มิเตอร์มีชื่อเสียงที่ดี	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)
จำนวนรถแท็กซี่มิเตอร์ มีเพียงพอในการให้บริการ	3.41 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
การให้ความเป็นส่วนตัวในการเดินทางแก่ผู้โดยสาร	3.57 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.98 (มาก)</b>	<b>3.86 (มาก)</b>

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการให้ความเป็นส่วนตัวในการเดินทางแก่ผู้โดยสาร มีอิทธิพลต่อเพศชายในระดับมาก แต่มีอิทธิพลต่อเพศหญิงในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยด้านจำนวนรถแท็กซี่มิเตอร์มีเพียงพอในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อทั้งเพศชายและเพศหญิงในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาของมิเตอร์มีมาตรฐานคิดราคาตามระยะทางจริง	4.62 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
การเรียกใช้บริการนอกสถานที่ ทางบริษัท รถแท็กซี่มิเตอร์คิดค่าบริการตามที่ได้ประกาศไว้จริง	4.41 (มาก)	4.13 (มาก)
ราคามีความชัดเจน และเป็นธรรม เช่น การคิดค่าบริการ เพิ่มในช่วงเวลาพิเศษ เช่น เวลาตี 1-ตี 2	4.37 (มาก)	4.15 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.47 (มาก)</b>	<b>4.22 (มาก)</b>

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านราคา มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาเกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านราคาของมิเตอร์มีมาตรฐานคิดราคาตามระยะทางจริง มีอิทธิพลต่อเพศชายในระดับมากที่สุด แต่มีอิทธิพลต่อเพศหญิงในระดับมาก

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่สะดวก และรวดเร็ว เช่น ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ศูนย์ของรถแท็กซี่มิเตอร์	3.93 (มาก)	3.66 (มาก)
มีศูนย์ออนไลน์ของรถแท็กซี่มิเตอร์ ผู้โดยสาร สามารถเรียกใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.08 (มาก)	4.26 (มาก)
ผู้โดยสารมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับ รถแท็กซี่มิเตอร์ได้สะดวกโดยมีเบอร์โทรศัพท์ติดอยู่ ข้างตัวรถปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.05 (มาก)</b>	<b>3.95 (มาก)</b>

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัย มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงในระดับมาก

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการให้บริการ/ คำแนะนำที่ดีของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รถแท็กซี่มิเตอร์	3.85 (มาก)	3.62 (มาก)
มีการให้บริการ / คำแนะนำที่ดีของพนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์	3.68 (มาก)	3.50 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์โดยแจกแผ่นพับ หรือโบรชัวร์ให้แก่ลูกค้า	3.32 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์โดยผู้ที่เคยใช้บริการได้มีการพูดคุยบอกรายละเอียดต่าง ๆ กับบุคคลอื่นต่อไป	4.08 (มาก)	3.77 (มาก)
ช่างตัวรถมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้	4.57 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์มีความน่าเชื่อถือ	4.12 (มาก)	3.85 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.94 (มาก)</b>	<b>3.66 (มาก)</b>

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านช่างตัวรถมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้มีอิทธิพลต่อเพศชายในระดับมากที่สุด แต่มีอิทธิพลต่อเพศหญิงในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านการประชาสัมพันธ์โดยแจกแผ่นพับหรือโบรชัวร์ให้แก่ลูกค้า มีอิทธิพลต่อทั้งเพศชายและเพศหญิงในระดับปานกลาง

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์มีความชำนาญในการขับขี่	4.53 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)
พนักงานขับรถมีความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้ใช้บริการ	4.51 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)
พนักงานขับรถมีบุคลิกภาพที่น่าไว้วางใจได้	4.54 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)
พนักงานขับรถให้บริการดี มีอัธยาศัยไมตรีดี	4.37 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานขับรถสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)
พนักงานขับรถมีระเบียบวินัยในการขับขี่อย่างปลอดภัย	4.47 (มาก)	4.15 (มาก)
พนักงานขับรถมีการแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ (ยูนิฟอร์ม) ที่เรียบร้อย	3.80 (มาก)	3.76 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.34 (มาก)</b>	<b>4.10 (มาก)</b>

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์มีความชำนาญในการขับขี่ พนักงานขับรถมีความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้ใช้บริการ และพนักงานขับรถมีบุคลิกภาพที่น่าไว้วางใจได้มีอิทธิพลต่อเพศชายในระดับมากที่สุด แต่มีอิทธิพลต่อเพศหญิงในระดับมาก

