

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างบุคคลในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ศึกษากรณีบริการใจดีแปลให้ของบริษัทีเทคโนโลยี ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และประมวลแบบสอบถามจำนวน 397 ชุด โดยได้ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 7 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความตระหนักรู้ในบริการใจดีแปลให้

ตอนที่ 3 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความเข้าใจในบริการใจดีแปลให้

ตอนที่ 4 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อพนักงานแนะนำบริการ

ตอนที่ 5 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการใจดีแปลให้และแนวโน้มการใช้บริการ

ตอนที่ 6 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงบริการในอนาคต

ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ครอบครัว โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละตามตารางที่ 4.1-4.4 ดังนี้

ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	396	99.7
หญิง	1	0.3
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีทั้งหมด 396 คน คิดเป็นร้อยละ 99.7 ขณะที่เพศหญิงมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.2

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
18-25	10	2.5
26-30	31	7.8
31-35	61	15.4
36-40	80	20.2
41-45	94	23.7
46-50	52	13.1
50 ขึ้นไป	69	17.4
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ขับรถแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 รองลงมาอันดับสองมีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 รองลงมาอันดับสามมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 รองลงมาอันดับสี่ มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 รองลงมาอันดับห้า มีอายุระหว่าง 46-50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 รองลงมาอันดับหก มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 อันดับสุดท้าย มีอายุระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.3

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	170	42.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	98	24.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย	98	24.7
อนุปริญญาหรือปวส.	13	3.3
ปริญญาตรี	16	4.0
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.6
รวม	397	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาอันดับสองมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 รองลงมาเป็นอันดับสามมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 รองลงมาเป็นอันดับสี่ มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และอันดับสุดท้าย มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 4.4

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ครอบครัว

รายได้ครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000	8	2.0
5,001-10,000	87	21.9
10,001-15,000	169	42.6
15,001-20,000	57	14.4
20,001-25,000	33	8.3
มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	43	10.8
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า รายได้ของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ อยู่ในช่วงระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมาเป็นอันดับสอง มีรายได้ในช่วงระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 รองลงมา เป็นอันดับสาม มีรายได้ในช่วงระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 57 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.4 รองลงมาเป็นอันดับสี่ มีรายได้ในช่วงระหว่าง มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 รองลงมาเป็นอันดับห้า มีรายได้ในช่วงระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และอันดับสุดท้าย มีรายได้ในช่วงระหว่าง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2

**ตอนที่ 2 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ
ความตระหนักรู้ในบริการใจดีแปลให้**

ตารางที่ 4.5

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่รู้จักโลโกของบริษัทใจดีแปลให้

ผู้ที่รู้จักโลโกของบริษัทใจดีแปลให้	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	315	79.4
ไม่รู้จัก	82	21.6
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้เข้ารับรถแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักโลโกของบริษัทใจดีแปลให้ มีจำนวน 397 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.6

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยเห็นรถแท็กซี่ติดม่านบังแดดใจดีแปลให้

เคยเห็นรถแท็กซี่ติดม่านบังแดดใจดีแปลให้	จำนวน	ร้อยละ
เคย	395	99.5
ไม่เคย	2	0.5
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้เข้ารับรถแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถามที่เคยเห็นรถแท็กซี่ติดม่านบังแดดใจดีแปลให้ มีจำนวน 395 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 และผู้ไม่เคยเห็นรถแท็กซี่ติดม่านบังแดดใจดีแปลให้ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.7

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่าโลโกบนม่านบังแดด
ที่ติดอยู่บนรถแท็กซี่เป็นโลโกของบริษัทใจดีแปลให้

ผู้ที่ทราบว่าโลโกบนม่านบังแดดที่ติดอยู่บนรถแท็กซี่ เป็นโลโกของบริษัทใจดีแปลให้	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	394	99.2
ไม่ทราบ	3	0.8
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถามทราบว่าโลโกบนม่านบังแดดที่ติดอยู่บนรถแท็กซี่เป็นโลโกของบริษัทใจดีแปลให้ จำนวน 394 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 และ
ไม่ทราบโลโกเป็นโลโกของบริษัทใจดีแปลให้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4.8

