

ผลกระทบจากการบริการของแท็กซี่มิเตอร์ต่ออารมณ์
รูปแบบการเผชิญ และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ
โดยมีบุคลิกภาพเป็นตัวแปรกำกับ

วศิน แก้วชาญคำ

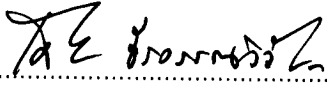
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์)
คณะสถิติประยุกต์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

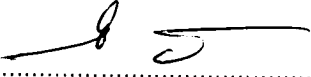
2558

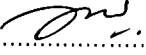
ผลกระทบจากการบริการของแท็กซี่มิเตอร์ต่ออารมณ์
รูปแบบการเผชิญ และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ
โดยมีบุคลิกภาพเป็นตัวแปรกำกับ
วศิน แก้วชาญคำ
คณะสถิติประยุกต์

อาจารย์..........อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ดร.อานนท์ ศักดิ์วีระชัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาเห็นแล้วสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์)

รองศาสตราจารย์..........ประธานกรรมการ
(ดร.เดียนเพ็ญ ธีรวรรณวิวัฒน์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..........กรรมการ
(ดร.ปรีชา วิจิตรธรรมรส)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..........กรรมการ
(ดร.ทิพภากร รังศรี)

อาจารย์..........กรรมการ
(ดร.อานนท์ ศักดิ์วีระชัย)

อาจารย์..........คณบดี
(ดร.ศิริกา ดุษฎีโนนด)

มีนาคม 2559

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	ผลกระทบจากการบริการของแท็กซี่มิเตอร์ต่ออารมณ์ รูปแบบการเผชิญ และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ โดยมีบุคลิกภาพเป็นตัวแปรกำกับ
ชื่อผู้เขียน	วศิน แก้วชาญคำ
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์)
ปีการศึกษา	2558

วิทยานิพนธ์เรื่อง ผลกระทบจากการบริการของแท็กซี่มิเตอร์ต่ออารมณ์ รูปแบบการเผชิญและความตั้งใจกลับไปใช้บริการ โดยมีบุคลิกภาพเป็นตัวแปรกำกับ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาผลกระทบจากการบริการแท็กซี่มิเตอร์ต่ออารมณ์ รูปแบบการเผชิญ การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมทางเลือกการใช้บริการ ต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ และสร้างตัวแบบเส้นทางความสัมพันธ์จำแนกตามเพศ และ (2) ทดสอบว่าบุคลิกภาพเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการเผชิญ ต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการของผู้ใช้บริการ งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางออนไลน์และการสำรวจภาคสนาม จากประชาชนทั่วไปที่เคยใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 501 คน (เพศชาย 206 คน และเพศหญิง 295 คน)

ในเพศชายจะมีพฤติกรรมการเผชิญแบบจัดการโดยตรงแม้จะมีความกลัวอยู่ในใจ แต่ในเพศหญิงอารมณ์เชิงลบที่เกิดขึ้นจะเป็นอารมณ์ที่มีความซับซ้อนในรูปแบบความกลัวผสมกับความโกรธ ซึ่งความโกรธเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวกับรูปแบบการเผชิญ เมื่อผู้โดยสารเพศหญิงโกรธและกลัวในเวลาเดียวกัน จะใช้มีการเผชิญแบบจัดการโดยตรงและการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนมากขึ้น แต่จะมีการเผชิญแบบหลีกเลี่ยงน้อยลง

บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง และยังเป็นตัวแปรกำกับระดับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธและการเผชิญแบบจัดการโดยตรงให้ลดลง และบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน และยังเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวกับการเผชิญแบบ

แสวงหาการสนับสนุนให้สูงขึ้น และบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงในเพศชายและการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนในเพศหญิง และยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการและความสุขด้วยเช่นกัน

การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจกลับไปใช้บริการได้ดีที่สุดโดยมีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งในเพศชายและหญิง ในขณะที่ทางเลือกในการกลับไปใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการเฉพาะในเพศชาย ความสุขเป็นอารมณ์ที่สำคัญสำหรับเพศหญิง หากเกิดประสบการณ์ที่ไม่ดีในการใช้บริการผู้หญิงจะมีรูปแบบการเผชิญเพื่อบรรเทาอารมณ์และเพิ่มความสุข ดังนั้น ควรออกแบบการบริการที่สนับสนุนให้ผู้โดยสารรู้สึกสามารถควบคุมหรือวางแผนการเดินทางได้ด้วยตนเอง หรือออกแบบการบริการที่ทำให้ผู้โดยสารหญิงรู้สึกปลอดภัย เช่น การบริการแท็กซี่มีเตอร์ผ่านแอปพลิเคชัน หรือคนขับรถแท็กซี่มีเตอร์เป็นผู้หญิง เป็นต้น

งานวิจัยในอนาคตควรทดสอบความไม่แปรผันของตัวแบบระหว่างเพศ เนื่องจากเพศน่าจะเป็นตัวแปรกำกับในการใช้บริการด้านโลจิสติกส์ และควรเพิ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความปลอดภัยเข้าศึกษาเพิ่มเติม นอกจากนี้สามารถประยุกต์งานวิจัยนี้กับการให้บริการรูปแบบอื่น ที่ผู้บริโภคมักทางเลือกมากแต่มีการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมต่ำ เช่น การให้บริการด้านสาธารณสุข เป็นต้น

ABSTRACT

Title of Thesis	The Effect of Taxi Service on Emotions, Coping Style, and Intentions to Use: The Moderating Role of Personality
Author	Wasin Kaewchankha
Degree	Master of Science (Applied Statistics)
Year	2015

The objectives of this current study are to (1) study the effect of taxi service on emotions, coping styles, perceived behavioral control, and availability of choices on intention to use taxi-meter service and construct the path models classified by gender, and (2) test the moderating effect of personality on the relationships between emotions, coping styles, and intention to use. Data were collected from taxi-meter service customers in Bangkok via online and fieldwork through self-reported questionnaire ($n = 501$; male = 206 and female = 295).

Male taxi customers still use active coping, though they have fear emotion. Female customers tend to have complex mixed emotions between fear and anger. Female customers' anger moderates the relationship between fear and coping strategies such that when they get fearful and angry concurrently, they tend to use more active coping as well as expressive support seeking coping, but less avoidance coping.

Assertiveness personality positively relates to active coping and it also moderates the relationship between anger and active coping by strengthen the negative relation two variables. Neuroticism personality positively relates to expressive support seeking. Neuroticism also moderates the relationship between fear and expressive support seeking coping by strengthen the positive relation two variables. Optimism

Personality positively relates to active coping in male and expressive support seeking in female. Additionally, optimism positively relates to customer' good experiences and happiness.

Perceived behavioral control positively relates to intention to use for both male and female customers, and it is also the best predictor of intention to use. Additionally, the availability of choices negatively relates to intention to use among male. Happiness is very important factor among female customers. If they confront with bad experiences, then they use coping strategies to alleviate their own negative emotions and recover them back to happiness. Therefore, the service providers should design their service such that customer can achieved higher level of perceived behavioral control or boost up their perception of safety, such that taxi reservation systems in mobile application or female taxi drivers for female customers.

Future research should test model invariants among gender since gender might be the moderator in logistics services. The research should include variable such as safty. Additionally, it could be applied a new services that customers have too many choices but less perceived behavioral control such as health care service.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ผลกระทบจากการบริการของแท็กซี่มีเตอร์ต่ออารมณ์ รูปแบบการเผชิญ และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ โดยมีคุณลักษณะเป็นตัวแปรกำกับ ข้าพเจ้าได้รับแรงบันดาลใจในการศึกษาปัญหาจากการบริการแท็กซี่มีเตอร์จากประสบการณ์ตรงที่พบเจอ ข้าพเจ้าขอขอบคุณคนขับรถแท็กซี่มีเตอร์ท่านนั้น และขอขอบคุณสำหรับข้อมูลจากทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และข้อชี้แนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการเขียนวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ตลอดจนมอบโอกาสในการเข้าร่วมงานประชุมวิชาการระดับนานาชาติ แก่ข้าพเจ้า และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. เตือนเพ็ญ ธีรวรรณวิวัฒน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทิพากร รังคสิริ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปรีชา วิจิตรธรรมรส ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และพิจารณาตรวจสอบวิทยานิพนธ์เล่มนี้ให้ถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่เคยถ่ายทอดวิชาและมอบความรู้ให้แก่ข้าพเจ้าจนถึงทุกวันนี้

ข้าพเจ้าขอขอบคุณทุกท่านที่กำลังใจและความช่วยเหลือที่มีมาให้ตลอดทั้งจากครอบครัวและเพื่อนมิตร สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณและมอบความสำเร็จทั้งหมดในครั้งนี้แด่บิดาและมารดาที่เป็นพลังใจอันสำคัญยิ่งของข้าพเจ้า

วศิน แก้วชาญคำ

มกราคม 2559

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	(1)
ABSTRACT	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	4
2.1 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.2 นิยามเชิงปฏิบัติการ	18
2.3 สมมติฐานการวิจัย	20
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	22
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	27
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย	27
3.2 ประชากรและตัวอย่าง	28

3.2.1	ประชากร	28
3.2.2	ขนาดตัวอย่าง	28
3.2.3	แผนการสุ่มตัวอย่าง	29
3.2.4	ตัวอย่าง	30
3.3	ตัวแปรและการวัด	33
3.4.1	ประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการ	34
3.4.2	อารมณ์	34
3.4.3	รูปแบบการเผชิญ	35
3.4.4	บุคลิกภาพ	36
3.4.5	การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม	36
3.4.6	ทางเลือกการใช้บริการ	37
3.4.7	ความตั้งใจกลับไปใช้บริการ	37
3.4	ระเบียบวิธีทางสถิติ	37
3.4.1	การทดสอบตัวแปรแทรกกลางและตัวแปรกำกับ	37
3.4.2	การวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้น	41
3.4.3	การวิเคราะห์เส้นทาง	44
บทที่ 4	ผลการศึกษา	48
4.1	สถิติเชิงบรรยายและสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	48
4.2	ผลการวิเคราะห์เส้นทางในตัวแบบตั้งต้น	53
4.3	การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	60
4.4	ผลการปรับปรุงตัวแบบและผลการวิเคราะห์ตัวแบบขั้นสุดท้าย	75
4.5	ผลกระทบรวม ผลกระทบทางตรง และผลกระทบทางอ้อมของตัวแบบขั้นสุดท้าย	91
4.6	ผลกระทบประสบการณ์ผู้ใช้บริการต่ออารมณ์และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ	99
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย	108
5.1	สรุปผลการวิจัย	108
5.2	ข้อจำกัดการวิจัย	111

5.3 การอภิปรายผลการวิจัย	112
5.3.1 การอภิปรายผลการวิจัยในเชิงทฤษฎี	112
5.3.2 การอภิปรายผลการวิจัยเชิงปฏิบัติ	120
5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยในอนาคต	123
บรรณานุกรม	125
ภาคผนวก	133
ภาคผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย	134
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อคำถาม	145
ประวัติผู้เขียน	158

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ร้อยละข้อร้องเรียนการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	6
2.2 ร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	6
2.3 นิยามเชิงปฏิบัติการ	19
2.4 สมมติฐานการวิจัย	21
2.5 พารามิเตอร์ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมในตัวอย่างตั้งต้น	26
3.1 หน่วยตัวอย่างขั้นต้น (เขตการปกครอง)	29
3.2 ขนาดตัวอย่างขั้นสุดท้าย (ประชาชนในหน่วยตัวอย่างขั้นต้น)	30
3.3 ร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามลักษณะประชากรและพฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	31
3.4 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรถยนต์ส่วนบุคคลและไม่มีรถยนต์ส่วนบุคคล	33
3.5 ตารางการนำเข้าตัวแปรอิสระในแต่ละชั้นของการถดถอยเชิงชั้น	42
3.6 ตัวอย่างดัชนีวัดความเหมาะสมของตัวแบบ	47
4.1 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ระหว่างวิธีการสู่มทางออนไลน์กับการสู่มสำรวจภาคสนาม	49
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในตัวอย่างทั้งหมด	50
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเพศชาย	51
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเพศหญิง	52

4.5	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยจากการวิเคราะห์เส้นทางในตัวแบบตั้งต้น	54
4.6	ค่าความแปรปรวนร่วมและค่าสหสัมพันธ์จากการวิเคราะห์เส้นทางในตัวแบบตั้งต้น	56
4.7	ค่าความแปรปรวนจากการวิเคราะห์เส้นทางในตัวแบบตั้งต้น	57
4.8	ค่าดัชนีวัดความเหมาะสมของตัวแบบตั้งต้น	60
4.9	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้นของอารมณ์เชิงลบต่อรูปแบบการเผชิญ	62
4.10	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้นของความโกรธกับบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรงในเพศชายและหญิง	65
4.11	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้นของความโกรธกับบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรงในเพศชาย	67
4.12	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้นของความกลัวกับบุคลิกภาพห่วงหาอาวรณ์ต่อการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนในเพศชาย	69
4.13	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้นของการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมและทางเลือกการใช้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการในเพศชายและหญิง	71
4.14	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	73
4.15	พารามิเตอร์ที่เพิ่มเข้าจากตัวแบบตั้งต้นเป็นตัวแบบขั้นสุดท้าย	76
4.16	พารามิเตอร์ที่ตัดออกจากตัวแบบตั้งต้นเป็นตัวแบบขั้นสุดท้าย	77
4.17	รายละเอียดและค่าดัชนีวัดความเหมาะสมของตัวแบบขั้นสุดท้าย	82
4.18	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยจากการวิเคราะห์เส้นทางในตัวแบบขั้นสุดท้าย	83
4.19	ค่าความแปรปรวนร่วมและค่าสหสัมพันธ์จากการวิเคราะห์เส้นทางในตัวแบบขั้นสุดท้าย	85
4.20	ค่าความแปรปรวนจากการวิเคราะห์เส้นทางในตัวแบบขั้นสุดท้าย	86
4.21	ผลกระทบรวม ผลกระทบทางตรง และผลกระทบทางอ้อมของตัวแบบขั้นสุดท้ายในเพศชาย	92
4.22	ผลกระทบรวม ผลกระทบทางตรง และผลกระทบทางอ้อมของตัวแบบขั้นสุดท้ายในเพศหญิง	94
4.23	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามประสพการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการในตัวอย่างทั้งหมด	101
4.24	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามประสพการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการในเพศชาย	102

4.25	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อ คำถามประสพการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการในเพศหญิง	103
4.26	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของข้อคำถามประสพการณ์ต่อความสุข	104
4.27	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของข้อคำถามประสพการณ์ต่อความโกรธ	105
4.28	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของข้อคำถามประสพการณ์ต่อความกลัว	105
4.29	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของข้อคำถามประสพการณ์ต่อความตั้งใจกลับไปใช้ บริการ	106

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ตัวแบบตั้งต้นในกลุ่มเพศชาย	23
2.2 ตัวแบบตั้งต้นในกลุ่มเพศหญิง	24
3.1 ตัวแบบเชิงมโนทัศน์ของผลกระทบทางตรง	38
3.2 ตัวแบบเชิงมโนทัศน์ของตัวแปรแทรกกลางที่มีผลกระทบสมบูรณ์	39
3.3 ตัวแบบเชิงมโนทัศน์ของตัวแปรแทรกกลางที่มีผลกระทบบางส่วน	39
3.4 ตัวแบบเชิงมโนทัศน์ของตัวแปรกำกับ	39
3.5 ตัวแบบเชิงสถิติของตัวแปรกำกับ	40
3.6 ตัวอย่างแผนภาพอันตรกิริยาแบบสองทางกรณีมีอิทธิพลจากตัวแปรกำกับ	43
3.7 ตัวอย่างแผนภาพอันตรกิริยาแบบสองทางกรณีไม่มีอิทธิพลจากตัวแปรกำกับ	43
3.8 แผนผังขั้นตอนในการวิเคราะห์เส้นทาง	44
3.9 ตัวอย่างแผนภาพโครงสร้างจากการวิเคราะห์เส้นทาง	45
4.1 แผนภาพเส้นทางแสดงค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานของตัวแบบตั้งต้นในเพศชาย	58
4.2 แผนภาพเส้นทางแสดงค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานของตัวแบบตั้งต้นในเพศหญิง	59
4.3 ผลกระทบระหว่างความโกรธและความกลัวที่ส่งผลต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรง ในเพศหญิง	63
4.4 ผลกระทบระหว่างความโกรธและความกลัวที่ส่งผลต่อการเผชิญแบบแสวงหาการ สนับสนุนในเพศหญิง	63
4.5 ผลกระทบระหว่างความโกรธและความกลัวที่ส่งผลต่อการเผชิญแบบหลีกเลี่ยงในเพศ หญิง	64
4.6 ผลกระทบระหว่างความโกรธและกลัวที่แสดงออกที่ส่งผลต่อการเผชิญแบบ จัดการโดยตรงในเพศชาย	66
4.7 ผลกระทบระหว่างความโกรธและกลัวที่แสดงออกที่ส่งผลต่อการเผชิญแบบ จัดการโดยตรงในเพศหญิง	66

4.8	ผลกระทบระหว่างความโกรธและมองโลกในแง่ดีที่ส่งผลต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรงในเพศชาย	68
4.9	ผลกระทบระหว่างความกลัวและหวั่นไหวทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนในเพศชาย	69
4.10	ผลกระทบระหว่างการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมและทางเลือกการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการในเพศชาย	72
4.11	ผลกระทบระหว่างการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมและทางเลือกการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการในเพศหญิง	72
4.12	แผนภาพเส้นทางแสดงค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานของตัวแบบขั้นสุดท้ายในเพศชาย	87
4.13	แผนภาพเส้นทางแสดงค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานของตัวแบบขั้นสุดท้ายในเพศหญิง	88

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการแท็กซี่มีเตอร์เป็นทางเลือกในการเดินทางที่ครบครัน สะดวกรวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม พบว่ามีข้อร้องเรียนการใช้บริการแท็กซี่มีเตอร์จำนวนมาก โดยจากสถิติของกรมการขนส่งทางบก ระหว่างเดือนมกราคมถึงมิถุนายน พ.ศ. 2557 พบว่า มีข้อร้องเรียนการใช้บริการผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ จำนวน 15,000 ครั้ง ไม่รวมถึงการร้องเรียนผ่านสังคมออนไลน์ที่เป็นกระแสสังคมอยู่เป็นประจำ เช่น การให้บริการที่ไม่เป็นมิตร หรือการปฏิเสธผู้โดยสาร เป็นต้น ซึ่งน่าจะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ และนำไปสู่การหาทางเลือกอื่นในการเดินทางที่ดีกว่า

ประสบการณ์ผู้ใช้บริการถือเป็นตัวแปรต้นที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการของผู้โดยสาร หากเป็นประสบการณ์ที่ดีจะทำให้ผู้โดยสารมีความสุขในการเดินทาง ส่งผลให้แนวโน้มในการใช้บริการต่อไปในอนาคตเพิ่มขึ้น ในทางตรงข้ามหากเป็นประสบการณ์ที่แย่ก็จะทำให้เกิดอารมณ์เชิงลบ เช่น โกรธ กลัว เป็นต้น ตามมา และส่งผลให้ความตั้งใจในการใช้บริการลดน้อยลงเช่นกัน

ในการจัดการกับสภาวะเครียดหรือหวาดกลัว ธรรมชาติของมนุษย์มีกระบวนการบรรเทาและฟื้นฟูสภาพจิตใจจากอารมณ์เชิงลบออกมาเป็นพฤติกรรม เรียกว่า พฤติกรรมการเผชิญ (Coping Behavior) ซึ่งมีรูปแบบการเผชิญที่แตกต่างแล้วแต่สถานการณ์หรือปัจจัยภายในของแต่ละคน เช่น อารมณ์ เพศ บุคลิกภาพ เป็นต้น เช่น หากผู้โดยสารมีความโกรธน่าจะมีพฤติกรรมการเผชิญในลักษณะการเผชิญแบบจัดการโดยตรง ในขณะที่ผู้โดยสารที่มีความกลัวจะมีการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนมากกว่า

นอกจากอารมณ์เชิงลบจะมีผลกระทบต่อรูปแบบการเผชิญ บุคลิกภาพก็ถือเป็นตัวแปรที่ทำให้รูปแบบการเผชิญให้แตกต่างกันด้วย เช่น หากผู้โดยสารที่กล้าพูดกล้าแสดงออกรู้สึกโกรธ ผู้โดยสารน่าจะมีรูปแบบการเผชิญในลักษณะการเผชิญแบบจัดการโดยตรง พูดต่อว่า หรือ

แจ้งร้องเรียน ซึ่งแตกต่างกับผู้โดยสารที่วันไหวทางอารมณ์สูง หากมีอาการโกรธกลั้วน่าจะมีวิธีการแก้ปัญหาโดยการระบายอารมณ์หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่กำลังจะเกิดขึ้น เป็นต้น ดังนั้น บุคลิกภาพอาจจะเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์เชิงลบและรูปแบบการเผชิญ

การเดินทางโดยสารแท็กซี่มีเตอร์เป็นการเดินทางที่ผู้โดยสารสามารถวางแผนการใช้งานได้ว่าจะใช้หรือไม่ใช้บริการ เพราะสามารถเลือกได้ว่าจะโดยสารรถแท็กซี่คันไหน จะใช้บริการแท็กซี่มีเตอร์หรือไม่ หรือจะเปลี่ยนวิธีการเดินทางเป็นวิธีอื่น เช่น เดินทางด้วยรถโดยสาร รถไฟฟ้า หรือรถยนต์ส่วนบุคคล เป็นต้น การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมเป็นระดับเชื่อมั่นที่ผู้โดยสารสามารถเลือกใช้บริการหรือวางแผนการเดินทางได้ด้วยตนเอง โดยจะส่งผลกระทบทางตรงต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการอีกด้วย

นอกเหนือจากปัจจัยข้างต้นแล้ว ความต่างระหว่างเพศก็เป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่ทำให้พฤติกรรมและความตั้งใจการกลับไปใช้บริการแตกต่างกัน โดยรวมแล้วผู้หญิงมีความวิตกกังวลต้องการความปลอดภัยและที่พึงพิงทางอารมณ์มากกว่าผู้ชาย ดังนั้น รูปแบบการเผชิญที่แสดงออกมามากเป็นการระบายอารมณ์หรือแสวงหาแหล่งสนับสนุนจากบุคคลรอบข้าง ในขณะที่ผู้ชายมักจะโต้ตอบโดยตรงกับคนขับรถแท็กซี่มีเตอร์

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงสนใจศึกษาผลกระทบจากการใช้บริการแท็กซี่มีเตอร์ อารมณ์ รูปแบบการเผชิญ การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม และทางเลือกการใช้บริการ ที่มีต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ โดยสร้างตัวแบบความสัมพันธ์จำแนกตามเพศ รวมไปถึงการทดสอบว่าบุคลิกภาพเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์กับรูปแบบการเผชิญหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการเขียนแผนกลยุทธ์สำหรับการพัฒนาการให้บริการแท็กซี่มีเตอร์แบบเดิมที่กำลังถูกแท็กซี่มีเตอร์รูปแบบใหม่เข้ามาแทนที่ และสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์หรือศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการรูปแบบอื่นที่ใกล้เคียงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 ศึกษาผลกระทบจากการบริการแท็กซี่มีเตอร์ต่ออารมณ์ รูปแบบการเผชิญ การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ทางเลือกการใช้บริการ ต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ และสร้างตัวแบบเส้นทางความสัมพันธ์จำแนกตามเพศ

1.2.2 ทดสอบว่าบุคลิกภาพเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และรูปแบบการเผชิญ ต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทำการบริหารการตลาด หรือออกแบบการบริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้ในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์หรือการบริหารโลจิสติกส์ เป็นต้น

1.3.2 ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการศึกษาอื่นที่ใกล้เคียง และสามารถประยุกต์ใช้กับระบบการขนส่งรูปแบบอื่น เช่น รถโดยสารประจำทาง รถไฟฟ้า เป็นต้น หรือประยุกต์ใช้กับการบริการในลักษณะอื่น

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาผลกระทบจากการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ของผู้โดยสาร เน้นศึกษารูปแบบอารมณ์ พฤติกรรมการเผชิญ การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม และทางเลือกการให้บริการ ที่มีต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการในอนาคต โดยกำหนดให้บุคลิกลักษณะเป็นตัวแปรกำกับ และศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศของผู้โดยสาร

