หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลกรณีศึกษา : บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้เขียน	นพดล เชาวนชาติ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.บงการ หอมนาน
สาขาวิชา	การจัดการโทรคมนาคม
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบวิทยุสื่อสารของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จาก 11 ศูนย์วิทยุสื่อสาร รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.820 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) T-test และ ANOVA

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านพนักงาน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

2) พฤติกรรมการใช้ระบบวิทยุสื่อสาร ของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่เคยใช้วิทยุสื่อสารกันมาบ้างแล้ว อาจใช้ในรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร หรือการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเครื่องข่ายเดียวกัน จึงทำให้มีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนเคยใช้กันมาบ้างแล้ว จึงทำให้ง่ายต่อการใช้งานในครั้งต่อไป ซึ่งขั้นตอนการใช้วิทยุสื่อสารยุ่งยาก มากสำหรับผู้ที่ใช้ครั้งแรก หรือ เคยใช้มาแล้ว แต่ไม่เข้าใจกับระบบการทำงาน

และการปรับช่องสัญญาณของคลื่นวิทยุสื่อสาร จึงเป็นเรื่องที่ยากในการใช้งาน แต่สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการแล้ว หรือผู้ที่ใช้วิทยุสื่อสารอยู่แล้ว กับผู้ใช้รายใหม่มีการเลือกใช้บริการวิทยุสื่อสารยี่ห้อ KENWOOD ซึ่งอาจมีการแนะนำจากเพื่อนที่เคยใช้ และการติดตามข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของการโฆษณาประชาสัมพันธ์ รู้จักวิทยุสื่อสารทางญาติ และเพื่อนฝูงจึงทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการวิทยุสื่อสารยี่ห้อต่าง ๆ ตามที่ตนเองชอบและเรียนรู้ง่าย เข้าใจง่าย มีระบบการทำงานที่ไม่ซับซ้อน และใช้ยุ่งยากมากนัก จากการศึกษามีการเลือกใช้วิทยุสื่อสารในช่วง 18.01-22.00 น. เป็นส่วนใหญ่

3) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการระบบวิทยุสื่อสารแตกต่างกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการระบบวิทยุสื่อสารแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

Thematic Paper Title	Factors Affecting The Customers Group of Public driver (TAXI)'s Driver (TAXI)s' Satisfaction upon Radio Communications System at Bangkok Metropolitan and Suburban Areas of CAT TELECOM Public Company Limited
Author	Noppadol Chaowanachart
Thematic Paper Advisor	Associate Professor. Dr.Bongkarn Homnan
Department	Telecommunications Management
Academic Year	2011

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate factors that influence the decision of the drivers, public (TAXI) radio communication systems in Bangkok and its vicinity. Radio communication system to study the behavior of public driver (TAXI)'s in Bangkok and its vicinity. The sample used in the study group are the shared, the radio communication system 11 of the Bangkok Metropolitan Area Communications Center. A total of 400 by using a Stratified Sampling tool used to collect data. 5-level scales were evaluated with a confidence of 0.820 mean ($\overline{X}$) standard deviation (S.D.) and T-test and ANOVA were used to analys the data

The research results were as follows :

1) Factors affecting the decision of the that use radio communications field in Bangkok and its vicinity are as a whole at a high level. The factors were the most important factor are the product / service, followed by the environment, distribution, price, availability, staff, and marketing factors.

2) The behavior of the radio communication system of the in Bangkok and its vicinity. Most of radio communicate with each other and Communication within the organization were used. As a result, the sample was used and then some. It is easy to use to next time. The procedure for using a radio communication difficulties for those who use or have used it, but do not understand the system and the radio channel of communication or who are already using radio communication. Users have the choice of radio communications, brand KENWOOD.This

may have been introduced from news releases other media advertising, relative, and friends. It allows users to use various radio brands that they like and learn to understand a complex system that did not work. And cumbersome, the study shows that most part have used radio communications during the 18:01 to 22:00 a.m.

3) Hypothesis test about shows that gender difference, affect the decision to choose a different radio communication service providers with samples. Factors that affect the decision of the that uses radio communications in Bangkok and its vicinity are not significantly different. This assumption is based on the set. The results of this study at age 2 are different. The decision to choose a different radio communication service providers found that it is the age difference. Factors affecting the decision of the radio communication systems in Bangkok and its vicinity are different, statistically significant at the 0.05 level, and is based on the assumptions.