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การเรียกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จากศูนย์ออนไลน์ และการให้บริการที่รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	4.26 (มาก)	3.92 (มาก)
มีการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการของแท็กซี่มิเตอร์ หรือการแก้ปัญหาให้ผู้โดยสาร	4.03 (มาก)	3.78 (มาก)
รถแท็กซี่มิเตอร์มีบริการรับ – ส่ง ผู้โดยสาร ได้ทุกจุดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	3.51 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)
รถแท็กซี่มิเตอร์มีศูนย์ออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกในการรับแจ้งปัญหาของผู้ใช้บริการ เช่น สามารถติดต่อได้ทางศูนย์กลางการให้บริการ (Call Center)	3.71 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.88 (มาก)</b>	<b>3.59 (มาก)</b>

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการเกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านรถแท็กซี่มิเตอร์มีบริการรับ – ส่ง ผู้โดยสาร ได้ทุกจุดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และรถแท็กซี่มิเตอร์มีศูนย์ออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกในการรับแจ้งปัญหาของผู้ใช้บริการ เช่น สามารถติดต่อได้ทางศูนย์กลางการให้บริการ (Call Center) มีอิทธิพลต่อเพศชายในระดับมาก แต่มีอิทธิพลต่อเพศหญิงในระดับปานกลาง



ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ลักษณะภายนอกของรถแท็กซี่มีเตอร์มีสีของรถบ่งบอกอย่างชัดเจน	4.68 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)
ภายในรถแท็กซี่มีเตอร์มีความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เช่น แอร์ โทรทัศน์ให้ชมเพลงให้ฟังในรถ	4.74 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)
รถแท็กซี่มีเตอร์มีป้ายสัญลักษณ์คำว่า “แท็กซี่มีเตอร์” อย่างชัดเจน	4.84 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
ภายในรถแท็กซี่มีเตอร์มีรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติของคนขับรถและมีเลขป้ายทะเบียนรถติดไว้อย่างชัดเจน	4.65 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
มีการแบ่งแยกสัทรแท็กซี่มีเตอร์ออกจากรถยนต์ส่วนบุคคลทั่วไป	4.56 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.70 (มากที่สุด)</b>	<b>4.47 (มาก)</b>

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพเกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านลักษณะภายนอกของรถแท็กซี่มีเตอร์มีสีของรถบ่งบอกอย่างชัดเจน ภายในรถแท็กซี่มีเตอร์มีความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เช่น แอร์ โทรทัศน์ให้ชม เพลงให้ฟังในรถ มีการแบ่งแยกสัทรแท็กซี่มีเตอร์ออกจากรถยนต์ส่วนบุคคลทั่วไป มีอิทธิพลต่อเพศชายในระดับมากที่สุด แต่มีอิทธิพลต่อเพศหญิงในระดับมาก



### 3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมื่อทธิพลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อ  
การให้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ			
	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	แม่บ้าน / พ่อบ้าน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพของรถมีความแข็งแรง ปลอดภัย	4.33 (มาก)	4.27 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
พนักงานขับรถมีการขับที่ระมัดระวังปลอดภัย	4.46 (มาก)	4.30 (มาก)	4.46 (มาก)	3.75 (มาก)
มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายใน รถยนต์ เช่น แอร์ วิทยุ-เทป	4.41 (มาก)	4.27 (มาก)	4.31 (มาก)	3.75 (มาก)
ห้องโดยสารกว้างขวาง นั่งสบาย	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	3.50 (มาก)
รูปลักษณ์ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของรถ	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)
บริษัทของรถแท็กซี่มิเตอร์มีชื่อเสียงที่ดี	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)
จำนวนรถแท็กซี่มิเตอร์ มีเพียงพอใน การให้บริการ	3.24 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
การให้ความเป็นส่วนตัวในการเดินทาง แก่ผู้โดยสาร	3.32 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.65 (มาก)	3.50 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>	<b>3.93 (มาก)</b>	<b>3.94 (มาก)</b>	<b>3.69 (มาก)</b>