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกสื่อที่ทำให้รู้จักบริการใจดีแปลให้

สื่อที่ทำให้รู้จักบริการใจดีแปลให้	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานแนะนำบริการ	316	79.6
วิทยุคลื่น สวพ. 91	62	15.6
วิทยุคลื่น จส. 100	108	27.2
จากเพื่อนแนะนำ	12	3.0
วิทยุร่วมด้วยช่วยกัน	30	7.6

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักบริการใจดีแปลให้จากพนักงานแนะนำบริการ จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 รองลงมาเป็นอันดับสอง
ทราบจากวิทยุคลื่น จส.100 จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 รองลงมาเป็นอันดับสาม ทราบ
จากวิทยุคลื่น สวพ.91 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 รองลงมาเป็นอันดับสี่ ทราบจากวิทยุ
คลื่นร่วมด้วยช่วยกัน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และอันดับสุดท้าย ทราบจากเพื่อนแนะนำ
จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

**ตอนที่ 3 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ
ความเข้าใจในบริการใจดีแปลให้**

ตารางที่ 4.9

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่รู้ว่าบริการใจดีแปลให้ เป็นบริการแปลภาษา

ผู้ที่รู้ว่าบริการใจดีแปลให้ เป็นบริการแปลภาษา	จำนวน	ร้อยละ
รู้	373	94.0
ไม่รู้	24	6.0
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ขับรถแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถามรู้ว่าบริการใจดีแปลให้ เป็นบริการแปลภาษา จำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 94 และไม่รู้ว่าการใจดีแปลให้ เป็นบริการแปลภาษาจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6

ตารางที่ 4.10

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่รู้ว่าบริการใจดีแปลให้
เป็นบริการของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในระบบดีแทค

ผู้ที่รู้ว่าบริการใจดีแปลให้ เป็นบริการของ ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในระบบดีแทค	จำนวน	ร้อยละ
รู้	396	99.7
ไม่รู้	1	0.3
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถามรู้ว่าบริการใจดีแปลให้ เป็นบริการของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในระบบดีแทค จำนวน 396 คน คิดเป็นร้อยละ 99.7 และไม่รู้ว่าการใจดีแปลให้ เป็นบริการของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในระบบดีแทค จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.11

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่รู้ว่าบริการใจดีแปลให้เป็นการของ
ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในระบบจดทะเบียนและระบบเติมเงิน

ผู้ที่รู้ว่าบริการใจดีแปลให้เป็นการของผู้ใช้โทรศัพท์ มือถือในระบบจดทะเบียนและระบบเติมเงิน	จำนวน	ร้อยละ
รู้	191	48.1
ไม่รู้	206	51.9
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถามรู้ว่าบริการใจดีแปลให้เป็นการของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในระบบจดทะเบียนและระบบเติมเงิน จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 และไม่รู้ว่าการใจดีแปลให้เป็นการของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในระบบจดทะเบียนและระบบเติมเงิน จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9

ตารางที่ 4.12

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ที่รู้ว่าหมายเลขให้บริการ
ของบริการใจดีแปลให้คือหมายเลข *1021

ผู้ที่รู้ว่าหมายเลขให้บริการของบริการใจดีแปลให้ คือหมายเลข *1021	จำนวน	ร้อยละ
รู้	356	89.7
ไม่รู้	41	10.3
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถามรู้ว่าหมายเลขให้บริการของบริการใจดีแปลให้คือหมายเลข *1021 จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7 และไม่รู้ว่าการใจดีแปลให้คือหมายเลข *1021 จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

ตารางที่ 4.13

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ทราบว่าบริการใจดีแปลให้
เป็นบริการแปลภาษาอังกฤษ

