

แนวคิดในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่สาธารณะ
ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

THE CONCEPT OF PUBLIC TAXI MANAGING SYSTEM DEVELOPMENT
IN SUVARNABHUMI AIRPORT



มณฑิเยร มหาดำรงเจริญชัย
MONTHIEN MAHADAMRONGCHAROENCHAI

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พ.ศ. 2566

**THE CONCEPT OF PUBLIC TAXI MANAGING SYSTEM DEVELOPMENT
IN SUVARNABHUMI AIRPORT**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG BUSINESS SCHOOL
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2023



COPYRIGHT 2023

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG BUSINESS SCHOOL

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	แนวคิดในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
นักศึกษา	นายมณฑิธร มหาดำรงเจริญชัย
รหัสนักศึกษา	59611077
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2566
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ กัตัญญ์ หิรัญญูสมบูรณ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องแนวคิดในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการ และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-Way ANOVA และ LSD

ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 3-5 ปี สังกัดระยะทางที่ให้บริการแบบปกติ และมีสถานะความเป็นเจ้าของเป็นเจ้าของเอง ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) การทำงานของระบบสแกนบัตร การฝึกอบรมสมาชิก การประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ และการสมัครเป็นสมาชิกในระดับมากที่สุด ตามลำดับ และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการในด้านวัสดุและอุปกรณ์ เครื่องจักรและเครื่องมือ การเงิน กำลังคน และวิธีการในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สังกัดระยะทางที่ให้บริการ และสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการและคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	The Concept of Public Taxi Managing System Development in Suvarnabhumi Airport
Student	Mr. Monthien Mahadamrongcharoenchai
Student ID	59611077
Degree	Master of Business Administration
Major	Business Administration
Year	2023
Advisor	Associate Professor Katanyu Hiransomboon

ABSTRACT

This research aimed to compare opinions regarding the management and operational challenges of public taxi systems and identify areas for improvement at Thailand's Suvarnabhumi International Airport. The study categorized data based on personal information and collected data through a survey administered to a sample group of 400 taxi drivers. Statistical analysis techniques used included percentages, means, standard deviations, t-tests, one-way ANOVA, and least significant difference (LSD).

The research findings revealed that the majority of taxi drivers were male, aged between 31 and 40 years old, and had a bachelor's degree or higher education. They had been members of the Suvarnabhumi Airport taxi system for 3-5 years and operated within a designated service area. Most drivers were also self-employed and provided their own vehicles. When prioritizing improvements to the management systems, the drivers' opinions included queuing and dispatching services, readiness checks (for drivers, vehicles, and cards), functionality of the card scanning system, member training programs, evaluation of public taxi drivers, and the membership application process, respectively. Similarly, they identified suggestions in material and equipment management, machinery and tools, financial matters, human resources, and operational procedures.

Finally, the results of the hypothetical testing indicated variations in opinions regarding improvement approaches for the management systems and challenges faced by public taxi drivers at Suvarnabhumi Airport, based on factors such as gender, age, education level, membership tenure, service area, and vehicle ownership.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “แนวคิดในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องด้วยความกรุณาและความเมตตาในการให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนการดูแลความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอจากท่านอาจารย์รองศาสตราจารย์ กัตติญญา หิรัญญูสมบูรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านของคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาประยุกต์ในการศึกษาครั้งนี้ นอกจากนี้ยังขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านของคณะบริหารธุรกิจที่ได้ช่วยดำเนินการเรื่องต่าง ๆ จนสำเร็จได้ และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามอย่างสมบูรณ์ทุกฉบับ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่สนับสนุนและให้กำลังใจจนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

มณฑิธร มหาดำรงเจริญชัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	X
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานในการศึกษา.....	4
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 ความหมายและความเป็นมาของการบริการแท็กซี่สาธารณะ.....	10
2.2 ระบบบริหารจัดการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	14
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	17
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์.....	20
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	29
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	29
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4.1 ผลวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	41
4.2 ผลวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส.....	44
4.3 ผลวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส.....	52
4.4 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	58
4.5 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	75
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	90
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	90
5.2 อภิปรายผล.....	96
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	107
บรรณานุกรม.....	109
ภาคผนวก.....	113
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	114
ประวัติผู้เขียน.....	122

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1	จำนวนสมาชิกแท็กซี่คืออสที่ให้บริการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....3
3.1	สมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....35
3.2	สูตรการวิเคราะห์ One-Way ANOVA.....38
4.1	จำนวนและร้อยละด้านเพศของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....41
4.2	จำนวนและร้อยละด้านอายุของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....42
4.3	จำนวนและร้อยละด้านระดับการศึกษาของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....42
4.4	จำนวนและร้อยละด้านระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....42
4.5	จำนวนและร้อยละด้านสังกัดระยะทางที่ให้บริการของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....43
4.6	จำนวนและร้อยละด้านสถานะความเป็นเจ้าของรถของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....43
4.7	ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการสมัครเป็นสมาชิก.....44
4.8	ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการฝึกอบรมสมาชิก.....45
4.9	ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร).....46
4.10	ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ.....48
4.11	ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร.....49
4.12	ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ.....50
4.13	ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวม.....51

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14	ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านกำลังคน.....52
4.15	ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการเงิน.....53
4.16	ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ.....54
4.17	ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านวัสดุและอุปกรณ์.....55
4.18	ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านวิธีการ.....56
4.19	ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม.....57
4.20	ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คือออส จำแนกตามเพศ โดยวิธี t-test.....59
4.21	ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คือออส จำแนกตามอายุ โดยวิธี One-Way ANOVA.....60
4.22	ค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คือออส จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....62
4.23	ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คือออส จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี t-test.....64
4.24	ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คือออส จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยวิธี One-Way ANOVA.....66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25	ค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....68
4.26	ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามสังกัดระยะทางที่ให้บริการ โดยวิธี t-test.....70
4.27	ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามสถานะความเป็นเจ้าของรถ โดยวิธี One-Way ANOVA.....72
4.28	ค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามสถานะความเป็นเจ้าของรถเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....73
4.29	ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามเพศ โดยวิธี t-test.....75
4.30	ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามอายุ โดยวิธี One-Way ANOVA.....77
4.31	ค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....78
4.32	ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี t-test.....80

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.33	ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คิออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คิออส จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยวิธี One-Way ANOVA.....82
4.34	ค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คิออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คิออส จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....84
4.35	ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คิออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คิออส จำแนกตามสังกัดระยะทางที่ให้บริการ โดยวิธี t-test.....85
4.36	ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คิออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คิออส จำแนกตามสถานะความเป็นเจ้าของรถ โดยวิธี One-Way ANOVA.....86
4.37	ค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คิออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คิออส จำแนกตามสถานะความเป็นเจ้าของรถเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....88
5.1	สรุปผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ คิออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คิออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....93
5.2	สรุปผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คิออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คิออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....95

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 จำนวนใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจํารถสะสม.....	1
1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7



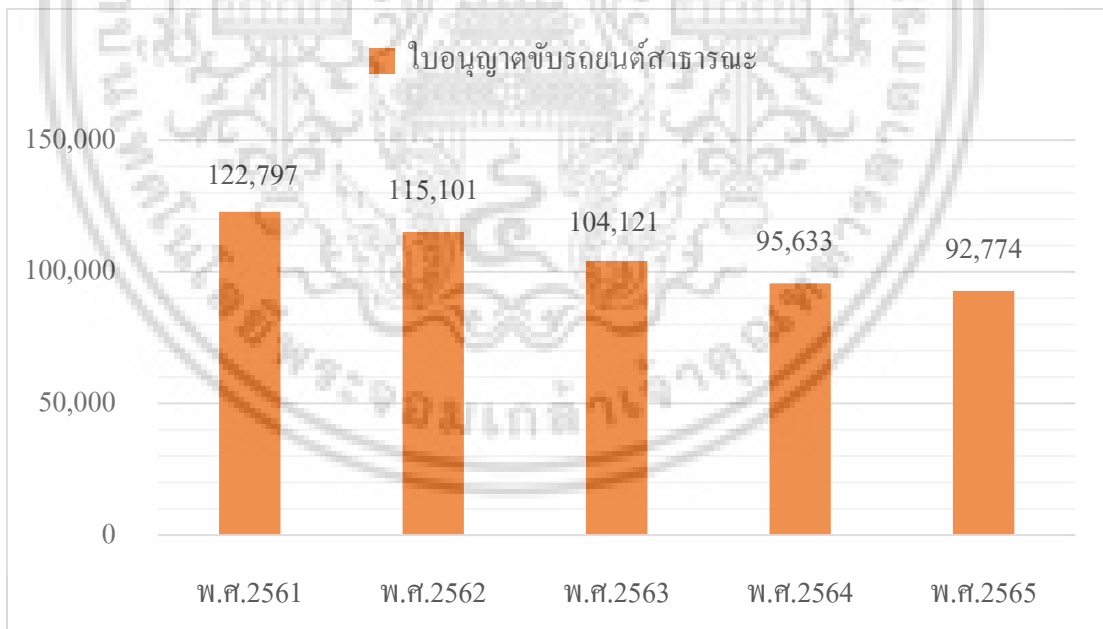
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

รูปแบบการให้บริการขนส่งสาธารณะอย่างหนึ่งที่ขนส่งผู้โดยสารแบบไม่ประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร คือ การให้บริการของรถแท็กซี่ ซึ่งการให้บริการในรูปแบบนี้สามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย และความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางโดยสารเป็นหลัก ทำให้การให้บริการแท็กซี่เป็นที่นิยมมากขึ้น ซึ่งจากสถิติของกรมขนส่งทางบก (2565) พบว่า ผู้ที่มีใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะหรือรถแท็กซี่ พ.ศ.2565 มีจำนวน 92,774 คน ซึ่งลดลงในทุกปีจากปี 2561 ที่มีจำนวน 122,797 คน อาจเพราะด้วยสถานการณ์โควิด 19 ที่ทำให้ผู้ขับรถยนต์สาธารณะเปลี่ยนไปประกอบอาชีพอื่นแทน เพราะผู้คนต่างทำงานอยู่บ้านรวมถึงนักท่องเที่ยวที่ลดน้อยลง ดังจะเห็นได้จากจำนวนใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถสะสม จำแนกตามประเภทใบอนุญาต ณ วันที่ 30 กันยายน 2561 – 2565 ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 จำนวนใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถสะสม

ที่มา : กรมขนส่งทางบก, 2565

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นสถานที่หนึ่งที่มีผู้โดยสารที่ต้องการใช้บริการแท็กซี่สาธารณะเป็นจำนวนมาก โดยพบว่า ในปัจจุบันแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นที่นิยม เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากกว่าการขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่น ถึงแม้ว่าสนามบินจะมีให้บริการการขนส่งหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์ รถบัสประจำทาง และรถตู้สาธารณะ ทั้งนี้ สาเหตุที่แท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้รับความนิยมอย่างมากเนื่องจากสภาพที่ตั้งของท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้น ตั้งอยู่ไม่ไกลจากเขตใจกลางเมือง (Central Business District: CBD หรือ Urban Area) มากนัก ทำให้การเดินทางเข้าสู่เขตใจกลางเมืองผ่านทางหลวงพิเศษและทางด่วนก็มีสะดวกอย่างมาก และราคาค่าโดยสารที่คิดตามมิเตอร์ก็ไม่แพงมาก เมื่อเปรียบเทียบกับราคารมาตรฐานของแท็กซี่ในต่างประเทศ อีกทั้งการใช้บริการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นแบบประตูถึงประตู (Door to Door Service) ทำให้ผู้โดยสารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสะดวกต่อการใช้บริการอีกด้วย (สราวุธ จันทร์สุวรรณ, 2560)

ทั้งนี้ การที่ผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้ทำการเรียกใช้บริการแท็กซี่สาธารณะทั่วไปในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงตลอดหลายปีที่ผ่านมา ผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มักพบปัญหาจากการใช้บริการแท็กซี่สาธารณะทั่วไปในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่ว่าจะเป็นการถูกเอาเปรียบจากแท็กซี่สาธารณะ การปฏิเสธผู้โดยสารจากสาธารณะ และการโกงค่าโดยสารในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการการขนส่งเสียหาย และขาดความน่าเชื่อถือเป็นอย่างมาก ทำให้กรมท่าอากาศยานได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงได้ทำการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการขนส่งของท่าอากาศยานขึ้น เพื่อจัดระเบียบผู้ให้บริการแท็กซี่สาธารณะ และเพิ่มคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐาน โดยกำหนดให้แท็กซี่สาธารณะที่ต้องการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถลงทะเบียนเป็นแท็กซี่สาธารณะของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งแท็กซี่ที่ลงทะเบียนเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะถูกเรียกว่า “แท็กซี่คีโอเอส” (TAXI KIOSK) ทั้งนี้แท็กซี่ที่เข้ามาลงทะเบียนเป็นแท็กซี่คีโอเอสนั้น จะมีการตรวจสอบรหัสของผู้ขับขี่ที่เข้าออกพื้นที่ มีการบันทึกประวัติส่วนบุคคลของผู้ขับขี่ และมีกฎระเบียบการให้บริการที่เคร่งครัด ทำให้ผู้โดยสารสามารถมั่นใจในความปลอดภัยได้มากขึ้น อีกทั้งยังนำไปสู่ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารในการใช้บริการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้วย และหลังจากมีการให้บริการแท็กซี่คีโอเอส ผู้โดยสารก็เริ่มมีความเชื่อมั่นและหันมาสนใจใช้บริการแท็กซี่คีโอเอสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากขึ้น (ท่าอากาศยานไทย, 2561)

แท็กซี่คีโอเอส (TAXI KIOSK) ที่ให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้น ตั้งอยู่บริเวณชานชาลาอาคารผู้โดยสาร ชั้น 1 ใกล้เคียงประตู 4 และประตู 7 เป็นแท็กซี่ลงทะเบียนที่ให้บริการผู้โดยสารผ่านตู้บริการเรียกแท็กซี่ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ช่วยลดระยะเวลาในการรอคิว ช่วยให้การเดินทางของผู้โดยสารง่ายขึ้น และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสารได้มากขึ้น ทำให้ในช่วงระยะเวลา 5 ปี ที่ผ่านมานั้น แท็กซี่คีโอเอสที่ให้บริการในท่า

อากาศยานสุวรรณภูมิได้รับความนิยมมากขึ้น ทำให้แท็กซี่คีโอเอสที่ให้บริการอยู่นั้นไม่เพียงพอต่อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความต้องการในการให้บริการในบางช่วงเวลา กรมท่าอากาศยานจึงได้ทำการรณรงค์ให้ผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะเข้ามาสมัครสมาชิกและลงทะเบียนเป็นแท็กซี่คืออส ซึ่งผลจากการรณรงค์และสร้างแรงจูงใจเชิงบวกของกรมท่าอากาศยาน ทำให้แท็กซี่สาธารณะให้ความสนใจเข้ามาสมัครเป็นสมาชิกและลงทะเบียนเป็นแท็กซี่คืออสมากขึ้น จากสถิติของกรมท่าอากาศยาน (2562) พบว่าสมาชิกแท็กซี่สาธารณะได้เข้ามาสมัครสมาชิกเพื่อเป็นแท็กซี่คืออสที่ให้บริการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 จำนวนสมาชิกแท็กซี่คืออสที่ให้บริการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

	สมาชิกสังกัดระยะปกติ (คน)			สมาชิกสังกัดระยะสั้น (คน)			รวมทั้งสิ้น (คน)
	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	
พ.ศ.2558	6,006	115	6,121	97	2	99	6,220
พ.ศ.2559	6,546	151	6,697	100	4	104	6,801
พ.ศ.2560	7,641	193	7,834	105	4	109	7,943
พ.ศ.2561	8,088	210	8,298	124	6	130	8,428
พ.ศ.2562	8,395	227	8,602	131	7	138	8,740

ที่มา : กรมท่าอากาศยาน, 2562

การที่จำนวนสมาชิกแท็กซี่คืออสที่ให้บริการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้กรมท่าอากาศยานจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สมาชิกของแท็กซี่คืออสสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปัจจุบันนี้ ระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นประกอบด้วย ระบบการสมัครสมาชิก การฝึกอบรมก่อนการให้บริการ การตรวจความพร้อม การจัดลำดับการออกให้บริการ ระบบสแกนบัตร และการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่คืออส ซึ่งระบบการบริหารจัดการเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญในการให้บริการแท็กซี่คืออส ซึ่งจากการสำรวจเบื้องต้นของผู้วิจัยพบว่า สมาชิกของแท็กซี่คืออสมักมีความรู้ความเข้าใจในระบบไม่มากนัก และไม่สามารถเข้าถึงระบบต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสมักไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบการร้องเรียนจากผู้โดยสารเกี่ยวกับแท็กซี่สาธารณะที่ให้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งแท็กซี่ที่ถูกร้องเรียนนั้น มักเป็นแท็กซี่สาธารณะที่เข้ามาให้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แต่ไม่ได้เป็นสมาชิกแท็กซี่คืออสของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแต่อย่างใด ทำให้กรมท่าอากาศยานไม่สามารถควบคุมการให้บริการได้อย่างทั่วถึง

ดังนั้นกรมท่าอากาศยานจึงต้องการรณรงค์ให้แท็กซี่สาธารณะที่ต้องการรับผู้โดยสารภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสมัครสมาชิกและลงทะเบียนเป็นแท็กซี่คืออส ซึ่งผลจากการรณรงค์และสร้างแรงจูงใจเชิงบวกของกรมท่าอากาศยาน ทำให้แท็กซี่สาธารณะให้ความสนใจเข้ามาสมัครเป็นสมาชิกและลงทะเบียนเป็นแท็กซี่คืออสมากขึ้น จากสถิติของกรมท่าอากาศยาน (2562) พบว่าสมาชิกแท็กซี่สาธารณะได้เข้ามาสมัครสมาชิกเพื่อเป็นแท็กซี่คืออสที่ให้บริการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 1.1

อากาศยานสุวรรณภูมิเข้ามาเป็นสมาชิกแท็กซี่คืออส เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดระเบียบผู้ให้บริการแท็กซี่สาธารณะ และเพิ่มคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐาน

ดังนั้น จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ในฐานะที่ผู้วิจัยปฏิบัติหน้าที่อยู่ในส่วนงานระบบบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการแท็กซี่คืออส เพื่อให้สมาชิกแท็กซี่คืออสสามารถเข้าถึงระบบการให้บริการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ได้มาตรฐานต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระบบการบริหารจัดการสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 1.2.2 เพื่อศึกษาคำแนะนำการดำเนินงานเกี่ยวกับแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 1.2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
- 1.2.4 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการดำเนินงานเกี่ยวกับแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

1.3 สมมติฐานในการศึกษา

1.3.1 สมมติฐานที่ 1 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

1.3.1.1 สมมติฐานที่ 1.1 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

1.3.1.2 สมมติฐานที่ 1.2 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

1.3.1.3 สมมติฐานที่ 1.3 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3.1.4 สมมติฐานที่ 1.4 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

1.3.1.5 สมมติฐานที่ 1.5 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

1.3.1.6 สมมติฐานที่ 1.6 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

1.3.2 สมมติฐานที่ 2 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

1.3.2.1 สมมติฐานที่ 2.1 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

1.3.2.2 สมมติฐานที่ 2.2 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

1.3.2.3 สมมติฐานที่ 2.3 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

1.3.2.4 สมมติฐานที่ 2.4 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

1.3.2.5 สมมติฐานที่ 2.5 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

1.3.2.6 สมมติฐานที่ 2.6 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามความคิดเห็นของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการ และระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของแท็กซี่สาธารณะมากยิ่งขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแบ่งข้อมูลตามลักษณะของตัวแปรที่ศึกษาดังต่อไปนี้

1.4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1.4.1.1 เพศ

1.4.1.2 อายุ

1.4.1.3 ระดับการศึกษา

1.4.1.4 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.4.1.5 สังกัดระยะทางที่ให้บริการ

1.4.1.6 สถานะความเป็นเจ้าของรถ

1.4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออส และคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.4.2.1 การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิประกอบไปด้วย

- 1) การสมัครเป็นสมาชิก
- 2) การฝึกอบรม
- 3) การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร)
- 4) การจัดลำดับการออกให้บริการ
- 5) การทำงานของระบบสแกนบัตร
- 6) การประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่คืออส

1.4.2.2 คำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิประกอบไปด้วย

- 1) คำแนะนำด้านกำลังคน
- 2) คำแนะนำด้านการเงิน
- 3) คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ
- 4) คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5) คำแนะนำด้านวิธีการ

จากตัวแปรที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนั้น ผู้วิจัยได้ทำการแยกตามชนิดของตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจ จะทำการศึกษาออกเป็น 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ซึ่งนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้ได้มาซึ่งกลยุทธ์และการพัฒนาด้านระบบบริหารจัดการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุวรรณภูมิที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทำการกำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออสไนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยจึงได้ทำการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัย ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย ความเป็นมาของการบริการแท็กซี่สาธารณะ ระบบบริหารจัดการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยาน และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ 5 M Model ประกอบด้วย กำลังคน เงิน เครื่องจักรและเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ และวิธีการ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำไปสู่การศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกแท็กซี่ที่ออสไนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลกระทบต่อระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออสไนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และศึกษาคำแนะนำการดำเนินงานเกี่ยวกับแท็กซี่ที่ออสไนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ขับแท็กซี่สาธารณะที่สมัครเป็นสมาชิกแท็กซี่ที่ออสและให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผลจากการวิจัยทำให้ทราบถึงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออสไนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มาจากคนขับแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อันจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงนโยบายด้านการสนับสนุนคนขับแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การส่งเสริมศักยภาพการบริหารจัดการ และการปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออสไนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของแท็กซี่สาธารณะมากยิ่งขึ้นในอนาคต

1.6.2 ผลจากการวิจัยทำให้ทราบถึงคำแนะนำการดำเนินงานเกี่ยวกับแท็กซี่ที่ออสไนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในพัฒนาและปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อันจะนำไปสู่การดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการแท็กซี่ที่ออสที่เต็มไปด้วยประสิทธิภาพ

สูงสุดในอนาคตได้
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6.3 ผลจากการวิจัยสามารถเป็นข้อมูลให้กับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานอื่น ๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำข้อมูลจากงานวิจัยไปประยุกต์ใช้และพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการแท็กซี่สาธารณะให้มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมตามหน่วยงานนั้น ๆ ได้

1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1.7.1 แท็กซี่คือออส หมายถึง แท็กซี่สาธารณะที่ลงทะเบียนที่ให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และให้บริการแท็กซี่สาธารณะ ผ่านตู้บริการเรียกแท็กซี่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.7.2 สมาชิกแท็กซี่คือออส หมายถึง คนขับแท็กซี่สาธารณะที่สมัครเป็นสมาชิกแท็กซี่คือออสของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและให้บริการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.7.3 ระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออส หมายถึง กระบวนการบริหารและจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแท็กซี่สาธารณะที่สมัครเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งประกอบไปด้วย ระบบการสมัครสมาชิก ระบบการฝึกอบรมก่อนการให้บริการ ระบบการตรวจความพร้อม ระบบการจัดลำดับการออกให้บริการ ระบบสแกนบัตร และระบบการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่คือออส

1.7.4 การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออส หมายถึง กระบวนการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของบุคลากรในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งในเรื่องของการสมัครเป็นสมาชิก การฝึกอบรม การตรวจความพร้อม การจัดลำดับการออกให้บริการ การทำงานของระบบสแกนบัตร และการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ

1.7.5 คำแนะนำในการดำเนินงานเกี่ยวกับแท็กซี่คือออส หมายถึง คำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแท็กซี่คือออสของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งประกอบไปด้วยคำแนะนำด้านกำลังคน คำแนะนำด้านการเงิน คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ คำแนะนำด้านวัสดุอุปกรณ์ และคำแนะนำด้านวิธีการ ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวคิดในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และรวบรวมเอกสารเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประกอบการวิจัย ดังนี้

- 2.1 ความหมายและความเป็นมาของการบริการแท็กซี่สาธารณะ
- 2.2 ระบบบริหารจัดการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายและความเป็นมาของการบริการแท็กซี่สาธารณะ

2.1.1 ความหมายของแท็กซี่สาธารณะ

แท็กซี่เป็นการให้บริการประเภทรถยนต์สาธารณะ โดยสามารถต้องพิจารณาความหมายตามศัพท์ที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งมีคำศัพท์ทั้งหมด 3 คำ ได้แก่ “รถ” “รถยนต์” “รถแท็กซี่” ซึ่งหากพิจารณาตามความหมายของคำดังกล่าว นั้น มีการให้ความหมายไว้ดังนี้ (ทิพรัตน์ เพ็ชรพันธ์, 2562)

1) พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 กล่าวว่า รถ หมายถึง ยานพาหนะทางบกทุกชนิด เว้นแต่รถไฟและรถราง ซึ่งชนิดของรถสามารถแยกออกเป็นชนิดต่าง ๆ ได้อีก เช่น รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน รถตุ๊กตุ๊ก รถบรุษทูท รถบรุษทูทคน รถโดยสาร รถโรงเรียน รถโดยสารประจำทาง รถแท็กซี่ รถลากจูง รถพ่วง ซึ่งมีความหมายหรือคำจำกัดความที่แตกต่างกันออกไป

2) พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 กล่าวว่า รถ หมายถึง รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถพ่วง รถบดถนน รถแทรกเตอร์และรถอื่น ๆ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (รถยนต์ รถยนต์สาธารณะ รถยนต์บริการ รถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถพ่วง รถบดถนน รถแทรกเตอร์ ซึ่งมีคำจำกัดความที่แตกต่างกันออกไป)

3) พระราชบัญญัติขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 กล่าวว่า รถ หมายถึง ยานพาหนะ ทุกชนิดที่ใช้ในการขนส่งทางบก ซึ่งเดินด้วยกำลังเครื่องยนต์กำลังไฟฟ้า หรือพลังงานอื่นและหมายความรวมถึงรถพ่วงของรถนั้นด้วยทั้งนี้เว้นแต่รถไฟ