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เกือบทั้งหมด มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ แม่บ้าน / พ่อบ้าน ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านสภาพของรถมีความแข็งแรง ปลอดภัย มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ในระดับมากที่สุด แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน แม่บ้าน / พ่อบ้าน ในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านจำนวนรถแท็กซี่มิเตอร์มีเพียงพอในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน แม่บ้าน / พ่อบ้าน ในระดับมาก แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยด้านการให้ความเป็นส่วนตัวในการเดินทางแก่ผู้โดยสาร มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ แม่บ้าน / พ่อบ้าน ในระดับมาก แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ			
	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	แม่บ้าน / พ่อบ้าน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาของมิเตอร์มีมาตรฐานคิดราคาตาม ระยะทางจริง	4.56 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
การเรียกใช้บริการนอกสถานที่ ทางบริษัทรถแท็กซี่มิเตอร์คิดค่าบริการ ตามที่ได้ประกาศไว้จริง	4.38 (มาก)	4.30 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)
ราคามีความชัดเจน และเป็นธรรม เช่น การคิดค่าบริการเพิ่มในช่วงเวลาพิเศษ เช่น เวลาตี 1 - ตี 2	4.37 (มาก)	4.29 (มาก)	4.13 (มาก)	3.75 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.43 (มาก)</b>	<b>4.36 (มาก)</b>	<b>4.24 (มาก)</b>	<b>4.08 (มาก)</b>

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านราคา มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาเกือบทั้งหมด มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านราคาของมิเตอร์มีมาตรฐาน คิดราคาตามระยะทางจริง มีอิทธิพลต่อทุกอาชีพในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อ  
การใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	อาชีพ			
	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	แม่บ้าน / พ่อบ้าน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่ สะดวก และรวดเร็ว เช่น ติดต่อทาง โทรศัพท์ที่ศูนย์ของรถแท็กซี่มิเตอร์	3.73 (มาก)	3.87 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)
มีศูนย์ออนไลน์ของรถแท็กซี่มิเตอร์ ผู้โดยสาร สามารถเรียกใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.79 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)
ผู้โดยสารมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร กับรถแท็กซี่มิเตอร์ได้สะดวก โดยมีเบอร์ โทรศัพท์ที่ติดอยู่ข้างตัวรถปรากฏให้เห็น อย่างชัดเจน	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)	3.96 (มาก)	3.75 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.19 (มาก)</b>	<b>4.00 (มาก)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>	<b>3.75 (มาก)</b>

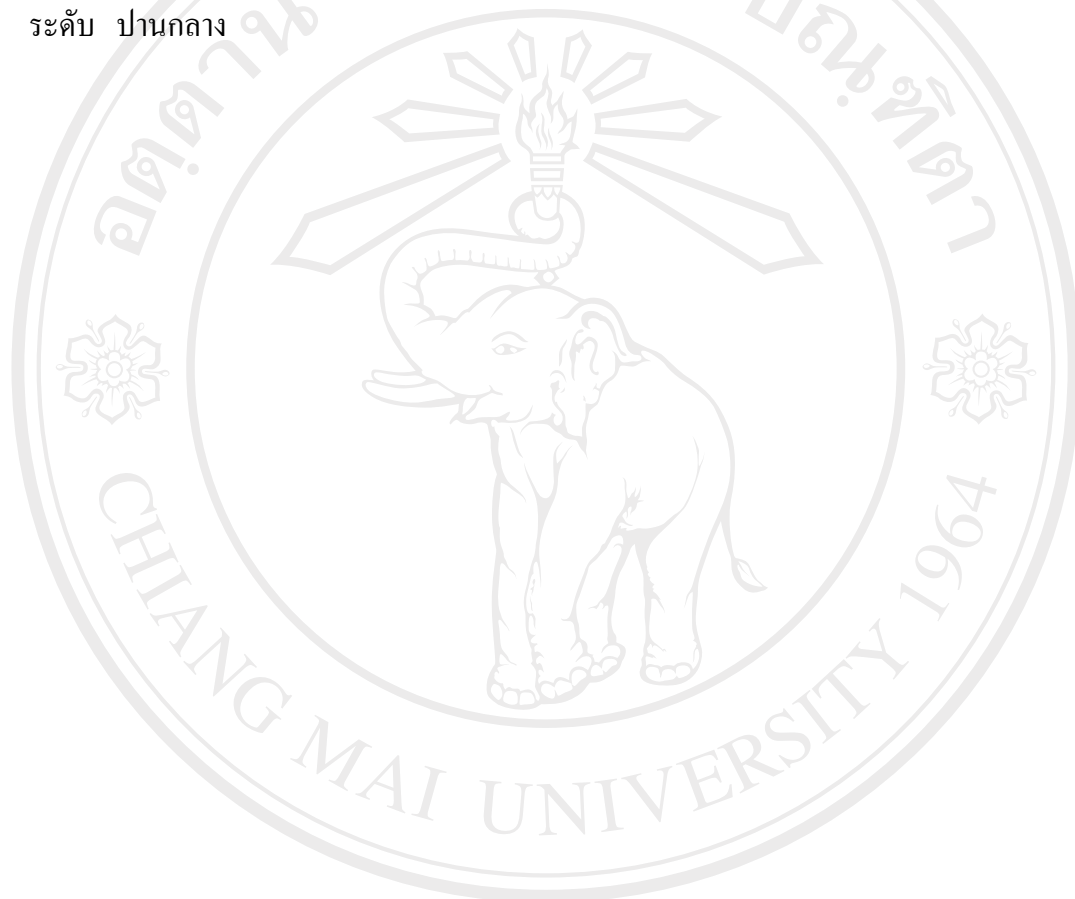
จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายเกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการมีศูนย์ออนไลน์ของรถแท็กซี่มิเตอร์ ผู้โดยสารสามารถเรียกใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ			
	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	แม่บ้าน / พ่อบ้าน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการให้บริการ/ คำแนะนำที่ดีของ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รถแท็กซี่มิเตอร์	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
มีการให้บริการ / คำแนะนำที่ดีของ พนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์	3.48 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.54 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์โดยแจกแผ่นพับ หรือโบรชัวร์ ให้แก่ลูกค้า	3.14 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์โดยผู้ที่เคยใช้บริการ ได้มีการพูดคุยบอกรายละเอียดต่าง ๆ กับ บุคคลอื่นต่อไป	3.89 (มาก)	4.01 (มาก)	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)
ช่างตัวรถมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถ ติดต่อได้	4.51 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.29 (มาก)	3.50 (มาก)
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์มีความ น่าเชื่อถือ	4.13 (มาก)	3.99 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.81 (มาก)</b>	<b>3.86 (มาก)</b>	<b>3.69 (มาก)</b>	<b>3.50 (มาก)</b>

