

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล กรณีศึกษา : บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4.2 พฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะ(TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้การวิจัย

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย

S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

MS = ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)

df = ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

SS = ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

t = ค่าสถิติ t-test คือการวิเคราะห์หาความแตกต่าง

F = ค่าสถิติ F-test คือการวิเคราะห์ความแปรปรวน

Sig = ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสาร เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล กรณีศึกษา : บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ดังแสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 400)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	287	71.75
หญิง	113	28.25
2. อายุ		
25 - 30 ปี	21	5.25
31 - 35 ปี	49	12.25
36 - 40 ปี	54	13.50
41 - 45 ปี	69	17.25
46 - 50 ปี	118	29.50
51 ปีขึ้นไป	89	22.25
3. ภูมิลำเนา		
ภาคเหนือ	81	20.25
ภาคกลาง	45	11.25
ภาคใต้	38	9.50
ภาคตะวันออก	74	18.50
ภาคตะวันตก	54	13.50
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	108	27.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

(n = 400)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า มัธยมศึกษา/ปวช.	74	18.50
มัธยมศึกษา/ปวช.	193	48.25
ปวส./อนุปริญญา	102	25.50
ปริญญาตรี	31	7.75
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
5. อาชีพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ข้าราชการรับจ้างสาธารณะ	150	37.50
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	142	35.50
พนักงานบริษัท / ห้างร้านเอกชน	108	27.00
ค้าขาย / เจ้าของกิจการ	-	-
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	189	47.25
10,001 – 20,000 บาท	211	52.75
20,001 – 30,000 บาท	-	-
30,001 – 40,000 บาท	-	-
สูงกว่า 40,001 บาท	-	-
7. สถานะภาพทางครอบครัว		
โสด	84	21.00
สมรส	254	63.50
หม้าย	62	15.50
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

(n = 400)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
8. จำนวนสมาชิกที่ต้องดูแล		
1 คน	49	12.25
2 คน	108	27.00
3 คน	229	57.25
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	14	3.50
9. รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ขับ		
เป็นเจ้าของ	71	17.75
รถยนต์ห้างหุ้นส่วน จำกัด	33	8.25
รถยนต์บริษัท จำกัด	69	17.27
รถยนต์สหกรณ์ จำกัด	227	56.75
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-
10. สังกัด บริษัท / ห้างหุ้นส่วนจำกัด / สหกรณ์ / วิสาหกิจ		
บริษัทนครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น จำกัด	67	16.75
บริษัทรวมแท็กซี่ไทย จำกัด	47	11.75
บริษัทโฮวาอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	26	6.50
ห้างหุ้นส่วนศูนย์วิทยุการ์เด็นแท็กซี่ จำกัด	33	8.25
สหกรณ์แท็กซี่กรุงเทพ จำกัด	33	8.25
สหกรณ์ภูมิลังแท็กซี่ จำกัด	23	5.75
สหกรณ์แท็กซี่สยาม จำกัด	49	12.25
สหกรณ์เจริญเมืองแท็กซี่ จำกัด	24	6.00
สหกรณ์แท็กซี่รวมมิตร จำกัด	23	5.75
สหกรณ์แท็กซี่ไทย จำกัด	27	6.75
สหกรณ์ปทุมวันแท็กซี่ จำกัด	48	12.00

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เป็นผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 71.75 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 28.25

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.25 และมีอายุระหว่าง 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.25

ภูมิลำเนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาอยู่ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 20.25 และภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 18.50

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาคือระดับการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 25.50 และระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.50

อาชีพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือมีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 35.50 และอาชีพ พนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน คิดเป็นร้อยละ 27.00

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.75 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.25

สถานะภาพทางครอบครัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานะภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมาคือมีสถานะ โสด คิดเป็นร้อยละ 21.00 และมีสถานะหม้าย คิดเป็นร้อยละ 15.50

จำนวนสมาชิกที่ต้องดูแล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสมาชิกที่ต้องดูแลจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมาคือมีสมาชิกที่ต้องดูแลจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และมีสมาชิกที่ต้องดูแลจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25

รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ขับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรถยนต์รับจ้างสาธารณะเป็นรถยนต์สหกรณ์ จำกัด คิดเป็นร้อยละ 56.75 รองลงมาเป็นเจ้าของรถเอง คิดเป็นร้อยละ 17.75 และเป็นรถยนต์บริษัท จำกัด คิดเป็นร้อยละ 17.27