นอกจากนี้คำว่า รถ ยังมีการกำหนดประเภทออกไปอีก เช่น “รถยนต์” หมายถึง รถยนต์

สาธารณะบริการและรถยนต์ส่วนบุคคล คำว่า รถยนต์ส่วนบุคคล ถูกกำหนดประเภทตามการใช้งาน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้ต่างออกไปอีก คือ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 แต่ไม่เกิน 12 หรือรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่มีน้ำหนักไม่เกินหนึ่งพันหกร้อยกิโลกรัม ซึ่งมีได้ใช้เพื่อประกอบการขนส่งเพื่อสินจ้างตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ส่วนคำว่า รถยนต์ หมายความว่า รถยนต์สาธารณะ รถยนต์บริการและรถยนต์ส่วนบุคคล โดยรถยนต์สาธารณะ ได้แก่ รถยนต์รับจ้างระหว่างจังหวัด (บรรทุกคนได้ไม่เกิน 7 คน) รถยนต์รับจ้าง (บรรทุกได้เกิน 7คน) ส่วนรถยนต์บริการ ได้แก่ รถยนต์บริการ รถยนต์บริการทัศนจรรถยนต์บริการให้เช่า และรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รถแท็กซี่) รถยนต์นั่งเกิน 7 คน (รถตู้) รถยนต์บรรทุกซึ่งไม่ได้ประกอบการขนส่งส่วนบุคคล (รถกระบะ)

ดังนั้น รถแท็กซี่ ตามความหมายพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.2522 มาตรา 4 (24) ให้ความหมายของรถแท็กซี่ไว้ว่า รถแท็กซี่ หมายความว่า รถยนต์ที่ใช้รับจ้างบรรทุกคนโดยสาร ไม่เกินเจ็ดคน และหากพิจารณาตามความหมายของคำว่า รถ และ รถยนต์ และรถแท็กซี่ ตามที่กล่าวมาแล้วนั้น รถแท็กซี่ยังหมายถึงรถยนต์ที่เป็นรถยนต์ส่วนบุคคลที่ซึ่งเป็นรถยนต์นั่งไม่เกิน 7 คน โดยการนำรถยนต์นั่งไม่เกิน 7 คน มาใช้เป็นรถยนต์โดยสารแก่ผู้ให้บริการที่มีลักษณะเป็นการให้บริการสาธารณะที่เรียกว่า รถแท็กซี่ นั้นเอง อีกทั้งในปัจจุบันรถแท็กซี่ในประเทศไทยมีการนำมาตรค่าโดยสารมาติดตั้งเพื่อกำหนดราคาค่าโดยสาร ซึ่งพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.2522 มาตรา 4 (27) ได้ให้ความหมายคำว่า มาตรแท็กซี่ หมายความว่า เครื่องแสดงอัตราค่าโดยสารของรถยนต์แท็กซี่โดยอาศัยเกณฑ์ระยะทางหรือเวลาการใช้รถแท็กซี่ หรือโดยอาศัยทั้งระยะทาง และเวลาการใช้รถแท็กซี่ เช่นนี้ทำให้รถแท็กซี่มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “รถแท็กซี่มิเตอร์” ซึ่งการที่จะเป็นรถแท็กซี่ได้นั้นต้องเป็นไปตามกฎระเบียบของกฎหมายที่จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ของกฎหมายในเรื่องของการจดทะเบียนรถแท็กซี่ ดังนั้น รถแท็กซี่จึงอยู่ภายใต้ความหมายของพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.2522

2.1.2 ความเป็นมาของแท็กซี่สาธารณะ

คนไทยเริ่มรู้จักและมีรถเป็นครั้งแรกในสมัยรัชกาลที่ 5 เป็นรถพระที่นั่งของพระเจ้าแผ่นดิน บ้านเจ้านายชั้นสูงหรือประชาชนผู้มีฐานะในสมัยนั้น จึงได้มีรถวิ่งอยู่เพียงไม่กี่คัน ปริมาณรถเริ่มมากขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 6 โดยขุนนาง หรือ ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ เป็นผู้ตั้งเข้ามาจากต่างประเทศ ส่วนผู้ที่มีรายได้น้อยหากมีภารกิจจะต้องออกนอกบ้านจะใช้รถลาก รถม้า หรือเรือ เป็นยานพาหนะ (ทิพรัตน์ เพ็ชรพันธ์, 2562)

แท็กซี่สาธารณะในประเทศไทยเริ่มต้นครั้งแรกเมื่อราว พ.ศ.2467 - 2468 ซึ่งผู้เริ่มกำหนดการมีแท็กซี่สาธารณะครั้งแรกในประเทศไทย คือ พระยาเทพหัสดิน ณ อยุธยา (ผาด) ได้นำเอารถยนต์ห้อยอสตินขนาดเล็ก ออกวิ่งรับจ้าง และติดป้ายรับจ้างไว้ข้างหน้า ข้างหลังของตัวรถ ซึ่งคนขับรถในสมัยนั้น ส่วนใหญ่เป็นพวกทหารอาสาหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ในสมัยนั้น ชาวพระ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นครเรียกรถแท็กซี่สาธารณะว่า "รถไมล์" เนื่องจากมีการกำหนดค่าโดยสารคิดเป็นไมล์ ประมาณ ไมล์ละ 15 สตางค์ ซึ่งนับว่าแพงมากเมื่อเทียบราคากับค่าโดยสารในปัจจุบัน ในปี พ.ศ.2469 ซึ่งเป็น สมัยแรกเริ่มนั้นมีรถแท็กซี่สาธารณะอยู่เพียง 14 คัน แต่ถึงมีจำนวนน้อยก็ประสบปัญหาการขาดทุน จนต้องเลิกกิจการไป เนื่องจากค่าโดยสารแพง เมื่อเทียบกับรถรับจ้างอื่นๆ เช่น รถเจ๊ก ซึ่งมีจำนวน มากและราคาค่าโดยสารค่อนข้างถูก อีกทั้ง ผู้ใช้บริการยังไม่คุ้นเคยกับแท็กซี่สาธารณะจึงไม่ยอมใช้ บริการ ประกอบกับกรุงเทพมหานครยังมีขนาดเล็กอยู่มาก (พงศกร งามสำอาจ, 2560)

หลังจากเลิกกิจการไปแล้ว กรุงเทพมหานครก็ไม่มีรถแท็กซี่สาธารณะอีกเลย จนหลัง สงครามโลกครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2490 ได้มีผู้นำรถยนต์นั่งมาให้บริการในลักษณะรถแท็กซี่สาธารณะ ซึ่งได้รับความนิยมจนมีการจัดตั้งเป็นบริษัทเดินรถแท็กซี่ขึ้นมา ใน 3 - 4 ปีต่อมา โดยคิดค่าโดยสาร กิโลเมตรละ 2 บาท โดยรถที่นำมาบริการในช่วงนั้นเป็นรถยนต์ฮอว์เร โนลด์ เครื่องท้ายคันเล็กๆ ทำให้ คนกรุงเทพมหานครสมัยนั้นเรียกแท็กซี่สาธารณะว่า "รถเร โนลด์" ซึ่งเป็นจุดเริ่มความสำเร็จของ การเดินรถแท็กซี่สาธารณะ เพราะเป็นที่นิยมของคนทั่วไป เนื่องจากยังมีรถจำนวนน้อย คนนิยมนั่ง สะดวกรวดเร็วกว่ารถจักรยานสามล้อถีบ ซึ่งมีชุกชุมในยุคนั้น ด้วยเหตุนี้ทำให้อาชีพขับรถแท็กซี่ สาธารณะเป็นที่สนใจอย่างมาก และมีผู้นำรถเก๋งไปทำเป็นรถแท็กซี่กันมาก จนต้องมีการควบคุม กำหนดจำนวนรถแท็กซี่สาธารณะมาจนถึงปัจจุบัน สำหรับรถที่นำมาเป็นรถแท็กซี่นั้น หลังจาก รถเร โนลด์เริ่มเสื่อมสภาพไปตามอายุการใช้งานแล้ว ได้มีการนำรถออสตินแวนสองประตูสีเทา มาใช้แทน ต่อมาเปลี่ยนมาเป็นรถคัทสันบลูเบิด หรือรถเก๋งฮิโน่เครื่องท้ายตามกำลังทรัพย์ของแต่ละ บริษัท จนกระทั่งเป็นรถโตโยต้า รถแลนเซอร์แซมปี เนื่องจากรถแท็กซี่สาธารณะนั้น บุคคล ธรรมดาอาจเป็นเจ้าของได้บางครั้งจึงอาจพบเห็นรถแท็กซี่ที่ใช้รถฮอนด้าหรือรถเปอร์โยต์นำมาเป็น รถแท็กซี่ด้วย (พงศกร งามสำอาจ, 2560)

ต่อมาในปี พ.ศ.2501 เริ่มมีการนำแท็กซี่มิเตอร์มาใช้เป็นแท็กซี่สาธารณะครั้งแรก โดยมีการ กำหนดอัตราค่าโดยสารที่จะใช้กับมิเตอร์ แต่ปรากฏว่าไม่ได้มีการบังคับใช้ ทำให้มีการยกเลิกการ ใช้และติดตั้งมิเตอร์ในรถแท็กซี่ในเวลาต่อมา ซึ่งทำให้ค่าโดยสารรถแท็กซี่สาธารณะใช้วิธีการ ต่อรองราคาตามความพอใจ ระหว่างผู้ขับรถกับผู้โดยสาร เนื่องจากสภาพการจราจรใน กรุงเทพมหานครเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทั้งในเรื่องของปริมาณยานพาหนะ และประชากร ประกอบการประสบปัญหาการจราจรติดขัด มีผลกระทบต่อการเดินทางและธุรกิจใน กรุงเทพมหานครเป็นอย่างยิ่ง การต่อรองราคาโดยสาร ก่อให้เกิดปัญหาการจราจร เนื่องจากการ จอดรถกีดขวางการจราจร โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน กรมการขนส่งทางบกในฐานะผู้ควบคุม ระบบบริการขนส่งสาธารณะ จึงให้มีศึกษาถึงระบบการต่อรองค่าโดยสารและการใช้มิเตอร์กับ แท็กซี่สาธารณะที่มีการกำหนดอัตราค่าโดยสารไว้เพื่อความยุติธรรม เสมอภาค และสามารถช่วย แก้ปัญหาการจราจรได้ จนถึงปี 2506 รถยนต์รับจ้างมีจำนวนเพิ่มขึ้นถึงประมาณ 8,000 คัน (ทิพรัตน์ เพ็ชรพันธ์, 2562)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในปี พ.ศ.2535 รัฐบาลโดยกระทรวงคมนาคม ได้มีนโยบายให้เพิ่มจำนวนแท็กซี่โดยไม่จำกัดจำนวน เนื่องจากจำนวนรถไม่ได้มีการเพิ่มมากกว่า 20 ปีแล้ว ตลอดจนได้รับการร้องเรียนจากประชาชนว่า ในบางพื้นที่มีจำนวนรถแท็กซี่ไม่เพียงพอ อีกทั้งค่าโดยสารแพงเกินควร รวมทั้งมีคำแนะนำในการต่อรถค่าโดยสารกับชาวต่างประเทศ และนักท่องเที่ยว กรมการขนส่งทางบกจึงได้มีนโยบายให้รถแท็กซี่สาธารณะที่จะเพิ่มใหม่ และติดตั้งมิเตอร์ในการคำนวณค่าโดยสารตามอัตราที่กำหนด และในปี พ.ศ.2545 ได้มีประกาศเพิ่มเติมจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อทำการกำหนดลักษณะเครื่องแต่งกาย และเครื่องหมายของผู้ขับขี่รถแท็กซี่ว่า ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ในขณะขับรถต้องแต่งกายให้สะอาดสุภาพเรียบร้อยและรัดกุมด้วยเครื่องแต่งกาย ดังนี้ (ราชกิจจานุเบกษา, 2555)

1) เสื้อเชิ้ตคอพับ แขนยาว หรือแขนสั้น ไม่มีลวดลาย การสวมเสื้อให้สอดคล้องล่างของเสื้อให้อยู่ภายในกางเกง

2) กางเกงขายาวสีเดียวกับเสื้อ และไม่มีลวดลาย โดยสีกางเกงอาจจะเข้มกว่าสีเสื้อก็ได้

3) รองเท้าหุ้มส้น หรือหุ้มข้อ (เว้นแต่เท้าเจ็บจนไม่สามารถสวมได้)

4) หมวก ถ้าจะสวมต้องเป็นหมวกทรงหม้อตาล สีเดียวกับเสื้อ

5) ที่อกเสื้อด้านซ้าย ให้ติดชื่อและชื่อสกุล ของผู้ขับขี่เป็นอักษรไทย ขนาดตัวอักษรสูงไม่น้อยกว่า 1.50 เซนติเมตร ตัวอักษรต้องเป็นตัวพิมพ์ อ่านได้ง่าย โดยเย็บติดหรือปักไว้ สีของตัวอักษร ต้องให้ตัดกับสีเสื้อเห็นได้ชัด และต้องมองเห็นได้ชัดเจนโดยตลอดมิให้มีสิ่งใดปิดบังไว้เลยแม้เพียงบางส่วน

ในปัจจุบัน แท็กซี่สาธารณะในประเทศไทยเป็นรถปรับอากาศ ติดมิเตอร์ มีวิทยุสื่อสาร และมีเครื่องจ่ายใบเสร็จ โดยรถแท็กซี่ที่บริการรับส่งผู้ให้บริการมี 2 ประเภท ได้แก่ รถแท็กซี่ที่จดทะเบียนในรูปแบบของนิติบุคคล และรถแท็กซี่ส่วนบุคคล ทั้งนี้แท็กซี่สาธารณะได้ให้บริการทั่วกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล โดยกระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ ห้างสรรพสินค้า แหล่งท่องเที่ยว และสนามบิน เป็นต้น ซึ่งได้รับความนิยมจากผู้ให้บริการจำนวนมาก เนื่องจากแท็กซี่สาธารณะถือว่าเป็นระบบขนส่งที่สาธารณะระบบหนึ่งที่ทำให้บริการแก่ผู้ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งแตกต่างจากรถโดยสารประจำทางที่ให้บริการรับส่งผู้ให้บริการในเส้นทางที่มีการกำหนดไว้สำหรับรถแต่ละสายและจอดเพื่อรับส่งผู้ให้บริการตามป้ายรถประจำทาง (นิตยา เสนาสี และคณะ, 2557)

ทั้งนี้ สถิติปัจจุบันของรถแท็กซี่สาธารณะที่ให้บริการในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล พบว่า ในปี พ.ศ.2562 ผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะในปี พ.ศ.2562 มีจำนวน 121,870 คน และมีมีรถแท็กซี่สาธารณะจดทะเบียนจำนวนทั้งสิ้น 1,915,573 คัน โดยสีของรถแท็กซี่ในประเทศไทยนั้นมีหลายสี เช่น สีเหลือง สีชมพู สีแดง สีส้ม เป็นต้น ซึ่งสีที่แตกต่างกันนั้นจะขึ้นอยู่กับประเภทของรถแท็กซี่สาธารณะ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) รถแท็กซี่ส่วนบุคคลซึ่งจะเป็นรถแท็กซี่สีเขียวเหลือง และ 2) รถแท็กซี่นิติบุคคลจดทะเบียนในรูปแบบบริษัท หรือสหกรณ์จะเป็นรถหลากหลายสี โดย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สัดส่วนรถแท็กซี่ที่วิ่งอยู่บนท้องถนนนั้นส่วนใหญ่จะอยู่ในประเภทของนิติบุคคล และจะเป็นสมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่มากที่สุด ซึ่งสหกรณ์แท็กซี่ในประเทศไทยมีอยู่ไม่ต่ำกว่า 40 สหกรณ์ (กรมการขนส่งทางบก, 2562)

2.2 ระบบบริหารจัดการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การบริหารจัดการในการให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่คืออส) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นั้น กำหนดขึ้นโดย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ดำเนินกิจการท่าอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยได้จัดให้มีบริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่คืออส) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร และผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้สามารถเดินทางออกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้โดยสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย และเพื่อให้การให้บริการสาธารณะดังกล่าวเป็นไปโดยเรียบร้อย สร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้ระบบบริหารจัดการแท็กซี่สาธารณะ (แท็กซี่คืออส) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (กรมท่าอากาศยาน, 2562) โดย “แท็กซี่” หมายความว่า รถยนต์ที่ใช้รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน และต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์และ/หรือจราจรทางบก ทั้งนี้ในปัจจุบัน แท็กซี่ที่สมัครสมาชิกและให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้น เป็นที่รู้จักกันในชื่อ “แท็กซี่คืออส” โดยผู้ขับขี่ต้องมีบัตรอนุญาตที่บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ออกให้แก่ผู้ขับขี่แท็กซี่ที่ได้รับอนุญาต ให้วิ่งรับ ส่งผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และมีบัตรโดยสารที่ผู้ใช้บริการสั่งพิมพ์ออกมา เพื่อแสดงช่องจอดหน้าอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ผู้ขับขี่แท็กซี่จะเข้ามาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

2.2.2 วิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการในการให้บริการแท็กซี่คืออส

วิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการในการให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ หรือแท็กซี่คืออส ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นั้น ถูกกำหนดขึ้นโดย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้ทำการออกวิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการในการให้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่คืออส) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไว้ดังนี้ (กรมท่าอากาศยาน, 2562)

- 1) การรับสมัครผู้ขับขี่แท็กซี่คืออส โดยผู้ขับขี่แท็กซี่ที่มีความประสงค์จะวิ่งรับ-ส่งผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามที่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ติดประกาศเปิดรับสมัคร จะต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้ คือ มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบสองปีบริบูรณ์ มีสัญชาติไทย มีใบอนุญาตขับรถสาธารณะ มีความรู้ความสามารถในการขับรถ และรู้จักถนนพอสมควร ไม่เป็นผู้มีร่างกายพิการจนเป็นที่เห็นได้ว่าไม่สามารถขับรถได้ ไม่เป็นผู้ติดสุรา ยาเมา หรือยาเสพติดให้โทษ เป็นผู้มึนเมา แข็งแรงสมบูรณ์ และไม่มีโรคประจำตัวที่ผู้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประกอบวิชาชีพเวชกรรม เห็นว่าอาจเป็นอันตรายขณะขับรถ และมีความรู้ในข้อบังคับการเดินรถตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 และกฎหมาย ว่าด้วยการจราจรทางบก

โดยส่วนบริหารระบบขนส่งสาธารณะ ฝ่ายบริหารการขนส่ง ดำเนินการพิจารณาตรวจสอบคุณสมบัติและใบสมัคร พร้อมเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องของผู้ขับขี่แท็กซี่ โดยกำหนดให้ส่วนบริหารระบบขนส่งสาธารณะ ฝ่ายบริหารการขนส่ง ทำการกรอกใบสมัครให้ผู้ขับขี่แท็กซี่ โดยกรอกรายละเอียดลงในใบสมัครตามรูปแบบที่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กำหนด จากนั้นฝ่ายบริหารการขนส่งดำเนินการออกบัตรอนุญาตตามรูปแบบที่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กำหนดให้แก่ ผู้ขับขี่แท็กซี่เฉพาะผู้ที่ผ่านการพิจารณาคุณสมบัติและยื่นเอกสารหลักฐานครบถ้วนถูกต้องตามข้อ 3 เท่านั้น โดยกำหนดให้ผู้อำนวยความสะดวกส่วนบริหารระบบขนส่งสาธารณะเป็นผู้อนุมัติออกบัตรอนุญาต ส่งบันทึกข้อมูลประวัติผู้ขับขี่แท็กซี่ที่ได้รับอนุญาตลงในระบบโดยทันที และต้องดำเนินการแก้ไขทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลประวัติที่ได้บันทึกไว้

ทั้งนี้ ในการรับสมัครผู้ขับขี่แท็กซี่ให้ดำเนินการ โดยไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ขับขี่แท็กซี่ แต่ในกรณีที่ผู้ขับขี่แท็กซี่ทำบัตรอนุญาตที่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ออกให้สูญหายหรือชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ให้เรียกเก็บ ค่าใช้จ่ายในการทำบัตรอนุญาตฉบับใหม่ตามอัตราค่าภาระที่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กำหนด

2) การฝึกอบรมสมาชิก บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดให้ส่วนบริหารระบบขนส่งสาธารณะ ฝ่ายบริหารการขนส่งจัดอบรมชี้แจงแนวทางปฏิบัติและสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีให้แก่ผู้ขับขี่แท็กซี่ก่อนการเริ่มให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3) การตรวจความพร้อม รถแท็กซี่ที่นำมาให้บริการต้องมีสภาพพร้อมให้บริการติดตั้งอุปกรณ์ครบถ้วนถูกต้อง และมีอายุการใช้งานตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ทั้งนี้ ส่วนบริหารระบบขนส่งสาธารณะ ฝ่ายบริหารการขนส่ง จะต้องมีการตรวจสอบสภาพของผู้ขับขี่ บัตรของผู้ขับขี่แท็กซี่ และรถแท็กซี่ที่ใช้ในการให้บริการ ตามที่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ยังได้มีการกำหนดอายุและการต่ออายุบัตรอนุญาต โดยกำหนดให้บัตรอนุญาตมีกำหนดอายุ 2 ปี นับแต่วันออกบัตรอนุญาต หากผู้ขับขี่แท็กซี่ออกสผู้ใด ประสงค์จะขอต่ออายุบัตรอนุญาต ให้ยื่นคำขอก่อนบัตรอนุญาตสิ้นอายุ ไม่น้อยกว่า 60 วัน ตามแบบที่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กำหนด

4) การจัดลำดับการออกให้บริการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีการกำหนดการจัดลำดับการออกให้บริการของแท็กซี่คืออส โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดลำดับ ส่วนบริหารระบบขนส่งสาธารณะ ฝ่ายบริหารการขนส่งเป็นผู้รับผิดชอบและดูแลในการจัดลำดับออกให้บริการ โดย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้นำระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศหรือระบบตู้กดบัตรคิวของการให้บริการแท็กซี่คืออส มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจัดลำดับการออกให้บริการ เมื่อผู้โดยสารสามารถเข้าไปกดบัตรคิว ระบบดังกล่าวจะทำการจัดคิวแท็กซี่ที่ออกส เพื่อออกให้บริการได้อย่างเป็นระบบ

5) ระบบสแกนบัตร ผู้ขับแท็กซี่ต้องจะมีบัตรอนุญาต เพื่อเข้ามาให้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้การทำงานของระบบสแกนบัตรมีดังนี้ คือ ผู้ขับแท็กซี่ออกสทำการสแกนบัตรอนุญาต เมื่อต้องการเข้ามาให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระบบสแกนบัตรรับและบันทึกข้อมูลการเข้ามาให้บริการของแท็กซี่ที่ออกส ระบบทำการจัดคิวการให้บริการ ขับแท็กซี่ที่ออกสรับผู้โดยสารตามที่ระบบกำหนดให้ และขับแท็กซี่ที่ออกสสแกนบัตรออกก่อนเดินไปส่งผู้โดยสาร

6) การประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่ที่ออกส บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้น เพื่อการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่ที่ออกส โดยทำการตรวจสอบและพิจารณาข้อเท็จจริงจากการร้องเรียนในการใช้บริการแท็กซี่ที่ออกส ซึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง” อีกทั้งยังได้กำหนดให้มี “กรรมการพิจารณาอุทธรณ์” ซึ่งเป็นคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นเพื่อพิจารณา คำอุทธรณ์ของผู้ขับขี่แท็กซี่ที่ถูกลงโทษด้วย (กรมท่าอากาศยาน, 2562)

2.2.3 แนวปฏิบัติที่ดีของผู้ขับขี่แท็กซี่

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดแนวทางให้กับผู้ขับขี่แท็กซี่ที่ออกส สำหรับการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนี้ (กรมท่าอากาศยาน, 2562)

- 1) เครื่องแต่งกาย ผู้ขับขี่แท็กซี่ที่ออกสต้องแต่งกายให้สะอาด สุภาพเรียบร้อย และรัดกุมด้วยเครื่องแต่งกาย
- 2) รถแท็กซี่ที่นำมาให้บริการต้องมีสภาพพร้อมให้บริการติดตั้งอุปกรณ์ครบถ้วนถูกต้อง และมีอายุการใช้งานตามที่กฎหมายกำหนดไว้
- 3) ผู้ขับขี่แท็กซี่ที่ออกสต้องหยุดรับ - ส่งผู้ให้บริการ เฉพาะพื้นที่ที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กำหนดเท่านั้น
- 4) ผู้ขับขี่แท็กซี่ที่ออกสต้องพาผู้ให้บริการ ไปยังสถานที่ที่กว้างตามเส้นทางที่สั้นที่สุด หรือเส้นทางที่ไม่อ้อมเกินสมควร หรือต้องส่งผู้ให้บริการ ณ สถานที่ตามที่ตกลงกันไว้ และห้ามมิให้ผู้ขับขี่แท็กซี่พาผู้ให้บริการ ไปทอดทิ้งระหว่างทางไม่ว่าด้วยเหตุผลประการใด ๆ
- 5) ห้ามมิให้ผู้ขับขี่แท็กซี่ที่ออกสพิมพ์ จำหน่าย จ่าย โอน บัตรอนุญาตให้บุคคลอื่น เพื่อเข้ามาวิ่งรับ-ส่งผู้ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 6) ห้ามมิให้ผู้ขับขี่แท็กซี่ที่ออกสเสพยาเสพติดให้โทษตามกฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ หรือเสพวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทตามกฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท
- 7) ห้ามมิให้ผู้ขับขี่แท็กซี่ที่ออกสปฏิเสธไม่รับจ้างบรรทุกคนโดยสาร เว้นแต่การบรรทุกนั้น น่าจะ ก่อให้เกิดอันตรายแก่คนหรือแก่คนโดยสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ศิริรัตน์ ชุมหคาลัย (2558) กล่าวว่า การบริหารจัดการ เป็นงานของหัวหน้าหรือผู้นำที่จะต้องทำให้กลุ่มต่างๆ ที่มีคนหมู่มากมาอยู่รวมกัน และร่วมกันทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้จนสำเร็จผลโดยได้ประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า การบริหาร คือ การทำให้งานเสร็จลงได้ โดยอาศัยบุคคลอื่นๆ เป็นผู้มีส่วนร่วมทำให้เสร็จนั่นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2560) กล่าวว่า การบริหารจัดการทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหรือทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่สำคัญ ได้แก่ บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า 4M's ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร เพราะการบริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการเพียงพอ ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงานและ โครงการและต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สัญญา เคนาภูมิ (2557) กล่าวว่า ปัจจัยในการจัดการที่เป็นมูลเหตุที่สำคัญและผู้บริหารทุกคนต้องสนใจในงานด้านการบริหารจัดการ คือ