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านช่างตัวรถมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ในระดับมากที่สุด แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ แม่บ้าน / พ่อบ้าน ในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านการให้บริการ / คำแนะนำที่ดีของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รถแท็กซี่มิเตอร์ มีอิทธิพลต่อผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ในระดับมาก แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน / พ่อบ้าน ในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยด้านการให้บริการ / คำแนะนำที่ดีของพนักงานขับรถแท็กซี่มีเตอร์ มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ในระดับมาก แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน / พ่อบ้าน ในระดับ ปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ			
	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	แม่บ้าน / พ่อบ้าน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์มีความชำนาญ ในการขับขี่	4.51 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.42 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)
พนักงานขับรถมีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อ ผู้ใช้บริการ	4.43 (มาก)	4.33 (มาก)	4.42 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานขับรถมีบุคลิกภาพที่น่าไว้วางใจ	4.48 (มาก)	4.36 (มาก)	4.40 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานขับรถให้บริการดี มีอัธยาศัยไมตรีดี	4.41 (มาก)	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานขับรถสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าได้ดี	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	3.75 (มาก)
พนักงานขับรถมีระเบียบวินัย ในการขับขี่ อย่าง ปลอดภัย	4.38 (มาก)	4.30 (มาก)	4.31 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานขับรถมีการแต่งกายด้วยชุด เครื่องแบบ (ยูนิฟอร์ม) ที่เรียบร้อย	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.29 (มาก)</b>	<b>4.21 (มาก)</b>	<b>4.21 (มาก)</b>	<b>4.11 (มาก)</b>

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์มีความชำนาญในการขับขี่ มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน / พ่อบ้าน ในระดับมากที่สุด แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ในระดับมาก



ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ			
	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	แม่บ้าน / พ่อบ้าน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การเรียกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จากศูนย์ ออนไลน์ และการให้บริการที่รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการของ แท็กซี่มิเตอร์ หรือการแก้ปัญหาให้ผู้โดยสาร	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	3.73 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
รถแท็กซี่มิเตอร์มีบริการรับ – ส่ง ผู้โดยสาร ได้ทุกจุดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	3.27 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
รถแท็กซี่มิเตอร์มีศูนย์ออนไลน์ที่อำนวยความสะดวก ในการรับแจ้งปัญหาของผู้ใช้บริการ เช่น สามารถติดต่อได้ทางศูนย์กลางบริการ (Call Center)	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.77 (มาก)</b>	<b>3.80 (มาก)</b>	<b>3.60 (มาก)</b>	<b>3.13 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการเกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านรถแท็กซี่มิเตอร์มีศูนย์ออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกในการรับแจ้งปัญหาของผู้ใช้บริการ เช่น สามารถติดต่อได้ทางศูนย์กลางบริการ (Call Center) มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ในระดับมาก แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ แม่บ้าน / พ่อบ้าน ในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยด้านการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการของแท็กซี่มิเตอร์ หรือการแก้ปัญหาให้ผู้โดยสาร มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ในระดับมาก แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ แม่บ้าน / พ่อบ้าน ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ			
	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	นักธุรกิจ / เจ้าของ กิจการ	แม่บ้าน / พ่อบ้าน
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ลักษณะภายนอกของรถแท็กซี่มิเตอร์ มีสีของรถบ่งบอกอย่างชัดเจน	4.57 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)
ภายในรถแท็กซี่มิเตอร์มีความสะอาด และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เช่น แอร์ โทรทัศน์ให้ชม เพลงให้ฟังในรถ	4.59 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
รถแท็กซี่มิเตอร์มีป้ายสัญลักษณ์คำว่า “แท็กซี่มิเตอร์” อย่างชัดเจน	4.71 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ภายในรถแท็กซี่มิเตอร์มีรายละเอียด เกี่ยวกับประวัติของคนขับรถและมี เลขป้ายทะเบียนรถติดไว้อย่างชัดเจน	4.52 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)
มีการแบ่งแยกสัทรถแท็กซี่มิเตอร์ออกจาก รถยนต์ส่วนบุคคลทั่วไป	4.29 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.54 (มากที่สุด)</b>	<b>4.64 (มากที่สุด)</b>	<b>4.52 (มากที่สุด)</b>	<b>4.55 (มากที่สุด)</b>

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพเกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านลักษณะภายนอกของรถแท็กซี่มิเตอร์มีสีของรถบ่งบอกอย่างชัดเจน มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ในระดับมากที่สุด แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้าน / พ่อบ้าน ในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านภายในรถแท็กซี่มิเตอร์มีความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เช่น แอร์ โทรทัศน์ให้ชม เพลงให้ฟังในรถ มีรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติของคนขับรถ

และมีเลขป้ายทะเบียนรถติดไว้อย่างชัดเจน มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน แม่บ้าน / พ่อบ้าน ในระดับมากที่สุด แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ ในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านการแบ่งแยกสีรถแท็กซี่มีเตอร้ออกจากรถยนต์ส่วนบุคคลทั่วไป มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน นักธุรกิจ / เจ้าของกิจการ แม่บ้าน / พ่อบ้าน ในระดับมากที่สุด แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

### 3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมั่งคั่งของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน (บาท)			
	ต่ำกว่า 10,000	10,000 - 20,000	20,001 - 30,000	มากกว่า 30,000
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพของรถมีความแข็งแรง ปลอดภัย	4.33 (มาก)	4.27 (มาก)	4.42 (มาก)	4.31 (มาก)
พนักงานขับรถมีการขับซื่อตรงอย่างปลอดภัย	4.39 (มาก)	4.31 (มาก)	4.44 (มาก)	4.31 (มาก)
มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายใน รถยนต์ เช่น แอร์ วิทยุ – เทป	4.26 (มาก)	4.36 (มาก)	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)
ห้องโดยสารกว้างขวาง นั่งสบาย	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)	3.89 (มาก)
รูปลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของรถ	3.86 (มาก)	3.99 (มาก)	3.77 (มาก)	3.92 (มาก)
บริษัทของรถแท็กซี่มิเตอร์มีชื่อเสียงที่ดี	3.72 (มาก)	3.90 (มาก)	3.60 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
จำนวนรถแท็กซี่มิเตอร์ มีเพียงพอในการ ให้บริการ	3.50 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
การให้ความเป็นส่วนตัวในการเดินทาง แก่ผู้โดยสาร	3.49 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.94 (มาก)</b>	<b>3.97 (มาก)</b>	<b>3.89 (มาก)</b>	<b>3.83 (มาก)</b>

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านบริษัท

ของรถแท็กซี่มีเตอร์มีชื่อเสียงที่ดี มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาทในระดับมาก แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยด้านจำนวนรถแท็กซี่มีเตอร์มีเพียงพอในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ในระดับมาก แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป ในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยด้านการให้ความเป็นส่วนตัวในการเดินทางแก่ ผู้โดยสาร มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป ในระดับมาก แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท ในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้ต่อเดือน (บาท)			
	ต่ำกว่า 10,000	10,000 - 20,000	20,001 - 30,000	มากกว่า 30,000
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาของมิเตอร์มีมาตรฐานคิดราคาตามระยะทางจริง	4.55 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
การเรียกใช้บริการนอกสถานที่ ทางบริษัทรถแท็กซี่มิเตอร์คิดค่าบริการตามที่ได้ประกาศไว้จริง	4.42 (มาก)	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)
ราคามีความชัดเจน และเป็นธรรม เช่น การคิดค่าบริการเพิ่มในช่วงเวลาพิเศษ เช่น เวลาตี 1 - ตี 2	4.46 (มาก)	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)	3.89 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.48 (มาก)</b>	<b>4.33 (มาก)</b>	<b>4.39 (มาก)</b>	<b>4.09 (มาก)</b>