1.4.2 ขอบเขตด้านระเบียบวิธี

ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยสร้างตัวแบบความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) และทดสอบผลกระทบจากตัวแปรกำกับด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis)

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในที่นี้ คือ ประชาชนทั่วไปที่เคยใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในกรุงเทพมหานคร

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะการทำวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่อง “ผลกระทบจากการบริการของแท็กซี่มีเตอร์ต่ออารมณ์ รูปแบบการเผชิญ และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ โดยมีบุคลิกภาพเป็นตัวแปรกำกับ” ผู้วิจัยได้ทำค้นคว้าทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางและสร้างกรอบแนวคิดและพัฒนาสมมติฐาน การวิจัย ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

- 2.1 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 นิยามปฏิบัติการ
- 2.3 สมมติฐานการวิจัย
- 2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เป้าหมายหลักในการทำธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจในรูปแบบการทำสินค้าจัดจำหน่ายหรือ การให้บริการแก่ลูกค้า คือการหาหนทางให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการใหม่อีกครั้ง ดังนั้น เพื่อศึกษารูปแบบพฤติกรรมการบริโภคซ้ำและความตั้งใจกลับมาบริโภคจึงมีความจำเป็น อย่างยิ่งในทุกรูปแบบธุรกิจ ซึ่งสามารถทำการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคจากทฤษฎีการทำนาย พฤติกรรมได้หลากหลายทฤษฎี แต่จากคำกล่าวของ Ajzen (1991: 202) ที่ว่า “The Past Behavior is the Best Predictor of Future Behavior.” เห็นว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ พฤติกรรมในอนาคตที่สุดนั่นคือพฤติกรรมในอดีต แต่ในความเป็นจริงนั้นมีปัจจัยแวดล้อมอื่นเข้ามา มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมากมาย เช่น จากทฤษฎีพฤติกรรมอย่างมีแบบแผน (Theory of Planned Behavior) พบว่า มีตัวแปร 3 ตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจ กลับไปใช้บริการ (Behavioral Intention) คือ ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานทางสังคม และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม เป็นตัวแปรที่สามารถทำนายและส่งผลต่อพฤติกรรมและความตั้งใจ ของมนุษย์ (Ajzen, 1991)

ความตั้งใจกลับไปใช้บริการเป็นหนึ่งในตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมในอนาคตได้ หากผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ที่พบเจอแตกต่างกัน ทำให้เกิดความพึงพอใจ และอารมณ์ที่ได้รับแตกต่างกันด้วย โดยทั้งหมดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและความตั้งใจในการกลับไปใช้บริการต่อไป ในการวิจัยนี้กำหนดความตั้งใจกลับไปใช้บริการ (Intention to Use) ซึ่งประยุกต์จากทฤษฎีพฤติกรรมอย่างมีแบบแผน (Ajzen, 1991) หมายถึง ระดับความมุ่งมั่นหรือเจตคติเชิงพฤติกรรมที่ผู้ใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์จะกลับไปใช้บริการอีกในอนาคต

แท็กซี่มิเตอร์เป็นการให้บริการ (Service) โดยมีลักษณะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ (Product) โดยที่การบริการจะไม่มีตัวตนที่ชัดเจนจะเกิดการบริโภคในขณะที่ผู้ใช้บริการต้องการเป็นเหตุให้ประสบการณ์จากการใช้บริการเป็นการตีความและประเมินการรับรู้จากความรู้สึกของลูกค้าแต่ละคน ประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการหลายครั้งย่อมส่งผลต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ หากได้รับประสบการณ์ที่ดีย่อมทำให้เกิดความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการ แต่ถ้าหากได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดีย่อมไม่ทำให้เกิดตั้งใจกลับมาใช้บริการ (Stephen and Gwinner, 1998) ประสบการณ์ที่ไม่ดีในการใช้บริการย่อมทำให้เกิดอารมณ์ในเชิงลบ และเพื่อพยายามจัดการกับอารมณ์เชิงลบเหล่านั้น จึงทำให้เกิดพฤติกรรมการเผชิญ (Coping Behavior) ตามมา เช่น การร้องเรียนการบริการ การระบายอารมณ์ผ่านโลกออนไลน์ เป็นต้น และระดับของการเผชิญหรืออารมณ์ที่เกิดขึ้นก็มีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความตั้งใจกลับไปใช้บริการตามมาเช่นกัน (Strizhakova, Tsarenko and Ruth, 2012)

ถึงแม้ว่ารถแท็กซี่มิเตอร์และคนขับจะผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากกรมการขนส่งทางบกหรือบริษัทเอกชนผู้ให้สัญญาเช่า แต่ก็ยังพบการร้องเรียนปัญหาอยู่ตลอดเวลา เช่น จากรายงานของกรมการขนส่งทางบก (2558) เดือนมกราคมถึงมิถุนายน พ.ศ. 2557 พบว่ามีข้อร้องเรียนการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ ผ่านทางศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ จำนวน 15,632 ข้อร้องเรียน และจากรายงานการสำรวจที่จัดทำโดยนิด้าโพล (สุวิชา เป้าอารีย์, 2557) พบว่า ปัญหาหลักที่ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ คือ ปัญหาการปฏิเสธหรือไม่รับผู้โดยสาร รongลงมาเป็นปัญหาที่เกิดจากการขับรถประมาท หวาดเสียว และผิดกฎหมาย รวมไปถึงการแสดงกิริยาที่ไม่สุภาพของผู้ขับแท็กซี่มิเตอร์ รายละเอียดดังตารางที่ 2.1 และ 2.2

ตารางที่ 2.1 ร้อยละข้อร้องเรียนการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์

ปัญหา	ร้อยละ ($n = 15,632$)
ปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร เลือกผู้โดยสาร	34.00
แสดงกิริยาจาไม่สุภาพ	14.46
ขับรถประมาท หวาดเสียว	11.66
ไม่จอดรับ – ส่ง ผู้โดยสารตามที่กำหนด	9.87
ไม่ใช้มาตรค่าโดยสาร	7.04
อื่น ๆ	22.97

หมายเหตุ: จากสถิติข้อมูลกรมการขนส่งทางบก (มกราคมถึงมิถุนายน พ.ศ. 2557)

ตารางที่ 2.2 ร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์

ปัญหา	ร้อยละ ($n = 1,257$)
ปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร เลือกผู้โดยสาร	34.12
ขับรถไม่ถูกกฎจราจร หวาดเสียว	12.72
พูดจาหรือมีพฤติกรรมไม่สุภาพกับผู้โดยสาร หรือผู้ใช้รถใช้ถนนอื่น ๆ	11.98
ขาดความซื่อสัตย์สุจริต (ทอนเงินไม่ครบ เรียกเก็บค่าโดยสารเกินอัตรา ไปเส้นทางที่อ้อม ออกนอกเส้นทาง)	10.09
สภาพรถเก่า ไม่สะอาด อุปกรณ์ชำรุด	6.32
พูดเรื่องการเมือง	4.91
ไม่เคยพบเจอปัญหาใด ๆ ในการรับบริการ	4.75
ไม่จอดรับ – ส่ง ผู้โดยสารตามที่กำหนด	4.08
ใช้โทรศัพท์ขณะขับรถ	2.04
ถามเรื่องส่วนตัวผู้โดยสาร	2.00
อื่น ๆ เช่น ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ สูบบุหรี่ขณะขับรถ มีพฤติกรรมส่อเจตนาไปทางการก่ออาชญากรรม หรือการล่อลวงละเมิดทางเพศ ไล่ผู้โดยสารลงกลางทาง สภาพคนขับไม่พร้อม บัตรประจำตัวคนขับไม่ตรงกัน ไม่ชำนาญเส้นทาง พูดเรื่องส่วนตัว เปิดวิทยุเสียงดัง	6.99

หมายเหตุ: จากรายงานการสำรวจความคิดเห็นของนิต้าโพล (กรกฎาคม พ.ศ. 2557)

จากตารางที่ 2.1 และ 2.2 แสดงประสบการณ์เชิงลบที่เกิดจากการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ อย่างไรก็ตาม ในการเดินทางโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ไม่ได้มีเพียงประสบการณ์อันเลวร้ายเท่านั้นและย่อมมีประสบการณ์ที่ดีตามมาด้วยเช่นกัน ดังนั้น นิยามประสบการณ์ของผู้โดยสารจำเป็นต้องรวมประสบการณ์ทั้งด้านที่ดีและไม่ดีเข้าด้วยกัน เป็นประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการบริโภคนั้น งานวิจัยนี้จึงกำหนดให้ประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการ (Customer' Good Experience) หมายถึง ระดับประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการพึงปรารถนาหรือคาดหวังที่จะได้จากการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ เช่น คาดหวังการได้รับการบริการอย่างมีมารยาทจากคนขับ เป็นต้น (Allen, Frederick and Barney, 2005; Richardson, 2010) โดยทั่วไปประสบการณ์ในเชิงบวกจะส่งผลต่ออารมณ์ที่เป็นบวก เช่นเดียวกับการได้รับประสบการณ์ที่แย่มาก่อให้เกิดอารมณ์เชิงลบตามมา

อารมณ์มีบทบาทสำคัญในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคม ซึ่งเป็นสถานะที่เริ่มแสดงอาการหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจเมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้น สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรงจากการกระทำที่แสดงออกมา หรือสังเกตทางอ้อมโดยดูจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมที่ผิดไปจากเดิม ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าอารมณ์ หมายถึง ผลที่ได้รับจากการรับรู้ผ่านการตีความจากความรู้สึก และตอบสนองต่ออารมณ์ที่เกิดผ่านการกระทำ คำพูด น้ำเสียง การแสดงสีหน้าหรือการแสดงปฏิกิริยาท่าทาง (Folkman and Lazarus, 1985; Shaver, Schwartz, Kirson and O'Connor, 1987) ซึ่งการวิจัยนี้นิยามคำว่าอารมณ์ (Emotion) คือ ระดับการรับรู้ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับประสบการณ์การใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์

อารมณ์มีความเป็นนามธรรมสูงและมีหลายมิติ ซึ่งในการศึกษาจำเป็นต้องแบ่งประเภทของอารมณ์เป็น 2 กลุ่มหลัก นั่นคือกลุ่มอารมณ์เชิงบวกและเชิงลบ (Folkman and Lazarus, 1985; Gelbrich, 2010; Strizhakova, Tsarenko and Ruth, 2012) ความสุขเป็นอารมณ์ในเชิงบวก และความโกรธและความกลัวเป็นอารมณ์เชิงลบที่เกิดจากการใช้บริการ หากผู้โดยสารได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการจะทำให้ผู้โดยสารมีความสุข เพราะการบริการสามารถตอบสนองความต้องการได้ แต่ถ้าผู้โดยสารได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดีจะทำให้เกิดอารมณ์ในเชิงลบซึ่งจะเป็นความโกรธหรือความกลัวนั้นขึ้นอยู่กับการรับรู้และการตีความทางอารมณ์ของผู้โดยสาร

ความสุข (Happiness) คือ อารมณ์ที่เกิดขึ้นจากความพึงพอใจที่เป็นไปตามความคาดหวัง โดยการแสดงออกมักแสดงออกทางสีหน้าหรือการกระทำ เช่น การยิ้มและการตะโกนดีใจ เป็นต้น หรือไม่มีการแสดงออกก็ได้ (Folkman and Lazarus, 1985; Lazarus, 1991) ตัวอย่างเช่น รู้สึกดี ชอบ มีความสุข ประทับใจ ดีใจ เป็นต้น ดังนั้น งานวิจัยนี้นิยามความสุข คือ ระดับความรู้สึกที่เกิดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น ดีใจ หรือมีความสุข เป็นต้น

ความโกรธ (Anger) คือ อารมณ์ในเชิงลบที่กระตุ้นพฤติกรรมการแสดงออกอย่างก้าวร้าว และตรงไปตรงมา เช่น หน้าตาบูดบึ้ง ทำลายสิ่งของ ต่อยตี พุดเสียดสี คำทอ เป็นต้น อาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยภายนอก เช่น ความไม่พึงพอใจต่อบางอย่าง หรือปัจจัยภายใน เช่น ปัญหาสุขภาพ เป็นต้น (Gelbrich, 2010; Strizhakova, Tsarenko and Ruth, 2012) ตัวอย่างอารมณ์โกรธ เช่น โกรธ ไม่ชอบ รำคาญ หงุดหงิด เกลียด เป็นต้น ดังนั้น งานวิจัยนี้นิยามความโกรธ คือ ระดับความรู้สึกที่เกิดจากความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ โดยแสดงออกปฏิกิริยาในเชิงก้าวร้าว เช่น โกรธ ไม่ชอบ รำคาญ เป็นต้น

ความกลัว (Fear) คือ อารมณ์ในเชิงลบที่ตอบสนองเพื่อป้องกันสภาพร่างกายและจิตใจ ต่อการถูกคุกคาม นับเป็นกลไกพื้นฐานในการเอาตัวรอดของสิ่งมีชีวิต เช่น การกลัวต่อความเจ็บปวดหรือสิ่งก่อให้เกิดความเจ็บปวด (Folkman and Lazarus, 1985; Duhachek, 2005) ตัวอย่างอารมณ์กลัว เช่น กังวล กระวนกระวาย กลัว ตื่นตระหนก หวาดกลัว เป็นต้น ดังนั้น งานวิจัยนี้นิยามความกลัว คือ ระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่เกิดจากการถูกคุกคามหรือรู้สึกเป็นภัยอันตราย เช่น วิตกังวล กลัว เป็นต้น

จากข้างต้นเห็นว่า ประสบการณ์ผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสะท้อนความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ ประสบการณ์ที่ดีจะส่งผลต่ออารมณ์เชิงบวก และประสบการณ์ที่แย่อมส่งผลต่ออารมณ์เชิงลบ มีงานวิจัยที่ทำการศึกษาปัจจัยผลกระทบที่มีต่อการเผชิญและการร้องเรียนที่เกิดจากความไม่พึงพอใจในการบริโภค (Stephen and Gwinner, 1998) พบว่าประสบการณ์เชิงลบมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความเครียดและอารมณ์เชิงลบ จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ถึง 3 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุข

สมมติฐานที่ 2: ประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความโกรธ

สมมติฐานที่ 3: ประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความกลัว

โดยธรรมชาติของมนุษย์มีความเป็นสุขนิยม (Hedonism) อะไรก็ตามที่ทำให้มีความสุข มนุษย์ย่อมต้องการสิ่งนั้นอีกเพื่อตอบสนองความต้องการ และทฤษฎีเงื่อนไขการกระทำ (Operant Conditioning Theory) (Skinner, 1953) ระบุว่า สิ่งมีชีวิตจะมีพฤติกรรมเมื่อได้รับแรงเสริมทางบวก (Positive Reinforcement) ดังนั้น หากผู้ใช้บริการมีความสุขจะมีผลกระทบโดยตรงในทางบวกต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการเนื่องจากเป็นการเสริมแรงทางบวก จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 4 ดังนี้

สมมติฐานที่ 4: ความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ

เมื่อระดับอารมณ์เชิงลบในจิตใจมีมากเกินไปกว่าที่จิตใจของคนแต่ละคนจะรับได้ ธรรมชาติของมนุษย์จะมีพฤติกรรมในการจัดการกับความเครียดและบรรเทาอารมณ์เชิงลบที่เกิดขึ้น เรียกว่า พฤติกรรมการเผชิญ (Folkman and Lazarus, 1985, 1988; Carver, Weintraub and Scheier, 1989) การเผชิญเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลจากบุคลิกภาพและความแตกต่างของแต่ละคน เรียกว่า ปัจจัยเชิงความโน้มเอียงของแต่ละบุคคล (Dispositional Factor) และจากความแตกต่างด้วยเหตุการณ์แวดล้อมต่าง ๆ เรียกว่า ปัจจัยเชิงสถานการณ์ (Situational Factor) ซึ่งทั้งสองปัจจัยถือเป็นพื้นฐานทางความคิดและพฤติกรรมต่าง ๆ ให้มีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป (Carver, Weintraub and Scheier, 1989)

กลยุทธ์การเผชิญ (Coping Strategies) หรือรูปแบบการเผชิญ (Coping Styles) ในแต่ละลักษณะมีความซับซ้อน หลายมิติมุมมอง และมีนิยามที่ต่างกันออกไป ในการวิจัยนี้ นิยามรูปแบบการเผชิญ คือ ระดับการรับมือและความสามารถในการจัดการสถานการณ์ที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ และสามารถจำแนกรูปแบบการเผชิญออกเป็น 3 ประเภท ตามงานวิจัยเปรียบเทียบการจำแนกประเภทรูปแบบการเผชิญ (Duhachek, 2005) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิเคราะห์การจำแนก (Classification Method) ดังนี้

1) การเผชิญแบบจัดการโดยตรง (Active Coping) เป็นพฤติกรรมการเผชิญที่พยายามตอบสนองและจัดการแหล่งที่มาของปัญหาโดยตรง เป็นความพยายามลดอันตรายที่อาจจะส่งผลต่อร่างกายและ/หรือจิตใจของตนเองหรือบุคคลรอบข้าง แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ การเผชิญโดยการแสดงออก (Action Coping) การคิดเชิงเหตุเชิงผล (Rational Thinking) และการคิดแง่บวก (Positive Thinking) และในการวิจัยนี้ นิยามการเผชิญแบบจัดการโดยตรง คือ ระดับการเผชิญของผู้ใช้บริการที่พยายามตอบสนองและจัดการต่อแหล่งที่มาของปัญหาโดยตรง

2) การเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน (Expressive Support Seeking Coping) เป็นพฤติกรรมการเผชิญที่พยายามปรับสภาพทางอารมณ์ เพื่อแก้ไขและฟื้นฟูสภาพจิตใจ โดยแสวงหาแหล่งสนับสนุนภายนอก ซึ่งแหล่งสนับสนุนอาจประกอบด้วย เพื่อน สังคม บุคคลรอบข้าง หรือสิ่งของ เป็นต้น แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ การหาการสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional Support) และการระบายอารมณ์ (Emotional Venting) และการหาการสนับสนุนทางเครื่องมือ (Instrumental Support) และในการวิจัยนี้ นิยามการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน คือ ระดับการเผชิญของผู้ใช้บริการที่พยายามจัดการปรับสภาพทางอารมณ์ของตนเอง โดยแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางร่างกายหรือจิตใจ

3) การเผชิญแบบหลีกเลี่ยง (Avoidance Coping) คือ พฤติกรรมที่พยายามหลีกเลี่ยงปัญหาหรือถอยออกจากสถานการณ์ โดยผ่านกระบวนการคิดว่าปัญหานั้นไม่ได้เกิดขึ้น ปัญหานั้นได้รับการแก้ไขไปแล้ว หรือพยายามไม่รับและปฏิเสธปัญหาเหล่านั้นออกไปทั้งที่จริงแล้วปัญหายังคงอยู่ แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ การหลีกเลี่ยง (Avoidance) และการปฏิเสธ (Denial) และในการวิจัยนี้นิยามการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง คือ ระดับการเผชิญของผู้ใช้บริการที่พยายามถอยออกจากสถานการณ์ที่เกิดปัญหาในขณะนั้น

ประสบการณ์การจากการใช้บริการเป็นปัจจัยที่ผลกระทบต่อรูปแบบการเผชิญ หากมีประสบการณ์ที่ดี ผู้ใช้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจจึงไม่มีความจำเป็นต้องเกิดการเผชิญ (Stephen and Gwinner, 1998) จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 5 ถึง 7 ดังนี้

สมมติฐานที่ 5: ในเพศชายและหญิง ประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางลบต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรง

สมมติฐานที่ 6: ในเพศชายและหญิง ประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางลบต่อการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน

สมมติฐานที่ 7: ในเพศชายและหญิง ประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางลบต่อการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง

ประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการไม่ได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวที่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการเผชิญ อารมณ์ในเชิงลบก็เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการเผชิญเช่นกัน (Duhachek, 2005; Gelbrich, 2010; Strizhakova, Tsarenko and Ruth, 2012) อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธจากการได้รับบริการที่ล้มเหลวกับรูปแบบการเผชิญ (Strizhakova, Tsarenko and Ruth, 2012) พบว่า ความโกรธเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการเผชิญ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงและการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 8 ถึง 10 ดังนี้

สมมติฐานที่ 8: ในเพศชายและหญิง ความโกรธมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรง

สมมติฐานที่ 9: ในเพศชายและหญิง ความโกรธมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน

สมมติฐานที่ 10: ในเพศชายและหญิง ความโกรธมีความสัมพันธ์ทางลบต่อการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง

จากงานวิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวกับการเผชิญ (Duhachek, 2005) พบว่า ความกลัวไม่มีความสัมพันธ์กับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนและการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมีความกลัว ผู้ใช้บริการจะแสดงพฤติกรรมเผชิญแสวงหาการสนับสนุนและการหลีกเลี่ยง จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 11 และ 12 ดังนี้

สมมติฐานที่ 11: ในเพศชายและหญิง ความกลัวมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน

สมมติฐานที่ 12: ในเพศชายและหญิง ความกลัวมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง

ผลการวิจัยในอดีตพบว่าผู้หญิงมีความกลัวมากกว่าผู้ชาย (Stapley and Haviland, 1989; Grossman and Wood, 1993; Hess, Adams, Grammer and Kleck, 2009) แต่บางการศึกษาพบว่าผู้หญิงมีอารมณ์โกรธมากกว่าผู้ชาย (Stapley and Haviland, 1989) บางการศึกษาพบว่าผู้หญิงจะมีอารมณ์โกรธน้อยกว่าผู้ชาย (Grossman and Wood, 1993) หรือบางการศึกษาพบว่าผู้หญิงและผู้ชายมีความโกรธไม่แตกต่างกัน (Hess et al., 2009) อย่างไรก็ตาม ความกลัวเป็นอารมณ์พื้นฐานของอารมณ์โกรธ โดยสามารถพัฒนาไปเป็นความโกรธแบบปิดบัง (Hidden Anger) ที่มักจะไม่ได้แสดงพฤติกรรมโต้ตอบหรือทำลายข้าวของ เป็นเพียงอารมณ์ความรู้สึกโกรธคุกรุ่นที่อยู่ภายในจิตใจ ส่วนใหญ่จะพบในผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายมักจะแสดงอารมณ์โกรธออกมาอย่างเกรี้ยวกราด (Aggressive Anger) มากกว่า (Bjorkqvist and Niemela, 1992)

มีงานวิจัยที่ศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศกับรูปแบบการเผชิญ (Morrow, Thoreson and Penny, 1995; Jordan and Revenson, 1999; Lengua and Stormshak, 2000) พบว่าผู้หญิงจะมีความวิตกกังวลและอ่อนไหวต่อความเครียดและอารมณ์ในเชิงลบได้ง่ายกว่าผู้ชาย จึงมักมีรูปแบบการเผชิญที่มุ่งเน้นบรรเทาหรือขจัดอารมณ์เชิงลบที่เกิดขึ้นมาเป็นอันดับแรก ทำให้ผู้หญิงมีรูปแบบการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนและการเผชิญแบบหลีกเลี่ยงที่สูงกว่าผู้ชาย (Morrow, Thoreson and Penny, 1995; Jordan and Revenson, 1999) ในขณะที่ผู้ชายและผู้หญิงมีรูปแบบการเผชิญแบบจัดการโดยตรงไม่แตกต่างกันมากนัก (Lengua and Stormshak, 2000)

รูปแบบการเผชิญสามารถเกิดจากทั้งอารมณ์เชิงลบผสมกับอารมณ์อื่นได้ด้วย โดยจะมีอารมณ์หนึ่งเป็นฐานอารมณ์ที่เกิดก่อน ซึ่งอาจเป็นอารมณ์ที่ติดค้างจากประสบการณ์ครั้งก่อน

ผสมกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นภายหลัง เช่น มีความโกรธผสมกับความกลัว หรือมีความสุขแต่ก็มีความกลัว เป็นต้น (Gelbrich, 2010) สำหรับเพศหญิงน่าจะมีความซับซ้อนระหว่างอารมณ์และรูปแบบการเผชิญเช่นกัน โดยเพศหญิงน่าจะมีความกลัวเป็นฐานอารมณ์เดิม เนื่องจากเพศหญิงน่าจะกังวลหรือกลัวเรื่องความปลอดภัยสูงกว่าเพศชาย เมื่อมีความโกรธเข้าในภายหลัง เช่น การได้รับประสบการณ์ผู้ใช้บริการที่ไม่ดี จะแสดงพฤติกรรมการเผชิญออกมาแตกต่างกัน เมื่อโกรธแล้วเพศหญิงอาจจะกล้าแสดงอารมณ์หรือมีรูปแบบการเผชิญแบบจัดการโดยตรงมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็อาจจะมีการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนเพื่อสร้างความอุ่นใจเช่นกัน ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 13 ถึง 15 ที่น่าจะเกิดขึ้นเฉพาะกลุ่มเพศหญิงเท่านั้น ดังนี้