- 1) คน (Man) ทรัพยากรบุคคลที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะก่อผลสำเร็จให้กับกิจการได้อย่างมาก ทั้งนี้ในแง่ของปริมาณและคุณภาพ
- 2) เครื่องจักร (Machine) คือ เครื่องจักร อุปกรณ์ที่จัดหาและซื้อมาอย่างพิถีพิถัน เพื่อใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า
- 3) เงินทุน (Money) นับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากรเพื่อหล่อเลี้ยงและเอื้ออำนวยให้กิจกรรมขององค์กรดำเนินไปโดยไม่ติดขัด
- 4) วัสดุสิ่งของ (Material) ถือเป็นปัจจัยที่มีปริมาณและมูลค่าสูงไม่ต่างไปจากปัจจัยตัวอื่น ๆ เพราะวัตถุดิบและสิ่งของเหล่านี้จะต้องมีการจัดหามาใช้ดำเนินการผลิต

เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร (2559) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปะในการทำให้สิ่งต่างๆ ได้รับการกระทำจนเป็นผลสำเร็จ กล่าวคือ ผู้บริหารไม่ใช่เป็นผู้ปฏิบัติ แต่เป็นผู้ใช้ศิลปะ ทำให้ผู้ปฏิบัติทำงานจนสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ผู้บริหารตัดสินใจเลือกแล้ว ทั้งนี้ ทรัพยากรหรือปัจจัยที่นักบริหารต้องให้ความสนใจ เพื่อให้การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ขององค์กรประสบความสำเร็จซึ่งประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

- 1) คน (Manpower) คือ ทรัพยากรบุคคลที่เป็นหัวใจขององค์กร ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการจัดการ

- 2) เงิน (Money) คือ ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้กิจกรรมต่างๆ ขององค์กร

ดำเนินการต่อไปได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3) วัสดุ (Materials) คือ วัตถุดิบซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญไม่แพ้ปัจจัยอื่น จำเป็นต้องมีคุณภาพ และมีต้นทุนที่ต่ำ เพราะมีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิต

4) เครื่องจักร (Machine) คือ เครื่องจักรอุปกรณ์ ที่มีศักยภาพที่ดีจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการผลิตเช่นกัน

5) วิธีการบริหารหรือวิธีการปฏิบัติ (Method) การจัดการหรือการบริหารในองค์กรธุรกิจ ประกอบด้วยระบบการผลิตหรือระบบการให้บริการต่างๆ หากมีระบบที่ชัดเจนตลอดจนมีระเบียบขั้นตอนวิธีการต่างๆ ในการทำงาน ย่อมส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดี

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2557) กล่าวว่า การบริหาร หรือ การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน การปฏิบัติงานใดๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมในเรื่องต่างๆ ที่เรียกว่า “ กระบวนการบริหาร ” หรือ “ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร ” หรือเรียกว่า แฟ้มส์-โพสคอร์บ (PAMS-POSDCORB) ซึ่งมีลำดับขั้นต่อไปนี้

1) การวางแผน (Planning) หมายถึง การวางแผนทางการปฏิบัติงาน รวมทั้งวิธีการปฏิบัติงานตามแนวทางนั้น ๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่วางไว้

2) การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดทำโครงสร้างแบบเป็นทางการของอำนาจหน้าที่การสั่งการ ซึ่งใช้ในการจัดแบ่งการกำหนดและการประสานของหน่วยงานย่อย ๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้

3) การบริหารบุคคล (Staffing) หมายถึง การจัดการด้านบุคลากรทั้งหมด ตั้งแต่การรับเข้าทำงาน การฝึกอบรม และการรักษาสภาพการทำงานได้ดีเสมอ

4) การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การดำเนินการในการตัดสินใจและสั่งการให้กิจการต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีระเบียบแบบแผน ทั้งในลักษณะทั่ว ๆ ไป และในลักษณะเฉพาะรวมทั้งคำแนะนำซึ่งเปรียบเสมือนเป็นผู้นำของหน่วยงาน

5) การประสานงาน (Coordination) หมายถึง การร่วมมือกันในการปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ให้ประสานสอดคล้องและกลมกลืน

6) การรายงาน (Reporting) หมายถึง การจัดทำบันทึกการรายงานและการตรวจสอบ

7) การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การจัดสรรงบประมาณในรูปของการวางแผนการเงิน การทำบัญชี และการตรวจสอบ

ทั้งนี้ เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ (2561) กล่าวว่า ในการบริหารจัดการควรให้ความสำคัญกับการควบคุมปัจจัยหลักที่สำคัญ 5 กลุ่ม ได้แก่ Man, Money, Method, Material และ Machine หรือ 5M เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริหารจัดการได้ ทั้งนี้ 5M มีรายละเอียดของแต่ละปัจจัยดังนี้

1) ทรัพยากรมนุษย์ (Man) คือ คนงาน พนักงาน หรือบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอก ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุด เพราะการบริหารจัดการหรือดำเนินการใด ๆ จะต้องเกิดขึ้นได้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องอาศัยคน ทั้งในด้านความคิด การวางแผน การดำเนินการ หรือจัดการทำให้เกิดกิจกรรมทางธุรกิจทุกรูปแบบ การพัฒนาคนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ การบริหารกำลังคน ต้องมีการพัฒนาคนด้านความรู้ ทักษะ และวางแผนการใช้คนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับงานให้มากที่สุด

2) วิธีปฏิบัติงาน (Method) คือ วิธีการ ขั้นตอน หรือขบวนการในการดำเนินงาน ซึ่งปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญเป็นอันดับต่อมา เพราะความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมที่มีนั้น จะต้องมาจากการปฏิบัติงานและขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจที่ดี ต้องมีการจัดการ การวางแผน การติดตาม การตรวจสอบ และการควบคุมการดำเนินกิจกรรม โดยกำหนดให้มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การบริหารวิธีปฏิบัติงานต้องมีการพัฒนาขั้นตอนการทำงาน มีการนำเอาความรู้เทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ และมีการวางแผนขบวนการทำงานให้ดี รวมถึงมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ประหยัดเวลา สามารถติดตามตรวจสอบได้ง่าย และกระบวนการจัดการบริหารควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

3) เงินทุน (Money) คือ เงินหรือทุน ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจทั้งจากเงินทุนภายในและภายนอก ในทางธุรกิจเงินทุนถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุด เพราะการทำธุรกิจทุกอย่างไม่สามารถดำเนินได้ดีหากขาดทุนในการดำเนินงาน กล่าวได้ว่าการทำธุรกิจทุกอย่างจะต้องเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยเงินทุน เพราะจะเป็นตัวขับเคลื่อนธุรกิจและปัจจัยต่าง ๆ ให้ดำเนินการไปได้ทั้งในด้านค่าแรงคน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายในการซื้อวัสดุมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ การมุ่งเข้าไปที่การพัฒนาเงินจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

4) วัสดุ (Material) คือ วัสดุสิ่งของ วัตถุดิบ ชิ้นส่วนอะไหล่ ผลิตภัณฑ์ บริการหรืออุปกรณ์อื่น ๆ ซึ่งมีส่วนนำมาใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการ เป็นสิ่งที่สำคัญอันดับต่อมา เพราะทุกธุรกิจต้องอาศัยสิ่งที่ได้ในกลุ่มนี้มาใช้เป็นทรัพยากรในการผลิต ดังนั้นต้องรู้จักบริหารจัดการวัตถุดิบให้มีประสิทธิภาพสามารถมีเพียงพอในการบริหารจัดการให้ได้ต้นทุนที่ต่ำในการผลิต และทำให้ธุรกิจได้ผลกำไรสูงสุด ทั้งนี้ การบริหารวัสดุ ในการดำเนินงานว่าทำอย่างไรให้สิ้นเปลืองทรัพยากรในการผลิตให้น้อยที่สุด หรือการใช้ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าสูงสุด

5) เครื่องจักร (Machine) คือ เครื่องจักร เครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการผลิต ในส่วนนี้แม้จะเป็นส่วนสุดท้ายของปัจจัย เนื่องจากหากพิจารณาในเรื่องการบริหารจัดการจะสามารถทำได้แม้จะมีเพียงปัจจัยใน 3 ส่วนแรก แต่การบริหารจัดการก็อาจจะยังมีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถ อาจไม่สามารถทำการดำเนินงานได้ในปริมาณที่มากหากขาดเครื่องมือเครื่องจักรมาช่วย เพราะปัจจัยในกลุ่มนี้จะเป็นส่วนที่มาช่วยเติมเต็มในส่วนที่ความสามารถของมนุษย์ไม่สามารถทำได้ เช่น ระยะเวลาทำงานที่ต่อเนื่อง ความถูกต้องแม่นยำ ความเร็วในการผลิต ความสม่ำเสมอที่เป็นมาตรฐาน หรือความทนทานในบางสถานการณ์ที่มนุษย์

ทำไม่ได้เช่น สภาพอากาศในที่อุณหภูมิสูงหรือต่ำ สภาพแวดล้อมอากาศที่มีก๊าซพิษ เป็นต้น ดังนั้น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะเห็นว่าหลายครั้งที่ความสำเร็จในการบริหารจัดการจะตัดสินได้จากปัจจัยในกลุ่มนี้ หรือกล่าวได้ว่าใช้ปัจจัยในกลุ่มนี้เป็นตัวที่ใช้ชี้ขาดความสำเร็จของงานได้เลย ทั้งนี้ การบริหารเครื่องจักร โดยให้มีการใช้เครื่องจักรให้เกิดความคุ้มค่า มีการควบคุมคุณภาพเครื่องจักร การดูแลรักษา การปรับปรุงสภาพการทำงานให้ได้อยู่เสมอ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับงานให้มากที่สุด โดยเน้นคุณภาพความเที่ยงตรงสูง ใช้เวลาน้อย และมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นกล่าวได้ว่าการบริหารจัดการควรให้ความสำคัญกับการควบคุมปัจจัยหลักที่สำคัญ 5 กลุ่ม ได้แก่ Man, Money, Method, Material และ Machine ในงานวิจัยฉบับนี้ จึงนำปัจจัยดังกล่าวมากำหนดคำแนะนำในการดำเนินงานเกี่ยวกับแท็กซี่คือส หมายถึง คำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแท็กซี่คือสของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งประกอบไปด้วยคำแนะนำด้านกำลังคน คำแนะนำด้านการเงิน คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ คำแนะนำด้านวัสดุอุปกรณ์ และคำแนะนำด้านวิธีการ ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับแท็กซี่คือสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

กอบกาญจน์ เจริญทอง (2556) กล่าวว่า ทฤษฎีประชากรศาสตร์ หมายถึง ศาสตร์วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร คำว่า “Demo” หมายถึง “People” แปลว่า ประชาชน หรือ ประชากร “Graphy” หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description” แปลว่า ลักษณะ ดังนั้น Demography จะมีความหมายว่าวิชาที่เกี่ยวข้องกับประชากร ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ เป็นต้น

พรพิน ประกายสันติสุข (2550) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง การวิเคราะห์ประชากรในเรื่องขนาด โครงสร้างการกระจายตัวและการเปลี่ยนแปลงประชากรในเชิงที่สัมพันธ์กับปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมอื่นๆ ปัจจัยทางประชากรอาจเป็นได้ทั้งสาเหตุและผลของปรากฏการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) กล่าวว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่างๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ การศึกษา ซึ่งตัวแปรด้านทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญ และคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1) เพศ (Sex) ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสาร ทักษะคิด ความคิดเห็นต่างกัน โดยเพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย ส่งผลให้เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็น ความรู้สึกนึกคิด ทักษะคิด และการกระทำที่ต่างกัน

2) อายุ (Age) ความแตกต่างทางอายุนำมาซึ่งความคิด การตัดสินใจ และความคิดเห็นต่อสถานการณ์ต่างๆ แตกต่างกัน โดยปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมคนที่มีอายุน้อย มักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง ส่งผลให้เกิดข้อคิดและหลักในการคิดแตกต่างกัน

3) การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะคิดและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการรับรู้สารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี หากไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอจะไม่ตัดสินใจเชื่อสิ่งใดอย่างรวดเร็ว แต่มักผ่านการคิดวิเคราะห์มาก่อน ในขณะที่คนมีการศึกษาน้อย มักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หรือคอนรอบข้างอย่างรวดเร็ว

กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2556) กล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะประชากรที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจที่แตกต่างกัน ซึ่งคนที่มีลักษณะทางประชากรต่างกันก็จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกันอีกด้วย ทั้งนี้ ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

1) เพศ (Sex) ธรรมชาติได้สร้างความสมดุลทางเพศโดยเบื้องต้นได้จำแนกปัจจัยทางเพศออกเป็นสองกลุ่มใหญ่ ๆ คือผู้หญิง (Female) และผู้ชาย (Male) ก็จะมี ความแตกต่างกันด้านกายภาพ ความถนัด อารมณ์ สภาวะทางจิตใจ และการตัดสินใจ ซึ่งจะนำพาความคิด ทักษะคิด รสนิยม ที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงประเพณีและวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้หญิงและผู้ชายที่แตกต่างกันของทั้งสองเพศในสังคมอีกด้วย

ทั้งนี้เพศหญิงนั้นมีแนวโน้มที่จะคล้อยตามคนอื่นได้ง่ายกว่าเพศชาย อีกทั้งเพศหญิงสามารถสื่อสาร เลียนแบบพฤติกรรมและบุคลิกภาพนั้น ๆ จากผู้อื่นได้ดีกว่าผู้ชายอีกด้วย โดยเพศหญิงมีสภาวะทางจิตใจที่อ่อนโยนมากกว่าผู้ชาย แต่ผู้ชายมีความหนักแน่นในการตัดสินใจและการใช้ชีวิตมากกว่าผู้หญิง นอกจากนี้ผู้ชายยังมีความสามารถในการจำรูปทรงของสิ่งของต่าง ๆ แม้ว่าเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รูปทรงนั้นจะเปลี่ยนไปในรูปแบบอื่นก็ตาม ทั้งสองเพศมีความแตกต่างในด้านต่าง ๆ ซึ่งส่งผลต่อการใช้ชีวิต การรับรู้ข่าวสาร และ การประยุกต์เพื่อใช้ในการชีวิตประจำวันอีกด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552)

2) อายุ (Age) ปัจจัยของประชากรด้านอายุก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญ ซึ่งปัจจัยทางอายุนี้ก็สามารถเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจและพฤติกรรม ในการใช้ชีวิตรวมถึง พฤติกรรมและความคิดอีกด้วย นอกจากนี้ยังเป็นตัวแปรที่สามารถเปลี่ยนไปได้ตามกาลเวลา คนที่มีอายุน้อยกว่าอาจจะมีการตัดสินใจที่มีอารมณ์เข้ามาเป็นส่วนเกี่ยวข้องมากกว่า และคนที่มีอายุน้อยกว่าก็จะมีความคิดที่ค่านิยมมากกว่าคนที่มีอายุมาก รวมไปถึงกลุ่มคนที่มีอายุน้อยจะเป็นกลุ่มที่มองโลกในแง่ดีมากกว่าและยึดถือในอุดมการณ์ของตัวเองเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มคนที่มีอายุมากกว่า ในทางกลับกัน กลุ่มคนที่มีอายุมากกว่าจะชอบที่จะเสพข่าวสารที่หนักมากกว่าเน้นไปทางด้านบันเทิง กลุ่มคนที่มีอายุมากกว่าจะเป็นกลุ่มคนที่มองโลกในแง่ร้ายกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มคนอายุน้อยเพราะกลุ่มคนอายุมากได้ผ่านประสบการณ์ชีวิตมากกว่าซึ่งส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจ รวมไปถึงกลุ่มคนที่มีอายุมากจะมีความคิดเชิงอนุรักษ์นิยมมากกว่าระมัดระวัง และยึดถือหลักปฏิบัติมากกว่า อายุที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จะมีผลต่อความตัดสินใจที่รอบคอบมากขึ้นทั้งความคิด พฤติกรรม และการตัดสินใจ การสื่อสารมีการเปลี่ยนไปตามอายุและประสบการณ์ ซึ่งบุคคลที่มีอายุมากกว่าจะสามารถตัดสินใจได้ดีกว่าบุคคลที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสามารถสรุปได้โดยกล่าวว่อายุที่เพิ่มมากขึ้นสามารถเป็นปัจจัยในการเปลี่ยนแปลงในวิถีคิดและสิ่งที่สนใจในอนาคตอีกด้วย

3) การศึกษา (Education) การศึกษานั้นหมายถึงระดับการศึกษาและความรู้ที่ได้รับจากสถาบันและอาจรวมถึงประสบการณ์ชีวิตของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบ่งบอกถึงการรู้หนังสือและมีผลต่อการตัดสินใจต่าง ๆ การศึกษาจะช่วยให้คนนั้น ๆ มีความรู้ทั้งทางด้านวิชาการการใช้ชีวิต ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ความสามารถในการรับข่าวสารเพิ่มมากขึ้นและสามารถแยกแยะข่าวสารต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีอีกด้วยซึ่งการศึกษาได้เริ่มส่งผลตั้งแต่ผู้สอนมาถึงผู้เรียนซึ่งผู้สอนสามารถสอดแทรกทัศนคติและความรู้ไปสู่ผู้เรียนได้ นอกจากการศึกษาจะเพิ่มพูนความรู้แล้วการศึกษายังสามารถสร้างความแตกต่างทางด้านความคิด ทัศนคติได้อีกด้วย รวมถึงยังพัฒนาความคิดในด้านคุณธรรมจริยธรรมต่าง ๆ อีกด้วย นอกจากนี้ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่างกัน ยุคสมัยและระบบการศึกษาที่แตกต่างกันอาจจะส่งผลกระทบต่อ ความคิดและความต้องการที่แตกต่างกันอีกด้วย

4) สถานะทางสังคม (Socio-Economic Status) ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ในแง่ของสถานทางสังคม อันได้แก่ ถิ่นกำเนิด ภูมิลำเนา เชื้อชาติ รายได้ และฐานะทางสังคม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการวิเคราะห์ข้อมูล การแสดงความคิดเห็น และตัดสินใจ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1) ความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติ ความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติก็จะส่งผลทำให้มีความคิด ทักษะคติ มุมมอง และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งก็จะนำไปสู่การตัดสินใจที่แตกต่างกันไปด้วย

4.2) ความแตกต่างด้านสถานะทางสังคม การมีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจที่แตกต่างกันของกลุ่มคน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และจะมีค่านิยม และเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปอีกด้วย ผู้ที่มีสถานะทางสังคมสูงกว่าก็จะแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์สูงสุดให้กับตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่มีสถานะทางสังคมที่ด้อยกว่า

4.3) รายได้และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจหรือรายได้ของทางได้ของบุคคลนั้น ๆ จะแสดงถึงสถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัวนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการดูแลตัวเอง และตัดสินใจ ผู้ที่มีความพร้อมทางด้านรายได้ที่น้อยกว่าก็จะมีข้อจำกัดในการตัดสินใจ และมีข้อจำกัดในการค้นหาประสบการณ์ใหม่ ๆ ด้วยเช่นกัน

4.4) สถานภาพสมรส สถานภาพสมรส นั้น มีความหมายคือการครองเรือน ซึ่งสามารถจำแนก ดังนี้ โสด สมรส หย่า หม้าย หรือแยกกันอยู่ ลักษณะของ วัฒนธรรมและประเพณีของแต่ละท้องถิ่นมี อิทธิพลต่อสถานสมรสของคนกลุ่มนั้น ๆ ที่อยู่ในความแตกต่างกันของพื้นที่ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจ การวิเคราะห์ข้อมูลในการตัดสินใจนั้นก็ยังมีปัจจัยมาจากสถานภาพสมรส เช่น คนโสดจะมีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเองมากกว่าคนที่สมรสแล้ว มากไปกว่านั้น กลุ่มคนที่สมรสแล้วย่อมมีการตัดสินใจที่แตกต่างกันถ้าเปรียบเทียบกับคนโสด เพราะมีปัจจัยมาจากสภาพของครอบครัวและจำนวนบุคคลที่อยู่รอบข้าง

5) ศาสนา (Religion) ศาสนานั้นเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญของบุคคลที่จะเลือกตัดสินใจแตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นศาสนาพุทธ ศาสนาคริสต์ ศาสนาอิสลาม และศาสนาอื่น ๆ เพราะกลุ่มคนที่นับถือศาสนาที่แตกต่างกันย่อมมีความเชื่อ ทักษะคติ มุมมอง พฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป และศาสนาก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับ กิจกรรมของบุคคลกลุ่มคนนั้น ๆ อีกด้วย

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุชาติพิทย์ เลิศวิวัฒน์ชัยพร (2565) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยประชากรศาสตร์กับ 5M model ในพื้นที่ตำบลวังยาง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อปัจจัยการรับรู้ (5M Model) ของการทำงานแล้ว ประกอบด้วย ด้านเกษตรกร (Man) มีพื้นที่ในการทำงานมากพอในการบริหารจัดการ ด้านเงินทุน (Money) เป็นการกู้ยืมเงินมาลงทุน เครื่องจักรการผลิต (Machine) มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เหมาะสม และด้านการบริหารจัดการในการผลิต (Management) มีการติดตาม ตรวจสอบ และควบคุมการปฏิบัติงานในกระบวนการผลิต

ศรีสุรัตน์ ปริสุทธิอมร (2563) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมผู้นำที่มีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งในการทำงาน อายุงานหรือระยะเวลาในการทำงาน จำนวนพนักงานในฝ่ายหรือแผนกที่สังกัด และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่จำเป็นต่างกันทำให้ประสิทธิผลในการทำงานต่างกัน และคุณลักษณะส่วนบุคคลกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการที่มีเพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการทำงานไม่ต่างกัน ส่วนพฤติกรรมผู้นำ มีพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จพฤติกรรมผู้นำแบบสอนงานให้การสนับสนุน และพฤติกรรมผู้นำแบบมีส่วนร่วม มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ

ปนัดดา ศรีแจ่ม (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัยกรณีศึกษา: บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า 1) โดยรวมทุกด้านหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) หัวหน้าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อายุระดับการศึกษา และอายุงานในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยภาพรวมและความพึงพอใจในรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เกี่ยวกับปัจจัยด้านเพศหัวหน้าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในภาพรวมและรายด้านทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและ 3) จากการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง พบว่าโดยรวมไม่พบปัญหาอุปสรรคในการเข้ารับการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปกรณเกียรติ จารุวัฒน์ชนกิจ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเช็คอินด้วยตัวเองด้วยตัวเองที่ตู้คี้ออสของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเช็คอินด้วยตัวเองที่ตู้คี้ออสแตกต่างกัน สำหรับการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน พบว่า คุณภาพการบริการในการเช็คอินที่ตู้คี้ออสในด้าน การดูแลเอาใจใส่ ($\beta = .494$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\beta = .239$) และด้านความไว้วางใจ ($\beta = .156$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเช็คอินด้วยตัวเองที่ตู้คี้ออส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุปราณี พูนณรงค์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า เพศระดับการศึกษา และตำแหน่งแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ และเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยในการปฏิบัติงาน ทั้ง 7 ด้าน พบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับมากซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าหน่วยงานควรมีแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน จัดทำแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับภารกิจ และวิเคราะห์งานเพื่อจัดสรรกำลังคน

