

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) กับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการบริการ สำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้างสาธารณะ(แท็กซี่)ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่อง Personal Computer โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และนำตัวอย่างแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบ (Pilot test) โดยการใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) วัดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ได้ 0.930 ตามตารางที่ 4.1 แสดงค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาต่อไป

ตารางที่ 4.1

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability Statistics)

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	44

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่)

การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำตัวแปรที่นำมาอธิบายในส่วนนี้ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ที่ต้องดูแลเป็นพิเศษ สัตว์เลี้ยง และการสูบบุหรี่

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	179	44.8
หญิง	221	55.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่าเป็นเพศชาย น้อยกว่าเพศหญิง โดยเพศชาย 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 เพศหญิง 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	61	15.2
21 - 40 ปี	258	64.5
41 - 60 ปี	66	16.5
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	15	3.8
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่ากลุ่มอายุ 21 – 40 ปี จำนวนมากที่สุด โดยมีจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมากลุ่มอายุ 41-60 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 คน อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 และ อายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 คน

ตารางที่ 4.4

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	86	21.5
ปริญญาตรี	231	57.8
ปริญญาโท	78	19.5
สูงกว่าปริญญาโท	5	1.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่าการศึกษาระดับปริญญาตรี มีมากที่สุด จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ปริญญาโท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตารางที่ 4.5

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	87	21.8
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	48	12.0
พนักงานธุรกิจเอกชน	198	49.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	33	8.2
อื่นๆ	34	8.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่าอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชนมีมากที่สุด จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.8 จำนวน 87 คน อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน, พ่อบ้าน, ก่อสร้าง, ช่างรถ, Consultant, นักแสดง เป็นต้น น้อยที่สุดคืออาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

ตารางที่ 4.6

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพอื่นๆ (มีต่อ)

อาชีพอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Computer Consult	1	2.9412
ก่อสร้าง	4	11.7647
คนขับรถยนต์	1	2.9412
เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย	1	2.9412
นักดนตรี	2	5.8824
นักแสดง	2	5.8824
พระ	3	8.8235
พ่อบ้าน	2	5.8824
แม่บ้าน	9	26.4706
ยังไม่ทำงาน	1	2.9412
รับจ้าง	6	17.6471
รับเหมาก่อสร้าง	1	2.9412
ลูกจ้างวิทยาลัย	1	2.9412
รวม	34	100.00

จากตารางที่ 4.6 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่าประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 34 คน คิดเป็น 100 % ซึ่งประกอบไปด้วยอาชีพแม่บ้านมากที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4706 รองลงมาอาชีพรับจ้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6471 อาชีพก่อสร้างจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7647 พระสงฆ์ จำนวน 3 รูป คิดเป็นร้อยละ 5.8824 อาชีพนักดนตรี นักแสดง พ่อบ้าน เท่ากันจำนวนอาชีพละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8824 และอาชีพ Computer consult คนขับรถยนต์ เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ยังไม่ทำงาน รับเหมาก่อสร้าง ลูกจ้างวิทยาลัย เท่ากันจำนวนอาชีพละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9412

ตารางที่ 4.7

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000	150	37.5
15,001-30,000	156	39.0
30,001-45,000	57	14.2
45,001-60,000	16	4.0
มากกว่า 60,000	21	5.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.7 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท มีมากที่สุด จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 60,000 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-60,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 4.8

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามผู้ที่มีผู้ที่ควรได้รับการดูแลพิเศษ เป็นเด็กอายุต่ำกว่า 10 ปี

เด็กอายุต่ำกว่า 10 ปี	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มี	79	19.8
ไม่มี	321	80.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.8 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลที่ควรได้รับการดูแลพิเศษ เป็นเด็กอายุต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ที่เหลือจำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 80.2 ไม่มีเด็กอายุต่ำกว่า 10 ปีที่ควรได้รับการดูแลพิเศษ

ตารางที่ 4.9

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามผู้ที่มีบุคคลที่ควรได้รับการดูแลพิเศษ เป็นผู้สูงอายุ(เกิน 60ปี)

ผู้ที่มีผู้สูงอายุ(เกิน 60 ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มี	131	32.8
ไม่มี	269	67.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.9 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลที่ควรได้รับการดูแลพิเศษ เป็นผู้สูงอายุ (เกิน 60 ปี) จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 ที่เหลือจำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 ไม่มีผู้สูงอายุ (เกิน 60 ปี) ที่ควรได้รับการดูแลพิเศษ

ตารางที่ 4.10

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผู้ที่มีบุคคลที่ควรได้รับการดูแลพิเศษ เป็นผู้พิการ

ผู้ที่มีผู้พิการ, ทูพพลภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มี	25	6.2
ไม่มี	375	93.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.10 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลที่ควรได้รับการดูแลพิเศษ เป็นผู้พิการหรือทุพพลภาพ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ที่เหลือจำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 93.8 ไม่มีผู้พิการหรือทุพพลภาพที่ควรได้รับการดูแลพิเศษ

ตารางที่ 4.11

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผู้ที่มีบุคคลที่ควรได้รับการดูแลพิเศษ

ผู้ที่มีบุคคลที่ควรได้รับการดูแลพิเศษ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มี	194	48.5
ไม่มี	206	51.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.11 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลที่ควรได้รับการดูแลพิเศษ เป็นเด็กอายุต่ำกว่า 10 ปี หรือเป็นผู้สูงอายุ (เกิน 60 ปี) หรือเป็นผู้พิการหรือทุพพลภาพ ทั้งสิ้นจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 ที่เหลือจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 ไม่มีบุคคลที่ควรได้รับการดูแลพิเศษ โดยกลุ่มตัวอย่างอาจมีผู้ที่ต้องดูแลเป็นพิเศษมากกว่า 1 ประเภท

ตารางที่ 4.12

จำนวนและร้อยละ ผู้ที่มีบุคคลที่ควรได้รับการดูแลพิเศษ ตามผู้ที่มีบุคคลที่ควรได้รับการดูแลพิเศษ

ผู้ที่มีบุคคลที่ควรได้รับการดูแลพิเศษ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เด็กอายุต่ำกว่า 10 ปี	79	33.62
ผู้สูงอายุ (เกิน 60 ปี)	131	55.74
ผู้พิการ, ทุพพลภาพ	25	10.64
รวม	235	100.00