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านราคา มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านราคาเกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านราคาของมิเตอร์มีมาตรฐานคิดราคาตามระยะทางจริง มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท ในระดับมากที่สุด แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป ในระดับมาก

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	รายได้ต่อเดือน (บาท)			
	ต่ำกว่า 10,000	10,000 - 20,000	20,001 - 30,000	มากกว่า 30,000
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่สะดวก และรวดเร็ว เช่น ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ศูนย์ของรถแท็กซี่มิเตอร์	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)	3.73 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
มีศูนย์ออนไลน์ของรถแท็กซี่มิเตอร์ ผู้โดยสาร สามารถเรียกใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.86 (มากที่สุด)	4.01 (มาก)	3.87 (มาก)	3.53 (มาก)
ผู้โดยสารมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับรถแท็กซี่มิเตอร์ได้สะดวกโดยมีเบอร์โทรศัพท์ติดต่ออยู่ข้างตัวรถปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน	4.26 (มาก)	4.05 (มาก)	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.35 (มาก)</b>	<b>3.98 (มาก)</b>	<b>3.83 (มาก)</b>	<b>3.58 (มาก)</b>

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายเกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านมีศูนย์ออนไลน์ของรถแท็กซี่มิเตอร์ ผู้โดยสารสามารถเรียกใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ในระดับมากที่สุด แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป ในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านมีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่สะดวก และรวดเร็ว เช่น ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ศูนย์ของรถแท็กซี่มิเตอร์ มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท ในระดับมาก แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน (บาท)			
	ต่ำกว่า 10,000	10,000 - 20,000	20,001 - 30,000	มากกว่า 30,000
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการให้บริการ/ คำแนะนำที่ดีของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รถแท็กซี่มิเตอร์	3.96 (มาก)	3.79 (มาก)	3.67 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
มีการให้บริการ / คำแนะนำที่ดีของพนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์โดยแจกแผ่นพับหรือโบรชัวร์ ให้แก่ลูกค้า	3.29 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์โดยผู้ที่เคยใช้บริการ ได้มีการพูดคุยบอกรายละเอียดต่าง ๆ กับบุคคลอื่นต่อไป	4.12 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	3.56 (มาก)
ช่างตัวรถมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้	4.53 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	4.46 (มาก)	4.14 (มาก)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีความน่าเชื่อถือ	4.18 (มาก)	3.99 (มาก)	3.92 (มาก)	3.72 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.96 (มาก)</b>	<b>3.84 (มาก)</b>	<b>3.73 (มาก)</b>	<b>3.51 (มาก)</b>

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านช่างตัวรถมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ในระดับมากที่สุด แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป ในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านการให้บริการ / คำแนะนำที่ดีของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รถแท็กซี่มิเตอร์ มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท ในระดับมาก แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม



ที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยด้านการให้บริการ / คำแนะนำที่ดี  
ของพนักงานขับรถแท็กซี่มีเตอร์ มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท  
10,000 – 20,000 บาท ในระดับมาก แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000  
บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป ในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน (บาท)			
	ต่ำกว่า 10,000	10,000 - 20,000	20,001 - 30,000	มากกว่า 30,000
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์มีความชำนาญในการขับขี่	4.54 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.46 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานขับรถมีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อผู้ใช้บริการ	4.43 (มาก)	4.34 (มาก)	4.42 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานขับรถมีบุคลิกภาพที่น่าไว้วางใจ	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)	4.46 (มาก)	4.22 (มาก)
พนักงานขับรถให้บริการดี มีอัธยาศัยไมตรีดี	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)	4.29 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานขับรถสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.05 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานขับรถมีระเบียบวินัย ในการขับขี่อย่างปลอดภัย	4.47 (มาก)	4.26 (มาก)	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานขับรถมีการแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบ (ยูนิฟอร์ม) ที่เรียบร้อย	4.04 (มาก)	3.78 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.32 (มาก)</b>	<b>4.21 (มาก)</b>	<b>4.20 (มาก)</b>	<b>4.12 (มาก)</b>