ศูนย์วิจัยกรุงเทพโพลล์ (2562) ได้ทำการศึกษาบริการแท็กซี่ที่สนามบินสุวรรณภูมิในมุมมองของคนขับและผู้โดยสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ไป-กลับสนามบินสุวรรณภูมิ และถามความคิดเห็นผู้ขับรถแท็กซี่ในประเด็นเรื่อง การจ่ายค่าสินบน ความคุ้มทุน และความเหมาะสมของจุดรับส่งที่สนามบินจัดไว้ให้ ผลการศึกษาพบว่า ค่าบริการแท็กซี่ไป-กลับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเฉลี่ยต่อเที่ยว อยู่ระหว่าง 100 – 200 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.7 โดยผู้โดยสารร้อยละ 48.6 เห็นว่าค่าบริการดังกล่าวแพงเกินไป ในขณะที่ร้อยละ 51.4 เห็นว่าราคาเหมาะสมกับระยะทางแล้ว เมื่อถามถึงความคิดเห็นต่อการเก็บค่าธรรมเนียม 50 บาท จากผู้โดยสารที่ใช้แท็กซี่สาธารณะที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น ร้อยละ 71.7 เห็นว่าไม่ควรเรียกเก็บ และร้อยละ 28.3 เห็นว่าควรเรียกเก็บสำหรับอัตราค่าธรรมเนียม ที่เรียกเก็บจากผู้โดยสารอยู่ในปัจจุบันนั้น ร้อยละ 66.4 เห็นว่าแพงเกินไป โดยในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เห็นว่าราคาที่เหมาะสมควรจะเป็น 20 – 30 บาท ขณะที่ร้อยละ 33.6 เห็นว่าค่าธรรมเนียม 50 บาทที่เรียกเก็บอยู่มีความเหมาะสมแล้ว สำหรับความสะดวกที่ผู้ให้บริการได้รับจากการใช้บริการรถแท็กซี่จากสนามบินสุวรรณภูมิ ไปยังจุดหมายปลายทาง พบว่า ร้อยละ 42.1 ได้รับความสะดวกมาก ร้อยละ 29.1 ได้รับความสะดวกค่อนข้างมาก ร้อยละ 25.0 ไม่ค่อยได้รับความสะดวก ร้อยละ 3.8 ไม่ได้ความสะดวกเลย ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบการให้บริการแท็กซี่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ผู้ให้บริการฝากถึงผู้เกี่ยวข้อง พบว่า ร้อยละ 27.7 ควรปรับปรุงกริยามารยาท การพูดจา การแต่งกาย ความสุภาพของผู้ขับแท็กซี่สาธารณะ ร้อยละ 23.8 ควรยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียม 50 บาท จากผู้โดยสาร ร้อยละ 16.5 ควรควบคุมราคาค่าโดยสาร และแก้ปัญหาแท็กซี่สาธารณะที่ไม่คิดมิเตอร์อย่างจริงจัง ในส่วนของความคิดเห็นของผู้ขับแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่า ผู้ขับแท็กซี่สาธารณะร้อยละ 62.1 ระบุว่าการวิ่งรถรับส่งผู้โดยสารไปยังสนามบินสุวรรณภูมิในแต่ละเที่ยวไม่คุ้มทุน ขณะที่ร้อยละ 37.9 ระบุว่าคุ้มทุน ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการรอคิวรับผู้โดยสารที่สนามบินสุวรรณภูมิคือ 2-3 ชั่วโมง โดยร้อยละ 65.4 เห็นว่าค่าธรรมเนียม 50 บาทที่ได้รับจากผู้โดยสารไม่คุ้มกับเวลาที่ต้องรอคิว ขณะที่ร้อยละ 34.6 เห็นว่าคุ้ม สำหรับเรื่องจุดรับส่งผู้โดยสารนั้น ร้อยละ 42.4 เห็นว่าจุดรับ-ส่งผู้โดยสารรถแท็กซี่ที่สนามบินจัดไว้ให้ไม่เหมาะสม เนื่องจาก อยู่ ชั้นล่าง สังเกตเห็นยาก และป้ายไม่ชัดเจน ขณะที่ร้อยละ 57.6 เห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว ส่วนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบการให้บริการรถแท็กซี่ใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สนามบินสุวรรณภูมิที่ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการ คือ ต้องการให้ปรับปรุงสถานที่ลานจอดรถแท็กซี่ที่เข้ามาเข้าคิวบริเวณด้านนอกอาคารผู้โดยสาร โดยสร้างหลังคากันแดด เพิ่มจำนวนห้องน้ำ และเพิ่มเก้าอี้บริเวณที่นั่งรอ (ร้อยละ 47.5) ต้องการให้แก้ปัญหาผู้มีอิทธิพล แท็กซี่ป้ายดำ และแท็กซี่ที่แอบรับผู้โดยสารที่ชั้น 4 โดยไม่ไปเข้าคิว (ร้อยละ 25.1) ต้องการให้ปรับปรุงป้ายบริการแท็กซี่ในตัวอาคารให้ชัดเจน และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการแท็กซี่ให้มากขึ้น (ร้อยละ 7.7) ต้องการให้ปรับปรุงและจัดระเบียบแท็กซี่ในการรับผู้โดยสาร (ร้อยละ 6.6) ต้องการให้ปรับปรุงระบบการทำงานของเคาน์เตอร์ให้บริการแท็กซี่ในตัวอาคารผู้โดยสาร (ร้อยละ 4.6) ปรับราคามิเตอร์ และเพิ่มอัตราค่าธรรมเนียมจากผู้โดยสารให้มากกว่าที่เป็นอยู่ (ร้อยละ 4.6) และความต้องการอื่นๆ อาทิเช่น ให้เพิ่มจุดรับส่งผู้โดยสารให้มากขึ้น และปรับปรุงวิธีการจัดอบรมแก่ผู้ขับแท็กซี่ (ร้อยละ 3.9)

จิตรวลี บุรณปรีชา และมัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ (2561) ได้ทำการศึกษาการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัยในการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 3) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ด้านประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท ทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัยในการให้บริการระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ ผู้ใช้บริการมีทัศนคติในด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับดี โดยให้ทัศนคติระดับดีมากสำหรับด้านอัตราค่าบริการในการใช้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงานขับรถและด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการบริการ การใช้บริการพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิของประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการในวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ในเวลากลางวัน (11.00น. – 17.00น.) การใช้บริการเฉลี่ย 3 - 5 ครั้งต่อเดือน และค่าโดยสารโดยเฉลี่ยต่อครั้งมากกว่า 200 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อวันและเวลาในการใช้บริการพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริการที่มี อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อวันและเวลาในการใช้บริการพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ

แตกต่างกัน การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัย ในการใช้บริการพนักงานเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ แตกต่างกันส่งผลต่อวันและเวลาในการให้บริการพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแกร็บแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิ แตกต่างกัน

กฤตเมธ วัฒนะ และ ภาณุมาศ สิทธิยานันท์ (2560) ได้ทำการศึกษาระบบบริหารจัดการเช่ารถแท็กซี่ กรณีศึกษา ธุรกิจ NR TAXI โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและพัฒนาระบบบริหารจัดการเช่ารถแท็กซี่ที่มีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่า ระบบบริหารจัดการเช่ารถแท็กซี่ที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีการ นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาธุรกิจ มีการบันทึกข้อมูล เช่ารถ สัญญา ข้อมูลส่วนตัวของผู้เช่ารถ เพื่ออำนวยความสะดวกข้อมูลย้อนหลัง จะต้องมีการสรุปยอด รายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน ต้องมีการตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ของผู้ขับแท็กซี่สาธารณะอยู่เสมอ อีกทั้งระบบบริหารจัดการจะต้อง ทำให้ผู้ใช้งานหรือผู้ที่อยู่ในระบบมีความสะดวกสบายในการจัดเก็บข้อมูล การค้นหา และการเรียกใช้งาน จะต้องมีการบริหารจัดการที่สามารถป้องกันการสูญหายของข้อมูลได้ และมีการจัดเรียงเก็บข้อมูลอย่างเป็นระเบียบ

ภาณุมาศ สิทธิยานันท์ (2560) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระบบบริหารจัดการเช่ารถแท็กซี่ กรณีศึกษา ธุรกิจ NR TAXI พบว่า 1) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการรู้จำใบหน้า เพื่อบันทึกเวลาเข้าออกของพนักงานแบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การสแกนใบหน้าผ่านกล้อง CCTV ใช้เทคนิค Haar like และส่วนโปรแกรมสำหรับบริหารจัดการข้อมูลการเข้าออกปฏิบัติงานงาน 2) ผลการทดสอบประสิทธิภาพการตรวจสอบการตรวจจับใบหน้าและปัจจัยของกล้อง CCTV โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.70$) พบว่า การรู้จำใบหน้า Eigenface recognition มีค่าประสิทธิภาพการรู้จำ 92.15% มีค่าสูงกว่าการรู้จำ ใบหน้า Fisher face recognition ที่มีค่าประสิทธิภาพสูงการรู้จำ 91.21% และส่วนของโปรแกรมสำหรับบริหารจัดการข้อมูลการบันทึกการทำงานของพนักงาน ผลการศึกษาค่าที่ดีที่สุดของการกำหนดปัจจัยกล้องในการบันทึกภาพพบว่า ค่าของแสงมีค่าสูงถึง 90% กับระยะโฟกัส 278/100 นอกจากนี้ ส่วนขนาดของภาพ อัตราส่วนใบหน้าและแนวของภาพ สามารถใช้ได้ทุกแบบ ทั้งแนวตั้งและแนวนอน ส่วนตำแหน่งการติดตั้งกล้องที่มีประสิทธิภาพดีที่สุด คือ มุม 45 องศา และ 3) ผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.59$)

ศิริพร เสาะแสวง (2560) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิร ผลการวิจัย พบว่า 1. ผู้รับบริการงานการเงินและบัญชีแบ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการจำนวน 50 คน สายสนับสนุนจำนวน 22 คน เป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 51.39 และเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 48.61 โดยแบ่งตามวุฒิการศึกษาคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 23.61

ระดับปริญญาโท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 56.95 และ ระดับปริญญาเอก จำนวน 14 คน คิดเป็นเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้อยละ 19.44 ทั้งนี้ เมื่อแบ่งตามอายุการทำงาน พบว่าเป็นบุคลากรที่มีอายุงาน ระหว่าง 1 – 3 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44, อายุงานระหว่าง 4 – 6 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 18.05, อายุงานระหว่าง 7 – 9 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.72, อายุงานระหว่าง 10 – 12 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56, อายุงานระหว่าง 13 – 15 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56, อายุงานระหว่าง 16 – 18 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78, และอายุงานระหว่าง 19 – 21 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 2. บุคลากรที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงาน การเงินและ บัญชีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบกับ ผู้ใช้บริการที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกัน พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมากที่สุด $X = 3.69$ รองลงมาคือผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี $X = 3.57$ และปริญญาโท $X = 3.50$ ตามลำดับ แต่เมื่อนำมาทดสอบความแตกต่างกันทางสถิติพบว่าทุกระดับ การศึกษามีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทางเงินและบัญชีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ บุคลากรที่เป็นบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนมีความพึงพอใจใน ประสิทธิภาพ การทำงานการเงินและบัญชีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อ เปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานการเงินการบัญชีของผู้ใช้บริการที่มีอายุงานที่ แตกต่างกันพบว่ามีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีไม่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบที่มีความสัมพันธ์กัน ($r=0.296$)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ สมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามความคิดเห็นของสมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมถึงศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการดำเนินการแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าและวิจัยดำเนินไปตามแนวทางในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คนขับแท็กซี่สาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเป็นผู้ที่ทำการสมัครเป็นสมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยและให้บริการแท็กซี่สาธารณะอยู่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 8,740 คน (กรมท่าอากาศยาน, 2562)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คนขับแท็กซี่สาธารณะที่สมัครเป็นสมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยและให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเพื่อให้ได้ขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงต้องมีการคำนวณเพื่อหาขนาดตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการคำนวณด้วยสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1967 อ้างถึงใน นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2559) ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

เมื่อ n คือ จำนวนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

N คือ จำนวนรวมของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย
 e คือ ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็น 0.05
 เมื่อนำมาแทนค่าในสูตร จะได้จำนวนตัวอย่างที่ควรใช้ในการศึกษาวิจัยดังนี้

$$n = \frac{8,740}{1+8,740(0.05)^2}$$

n = 383.75 หรือประมาณ 384 คน

ดังนั้น จากค่าที่คำนวณได้ พบว่า ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 384 ตัวอย่าง เป็นอย่างน้อย อย่างไรก็ตามเพื่อให้ง่ายต่อการคำนวณและเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการ โดยไม่มีหลักเกณฑ์ กลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2559)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยนั้น คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถาม และขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย สามารถอธิบายได้ดังนี้

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ของการศึกษา และในแบบสอบถามนี้จะทำการแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Question) ประกอบไปด้วยลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สังกัดระยะทางที่ให้บริการ และสถานะความเป็นเจ้าของรถ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย การปรับปรุงด้านการสมัครเป็นสมาชิก ด้านการฝึกอบรมสมาชิก ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร และด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่คืออส ซึ่งมีจำนวนคำถามทั้งสิ้น 26 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended question) และมีลักษณะคำถามเป็นแบบลิเคิร์ตสเกล

(Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น (Interval Scale) และมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ประกอบด้วย

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 คำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามความคิดเห็นของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open – ended question) จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย คำแนะนำด้านกำลังคน คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ คำแนะนำด้านวัสดุอุปกรณ์ คำแนะนำด้านวิธีการ และคำแนะนำด้านการจัดการ เป็นคำถามปลายปิด (Close – ended question) และมีลักษณะคำถามเป็นแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น (Interval Scale) และมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ประกอบด้วย

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิด (Open – ended question) ที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นนอกเหนือจากในคำถามในแบบสอบถามได้

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.2.1 ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิดจากเอกสาร ตำรา หนังสือ บทความวิชาการ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่างๆ รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ความเป็นมาของการบริการแท็กซี่สาธารณะ และระบบบริหารจัดการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยาน ตามกรอบแนวความคิดและวัตถุประสงค์การวิจัย โดยทำการประมวลความรู้ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถามภายใต้ขอบเขตที่ครอบคลุมงานที่ศึกษา

3.2.2.2 ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถามและเทคนิคการตั้งข้อความแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.2.3 การกำหนดกรอบเพื่อสร้างแบบสอบถาม และปรับปรุงแบบสอบถามภายใต้การแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้มีความครอบคลุมตัวแปรตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ในการวิจัย

3.2.2.4 ร่างแบบสอบถามตามกรอบความคิดและวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยครอบคลุมเนื้อหาการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3.2.2.5 นำแบบสอบถามที่ร่างขึ้นเข้าเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอรับคำแนะนำเกี่ยวกับข้อคำถามของแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแบบสอบถาม

3.2.2.6 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะที่มีบริบทคล้ายคลึงกันซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองมาใช้คำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธี Test – Retest Reliability ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) เท่ากับ 0.924

3.2.2.7 แบบสอบถามจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอรับความเห็นชอบและนำแบบสอบถาม ไปเก็บข้อมูลกับสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในส่วนของข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยมีรายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ผู้ทำการศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการสำรวจความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแรงจูงใจและการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุดในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างนั้น โดยการนำแบบสอบถามแจกไปยังคนขับแท็กซี่สาธารณะที่สมัครเป็นสมาชิกแท็กซี่คืออสและให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้ผู้วิจัยวางแผนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนั้น ระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน พ.ศ.2562 โดยเลือกเก็บข้อมูลจากสมาชิกแท็กซี่คืออสโดยบังเอิญ (by accidental sample) กล่าวคือ เมื่อพบกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการแจกและรับแบบสอบถามกลับจากบุคคลนั้น โดยกระทำเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ จนครบจำนวนที่กำหนดไว้ จากนั้นจะนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเป็นข้อมูลจากวิทยานิพนธ์ งานวิจัย หนังสือ และบทความรวมถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ ความเป็นมาของการบริการแท็กซี่สาธารณะ และระบบบริหารจัดการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยาน รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) For Windows และนำมาวิเคราะห์โดยแบ่งได้ดังนี้

3.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Question) ประกอบด้วยลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สังกัดระยะทางที่ให้บริการ และสถานะความเป็นเจ้าของรถ จำนวน 6 ข้อ ทำการวิเคราะห์ และแปลผลด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย การปรับปรุงด้านการสมัครเป็นสมาชิก ด้านการฝึกอบรมสมาชิก ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร และด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่คืออส ซึ่งมีจำนวนคำถามทั้งสิ้น 26 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended question) และมีลักษณะคำถามเป็นแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น (Interval Scale) และมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ประกอบด้วย เห็นด้วยมากที่สุด, เห็นด้วยมาก, เห็นด้วยปานกลาง, เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ทำการวิเคราะห์ และแปลผลด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ซึ่งในการแปลความหมายใช้เกณฑ์พิจารณา จะทำการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาโดยการหาพิสัยของอันตรภาคขั้นจากสูตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น การแปรผลข้อมูลและการให้ความสำคัญ มีความหมายดังต่อไปนี้

ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21-5.00
ระดับความเห็นด้วยมาก	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41-4.20
ระดับความเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61-3.40
ระดับความเห็นด้วยน้อย	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.81-2.60
ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00-1.80

ส่วนที่ 3 กำหนดนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสมินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามความคิดเห็นของสมาชิกแท็กซี่คืออสมินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีจำนวนคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended question) และมีลักษณะคำถามเป็นแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) และมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ประกอบด้วย เห็นด้วยมากที่สุด, เห็นด้วยมาก, เห็นด้วยปานกลาง, เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ทำการวิเคราะห์ และแปลผลด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ซึ่งในการแปลความหมายใช้เกณฑ์พิจารณา จะทำการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาโดยการหาพิสัยของอันตรภาคชั้นจากสูตร

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น การแปรผลข้อมูลและการให้ความสำคัญ มีความหมายดังต่อไปนี้

ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21-5.00
ระดับความเห็นด้วยมาก	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41-4.20
ระดับความเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61-3.40
ระดับความเห็นด้วยน้อย	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.81-2.60
ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00-1.80

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิด (Open – ended question) ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4.2 ทดสอบสมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 สมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติ
สมมติฐานที่ 1 สมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้	
สมมติฐานที่ 1.1 สมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.2 สมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.3 สมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.4 สมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.5 สมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.6 สมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 สมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติ
สมมติฐานที่ 2.1 สมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 2.2 สมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.3 สมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.4 สมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.5 สมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 2.6 สมาชิกแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่อาศัยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน	One-way ANOVA

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มประชากรที่ศึกษา ประกอบด้วย ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่

2 และส่วนที่ 3 ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}} \times 100$$

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$\bar{x} = \frac{\Sigma x}{n}$$

เมื่อ	\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	Σx	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละข้อ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\Sigma(x^2) - (\Sigma x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$\Sigma(x^2)$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$(\Sigma x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS/PC) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ด้วย t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ Least Significant Difference (LSD) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่

3.5.2.1 การวิเคราะห์ Independent Sample t-test ใช้สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(N_1 - 1)S_1^2 + (N_2 - 1)S_2^2}{N_1 + N_2 - 2} \left(\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right)}}$$

โดยมีค่าความอิสระเท่ากับ $df = n_1 + n_2 - 2$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ	\bar{X}_1, \bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 และ 2
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง 1 และ 2
	N_1, N_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 1 และ 2
	df	แทน	ค่าความอิสระ (degree of freedom)

3.5.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้สำหรับทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มตัวอย่างขึ้นไป ที่เป็นอิสระต่อกันและหากพบว่ามีค่าแตกต่างภายในกลุ่มจะทำการทดสอบว่าค่าใดมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ในหัวข้อ 3.5.2.3

โดยการวิเคราะห์โดยวิธี One-Way ANOVA มีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานงานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-Way ANOVA คือ

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$$

$$H_1: \mu_i \neq \mu_j, \text{ เมื่อ } i \neq j; i, j = 1, 2, \dots, k$$

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ MS_B แทน Mean Square Between-Group

MS_W แทน Mean Square Within-Group

ซึ่ง MS_B และ MS_W สูตรสำหรับการวิเคราะห์ค่าต่าง ๆ แสดงในตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.2 สูตรการวิเคราะห์ One-Way ANOVA

Source of variation	df	Sum of Square (SS)	Mean Square (MS)	F
Between groups	k-1	$SS_B = \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_B = \frac{SS_B}{k-1}$	$F = \frac{MS_B}{MS_W}$
Within groups	n - k	$SS_W = SS_T - SS_B$	$MS_W = \frac{SS_W}{n-k}$	
Total	n - 1	$SS_T = SS_B + SS_W$		

เมื่อ	k	แทน	จำนวนกลุ่ม
	n	แทน	ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
	n_j	แทน	ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ j

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

T_j	แทน	ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่ j
T	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
X_{ij}	แทน	คะแนนของแต่ละตัว

4. การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1), (n - 1)$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ยอมรับว่าค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ เมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1), (n - 1)$ หรือถ้ามีค่า p -value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่าค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่างกัน

3.5.2.3 การวิเคราะห์ Least Significant Difference (LSD) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยเทียบเป็นคู่กรณีที F-test ในการวิเคราะห์ One-Way ANOVA มีนัยสำคัญโดยมีขั้นตอนการคำนวณ ดังนี้

1. กำหนดระดับนัยสำคัญ α
2. คำนวณค่า LSD จากสูตร

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	$t_{\frac{\alpha}{2}, n-k}$	แทน	ค่าที่ได้จากตาราง t ที่ $df = (n - k)$ ที่ $\frac{\alpha}{2}$
	n_i	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	n_j	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

3. คำนวณหาค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ เมื่อ $i \neq j; i, j = 1, 2, \dots, k$

เมื่อ	\bar{X}_i	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ i
	\bar{X}_j	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ j

4. การตัดสินใจ

ถ้าค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD หากค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถ้าค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หากค่า p-value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α หมายถึง ค่าเฉลี่ยของประชากรทั้ง 2 ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่างกัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แนวคิดในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยนั้น คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คนขับแท็กซี่สาธารณะที่สมัครเป็นสมาชิกแท็กซี่คืออสและให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 ผลวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

4.2 ผลวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส

4.3 ผลวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส

4.4 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

4.5 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

4.1 ผลวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สังกัดระยะทางที่ให้บริการ และสถานะความเป็นเจ้าของรถ ซึ่งสามารถแสดงผลการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละด้านเพศของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	266	66.50
หญิง	134	33.50
รวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด มีจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 และที่เหลือเป็นเพศหญิง มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละด้านอายุของสมาชิกแท็กซี่ที่ออกสันท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 30 ปี	59	14.75
31-40 ปี	270	67.50
41 ปี ขึ้นไป	71	17.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมามีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละด้านระดับการศึกษาของสมาชิกแท็กซี่ที่ออกสันท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	177	44.25
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	223	55.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละด้านระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่ที่ออกสันท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 ปี	83	20.75
3-5 ปี	173	43.25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5 ปี ขึ้นไป	144	36.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของทำอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาอยู่ระหว่าง 3-5 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมา มีระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และมีระยะเวลาอยู่ระหว่าง 1-2 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละด้านสังกัดระยะทางที่ให้บริการของสมาชิกแท็กซี่ที่ออกสในทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

สังกัดระยะทางที่ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สังกัดระยะปกติ	321	80.25
สังกัดระยะสั้น	79	19.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า สังกัดระยะทางที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการเป็นสังกัดระยะปกติ จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 80.25 รองลงมา มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการเป็นสังกัดระยะสั้น จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละด้านสถานะความเป็นเจ้าของรถของสมาชิกแท็กซี่ที่ออกสในทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

สถานะความเป็นเจ้าของรถ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นเจ้าของเอง	288	72.00
รถเช่า	50	12.50
รถเช่าซื้อ	62	15.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า สถานะความเป็นเจ้าของรถของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เจ้าของเอง จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมามีสถานะเป็นรถเช่าซื้อ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และน้อยที่สุดมีสถานะเป็นรถเช่า จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50

4.2 ผลวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออส ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส

ผลวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย การสมัครเป็นสมาชิก การฝึกอบรมสมาชิก การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ก่อนให้บริการผู้โดยสาร การจัดลำดับการออกให้บริการ การทำงานของระบบสแกนบัตร และการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ ซึ่งสามารถแสดงผลการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการสมัครเป็นสมาชิก

การสมัครเป็นสมาชิก	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ ความเห็นด้วย	ลำดับ ที่
สร้างกระบวนการสมัครสมาชิกที่สะดวก และรวดเร็วมากกว่าในปัจจุบัน	4.39	0.70	มากที่สุด	1
ปรับปรุงระบบการสมัครสมาชิกให้มีความยุ่งยากซับซ้อนน้อยลง	4.34	0.94	มากที่สุด	2
มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสมัครสมาชิก ให้ผู้สมัครเข้าใจง่ายมากขึ้น ทั้งเอกสาร และวิธีการ	4.25	0.95	มากที่สุด	4
มี Application สำหรับการสมัครเป็นสมาชิก หรือสามารถสมัครสมาชิกทางออนไลน์ได้	4.27	1.03	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31	0.67	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการสมัครเป็นสมาชิกโดยรวมมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.31 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 สร้างกระบวนการสมัครสมาชิกที่สะดวก และรวดเร็วมากกว่าในปัจจุบัน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70

ลำดับที่ 2 ปรับปรุงระบบการสมัครสมาชิกให้มีความยุ่งยากซับซ้อนน้อยลง พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94

ลำดับที่ 3 มี Application สำหรับการสมัครเป็นสมาชิก หรือสามารถสมัครสมาชิกทางออนไลน์ได้ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.03

ลำดับที่ 4 มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสมัครสมาชิก ให้ผู้สมัครเข้าใจง่ายมากขึ้น ทั้งเอกสาร และวิธีการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95

ตารางที่ 4.8 ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการฝึกอบรมสมาชิก

การฝึกอบรมสมาชิก	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความเห็นด้วย	ลำดับที่
มีการฝึกอบรมให้กับสมาชิกใหม่ที่เพิ่งสมัครเข้ามาเป็นแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	4.53	0.80	มากที่สุด	2
มีการฝึกอบรมให้กับสมาชิกเก่าเป็นระยะๆ เนื่องจากสมาชิกเก่าอาจหลงลืมข้อกำหนดและข้อปฏิบัติต่างๆ	4.35	0.99	มากที่สุด	4
มีระยะเวลาฝึกอบรมที่ชัดเจน เพื่อให้สมาชิกสามารถวางแผนการเข้าฝึกอบรมได้	4.41	0.93	มากที่สุด	3
วิทยากรในการฝึกอบรมมีประสบการณ์ที่เก่งและเชี่ยวชาญ สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยของสมาชิกได้เป็นอย่างดี	4.61	0.76	มากที่สุด	1
มีระบบออนไลน์สำหรับการฝึกอบรม	4.18	1.21	มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม	4.42	0.72	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ลงนามไว้สำหรับการเชิงในเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้เห็นเห็นใบเสนอราคาไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แท็กซีคือออสินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการฝึกอบรมสมาชิกโดยรวมมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.42 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 วิทยากรในการฝึกอบรมมีประสบการณ์ที่เก่งและเชี่ยวชาญ สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยของสมาชิกได้เป็นอย่างดี พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

ลำดับที่ 2 มีการฝึกอบรมให้กับสมาชิกใหม่ที่เพิ่งสมัครเข้ามาเป็นแท็กซีคือออสินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80

ลำดับที่ 3 มีระยะเวลาฝึกอบรมที่ชัดเจน เพื่อให้สมาชิกสามารถวางแผนการเข้าฝึกอบรมได้ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93

ลำดับที่ 4 มีการฝึกอบรมให้กับสมาชิกเก่าเป็นระยะๆ เนื่องจากสมาชิกเก่าอาจหลงลืมข้อกำหนดและข้อปฏิบัติต่างๆ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99

ลำดับที่ 5 มีระบบออนไลน์สำหรับการฝึกอบรม พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.21

ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซีคือออสินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร)

การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร)	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความเห็นด้วย	ลำดับที่
มีการอำนวยความสะดวกในการตรวจความพร้อมของบุคคลหรือสมาชิก, รถแท็กซีที่ใช้ในการสมัครและบัตรสมาชิก	4.45	0.81	มากที่สุด	3
พัฒนาการตรวจความพร้อมให้เป็นระเบียบมากขึ้น ใช้เวลาสั้นลง และมีมาตรฐานที่แน่นอน	4.58	0.61	มากที่สุด	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ก่อนให้บริการผู้โดยสาร	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ ความเห็นด้วย	ลำดับ ที่
พัฒนาระบบตรวจความพร้อมให้สามารถตรวจสอบ สมาชิกในจำนวนมากๆ ได้ ในระยะเวลาอันสั้น	4.63	0.57	มากที่สุด	1
นำเอาเทคโนโลยีอื่นๆ เข้ามามีส่วนในการตรวจ ความพร้อมของบุคคลหรือสมาชิก, รถแท็กซี่ที่ใช้ใน การสมัคร และบัตรสมาชิก	4.43	0.80	มากที่สุด	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52	0.60	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือสถานีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.52 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 พัฒนาระบบตรวจความพร้อมให้สามารถตรวจสอบสมาชิกในจำนวนมากๆ ได้ ในระยะเวลาอันสั้น พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

ลำดับที่ 2 พัฒนาการตรวจความพร้อมให้เป็นระเบียบมากขึ้น ใช้เวลาสั้นลง และมีมาตรฐานที่แน่นอน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61

ลำดับที่ 3 มีการอำนวยความสะดวกในการตรวจความพร้อมของบุคคลหรือสมาชิก, รถแท็กซี่ที่ใช้ในการสมัคร และบัตรสมาชิก พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 4 นำเอาเทคโนโลยีอื่นๆ เข้ามามีส่วนในการตรวจความพร้อมของบุคคลหรือสมาชิก, รถแท็กซี่ที่ใช้ในการสมัคร และบัตรสมาชิก พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ

การจัดลำดับการออกให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความเห็นด้วย	ลำดับที่
จัดลำดับการออกให้บริการของแท็กซี่คืออสให้ถูกต้อง ไม่มีการแซงคิว	4.63	0.52	มากที่สุด	1
จัดลำดับการออกให้บริการของแท็กซี่คืออส ให้เป็นระบบที่รวดเร็ว	4.60	0.61	มากที่สุด	3
มีการแสดงลำดับคิว และมีการเตือนล่วงหน้าในระบบการจัดลำดับการออกให้บริการ	4.62	0.57	มากที่สุด	2
นำเอาเทคโนโลยีอื่นๆ เข้ามามีส่วนในการจัดลำดับการออกให้บริการของแท็กซี่คืออส	4.46	0.78	มากที่สุด	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.58	0.53	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.58 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 จัดลำดับการออกให้บริการของแท็กซี่คืออสให้ถูกต้อง ไม่มีการแซงคิว พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52

ลำดับที่ 2 มีการแสดงลำดับคิว และมีการเตือนล่วงหน้าในระบบการจัดลำดับการออกให้บริการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

ลำดับที่ 3 จัดลำดับการออกให้บริการของแท็กซี่คืออส ให้เป็นระบบที่รวดเร็ว พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61

ลำดับที่ 4 นำเอาเทคโนโลยีอื่นๆ เข้ามามีส่วนในการจัดลำดับการออกให้บริการของแท็กซี่คืออส พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78

ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร

การทำงานของระบบสแกนบัตร	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความเห็นด้วย	ลำดับที่
ปรับปรุงระบบการสแกนบัตรให้สแกนได้ง่ายขึ้น	4.65	0.52	มากที่สุด	1
เพิ่มจำนวนเครื่องสแกนบัตรให้มีจำนวนมากขึ้น	4.43	0.75	มากที่สุด	3
ปรับปรุงระบบการสแกนบัตรให้เห็นข้อมูลมากขึ้น	4.52	0.69	มากที่สุด	2
มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการสแกนบัตร	4.42	0.72	มากที่สุด	4
พัฒนาให้สามารถสแกนบัตรด้วยบัตรประชาชนได้	4.28	0.97	มากที่สุด	5
ค่าเฉลี่ยรวม	4.46	0.54	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.46 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ปรับปรุงระบบการสแกนบัตรให้สแกนได้ง่ายขึ้น พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52

ลำดับที่ 2 ปรับปรุงระบบการสแกนบัตรให้เห็นข้อมูลมากขึ้น พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

ลำดับที่ 3 เพิ่มจำนวนเครื่องสแกนบัตรให้มีจำนวนมากขึ้น พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

ลำดับที่ 4 มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการสแกนบัตร พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

ลำดับที่ 5 พัฒนาให้สามารถสแกนบัตรด้วยบัตรประชาชนได้ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ

การประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความเห็นด้วย	ลำดับที่
มีการประเมินสมาชิกผู้ขับขี่แท็กซี่คืออสเป็นระยะ เช่น ทุก 3-6 เดือน หรือทุกๆ ปี	4.39	0.92	มากที่สุด	2
มิให้สมาชิกสามารถประเมินเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้	4.40	0.91	มากที่สุด	1
มีการประเมินสมาชิกผู้ขับขี่แท็กซี่คืออสจากสมาชิกด้วยกันเอง	4.11	1.16	มาก	4
แสดงผลการประเมินสมาชิกผู้ขับขี่แท็กซี่คืออส ในภาพรวมผ่านระบบออนไลน์	4.38	0.67	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32	0.68	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.32 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 มิให้สมาชิกสามารถประเมินเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

ลำดับที่ 2 มีการประเมินสมาชิกผู้ขับขี่แท็กซี่คืออสเป็นระยะ เช่น ทุก 3-6 เดือน หรือทุกๆ ปี พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92

ลำดับที่ 3 แสดงผลการประเมินสมาชิกผู้ขับขี่แท็กซี่คืออส ในภาพรวมผ่านระบบออนไลน์ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

ลำดับที่ 4 มีการประเมินสมาชิกผู้ขับขี่แท็กซี่ที่ออกจากสมาชิกด้วยตนเอง พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.16

ตารางที่ 4.13 ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวม

ลำดับที่	ปัจจัยการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความเห็นด้วย
1	การจัดลำดับการออกให้บริการ	4.58	0.53	มากที่สุด
2	การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร)	4.52	0.60	มากที่สุด
3	การทำงานของระบบสแกนบัตร	4.46	0.54	มากที่สุด
4	การฝึกอบรมสมาชิก	4.42	0.72	มากที่สุด
5	การประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ	4.32	0.68	มากที่สุด
6	การสมัครเป็นสมาชิก	4.31	0.67	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.43	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.43 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 การจัดลำดับการออกให้บริการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53

ลำดับที่ 2 การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

ลำดับที่ 3 การทำงานของระบบสแกนบัตร พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54

ลำดับที่ 4 การฝึกอบรมสมาชิก พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

ลำดับที่ 5 การประเมินงานผู้ช่วยชี้แจงที่สาธารณะ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

ลำดับที่ 6 การสมัครเป็นสมาชิก พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

4.3 ผลวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส

ผลวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย คำแนะนำด้านกำลังคน คำแนะนำด้านการเงิน คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ และคำแนะนำด้านวิธีการ ซึ่งสามารถแสดงผลการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านกำลังคน

คำแนะนำด้านกำลังคน	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความเห็นด้วย	ลำดับที่
เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่บริหารจัดการแท็กซี่คืออส	3.75	0.97	มาก	1
อบรมเจ้าหน้าที่ที่บริหารจัดการแท็กซี่คืออสให้มีความรู้และความสามารถในการจัดการแท็กซี่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3.33	1.34	ปานกลาง	4
สร้างแผนงานให้เจ้าหน้าที่บริหารจัดการแท็กซี่คืออส	3.42	1.26	มาก	2
อบรมให้เจ้าหน้าที่บริหารจัดการแท็กซี่คืออสช่วยแท็กซี่ได้	3.37	1.34	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47	1.05	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านคำแนะนำกำลังคนโดยรวมมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.47 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่บริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกส พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97

ลำดับที่ 2 สร้างแผนงานให้เจ้าหน้าที่บริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกส พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.26

ลำดับที่ 3 อบรมให้เจ้าหน้าที่บริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสช่วยแท็กซี่ได้ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.34

ลำดับที่ 4 อบรมเจ้าหน้าที่ที่บริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสให้มีความรู้และความสามารถในการจัดการแท็กซี่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.34

ตารางที่ 4.15 ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านคำแนะนำการเงิน

คำแนะนำด้านการเงิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความเห็นด้วย	ลำดับที่
เพิ่มงบประมาณการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกส	3.51	1.27	มาก	3
จัดสรรค่าใช้จ่ายการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสให้ดี	3.55	1.25	มาก	1
ใช้จ่ายงบประมาณในการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสอย่างเหมาะสม	3.52	1.34	มาก	2
เพิ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนงบประมาณในการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกส	3.48	1.30	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52	1.09	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ถือออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านคำแนะนำด้านการเงิน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.09 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 จัดสรรค่าใช้จ่ายการบริหารจัดการแท็กซี่ถือออกสให้ดี พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.25

ลำดับที่ 2 ใช้จ่ายงบประมาณในการบริหารจัดการแท็กซี่ถือออกสอย่างเหมาะสม พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.34

ลำดับที่ 3 เพิ่มงบประมาณการบริหารจัดการแท็กซี่ถือออกส พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.27

ลำดับที่ 4 เพิ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนงบประมาณในการบริหารจัดการแท็กซี่ถือออกส พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.30

ตารางที่ 4.16 ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ถือออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านคำแนะนำเครื่องจักรและเครื่องมือ

คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความเห็นด้วย	ลำดับที่
สรรหาเครื่องแสดกนบัตรของแท็กซี่ถือออกสที่มีคุณภาพ ไม่ชำรุดง่าย	3.82	1.20	มาก	1
เพิ่มจำนวนเครื่องแสดกนบัตรของแท็กซี่ถือออกสให้มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	3.51	1.17	มาก	3
วางระบบเครื่องแสดกนบัตรของแท็กซี่ถือออกสให้มีความถูกต้องแม่นยำ	3.48	1.12	มาก	4
วางระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบริหารจัดการแท็กซี่ ถือออกสให้มีประสิทธิภาพ ป้องกันระบบล่ม	3.78	1.07	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64	1.02	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านคำแนะนำเครื่องจักรและเครื่องมือ โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 สรรหาเครื่องแสดกนบัตรของแท็กซี่คืออสที่มีคุณภาพ ไม่ชำรุดง่าย พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.20

ลำดับที่ 2 วางระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบริหารจัดการแท็กซี่ คืออสให้มีประสิทธิภาพ ป้องกันระบบล่ม พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.07

ลำดับที่ 3 เพิ่มจำนวนเครื่องแสดกนบัตรของแท็กซี่คืออสให้มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.17

ลำดับที่ 4 วางระบบเครื่องแสดกนบัตรของแท็กซี่คืออสให้มีความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.12

ตารางที่ 4.17 ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านคำแนะนำวัสดุและอุปกรณ์

คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความเห็นด้วย	ลำดับที่
เปลี่ยนป้ายบอกทางภายในท่าอากาศยานที่เก่าและชำรุดใหม่	3.92	1.09	มาก	1
เพิ่มป้ายบอกทางภายในท่าอากาศยานมากขึ้น	3.83	1.10	มาก	2
เปลี่ยนป้ายแสดงลำดับคิวภายในท่าอากาศยานที่เก่าและชำรุดใหม่	3.66	1.17	มาก	3
เพิ่มป้ายแสดงลำดับคิวมากขึ้น	3.62	1.11	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76	1.02	มาก	-

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านคำแนะนำวัสดุและอุปกรณ์ โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใช้เห็นประโยชน์ประการใด กรุณาแจ้งให้ทราบล่วงหน้า มิฉะนั้นจะถือว่าละเมิดลิขสิทธิ์

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 เปลี่ยนป้ายบอกทางภายในท่าอากาศยานที่เก่าและชำรุดใหม่ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.09

ลำดับที่ 2 เพิ่มป้ายบอกทางภายในท่าอากาศยานมากขึ้น พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.10

ลำดับที่ 3 เปลี่ยนป้ายแสดงลำดับคิวภายในท่าอากาศยานที่เก่าและชำรุดใหม่ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.17

ลำดับที่ 4 เพิ่มป้ายแสดงลำดับคิวมากขึ้น พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.11

ตารางที่ 4.18 ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านคำแนะนำวิธีการ

คำแนะนำด้านวิธีการ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความเห็นด้วย	ลำดับที่
จัดการเรียกแท็กซี่เข้าไปรับผู้โดยสารให้เป็นระบบระเบียบ	3.39	1.23	ปานกลาง	3
จัดลำดับเข้าออกให้เป็นระบบระเบียบ ป้องกันความเข้าใจผิด	3.42	1.26	มาก	2
จัดลำดับเข้าออกให้สามารถตรวจสอบระยะเวลาโดยประมาณได้	3.60	1.15	มาก	1
ปรับขั้นตอนการให้บริการแท็กซี่ออสง่ายขึ้น	3.38	1.17	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45	1.11	มาก	-

จากตารางที่ 4.18 ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านคำแนะนำวิธีการ โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.45 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.11

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรฐานเท่ากับ 1.11 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 จัดลำดับเข้าออกให้สามารถตรวจสอบระยะเวลาโดยประมาณได้ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.15

ลำดับที่ 2 จัดลำดับเข้าออกให้เป็นระบบระเบียบ ป้องกันความเข้าใจผิด พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.26

ลำดับที่ 3 จัดการเรียกแท็กซี่เข้าไปปรับผู้โดยสารให้เป็นระบบระเบียบ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.23

ลำดับที่ 4 ปรับขั้นตอนการให้บริการแท็กซี่คือออสมีง่ายขึ้น พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.17

ตารางที่ 4.19 ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม

อันดับที่	คำแนะนำการบริหารจัดการ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ ความเห็นด้วย
1	คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์	3.76	1.02	มาก
2	คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ	3.64	1.02	มาก
3	คำแนะนำด้านการเงิน	3.52	1.09	มาก
4	คำแนะนำด้านกำลังคน	3.47	1.05	มาก
5	คำแนะนำด้านวิธีการ	3.45	1.11	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.57	0.94	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02

ลำดับที่ 2 คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02

ลำดับที่ 3 คำแนะนำด้านการเงิน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.09

ลำดับที่ 4 คำแนะนำด้านกำลังคน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.05

ลำดับที่ 5 คำแนะนำด้านวิธีการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.11

4.4 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ Independent Sample t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานย่อยดังต่อไปนี้

4.4.1 สมมติฐานที่ 1.1 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

H_0 : สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามเพศ โดยวิธี t-test

ปัจจัยการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ	เพศ		p-value
	ชาย (n = 266)	หญิง (n = 134)	
การสมัครเป็นสมาชิก	4.25	4.44	0.007**
การฝึกอบรมสมาชิก	4.35	4.56	0.002**
การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร)	4.43	4.71	0.000**
การจัดลำดับการออกให้บริการ	4.55	4.63	0.157
การทำงานของระบบสแกนบัตร	4.38	4.61	0.000**
การประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ	4.18	4.60	0.000**
โดยรวม	4.36	4.59	0.000**

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามเพศพบว่า โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 โดยสมาชิกเพศหญิง ให้ค่าเฉลี่ย 4.59 และเพศชาย ให้ค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านการสมัครเป็นสมาชิกมีค่า p-value เท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการสมัครเป็นสมาชิกแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการฝึกอบรมสมาชิกมีค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการฝึกอบรมสมาชิกแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการ

บริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.157 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการจัดลำดับการออกให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการทำงานของระบบสแกนบัตรแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

4.4.2 สมมติฐานที่ 1.2 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

H_0 : สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามอายุ โดยวิธี One-Way ANOVA

ปัจจัยการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ	อายุ			p-value
	≤ 30 ปี (n = 59)	31-40 ปี (n = 270)	41 ปี ขึ้นไป (n = 71)	
การสมัครเป็นสมาชิก	4.25	4.44	3.87	0.000**
การฝึกอบรมสมาชิก	4.09	4.57	4.09	0.000**
การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร)	4.28	4.63	4.32	0.000**
การจัดลำดับการออกให้บริการ	4.49	4.60	4.54	0.251

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัจจัยการปรับปรุง ระบบการบริหารจัดการ	อายุ			p-value
	≤ 30 ปี (n = 59)	31-40 ปี (n = 270)	41 ปี ขึ้นไป (n = 71)	
การทำงานของระบบสแกนบัตร	4.42	4.54	4.17	0.000**
การประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ	4.34	4.45	3.81	0.000**
โดยรวม	4.31	4.54	4.13	0.000**

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่ออส จำแนกตามอายุพบว่า โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 โดยสมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมาอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ให้ค่าเฉลี่ย 4.31 และอายุ 41 ปีขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านการสมัครเป็นสมาชิกมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการสมัครเป็นสมาชิกแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการฝึกอบรมสมาชิกมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการฝึกอบรมสมาชิกแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.251 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการจัดลำดับการออกให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดง
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อเผยแพร่ให้ผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการทำงานของระบบสแกนบัตรแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เนื่องจากสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการสมัครเป็นสมาชิก ด้านการฝึกอบรมสมาชิก ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร ด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ และโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงใช้การวิเคราะห์ Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ปัจจัยการปรับปรุง ระบบการบริหารจัดการ	อายุ	\bar{X}	p-value		
			1	2	3
การสมัครเป็นสมาชิก	1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	4.25	-	0.037*	0.001**
	2 31-40 ปี	4.44	-	-	0.000**
	3 41 ปี ขึ้นไป	3.87	-	-	-
การฝึกอบรมสมาชิก	1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	4.09	-	0.000**	0.950
	2 31-40 ปี	4.57	-	-	0.000**
	3 41 ปี ขึ้นไป	4.09	-	-	-
การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร)	1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	4.28	-	0.000**	0.721
	2 31-40 ปี	4.63	-	-	0.000**
	3 41 ปี ขึ้นไป	4.32	-	-	-
การทำงานของระบบ สแกนบัตร	1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	4.42	-	0.126	0.007**
	2 31-40 ปี	4.54	-	-	0.000**
	3 41 ปี ขึ้นไป	4.17	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัยการปรับปรุง ระบบการบริหารจัดการ	อายุ	\bar{X}	p-value		
			1	2	3
การประเมินงานผู้ขับขี่ แท็กซี่สาธารณะ	1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	4.34	-	0.222	0.000**
	2 31-40 ปี	4.45	-	-	0.000**
	3 41 ปี ขึ้นไป	3.81	-	-	-
โดยรวม	1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	4.31	-	0.001**	0.033*
	2 31-40 ปี	4.54	-	-	0.000**
	3 41 ปี ขึ้นไป	4.13	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ สามารถอธิบายรายค้านี้ได้ดังนี้

ด้านการสมัครเป็นสมาชิก พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการฝึกอบรมสมาชิก พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนอายุในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนอายุในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนอายุในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนอายุในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยรวม พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.3 สมมติฐานที่ 1.3 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

H_0 : สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี t-test

ปัจจัยการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ	ระดับการศึกษา		p-value
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 177)	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า (n = 223)	
การสมัครเป็นสมาชิก	4.44	4.21	0.001**
การฝึกอบรมสมาชิก	4.26	4.54	0.000**
การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร)	4.49	4.54	0.412
การจัดลำดับการออกให้บริการ	4.58	4.57	0.848
การทำงานของระบบสแกนบัตร	4.46	4.46	0.967
การประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ	4.36	4.29	0.262
โดยรวม	4.43	4.43	0.987

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.987 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 โดยสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีหรือสูงกว่า ให้ค่าเฉลี่ย 4.43 เท่ากัน เมื่อพิจารณาทางด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านการสมัครเป็นสมาชิกมีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการสมัครเป็นสมาชิกแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการฝึกอบรมสมาชิกมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการฝึกอบรมสมาชิกแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) มีค่า p-value เท่ากับ 0.412 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ไม่แตกต่างกัน

ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.848 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการจัดลำดับการออกให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร มีค่า p-value เท่ากับ 0.967 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการทำงานของระบบสแกนบัตรไม่แตกต่างกัน

ด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ มีค่า p-value เท่ากับ 0.262 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะไม่แตกต่างกัน

4.4.4 สมมติฐานที่ 1.4 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

H_0 : สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกแท็กซี่ออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่ออส จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยวิธี One-Way ANOVA

ปัจจัยการปรับปรุง ระบบการบริหารจัดการ	ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ			p-value
	1-2 ปี (n = 83)	3-5 ปี (n = 173)	5 ปี ขึ้นไป (n = 144)	
การสมัครเป็นสมาชิก	4.17	4.43	4.24	0.004**
การฝึกอบรมสมาชิก	4.43	4.55	4.24	0.001**
การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร)	4.46	4.61	4.45	0.040*
การจัดลำดับการออกให้บริการ	4.43	4.61	4.61	0.018*
การทำงานของระบบสแกนบัตร	4.35	4.57	4.38	0.001**
การประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ	4.28	4.49	4.14	0.000**
โดยรวม	4.35	4.55	4.35	0.000**

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่ออส จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 โดยสมาชิกที่มี

ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก 3-5 ปี ให้ค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมา 1-2 ปี และ 5 ปีขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ย 4.35 เท่ากัน ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านการสมัครเป็นสมาชิกมีค่า p-value เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท้กึ่งคือออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท้กึ่งคือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการสมัครเป็นสมาชิกแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการฝึกอบรมสมาชิกมีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท้กึ่งคือออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท้กึ่งคือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการฝึกอบรมสมาชิกแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) มีค่า p-value เท่ากับ 0.040 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท้กึ่งคือออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท้กึ่งคือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.018 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท้กึ่งคือออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท้กึ่งคือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการจัดลำดับการออกให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท้กึ่งคือออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท้กึ่งคือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการทำงานของระบบสแกนบัตรแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท้กึ่งี่สาธารณะ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท้กึ่งคือออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท้กึ่งคือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท้กึ่งี่สาธารณะแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เนื่องจากสมาชิกแท้กึ่งี่คือออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท้กึ่งี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการสมัครเป็นสมาชิก ด้านการฝึกอบรมสมาชิก ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร ด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท้กึ่งี่สาธารณะ และโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) และด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงใช้การวิเคราะห์ Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ปัจจัยการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ	ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	\bar{X}	p-value		
			1	2	3
การสมัครเป็นสมาชิก	1 1-2 ปี	4.17	-	0.003**	0.421
	2 3-5 ปี	4.43	-	-	0.012*
	3 5 ปี ขึ้นไป	4.24	-	-	-
การฝึกอบรมสมาชิก	1 1-2 ปี	4.43	-	0.187	0.056
	2 3-5 ปี	4.55	-	-	0.000**
	3 5 ปี ขึ้นไป	4.24	-	-	-
การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร)	1 1-2 ปี	4.46	-	0.064	0.925
	2 3-5 ปี	4.61	-	-	0.021*
	3 5 ปี ขึ้นไป	4.45	-	-	-
การจัดลำดับการออกให้บริการ	1 1-2 ปี	4.43	-	0.009**	0.011*
	2 3-5 ปี	4.61	-	-	0.994
	3 5 ปี ขึ้นไป	4.61	-	-	-
การทำงานของระบบสแกนบัตร	1 1-2 ปี	4.35	-	0.003**	0.706
	2 3-5 ปี	4.57	-	-	0.002**
	3 5 ปี ขึ้นไป	4.38	-	-	-
การประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ	1 1-2 ปี	4.28	-	0.018*	0.109
	2 3-5 ปี	4.49	-	-	0.000**
	3 5 ปี ขึ้นไป	4.14	-	-	-
โดยรวม	1 1-2 ปี	4.35	-	0.004**	0.884
	2 3-5 ปี	4.55	-	-	0.000**
	3 5 ปี ขึ้นไป	4.35	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสไนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คือออส จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นรายคู่ สามารถอธิบายรายด้านได้ดังนี้

ด้านการสมัครเป็นสมาชิก พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลา 3-5 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลา 1-2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ด้านการฝึกอบรมสมาชิก พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลา 3-5 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลา 3-5 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลา 1-2 ปี มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลา 3-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลา 3-5 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลา 1-2 ปี และ 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลา 3-5 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลา 1-2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

โดยรวม พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลา 3-5 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลา 1-2 ปี และ 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.5 สมมติฐานที่ 1.5 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

H_0 : สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามสังกัดระยะทางที่ให้บริการ โดยวิธี t-test

ปัจจัยการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ	สังกัดระยะทางที่ให้บริการ		p-value
	สังกัดระยะปกติ (n = 321)	สังกัดระยะสั้น (n = 79)	
การสมัครเป็นสมาชิก	4.32	4.26	0.442
การฝึกอบรมสมาชิก	4.39	4.53	0.038*
การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร)	4.51	4.56	0.453
การจัดลำดับการออกให้บริการ	4.56	4.63	0.343
การทำงานของระบบสแกนบัตร	4.44	4.53	0.189
การประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ	4.28	4.48	0.004**
โดยรวม	4.42	4.50	0.193

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามสังกัดระยะทางที่ให้บริการพบว่า โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.193 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 โดยสมาชิกที่สังกัดระยะสั้นให้ค่าเฉลี่ย 4.50 และสังกัดระยะปกติให้ค่าเฉลี่ย 4.42 เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการสมัครเป็นสมาชิกมีค่า p-value เท่ากับ 0.442 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการสมัครเป็นสมาชิกไม่แตกต่างกัน

ด้านการฝึกอบรมสมาชิกมีค่า p-value เท่ากับ 0.038 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการฝึกอบรมสมาชิกแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) มีค่า p-value เท่ากับ 0.453 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ไม่แตกต่างกัน

ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.343 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการจัดลำดับการออกให้บริการไม่แตกต่างกัน

ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร มีค่า p-value เท่ากับ 0.189 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการทำงานของระบบสแกนบัตรไม่แตกต่างกัน

ด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ มีค่า p-value เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

4.4.6 สมมติฐานที่ 1.6 สมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

H_0 : สมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามสถานะความเป็นเจ้าของรถโดยวิธี One-Way ANOVA

