

## บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลและพฤติกรรมการใช้บริการ ของ ผู้ใช้บริการแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ เทคโนโลยีการบริการ ของผู้ใช้บริการแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้ทำการศึกษาจากกลุ่ม ตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่)

ผลการทดสอบตามทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล แนวโน้มการยอมรับของผู้ใช้บริการแท็กซี่ภายใต้กรอบการวิจัย TAM พบว่า ปัจจัยการรับรู้ ค่าบริการและทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ แนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยการรับรู้ความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการ พัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ ซึ่งจากผลสำรวจมีความเห็นว่าควรติดอุปกรณ์หรือสัญญาณ แจ้งเตือน เมื่อผู้โดยสารลืมสิ่งของ, ติดสัญญาณ GPS ทุกคัน เพื่อค้นหาหารถแท็กซี่ได้ทันที และติด กล้องวงจรปิดในรถแท็กซี่ เพื่อบันทึกการให้บริการ ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่ มีต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ ซึ่งจากผลสำรวจมีความเห็นในด้านความรวดเร็ว ว่า ควรติดตั้งอุปกรณ์แจ้งเส้นทาง และประมาณเวลาที่ใช้ในการเดินทาง ติดตั้งอุปกรณ์ที่ควบคุม การออกนอกเส้นทาง และเพิ่มช่องทางการชำระเงินที่ไม่ใช่เงินสด สำหรับด้านความสะดวกสบาย มีความเห็นว่าควรติดตั้งอุปกรณ์พิมพ์ใบเสร็จค่าบริการ, ควรมีอุปกรณ์ชาร์ตแบตเตอรี่ โทรศัพท์มือถือ, ควรมีโทรทัศน์บริการ, ควรมีอุปกรณ์กำจัดกลิ่น และควรมีอุปกรณ์เสริมสำหรับ ช่วยเหลือคนพิการ สำหรับการแสดงทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ มี อิทธิพลต่อแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยี ดังนั้น จึงควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติ ที่มีต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการแท็กซี่ และ ผลการวิจัยยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้การยอมรับต่อเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่คิดเป็นร้อยละ 92.8

## **Abstract**

The purpose of this independent research is to understand the taxi passenger behavior in Bangkok and any factors that have an influence on their technology acceptance. Our survey's samples are based on the taxi passenger in Bangkok.

The study uses the theory of technology acceptance model (TAM) as the framework to analyze the behavior intention of passengers. Within this model, The finding indicates that there are positive relation between service fee increasing, attitude toward increasing technology development and behavior intention of technology acceptance. Moreover, the safety concerns has strong influenced on passengers' attitude toward increasing technology development. According to all passengers' survey, they require first additional warning system to remind them on any left over luggage, second the ability to locate any taxi position through GPS technology, and the last the surveillance camera in tax. Even through the system's simplicity, convenience, and speed do not have any impact on attitude toward the development o f technology service, but those factors do have an impact on the perception of the technology service development. The perception does not have an influence on technology acceptance but does have an influence on technology service development. The survey suggests that in order to increase the speed, the navigating tools, time estimation equipment, route tracking system, payment channel rather than cash will be helpful. In the other hand, in order to increase the convenience, installing the receipt machine, the mobile battery charger, the television service, the air purifier service, and additional assistance equipment for handicap will be useful. Finally, passenger perspective toward technology service development has the influence on technology service acceptance. Thus, for the benefit of taxi passenger there should be further study about the important factor relevant to passenger perspective toward technology service

development. The survey indicates that the sample, representing 92.8%, accepts the taxi technology service.