ผู้ที่ทราบว่าบริการใจดีแปลให้เป็นบริการ แปลภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	393	99.0
ไม่ทราบ	4	1.0
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถามทราบว่ามีการแปล
ภาษาอังกฤษจากบริการใจดีแปลให้ จำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 99 และไม่ทราบว่ามีการ
แปลภาษาอังกฤษจากบริการใจดีแปลให้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.14

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่าบริการใจดีแปลให้
ให้บริการโดยเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์

ผู้ที่ทราบว่าบริการใจดีแปลให้ให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	352	88.7
ไม่ทราบ	45	11.3
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถามทราบว่า บริการใจดีแปล
ให้ให้บริการโดยเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7 และ ไม่ทราบว่า บริการใจ
ดีแปลให้ให้บริการโดยเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

ตารางที่ 4.15

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่าบริการใจดีแปลให้
เป็นบริการที่คิดค่าบริการตามโปรโมชั่นการโทรของลูกค้า

ผู้ที่ทราบว่าบริการใจดีแปลให้ เป็นบริการที่คิดค่าบริการ ตามโปรโมชั่นการโทรของลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	322	81.1
ไม่ทราบ	75	18.9
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ซึ่งรอดแท็กซีที่ตอบแบบสอบถามทราบว่าบริการใจดีแปลให้
เป็นบริการที่คิดค่าบริการตามโปรโมชั่นการโทรของลูกค้า จำนวน 322 คิดเป็นร้อยละ 81.1 และ
ไม่ทราบว่าบริการใจดีแปลให้ เป็นบริการที่คิดค่าบริการตามโปรโมชั่นการโทรของลูกค้า จำนวน 75
คิดเป็นร้อยละ 18.9

ตารางที่ 4.16

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่าบริการใจดีแปลให้
เปิดให้บริการวันจันทร์-อาทิตย์ (7 วันทำการ)

ผู้ที่ทราบว่าบริการใจดีแปลให้เปิดให้บริการใน วันจันทร์-อาทิตย์ (7 วันทำการ)	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	360	90.7
ไม่ทราบ	37	9.3
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ซึ่งรอดแท็กซีที่ตอบแบบสอบถามทราบว่าบริการใจดีแปล
ให้ ให้บริการวันจันทร์-อาทิตย์ จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 90.7 และ ไม่ทราบว่าบริการใจดี
แปลให้ ให้บริการวันจันทร์-อาทิตย์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

ตารางที่ 4.17
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่า
บริการใจดีแปลให้ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้ที่ทราบว่าบริการใจดีแปลให้ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	366	92.2
ไม่ทราบ	31	7.8
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถามทราบว่าบริการใจดีแปลให้ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง จำนวน 366 คนคิดเป็นร้อยละ 92.2 และไม่ทราบว่าบริการใจดีแปลให้ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง จำนวน 31 คนคิดเป็นร้อยละ 7.8

**ตอนที่ 4 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ที่มีต่อพนักงานแนะนำบริการ**

ตารางที่ 4.18

แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อพนักงานแนะนำบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อพนักงานแนะนำบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1. พนักงานพูดจาสุภาพ ไพเราะมีมารยาทดี	171 (43.1)	200 (50.4)	26 (6.5)	-	-	397 (100.0)
2. พนักงานฯ มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส	143 (36.0)	225 (56.7)	29 (7.3)	-	-	397 (100.0)
3. พนักงานฯ อธิบายรายละเอียดของบริการได้อย่างเข้าใจง่าย	129 (32.5)	232 (58.4)	36 (9.1)	-	-	397 (100.0)
4. พนักงานฯ ตอบคำถามเกี่ยวกับบริการได้อย่างคล่องแคล่ว	131 (33.0)	229 (57.7)	37 (9.3)	-	-	397 (100.0)
5. พนักงานฯ ใช้เวลาในการอธิบายบริการได้อย่างเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยไป	104 (26.2)	214 (53.9)	51 (12.8)	26 (6.5)	2 (0.5)	397 (100.0)
6. พนักงานฯ พูดคำศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์มือถือที่เข้าใจยากเกินไป	49 (12.3)	60 (15.1)	52 (13.1)	175 (44.1)	61 (15.4)	397 (100.0)
7. พนักงานฯ แสดงความกระตือรือร้นในการแนะนำบริการ	114 (28.7)	243 (61.2)	36 (9.1)	2 (0.5)	2 (0.5)	397 (100.0)
8. พนักงานฯ แต่งกายได้อย่างเหมาะสม	124 (31.2)	231 (58.2)	39 (9.8)	1 (0.3)	2 (0.5)	397 (100.0)
9. พนักงานฯ ตั้งใจฟังเมื่อถูกซักถาม	131 (33.0)	238 (59.9)	28 (7.1)	-	-	397 (100.0)