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.12 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลที่ควรได้รับการดูแลพิเศษ เป็นผู้สูงอายุ (เกิน 60 ปี) มากเป็นอันดับแรก จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 56.74 รองลงมาเด็กอายุต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 33.62 ผู้พิการหรือทุพพลภาพ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.64 ตามลำดับ จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีผู้ที่ต้องได้รับการดูแลพิเศษอยู่ทั้งสิ้น 194 คน แต่จากตารางที่ 4.12 พบว่ามีจำนวนผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษอยู่ทั้งสิ้น 235 คน แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างบางคนมีผู้ที่ต้องดูแลเป็นพิเศษมากกว่า 1 คน

ตารางที่ 4.13

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผู้ที่มีสัตว์เลี้ยงที่ต้องคอยดูแล

สัตว์เลี้ยง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มี	139	34.75
ไม่มี	261	65.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.13 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีสัตว์เลี้ยง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 ที่เหลือจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25 ไม่มีสัตว์เลี้ยง

ตารางที่ 4.14

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามผู้สูบบุหรี่

บุหรื	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สูบ	53	13.25
ไม่สูบ	347	86.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.14 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ที่สูบบุหรี่ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ที่เหลือจำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 86.75 ที่ไม่สูบบุหรี่

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการรถแท็กซี่ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำตัวแปรที่นำมาอธิบายในส่วนนี้ คือ ค่าบริการเฉลี่ยต่อครั้ง(บาท)

ตารางที่ 4.15

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ตามค่าบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

ค่าบริการเฉลี่ยต่อครั้ง(บาท)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<=50	16	4.00
51-100	161	40.25
101-150	162	40.50
151-200	44	11.00
>200	17	4.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.15 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างตามอัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อครั้ง อยู่ระหว่าง 101-150 บาท มากที่สุด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาอัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อครั้ง อยู่ระหว่าง 51-100 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 อัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อครั้ง อยู่ระหว่าง 151-200 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 อัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อครั้งไม่เกิน 50 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลประชากรศาสตร์กับการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (BI)

ตารางที่ 4.16

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล
มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (มีต่อ)

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับการใช้บริการแท็กซี่ ที่ได้รับการพัฒนานวัตกรรมบริการ		BI				รวม(คน)
		ยอมรับ		ไม่ยอมรับ		
		จำนวน(คน)	%	จำนวน(คน)	%	
1 เพศ	ชาย	164	91.62011	15	8.379888	179
	หญิง	207	93.66516	14	6.334842	221
	รวม	371	92.75	29	7.25	400
2 อายุ	<20	50	81.96721	11	18.03279	61
	21-40	247	95.73643	11	4.263566	258
	41-60	62	93.93939	4	6.060606	66
	60	12	80	3	20	15
	รวม	371	92.75	29	7.25	400
3 ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าป.ตรี	70	81.39535	16	18.60465	86
	ป.ตรี	222	96.1039	9	3.896104	231
	ป.โท	74	94.87179	4	5.128205	78
	สูงกว่าป.โท	5	100	0	0	5
	รวม	371	92.75	29	7.25	400
4 อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	75	86.2069	12	13.7931	87
	รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ	47	97.91667	1	2.083333	48
	รับจ้าง	189	95.45455	9	4.545455	198
	ธุรกิจส่วนตัว	31	93.93939	2	6.060606	33
	อื่นๆ	29	85.29412	5	14.70588	34
รวม	371	92.75	29	7.25	400	
5 รายได้	<15000	130	86.66667	20	13.33333	150
	15001-30000	151	96.79487	5	3.205128	156
	30001-45000	53	92.98246	4	7.017544	57
	45001-60000	16	100	0	0	16
	>60000	21	100	0	0	21
	รวม	371	92.75	29	7.25	400

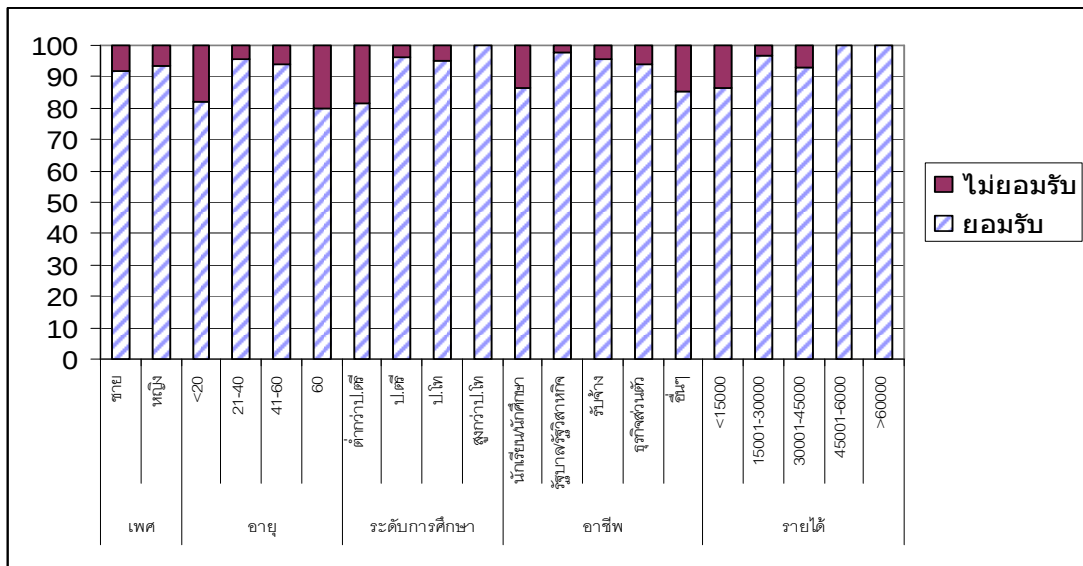
ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับการใช้บริการแท็กซี่ ที่ได้รับการพัฒนานวัตกรรมบริการ		BI				รวม(คน)
		ยอมรับ		ไม่ยอมรับ		
		จำนวน(คน)	%	จำนวน(คน)	%	
6 มีเด็ก< 10 ปีต้องคอยดูแล	มี	77	97.46835	2	2.531646	79
	ไม่มี	294	91.58879	27	8.411215	321
	รวม	371	92.75	29	7.25	400
7 มีผู้สูงอายุต้องคอยดูแล	มี	125	95.41985	6	4.580153	131
	ไม่มี	246	91.44981	23	8.550186	269
	รวม	371	92.75	29	7.25	400
8 มีผู้พิการต้องคอยดูแล	มี	24	96	1	4	25
	ไม่มี	347	92.53333	28	7.466667	375
	รวม	371	92.75	29	7.25	400
9 มีผู้ที่ต้องคอยดูแล	มี	185	95.36082	9	4.639175	194
	ไม่มี	186	90.29126	20	9.708738	206
	รวม	371	92.75	29	7.25	400
10 มีสัตว์เลี้ยง	มี	127	91.36691	12	8.633094	139
	ไม่มี	244	93.48659	17	6.51341	261
	รวม	371	92.75	29	7.25	400
11 สูบบุหรี่	สูบ	51	96.22642	2	3.773585	53
	ไม่สูบ	320	92.21902	27	7.78098	347
	รวม	371	92.75	29	7.25	400