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์มีความชำนาญในการขับขี่ มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ในระดับมากที่สุด แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป ในระดับมาก

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน (บาท)			
	ต่ำกว่า 10,000	10,000 - 20,000	20,001 - 30,000	มากกว่า 30,000
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การเรียกใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์จากศูนย์ออนไลน์ และการให้บริการที่รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	4.37 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	3.94 (มาก)
มีการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการของแท็กซี่มิเตอร์หรือการแก้ปัญหาให้ผู้โดยสาร	4.14 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)
รถแท็กซี่มิเตอร์มีบริการรับ – ส่ง ผู้โดยสารได้ทุกจุดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	3.54 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
รถแท็กซี่มิเตอร์มีศูนย์ออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกในการรับแจ้งปัญหาของผู้ใช้บริการ เช่น สามารถติดต่อได้ทางศูนย์กลางบริการ ( Call Center )	3.71 (มาก)	3.64 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.94 (มาก)</b>	<b>3.72 (มาก)</b>	<b>3.60 (มาก)</b>	<b>3.58 (มาก)</b>

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการเกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ในระดับมาก ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้านรถแท็กซี่มิเตอร์มีบริการรับ-ส่ง ผู้โดยสารได้ทุกจุดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ในระดับมาก แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ 30,000 บาท ขึ้นไป ในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยด้านรถแท็กซี่มิเตอร์มีศูนย์ออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกในการรับแจ้งปัญหาของผู้ใช้บริการ เช่น สามารถติดต่อได้ทางศูนย์กลางบริการ (Call Center) มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท ในระดับมาก แต่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน (บาท)			
	ต่ำกว่า 10,000	10,000 - 20,000	20,001 - 30,000	มากกว่า 30,000
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ลักษณะภายนอกของรถแท็กซี่มิเตอร์ มีสีของรถบ่งบอกอย่างชัดเจน	4.62 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
ภายในรถแท็กซี่มิเตอร์มีความสะอาด และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เช่น แอร์ โทรทัศน์ให้ชม เพลงให้ฟังในรถ	4.63 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
รถแท็กซี่มิเตอร์มีป้ายสัญลักษณ์คำว่า “แท็กซี่มิเตอร์” อย่างชัดเจน	4.79 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)
ภายในรถแท็กซี่มิเตอร์มีรายละเอียด เกี่ยวกับประวัติของคนขับรถและมีเลขป้าย ทะเบียนรถติดไว้อย่างชัดเจน	4.70 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)
มีการแบ่งแยกสัทรแท็กซี่มิเตอร์ออกจาก รถยนต์ส่วนบุคคลทั่วไป	4.55 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.47 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.66 (มากที่สุด)</b>	<b>4.56 (มากที่สุด)</b>	<b>4.60 (มากที่สุด)</b>	<b>4.49 (มาก)</b>

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นผู้มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพเกือบทั้งหมดมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับรายได้ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้านลักษณะภายนอกของรถแท็กซี่มิเตอร์มีสีของรถบ่งบอกอย่างชัดเจน มีอิทธิพลต่อ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป ในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านภายในรถแท็กซี่มิเตอร์มีรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติของคนขับรถ และมีเลขป้ายทะเบียนรถติดไว้อย่างชัดเจน มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ในระดับมาก และปัจจัยย่อยด้านการแบ่งแยกสัทรแท็กซี่มิเตอร์ออกจากรถยนต์ส่วนบุคคลทั่วไป

มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป ในระดับมาก

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหา	ระดับปัญหาที่พบ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b> สภาพของรถไม่มีความปลอดภัย	1 (0.40)	2 (0.80)	18 (7.20)	133 (53.20)	96 (38.40)	1.72 (น้อย)
ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในรถยนต์ เช่น ไม่มีแอร์ ไม่มีวิทยุ ไม่มีโทรทัศน์	0 (0.00)	2 (0.80)	8 (3.20)	119 (47.60)	121 (48.40)	1.56 (น้อย)
จำนวนของรถแท็กซี่มิเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ	17 (6.80)	30 (12.00)	93 (37.20)	76 (30.40)	34 (13.60)	2.68 (ปานกลาง)
ศูนย์ออนไลน์รถแท็กซี่มิเตอร์ ยังไม่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย	36 (14.40)	44 (17.60)	96 (38.40)	53 (21.20)	21 (8.40)	3.08 (ปานกลาง)
<b>ด้านราคา</b> การคิดราคาค่าบริการแพงกว่ารถขนส่งสาธารณะอื่น ๆ	38 (15.20)	54 (21.60)	89 (35.60)	52 (20.80)	17 (6.80)	3.18 (ปานกลาง)
การเรียกใช้บริการนอกสถานที่ มีการคิดราคาค่าบริการเพิ่มเติมจากราคาค่าบริการทั่วไป	31 (12.40)	43 (17.20)	79 (31.60)	71 (28.40)	26 (10.40)	2.93 (ปานกลาง)