สมมติฐานที่ 13: ในเพศหญิง ความโกรธเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวและการเผชิญแบบจัดการโดยตรง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองสูงขึ้น

สมมติฐานที่ 14: ในเพศหญิง ความโกรธเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวและการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองสูงขึ้น

สมมติฐานที่ 15: ในเพศหญิง ความโกรธเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวและการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองลดลง

พฤติกรรมการเผชิญเป็นพฤติกรรมตอบสนองเพื่อบรรเทาความเครียดและอารมณ์เชิงลบ แต่ละคนจะแสดงระดับพฤติกรรมออกมามากหรือน้อยแตกต่างกันไป โดยมีปัจจัยความโน้มเอียงของแต่ละบุคคล เช่น บุคลิกภาพ เป็นต้น เป็นตัวกำกับลักษณะพฤติกรรมที่เกิดขึ้น โดยบุคลิกภาพหมายถึง รูปแบบคุณลักษณะของความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ติดตัวของบุคคล ไม่ขึ้นกับสถานที่และเวลา เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะพื้นฐานทางจิตใจและการเกิดพฤติกรรม (Costa and McCrae, 1992) ความแตกต่างบุคลิกภาพทำให้คนมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป เช่น คนที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introverted) จะไม่ชอบเข้าสังคมหรือไม่ค่อยพูด ซึ่งแตกต่างจากคนที่มีบุคลิกภาพแบบเข้าสังคม (Extraverted) เป็นต้น งานวิจัยนี้นิยามคำว่าบุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ระดับคุณลักษณะของพื้นฐานความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ติดตัวของแต่ละบุคคล ลักษณะทางบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย 3 บุคลิกภาพ ดังนี้

1) กล้าพูดกล้าแสดงออก (Assertiveness) บุคคลที่มีระดับคุณลักษณะกล้าพูดกล้าแสดงออกสูงมักมีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าพูดกล้าแสดงความเห็น เมื่อเกิดปัญหามักจะปกป้องสิทธิของตัวเองและมีการเผชิญในลักษณะการจัดการโดยตรง เช่น ร้องเรียนการให้บริการเมื่อไม่ได้รับบริการที่ดี เป็นต้น (Duhachek and Iacobucci, 2005) ซึ่งในงานวิจัยนี้นิยามบุคลิกภาพ

กล้าพูดกล้าแสดงออก คือ ระดับคุณลักษณะของผู้ใช้บริการด้านที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงมีความกล้าพูดกล้าแสดงความเห็น

2) มองโลกในแง่ดี (Optimism) คุณลักษณะที่เกี่ยวกับความสามารถในการปรับระบบความคิดที่มีต่อความเครียดให้มีมุมมองที่เป็นบวก มักเป็นความคิดความเชื่อมั่นใจว่าในอนาคตจะเกิดสิ่งที่ดีที่สุด (Optimized) เพื่อเติมเต็มสภาพจิตใจในปัจจุบันและก่อให้เกิดความสุขตามมา (Scheier and Carver, 1985, 1992) ในงานวิจัยนี้นิยามบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดี คือ ระดับคุณลักษณะของผู้ใช้บริการด้านที่มีความเชื่อมั่นใจว่าจะเกิดสิ่งที่ดีที่สุดในอนาคต

3) หวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) คุณลักษณะที่เกี่ยวกับระดับความไม่มั่นคงทางอารมณ์ มักก่อให้เกิดความเครียดและอารมณ์ในเชิงลบตามมา บุคคลที่มีระดับบุคลิกภาพนี้สูงจะมีแนวโน้มวิตกกังวลง่ายและอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์สูง (Connor-Smith and Flachsbar, 2007; Carver and Connor-Smith, 2010) และงานวิจัยนี้นิยามบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ คือ ระดับคุณลักษณะของผู้ใช้บริการด้านที่มีความไม่มั่นคงทางอารมณ์ มีแนวโน้มวิตกกังวลง่าย

คนที่มีระดับบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกสูงจะชอบเข้าสังคม และจะมีอิทธิพลต่อคนรอบข้าง จะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตรงไปตรงมาเป็นหลัก จากงานวิจัยที่ศึกษาผลกระทบจากบุคลิกภาพที่มีต่อของรูปแบบการเผชิญ (Duhachek and Iacobucci, 2005) พบว่า บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการเผชิญกับการรับรู้ทางอารมณ์ และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเผชิญแบบมุ่งเน้นแก้ไขปัญหา (Problem Focused Coping) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการเผชิญแบบมุ่งเน้นแก้ไขอารมณ์ (Emotion Focused Coping) และการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 16 ถึง 23 ดังนี้

สมมติฐานที่ 16: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง

สมมติฐานที่ 17: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน

สมมติฐานที่ 18: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง

สมมติฐานที่ 19: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธและวิธีการเผชิญแบบจัดการโดยตรง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองสูงขึ้น

สมมติฐานที่ 20: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธและวิธีการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน โดยทำการหักล้างให้ของตัวแปรทั้งสองลดลง

สมมติฐานที่ 21: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวและวิธีการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองลดลง

สมมติฐานที่ 22: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธและวิธีการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองลดลง

สมมติฐานที่ 23: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวและวิธีการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองลดลง

คนที่มีระดับบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีสูงจะมีความคิดและความเชื่อมั่นว่าในอนาคตจะเกิดสิ่งที่ดีตามที่ตนเองคาดหวัง จากงานวิจัยที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีกับรูปแบบการเผชิญ (Solberg Nes and Segerstrom, 2006) พบว่า บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบมุ่งเน้นแก้ไขปัญห แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการเผชิญแบบมุ่งเน้นแก้ไขอารมณ์และการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง ดังนั้น จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 24 ถึง 31 ดังนี้

สมมติฐานที่ 24: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง

สมมติฐานที่ 25: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน

สมมติฐานที่ 26: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง

สมมติฐานที่ 27: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธและวิธีการเผชิญแบบจัดการโดยตรง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองสูงขึ้น

สมมติฐานที่ 28: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธและวิธีการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองลดลง

สมมติฐานที่ 29: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวและวิธีการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองลดลง

สมมติฐานที่ 30: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธและวิธีการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองลดลง

สมมติฐานที่ 31: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวและวิธีการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองลดลง

คนที่มียกระดับบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์สูง จะเป็นคนที่อ่อนไหวต่อความเครียดและอารมณ์ไม่มั่นคง และมีงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับรูปแบบการเผชิญ (Connor-Smith and Flachsbart, 2007) พบว่า บุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนและการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง ดังนั้น จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 32 ถึง 37 ดังนี้

สมมติฐานที่ 32: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน

สมมติฐานที่ 33: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง

สมมติฐานที่ 34: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธและวิธีการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองสูงขึ้น

สมมติฐานที่ 35: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพห่วงหาอาลัยเป็นตัวแปรกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวและวิธีการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองสูงขึ้น

สมมติฐานที่ 36: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพห่วงหาอาลัยเป็นตัวแปรกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธและวิธีการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองสูงขึ้น

สมมติฐานที่ 37: ในเพศชายและหญิง บุคลิกภาพห่วงหาอาลัยเป็นตัวแปรกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวและวิธีการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองสูงขึ้น

การศึกษาในอดีตพบว่าการเผชิญแบบจัดการโดยตรงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนและการเผชิญแบบปฏิเสธ (Denial Coping) (Strizhakova, Tsarenko and Ruth, 2012) เนื่องจาก การเผชิญแบบจัดการโดยตรงมุ่งเน้นจัดการต้นตอของปัญหานั้น เช่น คนขับรถแท็กซี่มีเตอร์ เป็นต้น ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมีการเผชิญแบบจัดการโดยตรงจึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความคิดที่ว่า สามารถจัดการกับปัญหาได้และไม่จำเป็นต้องหันไปใช้บริการทางเลือกอื่น ตรงกันข้ามกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนที่มุ่งเน้นฟื้นฟูหรือจัดการสภาพจิตใจของผู้ใช้บริการมากกว่า หรือการเผชิญแบบปฏิเสธที่เป็นส่วนหนึ่งของการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง (Duhachek, 2005) ที่ผู้ใช้บริการไม่ได้จัดการกับปัญหาแต่พยายามเลี่ยงหรือปฏิเสธปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่มีรูปแบบการเผชิญทั้งสองรูปแบบนี้มักจะไม่กล้าใช้บริการต่อ ดังนั้น จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 38 และ 40 ดังนี้

สมมติฐานที่ 38: ในเพศชายและหญิง การเผชิญแบบจัดการโดยตรงมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ

สมมติฐานที่ 39: ในเพศชายและหญิง การเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ

สมมติฐานที่ 40: ในเพศชายและหญิง การเผชิญแบบหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ

ถึงแม้ว่าความตั้งใจเกิดพฤติกรรม (Behavioral Intention) จะเป็นตัวแปรสำคัญในการเกิดพฤติกรรมจริง (Actual Behavior) แต่ยังมีปัจจัยอื่นเป็นตัวแปรกำหนดการเกิดพฤติกรรมเช่นกัน อาจจะไม่ใช่ว่าปัจจัยเกี่ยวกับสภาพทางจิตใจหรือบุคลิกภาพแต่อย่างใด เช่น โอกาส ทรัพยากร เวลา หรือทักษะ เป็นต้น เป็นที่มาของแนวคิดที่ว่า ความสำเร็จของการเกิดพฤติกรรมมา

จากปัจจัยหลัก 2 ปัจจัย ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจหรือความตั้งใจ และความสามารถในการเกิดพฤติกรรมหรือปัจจัยควบคุมอื่น และเป็นพื้นฐานของทฤษฎีพฤติกรรมอย่างมีแบบแผน (Ajzen, 1991) ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและถูกอ้างอิงอย่างแพร่หลายในงานวิจัยเชิงสังคมศาสตร์และเชิงจิตวิทยาในการหาสาเหตุเบื้องต้นของการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ โดยประกอบไปด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude toward the Behavior) บรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norms) และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control)

การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม คือ การรับรู้ถึงความสามารถในการกระทำบางอย่างเพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมหรือสถานการณ์บางอย่าง เป็นความเชื่อของแต่ละบุคคล ว่าผลของการกระทำมักถูกกำหนดโดยพฤติกรรมของตนเอง โดยส่งผลกระทบในทางบวกต่อความตั้งใจเกิดพฤติกรรม และตัวพฤติกรรมโดยตรง (Ajzen, 1991, 2002) ดังนั้น งานวิจัยนี้กำหนดให้การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม หมายถึง ระดับการรับรู้ความเชื่อมั่นว่าในอนาคตผู้ให้บริการจะกลับไปให้บริการแท็กซี่มิเตอร์ หากผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นว่าในอนาคตจะกลับมาใช้บริการมากเท่าใด ยิ่งทำให้ความตั้งใจกลับมาใช้บริการเพิ่มขึ้น และมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากมายที่พบว่า การควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ เช่น งานวิจัยที่ศึกษาการใช้ถุงยางอนามัย (Zenda, Wilson, McMaster and Lavelle, 1992; Bakker, Buunk and Siero, 1996; Sheeran and Taylor, 1999; Albarracin, Johnson, Fishbein and Muellerleile, 2001) การควบคุมน้ำหนักและดูแลสุขภาพ (Oygard and Rise, 1996) และการควบคุมการออกกำลังกาย (Nguyen, Potvin and Otis, 1997) เป็นต้น จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 41

สมมติฐานที่ 41: ในเพศชายและหญิง การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ

นอกจากรูปแบบการเผชิญ บุคลิกภาพ อารมณ์ และประสบการณ์แล้ว ยังมีอีกตัวแปรที่คาดว่าจะเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจกลับไปใช้บริการคือ ทางเลือกการใช้บริการ (Availability of Choices) เช่น การโดยสารรถสาธารณะทางเลือกอื่น หรือการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล เป็นต้น ซึ่งในงานวิจัยนี้นิยามทางเลือกการใช้บริการ หมายถึง ความสามารถในการเดินทางทางเลือกอื่นที่ผู้ใช้บริการสามารถเดินทางได้จนถึงที่หมาย

ทางเลือกการใช้บริการน่าจะเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ เนื่องจาก หากผู้ใช้บริการไม่มีทางเลือกอื่นในการเดินทาง ดังนั้น จึงจำเป็นต้องใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ถ้าหากมีทางเลือกที่แทนการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ได้ ผู้ใช้บริการบางส่วนน่าจะหันไปใช้ทางเลือกอื่นแทน ประกอบกับ

มีการศึกษาผลกระทบจากทางเลือกต่อการรับรู้สารสนเทศและแรงจูงใจ (Hadar and Sood, 2014) พบว่า ทางเลือกที่มีมากนำไปสู่การรับรู้สารสนเทศที่เกินความจำเป็น เป็นเหตุให้แรงจูงใจลดลง ดังนั้น จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 42 และ 43 ดังนี้

สมมติฐานที่ 42: ในเพศชายและหญิง ทางเลือกการใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ

สมมติฐานที่ 43: ในเพศชายและหญิง ทางเลือกการใช้บริการเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมและความตั้งใจกลับไปใช้บริการ โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองลดลง

2.2 นิยามเชิงปฏิบัติการ

จากการทบทวนวรรณกรรมและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้ศึกษาให้คำนิยามตัวแปรที่ศึกษาและกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัยโดยสรุปเป็นตาราง ดังตารางที่ 2.3 ดังนี้

ตารางที่ 2.3 นิยามเชิงปฏิบัติการ

ตัวแปร	นิยาม	สัญลักษณ์
1. ประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการ	ระดับประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการพึงปรารถนาหรือคาดหวังที่จะได้จากการบริการแท็กซี่มอเตอร์	EXP
2. อารมณ์	ระดับการรับรู้ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับประสบการณ์การใช้บริการแท็กซี่มอเตอร์ แบ่งออกเป็น 3 อารมณ์ ดังนี้	
2.1 ความสุข	ระดับความรู้สึกที่เกิดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น ดีใจ มีความสุข เป็นต้น	HAP
2.2 ความโกรธ	ระดับความรู้สึกที่เกิดจากความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ โดยแสดงออกปฏิกิริยาในเชิงก้าวร้าว เช่น โกรธ ไม่ชอบ รำคาญ เป็นต้น	ANG
2.3 ความกลัว	ระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่เกิดจากการถูกคุกคามหรือรู้สึกเป็นภัยอันตราย เช่น วิตกกังวล กลัว เป็นต้น	FEA
3. รูปแบบการเผชิญ	ระดับการรับมือและความสามารถในการจัดการสถานการณ์ที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการแท็กซี่มอเตอร์ แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้	
3.1 การเผชิญแบบจัดการโดยตรง	ระดับการเผชิญของผู้ใช้บริการที่พยายามตอบสนองและจัดการต่อแหล่งที่มาของปัญหาโดยตรง	ACT
3.2 การเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน	ระดับการเผชิญของผู้ใช้บริการที่พยายามจัดการปรับสภาพทางอารมณ์ของตนเอง โดยแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางร่างกายหรือจิตใจ	SUP
3.3 การเผชิญแบบหลีกเลี่ยง	ระดับการเผชิญของผู้ใช้บริการที่พยายามถอยออกห่างจากสถานการณ์ที่เกิดปัญหาในขณะนั้น	AVO
4. บุคลิกภาพ	ระดับคุณลักษณะของพื้นฐานความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ติดตัวของแต่ละบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้	
4.1 กล้าพูดกล้าแสดงออก	ระดับคุณลักษณะของผู้ใช้บริการด้านที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มีความกล้าพูดกล้าแสดงความเห็น	ASS
4.2 มองโลกในแง่ดี	ระดับคุณลักษณะของผู้ใช้บริการด้านที่มีความเชื่อมั่นว่าในอนาคตจะเกิดสิ่งที่ดีที่สุด	OPT
4.3 หวั่นไหวทางอารมณ์	ระดับคุณลักษณะของผู้ใช้บริการด้านที่มีความไม่มั่นคงทางอารมณ์ มีแนวโน้มวิตกกังวลง่าย	NEU

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ตัวแปร	นิยาม	สัญลักษณ์
5. การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม	ระดับการรับรู้ความเชื่อมั่นว่าในอนาคตผู้ใช้บริการจะกลับไปใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	PBC
6. ทางเลือกการเลือกใช้บริการ	ความสามารถในการเดินทางทางเลือกอื่นที่ผู้ใช้บริการสามารถเดินทางได้จนถึงที่หมาย เช่น การโดยสารรถสาธารณะทางเลือกอื่น หรือการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล เป็นต้น	CHO
7. ความตั้งใจกลับไปใช้บริการ	ระดับความมุ่งมั่นหรือเจตคติเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการจะกลับไปใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์อีกในอนาคต	INT

2.3 สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษากำหนดสมมติฐานการวิจัยเพื่อให้ได้คำตอบซึ่งจุดประสงค์งานวิจัยโดยสรุปเป็นตาราง ตามตารางที่ 2.5 และเนื่องจากมีการวิเคราะห์ผลกระทบจากตัวแปรกำกับ ดังนั้น จำเป็นต้องออกแบบและสร้างตัวแปรผลคูณหรือพจน์อันตรกิริยา (Interaction Term) จากตัวแปรผลกระทบหลัก โดยทำการปรับค่าศูนย์กลางตัวแปรผลกระทบหลักก่อนทำการสร้างตัวแปรผลคูณ ซึ่งมีจำนวน 8 ตัวแปร ดังนี้

- 1) ความโกรธ × ความกลัว (ANG × FEA)
- 2) ความโกรธ × กลัวพูดกล้าแสดงออก (ANG × ASS)
- 3) ความกลัว × กลัวพูดกล้าแสดงออก (FEA × ASS)
- 4) ความโกรธ × มองโลกในแง่ดี (ANG × OPT)
- 5) ความกลัว × มองโลกในแง่ดี (FEA × OPT)
- 6) ความโกรธ × หวั่นไหวทางอารมณ์ (ANG × NEU)
- 7) ความกลัว × หวั่นไหวทางอารมณ์ (FEA × NEU)
- 8) การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม × ทางเลือกการให้บริการ (PBC × CHO)

ตารางที่ 2.4 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ตัวแปรที่ศึกษา	ความสัมพันธ์
H1	EXP → HAP	ทางบวก
H2	EXP → ANG	ทางลบ
H3	EXP → FEA	ทางลบ
H4	HAP → INT	ทางบวก
H5	EXP → ACT	ทางลบ
H6	EXP → SUP	ทางลบ
H7	EXP → AVO	ทางลบ
H8	ANG → ACT	ทางบวก
H9	ANG → SUP	ทางบวก
H10	ANG → AVO	ทางลบ
H11	FEA → SUP	ทางบวก
H12	FEA → AVO	ทางบวก
H13	ANG × FEA → ACT (Female)	ANG ทำให้ระดับของ FEA → ACT สูงขึ้น
H14	ANG × FEA → SUP (Female)	ANG ทำให้ระดับของ FEA → SUP สูงขึ้น
H15	ANG × FEA → AVO (Female)	ANG ทำให้ระดับของ FEA → AVO ลดลง
H16	ASS → ACT	ทางบวก
H17	ASS → SUP	ทางบวก
H18	ASS → AVO	ทางลบ
H19	ANG × ASS → ACT	ASS ทำให้ระดับของ ANG → ACT สูงขึ้น
H20	ANG × ASS → SUP	ASS ทำให้ระดับของ ANG → SUP ลดลง
H21	FEA × ASS → SUP	ASS ทำให้ระดับของ FEA → SUP ลดลง
H22	ANG × ASS → AVO	ASS ทำให้ระดับของ ANG → AVO ลดลง
H23	FEA × ASS → AVO	ASS ทำให้ระดับของ FEA → AVO ลดลง
H24	OPT → ACT	ทางบวก
H25	OPT → SUP	ทางบวก
H26	OPT → AVO	ทางลบ
H27	ANG × OPT → ACT	OPT ทำให้ระดับของ ANG → ACT สูงขึ้น
H28	ANG × OPT → SUP	OPT ทำให้ระดับของ ANG → SUP ลดลง
H29	FEA × OPT → SUP	OPT ทำให้ระดับของ FEA → SUP ลดลง
H30	ANG × OPT → AVO	OPT ทำให้ระดับของ ANG → AVO ลดลง

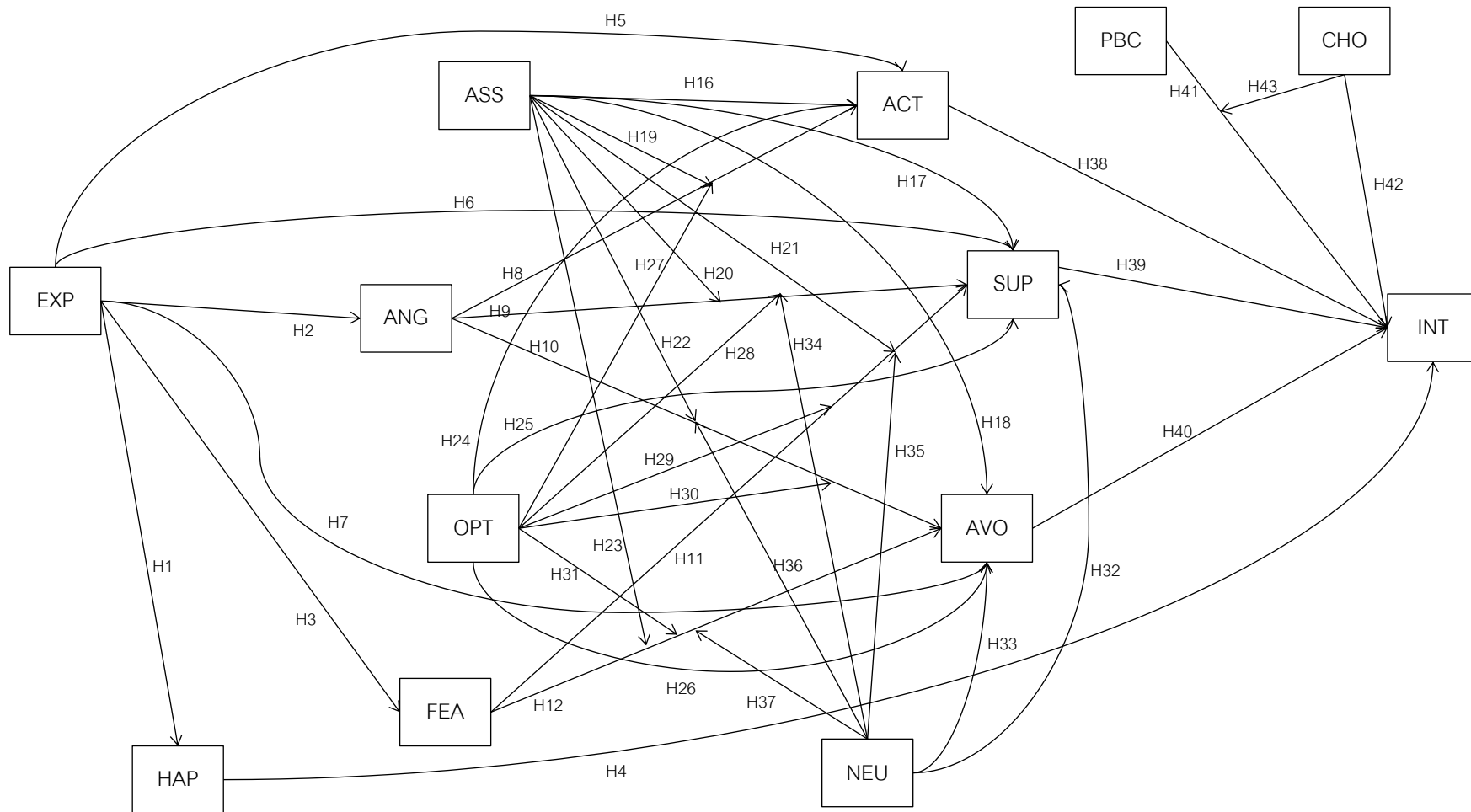
ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