ภาพที่ 4.1

กราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล

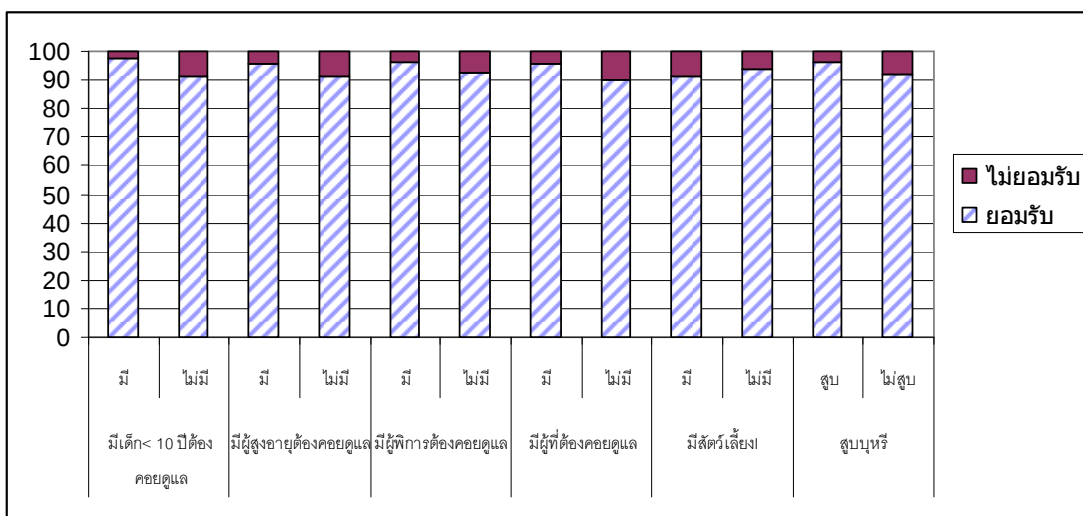
มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ 1 (มีต่อที่ภาพที่ 4.2)



ภาพที่ 4.2

กราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล

มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ 2 (ต่อจากภาพที่ 4.1)



จากตารางที่ 4.16 และภาพที่ 4.1 กับภาพที่ 4.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ชายให้การยอมรับน้อยกว่าผู้หญิง
2. ช่วงอายุ 21-40 ปีให้การยอมรับมากกว่าช่วงอายุอื่น และอายุ 60 ปีขึ้นไปให้การยอมรับน้อยกว่าช่วงอายุอื่น
3. ผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้การยอมรับ 100% และต่ำกว่าปริญญาตรีให้การยอมรับน้อยกว่าระดับอื่น
4. อาชีพรับราชการให้การยอมรับมากที่สุด และอาชีพอื่นๆ ให้การยอมรับน้อยที่สุด
5. ระดับรายได้สูงกว่า 45,000 บาทให้การยอมรับ 100% และระดับรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท ให้การยอมรับน้อยที่สุด
6. ผู้มีเด็กเล็กต่ำกว่า 10 ขวบอยู่ในการดูแล ให้การยอมรับมากกว่าผู้ที่ไม่มี
7. ผู้ที่มีผู้สูงอายุอยู่ในการดูแล ให้การยอมรับมากกว่าผู้ที่ไม่มี
8. ผู้ที่มีผู้พิการอยู่ในการดูแล ให้การยอมรับมากกว่าผู้ที่ไม่มี
9. ผู้ที่มีสัตว์เลี้ยงอยู่ในการดูแลให้การยอมรับน้อยกว่าผู้ที่ไม่มี
10. ผู้ที่สูบบุหรี่ให้การยอมรับมากกว่าผู้ที่ไม่สูบบุหรี่

4. ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความง่าย (PEOU) การรับรู้ประโยชน์ (PU) การรับรู้ค่าบริการ (PC) การรับรู้ความปลอดภัย (PS) และทัศนคติต่อการพัฒนาเทคโนโลยีบริการของแท็กซี่ (ATT)

ตารางที่ 4.17

การรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU)

PEOU	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านความรวดเร็ว	4.24	.782	มากที่สุด
ด้านความสะดวกสบาย	4.21	.747	มาก
รวม	4.23	.609	มาก

จากตารางที่ 4.17 การรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU) พบว่ากลุ่มตัวอย่างแสดงการรับรู้ด้านความเร็วในระดับมากที่สุด และด้านความสะดวกสบายในระดับมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความง่ายในการบริการแท็กซี่ (PEOU) ทั้ง 2 ด้านโดยเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.18

การรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ ด้านความเร็ว (PU_Speed)

PU-Speed	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ติดอุปกรณ์แจ้งเส้นทางและประมาณเวลาที่ใช้ในการเดินทาง	4.20	.809	มาก
ติดอุปกรณ์ควบคุมการออกนอกเส้นทาง	4.18	.840	มาก
เพิ่มช่องทางการชำระเงิน เพื่อลดปัญหาการไม่มีเงินทอน	3.81	.935	มาก
มีแท็กซี่ที่ขนาดรถเล็กกว่ามาตรฐาน (1,500 cc) เพื่อความคล่องตัว	3.27	1.032	ปานกลาง
รวม	3.87	.684	มาก

จากตารางที่ 4.18 การรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ ด้านความเร็ว (PU_Speed) พบว่ากลุ่มตัวอย่างแสดงการรับรู้ด้านการติดอุปกรณ์แจ้งเส้นทางและประมาณเวลาที่ใช้ในการเดินทางมากเป็นอันดับสูงสุด รองลงมาด้านการติดอุปกรณ์ควบคุมการออกนอกเส้นทาง ด้านการเพิ่มช่องทางการชำระเงินเพื่อลดปัญหาการไม่มีเงินทอน และด้านการมีแท็กซี่ที่ขนาดรถเล็กกว่ามาตรฐาน (1,500 cc) เพื่อความคล่องตัว ตามลำดับ โดยเฉลี่ยแสดงการรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ ด้านความเร็ว (PU_Speed) ในระดับมาก

ตารางที่ 4.19

การรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ ด้านความสะดวกสบาย (PU_Comfortable)