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อพนักงานแนะนำบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
10. พนักงานฯ สามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบได้ทุกข้อคำถาม	146 (36.8)	220 (55.4)	31 (7.8)	-	-	397 (100.0)
11. สถานที่ในการแนะนำบริการมีความเหมาะสม	151 (38.0)	203 (51.1)	42 (10.8)	1 (0.3)	-	397 (100.0)

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อพนักงานแนะนำบริการ มีดังนี้

1. พนักงานฯ พุดจาสุภาพ ไพเราะ มีมารยาทดี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 และสุดท้ายคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

2. พนักงานฯ มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 และสุดท้ายคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3

3. พนักงานฯ อธิบายรายละเอียดของบริการได้อย่างเข้าใจง่าย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และสุดท้ายคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

4. พนักงานฯ ตอบคำถามเกี่ยวกับบริการได้อย่างคล่องแคล่ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และสุดท้ายคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

5. พนักงานฯ ใช้เวลาในการอธิบายบริการได้อย่างเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9

รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 ตามมาด้วย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และสุดท้ายคือมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

6. พนักงานฯ พุดคำศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์มือถือที่เข้าใจยากเกินไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่ามีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ตามมาด้วยมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และสุดท้ายคือมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

7. พนักงานฯ แสดงความกระตือรือร้นในการแนะนำบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ตามมาด้วยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และสุดท้ายคือมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

8. พนักงานฯ แต่งกายได้อย่างเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 ตามมาด้วยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และสุดท้ายคือมีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

9. พนักงานฯ ตั้งใจฟังเมื่อถูกซักถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และสุดท้ายคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

10. พนักงานฯ สามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบได้ทุกข้อคำถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และสุดท้ายคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

11. สถานที่ในการแนะนำบริการมีความเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่า

ความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 ตามมาด้วยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และสุดท้ายคือมีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.19
แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ที่มีต่อพนักงานแนะนำบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อพนักงานแนะนำบริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ความหมาย
1. พนักงานพูดจาสุภาพ ไพเราะมีมารยาทดี	4.37	.60	มาก
2. พนักงานฯ มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส	4.29	.59	มาก
3. พนักงานฯ อธิบายรายละเอียดของบริการได้อย่างเข้าใจง่าย	4.23	.60	มาก
4. พนักงานฯ ตอบคำถามเกี่ยวกับบริการได้อย่างคล่องแคล่ว	4.24	.61	มาก
5. พนักงานฯ ใช้เวลาในการอธิบายบริการได้อย่างเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยไป	3.99	.84	มาก
6. พนักงานฯ พูดคำศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์มือถือที่เข้าใจยากเกินไป	2.65	1.26	ปานกลาง
7. พนักงานฯ แสดงความกระตือรือร้นในการแนะนำบริการ	4.17	.66	มาก
8. พนักงานฯ แต่งกายได้อย่างเหมาะสม	4.19	.67	มาก
9. พนักงานฯ ตั้งใจฟังเมื่อถูกซักถาม	4.26	.58	มาก
10. พนักงานฯ สามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบได้ทุกข้อคำถาม	4.29	.60	มาก
11. สถานที่ในการแนะนำบริการมีความเหมาะสม	4.27	.65	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09	.39	มาก