สมมติฐาน	ตัวแปรที่ศึกษา	ความสัมพันธ์
H31	$FEA \times OPT \rightarrow AVO$	OPT ทำให้ระดับของ $FEA \rightarrow AVO$ ลดลง
H32	$NEU \rightarrow SUP$	ทางบวก
H33	$NEU \rightarrow AVO$	ทางบวก
H34	$ANG \times NEU \rightarrow SUP$	NEU ทำให้ระดับของ $ANG \rightarrow SUP$ สูงขึ้น
H35	$FEA \times NEU \rightarrow SUP$	NEU ทำให้ระดับของ $FEA \rightarrow SUP$ สูงขึ้น
H36	$ANG \times NEU \rightarrow AVO$	NEU ทำให้ระดับของ $ANG \rightarrow AVO$ สูงขึ้น
H37	$FEA \times NEU \rightarrow AVO$	NEU ทำให้ระดับของ $FEA \rightarrow AVO$ สูงขึ้น
H38	$ACT \rightarrow INT$	ทางบวก
H39	$SUP \rightarrow INT$	ทางลบ
H40	$AVO \rightarrow INT$	ทางลบ
H41	$PBC \rightarrow INT$	ทางบวก
H42	$CHO \rightarrow INT$	ทางลบ
H43	$PBC \times CHO \rightarrow INT$	CHO ทำให้ระดับของ $PBC \rightarrow INT$ ลดลง

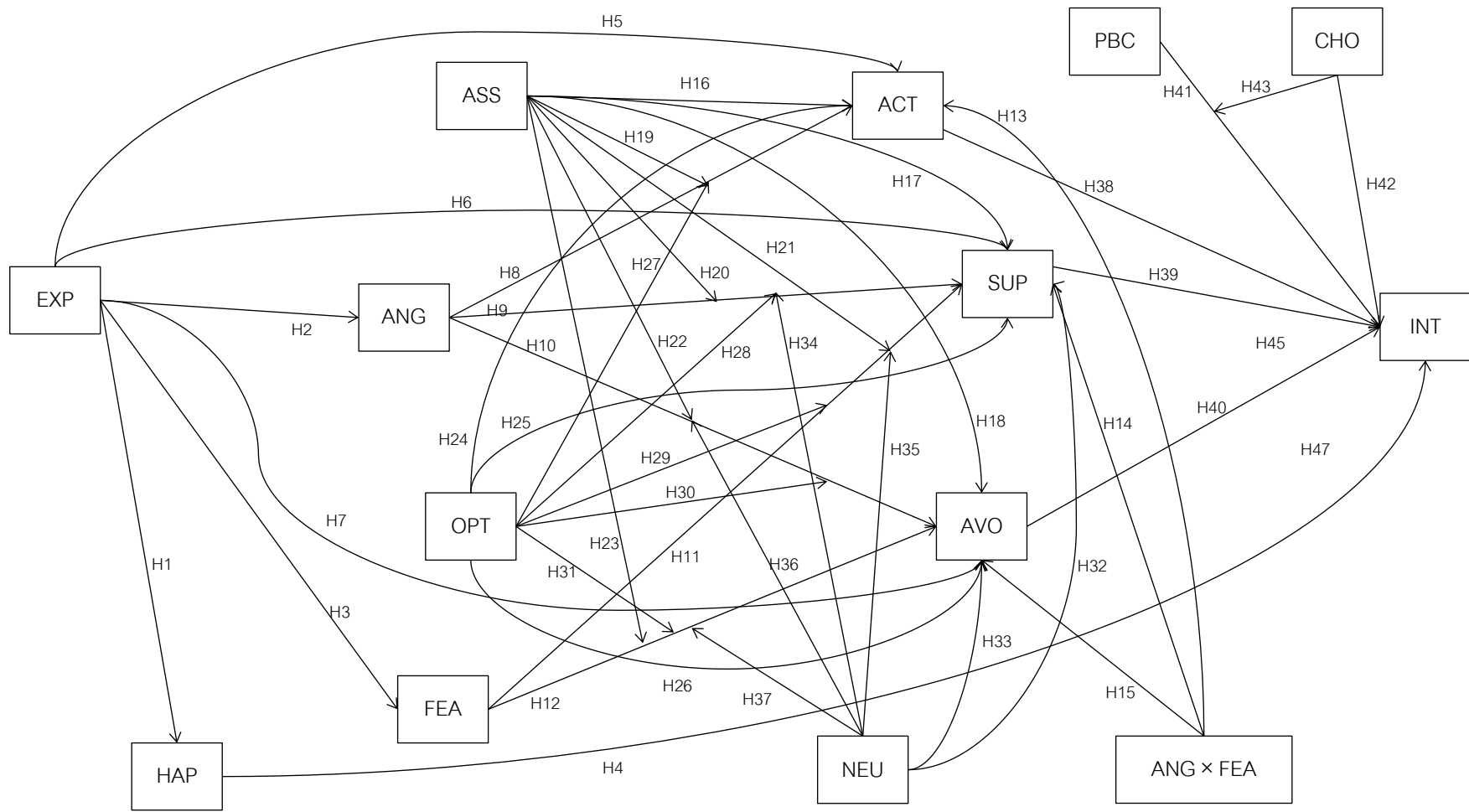
หมายเหตุ: เฉพาะสมมติฐานที่ 13 ถึง 15 เป็นสมมติฐานในตัวอย่างแบบเพศหญิงเท่านั้น

2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเพื่อพิสูจน์สมมติฐานการวิจัยข้างต้น ผู้ศึกษาสร้างตัวแบบตั้งต้นในกลุ่มเพศชายและกลุ่มเพศหญิงเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 2.1 และ 2.2



ภาพที่ 2.1 ตัวแบบตั้งต้นในกลุ่มเพศชาย



ภาพที่ 2.2 ตัวแบบตั้งต้นในกลุ่มเพศหญิง

จากภาพที่ 2.1 และ 2.2 เป็นเพียงตัวแบบตั้งต้นแสดงสัมประสิทธิ์เส้นทางเพียงอย่างเดียว พารามิเตอร์อื่นนอกเหนือจากนั้น ไม่ได้ถูกแสดงในตัวแบบดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ในการวิเคราะห์เส้นทางจากตัวแบบตั้งต้นต้องประมาณพารามิเตอร์ความแปรปรวนของตัวแปรที่ศึกษา พารามิเตอร์ความแปรปรวนที่ทำการประมาณในตัวแบบตั้งต้นมีจำนวน 20 พารามิเตอร์ในเพศชาย และมีจำนวน 21 พารามิเตอร์ในเพศหญิง (เพิ่ม $ANG \times FEA$)

ประมาณค่าพารามิเตอร์ความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกัน และประมาณพารามิเตอร์ความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรผลกระทบหลัก (ตัวแปรอิสระและตัวแปรกำกับ) กับตัวแปรผลคุณนั้นด้วย แสดงในตารางที่ 2.5

พารามิเตอร์ความแปรปรวนร่วมระหว่างอารมณ์ จำนวน 3 พารามิเตอร์ คือ $ANG \leftrightarrow FEA$, $HAP \leftrightarrow FEA$ และ $HAP \leftrightarrow ANG$

พารามิเตอร์ความแปรปรวนร่วมระหว่างรูปแบบการเผชิญ จำนวน 3 พารามิเตอร์ คือ $ACT \leftrightarrow SUP$, $ACT \leftrightarrow AVO$ และ $SUP \leftrightarrow AVO$

พารามิเตอร์ความแปรปรวนร่วมระหว่างบุคลิกภาพ จำนวน 3 พารามิเตอร์ คือ $ASS \leftrightarrow OPT$, $ASS \leftrightarrow NEU$ และ $OPT \leftrightarrow NEU$

พารามิเตอร์ความแปรปรวนร่วมของตัวแปรอิสระ ตัวแปรกำกับ และตัวแปรผลคุณระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรกำกับ โดยต้องประมาณความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรกำกับและตัวแปรผลคุณ และตัวแปรอิสระกับตัวแปรผลคุณ เนื่องจากตัวแปรผลคุณเป็นการจัดกระทำจากทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรกำกับจึงมีความแปรปรวนร่วมกันในลักษณะดังกล่าว ดังนั้นพารามิเตอร์ความแปรปรวนร่วมนี้จึงประกอบไปด้วย

1) อารมณ์เชิงลบกับบุคลิกภาพกลัวพูดกล้าแสดงออก จำนวน 4 พารามิเตอร์ คือ $ANG \leftrightarrow ANG \times ASS$, $ASS \leftrightarrow ANG \times ASS$, $FEA \leftrightarrow FEA \times ASS$ และ $ASS \leftrightarrow FEA \times ASS$

2) อารมณ์เชิงลบกับบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดี จำนวน 4 พารามิเตอร์ คือ $ANG \leftrightarrow ANG \times OPT$, $OPT \leftrightarrow ANG \times OPT$, $FEA \leftrightarrow FEA \times OPT$ และ $ASS \leftrightarrow FEA \times OPT$

3) อารมณ์เชิงลบกับบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ จำนวน 4 พารามิเตอร์ คือ $ANG \leftrightarrow ANG \times NEU$, $NEU \leftrightarrow ANG \times NEU$, $FEA \leftrightarrow FEA \times NEU$ และ $ASS \leftrightarrow FEA \times NEU$

4) ทางเลือกการใช้บริการและการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม จำนวน 2 พารามิเตอร์ คือ $PBC \leftrightarrow PBC \times CHO$ และ $CHO \leftrightarrow PBC \times CHO$

5) อารมณ์โกรธกับอารมณ์กลัว ในตัวแบบเพศหญิง จำนวน 3 พารามิเตอร์ คือ $ANG \leftrightarrow ANG \times FEA$, $FEA \leftrightarrow ANG \times FEA$ และ $HAP \leftrightarrow ANG \times FEA$

พารามิเตอร์ที่ทำการประมาณทั้งหมดในการวิเคราะห์เส้นทางจากตัวแบบตั้งต้น จึงประกอบไปด้วยพารามิเตอร์สัมประสิทธิ์เส้นทาง (ตารางที่ 2.4) และพารามิเตอร์ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วม (ตารางที่ 2.5) ดังนั้น จำนวนพารามิเตอร์ที่คำนวณในตัวแบบตั้งต้นเพศชายมีจำนวน 80 ค่าพารามิเตอร์ และเพศหญิงมีจำนวน 87 ค่าพารามิเตอร์

ตารางที่ 2.5 พารามิเตอร์ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมในตัวแบบตั้งต้น

พารามิเตอร์ความแปรปรวน	พารามิเตอร์ความแปรปรวนร่วม	
EXP	ANG ↔ FEA	ANG ↔ ANG × NEU
HAP	HAP ↔ FEA	NEU ↔ ANG × NEU
ANG	HAP ↔ ANG	FEA ↔ FEA × NEU
FEA	ACT ↔ SUP	NEU ↔ FEA × NEU
ACT	ACT ↔ AVO	ANG ↔ ANG × OPT
SUP	SUP ↔ AVO	OPT ↔ ANG × OPT
AVO	ASS ↔ OPT	FEA ↔ FEA × OPT
ASS	ASS ↔ NEU	OPT ↔ FEA × OPT
OPT	OPT ↔ NEU	PBC ↔ PBC × CHO
NEU	ANG ↔ ANG × ASS	CHO ↔ PBC × CHO
PBC	ASS ↔ ANG × ASS	ANG ↔ ANG × FEA (ในตัวแบบเพศหญิง)
CHO	FEA ↔ FEA × ASS	FEA ↔ ANG × FEA (ในตัวแบบเพศหญิง)
INT	ASS ↔ FEA × ASS	HAP ↔ ANG × FEA (ในตัวแบบเพศหญิง)
ANG × FEA (ในตัวแบบเพศหญิง)		
ANG × ASS		
FEA × ASS		
ANG × OPT		
FEA × OPT		
ANG × NEU		
FEA × NEU		
PBC × CHO		

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ผลกระทบจากการบริการของแท็กซี่มีเตอร์ต่ออารมณ์ รูปแบบการเผชิญ และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ โดยมีบุคลิกภาพเป็นตัวแปรกำกับ” โดยมีระเบียบวิธีวิจัยที่เป็นแนวทางในการศึกษา เพื่อค้นหาคำตอบของประเด็นปัญหา ครอบคลุมเนื้อหาสำคัญ ดังนี้

- 3.1 ระเบียบวิธีวิจัย
- 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 ประชากรและตัวอย่าง
- 3.4 ตัวแปรและการวัด
- 3.5 ระเบียบวิธีทางสถิติ

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงสำรวจ (Survey) และใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเองเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล (รายละเอียดของแบบสอบถามสามารถอ่านเพิ่มเติมได้ที่ภาคผนวก ก)

เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามระหว่างวันที่ 5 ถึง 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 โดยสำรวจผ่าน 2 ช่องทาง คือ (1) ผ่านสื่อออนไลน์ตามเว็บไซต์หรือกระทู้แสดงความคิดเห็น และเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networks) จำนวน 121 คน และ (2) ทำการสุ่มสำรวจภาคสนามตามเขตการปกครองกรุงเทพมหานคร จำนวน 380 คน สื่อออนไลน์เป็นช่องที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการในกลุ่มอายุน้อยได้ง่าย โดยกลุ่มคนนี้มีมักมีพฤติกรรมเล่นเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook.com หรือ Pantip.com เป็นต้น ในการติดต่อหรือแสดงความคิดเห็นมากกว่า ดังนั้น จึงสุ่มแบบภาคสนามเพิ่มเติมเพื่อให้กลุ่มอายุครอบคลุมและคละก้นมากที่สุด

3.2 ประชากรและตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากร คือ ประชาชนทั่วไปที่เคยใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ในกรุงเทพมหานคร

3.2.2 ขนาดตัวอย่าง

คำนวณขนาดตัวอย่างจากกำลังของการทดสอบทางสถิติ (Power of Statistical Test) และดัชนีวัดความเหมาะสมของตัวแบบสมการโครงสร้าง (MacCallum, Browne and Sugawara, 1996) กำหนดให้

- 1) $\epsilon_0 = 0.05$ และ $\epsilon_a = 0.08$ เมื่อให้ ϵ_0 คือค่า Null Value ของค่า Root Mean Square Error of Approximation (*RMSEA*) ที่เป็นค่าดัชนีวัดความเหมาะสมของตัวแบบที่ใช้คำนวณขนาดตัวอย่าง และค่า ϵ_a คือค่า Alternative Value ของ *RMSEA*
- 2) กำลังของการทดสอบทางสถิติ เท่ากับ 80% ($1-\beta = 0.80$)
- 3) ช่วงความเชื่อมั่นทางสถิติ เท่ากับ 95% ($\alpha = 0.05$)
- 4) สามารถคำนวณจำนวนองศาความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom) ของตัวแบบตั้งต้น เท่ากับ 222 องศาความเป็นอิสระ จากสูตร (Raykov and Marcoulides, 2006: 36)

$$df = \frac{v \times (v + 1)}{2} - p$$

df คือจำนวนองศาความเป็นอิสระ v คือจำนวนตัวแปร (21 ตัวแปรในตัวแบบตั้งต้น) และ p คือจำนวนพารามิเตอร์ที่ทำการประมาณ (90 พารามิเตอร์ในตัวแบบตั้งต้นเพศหญิง แบ่งเป็น สัมประสิทธิ์เส้นทาง 43 พารามิเตอร์ ความแปรปรวนร่วม 26 พารามิเตอร์ และความแปรปรวน 21 พารามิเตอร์) ดังนั้น จำนวนองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 141 องศาความเป็นอิสระ

เมื่อเปิดตารางการหาขนาดตัวอย่าง (MacCallum, Browne and Sugawara, 1996: 144) พบว่า หากจำนวนองศาความเป็นอิสระมีมากกว่า 100 องศาความเป็นอิสระ ขนาดหน่วยตัวอย่างขั้นต่ำควรมีจำนวน 132 หน่วย แต่เนื่องจากขนาดตัวอย่างดังกล่าวมีขนาดเล็ก อาจทำให้เกิดปัญหาในการประมาณค่าพารามิเตอร์แบบภาวะน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimation) ซึ่งจะแนะนำเมื่อมีขนาดตัวอย่างที่ใหญ่พอ (Asymptotically Consistent) หากขนาดตัวอย่างเล็กเกินไปจะทำให้มีความคลาดเคลื่อนสูง

ผู้วิจัยจึงสุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน แบ่งออกเป็น 2 ช่องทาง คือ (1) ทางออนไลน์ตามเว็บไซต์หรือกระทู้ถามตอบ และ (2) การสุ่มสำรวจลงพื้นที่จริง และกำหนดให้ขนาดตัวอย่างจากการสุ่มทางออนไลน์มีขนาดเล็กกว่าการสุ่มสำรวจลงพื้นที่ เนื่องจาก เพื่อคละให้กลุ่มอายุครอบคลุมมากที่สุด

3.2.3 แผนการสุ่มตัวอย่าง

ในการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยวางแผนการสุ่มตัวอย่าง ออกเป็น 2 ส่วน ในส่วนแรกสุ่มตัวอย่างผ่านสื่อออนไลน์หรือตามเว็บไซต์ที่มีกระทู้ถามตอบ และในส่วนที่สองวางแผนการสุ่มสำรวจภาคสนามตามเขตการปกครองกรุงเทพมหานคร ได้ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 501 คน มีรายละเอียดดังนี้

3.2.3.1 การสุ่มตัวอย่างผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์เข้ามาแบ่งปันประสบการณ์ เช่น เว็บไซต์พันทิพ (Pantip.com) เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามในช่องทางนี้มีพฤติกรรมการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนในลักษณะการระบายอารมณ์ หรือแบ่งปันประสบการณ์ที่ดีหรือไม่ดีให้แกกัน ได้ตัวอย่างในส่วนนี้จำนวน 121 คน

3.2.3.2 การสำรวจภาคสนาม มีแผนการสุ่มแบบสองขั้นตอน (Two-stages Random Sampling) แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ในขั้นแรก ทำการสุ่มหน่วยตัวอย่างขั้นต้นโดยเลือกสุ่มเขตจากพื้นที่กรุงเทพมหานครซึ่งแบ่งออกเป็น 3 พื้นที่ คือ พื้นที่เมืองชั้นนอก พื้นที่เมืองชั้นกลาง และพื้นที่เมืองชั้นใน (สำนักผังเมืองกรุงเทพมหานคร, 2550) ได้ผลการสุ่มเขตตามตารางที่ 3.1 ในขั้นที่สอง ทำการสุ่มหน่วยตัวอย่างขั้นสุดท้าย หรือการสุ่มประชาชนทั่วไปที่เคยใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ในกรุงเทพมหานครจากหน่วยตัวอย่างขั้นต้นด้วยวิธีการสุ่มพื้นที่ (Area Sampling) ได้ตัวอย่างในส่วนนี้จำนวน 380 คน ผลการสุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.1 หน่วยตัวอย่างขั้นต้น (เขตการปกครอง)

พื้นที่เมือง	เขตการปกครอง
พื้นที่เมืองชั้นใน	พระนคร พญาไท บางรัก และจตุจักร
พื้นที่เมืองชั้นกลาง	บางเขน ลาดพร้าว บางนา และบางพลัด
พื้นที่เมืองชั้นนอก	มีนบุรี ดอนเมือง ลาดกระบัง และบางขุนเทียน

ตารางที่ 3.2 ขนาดตัวอย่างขั้นสุดท้าย (ประชาชนในหน่วยตัวอย่างขั้นต้น)

เขตการปกครอง	ขนาดตัวอย่าง
พระนคร	31
พญาไท	30
บางรัก	33
จตุจักร	32
บางเขน	38
ลาดพร้าว	33
บางนา	30
บางพลัด	29
มีนบุรี	29
ดอนเมือง	33
ลาดกระบัง	35
บางขุนเทียน	27

3.2.4 ตัวอย่าง

รายละเอียดของตัวอย่างที่ได้จากการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 501 คน สามารถสรุปลักษณะตามตัวแปรลักษณะประชากร และพฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ มีรายละเอียดตามตารางที่ 3.3

ตัวอย่างเป็นเพศหญิง 295 คน (ร้อยละ 58.90) และเพศชาย 206 คน (ร้อยละ 41.10) และอยู่ในช่วงอายุ 25 ถึง 39 ปี จำนวน 221 คน (ร้อยละ 44.10) ถัดมามีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 196 คน (ร้อยละ 39.10) และช่วง 40 ถึง 59 ปี จำนวน 84 คน (ร้อยละ 16.80)

ตัวอย่างมีพฤติกรรมใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ประมาณ 1 ถึง 2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 306 คน (ร้อยละ 61.10) ใช้บริการประมาณ 3 ถึง 5 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 133 คน (ร้อยละ 26.50) ใช้บริการประมาณ 5 ถึง 10 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 51 คน (ร้อยละ 10.20) และสุดท้ายมากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.20) สุดท้ายนี้ยังพบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีรถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 253 คน (ร้อยละ 50.50) และตัวอย่างที่มีรถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 248 คน (ร้อยละ 49.50)

ตารางที่ 3.3 ร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามลักษณะประชากรและพฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์

		ร้อยละ (n = 501)
เพศ	หญิง	58.90
	ชาย	41.10
อายุ	ช่วงอายุระหว่าง 25 ถึง 39 ปี	44.10
	ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี	39.10
	ช่วงอายุระหว่าง 40 ถึง 59 ปี	16.80
สถานภาพสมรส	โสด	81.00
	สมรส	14.40
	หย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย	3.00
	ไม่ระบุ	1.60
อาชีพ	ข้าราชการ / ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน	61.30
	นักเรียน / นักศึกษา	20.60
	ธุรกิจส่วนตัว / รับจ้างอิสระ	9.80
	พ่อบ้าน แม่บ้าน / เกษียณ / ว่างงาน	5.60
	ไม่ระบุ	2.80
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	70.50
	ปริญญาโท	25.30
	ปริญญาเอก	1.80
	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา	1.60
	อนุปริญญา	0.80
รายได้ต่อเดือน	ระหว่าง 20,001 ถึง 50,000 บาท	42.50
	น้อยกว่า 20,000 บาท	26.50
	ระหว่าง 50,001 ถึง 100,000 บาท	16.00
	ไม่มีรายได้	11.00
	ระหว่าง 100,001 ถึง 200,000 บาท	2.80
	ไม่ระบุ	1.20
มีรถยนต์ส่วนบุคคลหรือไม่	ไม่มี	50.50
	มี	49.50

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

		ร้อยละ ($n = 501$)
จำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ย (ครั้ง/สัปดาห์)	ประมาณ 1 ถึง 2 ครั้ง	61.10
	ประมาณ 3 ถึง 5 ครั้ง	26.50
	ประมาณ 5 ถึง 10 ครั้ง	10.20
	มากกว่า 10 ครั้ง	2.20
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในแต่ละครั้ง	70 ถึง 119 บาท	57.70
	35 ถึง 69 บาท	24.40
	มากกว่า 119 บาท	18.00

จากตารางที่ 3.3 พบว่า การมีรถยนต์ส่วนบุคคลหรือไม่อาจจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลให้เกิดรูปแบบพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรถยนต์ส่วนบุคคลและไม่มีรถยนต์ส่วนบุคคล ได้ผลการทดสอบดังตารางที่ 3.4 ซึ่งพบว่า การที่มีรถยนต์ส่วนบุคคลหรือไม่จะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการอย่างแน่นอน โดยที่ตัวอย่างที่ไม่มีรถยนต์ส่วนบุคคลจะมีความตั้งใจกลับไปใช้บริการสูงกว่าตัวอย่างที่มีรถยนต์ส่วนบุคคล ($t = 5.03$, $p\text{-value} = 0.00$) ซึ่งในงานวิจัยไม่ได้ศึกษาผลกระทบในส่วนนี้ ซึ่งสามารถนำไปศึกษาเพิ่มเติมในงานวิจัยในอนาคตต่อไป

กำหนด Mean ค่าเฉลี่ยเลขคณิตตัวอย่าง

SD ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่าง

$F\text{-test}$ ค่าสถิติทดสอบ F ($F\text{-test Statistic}$)

$t\text{-test}$ ค่าสถิติทดสอบ t ($t\text{-test Statistic}$)

p ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากเงื่อนไขของสมมติฐานหลัก ($p\text{-value}$)