PU_Comfortable	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
จัดพิมพ์ใบเสร็จค่าบริการ	3.88	1.069	มาก
มีบริการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	3.10	1.153	ปานกลาง
มีบริการชำระค่าบริการด้วยบัตรเดบิต	2.80	1.148	ปานกลาง
มีบริการชำระค่าบริการด้วยบัตรแทนเงินสด (Smart card)	2.90	1.203	ปานกลาง
มีบริการชำระค่าบริการด้วยการโอนชำระผ่านมือถือ	2.80	1.068	ปานกลาง
มีบริการชำระค่าบริการด้วยคูปองแทนเงินสด (คล้ายคูปองอาหาร)	2.52	1.016	น้อย
มีอุปกรณ์สำหรับชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ	3.45	1.061	มาก
มีอุปกรณ์สำหรับชาร์จแบตเตอรี่เครื่องเล่น MP3, MP4	2.75	1.108	ปานกลาง
มีอุปกรณ์สำหรับชาร์จแบตเตอรี่เครื่องเล่น DVD/VCD/CD พกพา	2.55	1.075	น้อย
มีอุปกรณ์สำหรับชาร์จแบตเตอรี่Note book	2.89	1.182	ปานกลาง
มีบริการแปลภาษา สำหรับผู้โดยสารต่างชาติ ผ่านศูนย์บริการฯ	3.80	.979	ปานกลาง
มีบริการ Internet ผ่านสัญญาณบนรถแท็กซี่	3.37	1.132	ปานกลาง
มีบริการโทรทัศน์	3.49	1.009	มาก
มีบริการโทรศัพท์	3.09	.970	ปานกลาง
มีบริการอาหารและเครื่องดื่มพร้อมทาน	2.49	.989	น้อย
มีบริการเบาะนวด แก้วปวดเมื่อย	2.80	1.083	ปานกลาง
มีบริการรับชำระค่าบริการบัตรเครดิต (แท็กซี่เป็นตัวแทนรับชำระ)	2.41	.999	น้อย
มีบริการจำหน่ายบัตรเติมเงินมือถือ	2.78	1.005	ปานกลาง
มีอุปกรณ์เสริมหรือสายพานयरถเข็นเพื่อช่วยเหลือคนพิการ	3.90	.896	มาก
มีอุปกรณ์กำจัดกลิ่นภายในรถแท็กซี่ เช่น บุหรี่, อับชื้น, แก๊ส ฯ	4.12	.984	มาก
มีแท็กซี่ที่ขนาดรถใหญ่กว่ามาตรฐาน (1,500 cc) ให้จุได้มากขึ้น	3.24	.967	ปานกลาง
มีแท็กซี่ที่มีสินค้าไว้คอยบริการเหมือนร้านสะดวกซื้อย่อยๆ	2.39	.914	น้อย
มีแท็กซี่ที่ให้บริการสำหรับสัตว์เลี้ยงโดยเฉพาะ	2.84	1.093	ปานกลาง
มีแท็กซี่แยกตามระดับการให้บริการ (วิไอพี, ทั่วไป)	2.89	1.058	ปานกลาง
รวม	3.05	.615	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 การรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ ด้านความสะดวกสบาย (PU_Comfortable) พบว่ากลุ่มตัวอย่างแสดงการรับรู้ ด้านการมีอุปกรณ์กำจัดกลิ่นภายในรถแท็กซี่ เช่น บุหรี, อับชื้น, แก๊ส ฯ มากเป็นอันดับสูงสุด ในระดับมากที่สุด รองลงมา ในด้านการมีอุปกรณ์เสริมหรือสายพานยกถขึ้นเพื่อช่วยเหลือคนพิการ ในด้านการจัดพิมพ์ใบเสร็จค่าบริการ ในด้านการมีบริการแปลภาษา สำหรับผู้โดยสารต่างชาติ ผ่านศูนย์บริการฯ ในด้านการมีบริการโทรศัพท์ฯ ในด้านการมีอุปกรณ์สำหรับชาร์ตแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ ในด้านการมีบริการ Internet ผ่านสัญญาณบนรถแท็กซี่ ในด้านการมีแท็กซี่ที่ขนาดใหญ่กว่ามาตรฐาน (1,500 cc) ให้จุได้มากขึ้น ในด้านการมีบริการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต ในด้านการมีบริการโทรศัพท์ ในด้านการมีบริการชำระค่าบริการด้วยบัตรแทนเงินสด (Smart card) ในด้านการมีอุปกรณ์สำหรับชาร์ตแบตเตอรี่ Note book ในด้านการมีแท็กซี่แยกตามระดับการให้บริการ (วีไอพี, ทั่วไป) ในด้านการมีแท็กซี่ที่ให้บริการสำหรับสัตว์เลี้ยงโดยเฉพาะ ในด้านการมีบริการชำระค่าบริการด้วยบัตรเดบิต ในด้านการมีบริการชำระค่าบริการด้วยการโอนชำระผ่านมือถือ ในด้านการมีบริการเบาะนวด แก้ววดเมื่อย ในด้านการมีบริการจำหน่ายบัตรเติมเงินมือถือ ในด้านการมีอุปกรณ์สำหรับชาร์ตแบตเตอรี่เครื่องเล่น MP3, MP4 ในด้านการมีอุปกรณ์สำหรับชาร์ตแบตเตอรี่เครื่องเล่น DVD/VCD/CD พกพา ในด้านการมีชำระค่าบริการด้วยคูปองแทนเงินสด(คล้ายคูปองอาหาร) ในด้านการมีบริการอาหารและเครื่องดื่มพร้อมทาน ในด้านการมีบริการรับชำระค่าบริการบัตรเครดิต (แท็กซี่เป็นตัวแทนรับชำระ) ตามลำดับ และแสดงการรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ ด้านความสะดวกสบาย ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.20

การรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ ในทุกด้าน (PU)

PU	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
การรับรู้ประโยชน์ ด้านความรวดเร็ว (ดูตารางที่ 4.18)	3.87	.684	มาก
การรับรู้ประโยชน์ ด้านความสะดวกสบาย (ดูตารางที่ 4.19)	3.05	.615	ปานกลาง
รวม	3.46	.549	มาก

จากตารางที่ 4.20 การรับรู้ประโยชน์พัฒนาบริการของแท็กซี่ ในทุกด้าน (PU) พบว่ากลุ่มตัวอย่างแสดงการรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วและความสะดวกสบาย ในระดับมาก

ตารางที่ 4.21
การรับรู้ความปลอดภัย(PS)

PS	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ติดอุปกรณ์หรือสัญญาณแจ้งเตือน เมื่อผู้โดยสารลืมสิ่งของ	4.29	.826	มากที่สุด
ติดกล้องวงจรปิดในรถแท็กซี่ เพื่อบันทึกการให้บริการ	4.00	1.037	มาก
ติดคอกันแยกระหว่างผู้ขับขี่กับผู้โดยสาร	3.73	1.141	มาก
ติดสัญญาณ GPS ทุกคัน เพื่อบันทึกหารรถแท็กซี่ได้ทันที	4.36	.775	มากที่สุด
มีแท็กซี่ที่ผู้ขับขี่เป็นเพศหญิง ที่ให้บริการเฉพาะผู้โดยสารผู้หญิง	3.60	1.186	มาก
สามารถรู้ได้ว่าแท็กซี่ใช้เชื้อเพลิงอะไร(น้ำมัน,แก๊ส,LPG,NGV,ฯ)	3.08	1.097	ปานกลาง
รวม	3.84	.729	มาก