จากตารางที่ 4.19 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อพนักงาน
แนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเพียง
ข้อเดียวที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานฯ พุดคำศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับบริการ
โทรศัพท์มือถือที่เข้าใจยากเกินไป ($\bar{X}=3.14$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ได้แก่
พนักงานพูดจาสุภาพ ไพเราะมีมารยาทดี ($\bar{X}=4.37$) พนักงานฯ มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และ
พนักงานฯ สามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบได้ทุกข้อคำถาม ($\bar{X}=4.29$) และสถานที่ใน
การแนะนำบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.27$)

ตอนที่ 5 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ ใจดีแปลให้และแนวโน้มการให้บริการในอนาคต

ตารางที่ 4.20

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่เคยใช้บริการใจดีแปลให้

คนขับรถแท็กซี่ที่เคยใช้บริการใจดีแปลให้	จำนวน	ร้อยละ
เคย	160	40.3
ไม่เคย	237	59.7
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.19 พบว่า คนขับรถแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการใจดีแปลให้
มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 และที่ไม่เคยใช้บริการใจดีแปลให้ มีจำนวน 237 คน คิดเป็น
ร้อยละ 59.7

ตารางที่ 4.21

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการใจดีแปลให้
แต่หากจำเป็นต้องสื่อสารกับชาวต่างชาติแล้วจะใช้บริการใจดีแปลให้

คนขับรถแท็กซี่ที่ไม่เคยใช้บริการใจดีแปลให้แต่หากจำเป็นต้องสื่อสารกับชาวต่างชาติแล้วจะใช้บริการใจดีแปลให้	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	205	86.5
ไม่ใช้	32	13.5
รวม	237	100.0

จากตารางที่ 4.20 พบว่า จากจำนวนผู้ขับรถแท็กซี่ที่ไม่เคยใช้บริการใจดีแปลให้มาก่อนเลยทั้ง 237 คน มีผู้ขับรถแท็กซี่ที่จะใช้บริการใจดีแปลให้หากมีความจำเป็นต้องสื่อสารกับชาวต่างชาติ จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 และจะไม่ใช้บริการใจดีแปลให้แม้หากจำเป็นต้องสื่อสารกับชาวต่างชาติก็ตาม จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

ตารางที่ 4.22

แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการใจดีแปลให้
แต่คิดว่าจะใช้บริการใจดีแปลให้หากมีโอกาสรับผู้โดยสารต่างชาติ

เหตุผลของผู้ที่คิดว่าจะใช้บริการใจดีแปลให้	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการสื่อสารกับชาวต่างชาติให้เข้าใจ	150	73.2
ต้องการทดลองใช้	35	17.1
เพื่อช่วยเพิ่มรายได้จากการรับผู้โดยสารจากชาวต่างชาติ	14	6.8
ต้องการให้ชาวต่างชาติเกิดความประทับใจ	6	2.9
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 4.21 พบว่า จากผู้ขับรถแท็กซี่ที่ไม่เคยใช้บริการใจดีแปลให้มาก่อน แต่หากมีโอกาสรับผู้โดยสารชาวต่างชาติก็จะใช้บริการใจดีแปลให้ จำนวน 205 คนนั้น ให้เหตุผลว่าต้องการสื่อสารกับชาวต่างชาติให้เข้าใจ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมาอันดับสอง

คือ ต้องการทดลองใช้ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 รองลงมาเป็นอันดับสามคือ เพื่อช่วยเพิ่มรายได้จากการรับผู้โดยสารจากชาวต่างชาติ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และอันดับสุดท้ายคือ ต้องการให้ชาวต่างชาติเกิดความประทับใจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

ตารางที่ 4.23

แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการใจดีแปลให้และคิดว่าจะไม่ใช้บริการใจดีแปลให้แม้จะมีโอกาสรับผู้โดยสารต่างชาติ