ตารางที่ 3.4 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มี
รถยนต์ส่วนบุคคลและไม่มีรถยนต์ส่วนบุคคล

	ไม่มีรถยนต์ (<i>n</i> = 253)		มีรถยนต์ (<i>n</i> = 248)		Levene's Test for Equality of Variances		<i>t</i> - test for Equality of Means	
	Mean	SD	Mean	SD	<i>F</i> - test	<i>p</i>	<i>t</i> - test	<i>p</i>
EXP	72.18	7.95	70.43	7.27	0.93	.34	2.56	.01
HAP	12.54	1.91	11.86	2.16	1.79	.18	3.73	.00
ANG	18.23	4.79	18.18	5.65	6.97	.01	0.11	.91
FEA	18.14	4.68	17.73	5.02	3.80	.05	0.94	.35
ACT	24.88	4.23	24.04	4.19	1.37	.24	2.23	.03
SUP	20.98	4.47	20.52	4.22	2.45	.12	1.18	.24
AVO	17.43	4.21	17.54	4.18	0.48	.49	-0.31	.75
ASS	28.27	5.13	28.99	4.96	2.99	.09	-1.59	.11
OPT	18.76	2.98	17.77	3.59	14.68	.00	3.38	.00
NEU	24.15	5.87	23.27	5.46	0.03	.86	1.74	.08
PBC	14.49	2.67	13.34	2.90	0.06	.80	4.63	.00
CHO	19.75	3.40	19.41	4.05	3.64	.06	1.02	.31
INT	13.63	3.24	12.25	2.88	6.53	.01	5.03	.00

3.3 ตัวแปรและการวัด

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาสร้างขึ้นจากมาตรรวมการประมาณค่า (Summated Rating Scale) (Likert, 1932) ด้วยการบวกคะแนนข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง (ข้อคำถามที่มีทิศทางตรงข้ามให้กลับทิศของข้อคำถามก่อนทำการรวมคะแนน) และวิเคราะห์ข้อคำถาม (Item Analysis) เพื่อตรวจสอบคุณภาพของตัวแปรที่สร้างขึ้นว่ามีคุณภาพเพียงพอหรือไม่ ในการวิเคราะห์ใช้หลักการการทดสอบความเที่ยง (Reliability Testing) พิจารณาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ต้องมีค่ามากกว่า 0.60 และพิจารณาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับผลรวมของคะแนนทั้งหมด (Corrected Item-total Correlation: CITC) ต้องมีค่ามากกว่า 0.20 และวิเคราะห์ปัจจัยเชิงบุกเบิก (Exploratory Factor Analysis) เพื่อ

พิจารณาว่ากลุ่มของข้อคำถามนั้นสามารถรวมเป็นมิติเดียวหรือไม่ (Unidimensionality) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ว่าข้อคำถามวัดตัวแปรเดียวกันหรือไม่

หากมีข้อคำถามใดมีปัญหาให้ตัดข้อคำถามนั้นออก ทำการวิเคราะห์ใหม่และพิจารณาค่าสถิติข้างต้นว่าดีเพียงพอหรือไม่ จนกว่าจะได้ชุดข้อคำถามที่เป็นมิติเดียว แต่การตัดข้อคำถามมากเกินไปทำให้เนื้อหาที่เกี่ยวกับตัวแปรดังกล่าวไม่ครบสมบูรณ์และไม่ครอบคลุมกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงต้องพิจารณาจากความเหมาะสมทางเนื้อหาเป็นอันดับแรกก่อนที่จะตัดข้อคำถามข้อใดข้อหนึ่งออกไป รายละเอียดของแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อคำถามอ่านเพิ่มเติมได้ที่ภาคผนวก ก และ ข ตามลำดับ

3.4.1 ประสิทธิภาพที่ดีของผู้ใช้บริการ

ข้อคำถามที่ใช้นำมาจากข้อมูลการร้องเรียนแท็กซี่มิเตอร์ (กรมการขนส่งทางบก, 2557; สุวิชา เป้าอารีย์, 2557) เป็นข้อคำถามวัดความถี่ในการเจอประสบการณ์การใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ มีรูปแบบคะแนน 5 ลำดับ (5 = พบเจอบ่อยมาก ถึง 1 = ไม่เคยพบเจอ) จำนวน 25 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม ได้แก่ (1) คนขับรถปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร (2) คนขับรถขับรถหวาดเสียวประมาท และ (3) คนขับรถมีอัธยาศัยดี เป็นต้น ทำการกลับทิศทางข้อคำถามให้มีทิศทางในทางบวกก่อนวิเคราะห์ข้อคำถาม สุดท้ายเหลือข้อคำถามจำนวน 21 ข้อ และมีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.800 (0.795, 0.804 สำหรับเพศชายและหญิง ตามลำดับ)

3.4.2 อารมณ์

ข้อคำถามที่ใช้ดัดแปลงมาจากข้อคำถาม The Positive and Negative Affect Schedule: PANAS (Watson, Clark and Tellegan, 1988) เป็นข้อคำถามวัดความรู้สึกและอารมณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ผ่านคำสำคัญ มีรูปแบบคะแนน 5 ลำดับ (5 = รู้สึกอย่างยิ่ง ถึง 1 = ไม่รู้สึกอย่างยิ่ง) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

3.4.2.1 ความสุข มีจำนวน 6 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม ได้แก่ มีความสุข พึงพอใจ สะดวกสบาย เป็นต้น หลังจากการวิเคราะห์ข้อคำถามเหลือข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ และมีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.730 (0.841, 0.538 สำหรับเพศชายและหญิง ตามลำดับ)

3.4.2.2 ความโกรธ มีจำนวน 6 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม ได้แก่ โกรธ หงุดหงิด อารมณ์เสีย เป็นต้น หลังจากการวิเคราะห์ข้อคำถามไม่มีการตัดข้อคำถามออก และมีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.942 (0.955, 0.933 สำหรับเพศชายและหญิง ตามลำดับ)

3.4.2.3 ความกลัว มีจำนวน 6 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม ได้แก่ กลัว วิตกกังวล ตื่นตระหนก เป็นต้น หลังจากการวิเคราะห์ข้อคำถามไม่มีการตัดข้อคำถามออก และมีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.891 (0.918, 0.873 สำหรับเพศชายและหญิง ตามลำดับ)

3.4.3 รูปแบบการเผชิญ

ข้อคำถามที่ใช้ดัดแปลงมาจากข้อคำถามจำแนกรูปแบบการเผชิญ (Duhachek, 2005) เป็นข้อคำถามวัดระดับการรับมือและการจัดการสถานการณ์จากประสบการณ์ในการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ มีรูปแบบคะแนน 5 ลำดับ (5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

3.4.3.1 การเผชิญแบบจัดการโดยตรง มีจำนวน 7 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม ได้แก่ (1) ฉันพยายามหาวิธีแก้ไขหรือจัดการกับปัญหาในการใช้บริการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ และ (2) ฉันมักแก้ไขหรือจัดการกับปัญหาที่เกิดจากการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ด้วยตัวฉันเอง เป็นต้น หลังจากการวิเคราะห์ข้อคำถามไม่มีการตัดข้อคำถามออก และมีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.766 (0.870, 0.648 สำหรับเพศชายและหญิง ตามลำดับ)

3.4.3.2 การเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน มีจำนวน 6 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม ได้แก่ (1) เมื่อฉันเจอปัญหาการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ฉันมักมองหาคนอื่นมาช่วยเหลือสนับสนุน และ (2) ฉันมักระบายอารมณ์ที่เกิดจากประสบการณ์เลวร้ายในการโดยสารกับคนที่ฉันไว้วางใจ เป็นต้น หลังจากการวิเคราะห์ข้อคำถามไม่มีการตัดข้อคำถามออก และมีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.841 (0.891, 0.770 สำหรับเพศชายและหญิง ตามลำดับ)

3.4.3.3 การเผชิญแบบหลีกเลี่ยง มีจำนวน 6 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม ได้แก่ (1) ฉันหาความพอใจในสิ่งอื่นแทนที่จะสนใจต่อเหตุการณ์เชิงลบจากการโดยสารโดยอาจไปทำกิจกรรมอย่างอื่น เช่น ฟังเพลง อ่านหนังสือ เป็นต้น และ (2) ฉันพยายามคิดว่าตัวเองไม่เคยเจอกับประสบการณ์ที่แย่จากการบริการแท็กซี่มิเตอร์มาก่อน เป็นต้น หลังจากการวิเคราะห์ข้อคำถามไม่มีการตัดข้อคำถามออก และมีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.813 (0.807, 0.815 สำหรับเพศชายและหญิง ตามลำดับ)

3.4.4 บุคลิกภาพ

ข้อคำถามที่ใช้ดัดแปลงมาจากข้อคำถามจำแนกบุคลิกภาพ International Personality Item Pool: IPIP (Goldberg, 1999) และข้อคำถาม Life Orientation Test-revised: LOT-R (Carver, Scheier and Segerstrom, 2010) เป็นข้อคำถามวัดระดับคุณลักษณะของพื้นฐานความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ติดตัวของแต่ละบุคคล มีรูปแบบคะแนน 5 ลำดับ (5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

3.4.4.1 กล้าพูดกล้าแสดงออก ดัดแปลงมาจากข้อคำถาม IPIP (Goldberg, 1999) มีจำนวน 10 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม ได้แก่ (1) ฉันมักรับหน้าที่จัดการเรื่องต่าง ๆ ด้วยตัวเองเสมอ และ (2) ฉันพยายามสนับสนุนตัวเองเสมอ เป็นต้น ทำการกลับทิศทางข้อคำถามให้มีทิศทางเดียวกันก่อนวิเคราะห์ข้อคำถาม หลังจากการวิเคราะห์ข้อคำถามเหลือข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.898 (0.917, 0.874 สำหรับเพศชายและหญิง ตามลำดับ)

3.4.4.2 มองโลกในแง่ดี ดัดแปลงมาจากข้อคำถาม LOT-R (Carver, Scheier and Segerstrom, 2010) มีจำนวน 10 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม ได้แก่ (1) ฉันเชื่อว่าอนาคตของฉันจะเกิดแต่สิ่งที่ดี และ (2) ฉันคาดหวังว่าจะเกิดสิ่งที่ดีมากกว่าสิ่งที่ไม่ดี เป็นต้น ทำการกลับทิศทางข้อคำถามให้มีทิศทางเดียวกันก่อนวิเคราะห์ข้อคำถาม หลังจากการวิเคราะห์ข้อคำถามเหลือข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.844 (0.849, 0.835 สำหรับเพศชายและหญิง ตามลำดับ)

3.4.4.3 หวันไหวทางอารมณ์ ดัดแปลงจากข้อคำถาม IPIP (Goldberg, 1999) มีจำนวน 10 ข้อคำถาม ตัวอย่างข้อคำถาม ได้แก่ (1) ฉันมักรู้สึกกังวลตลอดเวลา หรือ (2) ฉันเป็นคนอารมณ์แปรปรวน เป็นต้น ทำการกลับทิศทางข้อคำถามให้มีทิศทางเดียวกันก่อนวิเคราะห์ข้อคำถาม หลังจากการวิเคราะห์ข้อคำถามเหลือข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.864 (0.904, 0.795 สำหรับเพศชายและหญิง ตามลำดับ)

3.4.5 การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม

ข้อคำถามที่ใช้ดัดแปลงมาจากทฤษฎีพฤติกรรมอย่างมีแบบแผน (Ajzen, 1991, 2002) เป็นข้อคำถามวัดแนวโน้มและความเชื่อมั่นในการกลับไปใช้บริการในอนาคต มีรูปแบบคะแนน 5 ลำดับ (5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จำนวน 4 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม ได้แก่ (1) ฉันคาดว่าฉันจะใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ในอนาคตอันใกล้ และ (2) ฉันวางแผนล่วงหน้าด้วย

ตนเองได้ว่าจะใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์หรือไม่ เป็นต้น หลังจากการวิเคราะห์ข้อคำถามไม่มีการตัดข้อคำถามออก และมีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.805 (0.876, 0.724 สำหรับเพศชายและหญิง ตามลำดับ)

3.4.6 ทางเลือกการให้บริการ

ข้อคำถามที่ใช้เป็นข้อคำถามที่สร้างขึ้นเอง (Self-constructed Items) เป็นข้อคำถามวัดความสามารถทางเลือกในการเดินทางนอกเหนือจากการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ มีรูปแบบคะแนน 5 ลำดับ (5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จำนวน 5 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม ได้แก่ (1) ฉันสามารถเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางอื่น ๆ เช่น รถบัสหรือรถตู้โดยสาร เป็นต้น แทนการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ หรือ (2) ฉันสามารถขับหรือโดยสารรถยนต์ส่วนบุคคลแทนการใช้แท็กซี่มิเตอร์ เป็นต้น หลังจากการวิเคราะห์ข้อคำถามไม่มีการตัดข้อคำถามออก และมีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.816 (0.880, 0.735 สำหรับเพศชายและหญิง ตามลำดับ)

3.4.7 ความตั้งใจกลับไปใช้บริการ

ข้อคำถามที่ได้ดัดแปลงจากทฤษฎีพฤติกรรมอย่างมีแบบแผน (Ajzen, 1991) เป็นข้อคำถามวัดระดับความมุ่งมั่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยากกลับไปใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ในอนาคต มีรูปแบบคะแนน 5 ลำดับ (5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จำนวน 4 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม ได้แก่ (1) ฉันตั้งใจใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์อีกในอนาคต หรือ (2) ฉันจะกลับไปใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์อีกในอนาคต เป็นต้น หลังจากการวิเคราะห์ข้อคำถามไม่มีการตัดข้อคำถามออก และมีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.934 (0.942, 0.927 สำหรับเพศชายและหญิง ตามลำดับ)

3.4 ระเบียบวิธีทางสถิติ

3.4.1 การทดสอบตัวแปรแทรกกลางและตัวแปรกำกับ

ความสัมพันธ์เชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Relationship) เป็นการศึกษาระดับและทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเท่านั้น ไม่สามารถระบุได้ว่าตัวแปรใดเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดผล ดังนั้น ในการสร้างตัวแบบความสัมพันธ์เป็นการศึกษาความเกี่ยวข้องเชิงเหตุและผลระหว่างตัว

แปรจึงเป็นลักษณะการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) มากกว่าโดยสามารถตอบโจทย์การศึกษาในครั้งนี้ได้ ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเป็นลักษณะความสัมพันธ์ที่ตัวแปรหนึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดหรือการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรหนึ่ง มีหลักการพิจารณา (Sekaran and Bougie, 2013) ดังนี้

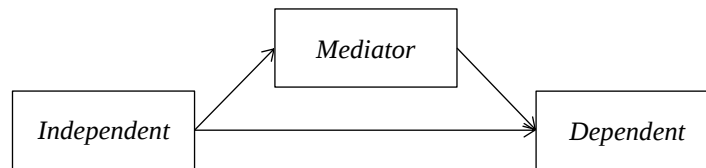
- 1) ตัวแปรที่เป็นสาเหตุต้องเกิดก่อนตัวแปรที่เป็นผล (Temporal Sequence) เรียกตัวแปรที่เป็นสาเหตุว่าตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และเรียกตัวแปรที่เป็นผลว่าตัวแปรตาม (Dependent Variable)
- 2) ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามต้องมีความสัมพันธ์ร่วมกันจริง (Association)
- 3) สามารถอธิบายได้ว่าผลกระทบของตัวแปรตามนั้นเกิดขึ้นจากตัวแปรอิสระจริงโดยไม่มีตัวแปรอื่นเข้ามารบกวน (No Concomitant)
- 4) สามารถให้เหตุผลได้อย่างชัดเจนว่าทำไมตัวแปรอิสระมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Logical Sequence)

ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทบทวนวรรณกรรมอย่างเข้มข้น ในการสร้างหรือปรับปรุงตัวแบบโดยอาศัยหลักการข้างต้นเพื่อลดปัญหาและเพิ่มความถูกต้องในการวิจัย

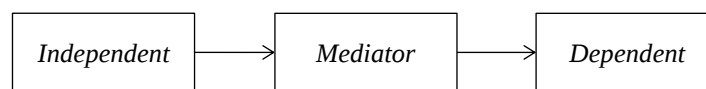


ภาพที่ 3.1 ตัวแบบเชิงมโนทัศน์ของผลกระทบทางตรง

จากภาพที่ 3.1 เป็นตัวอย่างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ในรูปแบบผลกระทบทางตรง (Direct Effects) ที่ตัวแปรอิสระเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบหรือทำให้อีกตัวแปรหนึ่งมีค่าเปลี่ยนไป และเรียกตัวแปรที่ผันแปรไปเนื่องจากตัวแปรอิสระว่าตัวแปรตาม (Baron and Kenny, 1986) นอกจากนั้น ในบางสถานการณ์อาจจะมีตัวแปรอื่นเข้ามามีบทบาทและทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเปลี่ยนไป เช่น พบตัวแปรที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตามภายในเวลาเดียวกัน ดังภาพที่ 3.2 และ 3.3 หรืออาจมีตัวแปรบางตัวที่ทำหน้าที่ปรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวแปร ดังภาพที่ 3.4 เป็นต้น

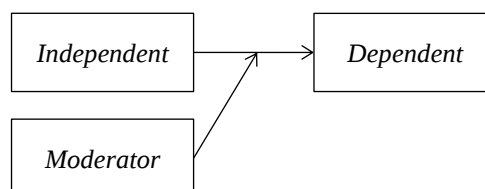


ภาพที่ 3.2 ตัวแบบเชิงมโนทัศน์ของตัวแปรแทรกกลางที่มีผลกระทบสมบูรณ์



ภาพที่ 3.3 ตัวแบบเชิงมโนทัศน์ของตัวแปรแทรกกลางที่มีผลกระทบบางส่วน

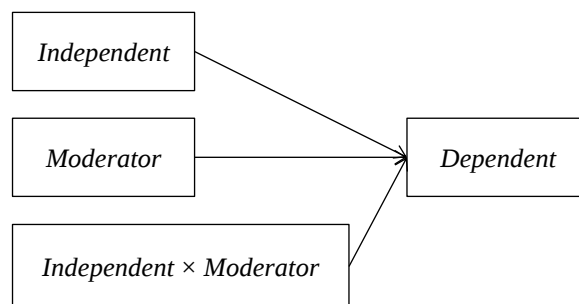
ตัวแปรแทรกกลาง (Mediator) คือตัวแปรเป็นทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในเวลาเดียวกัน ทำหน้าที่ส่งต่อความสัมพันธ์จากตัวแปรอิสระไปยังตัวแปรตาม (Baron and Kenny, 1986) จากภาพที่ 3.2 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรแทรกกลางที่มีผลกระทบสมบูรณ์ (Full Moderation Effect) ประกอบไปด้วยผลกระทบในสามเส้นทาง คือ (1) ผลกระทบทางตรงจากตัวแปรอิสระไปยังตัวแปรตาม (2) ผลกระทบทางตรงจากตัวแปรอิสระไปยังตัวแปรแทรกกลาง และ (3) ผลกระทบจากตัวแปรแทรกกลางไปยังตัวแปรตาม หรืออาจกล่าวโดยรวมว่า ส่วนที่ (2) ไปยัง (3) นั้นเป็นผลกระทบทางอ้อม (Indirect Effects) ที่ตัวแปรอิสระมีต่อตัวแปรตามโดยผ่านตัวแปรแทรกกลาง แต่จากภาพที่ 3.3 เห็นว่า ไม่พบผลกระทบทางตรงจากตัวแปรอิสระไปยังตัวแปรตาม พบเพียงผลกระทบทางอ้อมที่ตัวแปรอิสระมีต่อตัวแปรตามเท่านั้น หรือเรียกว่า ตัวแปรแทรกกลางที่มีผลกระทบบางส่วน (Partial Mediation Effect)



ภาพที่ 3.4 ตัวแบบเชิงมโนทัศน์ของตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 3.4 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามโดยมีอิทธิพลจากตัวแปรกำกับ โดยตัวแปรกำกับ (Moderator) คือตัวแปรที่ส่งผลกระทบและคอยปรับความสัมพันธ์ทั้งขนาดและ/หรือทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (Baron and Kenny, 1986) ซึ่งตัวแปรกำกับอาจทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองกลับทิศทางหรือลด/เพิ่มขนาดความสัมพันธ์เดิม ซึ่งในกรณีนี้มักถูกพบได้บ่อยในงานวิจัยเชิงสังคมศาสตร์หรือพฤติกรรมศาสตร์ เช่น เพศ อายุ หรือบุคลิกภาพ เป็นต้น ในกรณีที่ทำการทบทวนวรรณกรรมมาไม่มากพอ หรือตัวแบบงานวิจัยยังไม่ครอบคลุมตัวแปรที่เกี่ยวข้องมากพอ ดังนั้นตัวแปรกำกับที่เข้ามารบกวนความสัมพันธ์และไม่ได้อยู่ในกรอบแนวคิดการวิจัยคือตัวแปรรบกวน

การวิเคราะห์ผลกระทบอิทธิพลจากตัวแปรกำกับจำเป็นต้องทำการเปลี่ยนตัวแบบเชิงทฤษฎีตามภาพที่ 3.3 ให้เป็นตัวแบบเชิงสถิติตามภาพที่ 3.5 โดยให้ตัวแปรอิสระและตัวแปรกำกับเป็นตัวแปรผลกระทบหลัก (Main Effect Variable) และตัวแปรผลคูณระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรกำกับ หรือเรียกว่าพจน์อันตรกิริยา (Interaction Term) โดยทั้งสามตัวแปรมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในรูปแบบผลกระทบทางตรง



ภาพที่ 3.5 ตัวแบบเชิงสถิติของตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 3.5 จำเป็นต้องอาศัยการตีความจากแผนภาพอันตรกิริยาสองทาง (Two-ways Interaction Plot) ในการอธิบายความหมายและการสรุปผลทิศทางของอิทธิพลจากตัวแปรกำกับ โดยแผนภาพอันตรกิริยาเป็นแผนภาพที่สร้างขึ้นจากสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ที่คำนวณได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้น

3.4.2 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้น

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis) ถูกนำมาใช้ในงานวิจัยเพื่อทดสอบผลกระทบจากตัวแปรกำกับ เป็นการนำการวิเคราะห์การถดถอยพหุมาประยุกต์เพื่อใช้ในการอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแบบเมื่อเพิ่มตัวแปรเข้าไปในตัวแบบเดิม (Aiken and West, 1991; Cohen, Cohen, West and Aiken, 2002) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่เปลี่ยนไป (Coefficient of Determination Change: ΔR^2) โดยการวิเคราะห์มีลักษณะคล้ายคลึงกับการถดถอยแบบพหุ โดยมีเงื่อนไขดังนี้ (1) ค่าเศษเหลือจากการประมาณมีการแจกแจงแบบปกติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับศูนย์ และความแปรปรวนคงที่ (2) ค่าเศษเหลือจากการประมาณเป็นอิสระต่อกัน (3) ตัวแปรอิสระห้ามมีความสัมพันธ์กันเองที่สูงเกินไป และ (4) ตัวแบบการถดถอยต้องเป็นรูปแบบเชิงเส้น เพื่อสามารถใช้การประมาณค่าโดยระเบียบวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Squared Method) มีตัวอย่างสมการอย่างง่ายดังนี้

$$y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \varepsilon_y$$

โดยที่ y คือ ค่าคาดหวังที่ทำการประมาณหรือตัวแปรตามที่ทำการศึกษา และ x_i คือ ค่าทำนายหรือค่าของตัวแปรอิสระ โดยที่ในสมการมีตัวแปรอิสระเท่ากับ 3 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปร x_1 ตัวแปร x_2 และตัวแปร x_3

α คือค่าคงที่หรือค่าตัดแกนทำนาย เมื่อตัวแปรอิสระทั้งหมดเป็นศูนย์ ค่าของของตัวแปรตามจะมีค่าเท่ากับ α และ β_i เป็นค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม โดยที่ β_1 เป็นสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร x_1 เช่นเดียวกับค่า β_2 และ β_3 ที่เป็นสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร x_2 และ x_3 ตามลำดับ ส่วนค่า ε_y เป็นค่าเศษเหลือจากการประมาณ