ปัจจัยการปรับปรุง ระบบการบริหารจัดการ	สถานะความเป็นเจ้าของรถ			p-value
	เป็นเจ้าของเอง (n = 288)	รถเช่า (n = 50)	รถเช่าซื้อ (n = 62)	
การสมัครเป็นสมาชิก	4.35	4.23	4.21	0.204
การฝึกอบรมสมาชิก	4.37	4.66	4.42	0.031*
การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร)	4.45	4.69	4.71	0.001**
การจัดลำดับการออกให้บริการ	4.52	4.67	4.76	0.002**
การทำงานของระบบสแกนบัตร	4.40	4.53	4.66	0.002**
การประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ	4.30	4.59	4.21	0.008**
โดยรวม	4.40	4.56	4.49	0.063

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามสถานะความเป็นเจ้าของรถ พบว่า โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.063 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 โดยสมาชิกที่เป็นเจ้าของรถเช่าให้ค่าเฉลี่ย 4.56 รองลงมาเช่าซื้อให้ค่าเฉลี่ย 4.49 และเป็นเจ้าของเองให้ค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านการสมัครเป็นสมาชิกมีค่า p-value เท่ากับ 0.204 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการสมัครเป็นสมาชิกไม่แตกต่างกัน

ด้านการฝึกอบรมสมาชิกมีค่า p-value เท่ากับ 0.031 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการฝึกอบรมสมาชิกแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการจัดลำดับการออกให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร มีค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการทำงานของระบบสแกนบัตรแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ มีค่า p-value เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เนื่องจากสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร และด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการฝึกอบรมสมาชิกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงใช้การวิเคราะห์ Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามสถานะความเป็นเจ้าของรถเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ปัจจัยการปรับปรุง ระบบการบริหารจัดการ	สถานะความเป็นเจ้าของรถ	\bar{X}	p-value		
			1	2	3
การฝึกอบรมสมาชิก	1 เป็นเจ้าของเอง	4.37	-	0.009**	0.664
	2 รถเช่า	4.66	-	-	0.071
	3 รถเช่าซื้อ	4.42	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ปัจจัยการปรับปรุง ระบบการบริหารจัดการ	สถานะความเป็นเจ้าของรถ	\bar{X}	p-value		
			1	2	3
การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร)	1 เป็นเจ้าของเอง	4.45	-	0.011*	0.002**
	2 รถเช่า	4.69	-	-	0.854
	3 รถเช่าซื้อ	4.71	-	-	-
การจัดลำดับการออก ให้บริการ	1 เป็นเจ้าของเอง	4.52	-	0.061	0.001**
	2 รถเช่า	4.67	-	-	0.373
	3 รถเช่าซื้อ	4.76	-	-	-
การทำงานของระบบ สแกนบัตร	1 เป็นเจ้าของเอง	4.40	-	0.111	0.001**
	2 รถเช่า	4.53	-	-	0.214
	3 รถเช่าซื้อ	4.66	-	-	-
การประเมินงานผู้ขับขี่ แท็กซี่สาธารณะ	1 เป็นเจ้าของเอง	4.30	-	0.005**	0.349
	2 รถเช่า	4.59	-	-	0.003**
	3 รถเช่าซื้อ	4.21	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คือออส จำแนกตามสถานะความเป็นเจ้าของรถเป็นรายคู่ สามารถอธิบายรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านการฝึกอบรมสมาชิก พบว่า สมาชิกที่เป็นเจ้าของรถเช่ามีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่เป็นเจ้าของเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสถานะความเป็นเจ้าของรถในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) พบว่า สมาชิกที่เป็นเจ้าของเองมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่เป็นเจ้าของรถเช่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรถเช่าซื้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสถานะความเป็นเจ้าของรถในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ พบว่า สมาชิกที่เป็นเจ้าของเองมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่เป็นเจ้าของรถเช่าซื้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสถานะความเป็นเจ้าของรถในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สวอนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร พบว่า สมาชิกที่เป็นเจ้าของเองมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่เป็นเจ้าของรถเช่าซื้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสถานะความเป็นเจ้าของรถในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ พบว่า สมาชิกที่เป็นเจ้าของรถเช่ามีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่เป็นเจ้าของเอง และรถเช่าซื้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสถานะความเป็นเจ้าของรถในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4.5 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ถือใบอนุญาตอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่ที่ถืออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ถืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่ที่ถืออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สมาชิกแท็กซี่ที่ถืออสที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ถืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ Independent Sample t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานย่อยดังต่อไปนี้

4.5.1 สมมติฐานที่ 2.1 สมาชิกแท็กซี่ที่ถืออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ถืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

H_0 : สมาชิกแท็กซี่ที่ถืออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ถืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกแท็กซี่ที่ถืออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ถืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ถืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่ที่ถืออส จำแนกตามเพศ โดยวิธี t-test

คำแนะนำการบริหารจัดการ	เพศ		p-value
	ชาย (n = 266)	หญิง (n = 134)	
ด้านกำลังคน	3.52	3.36	0.153
ด้านการเงิน	3.66	3.22	0.000**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

คำแนะนำในการบริหารจัดการ	เพศ		p-value
	ชาย (n = 266)	หญิง (n = 134)	
ด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ	3.70	3.54	0.153
ด้านวัสดุและอุปกรณ์	3.70	3.87	0.093
ด้านวิธีการ	3.38	3.58	0.095
โดยรวม	3.59	3.51	0.417

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คือออส จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.417 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 โดยสมาชิกเพศชาย ให้ค่าเฉลี่ย 3.59 และเพศหญิงให้ค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอธิบายได้ ดังนี้

คำแนะนำด้านกำลังคนมีค่า p-value เท่ากับ 0.153 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านกำลังคนไม่แตกต่างกัน

คำแนะนำด้านการเงินมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านการเงินแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือมีค่า p-value เท่ากับ 0.153 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือไม่แตกต่างกัน

คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์มีค่า p-value เท่ากับ 0.093 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน

คำแนะนำด้านวิธีการมีค่า p-value เท่ากับ 0.095 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านวิธีการไม่แตกต่างกัน

**4.5.2 สมมติฐานที่ 2.2 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน**

H_0 : สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามอายุ โดยวิธี One-Way ANOVA

คำแนะนำการบริหารจัดการ	อายุ			p-value
	≤ 30 ปี (n = 59)	31-40 ปี (n = 270)	41 ปี ขึ้นไป (n = 71)	
ด้านกำลังคน	3.63	3.50	3.21	0.048*
ด้านการเงิน	3.91	3.52	3.16	0.000**
ด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ	3.95	3.73	3.07	0.000**
ด้านวัสดุและอุปกรณ์	4.12	3.93	2.79	0.000**
ด้านวิธีการ	3.82	3.63	2.44	0.000**
โดยรวม	3.89	3.66	2.93	0.000**

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามอายุพบว่า โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 โดยสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ให้ค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมาอายุ 31-40 ปี ให้ค่าเฉลี่ย 3.66 และอายุ 41 ปีขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ย 2.93 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

คำแนะนำด้านกำลังคนมีค่า p-value เท่ากับ 0.048 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือ

ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านกำลังคนแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำแนะนำด้านการเงินมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านการเงินแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำแนะนำด้านวิธีการมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านวิธีการแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เนื่องจากสมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีอายุแตกต่างกัน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านการเงิน คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ คำแนะนำด้านวิธีการ และโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และในคำแนะนำด้านกำลังคนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงใช้การวิเคราะห์ Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คือออส จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

คำแนะนำการบริหารจัดการ	อายุ	\bar{X}	p-value		
			1	2	3
ด้านกำลังคน	1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	3.63	-	0.382	0.022*
	2 31-40 ปี	3.50	-	-	0.037*
	3 41 ปี ขึ้นไป	3.21	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

คำแนะนำการบริหารจัดการ	อายุ	\bar{X}	p-value		
			1	2	3
ด้านการเงิน	1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	3.91	-	0.012*	0.000**
	2 31-40 ปี	3.52	-	-	0.011*
	3 41 ปี ขึ้นไป	3.16	-	-	-
ด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ	1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	3.95	-	0.118	0.000**
	2 31-40 ปี	3.73	-	-	0.000**
	3 41 ปี ขึ้นไป	3.07	-	-	-
ด้านวัสดุและอุปกรณ์	1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	4.12	-	0.143	0.000**
	2 31-40 ปี	3.93	-	-	0.000**
	3 41 ปี ขึ้นไป	2.79	-	-	-
ด้านวิธีการ	1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	3.82	-	0.199	0.000**
	2 31-40 ปี	3.63	-	-	0.000**
	3 41 ปี ขึ้นไป	2.44	-	-	-
โดยรวม	1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	3.89	-	0.082	0.000**
	2 31-40 ปี	3.66	-	-	0.000**
	3 41 ปี ขึ้นไป	2.93	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.31 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่ที่ออกสจำแนกตามอายุเป็นรายกลุ่ม สามารถอธิบายรายด้านได้ดังนี้

คำแนะนำด้านกำลังคน พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุในกลุ่มอื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

คำแนะนำด้านการเงิน พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และน้อยกว่า 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนอายุในกลุ่มอื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนอายุในกลุ่มอื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

คำแนะนำด้านวิธีการ พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนอายุในกลุ่มอื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

โดยรวม พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนอายุในกลุ่มอื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4.5.3 สมมติฐานที่ 2.3 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

H_0 : สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี t-test

คำแนะนำในการบริหารจัดการ	ระดับการศึกษา		p-value
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 177)	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า (n = 223)	
ด้านกำลังคน	3.62	3.35	0.008**
ด้านการเงิน	3.56	3.48	0.441
ด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ	3.77	3.54	0.024*
ด้านวัสดุและอุปกรณ์	3.79	3.73	0.513
ด้านวิธีการ	3.45	3.44	0.925
โดยรวม	3.64	3.51	0.160

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่ออส จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.160 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 โดยสมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ค่าเฉลี่ย 3.64 และปริญญาตรีหรือสูงกว่าให้ค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

คำแนะนำด้านกำลังคนมีค่า p-value เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านกำลังคนแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำแนะนำด้านการเงินมีค่า p-value เท่ากับ 0.441 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านการเงินไม่แตกต่างกัน

คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือมีค่า p-value เท่ากับ 0.024 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์มีค่า p-value เท่ากับ 0.513 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน

คำแนะนำด้านวิธีการมีค่า p-value เท่ากับ 0.925 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านวิธีการไม่แตกต่างกัน

4.5.4 สมมติฐานที่ 2.4 สมาชิกแท็กซี่ออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

H_0 : สมาชิกแท็กซี่ออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยวิธี One-Way ANOVA

คำแนะนำการบริหารจัดการ	ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ			p-value
	1-2 ปี (n = 83)	3-5 ปี (n = 173)	5 ปี ขึ้นไป (n = 144)	
ด้านกำลังคน	3.57	3.44	3.44	0.612
ด้านการเงิน	3.59	3.47	3.53	0.701
ด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ	3.83	3.57	3.63	0.161
ด้านวัสดุและอุปกรณ์	3.71	4.03	3.45	0.000**
ด้านวิธีการ	3.72	3.51	3.21	0.002**
โดยรวม	3.68	3.60	3.45	0.168

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่า โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.168 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 โดยสมาชิกที่มีระยะเวลา 1-2 ปี ให้ค่าเฉลี่ย 3.68 รองลงมา 3-5 ปี ให้ค่าเฉลี่ย 3.60 และ 5 ปีขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาทางด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำแนะนำด้านกำลังคนมีค่า p-value เท่ากับ 0.612 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านกำลังคนไม่แตกต่างกัน

คำแนะนำด้านการเงินมีค่า p-value เท่ากับ 0.701 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านการเงินไม่แตกต่างกัน

คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือมีค่า p-value เท่ากับ 0.161 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือไม่แตกต่างกัน

คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำแนะนำด้านวิธีการมีค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านวิธีการแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เนื่องจากสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ และคำแนะนำด้านวิธีการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงใช้การวิเคราะห์ Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 ค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิก
แท็กซี่คือออส จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

คำแนะนำการบริหาร จัดการ	ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	\bar{X}	p-value		
			1	2	3
ด้านวัสดุและอุปกรณ์	1 1-2 ปี	3.71	-	0.014*	0.058
	2 3-5 ปี	4.03	-	-	0.000**
	3 5 ปี ขึ้นไป	3.45	-	-	-
ด้านวิธีการ	1 1-2 ปี	3.72	-	0.156	0.001**
	2 3-5 ปี	3.51	-	-	0.017*
	3 5 ปี ขึ้นไป	3.21	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.34 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คือออส จำแนก
ตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นรายคู่ สามารถอธิบายรายด้านได้ดังนี้

คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลา 3-5 ปี มีระดับความคิดเห็น
มากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลา 1-2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 5 ปีขึ้นไป อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในกลุ่ม
อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

คำแนะนำด้านวิธีการ พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่า
สมาชิกที่มีระยะเวลา 1-2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 3-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในกลุ่มอื่นๆ มีระดับ
ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4.5.5 สมมติฐานที่ 2.5 สมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มี
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
แตกต่างกัน

H_0 : สมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็น
เกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H_1 : สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามสังกัดระยะทางที่ให้บริการ โดยวิธี t-test

คำแนะนำการบริหารจัดการ	สังกัดระยะทางที่ให้บริการ		p-value
	สังกัดระยะปกติ (n = 321)	สังกัดระยะสั้น (n = 79)	
ด้านกำลังคน	3.57	3.03	0.000**
ด้านการเงิน	3.68	2.84	0.000**
ด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ	3.72	3.34	0.001**
ด้านวัสดุและอุปกรณ์	3.74	3.80	0.570
ด้านวิธีการ	3.48	3.33	0.169
โดยรวม	3.64	3.27	0.000**

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามสังกัดระยะทางที่ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 โดยสมาชิกที่สังกัดระยะปกติให้ค่าเฉลี่ย 3.64 และสังกัดระยะสั้นให้ค่าเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาทางด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

คำแนะนำด้านกำลังคนมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านกำลังคนแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำแนะนำด้านการเงินมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านการเงินแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือมีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์มีค่า p-value เท่ากับ 0.570 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน

คำแนะนำด้านวิธีการมีค่า p-value เท่ากับ 0.169 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านวิธีการไม่แตกต่างกัน

4.5.6 สมมติฐานที่ 2.6 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

H_0 : สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ยและค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามสถานะความเป็นเจ้าของรถ โดยวิธี One-Way ANOVA

คำแนะนำการบริหารจัดการ	สถานะความเป็นเจ้าของรถ			p-value
	เป็นเจ้าของเอง (n = 288)	รถเช่า (n = 50)	รถเช่าซื้อ (n = 62)	
ด้านกำลังคน	3.53	3.60	3.08	0.007**
ด้านการเงิน	3.58	3.75	3.02	0.000**
ด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ	3.65	3.92	3.38	0.018*
ด้านวัสดุและอุปกรณ์	3.76	4.20	3.39	0.000**
ด้านวิธีการ	3.57	3.76	2.63	0.000**
โดยรวม	3.62	3.85	3.10	0.000**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนเวลาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่ออส จำแนกตามสถานะความเป็นเจ้าของรถพบว่า โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 โดยสมาชิกที่เป็นเจ้าของรถเข้าให้ค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมา เป็นเจ้าของเองให้ค่าเฉลี่ย 3.62 และเป็นเจ้าของรถเช่าซื้อให้ค่าเฉลี่ย 3.10 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

คำแนะนำด้านกำลังคนมีค่า p-value เท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านกำลังคนแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำแนะนำด้านการเงินมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านการเงินแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือมีค่า p-value เท่ากับ 0.018 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำแนะนำด้านวิธีการมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าสมาชิกแท็กซี่ออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านวิธีการแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื่องจากสมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในคำแนะนำด้านกำลังคน คำแนะนำด้านการเงิน คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ คำแนะนำด้านวิธีการ และโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และในคำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงใช้การวิเคราะห์ Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 ค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามสถานะความเป็นเจ้าของรถเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

คำแนะนำการบริหารจัดการ	สถานะความเป็นเจ้าของรถ	\bar{X}	p-value		
			1	2	3
ด้านกำลังคน	1 เป็นเจ้าของเอง	3.53	-	0.646	0.003**
	2 รถเช่า	3.60	-	-	0.009**
	3 รถเช่าซื้อ	3.08	-	-	-
ด้านการเงิน	1 เป็นเจ้าของเอง	3.58	-	0.299	0.000**
	2 รถเช่า	3.75	-	-	0.000**
	3 รถเช่าซื้อ	3.02	-	-	-
ด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ	1 เป็นเจ้าของเอง	3.65	-	0.086	0.050*
	2 รถเช่า	3.92	-	-	0.005**
	3 รถเช่าซื้อ	3.38	-	-	-
ด้านวัสดุและอุปกรณ์	1 เป็นเจ้าของเอง	3.76	-	0.004**	0.009**
	2 รถเช่า	4.20	-	-	0.000**
	3 รถเช่าซื้อ	3.39	-	-	-
ด้านวิธีการ	1 เป็นเจ้าของเอง	3.57	-	0.241	0.000**
	2 รถเช่า	3.76	-	-	0.000**
	3 รถเช่าซื้อ	2.63	-	-	-
โดยรวม	1 เป็นเจ้าของเอง	3.62	-	0.106	0.000**
	2 รถเช่า	3.85	-	-	0.000**
	3 รถเช่าซื้อ	3.10	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01**

จากตารางที่ 4.37 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามสถานะความเป็นเจ้าของรถเป็นรายคู่ สามารถอธิบายรายด้านได้ดังนี้

คำแนะนำด้านกำลังคน พบว่า สมาชิกที่เป็นเจ้าของรถเช่าซื้อ มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่เป็นเจ้าของเองและรถเช่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสถานะความเป็นเจ้าของรถในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

คำแนะนำด้านการเงิน พบว่า สมาชิกที่เป็นเจ้าของรถเช่าซื้อ มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่เป็นเจ้าของเองและรถเช่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสถานะความเป็นเจ้าของรถในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ พบว่า สมาชิกที่เป็นเจ้าของรถเช่าซื้อ มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่เป็นเจ้าของเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรถเช่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสถานะความเป็นเจ้าของรถในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ พบว่า สมาชิกที่เป็นเจ้าของรถเช่าซื้อ มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่เป็นเจ้าของเองและรถเช่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสมาชิกที่เป็นเจ้าของเอง มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่เป็นเจ้าของรถเช่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำแนะนำด้านวิธีการ พบว่า สมาชิกที่เป็นเจ้าของรถเช่าซื้อ มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่เป็นเจ้าของเองและรถเช่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสถานะความเป็นเจ้าของรถในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

โดยรวม พบว่า สมาชิกที่เป็นเจ้าของรถเช่าซื้อ มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่เป็นเจ้าของเองและรถเช่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสถานะความเป็นเจ้าของรถในคู่อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเกี่ยวกับ “แนวคิดในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลและรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด โดยข้อมูลที่ได้มานั้นนำไปวิเคราะห์ค่าทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละ ซึ่งใช้อธิบายข้อมูลส่วนบุคคล ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออส และคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คือออส นอกจากนี้ยังมีสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-test และ One - way ANOVA โดยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สรุปผลวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 66.50 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 67.50 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 55.75 มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 3-5 ปี ร้อยละ 43.25 สังกัดระยะทางที่ให้บริการแบบปกติ ร้อยละ 80.25 และมีสถานะความเป็นเจ้าของเป็นเจ้าของ ร้อยละ 72.00

5.1.2 สรุปผลวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คือออส

สรุปผลวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คือออส พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 แสดงว่ามีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 โดยเห็นด้วยกับจัดลำดับการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ออกให้บริการของแท็กซี่คืออสให้ถูกต้อง ไม่มีการแข่งคิว รองลงมา มีการแสดงลำดับคิว และมีการเตือนล่วงหน้าในระบบการจัดลำดับการออกให้บริการ

ลำดับที่ 2 ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ก่อนให้บริการผู้โดยสาร พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 โดยเห็นด้วยกับพัฒนาระบบตรวจความพร้อมให้สามารถตรวจสอบสมาชิกในจำนวนมากๆ ได้ ในระยะเวลาอันสั้น รองลงมา พัฒนาการตรวจความพร้อมให้เป็นระเบียบมากขึ้น ใช้เวลาสั้นลง และมีมาตรฐานที่แน่นอน

ลำดับที่ 3 การทำงานของระบบสแกนบัตร พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 โดยเห็นด้วยกับปรับปรุงระบบการสแกนบัตรให้สแกนได้ง่ายขึ้น รองลงมาปรับปรุงระบบการสแกนบัตรให้เห็นข้อมูลมากขึ้น

ลำดับที่ 4 การฝึกอบรมสมาชิก พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 โดยเห็นด้วยกับวิทยากรในการฝึกอบรมมีประสบการณ์ที่เก่งและเชี่ยวชาญ สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยของสมาชิกได้เป็นอย่างดี รองลงมา มีการฝึกอบรมให้กับสมาชิกใหม่ที่เพิ่งสมัครเข้ามาเป็นแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับที่ 5 การประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 โดยเห็นด้วยมิให้สมาชิกสามารถประเมินเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ รองลงมา มีการประเมินสมาชิกผู้ขับขี่แท็กซี่คืออสเป็นระยะ เช่น ทุก 3-6 เดือน หรือทุกๆ ปี

ลำดับที่ 6 การสมัครเป็นสมาชิก พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 โดยเห็นด้วยกับสร้างกระบวนการสมัครสมาชิกที่สะดวก และรวดเร็วมากกว่าในปัจจุบัน รองลงมา คือปรับปรุงระบบการสมัครสมาชิกให้มีความยุ่งยากซับซ้อนน้อยลง

5.1.3 สรุปผลวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส

สรุปผลวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 แสดงว่ามีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02 โดยเห็นด้วยกับเปลี่ยนป้ายบอกทางภายในท่าอากาศยานที่เก่าและชำรุดใหม่ รองลงมาเพิ่มป้ายบอกทางภายในท่าอากาศยานมากขึ้น

ลำดับที่ 2 คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02 โดยเห็นด้วยกับสรรหาเครื่องแสดกนบัตรของแท็กซีคืออสที่มีคุณภาพ ไม่ชำรุดง่าย รองลงมาวางระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบริหารจัดการแท็กซี คืออสให้มีประสิทธิภาพ ป้องกันระบบล่ม

ลำดับที่ 3 คำแนะนำด้านการเงิน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.09 โดยเห็นด้วยกับจัดสรรค่าใช้จ่ายการบริหารจัดการแท็กซีคืออสให้ดี รองลงมาใช้จ่ายงบประมาณในการบริหารจัดการแท็กซีคืออสอย่างเหมาะสม

ลำดับที่ 4 คำแนะนำด้านกำลังคน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.05 โดยเห็นด้วยกับเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่บริหารจัดการแท็กซีคืออส รองลงมาสร้างแผนงานให้เจ้าหน้าที่บริหารจัดการแท็กซีคืออส

ลำดับที่ 5 คำแนะนำด้านวิธีการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.11 โดยเห็นด้วยกับจัดลำดับเข้าออกให้สามารถตรวจสอบระยะเวลาโดยประมาณได้ รองลงมาจัดลำดับเข้าออกให้เป็นระบบระเบียบ ป้องกันความเข้าใจผิด

5.1.4 สรุปผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซีคืออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 สมาชิกแท็กซีคืออสที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซีคืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คือออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออส ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ					
	การสมัคร เป็น สมาชิก	การ ฝึกอบรม สมาชิก	การตรวจ ความ พร้อม (คน ,รถ,บัตร)	การ จัดลำดับ การออก ให้บริการ	การทำงาน ของระบบ สแกนบัตร	การ ประเมิน งานผู้ขับขี่ แท็กซี่ สาธารณะ
เพศ	✓	✓	✓	X	✓	✓
อายุ	✓	✓	✓	X	✓	✓
ระดับการศึกษา	✓	✓	X	X	X	X
ระยะเวลาในการเป็น สมาชิกของท่าอากาศ ยานสุวรรณภูมิ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ตั้งกักระยะทางที่ ให้บริการ	X	✓	X	X	X	✓
สถานะความเป็น เจ้าของรถ	X	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง แตกต่างกัน

X หมายถึง ไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 5.1 สรุปผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คือออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยวิธี t-test และ One-Way ANOVA พบว่า

สมาชิกแท็กซี่คือออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในด้านการสมัครเป็นสมาชิก ด้านการฝึกอบรมสมาชิก ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร และด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการจัดลำดับการออกให้บริการไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบ การบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในด้านการสมัครเป็นสมาชิก ด้านการฝึกอบรมสมาชิก ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ด้านการทำงานของระบบสแกน บัตร และด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการไม่แตกต่างกัน

สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในด้านการ สมัครเป็นสมาชิก และด้านการฝึกอบรมสมาชิก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการ ตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ ด้านการทำงานของระบบ สแกนบัตร และด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะไม่แตกต่างกัน

สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่าง กัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิแตกต่างกันในด้านการสมัครเป็นสมาชิก ด้านการฝึกอบรมสมาชิก ด้านการทำงานของ ระบบสแกนบัตร และด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกันในด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) และด้านการจัดลำดับการออก ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสังกัดระยะเวลาทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ในด้านการฝึกอบรมสมาชิก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกันในด้านการ ประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการสมัครเป็น สมาชิก ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ และด้านการ ทำงานของระบบสแกนบัตรไม่แตกต่างกัน

สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในด้านการ ตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ ด้านการทำงานของระบบสแกน บัตร และด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ แตกต่างกันในการฝึกอบรมสมาชิก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการสมัคร เป็นสมาชิกไม่แตกต่างกัน

5.1.5 สรุปผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการ แท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 2 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	คำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส				
	คำแนะนำด้านกำลังคน	คำแนะนำด้านการเงิน	คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ	คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์	คำแนะนำด้านวิธีการ
เพศ	X	✓	X	X	X
อายุ	✓	✓	✓	✓	✓
ระดับการศึกษา	✓	X	✓	X	X
ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	X	X	X	✓	✓
สังกัดระยะทางที่ให้บริการ	✓	✓	✓	X	X
สถานะความเป็นเจ้าของรถ	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง แยกต่างหาก