สังกัด บริษัท / ห้างหุ้นส่วนจำกัด / สหกรณ์ / วิทยุสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดบริษัทนครชัยทรานสปอร์ตเตชั่น จำกัด คิดเป็นร้อยละ 16.75 รองลงมาสังกัดสหกรณ์แท็กซี่สยาม จำกัด คิดเป็นร้อยละ 12.25 และสังกัดสหกรณ์ปทุมวันแท็กซี่ จำกัด คิดเป็นร้อยละ 12.00

4.2 พฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ(TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสาร เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากการศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ(TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสาร เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังแสดงในตารางที่ 4.2-4.4 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้าง
สาธารณะ(TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสาร เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

(n = 400)

พฤติกรรม	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านเคยใช้วิทยุสื่อสาร หรือไม่		
ใช่	227	56.75
ไม่เคยใช้	173	43.25
2. ขั้นตอนการใช้ยุ่งยากหรือไม่		
ยุ่งยาก	259	64.75
ไม่ยุ่งยาก	141	35.25
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
3. ท่านใช้บริการยี่ห้อใด		
MOTOROLA	89	22.25
TAIT	102	25.50
ICOM	-	-
KENWOOD	112	28.00
MIDLAND	-	-
MAXON	54	22.25
TECTECH	43	10.75
HYT	-	-
MODERN		

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้าง
สาธารณะ(TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสาร เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (ต่อ)

(n = 400)

พฤติกรรม	จำนวน	ร้อยละ
4. ท่านได้รู้จักวิทยุสื่อสาร จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ศูนย์วิทยุสื่อสารติดให้เอง	46	11.50
หนังสือพิมพ์	84	21.00
นิตยสารหรือวารสาร	74	18.50
โทรทัศน์	-	-
อินเทอร์เน็ต	12	3.00
ญาติ และเพื่อนฝูง	184	46.00
5. ช่วงเวลาที่ใช้วิทยุสื่อสาร ในแต่ละวัน		
06.01 - 10.00 น.	85	21.25
10.01 - 14.00 น.	42	10.50
14.01 - 18.00 น.	33	8.25
18.01 - 22.00 น.	122	30.50
22.01 - 02.00 น.	108	27.00
02.01 - 06.00 น.	10	2.50
6. จำนวนครั้งที่ท่านใช้วิทยุสื่อสาร ต่อสัปดาห์		
1 - 100 ครั้ง	11	2.75
101 - 200 ครั้ง	162	40.50
201 - 300 ครั้ง	186	46.50
มากกว่า 301 ครั้งขึ้นไป	41	10.25
7. ประสบการณ์ในการใช้วิทยุสื่อสาร		
น้อยกว่า 1 ปี	53	13.25
1- 2 ปี	41	10.25
3 - 4 ปี	173	43.25
มากกว่า 4 ปี	133	33.25

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้าง
สาธารณะ(TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสาร เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (ต่อ)

(n = 400)

พฤติกรรม	จำนวน	ร้อยละ
8. วัตถุประสงค์ของการใช้วิทยุสื่อสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
รับงานจากศูนย์	60	15.00
ติดตามข่าวสาร	85	21.25
สอบถามเส้นทาง	64	16.00
พูดคุยสนทนา	59	14.75
เกิดเหตุด่วนเหตุร้าย	132	33.00
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
9. ค่าใช้จ่ายต่อเดือน		
ต่ำกว่า 300 บาท	97	24.25
300 – 400 บาท	174	43.50
401 – 500 บาท	88	22.00
501 บาทขึ้นไป	41	10.25
10. ท่านขับรถรับจ้างสาธารณะ (TAXI) กี่กะ		
1 กะ	115	28.75
2 กะ	189	47.25
อื่นๆ(โปรดระบุ).....	96	24.00
11. การที่มีที่จอดรถแท็กซี่อัจฉริยะช่วยให้ท่านประหยัดหรือไม่		
ประหยัด	76	19.00
ไม่ประหยัด	204	51.00
รู้สึกเฉยๆ	120	30.00
อื่นๆ(โปรดระบุ).....	-	-
12. การที่มีที่จอดรถแท็กซี่ที่สามารถลดมลภาวะได้หรือไม่		
ช่วยได้	89	22.25
ไม่ช่วย	289	72.25
ไม่ทราบ	22	5.50

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้าง
สาธารณะ(TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสาร เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (ต่อ)