การถดถอยแบบเชิงชั้นทำการทดสอบผลกระทบจากการเพิ่มหรือลดตัวแปรอิสระทีละหนึ่งตัวแปร โดยพิจารณาการเปลี่ยนแปลงจาก ΔR^2 ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ ในการวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงชั้นในการศึกษาอิทธิพลจากตัวแปรกำกับ (บุคลิกภาพ) โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นสองชั้น ในชั้นแรกตัวแปรอิสระที่นำเข้าไปประกอบไปด้วยตัวแปรผลกระทบหลัก และชั้นที่สองจึงทำการเพิ่มตัวแปรผลคูณเป็นตัวแปรอิสระอีกหนึ่งตัว ตัวอย่างดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 ตารางการนำเข้าตัวแปรอิสระในแต่ละขั้นตอนของการถดถอยเชิงชั้น

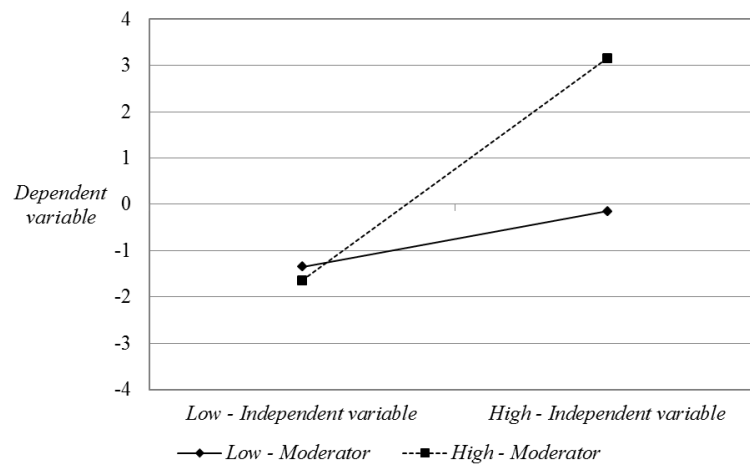
ตัวแปรนำเข้า/ตัวแปรทำนาย	ตัวแปรที่ต้องการอธิบาย
1 ตัวแปรอิสระ เช่น ความโกรธ ตัวแปรกำกับ เช่น กล้าพูดกล้าแสดงออก	ตัวแปรตาม เช่น การเผชิญแบบจัดการโดยตรง
2 ความโกรธ × กล้าพูดกล้าแสดงออก	การเผชิญแบบจัดการโดยตรง

การสร้างตัวแปรผลคูณเพื่อทำการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงปรับ (Moderating Effects) โดยนำตัวแปรผลกระทบหลักมาคูณกัน อย่างไรก็ตาม ตัวแปรผลกระทบหลักดังกล่าวจำเป็นต้องทำการปรับค่าศูนย์กลาง (Mean Centering) ก่อนนำมาสร้างตัวแปรผลคูณ ซึ่งจะทำให้ค่าเฉลี่ยของแต่ละตัวแปรมีค่าเท่ากับศูนย์ โดยคำนวณจากสูตร

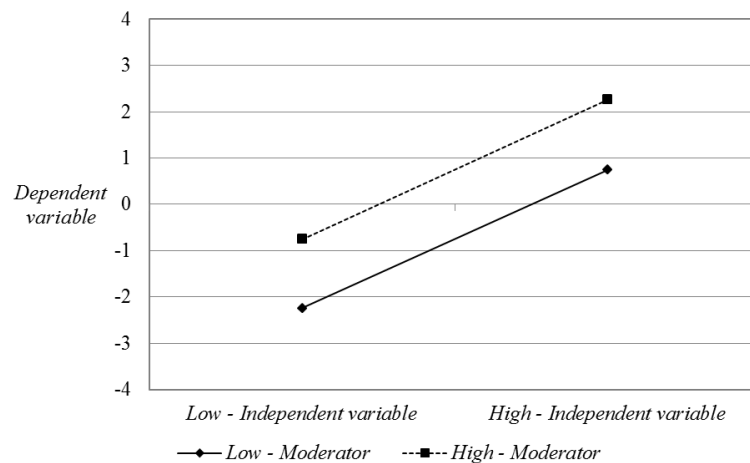
$$x_i^c = x_i - \bar{x}$$

กำหนดให้ x_i^c เป็นค่าข้อมูลที่ผ่านการปรับศูนย์กลาง โดยที่ x_i เป็นค่าข้อมูลจริง และ $\bar{x}$ คือ ค่าเฉลี่ยของตัวแปรนั้น ๆ ซึ่งหลังจากการปรับค่าศูนย์กลางแล้วค่าเฉลี่ยของตัวแปรนั้นจะมีค่าเท่ากับศูนย์ ซึ่งเป็นการปรับมาตรวัดของตัวแปรผลคูณทั้งหมดให้มีความใกล้เคียงกันมากที่สุด เพื่อลดปัญหาความสัมพันธ์ร่วมของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Problem)

ซึ่งผลจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้น หากตัวแปรผลคูณดังกล่าวมีผลกระทบต่อตัวแปรตามจริง ΔR^2 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรผลคูณในขั้นที่สองควรมีนัยสำคัญทางสถิติ หลังจากนั้น เพื่ออธิบายความสัมพันธ์หรือผลกระทบที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร จำเป็นต้องใช้แผนภาพอันตรกิริยาเป็นเครื่องมือในการตีความ โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในขั้นที่สอง (มีนัยสำคัญทางสถิติ) ไปทำการวาดแผนภาพ เพื่อดูการเพิ่มหรือลดของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นเมื่อมีตัวแปรกำกับอยู่ในตัวแบบว่าเป็นอย่างไร ตัวอย่างแผนภาพอันตรกิริยาแบบสองทาง (Two-ways Interaction Plot) (Aiken and West, 1991; Dawson, 2014) แสดงดังภาพที่ 3.6 และ 3.7



ภาพที่ 3.6 ตัวอย่างแผนภาพอันตรกิริยาแบบสองทางกรณีมีอิทธิพลจากตัวแปรกำกับ

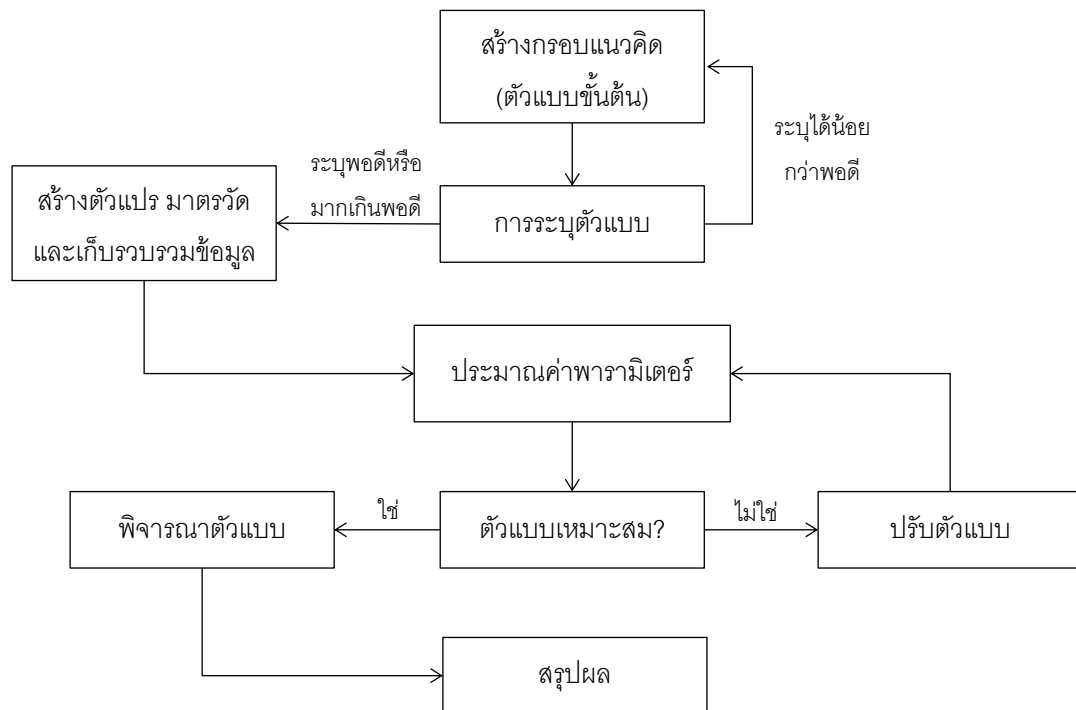


ภาพที่ 3.7 ตัวอย่างแผนภาพอันตรกิริยาแบบสองทางกรณีไม่มีอิทธิพลจากตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 3.6 แสดงผลกระทบจากตัวแปรกำกับที่เพิ่มระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เห็นได้จาก หากระดับของตัวแปรกำกับมีค่าสูงขึ้น ทำให้ระดับของตัวแปรตามสูงขึ้นอย่างชัดเจน ในขณะที่ภาพที่ 3.7 ตัวแปรกำกับไม่ได้มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

3.4.3 การวิเคราะห์เส้นทาง

การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เป็นระเบียบวิธีวิเคราะห์ที่ประยุกต์จากวิเคราะห์การถดถอยพหุ โดยอธิบายผลกระทบและรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแบบผ่านแผนภาพเส้นทาง (Path Diagram) เป็นการวิเคราะห์ที่สามารถอธิบายผลกระทบทางตรงและผลกระทบทางอ้อมได้พร้อมกันในคราวเดียว ดังนั้น จึงเหมาะสมสำหรับนำมาทดสอบผลกระทบจากตัวแปรแทรกกลางและ/หรือตัวแปรกำกับ (Raykov and Marcoulides, 2006; Kline, 2011) สามารถสรุปขั้นตอนการวิเคราะห์เส้นทางได้ดังภาพที่ 3.8



ภาพที่ 3.8 แผนผังขั้นตอนในการวิเคราะห์เส้นทาง

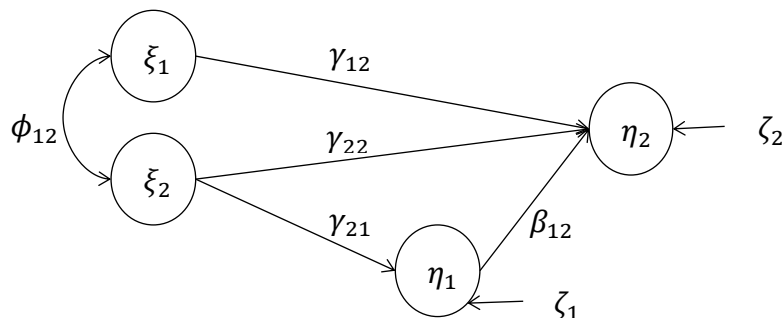
ทุกครั้งก่อนทำการวิเคราะห์แผนภาพเส้นทางจำเป็นต้องทำการระบุตัวแบบ (Model Identification) โดยพิจารณาจากจำนวนองศาความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom) ที่เหลือจากการประมาณพารามิเตอร์ว่าเป็นลักษณะอย่างไร สามารถคำนวณได้จากสูตร (Raykov and Marcoulides, 2006: 36)

$$df = \frac{v \times (v + 1)}{2} - p$$

โดยที่ df คือจำนวนองศาความเป็นอิสระ v คือจำนวนตัวแปรสังเกต และ p คือจำนวนพารามิเตอร์ที่ทำการประมาณ

ตัวแบบที่สามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ได้อย่างไม่มีปัญหาจำเป็นต้องมีจำนวนองศาความเป็นอิสระเป็นค่าบวก ($df > 0$) เรียกกรณีนี้ว่าเป็นตัวแบบที่ระบุมากเกินไป (Over-identified Model) จากสมการข้างต้นเห็นว่า การที่องศาความเป็นอิสระมีค่ามากกว่าศูนย์นั้น จำเป็นต้องมีจำนวนสารสนเทศมากกว่าจำนวนพารามิเตอร์ที่ทำการประมาณ หรือกล่าวว่าการที่เราสามารถวิเคราะห์ตัวแบบได้ เราจำเป็นต้องมีสิ่งที่เราทราบมากกว่าสิ่งที่เราไม่ทราบนั่นเอง นอกเหนือจากนั้นยังมีการที่จำนวนองศาความเป็นอิสระเท่ากับศูนย์ ($df = 0$) เรียกกรณีนี้ว่าเป็นตัวแบบที่ระบุพอดี (Just-identified Model) นั่นคือ เรามีจำนวนสารสนเทศเพียงพอต่อการประมาณเท่านั้น ไม่สามารถทดสอบความเหมาะสมของตัวแบบ สุดท้ายคือในกรณีที่จำนวนองศาความเป็นอิสระเป็นค่าลบ ($df < 0$) เรียกกรณีนี้ว่าเป็นตัวแบบที่ระบุน้อยเกินไป (Under-identified Model) ซึ่งเกิดปัญหาในการประมาณค่าพารามิเตอร์อย่างแน่นอน

เนื่องจากการประยุกต์จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ดังนั้นนอกเหนือจากแผนภาพเส้นทาง ผลการวิเคราะห์จึงได้สมการทำนายเช่นเดียวกัน การตีความหมายค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) มีลักษณะเช่นเดียวกับการตีความค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) แต่มีลักษณะที่แตกต่างกันในการนิยามตัวแปร โดยที่การวิเคราะห์เส้นทางนิยามให้ตัวแปรที่เป็นตัวแปรอิสระเพียงอย่างเดียวเป็นตัวแปรภายนอก (Exogenous Variable: ξ) และตัวแปรที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรตาม (ตัวแปรแทรกกลางและตัวแปรตาม) นิยามเป็นตัวแปรภายใน (Endogenous Variable: η) ตัวอย่างแผนภาพอย่างง่าย ดังภาพที่ 3.9



ภาพที่ 3.9 ตัวอย่างแผนภาพโครงสร้างจากการวิเคราะห์เส้นทาง

$$\eta_2 = \alpha_2 + \beta_{12}\eta_1 + \gamma_{12}\xi_1 + \gamma_{22}\xi_2 + \zeta_2$$

และ

$$\eta_1 = \alpha_1 + \gamma_{21}\xi_2 + \zeta_1$$

จากภาพที่ 3.7 พบว่า η_2 เป็นตัวแปรภายในตัวสุดท้ายของตัวแบบ โดยที่มี η_1 , ξ_1 และ ξ_2 เป็นตัวแปรทำนาย ซึ่ง η_1 ก็ถือเป็นตัวแปรตามของ ξ_2 ด้วยเช่นกัน ดังนั้น η_1 จึงทำหน้าที่เป็นตัวแปรแทรกกลางระหว่าง ξ_2 และ η_2 ซึ่งในการอธิบายผลกระทบทางตรงและทางอ้อมของตัวแบบที่ได้จากการวิเคราะห์อาศัการมองตัวแปรภายนอกและตัวแปรภายในเป็นหลักเช่นเดียวกัน โดยทำการจำแนกผลกระทบที่ตัวแปรภายนอกมีต่อตัวแปรภายในอย่างไร หรือจากตัวแปรภายในมีต่อตัวแปรภายในด้วยกันเองอย่างไร ซึ่งจะถูกนำเสนอออกมาในรูปของตารางการจำแนกผลกระทบ (Decomposition Effect Table) โดยที่สามารถคำนวณผลกระทบทั้งหมดที่ตัวแปรทำนายมีต่อตัวแปรตามได้จากสมการ

$$\text{ผลกระทบรวม (TE)} = \text{ผลกระทบทางตรง(DE)} + \text{ผลกระทบทางอ้อม (IE)}$$

ในการวิเคราะห์ทางสถิติจำเป็นต้องมีเครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบความถูกต้องหรือตรวจสอบความแม่นยำในการทำนาย เช่น สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination: R^2) ในการวิเคราะห์การถดถอย เป็นต้น เพื่อเป็นการยืนยันว่าตัวแบบหรือสมการที่ได้มีประสิทธิภาพจริงหรือไม่ การตรวจสอบความเหมาะสมของตัวแบบความสัมพันธ์สามารถพิจารณาได้หลายแนวทาง เช่น ตรวจสอบค่าความแปรปรวน ค่าความคลาดเคลื่อน หรือพิจารณาจากดัชนีวัดความเหมาะสมของตัวแบบ (Fit Indices of Model) เป็นต้น

ตัวอย่างของดัชนีวัดความเหมาะสมของตัวแบบ ดังตารางที่ 3.5 ซึ่งเห็นว่า ดัชนีวัดความเหมาะสมแต่ละตัวมีข้อดีและข้อเสียที่ต่างกันออกไป และไม่สามารถบอกได้ว่าตัวไหนเป็นดัชนีที่ดีที่สุด นอกจากนั้น ยังมีวิธีทดสอบความเหมาะสมของตัวแบบอีกหลายวิธี เช่น พิจารณาจากค่าเศษเหลือมาตรฐาน (Standardized Residual) ที่ควรอยู่ในช่วง $[-19.6, 1.96]$ เป็นต้น

ตารางที่ 3.6 ตัวอย่างดัชนีวัดความเหมาะสมของตัวแบบ

ตัวดัชนี	สมการคำนวณ	ข้อดี – ข้อเสีย
Minimum fit function χ^2 (Bentler and Bonett, 1980)	$(N-1)F_{\text{under-ML or GLS}}$ N = Sample Size F = Fit Function under ML or GLS; ML = Maximum Likelihood GLS = General Linear Least Squares	1. ควรมีค่าต่ำ 2. ตัวแปรทุกตัวต้องมีการแจกแจงปกติพหุตัวแปร (MVN) 3. ไวต่อความสัมพันธ์ – ยิ่งเพิ่มเส้นความสัมพันธ์ ยิ่งทำให้ค่า χ^2 ต่ำลง 4. ไวต่อขนาดตัวอย่าง – ยิ่งขนาดตัวอย่างเล็ก ยิ่งทำให้ค่า χ^2 ต่ำลง
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA, ϵ) (Joreskog and Sorbom, 1984)	$\sqrt{\frac{F}{df_M}} = \sqrt{\frac{\delta_M}{N-1}}$ $\sqrt{\frac{F}{df_M}} = \sqrt{\frac{\delta_M}{df_M}}$ δ_M = RMSEA of Model df_M = Degrees of Freedom	1. ควรมีค่าต่ำ (ประมาณ 0.05) 2. ตัดผลกระทบจากขนาดตัวอย่าง 3. ทำให้ตัวแบบง่าย กระชับมากที่สุด

ในการปรับตัวแบบโดยการเพิ่มหรือลดจำนวนพารามิเตอร์ย่อมส่งผลกระทบต่อการประมาณค่าสถิติและค่าดัชนีวัดความเหมาะสม ดังนั้น ในการปรับตัวแบบมักทำเพื่อให้ดัชนีวัดความเหมาะสมของตัวแบบมีค่าที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ในการปรับแก้ตัวแบบต้องอาศัยบริบทเนื้อหาของงานวิจัย ทฤษฎีที่เป็นไปได้ และความสมเหตุสมผลเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด โดยพารามิเตอร์ที่ถูกเพิ่มเข้าไปต้องอธิบายผลกระทบหรือความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นได้ตามข้อเท็จจริง มากกว่าที่จะปรับตัวแบบเพื่อให้ค่าสถิติต่าง ๆ มีค่าดีขึ้นแต่ไม่สามารถอธิบายเหตุผลอะไรได้เลย

บทที่ 4

ผลการศึกษา

งานวิจัยเรื่อง “ผลกระทบจากการบริการของแท็กซี่มีเตอร์ต่ออารมณ์ รูปแบบการเผชิญ และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ โดยมีเพศและบุคลิกภาพเป็นตัวแปรกำกับ” ได้ผลการศึกษาเพื่อตอบประเด็นปัญหาของงานวิจัย โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็นส่วนตัวต่าง ๆ ดังนี้

- 4.1 สถิติเชิงบรรยายและสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
- 4.2 ผลการวิเคราะห์เส้นทางในตัวแบบตั้งต้น
- 4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย
- 4.4 ผลการปรับปรุงตัวแบบและผลการวิเคราะห์ตัวแบบขั้นสุดท้าย
- 4.5 ผลกระทบรวม ผลกระทบทางตรง ผลกระทบทางอ้อมของตัวแบบขั้นสุดท้าย
- 4.6 ผลกระทบประสบการณ์ผู้ใช้บริการต่ออารมณ์และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ

4.1 สถิติเชิงบรรยายและสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงสำรวจ (Survey) โดยสำรวจผ่าน 2 ช่องทาง คือ ผ่านสื่อออนไลน์ ($n = 121$) และ ผ่านการสุ่มสำรวจภาคสนาม ($n = 380$) เนื่องจาก คาดว่าการสุ่มตัวอย่างสองวิธีการดังกล่าวน่าจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างระหว่างวิธีการสุ่มตัวอย่างทั้งสองวิธีว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ ได้ผลดังตารางที่ 4.1

กำหนด Mean ค่าเฉลี่ยเลขคณิตตัวอย่าง

SD ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่าง

F -test ค่าสถิติทดสอบ F (F -test Statistic)

t -test ค่าสถิติทดสอบ t (t -test Statistic)

p ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากเงื่อนไขของสมมติฐานหลัก (p -value)

ตารางที่ 4.1 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ระหว่างวิธีการสู่มทางออนไลน์กับการสู่มสำรวจภาคสนาม

	ออนไลน์ (<i>n</i> = 121)		สำรวจ ภาคสนาม (<i>n</i> = 380)		Levene's Test for Equality of Variances		<i>t</i> - test for Equality of Means	
	Mean	SD	Mean	SD	<i>F</i> - test	<i>p</i>	<i>t</i> - test	<i>p</i>
EXP	72.14	7.99	71.23	7.68	0.23	.63	0.44	.66
HAP	12.12	1.97	12.33	2.09	0.23	.63	-0.79	.43
ANG	18.28	5.27	18.18	5.23	0.16	.69	0.18	.86
FEA	18.13	4.86	17.88	4.85	0.00	.96	0.50	.62
ACT	24.46	4.07	24.47	4.28	0.01	.92	-0.01	.99
SUP	20.58	4.30	20.81	4.38	0.00	.97	-0.50	.61
AVO	18.06	4.21	17.30	4.17	0.14	.71	1.73	.08
ASS	28.82	4.86	28.57	5.12	0.28	.60	0.47	.64
OPT	18.27	3.16	18.27	3.39	0.74	.39	0.01	.99
NEU	23.85	5.88	23.67	5.63	0.10	.76	0.30	.76
PBC	13.93	2.83	13.92	2.85	0.00	.99	0.02	.98
CHO	19.47	3.67	19.61	3.76	0.03	.87	-0.36	.72
INT	12.97	3.18	12.93	3.13	0.00	.95	0.10	.92

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรในวิธีสู่มตัวอย่างทั้งสองวิธีไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\alpha = 0.05$) ดังนั้น สรุปได้ว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมผ่านทางออนไลน์และการสู่มสำรวจพื้นที่จริงไม่แตกต่างกัน จึงรวมข้อมูลจากวิธีการเก็บข้อมูลทั้งสองวิธีมาวิเคราะห์ห้ร่วมกันได้โดยปราศจากข้อกังวล

นอกจากนี้สามารถหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคคือค่าบั่นแวนทแยงของตารางสหสัมพันธ์) ดังตารางที่ 4.1 สำหรับตัวอย่างทั้งหมด (*n* = 501) และตารางที่ 4.2 และ 4.3 ในกลุ่มเพศชาย (*n* = 206) และเพศหญิง (*n* = 295) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในตัวอย่างทั้งหมด