จากตารางที่ 4.21 การรับรู้ความปลอดภัย (PS) ที่เพิ่มขึ้นจากการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างแสดงการรับรู้ ในด้านติดสัญญาณ GPS ให้กับรถแท็กซี่ทุกคน เพื่อบันทึกหารรถแท็กซี่ได้ทันทีมากเป็นอันดับสูงสุด ในระดับมากที่สุด รองลงมาในด้านการติดอุปกรณ์หรือสัญญาณแจ้งเตือน เมื่อผู้โดยสารลืมสิ่งของ ในด้านการติดกล้องวงจรปิดในรถแท็กซี่ เพื่อบันทึกการให้บริการ ในด้านการติดคอกันแยกระหว่างผู้ขับขี่กับผู้โดยสาร ในด้านการมีแท็กซี่ที่ผู้ขับขี่เป็นเพศหญิง ที่ให้บริการเฉพาะผู้โดยสารผู้หญิง ในด้านที่สามารถรู้ได้ว่าแท็กซี่ใช้เชื้อเพลิงอะไร (น้ำมัน, แก๊ส, LPG, NGV,ฯ) ตามลำดับ และแสดงการรับรู้ถึงความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้นจากการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ ในระดับมาก

ตารางที่ 4.22
การรับรู้ค่าบริการ (PC)

PC	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
แท็กซี่ควรปรับอัตราค่าโดยสาร ตามการบริการที่ดีขึ้น(Perceived Cost)	3.42	1.121	มาก

จากตารางที่ 4.22 การรับรู้ค่าบริการที่เพิ่มขึ้น จากการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นด้วยต่อการรับรู้ค่าบริการในระดับมาก

ตารางที่ 4.23
ทัศนคติต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (ATT)

ATT	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ว่าควรพัฒนาแท็กซี่ในด้านความรวดเร็ว	3.43	1.040	มาก
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ว่าควรพัฒนาแท็กซี่ในด้านความสะดวกสบาย	3.43	1.071	มาก
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ว่าควรพัฒนาแท็กซี่ในด้านความปลอดภัย	3.49	1.439	มาก
รวม	3.45	.962	มาก

จากตารางที่ 4.23 ทัศนคติต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (ATT)พบว่ากลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นด้วย ด้านความปลอดภัยมากในอันดับสูงสุด ระดับมาก ด้านความสะดวกสบาย และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ และแสดงทัศนคติต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่เฉลี่ยในระดับมาก

5. ผลการรวบรวมข้อมูลข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติม

การรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ควรมีเพิ่มเติมในรูปแบบการบริการของแท็กซี่

ในด้านของผู้ขับแท็กซี่ ควรมีความชำนาญเส้นทางในกรุงเทพมหานคร มีศูนย์บริการคอยให้สอบถามเส้นทางเมื่อผู้ขับแท็กซี่ไม่รู้ จัดอบรมจริยธรรมและการบริการให้ผู้ขับแท็กซี่ ควรแสดงรายละเอียดของรถและผู้ขับให้ชัดเจนขึ้น ผู้ขับแท็กซี่ควรแต่งกายสุภาพ สะอาด มีมารยาทดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต ควรส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมให้กับผู้ขับแท็กซี่ ควรแจกนามบัตรให้ก่อนใช้บริการ ควรจัดอบรมผู้ขับแท็กซี่ ให้มีมาตรฐานที่ดีในรูปแบบเดียวกันทั้งหมด

ในด้านการบริการในรถแท็กซี่ ควรมีน้ำหอมปรับอากาศ ควรมีหนังสือและนิตยสารให้อ่าน ทั้งผู้ใหญ่และเด็ก ควรมีบริการน้ำดื่ม ควรมีบริการคาราโอเกะ ควรปรับลดค่าบริการตามราคาเชื้อเพลิงที่ลดลง ควรให้ความสำคัญกับการรักษาความสะอาด ระบบปรับอากาศในรถที่มีอุณหภูมิเหมาะสม ควรมียาสามัญประจำบ้าน มีการจัดอันดับการบริการแท็กซี่ดีเด่น เพื่อสร้างขวัญกำลังใจต่อผู้ขับแท็กซี่ ในบางสถานที่ที่มีผู้ขอใช้บริการแท็กซี่จำนวนมาก ควรมีการออกบัตรคิว เพื่อลดปัญหาการขัดแย้งของผู้โดยสาร ควรมีบริการ Counter service ในรถแท็กซี่ เพื่อเพิ่มความสะอาดสบาย กรณีเร่งด่วน ควรเพิ่มรูปแบบการชำระเงินเพื่อลดความขัดแย้งในเรื่องการไม่มีเงินทอน ควรมีมาตรการกำกับดูแลไม่ให้มีการสูบบุหรี่ภายในรถแท็กซี่โดยเด็ดขาด หากฝ่าฝืนต้องลงโทษ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตาและผู้พิการทางการพูด เช่น มีตัวอักษรเบลล์ หรือสอนให้คนขับพูดภาษาใบ้ให้บริการ คนใบ้ หรือหูหนวก และควรมีเบอร์โทรศัพท์หน่วยงานกู้ภัยต่างๆ เช่น เบอร์โทรโรงพยาบาล ดิทรถไว้ด้วย

ในด้านความปลอดภัย ควรมีสัญญาณเตือนภัยสำหรับผู้โดยสาร ควรมีโทรศัพท์สายตรงถึงสถานีตำรวจกรณีฉุกเฉิน การใช้บัตรในการชำระเงิน เพื่อความปลอดภัยและลดปัญหาเงินทอนได้ด้วย สำหรับการให้บริการเพิ่มเติมที่นำเสนอ ควรมีมาตรการที่รัดกุม เพื่อให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัยต่อผู้โดยสาร

ในด้านอื่นๆ ควรมีการควบคุมปริมาณรถแท็กซี่ให้น้อยลง เพราะเป็นสาเหตุที่ทำให้การจราจรติดขัด นวัตกรรมจุดจอดแท็กซี่อัจฉริยะไม่ประสบความสำเร็จในการใช้งาน ในด้านไม่มีผู้ให้บริการ และหากมีผู้ให้บริการ แต่ไม่มีแท็กซี่มาให้บริการ ควรลงทุนด้านการดูแลความปลอดภัยของประชาชน ควรปรับปรุงเรื่องการปฏิเสธผู้โดยสาร