(n = 400)

พฤติกรรม	จำนวน	ร้อยละ
13. ปัจจุบันรถยนต์รับสาธารณะ (TAXI) ที่ขับใช้เติมอะไรเป็นประจำ		
แก๊สโซฮอล์	101	25.25
LPG	148	37.00
NGV	151	37.75
น้ำมัน	-	-
14. ท่านเห็นด้วยหรือไม่คนขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ควรจะพูดได้มากกว่า 1 ภาษา		
เห็นด้วย	379	94.75
ไม่เห็นด้วย	21	5.25
อื่นๆ(โปรดระบุ).....	-	-
15. เครื่องแบบคนขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ควรมีหรือไม่		
ควรมี	268	67.00
ไม่ควรมี	132	33.00
อื่นๆ(โปรดระบุ).....	-	-
16. ปัจจัยที่สำคัญที่ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัท กสท โทรคมนาคม (มหาชน)		
1) บริษัทมีความมั่นคง	108	27.00
2) ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	145	36.25
3) ค่าบริการที่เหมาะสม	49	12.25
4) รัศมีทำการที่ไกล	42	10.50
5) คุณภาพเสียงชัดเจน	56	14.00

จากตารางที่ 4.2 สามารถอธิบายพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เป็นผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

ท่านเคยใช้วิทยุสื่อสาร หรือไม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้วิทยุสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 56.75 และไม่เคยใช้วิทยุสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 43.25

ขั้นตอนการใช้ยุ่งยากหรือไม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าขั้นตอนการใช้วิทยุสื่อสารยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 64.75 และมีขั้นตอนการใช้วิทยุสื่อสารไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 35.25

ท่านใช้บริการยี่ห้อใด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการวิทยุสื่อสารยี่ห้อ KENWOOD คิดเป็นร้อยละ 28.00 และรองลงมาเลือกใช้ยี่ห้อ TAIT คิดเป็นร้อยละ 25.50 และเลือกใช้ยี่ห้อ MOTOROLA คิดเป็นร้อยละ 22.25

ท่านได้รู้จักวิทยุสื่อสาร จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักวิทยุสื่อสารทางญาติ และเพื่อนฝูง คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมารู้จักวิทยุสื่อสารทางหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 21.00 และรู้จักวิทยุสื่อสารทางนิตยสารหรือวารสาร คิดเป็นร้อยละ 18.50

ช่วงเวลาที่ใช้วิทยุสื่อสาร ในแต่ละวัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้วิทยุสื่อสารในช่วง 18.01-22.00 น. คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาใช้วิทยุสื่อสารในช่วง 22.01-02.00 น. คิดเป็นร้อยละ 27.00 และใช้วิทยุสื่อสารในช่วง 06.01-10.00 น.

จำนวนครั้งที่ท่านใช้วิทยุสื่อสาร ต่อสัปดาห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้วิทยุสื่อสาร 201-300 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมาใช้วิทยุสื่อสาร 101-200 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 40.50 และใช้วิทยุสื่อสารมากกว่า 301 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.25

ประสบการณ์ในการใช้วิทยุสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้วิทยุสื่อสาร 3-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมา มีประสบการณ์การใช้วิทยุสื่อสารมากกว่า 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.25 และมีประสบการณ์การใช้วิทยุสื่อสารน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.25

วัตถุประสงค์ของการใช้วิทยุสื่อสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้วิทยุสื่อสารเมื่อเกิดเหตุด่วนเหตุร้าย คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา มีวัตถุประสงค์การใช้วิทยุสื่อสารในการติดตามข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 21.25 และมีวัตถุประสงค์การใช้วิทยุสื่อสารในการสอบถามเส้นทาง คิดเป็นร้อยละ 16.00

ค่าใช้จ่ายต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 300-400 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมา มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนต่ำกว่า 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.25 และมีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 401-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.00

ท่านขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) กี่กะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขับรถยนต์รับจ้าง 2 กะ คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาขับรถยนต์รับจ้าง 1 กะ คิดเป็นร้อยละ 28.75 และขับรถยนต์รับจ้าง

อื่น ๆ (จับตลอด 24 ชม) คิดเป็นร้อยละ 24.00

การที่มีที่จอดรถแท็กซี่อำนวยความสะดวกให้ท่านประหยัดหรือไม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าไม่ประหยัด คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคิดว่ารู้สึกเฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 30.00 และคิดว่าประหยัด คิดเป็นร้อยละ 19.00