	Mean	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1 EXP	71.31	7.67	.80																				
2 HAP	12.20	2.06	.27	.73																			
3 ANG	18.21	5.23	-.54	-.05	.94																		
4 FEA	17.94	4.85	-.41	-.10	.69	.89																	
5 ACT	24.47	4.22	.14	.46	-.08	.05	.76																
6 SUP	20.75	4.35	-.08	.24	.22	.35	.49	.84															
7 AVO	17.49	4.19	.08	.12	.14	.20	.01	.09	.81														
8 ASS	28.63	5.06	.02	.33	.11	.14	.40	.31	.13	.90													
9 OPT	18.27	3.33	.25	.30	-.03	-.07	.22	.18	.10	.42	.84												
10 NEU	23.72	5.68	.00	.11	.25	.42	.05	.35	.09	.05	.15	.86											
11 PBC	13.92	2.84	.17	.47	.03	-.04	.44	.28	.11	.45	.36	.04	.80										
12 CHO	19.58	3.74	-.01	.36	.16	.05	.33	.30	.06	.40	.46	.18	.44	.82									
13 INT	12.94	3.14	.33	.39	-.18	-.08	.42	.17	.07	.35	.21	.20	.62	.14	.93								
14 ANG × FEA	17.46	34.29	.10	-.03	-.41	-.34	.05	.02	-.26	-.08	-.08	-.17	-.07	-.08	-.05	-							
15 ANG × ASS	2.78	28.56	-.06	-.43	-.02	-.10	-.51	-.30	-.18	-.35	-.20	-.07	-.21	-.21	-.27	.14	-						
16 FEA × ASS	3.49	26.28	-.04	-.30	-.11	-.18	-.40	-.31	-.16	-.28	-.10	-.05	-.16	-.26	-.11	.17	.72	-					
17 ANG × OPT	-0.56	18.71	-.03	-.21	-.14	-.10	-.37	-.22	-.10	-.20	-.06	.05	-.27	-.21	-.17	-.13	.48	.44	-				
18 FEA × OPT	-1.18	18.07	-.10	-.25	-.09	-.02	-.25	-.15	-.09	-.09	.00	.01	-.26	-.10	-.12	-.11	.42	.43	.76	-			
19 ANG × NEU	7.40	30.45	.12	.03	-.36	-.22	-.03	.00	-.10	-.07	.05	.10	-.07	-.10	.03	.51	.08	.24	.19	.11	-		
20 FEA × NEU	11.67	28.08	.03	.04	-.22	-.16	-.02	-.09	-.14	-.05	.01	.12	-.11	.02	-.07	.49	.23	.33	.11	.10	.68	-	
21 PBC × CHO	4.70	20.42	-.03	-.45	-.16	-.14	-.47	-.35	-.26	-.44	-.35	-.07	-.58	-.49	-.23	.14	.53	.40	.46	.40	.13	.21	-

หมายเหตุ: สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคคือค่าบนแนวทแยงของตารางสหสัมพันธ์

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเพศชาย

	Mean	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1 EXP	70.15	7.53	.79																				
2 HAP	11.99	2.55	.33	.84																			
3 ANG	18.08	5.34	-.51	.04	.95																		
4 FEA	16.96	4.87	-.37	-.11	.67	.92																	
5 ACT	24.73	4.92	-.17	.56	.14	.26	.87																
6 SUP	19.55	4.83	-.06	.29	.22	.49	.66	.89															
7 AVO	17.04	4.07	.11	.14	-.09	.30	.21	.26	.81														
8 ASS	27.89	5.81	.02	.55	.21	.23	.69	.54	.24	.92													
9 OPT	17.58	3.45	.38	.36	-.04	-.12	.41	.22	.13	.32	.85												
10 NEU	21.78	6.35	.02	.11	.23	.42	.19	.40	.00	.17	.17	.90											
11 PBC	13.88	3.24	.25	.63	.10	.01	.67	.43	.21	.53	.52	.15	.88										
12 CHO	19.18	4.36	.08	.48	.20	.01	.48	.30	.08	.41	.50	.21	.53	.88									
13 INT	12.98	3.39	.35	.49	-.16	.01	.58	.49	.10	.41	.33	.36	.74	.19	.94								
14 ANG × FEA	17.35	34.77	.17	-.15	-.49	-.41	-.16	-.26	-.34	-.18	-.01	-.15	-.10	-.16	-.01	-							
15 ANG × ASS	6.52	36.62	.02	-.54	-.11	-.24	-.70	-.42	-.23	-.54	-.27	-.07	-.41	-.32	-.34	.27	-						
16 FEA × ASS	7.18	32.38	.08	-.39	-.28	-.32	-.58	-.47	-.22	-.45	-.25	-.06	-.28	-.47	-.14	.38	.78	-					
17 ANG × OPT	-0.73	22.36	-.07	-.37	-.23	-.12	-.50	-.23	-.08	-.30	-.26	.07	-.49	-.38	-.25	-.08	.47	.45	-				
18 FEA × OPT	-1.37	20.57	-.27	-.44	-.12	-.08	-.42	-.15	-.13	-.28	-.38	-.05	-.52	-.36	-.29	-.07	.44	.40	.80	-			
19 ANG × NEU	7.93	38.15	.37	.01	-.59	-.32	-.04	-.17	-.08	-.10	.13	.05	.01	-.21	.21	.51	.16	.36	.35	.25	-		
20 FEA × NEU	14.69	32.53	.31	.09	-.38	-.44	-.11	-.35	-.22	-.09	.06	.06	-.03	.05	.06	.49	.34	.53	.27	.14	.68	-	
21 PBC × CHO	7.42	26.40	-.08	-.56	-.24	-.21	-.65	-.37	-.34	-.56	-.43	-.05	-.71	-.52	-.34	.27	.68	.55	.60	.59	.20	.26	-

หมายเหตุ: สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคคือค่าบนแนวทแยงของตารางสหสัมพันธ์

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเพศหญิง

	Mean	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1 EXP	72.13	7.67	.80																				
2 HAP	12.35	1.63	.21	.54																			
3 ANG	18.30	5.16	-.57	-.16	.93																		
4 FEA	18.63	4.73	-.49	-.12	.72	.87																	
5 ACT	24.29	3.66	-.14	.34	-.29	-.12	.65																
6 SUP	21.59	3.78	-.16	.14	.21	.17	.34	.77															
7 AVO	17.80	4.25	.03	.10	.17	.11	-.17	-.08	.81														
8 ASS	29.14	4.39	-.02	.01	.01	.03	.07	.00	.01	.87													
9 OPT	18.75	3.16	.13	.21	-.03	-.09	.06	.08	-.05	.49	.83												
10 NEU	25.07	4.73	-.08	.07	.28	.39	-.09	.19	.14	-.16	.04	.79											
11 PBC	13.95	2.53	.10	.25	-.04	-.10	.16	.12	.02	.37	.22	-.09	.72										
12 CHO	19.86	3.21	-.12	.18	.11	.06	.15	.26	.03	.36	.41	.11	.35	.73									
13 INT	12.92	2.96	.32	.29	-.20	-.16	.24	-.14	.04	.29	.12	.05	.50	.09	.93								
14 ANG × FEA	17.53	34.01	.06	.11	-.35	-.30	.26	.28	-.20	.01	-.14	-.20	-.04	-.02	-.08	-							
15 ANG × ASS	0.16	20.86	-.12	-.19	.09	.10	-.23	-.09	-.12	-.02	-.08	.01	.10	-.01	-.20	.01	-						
16 FEA × ASS	0.91	20.67	-.15	-.14	.09	.00	-.16	-.06	-.08	-.01	.12	.05	.02	.05	-.07	-.05	.59	-					
17 ANG × OPT	-0.45	15.70	.02	.03	-.05	-.08	-.21	-.21	-.12	-.07	.15	.01	.02	.01	-.08	-.19	.51	.43	-				
18 FEA × OPT	-1.05	16.13	.04	.00	-.08	.04	-.05	-.16	-.06	.12	.36	.07	.03	.21	.04	-.15	.42	.48	.72	-			
19 ANG × NEU	7.03	23.69	-.13	.06	-.12	-.11	.00	.25	-.12	-.02	-.04	.21	-.18	.07	-.20	.55	-.08	.04	-.07	-.08	-		
20 FEA × NEU	9.57	24.33	-.19	-.02	-.07	.14	.09	.27	-.05	.01	-.01	.27	-.22	.01	-.21	.51	.05	.02	-.08	.04	.70	-	
24 PBC × CHO	2.80	14.63	.05	-.23	-.07	-.01	-.20	-.29	-.18	-.24	-.23	-.03	-.41	-.44	-.08	-.02	.19	.09	.21	.11	-.01	.11	-

หมายเหตุ: สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคคือค่าบนแนวทแยงของตารางสหสัมพันธ์

4.2 ผลการวิเคราะห์เส้นทางในตัวแบบตั้งต้น

ความแตกต่างระหว่างเพศเป็นเหตุผลที่ทำให้ตัวแบบเดิม (ตัวแบบรวมทั้งสองเพศ) มีปัญหาในการประมาณค่าพารามิเตอร์ และจากการทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติม พบว่า ในเพศหญิงน่าจะมีผลกระทบของอารมณ์เชิงซ้อน (โกรธ × กลัว) ที่มีต่อรูปแบบการเผชิญ (สมมติฐานที่ 13 ถึง 15) และน่าจะพบความแตกต่างระหว่างเพศในตัวแปรอื่นเช่นกัน เช่น ในเพศหญิงจะมีระดับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน หรือมีระดับบุคลิกภาพห่วงใยทางอารมณ์สูงกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายจะมีระดับบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกที่สูงกว่า เป็นต้น

ดังนั้น จึงทำการสร้างตัวแบบความสัมพันธ์จำแนกตามเพศ คือ ตัวแบบตั้งต้นในเพศชายและหญิง (ภาพที่ 2.1 และ 2.2) หลังจากการวิเคราะห์เส้นทาง ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.5 ถึง 4.8 และภาพที่ 4.1 และ 4.2

กำหนด B	ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficients)
S.E.	ค่าคลาดเคลื่อนจากการประมาณ (Standard Error of Estimated)
<i>t</i> -test	ค่าสถิติทดสอบ <i>t</i> (<i>t</i> -test Statistic)
<i>p</i>	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากเงื่อนไขของสมมติฐานหลัก (<i>p</i> -value)
β	ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐาน (Standardized Path Coefficients)

ตารางที่ 4.5 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยจากการวิเคราะห์เส้นทางในตัวแบบตั้งต้น

สมมติฐานที่		เพศชาย					เพศหญิง				
		B	S.E.	t-test	p	β	B	S.E.	t-test	p	β
H1	EXP → HAP	0.11	0.02	5.04	.00	.33	0.04	0.01	3.56	.00	.20
H2	EXP → ANG	-0.26	0.04	-6.46	.00	-.37	-0.36	0.03	-11.62	.00	-.53
H3	EXP → FEA	-0.18	0.04	-4.60	.00	-.29	-0.27	0.03	-9.02	.00	-.41
H4	HAP → INT	0.17	0.07	2.49	.01	.13	0.25	0.09	2.73	.01	.14
H5	EXP → ACT	-0.11	0.03	-3.40	.00	-.20	-0.02	0.03	-0.59	.56	-.04
H6	EXP → SUP	-0.01	0.04	-0.30	.77	-.02	-0.01	0.03	-0.19	.85	-.01
H7	EXP → AVO	0.13	0.05	2.84	.01	.22	0.07	0.04	1.70	.09	.12
H8	ANG → ACT	0.07	0.05	1.58	.12	.09	-0.18	0.05	-3.48	.00	-.25
H9	ANG → SUP	-0.25	0.07	-3.49	.00	-.29	0.22	0.06	3.60	.00	.31
H10	ANG → AVO	-0.11	0.09	-1.26	.21	-.13	0.21	0.08	2.67	.01	.25
H11	FEA → SUP	0.26	0.07	3.92	.00	.28	0.00	0.07	0.06	.96	.01
H12	FEA → AVO	0.44	0.09	4.89	.00	.47	0.12	0.09	1.37	.17	.14
H13	ANG × FEA → ACT	-	-	-	-	-	0.02	0.01	2.65	.01	.16
H14	ANG × FEA → SUP	-	-	-	-	-	0.04	0.01	4.66	.00	.34
H15	ANG × FEA → AVO	-	-	-	-	-	-0.02	0.01	-1.86	.06	-.15
H16	ASS → ACT	0.34	0.04	8.25	.00	.43	0.02	0.05	0.28	.78	.02
H17	ASS → SUP	0.35	0.05	7.29	.00	.43	0.08	0.05	1.45	.15	.09
H18	ASS → AVO	0.10	0.05	1.80	.07	.12	0.02	0.07	0.23	.82	.02
H19	ANG × ASS → ACT	-0.05	0.01	-7.70	.00	-.44	-0.03	0.01	-2.24	.03	-.15
H20	ANG × ASS → SUP	0.01	0.01	1.32	.19	.11	0.00	0.01	-0.08	.94	-.01
H21	FEA × ASS → SUP	-0.02	0.01	-1.88	.06	-.14	0.00	0.01	-0.19	.85	-.01
H22	ANG × ASS → AVO	-0.01	0.01	-0.77	.44	-.08	-0.02	0.02	-1.04	.30	-.08
H23	FEA × ASS → AVO	0.01	0.01	0.38	.70	.04	0.00	0.02	-0.15	.88	-.01
H24	OPT → ACT	0.12	0.07	1.84	.07	.11	0.09	0.08	1.17	.24	.08
H25	OPT → SUP	0.14	0.08	1.77	.08	.12	0.28	0.08	3.49	.00	.24
H26	OPT → AVO	-0.14	0.09	-1.53	.13	-.12	-0.03	0.10	-0.30	.77	-.02
H27	ANG × OPT → ACT	-0.03	0.01	-3.16	.00	-.17	-0.03	0.02	-1.90	.06	-.13
H28	ANG × OPT → SUP	-0.03	0.02	-1.79	.07	-.15	-0.02	0.02	-0.87	.39	-.07
H29	FEA × OPT → SUP	0.03	0.02	1.81	.07	.15	-0.03	0.02	-1.58	.12	-.13

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

สมมติฐานที่	เพศชาย					เพศหญิง				
	B	S.E.	t-test	p	β	B	S.E.	t-test	p	β
H30 ANG $\times$ OPT $\rightarrow$ AVO	0.03	0.02	1.27	.20	.14	-0.04	0.03	-1.63	.10	-.15
H31 FEA $\times$ OPT $\rightarrow$ AVO	-0.01	0.02	-0.30	.76	-.03	0.02	0.03	0.76	.45	.07
H32 NEU $\rightarrow$ SUP	0.19	0.04	5.33	.00	.27	0.10	0.05	2.06	.04	.12
H33 NEU $\rightarrow$ AVO	-0.15	0.05	-3.26	.00	-.22	0.09	0.06	1.42	.16	.10
H34 ANG $\times$ NEU $\rightarrow$ SUP	-0.01	0.01	-0.54	.59	-.04	0.02	0.01	1.39	.17	.11
H35 FEA $\times$ NEU $\rightarrow$ SUP	-0.04	0.01	-4.18	.00	-.31	0.00	0.01	0.23	.82	.02
H36 ANG $\times$ NEU $\rightarrow$ AVO	-0.01	0.01	-0.47	.64	-.05	-0.03	0.02	-1.88	.06	-.17
H37 FEA $\times$ NEU $\rightarrow$ AVO	-0.01	0.01	-0.76	.45	-.08	0.03	0.02	1.80	.07	.16
H38 ACT $\rightarrow$ INT	0.13	0.05	2.94	.00	.17	0.19	0.04	4.42	.00	.23
H39 SUP $\rightarrow$ INT	0.13	0.04	3.69	.00	.18	-0.20	0.04	-5.01	.00	-.25
H40 AVO $\rightarrow$ INT	-0.04	0.03	-1.07	.29	-.05	-0.04	0.03	-1.28	.20	-.06
H41 PBC $\rightarrow$ INT	0.91	0.06	14.39	.00	.88	0.62	0.06	10.10	.00	.53
H42 CHO $\rightarrow$ INT	-0.21	0.04	-5.90	.00	-.27	-0.03	0.05	-0.50	.61	-.03
H43 PBC $\times$ CHO $\rightarrow$ INT	0.05	0.01	6.44	.00	.36	0.03	0.01	2.38	.02	.13

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางจากแผนภาพเส้นทางตามตัวแบบตั้งต้น ซึ่งตีความลักษณะเดียวกันกับสัมประสิทธิ์การถดถอย และค่าทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของพารามิเตอร์ความสัมพันธ์ โดยกำหนดให้นัยสำคัญทางสถิติ (Significant Level of Statistics) ที่ระดับ 95% ($\alpha = 0.05$)

การประมาณค่าพารามิเตอร์ความแปรปรวนร่วม (Covariance) ดังตารางที่ 4.5 คำนึงถึงความเป็นเหตุเป็นผลและความเป็นไปได้จริง เช่น ประมาณพารามิเตอร์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านอารมณ์ เป็นต้น และจะไม่เพิ่มเส้นความสัมพันธ์ข้ามกลุ่มของตัวแปรนั้น และประมาณค่าพารามิเตอร์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรผลกระทบหลักทั้งสองไปยังตัวแปรผลคูณด้วย ได้ผลดังตารางที่ 4.6 และตารางที่ 4.7 เป็นตารางแสดงความแปรปรวนของตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์

กำหนด Cov. ค่าความแปรปรวนร่วม (Covariance)

Var. ค่าความแปรปรวน (Variance)

r ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients)

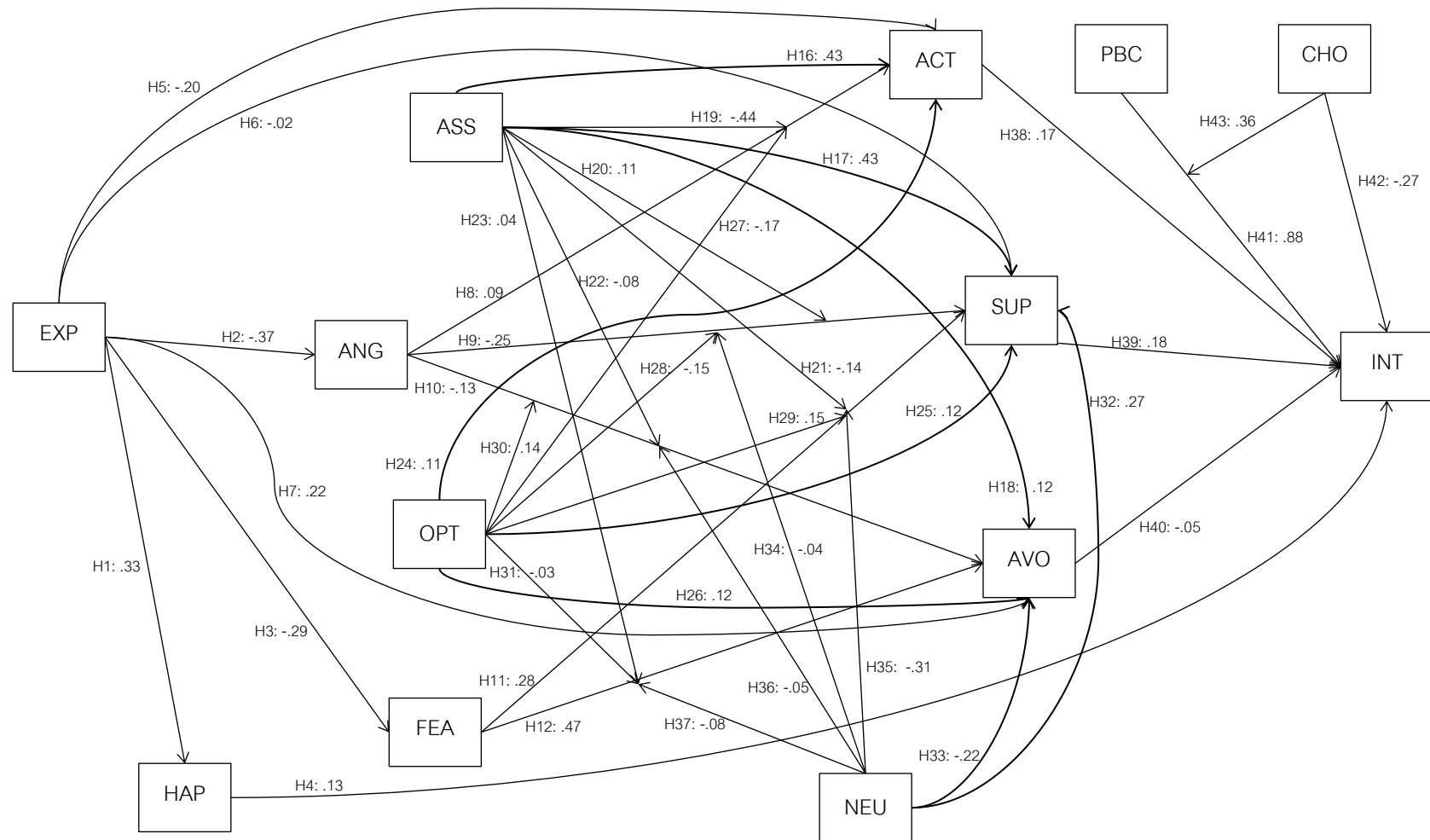
ตารางที่ 4.6 ค่าความแปรปรวนร่วมและค่าสหสัมพันธ์จากการวิเคราะห์เส้นทางในตัวแบบตั้งต้น

	เพศชาย					เพศหญิง				
	Cov.	S.E.	t-test	p	r	Cov.	S.E.	t-test	p	r
ACT ↔ SUP	4.77	0.71	6.69	.00	.47	4.43	0.70	6.34	.00	.41
ACT ↔ AVO	-0.69	0.72	-0.95	.34	.19	-2.26	0.82	-2.78	.01	-.17
SUP ↔ AVO	0.37	0.80	0.46	.64	.14	-1.64	0.77	-2.13	.03	-.13
ANG ↔ FEA	10.15	1.40	7.25	.00	.07	13.15	1.47	8.94	.00	.66
ASS ↔ OPT	3.94	1.17	3.37	.00	.20	6.23	0.86	7.28	.00	.44
OPT ↔ NEU	3.39	1.42	2.40	.02	-.37	0.65	0.78	0.83	.40	.04
ASS ↔ NEU	2.53	2.40	1.05	.29	.02	-3.32	1.21	-2.75	.01	-.16
ANG ↔ ANG × ASS	34.75	14.52	2.39	.02	-.14	-0.60	4.75	-0.13	.90	-.01
ASS ↔ ANG × ASS	-72.07	32.02	-2.25	.02	-.51	8.84	5.93	1.49	.14	.10
FEA ↔ FEA × ASS	2.88	15.29	0.19	.85	-.04	-15.52	4.30	-3.61	.00	-.17
ASS ↔ FEA × ASS	-24.82	30.00	-0.83	.41	-.40	-2.47	5.49	-0.45	.65	-.03
ANG ↔ ANG × NEU	-93.46	13.45	-6.95	.00	.21	9.09	5.99	1.52	.13	.09
ANG × NEU ↔ NEU	-9.98	14.19	-.70	.48	-.16	14.69	8.72	1.68	.09	.13
FEA ↔ FEA × NEU	-60.59	12.42	-4.88	.00	.21	29.77	6.12	4.86	.00	.27
FEA × NEU ↔ NEU	45.02	15.00	3.00	.00	-.19	11.15	8.51	1.31	.19	.10
ANG ↔ ANG × OPT	-17.80	5.87	-3.03	.00	-.51	2.08	3.66	0.57	.57	.03
OPT ↔ ANG × OPT	17.72	7.04	2.52	.01	-.05	-6.07	3.47	-1.75	.08	-.12
FEA ↔ FEA × OPT	-17.48	4.61	-3.80	.00	.22	14.09	3.18	4.43	.00	.19
OPT ↔ FEA × OPT	-40.18	7.32	-5.49	.00	-.65	21.98	3.87	5.68	.00	.42
HAP ↔ FEA	-0.58	0.79	-0.74	.46	-.22	-0.16	0.40	-0.41	.69	-.02
HAP ↔ ANG	2.51	0.87	2.89	.00	.56	-0.40	0.42	-0.97	.33	-.06
PBC ↔ PBC × CHO	-51.30	6.98	-7.35	.00	-.07	-10.58	2.15	-4.93	.00	-.30
CHO ↔ PBC × CHO	-23.07	6.83	-3.38	.00	.03	-16.07	2.82	-5.70	.00	-.36
ANG ↔ ANG × FEA	-	-	-	-	-	-62.07	10.95	-5.67	.00	-.42
FEA ↔ ANG × FEA	-	-	-	-	-	-64.81	10.18	-6.36	.00	-.42
HAP ↔ ANG × FEA	-	-	-	-	-	5.36	3.18	1.69	.09	.10