เหตุผลของผู้ที่คิดว่าจะไม่ใช้บริการใจดีแปลให้	จำนวน	ร้อยละ
สามารถพูดภาษาอังกฤษได้อยู่แล้ว	20	62.5
สามารถให้เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุพูดคุยกับชาวต่างชาติแทนได้	12	37.5
โทรติดยากเกินไป	7	1.8
ค่าบริการแพงเกินไป	1	3.2
รวม	32	100.0

จากตารางที่ 4.22 พบว่า จากผู้ขับรถแท็กซี่ที่ไม่เคยใช้บริการใจดีแปลให้มาก่อน และจะไม่ใช้บริการใจดีแปลให้แม้จะมีโอกาสรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ จำนวน 32 คนนั้น ให้เหตุผลว่าสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อยู่แล้ว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาอันดับสองคือสามารถให้เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุพูดคุยกับชาวต่างชาติแทนได้ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาอันดับสามคือ โทรติดยากเกินไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และสาเหตุสุดท้ายคือค่าบริการแพงเกินไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

ตารางที่ 4.24

แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้ที่เคยใช้บริการใจดีแปลให้แล้ว

และคิดว่าในอนาคตจะใช้บริการใจดีแปลให้ต่อไป

ในอนาคตที่คิดว่าจะใช้บริการใจดีแปลให้ต่อไป	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	146	91.3
ไม่ใช่	14	8.7
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.23 พบว่า จากผู้ขับรถแท็กซี่ที่เคยใช้บริการใจดีแปลให้มาแล้ว จำนวน 160 คน พบว่าในอนาคตคิดว่าจะใช้บริการใจดีแปลให้ต่อไปมีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 และในอนาคตไม่คิดจะใช้บริการใจดีแปลให้ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

ตารางที่ 4.25

แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการใจดีแปลให้

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการใจดีแปลให้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยประสบปัญหาเลย	90	56.3
โทรไม่ติด/โทรติดยาก	53	33.1
รอสายนานกว่าจะมีเจ้าหน้าที่มารับสาย	37	23.1
สายหลุดระหว่างรอสายเจ้าหน้าที่	15	9.4
สายหลุดระหว่างทำการสนทนากับเจ้าหน้าที่	7	4.4

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ปัญหาที่พบจากการโทรไปใช้บริการใจดีแปลให้ อันดับแรกคือไม่เคยประสบปัญหาเลย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาอันดับสองคือ โทรไม่ติด/โทรติดยาก จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมาอันดับสามคือ ปัญหารอสายนานกว่าจะมีเจ้าหน้าที่มารับสาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 รองลงมาอันดับสี่คือ ปัญหาสายหลุดระหว่างรอสายเจ้าหน้าที่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และปัญหาสุดท้ายคือ สายหลุดระหว่างทำการสนทนากับเจ้าหน้าที่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

ตารางที่ 4.26
แสดงจำนวนและร้อยละของประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ
ที่ได้รับจากการบริการใจดีแปลให้

ประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพที่ได้รับจาก การบริการใจดีแปลให้	จำนวน	ร้อยละ
มีประโยชน์มาก	150	93.7
มีประโยชน์ปานกลาง	6	3.7
มีประโยชน์น้อย	2	1.3
ไม่มีประโยชน์เลย	2	1.3
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพจากการใช้บริการใจดีแปลให้ในอันดับแรกคือ การบริการใจดีแปลให้ที่มีประโยชน์มาก จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 93.7 รองลงมาอันดับสองคือ ได้รับประโยชน์ในระดับปานกลาง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 รองลงมาอันดับสามพบว่า การบริการใจดีแปลให้ที่มีประโยชน์น้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และคิดว่าการบริการใจดีแปลให้ไม่มีประโยชน์เลย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตอนที่ 6 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ
เพื่อนำไปปรับปรุงบริการในอนาคต