X หมายถึง ไม่แยกต่างหาก

จากตารางที่ 5.2 สรุปผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยวิธี t-test และ One-Way ANOVA พบว่า

สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในคำแนะนำด้านการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคำแนะนำด้านกำลังคน ด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ ด้านวัสดุและอุปกรณ์ และด้านวิธีการไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีอายุแตกต่างกัน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในคำแนะนำด้านการเงิน ด้านเครื่องจักร และเครื่องมือ ด้านวัสดุและอุปกรณ์ ด้านวิธีการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกันในด้านกำลังคน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในคำแนะนำด้านกำลังคน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกันในคำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคำแนะนำด้านการเงิน ด้านวัสดุและอุปกรณ์ และด้านวิธีการ ไม่แตกต่างกัน

สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในคำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ และด้านวิธีการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคำแนะนำด้านกำลังคน ด้านการเงิน และด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ ไม่แตกต่างกัน

สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในคำแนะนำด้านกำลังคน ด้านการเงิน และด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ และด้านวิธีการ ไม่แตกต่างกัน

สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในคำแนะนำด้านกำลังคน ด้านการเงิน ด้านวัสดุและอุปกรณ์ และด้านวิธีการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกันในคำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 อภิปรายผลวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส

ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่ 1 ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยเห็นด้วยกับจัดลำดับการออกให้บริการของแท็กซี่คืออสให้ถูกต้อง ไม่มีการแซงคิว เนื่องจากการจัดการระบบให้สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่ายจะช่วยให้การให้บริการผู้โดยสารเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ลดระยะเวลารอคอยของผู้โดยสาร ทำให้มีจำนวนรอบในการรับผู้โดยสารมากขึ้น รองลงมาคือ มีการแสดงลำดับคิว และมีการเตือนล่วงหน้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในระบบการจัดลำดับการออกให้บริการ เนื่องจากในระบบการจัดลำดับการออกให้บริการของแท็กซี่ที่ถือต้องการระยะเวลาในการเตรียมตัว เตรียมรถก่อนออกไปรับผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุมาศ สิทธิยานันท์ (2560) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระบบบริหารจัดการเช่ารถแท็กซี่กรณีศึกษา ธุรกิจ NR TAXI พบว่า ระบบบริหารจัดการเกี่ยวกับแท็กซี่ที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว สามารถบันทึกข้อมูล และติดตามผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่ 2 ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ก่อนให้บริการผู้โดยสาร พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยเห็นด้วยกับพัฒนาระบบตรวจความพร้อมให้สามารถตรวจสอบสมาชิกในจำนวนมากๆ ได้ ในระยะเวลาอันสั้น อาจเพราะสมาชิกต้องการลดระยะเวลาในการรอคอย เพื่อจะได้เข้าสู่กระบวนการต่อไปได้เร็วขึ้น ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มรอบการรับผู้โดยสาร รองลงมาคือ พัฒนาการตรวจความพร้อมให้เป็นระเบียบมากขึ้น ใช้เวลาสั้นลง และมีมาตรฐานที่แน่นอน เนื่องจากต้องการให้สมาชิกแต่ละคนมีมาตรฐานการให้บริการเหมือนกัน เพื่อไม่ให้เกิดการมองภาพลบแบบเหมารวมกรณีเหตุผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุทธิมา ชำนาญเวช (2559) ที่กล่าวถึงสถานีบริการว่าโดยทั่วไปนั้นประกอบไปด้วยรูปแบบแถวคอย และจำนวนผู้ให้บริการ ดังนั้น การจัดการทางด้านสถานีบริการ ซึ่งในที่นี้คือผู้ถือสและพนักงานการทำให้เป็นสิ่งสำคัญมากเพราะจะมีผลกระทบต่อารอคอยของลูกค้าโดยตรง การจัดรูปแบบของแถวคอยให้เหมาะสมอาจขึ้นอยู่กับสถานที่ให้บริการ จำนวนของสถานีให้บริการ พนักงานการทำให้ และสภาพแวดล้อมอื่นๆ

ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่ 3 การทำงานของระบบสแกนบัตร พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยเห็นด้วยกับปรับปรุงระบบการสแกนบัตรให้สแกนได้ง่ายขึ้น เนื่องจากระบบปัจจุบันอาจยังมีความล่าช้า ต้องต่อคิวนาน จึงต้องการให้ระบบสแกนบัตรมีความเสถียรมากกว่านี้เพื่อความรวดเร็วไม่ต้องต่อคิวรอนาน รองลงมาคือ ปรับปรุงระบบการสแกนบัตรให้เห็นข้อมูลต่างมากขึ้น อาจเพราะต้องการทราบข้อมูลเพื่อความแม่นยำในการนำรถเข้าจอด หรือขึ้นไปรับผู้โดยสารได้ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อะดาว น้อยวิ (2564) ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการรู้จำใบหน้า เพื่อบันทึกเวลาเข้าออกของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบันทึกเวลาเข้าออกพนักงาน โดยใช้การจดจำใบหน้าในด้านการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่ 4 การฝึกอบรมสมาชิก พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยเห็นด้วยกับวิทยากรในการฝึกอบรมมีประสบการณ์ที่เก่งและเชี่ยวชาญ สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยของสมาชิกได้เป็นอย่างดี อาจเพราะพื้นฐานของระดับการศึกษาต่างกันทำให้การทำความเข้าใจในเนื้อหาการอบรมต่างกัน จึงต้องการให้วิทยากรมีความเชี่ยวชาญและสื่อสารอย่างง่ายเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่ายที่สุด และถูกต้องที่สุด รองลงมาคือ มีการฝึกอบรมให้กับสมาชิกใหม่ที่เพิ่งสมัครเข้ามาเป็นแท็กซี่ถือสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เนื่องจากต้องการเข้าใจเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สแกนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระเบียบข้อบังคับและการให้บริการผู้โดยสารที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปันดดา ศรีแจ่ม (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัยกรณีศึกษา: บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยรวมทุกด้านหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่ 5 การประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยเห็นด้วยกับมีให้สมาชิกสามารถประเมินเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ อาจเพราะเจ้าหน้าที่บางคนอาจปฏิบัติหน้าที่ได้ไม่ดีพอ จึงต้องการให้มีการประเมินเจ้าหน้าที่เพื่อปกป้องสิทธิของตนเอง รองลงมาคือมีการประเมินสมาชิกผู้ขับขี่แท็กซี่คือออสเป็นระยะ เช่น ทุก 3-6 เดือน หรือทุกๆ ปี เนื่องจากสมาชิกด้วยกันเองอาจปฏิบัติตนไม่เหมาะสม ส่งผลต่อภาพรวมของสมาชิกท่านอื่น จึงต้องการให้มีการประเมินสมาชิกด้วยกันเองเพื่อให้เกิดการพิจารณาซ้ำอีกครั้งว่าสมควรเป็นสมาชิกต่อไปหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ (2561) ที่กล่าวว่า การติดตาม การตรวจสอบ และการควบคุมการดำเนินงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน ซึ่งการติดตามประเมินผลนี้เองจะทำให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่ 6 การสมัครเป็นสมาชิก พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยเห็นด้วยกับสร้างกระบวนการสมัครสมาชิกที่สะดวก และรวดเร็วมากกว่าในปัจจุบัน เนื่องจากระยะเวลาในการตรวจสอบใช้เวลาค่อนข้างนาน จึงอาจต้องการให้มีกระบวนการตรวจสอบที่รวดเร็วเป็นระบบมากกว่านี้ รองลงมาคือปรับปรุงระบบการสมัครสมาชิกให้มีความยุ่งยากซับซ้อนน้อยลง เนื่องจากวิธีการสมัครอาจยังมีความซับซ้อนต้องเข้าไปสมัครด้วยตนเองที่สนามบินทั้งคนและรถ จึงอาจต้องการให้อำนวยความสะดวกโดยการมีระบบสมัครสมาชิกออนไลน์และส่งเอกสารผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ HREX.asia (2562) ที่กล่าวถึงช่องทางการสรรหาบุคลากร (Recruitment Channel) ที่หลากหลายในยุคปัจจุบัน โดยวิธีปัจจุบันนี้มีความหลากหลายมากตั้งแต่ช่องทางการประกาศรับสมัครงาน ไปจนถึงการสร้างสรรค์ประกาศรับสมัครงานที่ไม่จำกัดรูปแบบ โดยก่อนจะลงประกาศงาน ต้องเตรียมข้อมูลให้พร้อมเสียก่อน ตำแหน่งงานนั้นๆ มีหน้าที่รับผิดชอบอะไรบ้าง ต้องการผู้สมัครงานที่มีคุณสมบัติอะไรบ้าง เพราะผู้หางานมักจะมองลักษณะงานที่สนใจเป็นหลัก ดังนั้น ประกาศงานที่มีรายละเอียดชัดเจน น่าเชื่อถือจะสามารถดึงดูดผู้สมัครงานได้ดีกว่าประกาศงานที่คลุมเครือหรือให้รายละเอียดน้อยเกินไป ต้องชัดเจนตั้งแต่เนื้องานจนกระทั่งวิธีการสมัครงาน

5.2.2 อภิปรายผลวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คือออส

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่ 1 คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเห็นด้วยกับเปลี่ยนป้ายบอกทางภายในท่าอากาศยานที่เก่าและชำรุดใหม่ เพื่อให้ง่ายต่อการมองเห็น ในช่วงเวลากลางวัน ลดการเกิดอุบัติเหตุและการจราจรติดขัดได้ รองลงมาคือเพิ่มป้ายบอกทางภายในท่าอากาศยานมากขึ้น เพื่อให้การเดินรถในสนามบินสะดวกขึ้น สามารถขับขี้อากาศยานได้ถูกเส้นทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติพิทย์ เลิศวิวัฒน์ชัยพร (2565) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยประชากรศาสตร์กับ 5M model ในพื้นที่ตำบลวังยาง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดย 5M model ประกอบด้วย บุคลากร (Man) เงินทุน (Money) วัสดุ (Materials) เครื่องมือเครื่องจักร (Machine) และการบริหารจัดการ (Management) พบว่า ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านวัสดุการผลิต (Materials) อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่ 2 คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเห็นด้วยกับสรรหาเครื่องแกล้งนบัตรของแท็กซี่คืออสที่มีคุณภาพ ไม่ชำรุดง่าย เพื่อให้การทำงานของระบบรวดเร็วขึ้นในการต่อคิวเข้าเครื่อง ลดการจราจรติดขัดท้ายแถว สะสม รองลงมาคือวางระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบริหารจัดการแท็กซี่ คืออสให้มีประสิทธิภาพ ป้องกันระบบล่ม เพื่อให้การดำเนินงานราบรื่นสามารถขึ้น ไปปรับผู้โดยสารได้ทันเวลา ไม่มีผู้โดยสารสะสมจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติพิทย์ เลิศวิวัฒน์ชัยพร (2565) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยประชากรศาสตร์กับ 5M model ในพื้นที่ตำบลวังยาง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดย 5M model ประกอบด้วย บุคลากร (Man) เงินทุน (Money) วัสดุ (Materials) เครื่องมือเครื่องจักร (Machine) และการบริหารจัดการ (Management) พบว่า ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านเครื่องมือเครื่องจักรการผลิต (Machine) อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่ 3 คำแนะนำด้านการเงิน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเห็นด้วยกับจัดสรรค่าใช้จ่ายการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสให้ดี เพื่อนำมาพัฒนาระบบต่างๆ ยังให้มีความเสถียร หรือไม่ล่มบ่อย ทำให้การให้บริการรวดเร็วขึ้น รองลงมาคือใช้จ่ายงบประมาณในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสอย่างเหมาะสม เพราะต้องการให้นั่งบประมาณไปใช้แก้ปัญหาที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนมากที่สุด ตามลำดับความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติพิทย์ เลิศวิวัฒน์ชัยพร (2565) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยประชากรศาสตร์กับ 5M model ในพื้นที่ตำบลวังยาง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดย 5M model ประกอบด้วย บุคลากร (Man) เงินทุน (Money) วัสดุ (Materials) เครื่องมือเครื่องจักร (Machine) และการบริหารจัดการ (Management) พบว่า ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านเงิน (Money) อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่ 4 คำแนะนำด้านกำลังคน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเห็นด้วยกับเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่บริหารจัดการแท็กซี่คืออส เนื่องจากต้องการให้การเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริหารจัดการเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง รองลงมาคือสร้างแผนงานให้เจ้าหน้าที่บริหารจัดการ แท็กซีคือออส เนื่องจากต้องการให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งในการให้ความช่วยเหลือ และการออกคิวการให้บริการลูกค้าที่รวดเร็วมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติพิทย์ เลิศวิวัฒน์ชัยพร (2565) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยประชากรศาสตร์กับ 5M model ในพื้นที่ตำบลวังยาง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดย 5M model ประกอบด้วย บุคลากร (Man) เงินทุน (Money) วัสดุดิบ (Materials) เครื่องมือเครื่องจักร (Machine) และการบริหารจัดการ (Management) พบว่า ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านบุคลากร (Man) อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่ 5 คำแนะนำด้านวิธีการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเห็นด้วยกับจัดลำดับเข้าออกให้สามารถตรวจสอบระยะเวลาโดยประมาณได้ เพื่อให้ทำให้สมาชิกทราบว่าตนเองจะได้รับผู้โดยสารตอนไหน ไม่เสียเวลาในการรอคอยและรายได้รองลงมาคือจัดลำดับเข้าออกให้เป็นระบบระเบียบ ป้องกันความเข้าใจผิด เพราะป้องกันการลัดคิวกันเอง ซึ่งอาจทำให้พลาดโอกาสในการรับผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติพิทย์ เลิศวิวัฒน์ชัยพร (2565) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยประชากรศาสตร์กับ 5M model ในพื้นที่ตำบลวังยาง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดย 5M model ประกอบด้วย บุคลากร (Man) เงินทุน (Money) วัสดุดิบ (Materials) เครื่องมือเครื่องจักร (Machine) และการบริหารจัดการ (Management) พบว่า ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการในการผลิต (Management) อยู่ในระดับมาก

5.2.3 อภิปรายผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี คือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซีคือออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1.1 สมาชิกแท็กซีคือออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซีคือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในด้านการสมัครเป็นสมาชิก ด้านการฝึกอบรมสมาชิก ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร และด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซีสาธารณะ พบว่า สมาชิกเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นมากกว่าเพศชายในทุกด้าน เนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่มีความใส่ใจในรายละเอียดต่างๆ มากกว่าเพศชาย อีกทั้งยังมีอุปนิสัยมีจิตใจในให้บริการลูกค้าด้วยใจ (Service Mind) มากกว่า จึงให้ความสำคัญกับการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสมัครสมาชิกที่เข้าใจง่าย มีการอบรมสมาชิกใหม่ และสมาชิกเก่าเป็นระยะ การพัฒนาการตรวจความพร้อมให้เป็นระเบียบมากขึ้น ใช้เวลาน้อยลง และมีมาตรฐานที่แน่นอน การปรับปรุงระบบการสแกนบัตรให้สแกนได้ง่ายขึ้น และการให้สมาชิกสามารถประเมินเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการแท็กซีคือออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกรณ์เกียรติ จารุวัฒน์ธนกิจ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการการเช็คอินด้วยตัวเองด้วยตัวเองที่ตู้คิออสของสายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเช็คอินด้วยตัวเองที่ตู้คิออสแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 สมาชิกแท็กซี่คิออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คิออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในด้านการสมัครเป็นสมาชิก ด้านการฝึกอบรมสมาชิก ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร และด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ พบว่า ด้านการสมัครเป็นสมาชิก สมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปีมีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป เนื่องจากอาจเป็นเด็กรุ่นใหม่ที่เติบโตมาพร้อมเทคโนโลยีที่เพิ่งเข้ามาจับแท็กซี่ จึงให้ความสำคัญกับการมี Application สำหรับการสมัครเป็นสมาชิกหรือสมัครทางออนไลน์มากกว่าผู้ที่อายุมากกว่า นอกจากนี้ด้านการสมัครเป็นสมาชิก ด้านการฝึกอบรมสมาชิก และด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปีมีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปีและ 41 ปีขึ้นไป เนื่องจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าสมาชิกส่วนใหญ่ที่เข้ามาในระบบมีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปีมากที่สุด ซึ่งอาจเป็นกลุ่มคนที่ยึดการขับแท็กซี่เป็นอาชีพหลักมานานพอสมควรและมีรายได้หลักจากการเป็นผู้ให้บริการขับแท็กซี่สนามบิน จึงให้ความสำคัญกับการสมัครสมาชิกที่ให้ความยุ่งยากซับซ้อนน้อยลง การฝึกอบรมจะต้องมีกำหนดเวลาที่ชัดเจนเพื่อให้สมาชิกสามารถวางแผนการเข้าฝึกอบรมได้ และต้องการการพัฒนาการตรวจความพร้อมให้เป็นระเบียบมากขึ้น ใช้เวลาสั้นลง และมีมาตรฐานที่แน่นอนมากกว่าอายุกลุ่มอื่น ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร และด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 31-40 ปี อาจเพราะผู้ที่มีอายุมากกว่าจะคุ้นเคยระบบการทำงานแบบเก่า ตามไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน จึงให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการสแกนบัตรให้เห็นข้อมูลมากขึ้น และการแสดงผลการประเมินสมาชิกผู้ขับขี่แท็กซี่คิออส ในภาพรวมผ่านระบบออนไลน์น้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกรณ์เกียรติ จารุวัฒน์ธนกิจ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการการเช็คอินด้วยตัวเองด้วยตัวเองที่ตู้คิออสของสายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเช็คอินด้วยตัวเองที่ตู้คิออสแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 สมาชิกแท็กซี่คิออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คิออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในด้านการสมัครเป็นสมาชิก และด้านการฝึกอบรมสมาชิก โดยด้านการสมัครเป็นสมาชิก พบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า เนื่องจากขั้นตอนการสมัครสมาชิกค่อนข้างซับซ้อน และมีหลายขั้นตอนทำ

ให้ผู้ที่มีการศึกษาค่ำกว่าเข้าใจได้ยาก จึงต้องการให้มีการปรับปรุงระบบสมัครสมาชิกให้มีความยุ่งยากซับซ้อนน้อยลงมากกว่า และด้านการฝึกอบรมสมาชิก พบว่า สมาชิกที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษามากกว่าจะมีความมุ่งมั่น ตั้งใจ และมีกระบวนการคิดที่เป็นระบบมากกว่า จึงต้องการการฝึกอบรมจะต้องมีวิทยากรที่เก่งและเชี่ยวชาญ สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยของสมาชิกได้เป็นอย่างดี และการฝึกอบรมจะต้องมีกำหนดเวลาที่ชัดเจน เพื่อให้สมาชิกสามารถวางแผนการเข้าฝึกอบรมได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกรณ์เกียรติ จารุวัฒน์ ธนกิจ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการการเช่ารถจักรยานยนต์ด้วยตัวเองที่ตู้คี้ออสของสายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียที่มีการศึกษาค่ำกว่า มีความพึงพอใจในการเช่ารถจักรยานยนต์ด้วยตัวเองที่ตู้คี้ออสแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 สมาชิกแท็กซี่คี้ออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คี้ออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในด้านการสมัครเป็นสมาชิก ด้านการฝึกอบรมสมาชิก ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร และด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ ด้านการสมัครเป็นสมาชิก ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร และด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 3-5 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลา 1-2 ปี และ 5 ปีขึ้นไป เนื่องจากสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 3-5 ปี อาจเข้ามาในช่วงสถานการณ์โควิดพอดี้ ซึ่งเป็นช่วงที่มีการปรับเปลี่ยนระบบให้ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด 19 ทำให้กลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการสมัครสมาชิกแบบออนไลน์ การมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการสแกนบัตร และการแสดงผลการประเมินสมาชิกผู้ขับขี่ภาพรวมผ่านทางออนไลน์มากกว่า ด้านการฝึกอบรมสมาชิก และด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 3-5 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป เนื่องจากผู้ที่ เป็นสมาชิกมานานเกินกว่า 5 ปี จะมีความคุ้นกับระบบการทำงานมากกว่า ทำให้ผู้ที่มีการเป็นสมาชิก 3-5 ปีให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเป็นระยะ และการตรวจความพร้อมในการดำเนินการอย่างเป็นระบบมากกว่า และด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 3-5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลา 1-2 ปี เนื่องจากการจัดลำดับการเข้าออกให้บริการเป็นอาจมีข้อบกพร่อง เช่น ระบบล่ม หรือจำนวนตู้คี้ออสไม่เพียงพอ ต้องคอยนาน ผู้ที่เป็นสมาชิกมานานจึงมีประสบการณ์พบเจอปัญหานี้มานานมากกว่าและต้องการให้มีการแก้ไขมากกว่า จึงให้ความสำคัญกับการแสดงลำดับคิว และมีการเตือนล่วงหน้าในระบบการจัดลำดับการออกให้บริการของแท็กซี่คี้ออส และมีการจัดลำดับการออกให้บริการของแท็กซี่คี้ออส ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจได้ง่ายกว่านี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น มิใช่เพื่อเผยแพร่ในเชิงพาณิชย์
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีสุรัตน์ ปริสุทธีอมร (2563) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมผู้นำที่มีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการที่มีอายุงานหรือระยะเวลาในการทำงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในด้านการฝึกอบรมสมาชิก และด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ พบว่าสมาชิกที่สังกัดระยะปกติมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่สังกัดระยะสั้น อาจเพราะสมาชิกระยะปกติมีรอบเวลาในการวิ่งที่ไม่แน่นอน ในขณะที่ระยะสั้นจะถูกจำกัดให้วิ่งได้ในระยะ 15 กิโลเมตรเท่านั้น ทำให้สมาชิกสังกัดระยะปกติอาจไม่สะดวกในการเข้าร่วมการอบรมหรือการประเมินได้ทันรอบเวลาที่กำหนด จึงให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมให้กับสมาชิกเก่าเป็นระยะๆ และการประเมินสมาชิกผู้ขับขี่แท็กซี่คืออสเป็นระยะ เช่น ทุก 3-6 เดือน หรือทุกๆ ปีน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีสุรัตน์ ปริสุทธีอมร (2563) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมผู้นำที่มีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการที่มีตำแหน่งในการทำงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในด้านการฝึกอบรมสมาชิก ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ ด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร และด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ โดยด้านการฝึกอบรมสมาชิก พบว่า สมาชิกที่ใช้รถเช่ามีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่เป็นเจ้าของเอง เนื่องจากสมาชิกที่ใช้รถเช่ามีค่าใช้จ่ายรายวันที่จำเป็นต้องจ่ายให้กับบริษัทเช่ารถแท็กซี่ โดยต้องการทำรอบให้ได้มากที่สุดต่อวัน จึงให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมจะต้องมีกำหนดเวลาที่ชัดเจน เพื่อให้สมาชิกสามารถวางแผนการเข้าฝึกอบรมได้ และควรมีระบบออนไลน์สำหรับการฝึกอบรมมากกว่า ด้านการตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) พบว่า สมาชิกที่ใช้รถเช่าและรถเช่าซื้อ มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่เป็นเจ้าของรถเอง เนื่องจากกลุ่มที่เป็นรถเช่าและรถเช่าซื้อ มีภาระที่ต้องจ่ายค่าเช่ารายวันหรือรายเดือน จึงต้องการให้มีการพัฒนาระบบตรวจความพร้อมให้สามารถตรวจสอบสมาชิกในจำนวนมากๆ ได้ ในระยะเวลาอันสั้นเพื่อจะได้มีรอบในการรับผู้โดยสารมากขึ้น ด้านการจัดลำดับการออกให้บริการ และด้านการทำงานของระบบสแกนบัตร พบว่า สมาชิกใช้รถเช่าซื้อ มีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่เป็นเจ้าของเอง เนื่องจากผู้ที่เช่าซื้อจะมีความกังวลในการจ่ายค่าเช่ารถ จึงให้ความสำคัญกับการจัดลำดับการออกให้บริการของ

แท็กซี่คืออส ให้เป็นระบบที่รวดเร็ว และใช้เวลาสั้นลง และการปรับปรุงระบบการสแกนบัตรให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นว่าเป็นประโยชน์ในการศึกษาไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สแกนได้ง่ายขึ้นมากกว่า และด้านการประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ พบว่า สมาชิกที่ใช้รถเช่ามีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่เป็นเจ้าของ และรถเช่าซื้อ เนื่องจากการประเมินผลมีผลต่อการได้รับอนุญาตขึ้นปรับผู้โดยสารในสนามบิน ผู้ใช้รถเช่าอาจกังวลในผลการประเมินที่ส่งผลกระทบต่อรายได้ จึงให้ความสำคัญกับการแสดงผลการประเมินสมาชิกผู้ขับขี่แท็กซี่คืออสในภาพรวมผ่านระบบออนไลน์ เพื่อลดเวลาในการรอคอยและรวดเร็วต่อการปรับปรุง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรกรณ์เกียรติ จารุวัฒน์ธนกิจ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการการเช็คอินด้วยตัวเองด้วยตัวเองที่ตู้คืออสของสายการบิน ไทยแอร์เอเชีย พบว่า ปัจจัยคุณภาพของการบริการในการเช็คอินด้วยตัวเองที่ตู้คืออสมีอิทธิพลต่อภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเช็คอินด้วยตัวเองที่ตู้คืออส