6. ผลการทดสอบสมมติฐาน

6.1. การหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ (UB) กับ การรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU) และ การรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (PU)

สมมติฐานงานวิจัยที่ 1

H1: พฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ (UB) มีความสัมพันธ์กับ การรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU)

ตารางที่ 4.24

แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU) ตามพฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ (UB)

UB	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	10.602	6	1.767	2.367	.029
Within Groups	293.336	393	.746		
Total	303.938	399			

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU) ตามพฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ (UB) พบว่าค่า Sig. ของสถิติค่าทดสอบ One-way ANOVA ค่าบริการเฉลี่ยต่อครั้ง มีค่าน้อยกว่า 0.05 ตามนัยสำคัญที่กำหนด จึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ (UB) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU) ต่างกัน

สมมติฐานงานวิจัยที่ 2

H2: พฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ (UB) มีความสัมพันธ์กับ การรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (PU)

ตารางที่ 4.25

แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (PU) ตามพฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ (UB)

UB	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	79.179	115	.689	.870	.805
Within Groups	224.759	284	.791		
Total	303.937	399			

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น จากการพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (PU) ตามพฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ (UB) พบว่าค่า Sig. ของสถิติค่าทดสอบ One-way ANOVA ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ ด้านค่าบริการเฉลี่ยต่อครั้ง ให้ค่า Sig. มากกว่าตามนัยสำคัญที่กำหนด จึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ (UB) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ ที่เพิ่มขึ้นจากการพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (PU) ไม่แตกต่างกัน

6.2. ผลกระทบต่อทัศนคติการพัฒนาเทคโนโลยีบริการของแท็กซี่ (ATT)

การหาความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ค่าด้วย Correlations จากนั้นจึงใช้ Regression สำหรับการวิเคราะห์สมการเชิงถดถอย ของปัจจัยต่างๆ ดังนี้ การรับรู้ความง่ายในใช้บริการแท็กซี่ (PEOU) กับ การรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (PU), การรับรู้ค่าบริการแท็กซี่ (PC) กับ ทัศนคติการพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (ATT), การรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU) กับ ทัศนคติการพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (ATT), การรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (PU) กับ ทัศนคติการพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (ATT)

สมมติฐานงานวิจัยที่ 3

H3: การรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU) มีผลกระทบเชิงบวกกับการรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (PU)

$$H3_0: \beta_{PEOU} = 0$$

$$H3_1: \beta_{PEOU} < > 0$$

$$H3 : PU = \beta_0 + \beta_1 PEOU$$

ตารางที่ 4.26

แสดงค่าความสัมพันธ์ของการรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU) กับการรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (PU)

		PEOU	PU
PEOU	Pearson Correlation	1	.281**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	400	400
PU	Pearson Correlation	.281**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.26 พบว่า แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.281 ความน่าจะเป็น 0.001 โดยแสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเองเป็น 1 เสมอ ตามนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ค่า Sig. มีค่า 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า PEOU มีความสัมพันธ์กับ PU

ตารางที่ 4.27

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงส่วน ค่าสถิติ F และค่า Sig. ของการรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU) ต่อการรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (PU)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.677	1	11.677	34.136	.000 ^a
	Residual	136.142	398	.342		
	Total	147.819	399			
a. Predictors: (Constant), PU						
b. Dependent Variable: PEOU						
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.150	.187		16.857	.000
	PU	.312	.053	.281	5.843	.000
a. Dependent Variable: PEOU						

จากตารางที่ 4.27 พบว่า มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (Sig. มีค่า 0.000 ซึ่งไม่เกิน 0.05) แสดงว่าตัวแบบนี้นำไปใช้ในการพยากรณ์ได้ จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ H3: การรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU) มีผลกระทบเชิงบวกกับการรับรู้ประโยชน์การพัฒนาบริการแท็กซี่ (PU) และจากการทดสอบผ่าน Correlations ที่ให้ผลที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น แสดงว่าตัวแบบนี้สามารถนำไปใช้ในการพยากรณ์ได้

สมมติฐานงานวิจัยที่ 4

H4: การรับรู้ค่าบริการแท็กซี่ (PC) มีผลกระทบเชิงบวกต่อ ทักษะการพัฒนาเทคโนโลยีบริการของแท็กซี่ (ATT)

$$H4_0: \beta_{PC} = 0$$

$$H4_1: \beta_{PC} <> 0$$

สมมติฐานงานวิจัยที่ 5

H5: การรับรู้ความปลอดภัย (PS) มีผลกระทบเชิงบวกต่อ ทักษะการพัฒนาเทคโนโลยีบริการของแท็กซี่ (ATT)

$$H5_0: \beta_{PS} = 0$$

$$H5_1: \beta_{PS} <> 0$$

สมมติฐานงานวิจัยที่ 6

H6: การรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU) มีผลกระทบเชิงบวกต่อ ทักษะการพัฒนาเทคโนโลยีบริการของแท็กซี่ (ATT)

$$H6_0: \beta_{PEOU} = 0$$

$$H6_1: \beta_{PEOU} <> 0$$

สมมติฐานงานวิจัยที่ 7

H7: การรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (PU) มีผลกระทบเชิงบวกต่อ ทักษะการพัฒนาเทคโนโลยีบริการของแท็กซี่ (ATT)

$$H7_0: \beta_{PU} = 0$$

$$H7_1: \beta_{PU} <> 0$$

จากสมการพหุคูณ $y = a + bx$

ดังนั้น $H4, H5, H6, H7 : ATT = \beta_0 + \beta_1 PC + \beta_2 PS + \beta_3 PEOU + \beta_4 PU$

ตารางที่ 4.28

แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ของการรับรู้ค่าบริการ (PC) การรับรู้ความปลอดภัย (PS) การรับรู้ความง่าย (PEOU) การรับรู้ประโยชน์ (PU) กับทัศนคติต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการ แท็บเล็ต (ATT)

		PC	PS	PEOU	PU	ATT
PC	Pearson Correlation	1	.307**	.023	.300**	.211**
	Sig. (2-tailed)		.000	.645	.000	.000
	N	400	400	400	400	400
PS	Pearson Correlation	.307**	1	.071	.534**	.398**
	Sig. (2-tailed)	.000		.157	.000	.000
	N	400	400	400	400	400
PEOU	Pearson Correlation	.023	.071	1	.281**	.174**
	Sig. (2-tailed)	.645	.157		.000	.000
	N	400	400	400	400	400
PU	Pearson Correlation	.300**	.534**	.281**	1	.433**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400	400
ATT	Pearson Correlation	.211**	.398**	.174**	.433**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ตามนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ให้ผลดังนี้

1. PC และ ATT มีความสัมพันธ์กัน จากค่า Sig. 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05
2. PS และ ATT มีความสัมพันธ์กัน จากค่า Sig. 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05
3. PEOU และ ATT มีความสัมพันธ์กัน จากค่า Sig. 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05
4. PU และ ATT มีความสัมพันธ์กัน จากค่า Sig. 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.29

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงส่วน ค่าสถิติ t และค่า Sig. ของการทดสอบทัศนคติต่อการพัฒนาเทคโนโลยีบริการของแท็กซี่ (ATT)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86.767	4	21.692	30.294	.000
	Residual	282.832	395	.716		
	Total	369.599	399			
a. Predictors: (Constant), PU, PEOU, PC, PS						
b. Dependent Variable: ATT						
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.065	.376		-.173	.863
	PC	.049	.040	.057	1.219	.223
	PS	.304	.070	.230	4.330	.000
	PEOU	.127	.073	.080	1.739	.083
	PU	.475	.097	.271	4.899	.000
a. Dependent Variable: ATT						

จากตารางที่ 4.29 พบว่า การทดสอบนัยสำคัญของตัวแบบ (Model) มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (Sig. มีค่า 0.000 ซึ่งไม่เกิน 0.05) แสดงว่าตัวแบบนี้นำไปใช้ในการพยากรณ์ได้ จากนั้นทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์พบว่า ค่าคงที่ไม่มีนัยสำคัญ (Sig. มีค่า 0.863 ซึ่งมากกว่า 0.05) แต่สัมประสิทธิ์การถดถอยมีนัยสำคัญ 2 ตัวแปร คือ PS และ PU (Sig. มีค่า 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ H4, H6 ที่มีค่า Sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 และยอมรับ H5, H7 คือ การรับรู้ความปลอดภัย (PS) และ การรับรู้ประโยชน์ (PU) มีผลกระทบเชิงบวกต่อ

ทัศนคติการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ (ATT) ดังนั้น สามารถเขียนสมการความถดถอยเชิงพหุ ($y=a+bx$, y =ตัวแปรตาม, x =ตัวแปรอิสระ, a =ค่าคงที่, b =ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของ x) ได้ดังนี้

$$H4, H5, H6, H7: ATT = -.065 + .304PS + .475PU$$

จากสมการพยากรณ์ข้างต้น หมายถึง เมื่อการรับรู้ค่าความปลอดภัย (PS) และ การรับรู้ประโยชน์ (PU) เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ ทัศนคติต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ (ATT) ที่เพิ่มขึ้น

6.3. แนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ (BI)

ตารางที่ 4.30

แสดงจำนวนผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่

BI	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative (%)
ใช้	371	92.8	92.8	92.8
ไม่ใช้	29	7.2	7.2	100.0
รวม	400	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4.30 ได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างแสดงจำนวนในการใช้บริการแท็กซี่ ที่ผ่านการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการ มีผู้ใช้บริการแท็กซี่ยอมรับมากกว่าไม่ยอมรับ โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 92.8 ที่ยอมรับการบริการ ที่เหลือจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ไม่ยอมรับ

สมมติฐานงานวิจัยที่ 8

การรับรู้ค่าบริการแท็กซี่ (PC) มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (BI)

H8₀: การรับรู้ค่าบริการแท็กซี่ (PC) ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (BI)

H8₁: การรับรู้ค่าบริการแท็กซี่ (PC) มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (BI)

ตารางที่ 4.31

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ค่าบริการ (PC) ต่อแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (BI)

ปัจจัย	BI	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	F	Sig.
PC	ยอมรับ	371	3.44	1.133	.059	6.18	0.13
	ไม่ยอมรับ	29	3.17	.928	.172	3	

จากตารางที่ 4.31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ค่าบริการ (PC) ต่อแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (BI) จะเห็นได้ว่า ค่า Sig. = .013 ของสถิติทดสอบ T-Test ซึ่งน้อยกว่านัยสำคัญ .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน H8₁ หมายความว่า การรับรู้ค่าบริการ (PC) มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (BI)

สมมติฐานงานวิจัยที่ 9

การรับรู้ประโยชน์การพัฒนาระบบบริการแท็กซี่ (PU) มีความสัมพันธ์กับ แนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (BI)

H9₀: การรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (PU) ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (BI)

H9₁: การรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (PU) มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (BI)

ตารางที่ 4.32

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ (PU) ต่อแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (BI)

ปัจจัย	BI	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	F	Sig.
PU	ยอมรับ	371	3.47	.552	.029	.917	.339
	ไม่ยอมรับ	29	3.29	.480	.089		

จากตารางที่ 4.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ (PU) ต่อแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (BI) จะเห็นได้ว่า ค่า Sig. = .339 ของสถิติทดสอบ T-Test ซึ่งมากกว่านัยสำคัญ .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน H₀: การรับรู้ประโยชน์ (PU) ไม่มีความสัมพันธ์กับ แนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (BI)

สมมติฐานงานวิจัยที่ 10

ทัศนคติการพัฒนาเทคโนโลยีบริการของแท็กซี่ (ATT) มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (BI)

H₁₀: ทัศนคติการพัฒนาเทคโนโลยีบริการของแท็กซี่ (ATT) ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (BI)

H₁₀: ทัศนคติการพัฒนาเทคโนโลยีบริการของแท็กซี่ (ATT) มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (BI)

ตารางที่ 4.33

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการพัฒนารับบริการของแท็กซี่ (ATT) ต่อแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (BI)

ปัจจัย	BI	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	F	Sig.
ATT	ยอมรับ	371	3.49	.939	.049	4.187	.041
	ไม่ยอมรับ	29	2.94	1.127	.209		

จากตารางที่ 4.33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติการพัฒนารับบริการของแท็กซี่ (ATT) ต่อแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (BI) จะเห็นได้ว่า ค่า Sig. = .041 ของสถิติทดสอบ T-Test ซึ่งน้อยกว่านัยสำคัญ .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน H10₁ หมายความว่า ทัศนคติการพัฒนารับบริการของแท็กซี่ (ATT) มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (BI)

6.4. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัว ตามการทดสอบสมมติฐานในหัวข้อ 6.1 – 6.3 ดังตารางที่ 4.34 และภาพที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.34 (มีต่อ)