การที่มีที่จอดรถแท็กซี่สามารถดมกลิ่นได้หรือไม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าไม่ช่วย คิดเป็นร้อยละ 72.25 รองลงมาคิดว่าช่วยได้ คิดเป็นร้อยละ 22.25 และคิดว่าไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 5.50

ปัจจุบันรถยนต์รับสาธารณะ (TAXI) ที่ขับใช้เติมอะไรเป็นประจำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เติม NGV คิดเป็นร้อยละ 37.75 รองลงมาเติม LPG คิดเป็นร้อยละ 37.00 และเติมแก๊สโซฮอล์ คิดเป็นร้อยละ 25.25

ท่านเห็นด้วยหรือไม่คนขับรถรับจ้างสาธารณะ (TAXI) ควรจะพูดได้มากกว่า 1 ภาษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ควรพูดภาษาได้มากกว่า 1 ภาษา โดยส่วนใหญ่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 94.75 และไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 5.25

รูปแบบคนขับรถรับจ้างสาธารณะ (TAXI) ควรมีหรือไม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าควรมีรูปแบบคนขับรถรับจ้างสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 67.00 และไม่ควรมีรูปแบบคนขับรถรับจ้างสาธารณะคิดเป็นร้อยละ 33.00

ปัจจัยที่สำคัญท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัท กสท โทรคมนาคม (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้ กสท. เพราะว่าเป็นบริษัทที่ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาเพราะว่าบริษัทมีความมั่นคง คิดเป็นร้อยละ 27.00 และบริษัทมีคุณภาพเสียงชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 14.00

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ 5 เห็นด้วยมากที่สุด 4 เห็นด้วยมาก 3 เห็นด้วยปานกลาง 2 เห็นด้วยน้อย 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด และระดับคะแนนเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญ ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในรายด้าน

(n = 400)

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ	3.80	0.56	มาก
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	3.65	0.74	มาก
2. การเชื่อมต่อในการใช้ วิทยุสื่อสารได้ง่าย	3.47	0.70	มาก
3. เมื่อเชื่อมต่อวิทยุสื่อสารได้แล้ว ใช้งานได้ดีไม่หลุดขณะใช้งาน	3.41	0.88	มาก
4. มีความถี่ใช้งานอย่างเพียงพอ	3.48	0.96	มาก
5. มีเทคโนโลยีที่เหมาะสม	4.28	0.61	มากที่สุด
ด้านราคา	3.64	0.42	มาก
6. ค่าบริการรายเดือนเหมาะสม	3.95	0.67	มาก
ด้านการจัดจำหน่าย	3.70	0.57	มาก
7. มีสำนักงานบริการครอบคลุมและสะดวกต่อการเดินทางไปใช้บริการ	3.84	0.72	มาก
8. มีช่องทางการชำระเงินหลากหลาย(ตัดบัญชีธนาคาร/ตัดจากบัตรเครดิต)	3.41	0.56	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.51	0.74	มาก
9. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	3.64	0.72	มาก
10. การได้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	3.54	0.52	มาก
11. โปรโมชั่นสำหรับลูกค้ารายเดิม - รายใหม่	3.77	0.63	มาก
12. มีการส่งเสริมการขาย	3.16	0.94	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญ ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
 ของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต
 กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในรายด้าน (ต่อ)

(n = 400)

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านพนักงาน	3.52	0.69	มาก
13. พนักงานพูดจากสุภาพเรียบร้อย	3.77	0.54	มาก
14. พนักงานมีความรู้ในสินค้าและบริการที่ตนเองรับผิดชอบ	3.30	0.62	มาก
15. พนักงานมีอัธยาศัยดีเป็นกันเอง	3.52	0.87	มาก
16. พนักงานให้บริการลูกค้าเท่าเทียมกัน	3.30	0.59	ปานกลาง
17. พนักงานให้บริการได้ถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด	3.34	0.69	มาก
18. พนักงานสามารถให้คำแนะนำ/แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.71	0.41	มาก
19. เครื่องแบบคนขับมีความเหมาะสม	3.75	0.56	มาก
20. คนขับรถควรพูดได้มากกว่า 1 ภาษา	3.84	0.62	มาก
21. พนักงานแต่งกายสุภาพและเหมาะสม	3.79	0.91	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.55	0.75	มาก
22. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.67	0.63	มาก
23. สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.72	0.54	มาก
24. มีปัญหาเรื่องสายหลุดอยู่บ่อยๆ	3.58	0.72	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อม	3.79	0.42	มาก
25. สถานที่ตั้งของสำนักงานการให้บริการสามารถเดินทางไปติดต่อสะดวก	3.61	0.51	มาก
26. ป้ายชื่อสำนักงานสามารถเห็นได้ชัดเจน	3.54	0.63	มาก
27. มีการจัดระบบคิวในการรอรับบริการ	3.18	0.75	ปานกลาง
28. มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น มีที่นั่งเพียงพอ มีน้ำดื่ม มีหนังสือ พิมพ์ โทรทัศน์ และ อินเทอร์เน็ต	3.14	0.62	ปานกลาง
29. การจัดสำนักงาน อาคาร สถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อย	3.62	0.52	มาก
30. มีการจัดระบบแสงสว่าง และเครื่องปรับอากาศได้เหมาะสม	3.29	0.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญ ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสาร เขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) โดยปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีเทคโนโลยีที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) และ มีความถี่ใช้งานอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$)

ด้านราคา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) ซึ่งเห็นว่าค่าบริการรายเดือนเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$)

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) โดยปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีสำนักงานบริการครอบคลุมและสะดวกต่อการเดินทางไปใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาคือ มีช่องทางการชำระเงินหลากหลาย (ตัดบัญชีธนาคาร/ตัดจากบัตรเครดิต) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$)

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) โดยปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดคือ โปรโมชั่นสำหรับลูกค้ารายเดิม-รายใหม่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) และ ได้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$)

ด้านพนักงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) โดยปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดคือ คนขับรถควรพูดได้มากกว่า 1 ภาษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายสุภาพและเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) และพนักงานพูดจาสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$)

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) โดยปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) และมีปัญหาเรื่องสายหลุดอยู่บ่อย ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$)

ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) โดยปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การจัดสำนักงาน อาคาร สถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของสำนักงานการให้บริการสามารถเดินทางไปติดต่อสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) และป้ายชื่อสำนักงานสามารถเห็นได้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญ ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ในภาพรวม

(n = 400)

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ	3.80	0.56	มาก
ด้านราคา	3.64	0.42	มาก
ด้านการจัดจำหน่าย	3.70	0.57	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.51	0.74	มาก
ด้านพนักงาน	3.52	0.69	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.55	0.55	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อม	3.79	0.42	มาก
ภาพรวม	3.61	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) โดยปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมาคือด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.79$) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.70$) ปัจจัยด้านราคา ($\bar{X} = 3.64$) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.55$) ปัจจัยด้านพนักงาน ($\bar{X} = 3.52$) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.51$)

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อจะได้ทราบว่าตัวแปรอิสระใดที่มีผลต่อความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ t-test เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม และ One Way ANOVA เพื่อทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เพศที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการระบบวิทยุสื่อสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามเพศ

(n = 400)

ปัจจัย	เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ	ชาย	287	3.86	0.45	1.731*	0.040
	หญิง	113	3.58	0.56		
ด้านราคา	ชาย	287	3.81	0.67	0.321	0.651
	หญิง	113	3.48	0.74		
ด้านการจัดจำหน่าย	ชาย	287	3.82	0.59	1.086	0.531
	หญิง	113	3.78	0.63		
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ชาย	287	3.74	0.74	1.021*	0.031
	หญิง	113	3.47	0.52		
ด้านพนักงาน	ชาย	287	3.77	0.63	2.102*	0.022
	หญิง	113	3.68	0.41		
ด้านกระบวนการให้บริการ	ชาย	287	3.88	0.60	0.894	0.687
	หญิง	113	3.77	0.58		
ด้านสิ่งแวดล้อม	ชาย	287	3.83	0.42	0.951	1.210
	หญิง	113	3.79	0.76		
ภาพรวม	ชาย	287	3.72	0.42	1.542	0.705
	หญิง	113	3.62	0.52		

หมายเหตุ: ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสาร โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมที่พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการระบบวิทยุสื่อสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามอายุ

(n = 400)

แห่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4.982	6	0.694	4.265*	0.044
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	82.570	393	0.321		
รวม	87.552	399			
ด้านราคา					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	18.058	6	6.286	5.665	0.524
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	121.082	393	0.785		
รวม	139.14	399			
ด้านการจัดจำหน่าย					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	6.607	6	2.322	5.267	0.475
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	82.076	393	0.221		
รวม	88.683	399			

ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามอายุ (ต่อ)

(n = 400)

แห่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	8.857	6	2.925	3.621	0.512
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	142.447	393	0.242		
รวม	151.304	399			
ด้านพนักงาน					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4.258	6	0.573	1.231*	0.010
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	144.911	393	0.275		
รวม	149.169	399			
ด้านกระบวนการให้บริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4.300	6	0.366	2.578*	0.038
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	140.542	393	0.593		
รวม	144.842	399			
ด้านสิ่งแวดล้อม					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	6.868	6	2.922	2.095	0.439
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	151.415	393	0.737		
รวม	158.283	399			
ภาพรวม					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.369	6	0.564	4.175*	0.002
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	54.204	393	0.391		
รวม	56.573	399			

หมายเหตุ: ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสาร โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสภาพแวดล้อมที่พบว่า ไม่มีความแตกต่าง

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในภาพรวม จำแนกตามอายุ

(n = 400)

อายุ	\bar{X}	S.D.	อายุ					
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
31 - 35 ปี	3.57	0.328	-	0.054	0.002*	0.694	0.421	0.021*
36 - 40 ปี	3.75	0.403		-	0.541	0.215	0.052*	0.215
41 - 45 ปี	3.60	0.193			-	0.123	0.234	0.742
46 - 50 ปี	3.71	0.495				-	0.214	0.040*
51 ปีขึ้นไป	3.85	0.624					-	0.956

หมายเหตุ: ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณาความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.85$) มีการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ โดยให้ความสนใจทางด้านพนักงานในภาพรวมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ($\bar{X} = 3.57$) และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46-50 ปี ($\bar{X} = 3.71$)

และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ($\bar{X} = 3.75$) มีการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ โดยให้ความสนใจทางด้านพนักงานในภาพรวม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ($\bar{X} = 3.57$) และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46-50 ปี ($\bar{X} = 3.71$)

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 400)

แห่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.307	6	0.365	2.367*	0.020
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	86.219	393	0.322		
รวม	288.526	399			
ด้านราคา					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	8.486	6	4.426	5.678	0.971
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	140.410	393	0.096		
รวม	148.896	399			
ด้านการจัดจำหน่าย					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4.590	6	2.745	6.468	0.210
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	84.372	393	0.251		
รวม	88.962	399			
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	8.081	6	2.514	4.286*	0.032
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	156.322	393	0.244		
รวม	164.403	399			
ด้านพนักงาน					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	8.051	6	2.230	3.766*	0.027
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	160.722	393	0.653		
รวม	164.403	399			

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

(n = 400)

แห่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ด้านกระบวนการให้บริการ					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.948	6	0.744	2.023	0.925
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	142.165	393	0.364		
รวม	145.113	399			
ด้านสิ่งแวดล้อม					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.317	6	0.731	0.371	0.480
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	154.289	393	0.876		
รวม	156.606	399			
ภาพรวม					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.990	6	0.559	3.009*	0.001
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	54.528	393	0.381		
รวม	57.518	399			

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมที่พบว่าไม่มีความแตกต่าง

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 400)

อายุ	\bar{X}	S.D.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
ต่ำกว่า มัธยมปลาย/ปวช.	3.82	0.324	-	0.001*	0.022*	0.412	0.214	0.541
มัธยมปลาย/ปวช.	3.74	0.452		-	0.035*	0.542	0.474	0.210
ปวส./อนุปริญญา	3.67	0.687			-	0.507	0.561	0.258
ปริญญาตรี	3.32	0.589				-	0.974	0.241
ปริญญาโท	3.21	0.412					-	0.457
ปริญญาเอก	3.10	0.210						-

หมายเหตุ: ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 เมื่อพิจารณาความแตกต่างของของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย/ปวช. ($\bar{X} = 3.82$) มีการตัดสินใจของกลุ่มผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (TAXI) ที่ใช้ระบบวิทยุสื่อสารโดยให้ความสำคัญทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการในภาพรวมน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. ($\bar{X} = 3.74$) และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.67$) ดังนั้น สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานในภาพรวมได้ตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในภาพรวม

ตัวแปรอิสระ	ไม่ยอมรับสมมติฐาน	ยอมรับสมมติฐาน
1. เพศ	✓	
2. อายุ		✓
3. ระดับการศึกษา		✓

หมายเหตุ: ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05