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหา	ระดับปัญหาที่พบ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ราคาค่าบริการไม่ตรงตามมิเตอร์	8 (3.20)	12 (4.80)	59 (23.60)	115 (46.00)	56 (22.40)	2.20 (น้อย)
<b>ด้านการจัดจำหน่าย</b> ผู้โดยสารไม่สามารถเรียกใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	19 (7.60)	40 (16.00)	46 (30.40)	85 (34.00)	30 (12.00)	2.73 (ปานกลาง)
ไม่ได้รับความสะดวกจากช่องทางในการติดต่อกับศูนย์ออนไลน์รถแท็กซี่มิเตอร์	22 (8.80)	36 (14.40)	71 (28.40)	93 (37.20)	28 (11.20)	2.72 (ปานกลาง)
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b> เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ออนไลน์ให้บริการหรือคำแนะนำได้ไม่ดี	10 (4.00)	17 (6.80)	39 (15.60)	127 (50.80)	57 (22.80)	2.18 (น้อย)
ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์	57 (22.80)	71 (28.40)	86 (34.40)	26 (10.40)	10 (4.00)	3.56 (มาก)
<b>ด้านบุคลากร</b> พนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์ให้บริการไม่ดี	2 (0.80)	3 (1.20)	22 (8.80)	139 (55.60)	84 (33.60)	1.80 (น้อย)
พนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์พูดจาไม่สุภาพ มีกิริยามารยาทที่ไม่ดีกับผู้โดยสาร	0 (0.00)	1 (0.40)	24 (9.60)	143 (57.20)	82 (32.80)	1.78 (น้อย)
พนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์ไม่มีระเบียบวินัยในการขับขี่ และไม่รู้เส้นทางของการเดินทาง	0 (0.00)	1 (0.40)	28 (11.20)	154 (61.60)	67 (26.80)	1.85 (น้อย)

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหา	ระดับปัญหาที่พบ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานขับรถแท็กซี่มิเตอร์ไม่สามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้	1 (0.40)	0 (0.00)	29 (11.60)	153 (61.20)	67 (26.80)	1.86 (น้อย)
ด้านลักษณะทางกายภาพ ภายในรถแท็กซี่มิเตอร์ สกปรก	1 (0.40)	0 (0.00)	5 (2.00)	110 (44.00)	134 (53.60)	1.50 (น้อย)
ภายในรถแท็กซี่มิเตอร์ ไม่มีประวัติของ คนขับรถและไม่มีเลข ป้ายทะเบียนติดไว้ภายใน รถ อย่างชัดเจน	1 (0.40)	0 (0.00)	4 (1.60)	142 (56.80)	103 (41.20)	1.62 (น้อย)
ห้องโดยสารภายในรถ คับแคบและมีกลิ่นอับชื้น	1 (0.40)	0 (0.00)	15 (6.00)	116 (46.40)	118 (47.20)	1.60 (น้อย)
ภายในรถแท็กซี่มิเตอร์ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้โดยสาร เช่น ไม่มีโทรทัศน์ เพลง	1 (0.40)	1 (4.40)	13 (5.20)	143 (57.20)	92 (36.80)	1.70 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						2.21 (น้อย)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยย่อยที่พบปัญหาการให้บริการในระดับมาก คือ ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และพบปัญหาการให้บริการในระดับปานกลาง คือ การคิดราคาค่าบริการแพงกว่ารถขนส่งสาธารณะอื่นๆ ศูนย์ออนไลน์รถแท็กซี่มิเตอร์ยังไม่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย การเรียกใช้บริการนอกสถานที่ มีการคิดราคาค่าบริการเพิ่มเติมจากราคาค่าบริการทั่วไป ผู้โดยสารไม่

สามารถเรียกใช้บริการได้ ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ได้ได้รับความสะดวกจากช่องทางในการติดต่อกับศูนย์  
ออนไลน์รถแท็กซี่มอเตอร์ จำนวนของรถแท็กซี่มอเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ ส่วนปัจจัย  
ย่อยอื่นๆ ที่เหลือพบปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved