บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการบริการ สำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาข้อมูลและพฤติกรรมการใช้บริการ ของผู้ใช้บริการแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการบริการ ของผู้ใช้ บริการแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ทำการสุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการแท็กซี่เฉลี่ยตั้งแต่ 1 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 400 คน จากประชากรทั้งสิ้นประมาณ 5.7 ล้านคน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย แบ่งเป็น 6 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะระบุปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษของกลุ่มตัวอย่าง สัตว์เลี้ยงของกลุ่มตัวอย่าง และพฤติกรรมการสูบบุหรี่

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้นวัตกรรม ได้แก่ บัตรเครดิต, บัตรเดบิต, บัตรแทนเงินสด (Smart card), เครื่องเล่น MP3 หรือ MP4, เครื่องเล่น DVD/VCD/CD พกพา, คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook), ประโยชน์ที่ได้รับจากมือถือ, พฤติกรรมการเบิกค่าเดินทาง และการใช้ใบเสร็จในการเบิกจ่ายค่าเดินทาง

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ และค่าโดยสารเฉลี่ยต่อครั้ง

ส่วนที่ 4 การรับรู้ความสะดวกในการใช้บริการ การรับรู้ประโยชน์นวัตกรรมการบริการ ทัศนคติต่อการพัฒนาการบริการของแท็กซี่ และทัศนคติต่อรูปแบบการพัฒนาแท็กซี่ และการรับรู้ค่าบริการ

ส่วนที่ 5 การรับรู้และทัศนคติต่อรูปแบบการบริการของแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานครและต่างประเทศ

ส่วนที่ 6 แนวโน้มการยอมรับการพัฒนานวัตกรรมการบริการของแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการบริการของแท็กซี่

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การหาความสัมพันธ์(Correlations) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิธี Step-wise สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 และ T-Test hypothesis จากการศึกษา พบว่าประชากรในเขตพื้นที่ในการวิจัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม รวมทั้งการทดสอบสมมติฐาน ผลจากการศึกษาวิจัยข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัว

1.1 **เพศของกลุ่มตัวอย่าง** ร้อยละ 55.2 เป็นเพศหญิง และ ร้อยละ 44.8 เป็นเพศชาย

1.2 **อายุของกลุ่มตัวอย่าง** ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21-40 ปี ร้อยละ 64.5 มีอายุระหว่าง 41-60 ปี ร้อยละ 16.5 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 15.2 มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 3.8

1.3 **ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง** ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.8 รองลงมาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 21.5 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 19.5 และสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 1.2

1.4 **อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง** ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเอกชน ร้อยละ 49.5 รองลงมา นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 21.8 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 12.0 อื่นๆ ร้อยละ 8.5 และประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 8.2

1.5 **รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง** รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 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 จำนวน16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

1.6 **ผู้ที่ต้องได้รับการดูแลพิเศษ** 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

1.7 **กลุ่มตัวอย่างที่เลี้ยงสัตว์เลี้ยง** จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 ที่เหลือจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25 ไม่มีสัตว์เลี้ยง

1.8 **กลุ่มตัวอย่างที่สูบบุหรี่** จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 ที่เหลือจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25 ไม่มีสัตว์เลี้ยง

1.9 **ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่** ตามตารางที่ 4.16 สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ชายให้การยอมรับเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่น้อยกว่าผู้หญิงประมาณร้อยละ 2 (ผู้ชายยอมรับร้อยละ 91.62 ผู้หญิงยอมรับร้อยละ 93.67)

2. ช่วงอายุ 21-40 ปีให้การยอมรับมากกว่าช่วงอายุอื่น และอายุ 60 ปีขึ้นไปให้การยอมรับน้อยกว่าช่วงอายุอื่น

3. ผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้การยอมรับ 100% และต่ำกว่าปริญญาตรีให้การยอมรับน้อยกว่าระดับอื่น แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่ได้รับการศึกษาสูงกว่ามีการยอมรับการใช้บริการแท็กซี่ที่ผ่านการพัฒนานวัตกรรมบริการในระดับที่สูงกว่า ผู้ที่ได้รับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพรับราชการให้การยอมรับมากที่สุด และอาชีพอื่นๆ ให้การยอมรับน้อยที่สุด เป็นผลมาจากช่วงอายุรับราชการจะอยู่ระหว่าง 21-60 ปี ซึ่งสอดคล้องกับระดับช่วงอายุ 21-40 ปี ที่ให้การยอมรับมากกว่าช่วงอายุอื่น

5. ระดับรายได้สูงกว่า 45,000 บาทให้การยอมรับ 100% และระดับรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท ให้การยอมรับน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้มีรายได้สูงมีความต้องการรับการบริการที่ดีสอดคล้องกับรายได้ที่สูง

6. ผู้มีเด็กเล็กต่ำกว่า 10 ขวบอยู่ในการดูแล ผู้ที่มีผู้สูงอายุอยู่ในการดูแล และ ผู้ที่มีผู้พิการอยู่ในการดูแล ให้การยอมรับมากกว่าผู้ที่ไม่มีผู้ที่ต้องคอยดูแลเป็นพิเศษ