สรุปผลการวิจัยตามการทดสอบสมมติฐาน

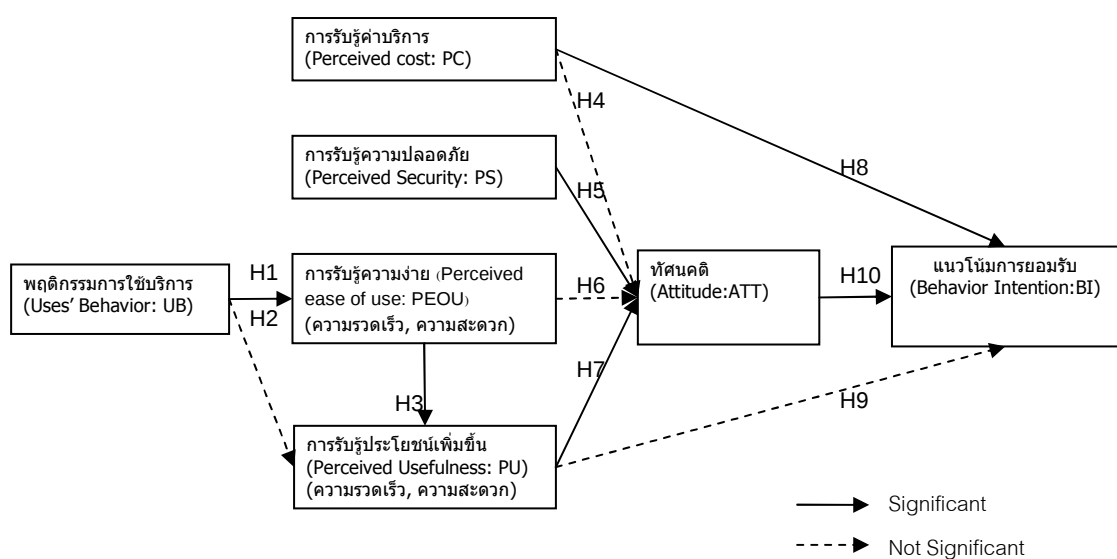
สมมติฐาน	ผลวิเคราะห์
พฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ (UB) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU)	ยอมรับ
พฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ (UB) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์การพัฒนาระบบเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (PU)	ไม่ยอมรับ
การรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU) มีผลกระทบเชิงบวกกับการรับรู้ประโยชน์การพัฒนาระบบเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (PU)	ยอมรับ

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลวิเคราะห์
การรับรู้ค่าบริการแท็กซี่ (PC) มีผลกระทบเชิงบวกต่อทัศนคติการพัฒนาเทคโนโลยีบริการของแท็กซี่ (ATT)	ไม่ยอมรับ
การรับรู้ความปลอดภัย (PS) มีผลกระทบเชิงบวกต่อทัศนคติการพัฒนาเทคโนโลยีบริการของแท็กซี่ (ATT)	ยอมรับ
การรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU) มีผลกระทบเชิงบวกต่อทัศนคติการพัฒนาเทคโนโลยีบริการของแท็กซี่ (ATT)	ไม่ยอมรับ
การรับรู้ประโยชน์การพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (PU) มีผลกระทบเชิงบวกต่อทัศนคติการพัฒนาเทคโนโลยีบริการของแท็กซี่ (ATT)	ยอมรับ
การรับรู้ค่าบริการแท็กซี่ (PC) มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (BI)	ยอมรับ
การรับรู้ประโยชน์การพัฒนาบริการแท็กซี่ (PU) มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (BI)	ไม่ยอมรับ
ทัศนคติการพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (ATT) มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ (BI)	ยอมรับ

ภาพที่ 4.3

สรุปผลการวิจัยตามการทดสอบสมมติฐาน



7. การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis)

การรวมตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในกลุ่มเดียวกัน และแยกตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กันให้อยู่ต่างกลุ่มกัน ทำการตรวจสอบด้วยสถิติ KMO (Kaiser-Meter-Olkin) และการสกัดปัจจัยด้วยวิธี PCA (Principle component analysis) โดยตัวแปรที่นำมาจัดกลุ่ม ได้แก่

1. พฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ (Uses' Behavior: UB)
2. การรับรู้ค่าบริการ (Perceived cost: PC)
3. การรับรู้ความปลอดภัย (Perceived Security: PS)
4. การรับรู้ความง่าย (Perceived ease of use: PEOU)
5. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU)
- 6.ทัศนคติต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ (Attitude: ATT)
7. แนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ (Behavior Intention: BI)

7.1. การตรวจสอบกลุ่มปัจจัยด้วยสถิติ KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)

การตรวจสอบกลุ่มปัจจัยเพื่อวัดความเหมาะสมของข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ พบว่าจากตารางที่ 4.35 $KMO = 0.697$ แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยในการแบ่งกลุ่มตัวแปรได้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, 2550)

ตารางที่ 4.35

การทดสอบกลุ่มปัจจัยด้วยสถิติ KMO และ Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.697
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	341.679
	Df	21
	Sig.	.000

7.2. การสกัดปัจจัย (Factor Extrication) ด้วยวิธี Principle component analysis (PCA)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสกัดปัจจัยด้วยวิธี PCA เพื่อเลือกพิจารณาเฉพาะปัจจัยที่มีค่า Initial Eigenvalues มากกว่า 1 (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, 2550) ตามตารางที่ 4.36 และได้ทำ

การแบ่งกลุ่มปัจจัยได้ตามตารางที่ 4.37 โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่เข้าใกล้ +1 หรือ -1

ตารางที่ 4.36

ค่าความแปรปรวนของกลุ่มปัจจัย (Total Variance Explained)

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.216	31.657	31.657	2.216	31.657	31.657
2	1.068	15.263	46.920	1.068	15.263	46.920
3	1.009	14.408	61.328	1.009	14.408	61.328
4	.932	13.317	74.645			
5	.766	10.938	85.583			
6	.589	8.413	93.996			
7	.420	6.004	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

ตารางที่ 4.37

องค์ประกอบของเมทริกซ์ (Component Matrix^a)

	Component		
	1	2	3
UB	-.010	.012	.993
PC	.378	.534	.016
PS	.756	.296	-.023
PEOU	.365	-.661	.059
PU	.818	.011	-.070
ATT	.711	-.069	.096
BI	-.229	.629	.057

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

7.3. ผลการแบ่งกลุ่มปัจจัย

จากตารางที่ 4.37 สามารถจัดแบ่งกลุ่มปัจจัย ได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มที่ 1

ประกอบด้วยปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ (Uses' Behavior: UB)

2. กลุ่มที่ 2

ประกอบด้วยปัจจัยการรับรู้ค่าบริการ (Perceived cost: PC) การรับรู้ความง่าย (Perceived ease of use: PEOU) และแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ (Behavior Intention: BI)

3. กลุ่มที่ 3

ประกอบด้วยปัจจัยการรับรู้ความปลอดภัย (Perceived Security: PS) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) และทัศนคติต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ (Attitude: ATT)