ตารางที่ 4.27

แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการให้บริการใจดีแปลให้
มีการแปลภาษาอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ

ความต้องการให้บริการใจดีแปลให้มีการแปลภาษาอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	225	43.3
ไม่ต้องการ	172	56.7
รวม	397	100.0

จากตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้บริการใจดีแปลให้มีการแปลภาษาอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษมีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 และไม่ต้องการ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7

ตารางที่ 4.28
แสดงจำนวนและร้อยละของภาษาที่ผู้ใช้บริการต้องการให้แปลให้
นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ

ภาษาที่ผู้ใช้บริการต้องการให้แปลให้ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
ญี่ปุ่น	142	63.1
จีน	127	56.4
ฝรั่งเศส	17	7.6
เยอรมัน	14	6.2
ไต้หวัน	8	3.6
เกาหลี	7	3.1
สเปน	4	1.8
อิตาลี	4	1.8
รัสเซีย	4	1.8

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ส่วนใหญ่ภาษาที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้บริการให้แปลให้ให้บริการเพิ่มนอกเหนือจากภาษาอังกฤษคือ ภาษาญี่ปุ่น จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 รองลงมาอันดับสองคือ ภาษาจีน จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาอันดับสามคือ ภาษาฝรั่งเศส จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 รองลงมาอันดับสี่คือ ภาษาเยอรมัน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 รองลงมาอันดับห้าคือ ภาษาจีนไต้หวัน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 รองลงมาอันดับหกคือ ภาษาเกาหลี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และรองลงมาอันดับเจ็ดคือ ภาษาสเปน ภาษาอิตาลีและภาษารัสเซีย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ความตระหนักรู้ของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลกให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

H_0 : ความตระหนักรู้ของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลกให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

H_1 : ความตระหนักรู้ของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลกให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

ตารางที่ 4.24

แสดงความตระหนักรู้ของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลกให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

การใช้บริการ	ความตระหนักรู้		รวม
	รู้	ไม่รู้	
เคยใช้	147 (91.9)	13 (8.1)	160 (100)
ไม่เคยใช้	168 (70.9)	69 (29.1)	237 (100)
รวม	315 (79.4)	82 (20.6)	397 (100)

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

$$X^2 = 2.036 \text{ df} = 2 \text{ Sig.} = .154$$

จากตารางที่ 4.24 การใช้บริการใจดีแปลกให้กับความตระหนักรู้ของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลกให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคล ผลการทดสอบด้วย สถิติ X^2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า Sig. = .154 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ความตระหนักรู้ของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลกให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มในการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

สมมติฐานข้อที่ 2 ความเข้าใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลกให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

H_0 : ความเข้าใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลกให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

H_1 : ความเข้าใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลกให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

ตารางที่ 4.25

แสดงความเข้าใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลกให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

การใช้บริการ	ความเข้าใจ		รวม
	เข้าใจ	ไม่เข้าใจ	
เคยใช้	152 (95)	8 (5)	160 (100)
ไม่เคยใช้	221 (94)	16 (6)	273 (100)
รวม	373 (93.9)	24 (6.1)	397 (100)

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

$$X^2 = 1.514 \text{ df} = 2 \text{ Sig.} = .615$$

จากตารางที่ 4.25 การใช้บริการใจดีแปลกให้กับความเข้าใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลกให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคล ผลการทดสอบด้วย สถิติ X^2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า Sig. = .615 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ความเข้าใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลกให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลกให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

H_0 : ความพึงพอใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลกให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

H_1 : ความพึงพอใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลกให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

ตารางที่ 4.26

แสดงความพึงพอใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลกให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่

	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	2-tail Sig
การใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่	.430	.000

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.430 2-tail Sig เท่ากับ .000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่าความพึงพอใจของคนขับรถแท็กซี่ที่มีต่อบริการใจดีแปลกให้จากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของคนขับรถแท็กซี่