5.2.4 อภิปรายผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 2.1 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในคำแนะนำด้านการเงิน โดยเพศชายมีระดับความคิดเห็นมากกว่าเพศหญิง อาจเพราะเพศชายซึ่งเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ที่ขับรถแท็กซี่คืออส และโดยปกติเป็นเพศที่มีอุปนิสัยค่อนข้างใจร้อนและจริงจังมากกว่า ต้องการให้มีการนำงบประมาณมาใช้ปรับปรุงระบบให้เหมาะสมอย่างรวดเร็ว จึงให้ความสำคัญกับการเพิ่มและใช้จ่ายงบประมาณในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสอย่างเหมาะสมมากกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร เสาะแสวง (2560) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของเพศที่แตกต่างกันไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในคำแนะนำด้านกำลังคน คำแนะนำด้านการเงิน คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ และคำแนะนำด้านวิธีการ โดยพบว่า สมาชิกมีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นในทุกด้านน้อยกว่าสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 31-40 ปี และสมาชิกที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นในคำแนะนำด้านการเงินน้อยกว่าสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี อาจเพราะผู้ที่มีอายุมากกว่ามีระยะเวลาเป็นสมาชิกแท็กซี่คืออสมานานทำให้เข้าใจถึงกระบวนการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นมากกว่า และเข้าใจถึงระบบการทำงานมากกว่า จึงให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่บริหารจัดการแท็กซี่คืออส การเพิ่มงบประมาณการบริหารจัดการแท็กซี่คืออส การเพิ่มจำนวนเครื่องแสดกนบัตรของแท็กซี่คืออสให้มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเพิ่มเปลี่ยนป้ายบอกทางภายในท่าอากาศยานมากขึ้น และการปรับขั้นตอนการให้บริการแท็กซี่ที่ ออสมิง่ายขึ้นน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปราณี พูนณรงค์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษา เอกชน พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ใน คำแนะนำด้านกำลังคน และคำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ โดยพบว่าสมาชิกที่มีระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความคิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือ สูงกว่า เนื่องจากกลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่าอาจมีความเข้าใจในระบบได้ยากกว่า จึงให้ ความสำคัญกับการอบรมให้เจ้าหน้าที่บริหารจัดการแท็กซี่คืออสช่วยแท็กซี่ได้และการวางระบบ เครื่องแสดกนบัตรของแท็กซี่คืออสให้มีความถูกต้องแม่นยำมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติพิศ เลิศวิวัฒน์ชัยพร (2565) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยประชากรศาสตร์กับ 5M model ในพื้นที่ตำบลวังยาง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดย 5M model ประกอบด้วย บุคลากร (Man) เงินทุน (Money) วัตถุดิบ (Materials) เครื่องมือเครื่องจักร (Machine) และการ บริหารจัดการ (Management) พบว่า ระดับการศึกษาส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ (5M Model) ของกลุ่มเกษตรกรทำนาหั่ว อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสใน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ในคำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ และคำแนะนำด้านวิธีการ โดยคำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 3-5 ปี มีระดับความ คิดเห็นมากกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลา 1-2 ปี และ 5 ปีขึ้นไป เนื่องจากผู้ที่ระยะเวลา 1-2 ปีอายุนาน ยังน้อยอาจยังไม่รู้สึกถึงปัญหาเท่า 3-5 ปี ส่วนผู้ที่ระยะเวลา 5 ปีขึ้นไปอาจอยู่มานานจนคุ้นชิน เส้นทางได้แล้ว ทำให้ผู้ที่ระยะเวลา 3-5 ปี ให้ความสำคัญกับการเพิ่มหรือเปลี่ยนป้ายบอกทางและ ป้ายลำดับความมากกว่า และคำแนะนำด้านวิธีการ พบว่า สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าสมาชิกที่มีระยะเวลา 1-2 ปี และ 3-5 ปี อาจเพราะเป็นสมาชิกมา นานจนสามารถรับมือและเข้าใจระบบได้ดี จึงให้ความสำคัญกับการจัดลำดับเข้าออกให้เป็นระบบ ระเบียบ ป้องกันความเข้าใจผิดน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปราณี พูนณรงค์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนแตกต่าง

กัน
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 2.5 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสังกัดระยะทางที่ให้บริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในคำแนะนำด้านกำลังคน คำแนะนำด้านการเงิน และคำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ โดยสมาชิกที่สังกัดระยะปกติมีระดับความคิดเห็นมากกว่าสังกัดระยะสั้น เนื่องจากสมาชิกที่สังกัดระยะสั้นไม่ต้องต่อคิวเข้าระบบตู้คืออสทำให้ไม่พบเจอกับขั้นตอนที่มากเท่ากับสังกัดระยะปกติ ทำให้ผู้ที่สังกัดระยะปกติให้ความสำคัญกับการเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่บริหารจัดการแท็กซี่คืออส งบประมาณ และจำนวนเครื่องสแกนบัตรให้เพียงพอมากกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปราณี พูนณรงค์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 สมาชิกแท็กซี่คืออสที่มีสถานะความเป็นเจ้าของรถแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำแนะนำในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในคำแนะนำด้านกำลังคน คำแนะนำด้านการเงิน คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ และคำแนะนำด้านวิธีการ โดยคำแนะนำด้านกำลังคน คำแนะนำด้านการเงิน คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ และคำแนะนำด้านวิธีการ พบว่า สมาชิกที่เป็นเจ้าของรถเองและรถเช่า มีระดับความคิดเห็นในทุกด้านมากกว่าสมาชิกที่เช่ารถเช่าซื้อ และสมาชิกที่เช่ารถเช่ามีระดับความคิดเห็นในคำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์มากกว่าสมาชิกที่เป็นเจ้าของรถเอง เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่เป็นเจ้าของรถเองซึ่งอาจมีรายได้หลักมาจากการขับรถแท็กซี่ในสนามบิน และสมาชิกที่เช่ารถรายวันมีค่าเช่าที่จำเป็นต้องจ่ายรายวัน ดังนั้น หากมีการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะดังกล่าวจะทำให้การรับส่งเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้มีรายได้มากขึ้นแก่ผู้ที่เป็นเจ้าของ และรายได้ประจำวันของผู้เช่ารายวัน จึงให้ความสำคัญกับการเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่บริหารจัดการแท็กซี่คืออส งบประมาณ ในการดำเนินงาน จำนวนเครื่องสแกนบัตร และป้ายแสดงลำดับคิวป้ายบอกทางที่เพียงพอ และการจัดลำดับเข้าออกให้สามารถตรวจสอบระยะเวลาโดยประมาณได้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกรณ์เกียรติ จารุวัฒน์ธนกิจ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการการเช็คอินด้วยตัวเองด้วยตัวเองที่ตู้คืออสของสายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า ปัจจัยคุณภาพของการบริการในการเช็คอินด้วยตัวเองที่ตู้คืออสมีอิทธิพลต่อภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเช็คอินด้วยตัวเองที่ตู้คืออส

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

5.3.1.1 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออส

การสมัครเป็นสมาชิก จากผลการวิจัยพบว่า กระบวนการสมัครสมาชิกควรมีความสะดวก และรวดเร็วมากกว่าในปัจจุบัน และควรปรับปรุงระบบการสมัครสมาชิกให้มีความยุ่งยากซับซ้อนน้อยลง ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาระบบการสมัครสมาชิกโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาจัดการระบบการสมัครให้ง่ายขึ้น เช่น ใช้ใบขับขี่หรือบัตรประชาชนสมัครได้เลย หรือสมัครผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น

การฝึกอบรมสมาชิก จากผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรจัดหาวิทยากรในการฝึกอบรมมีประสบการณ์ที่เก่งและเชี่ยวชาญ สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยของสมาชิกได้เป็นอย่างดี และมีการฝึกอบรมให้กับสมาชิกใหม่ที่เพิ่งสมัครเข้ามาเป็นแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างต่อเนื่องและพัฒนาให้ทันตามสถานการณ์ปัจจุบัน

การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร) ก่อนให้บริการผู้โดยสาร จากผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรตรวจสอบระบบให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ พัฒนาระบบตรวจความพร้อมให้สามารถตรวจสอบสมาชิกในจำนวนมากๆ ได้ ในระยะเวลาอันสั้น และตรวจความพร้อมให้เป็นระเบียบมากขึ้น ใช้เวลาสั้นลง และมีมาตรฐานที่แน่นอน

การจัดลำดับการออกให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการจัดลำดับการออกให้บริการของรถแท็กซี่อย่างถูกต้องชัดเจนรวดเร็ว มีการแสดงลำดับคิว และมีการเตือนล่วงหน้าในระบบการจัดลำดับการออกให้บริการของแท็กซี่คืออส เพื่อสร้างความเป็นธรรมและลดข้อขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นระหว่างผู้ขับขี่รถแท็กซี่ด้วยกัน

การทำงานของระบบสแกนบัตร จากผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรเลือกรับบริษัทที่ได้มาตรฐานทั้งอุปกรณ์ระบบสแกนข้อมูล เพื่อให้มีระบบการสแกนบัตรให้สแกนได้ง่ายขึ้นและเห็นข้อมูลต่างๆ เช่น ชื่อทะเบียน คิว สถานที่มากขึ้น และศึกษาการใช้ระบบให้เกิดความเข้าใจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

การประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ จากผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรจัดทำแบบการประเมินเพื่อให้เกิดเป็นเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ขับขี่เห็นใบประเมินเช่นนี้ในการดำเนินการใดๆ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรฐานและความน่าเชื่อถือต่อสมาชิกผู้ขับขี่ฯ ทุก 3-6 เดือน และมีให้สมาชิกสามารถประเมินเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้

5.3.1.2 ข้อเสนอแนะในคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่ที่ออกส

คำแนะนำด้านกำลังคน จากผลการวิจัยพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เห็นควรจัดหาพนักงานเพิ่มตามกรอบอัตรา เพื่อให้สอดคล้องกับระบบงานควบคุมกำกับดูแลรถแท็กซี่สาธารณะ

คำแนะนำด้านการเงิน จากผลการวิจัย เห็นควรจัดสรรงบประมาณเพื่อบริหารระบบให้สอดคล้องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และตรวจสอบได้อย่างโปร่งใส

คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ จากผลการวิจัย เห็นควรจัดหาผู้สแกนบัตรที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน เพิ่มจำนวนตู้ให้มากขึ้น อีกทั้งวางระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบริหารจัดการแท็กซี่ ที่ออกสให้มีประสิทธิภาพ ป้องกันระบบล่ม

คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์ จากผลการวิจัย เห็นควรแก้ไข จัดหา ปรับเปลี่ยนป้ายบอกทางและเพิ่มให้มากขึ้น

คำแนะนำด้านวิธีการ จากผลการวิจัย ควรวิเคราะห์เทียบวินให้สอดคล้องกับจำนวนรถแท็กซี่ที่ขึ้นมารับผู้โดยสารและแจ้งผู้ขับขี่ทราบเป็นระยะๆ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1.1 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

5.3.1.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และคำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในเชิงลึก โดยมีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ขับขี่แท็กซี่เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดของปัญหานั้นๆ และควรศึกษาแนวทางในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างละเอียด

5.3.1.3 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เพื่อให้ครอบคลุมความคิดเห็นในหลายมุมมอง เช่น ผู้โดยสาร ผู้บริหารงาน และพนักงานผู้ปฏิบัติงานในระบบการบริหารจัดการแท็กซี่ที่ออกสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กอบกาญจน์ เจริญทอง. 2556. **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม**. : กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- กรมขนส่งทางบก. 2562. **จำนวนใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถสะสม จำแนกตามประเภทใบอนุญาต ณ วันที่ 30 กันยายน 2561 – 2565**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://web.dlt.go.th/statistics/plugins/UploadiFive/uploads/2910d175c2064e4a898495245fa11dfa0447a886bf28b2c81fdc463e900660f5.pdf>.
- กรมการขนส่งทางบก. 2562. **จำนวนรถจดทะเบียนสะสม ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2562**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://web.dlit.go.th/statistics/>.
- กรมท่าอากาศยาน. 2562. **สถิติของสมาชิกแท็กซี่คือสที่ให้บริการแท็กซี่สาธารณะในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**. กรุงเทพฯ : กรมท่าอากาศยาน.
- กรรณิการ์ กิรติโกศล. 2546. “ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กฤตเมธ วัฒนะ และกาญจนา สิริยานันท์. 2560. “ระบบบริหารจัดการเช่ารถแท็กซี่ กรณีศึกษาธุรกิจ NR TAXI.” ภาคนิพนธ์ วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. 2556. **จิตวิทยาทั่วไป**. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. 2561. **ระดับการวางแผนโลจิสติกส์**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://ioklogistics.blogspot.com/2017/07/logistics-plan-level.html>.
- จิตรวดี บุรณปรีชา และมัลลิกา ชรรณจริยาวัฒน์. 2561. “การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนด้านความปลอดภัยในการให้บริการของพนักงานขับรถรับจ้างระหว่างบริษัทแท็กซี่กับบริษัทแท็กซี่สุวรรณภูมิในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคาแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ.
- ชูเกียรติ ยิ้มพวง. 2554. “แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี.” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โชติกา ระโส. 2555. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.”
 ปริญญาณิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ฉัทธา กริหิรัญ. 2550. “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.” วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ท่าอากาศยานไทย. 2561. **จุดให้บริการแท็กซี่ และแท็กซี่ที่ลงทะเบียน ณ ทสภ. และทตม.**

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.airporthai.co.t/a/จุดให้บริการแท็กซี่-และ/>.

ทิพรรัตน์ เพ็ชรพันธ์. 2562. “มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลการให้บริการ รถแท็กซี่ (TAXI) อุเบอร์ (UBER) และแกร็บ (GRAB).” สารนิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายธุรกิจ คณะนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. 2551. **ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิตา เสนาดี และคณะ. 2557. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์และปัญหาที่พบจากการใช้บริการ. **วารสารสังคมมนุษย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**. 32(2) : 12-22.

บำรุง ดันจิตติวัฒน์ และธนวิศิษฎ์ มหพทษ์ไพศาล. 2558. ความรับผิดชอบการบริการสาธารณะขององค์กรธุรกิจผู้ให้บริการรถแท็กซี่ในประเทศไทย. **วารสารวิชาการ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย**. 5(2) : 284-294.

ปกรณ์เกียรติ จารุวัฒน์ธนกิจ. 2562. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการการเช่ารถด้วยตัวเองด้วยตัวเองที่ตู้คือออสของสายการบินไทยแอร์เอเซีย. **วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน**. 1(2) : 13-28.

ปนัดดา ศรีแจ่ม. 2563. ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัยกรณีศึกษา: บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://apdi.kbu.ac.th/Research%20database/APDI%20lecturers/Satisfaction%20of%20Flight%20Attendant%20Chiefs%20toward%20Safety%20Training%20Course%20Case%20Study%20Bangkok%20Airways%20Public%20Company%20Limited.pdf>.

พงศกร ง่วนสำอางค์. 2560. “พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้ออปพลิเคชันแท็กซี่.” การค้นคว้าอิสระ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการตลาดดิจิทัล บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พรพิณ ประกายสันติสุข. 2550. “ลักษณะส่วนบุคคล ค่านิยม ทรัพยากรการท่องเที่ยวและ

พฤติกรรมการท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน
 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นว่าเป็นประโยชน์ในการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เพ็ญพิชชา ศรีสมาธิโสภณ. 2558. “แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการแท็กซี่ไทย.” วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการด้าน โลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

วชิรวัชร งามละม่อม. 2558. **ทฤษฎีการมีส่วนร่วม**. ปทุมธานี : วิจารณ์พานิช.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2555. **การบริหารจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ของหน่วยงานของรัฐ**.
กรุงเทพฯ : โฟรเพซ.

ศิริพร เสาะแสวง. 2560. **การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยี
สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรบุรี**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก
<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/4021>.

ศิริรัตน์ ชุมหกล้าย. 2558. **การบริหารจัดการองค์การตามทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2550. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์ม และ ไซเท็ก.

ศรีสุรัตน์ ปริสุทธิอมร. 2563. **คุณลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมผู้นำที่มีประสิทธิผลในการ
ทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก
<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/mlw12/6114961041.pdf>

ศูนย์วิจัยกรุงเทพ โพลล์. 2562. **บริการแท็กซี่ที่สนามบินสุวรรณภูมิในมุมมองของคนขับและ
ผู้โดยสาร**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.ryt9.com/s/bkp/99371>.

สมคิด บางโม. 2545. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ฯ.

สัญญา เคนาภูมิ. 2557. **บทวิเคราะห์ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง : ความเชื่อมโยงแนวปฏิบัติทฤษฎี
อื่น**. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 10(2) : 69-84.

สรารุช จันทร์สุวรรณ. 2560. **Zoning and surcharge แก้ปัญหาแท็กซี่ที่สนามบินสุวรรณภูมิได้
หรือไม่?**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://as.nida.ac.th/gsas/article/zoning-surchage->
แก้ปัญหแท็กซี่ที่ส/.

สุทธิมา ชำนาญเวช. 2559. **การวิเคราะห์เชิงปริมาณ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด เอ็ดดูเคชั่น.

สุธาทิพย์ เลิศวิวัฒน์ชัยพร. 2565. **ความสัมพันธ์ของปัจจัยประชากรศาสตร์กับ 5M model ในพื้นที่
ตำบลวังยาง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี**. วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์. 7(2) :
621-630.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สุปราณี พูนณรงค์. 2562. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1597736457_6114832055.pdf.
- เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร. 2559. “ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาสถาบันบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- อะดาว น้อยวี. 2564. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการรู้จำใบหน้า เพื่อบันทึกเวลาเข้าออกของพนักงาน. วารสารวิชาการ “การจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม”. 8(1) : 99-113.
- HREX.asia. 2562. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal : PA) หนึ่งในเครื่องมือสำคัญขององค์กรที่ประสบผลสำเร็จ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/th-evaluation-190115/>.
- Yamane, Taro. 1967. **Statistics, An Introductory Analysis**. New York : Harper and Row.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เรื่อง แนวคิดในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่สาธารณะ ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อการวิจัยทางวิชาการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการเป็นสมาชิกของแท็กซี่คืออส และศึกษาแนวคิดในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามความคิดเห็นของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมถึงศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และแรงจูงใจในการเป็นสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยแบ่งจำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 2 การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 3 คำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ จะไม่ส่งผลใด ๆ ทั้งสิ้นต่อตัวท่าน และผู้วิจัยจะปกปิดข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ไว้เป็นความลับ และใช้ไปเพื่อประโยชน์ทางวิชาการแต่เพียงเท่านั้น

มณฑิธร มหาดำรงเจริญชัย

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกแท้ซึ่งคืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง ขอความร่วมมือจากท่านในการทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 20 ปี

() 21-30 ปี

() 31-40 ปี

() 41 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

() ระดับปริญญาตรี

() ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า

4. ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

() ต่ำกว่า 1 ปี

() 1-2 ปี

() 3-5 ปี

() 5 ปีขึ้นไป

5. สังกัดระยะทางที่ให้บริการ

() สังกัดระยะปกติ

() สังกัดระยะสั้น

6. สถานะความเป็นเจ้าของรถ

() เป็นเจ้าของเอง

() รถเช่า

() รถเช่าซื้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง ขอความร่วมมือจากท่านในการทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
เพียงข้อเดียว โดยระดับคะแนนความคิดเห็น มีความหมายดังนี้

5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออส ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การสมัครเป็นสมาชิก					
สร้างกระบวนการสมัครสมาชิกที่สะดวก และรวดเร็วมากกว่าใน ปัจจุบัน					
ปรับปรุงระบบการสมัครสมาชิกให้มีความยุ่งยากซับซ้อนน้อยลง					
มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสมัครสมาชิก ให้ผู้สมัครเข้าใจง่าย มากขึ้น ทั้งเอกสาร และวิธีการ					
มี Application สำหรับการสมัครเป็นสมาชิก หรือสามารถสมัคร สมาชิกทางออนไลน์ได้					
การฝึกอบรมสมาชิก					
มีการฝึกอบรมให้กับสมาชิกใหม่ที่เพิ่งสมัครเข้ามาเป็นแท็กซี่คืออส ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ					
มีการฝึกอบรมให้กับสมาชิกเก่าเป็นระยะๆ เนื่องจากสมาชิกเก่าอาจ หลงลืมข้อกำหนดและข้อปฏิบัติต่างๆ					
มีระยะเวลาฝึกอบรมที่ชัดเจน เพื่อให้สมาชิกสามารถวางแผนการ เข้าฝึกอบรมได้					
วิทยากรในการฝึกอบรมมีประสบการณ์ที่เก่งและเชี่ยวชาญ สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยของสมาชิกได้เป็นอย่างดี					
มีระบบออนไลน์สำหรับการฝึกอบรม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออส ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การตรวจความพร้อม (คน,รถ,บัตร)					
มีการอำนวยความสะดวกในการตรวจความพร้อมของบุคคลหรือสมาชิก, รถแท็กซี่ที่ใช้ในการสมัคร และบัตรสมาชิก					
พัฒนาการตรวจความพร้อมให้เป็นระเบียบมากขึ้น ใช้เวลาสั้นลง และมีมาตรฐานที่แน่นอน					
พัฒนาระบบตรวจความพร้อมให้สามารถตรวจสอบสมาชิกในจำนวนมากๆ ได้ ในระยะเวลาอันสั้น					
นำเอาเทคโนโลยีอื่นๆ เข้ามามีส่วนในการตรวจความพร้อมของบุคคลหรือสมาชิก, รถแท็กซี่ที่ใช้ในการสมัคร และบัตรสมาชิก					
การจัดลำดับการออกให้บริการ					
จัดลำดับการออกให้บริการของแท็กซี่คืออสให้ถูกต้อง ไม่มีการแข่งคิว					
จัดลำดับการออกให้บริการของแท็กซี่คืออส ให้เป็นระบบที่รวดเร็ว					
มีการแสดงลำดับคิว และมีการเตือนล่วงหน้าในระบบการจัดลำดับการออกให้บริการ					
นำเอาเทคโนโลยีอื่นๆ เข้ามามีส่วนในการจัดลำดับการออกให้บริการของแท็กซี่คืออส					
การทำงานของระบบสแกนบัตร					
ปรับปรุงระบบการสแกนบัตรให้สแกนได้ง่ายขึ้น					
เพิ่มจำนวนเครื่องสแกนบัตรให้มีจำนวนมากขึ้น					
ปรับปรุงระบบการสแกนบัตรให้เห็นข้อมูลมากขึ้น					
มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการสแกนบัตร					
พัฒนาให้สามารถสแกนบัตรด้วยบัตรประชาชนได้					
การประเมินงานผู้ขับขี่แท็กซี่สาธารณะ					
มีการประเมินสมาชิกผู้ขับขี่แท็กซี่คืออสเป็นระยะ เช่น ทุก 3-6 เดือน หรือทุกๆ ปี					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแท็กซี่คืออส ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
มิให้สมาชิกสามารถประเมินเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบ การบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้					
มีการประเมินสมาชิกผู้ขับขี่แท็กซี่คืออสจากสมาชิกด้วยกันเอง					
แสดงผลการประเมินสมาชิกผู้ขับขี่แท็กซี่คืออส ในภาพรวมผ่าน ระบบออนไลน์					



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 คำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง ขอความร่วมมือจากท่านในการทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
เพียงข้อเดียว โดยระดับคะแนนความคิดเห็น มีความหมายดังนี้

5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

คำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออส ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
คำแนะนำด้านกำลังคน					
เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่บริหารจัดการแท็กซี่คืออส					
อบรมเจ้าหน้าที่ที่บริหารจัดการแท็กซี่คืออสให้มีความรู้และ ความสามารถในการจัดการแท็กซี่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ					
สร้างแผนงานให้เจ้าหน้าที่บริหารจัดการแท็กซี่คืออส					
อบรมให้เจ้าหน้าที่บริหารจัดการแท็กซี่คืออสช่วยแท็กซี่ได้					
คำแนะนำด้านการเงิน					
เพิ่มงบประมาณการบริหารจัดการแท็กซี่คืออส					
จัดสรรค่าใช้จ่ายการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสให้ดี					
ใช้จ่ายงบประมาณในการบริหารจัดการแท็กซี่คืออสอย่างเหมาะสม					
เพิ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนงบประมาณในการบริหาร จัดการแท็กซี่คืออส					
คำแนะนำด้านเครื่องจักรและเครื่องมือ					
สรรหาเครื่องแสดกนบัตรของแท็กซี่คืออสที่มีคุณภาพ ไม่ชำรุดง่าย					
เพิ่มจำนวนเครื่องแสดกนบัตรของแท็กซี่คืออสให้มีจำนวนเพียงพอ ต่อการใช้งาน					
วางระบบเครื่องแสดกนบัตรของแท็กซี่คืออสให้มีความถูกต้อง แม่นยำ					
วางระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบริหารจัดการแท็กซี่ คืออสให้มีประสิทธิภาพ ป้องกันระบบล่ม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำแนะนำการบริหารจัดการแท็กซี่คืออส ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
คำแนะนำด้านวัสดุและอุปกรณ์					
เปลี่ยนป้ายบอกทางภายในท่าอากาศยานที่เก่าและชำรุดใหม่					
เพิ่มป้ายบอกทางภายในท่าอากาศยานมากขึ้น					
เปลี่ยนป้ายแสดงลำดับคิวภายในท่าอากาศยานที่เก่าและชำรุดใหม่					
เพิ่มป้ายแสดงลำดับคิวมากขึ้น					
คำแนะนำด้านวิธีการ					
จัดการเรียกแท็กซี่เข้าไปรับผู้โดยสารให้เป็นระบบระเบียบ					
จัดลำดับเข้าออกให้เป็นระบบระเบียบ ป้องกันความเข้าใจผิด					
จัดลำดับเข้าออกให้สามารถตรวจสอบระยะเวลาโดยประมาณได้					
ปรับขั้นตอนการให้บริการแท็กซี่คืออสง่ายขึ้น					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

- ขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ -

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายมณเฑียร มหาดำรงเจริญชัย
วัน เดือน ปีเกิด	9 ธันวาคม 2519
ที่อยู่	87/2 ม.3 ต.ทับไทร อ.โป่งน้ำร้อน จ.จันทบุรี
ประวัติการศึกษา	2540 ประกาศนียบัตรนักเรียนอำเภอทหารเรือ เหล่าทหารการปืน โรงเรียนชุมพลทหารเรือ 2549 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ประวัติการทำงาน	2548-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริการท่าอากาศยานอาวุโส ระดับ 6 สังกัด สพจ.ฝขส.ทสก. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
โทรศัพท์	0846862630



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้