7. ผู้ที่มีสัตว์เลี้ยงอยู่ในการดูแลให้การยอมรับน้อยกว่าผู้ที่ไม่มี

8. ผู้ที่สูบบุหรี่ให้การยอมรับมากกว่าผู้ที่ไม่สูบบุหรี่

9. ผู้ใช้บริการแท็กซี่มีการรับรู้ความง่ายในการใช้บริการในระดับมากที่สุด ประกอบกับยินยอมที่จะชำระค่าบริการในอัตราที่เพิ่มขึ้น หากแท็กซี่มีการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิม โดยพิจารณาได้จากระดับการรับรู้ค่าบริการที่เพิ่มขึ้น

10. ผู้ใช้บริการแท็กซี่มีการรับรู้ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ในการพัฒนาเทคโนโลยีบริการแท็กซี่ ในระดับมากทั้งชายและหญิง ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ในระดับมากที่สุด

11. ผู้ใช้บริการแท็กซี่มีทัศนคติต่อการพัฒนาเทคโนโลยีบริการในระดับมาก โดยยินยอมที่จะชำระค่าบริการในอัตราที่เพิ่มขึ้น ตามการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการที่ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการแท็กซี่ ดังเช่น การติดอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความสะดวกสบาย หรือ การมีอุปกรณ์ช่วยเหลือคนพิการ เป็นต้น

12 ผู้ใช้บริการแท็กซี่ทั้งเพศชายและหญิง ยินยอมให้มีการปรับอัตราค่าโดยสารได้หากมีเทคโนโลยีการบริการที่ดีขึ้น และต้องการให้มีการจำกัดปริมาณแท็กซี่บนท้องถนน โดยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้ดีขึ้นกว่าปัจจุบัน

2. พฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างตามอัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 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 อัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อครั้งเกิน 200 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และอัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อครั้งไม่เกิน 50 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4

3. แนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ สำหรับผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มต่อการยอมรับต่อเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ คิดเป็นร้อยละ 92.8 ซึ่งสอดคล้องกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นจากการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ในระดับมากเช่นกัน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ สรุปได้ดังนี้ พฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่ (UB) มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU)

ปัจจัยที่มิอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ ได้แก่ การรับรู้ความปลอดภัย (PS) และการรับรู้ประโยชน์เพิ่มขึ้น (PU) ปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้บริการแท็กซี่ (PEOU) มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์เพิ่มขึ้น (PU)

จากผลการทดสอบ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ ได้แก่ การรับรู้ค่าบริการที่เพิ่มขึ้น (PC) และทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่

4. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการบริการ สำหรับผู้โดยสารรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) ในเขตกรุงเทพมหานคร ขอนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

4.1. **การรับรู้ค่าบริการ** (PC) จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี แต่ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (ATT) แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างแสดงทัศนคติต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ โดยไม่คำนึงถึงค่าบริการที่จะเพิ่มขึ้น แต่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อค่าบริการที่เพิ่มขึ้นหากมีการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ ดังนั้น จึงควรพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ ด้วยความเหมาะสม และต้องให้ความสำคัญต่อการปรับค่าบริการที่เพิ่มขึ้น

4.2. **การรับรู้ความปลอดภัย** (PS) จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ (ATT) แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการใช้บริการแท็กซี่ ดังนั้น ในการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการแท็กซี่ ควรเน้นเทคโนโลยีที่ส่งผลดีต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการแท็กซี่ด้วย

4.3. **การรับรู้ความง่าย** (PEOU) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการพัฒนาเทคโนโลยีบริการ (PU) แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อประโยชน์ที่จะได้รับจากการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ ที่เกี่ยวข้องกับความสะดวกสบาย และความรวดเร็ว

4.4. **การรับรู้ประโยชน์** (PU) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาเทคโนโลยีบริการของแท็กซี่ (ATT) แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างแสดงความเห็นด้วยต่อประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น หากมีการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ ในด้านความสะดวกสบาย และความรวดเร็ว

4.5 **ทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่** (ATT) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยนี้อิทธิพลต่อแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติดีต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ ทำให้มีแนวโน้มการยอมรับเทคโนโลยีการบริการของแท็กซี่ ดังนั้น จึงควรทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลที่ดีต่อทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาเทคโนโลยีบริการของแท็กซี่ เพื่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ใช้บริการแท็กซี่

6. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาหาความสัมพันธ์เพิ่มเติม เพื่อนำไปสู่เทคโนโลยีการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการจากรถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) เช่น การศึกษาแนวทางการกำหนดมาตรการ เพื่อควบคุมความปลอดภัยร่วมกันระหว่างผู้ขับขี่กับผู้โดยสาร การศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของผู้ขับขี่แท็กซี่กับช่วงเวลาที่แตกต่างกัน การศึกษาความเป็นไปในการบังคับใช้สัญญาณ GPS ในรถแท็กซี่ เป็นต้น