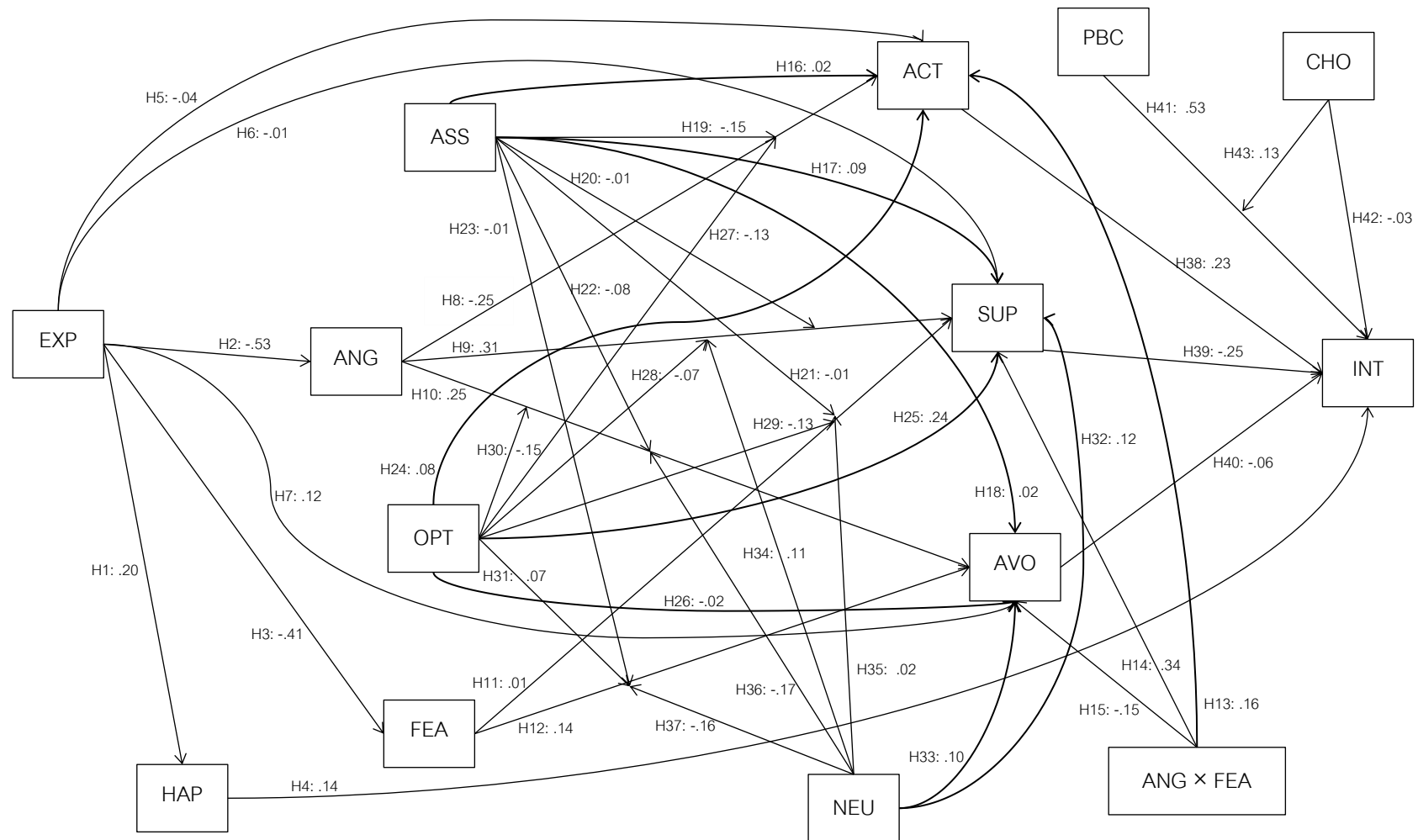
ตารางที่ 4.7 ค่าความแปรปรวนจากการวิเคราะห์เส้นทางในตัวแบบตั้งต้น

	เพศชาย				เพศหญิง			
	Var.	S.E.	t-test	p	Var.	S.E.	t-test	p
EXP	56.47	5.58	10.12	.00	58.56	4.83	12.12	.00
HAP	5.79	0.58	10.00	.00	2.56	0.21	12.06	.00
ANG	22.56	2.15	10.49	.00	19.39	1.88	10.31	.00
FEA	18.98	1.85	10.29	.00	20.83	1.91	10.89	.00
ACT	7.50	0.78	9.59	.00	11.12	0.92	12.05	.00
SUP	10.50	1.23	8.57	.00	10.44	0.86	12.12	.00
AVO	13.16	1.50	8.79	.00	16.15	1.35	12.01	.00
ASS	31.36	4.07	7.72	.00	19.64	1.67	11.74	.00
OPT	14.10	1.88	7.50	.00	10.25	0.93	11.06	.00
NEU	40.30	4.12	9.78	.00	21.90	1.79	12.25	.00
PBC	10.47	1.03	10.12	.00	6.37	0.53	12.12	.00
CHO	58.18	12.50	4.65	.00	12.05	1.29	9.37	.00
INT	2.79	0.28	10.12	.00	5.06	0.42	12.12	.00
ANG × FEA	-	-	-	-	1152.42	95.05	12.12	.00
ANG × ASS	1303.20	126.61	10.29	.00	433.60	35.76	12.13	.00
FEA × ASS	1042.10	102.88	10.13	.00	425.08	35.04	12.13	.00
ANG × OPT	504.80	50.43	10.01	.00	246.03	20.32	12.11	.00
FEA × OPT	435.46	43.75	9.96	.00	269.80	22.67	11.90	.00
ANG × NEU	1436.70	142.02	10.12	.00	558.62	46.00	12.14	.00
FEA × NEU	1122.70	118.48	9.48	.00	579.29	47.68	12.15	.00
PBC × CHO	734.66	74.59	9.85	.00	197.39	15.39	12.83	.00

สามารถวาดแผนภาพเส้นทางแสดงสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐาน (Standardized Path Coefficients) ของตัวแบบตั้งต้น ได้ดังภาพที่ 4.1 และ 4.2



ภาพที่ 4.1 แผนภาพเส้นทางแสดงค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานของตัวแบบตั้งต้นในเพศชาย



ภาพที่ 4.2 แผนภาพเส้นทางแสดงค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานของตัวแบบตั้งต้นในเพศหญิง

จากตารางที่ 4.5 ถึง 4.7 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบางตัวมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\alpha = 0.05$) แต่บางตัวไม่มีนัยสำคัญ เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ตัวแบบตั้งต้นยังไม่มีที่เหมาะสม ตัวแบบตั้งต้นของเพศชายได้ค่า $\chi^2 = 1892.56$ ($p\text{-value} = 0.00$, $df = 127$) และค่า $RMSEA = 0.260$ และตัวแบบตั้งต้นของเพศหญิงได้ค่า $\chi^2 = 1607.48$ ($p\text{-value} = 0.00$, $df = 141$) และค่า $RMSEA = 0.188$ รายละเอียดของตัวแบบตั้งต้นแสดงดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าดัชนีวัดความเหมาะสมของตัวแบบตั้งต้น

	เพศชาย	เพศหญิง
<i>Degrees of freedom</i>	130	141
χ^2	1892.56	1607.48
<i>RMSEA</i>	0.260	0.188

4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประสิทธิภาพที่ดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุข ($\beta = 0.33, 0.20$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) ความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ($\beta = 0.13, 0.14$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) และประสิทธิภาพที่ดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความโกรธ ($\beta = -0.37, -0.53$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) และความกลัว ($\beta = -0.29, -0.41$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) ซึ่งตรงกับสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ถึง 4

ประสิทธิภาพที่ดีของผู้ใช้บริการส่งผลกระทบต่อรูปแบบการเผชิญ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง ($\beta = -0.20, -0.04$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) และการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน ($\beta = -0.02, -0.01$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) ซึ่งตรงตามสมมติฐานการวิจัยที่ 5 และ 6 อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพที่ดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานการวิจัยที่ 7 ($\beta = 0.22, 0.12$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ)

ตัวแปรอารมณ์เชิงลบมีความสัมพันธ์ต่อรูปแบบการเผชิญ ในตัวแบบเพศชายความโกรธมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง ($\beta = 0.09$) แต่มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อ

การเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน ($\beta = -0.29$) และการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง ($\beta = -0.13$) ซึ่งตรงกับสมมติฐานการวิจัยที่ 8 และ 10 แต่ขัดแย้งในสมมติฐานที่ 9 และในตัวอย่างเพศหญิง พบว่าความโกรธมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน ($\beta = 0.31$) และการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง ($\beta = 0.25$) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรง ($\beta = -0.25$) ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ 8 และ 10 แต่ตรงตามสมมติฐานที่ 9

และความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวต่อรูปแบบการเผชิญ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน ($\beta = 0.28, 0.01$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) และการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง ($\beta = 0.47, 0.14$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) ซึ่งตรงตามสมมติฐานการวิจัยที่ 11 และ 12

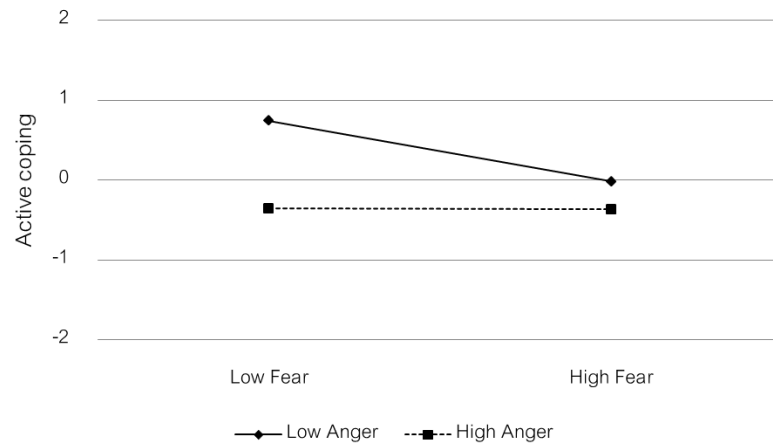
นอกเหนือจากนี้ ในตัวอย่างเพศหญิงทำการศึกษาลักษณะจากตัวแปรกำกับของตัวแปรอารมณ์เชิงลบระหว่างความกลัวและความโกรธ ($ANG \times FEA$) โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรง ($\beta = 0.16$) และการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน ($\beta = 0.34$) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง ($\beta = -0.15$)

อย่างไรก็ตาม จำเป็นต้องอาศัยการตีความจากแผนภาพอันตรกิริยาที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้น (โดยนำตัวแปรผลกระทบหลักเป็นตัวแปรนำเข้าไปในขั้นที่ 1 และทำการเพิ่มตัวแปรผลคูณเข้าไปในขั้นที่ 2 เพื่อดูความแตกต่างระหว่างสองตัวแบบ และนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยไปสร้างแผนภาพอันตรกิริยาเพื่ออธิบายผลกระทบจากตัวแปรกำกับ) ซึ่งผลกระทบของตัวแปร $ANG \times FEA$ ที่มีต่อรูปแบบการเผชิญ ได้ผลดังตารางที่ 4.9 และภาพที่ 4.3 ถึง 4.5

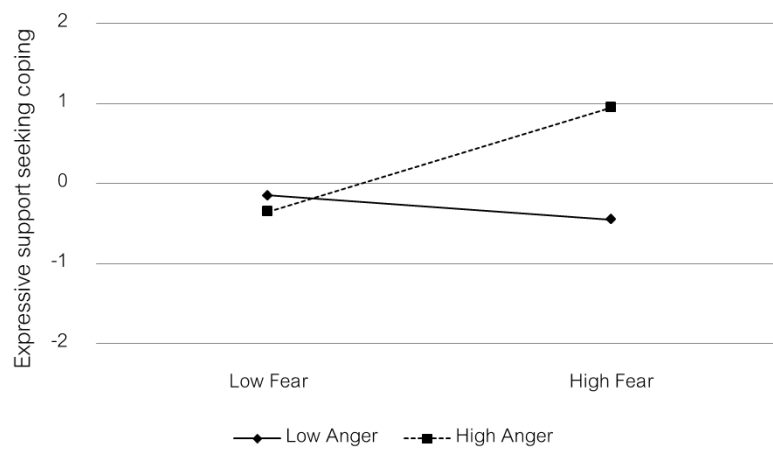
กำหนด B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficients)
S.E.	ค่าคลาดเคลื่อนจากการประมาณ (Standard Error of Estimated)
t-test	ค่าสถิติทดสอบ t (t -test Statistic)
p	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากเงื่อนไขของสมมติฐานหลัก (p -value)
β	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Coefficients)
R^2	ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (Determination Coefficient)
F	ค่าสถิติทดสอบ F (F -test Statistic)

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้นของอารมณ์เชิงลบต่อรูปแบบการเผชิญ

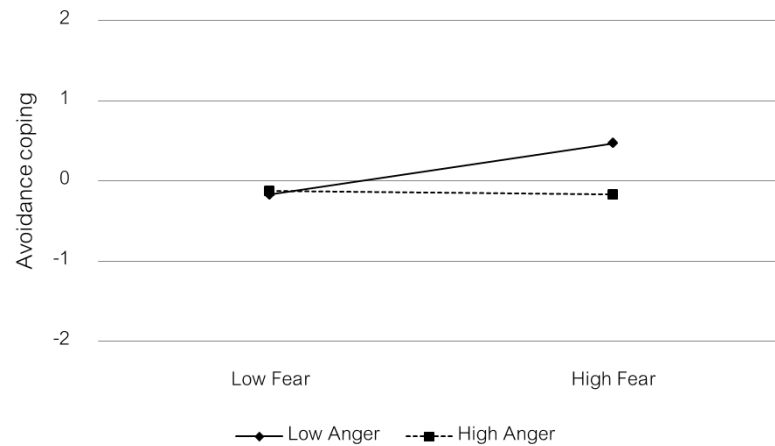
	Block	Variables	B	S.E.	<i>t</i> -test	<i>p</i>	β
ACT (Female)	1	(Constant)	-0.62	0.23	-2.63	.01	
		ANG	-0.26	0.06	-4.51	.00	-.36
		FEA	-0.15	0.06	-2.44	.02	-.19
	2	ANG $\times$ FEA	0.02	0.01	3.20	.00	.19
		R^2_{Block1}	.098				
		R^2_{Block2}	.128				
		ΔR^2	.031				
		$F; p (df1, df2)$	10.233; $p = .00 (1, 291)$				
	1	(Constant)	0.00	0.23	-0.02	.99	
		ANG	0.22	0.06	3.88	.00	.30
SUP (Female)		FEA	0.06	0.06	0.94	.35	.07
	2	ANG $\times$ FEA	0.05	0.01	7.16	.00	.40
		R^2_{Block1}	.045				
		R^2_{Block2}	.188				
		ΔR^2	.143				
		$F; p (df1, df2)$	51.237; $p = .00 (1, 291)$				
	1	(Constant)	0.70	0.28	2.47	.01	
		ANG	0.12	0.07	1.78	.08	.15
		FEA	-0.05	0.07	-0.63	.53	-.05
	2	ANG $\times$ FEA	-0.02	0.01	-2.74	.01	-.17
AVO (Female)		R^2_{Block1}	.029				
		R^2_{Block2}	.054				
		ΔR^2	.024				
		$F; p (df1, df2)$	7.525; $p = .01 (1, 291)$				



ภาพที่ 4.3 ผลกระทบระหว่างความโกรธและความกลัวที่ส่งผลต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรงในเพศหญิง



ภาพที่ 4.4 ผลกระทบระหว่างความโกรธและความกลัวที่ส่งผลต่อการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนในเพศหญิง



ภาพที่ 4.5 ผลกระทบระหว่างความโกรธและความกลัวที่ส่งผลต่อการเผชิญแบบหลีกเลี่ยงในเพศหญิง

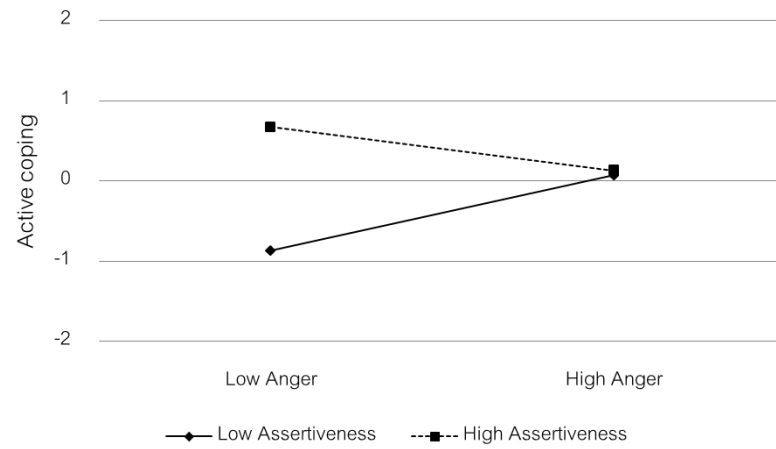
จากตารางที่ 4.9 และ ภาพที่ 4.3 พบว่า เมื่อความกลัวมีระดับที่สูงจะทำให้ระดับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงต่ำลง แต่ถ้าหากความโกรธเข้ามามีผลกระทบจะทำให้ความสัมพันธ์ของความกลัวและการเผชิญแบบจัดการโดยตรงสูงขึ้น และจากภาพที่ 4.4 พบว่า เมื่อความกลัวสูงขึ้นระดับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนค่อนข้างคงที่ แต่ถ้าหากความโกรธเข้ามามีผลกระทบจะทำให้ความสัมพันธ์ของความกลัวกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนสูงขึ้น และจากภาพที่ 4.5 พบว่า เมื่อความกลัวมีระดับที่สูงจะทำให้ระดับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยงเพิ่มขึ้น แต่ถ้าหากความโกรธเข้ามามีผลกระทบจะทำให้ความสัมพันธ์ของความกลัวและการเผชิญแบบหลีกเลี่ยงลดลง ซึ่งตรงตามสมมติฐานการวิจัยที่ 13 ถึง 15

ผลกระทบจากบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกที่เป็นตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์เชิงลบกับรูปแบบการเผชิญ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง ($\beta = 0.43, 0.02$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ 16 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน ($\beta = 0.43, 0.09$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ 17 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง ($\beta = 0.12, 0.02$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานการวิจัยที่ 18

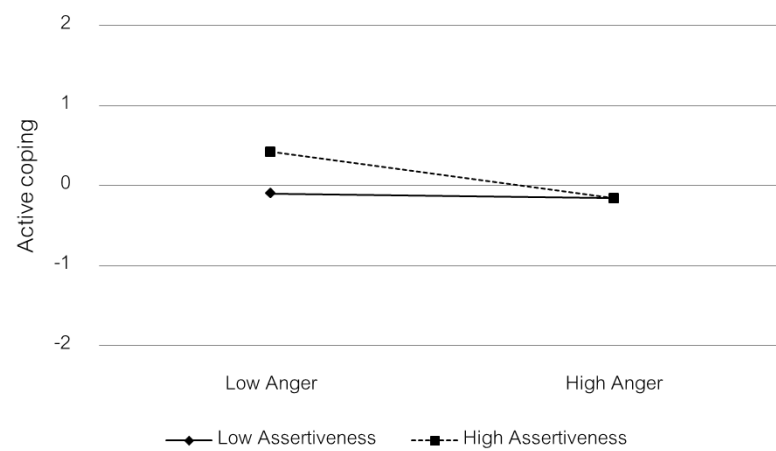
บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกมีผลกระทบเชิงปรับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง ($\beta = -0.44, -0.15$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) ดังตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.6 ถึง 4.7

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้นของความโกรธกับบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรงในเพศชายและหญิง

	Block	Variables	B	S.E.	<i>t</i> -test	<i>p</i>	β
ACT (Male)	1	(Constant)	0.94	0.21	4.41	.00	
		ANG	0.07	0.06	1.07	.28	.09
		ASS	0.38	0.04	8.69	.00	.45
	2	ANG $\times$ ASS	-0.06	0.01	-9.00	.00	-.46
		R^2_{Block1}	.482				
		R^2_{Block2}	.630				
		ΔR^2	.148				
		$F; p (df1, df2)$	81.011; $p = .00$ (1, 202)				
	1	(Constant)	-0.12	0.21	-0.56	.58	
		ANG	-0.10	0.04	-2.19	.03	-.13
ACT (Female)		ASS	0.06	0.05	1.20	.23	.07
	2	ANG $\times$ ASS	-0.03	0.01	-2.84	.01	-.16
		R^2_{Block1}	.020				
		R^2_{Block2}	.047				
		ΔR^2	.027				
		$F; p (df1, df2)$	8.064; $p = .01$ (1, 291)				



ภาพที่ 4.6 ผลกระทบระหว่างความโกรธและกล้าพูดกล้าแสดงออกที่ส่งผลต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรงในเพศชาย



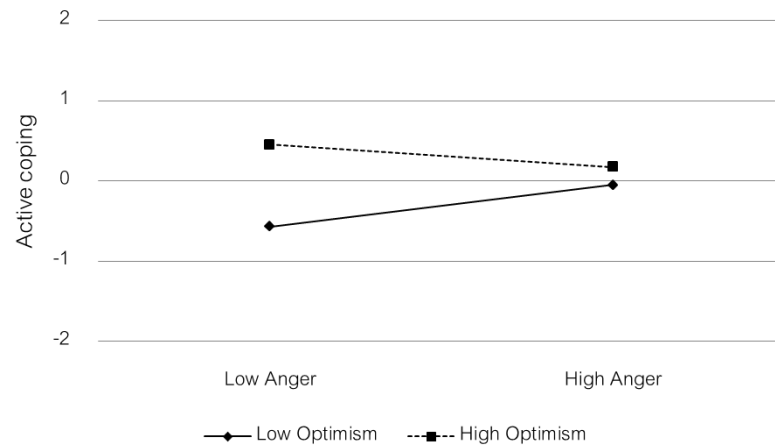
ภาพที่ 4.7 ผลกระทบระหว่างความโกรธและกล้าพูดกล้าแสดงออกที่ส่งผลต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรงในเพศหญิง

จากตารางที่ 4.10 และ ภาพที่ 4.6 พบว่า ในเพศชายเมื่อมีระดับบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกต่ำ หากมีความโกรธสูงขึ้นจะทำให้ระดับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงเพิ่มขึ้น แต่ถ้ามีระดับบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกที่สูง หากมีความโกรธสูงขึ้นจะทำให้ระดับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงลดลง ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ 19 ในเพศชาย และภาพที่ 4.7 พบว่า ในเพศหญิงเมื่อมีระดับบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกต่ำ หากมีความโกรธไม่ว่าจะสูงหรือต่ำระดับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงจะไม่แตกต่างกัน แต่ถ้ามีระดับบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกที่สูง และมีความโกรธสูงขึ้นจะทำให้ระดับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงลดลง ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ 19 ในเพศหญิง

บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรง ($\beta = 0.11, 0.08$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) และการเผชิญแสวงหาการสนับสนุน ($\beta = 0.12, 0.24$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ 24 และ 25 แต่บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญรูปแบบการหลีกเลี่ยงในเพศชาย ($\beta = 0.12$) และมีความสัมพันธ์ทางลบในเพศหญิง ($\beta = -0.02$) ซึ่งในเพศหญิงตรงกับสมมติฐานที่ 26 และในเพศชาย บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีมีผลกระทบเชิงปรับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง ($\beta = -0.17$) ดังตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.8

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้นของความโกรธกับบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรงในเพศชาย

	Block	Variables	B	S.E.	t-test	p	β
ACT (Male)	1	(Constant)	9.51	0.29	1.77	.08	
		ANG	0.06	0.05	1.09	.28	.06
		OPT	0.44	0.09	5.24	.00	.31
	2	ANG $\times$ OPT	-0.09	0.01	-6.62	.00	-.40
		R^2_{Block1}	.196				
		R^2_{Block2}	.340				
		ΔR^2	.143				
$F; p (df1, df2)$			43.785; $p = .00 (1, 202)$				



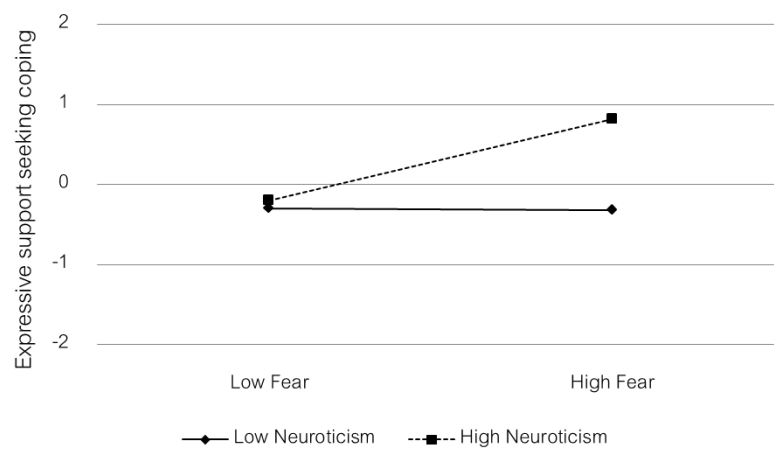
ภาพที่ 4.8 ผลกระทบระหว่างความโกรธและมองโลกในแง่ดีที่ส่งผลต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรงในเพศชาย

จากตารางที่ 4.11 และ ภาพที่ 4.8 พบว่า ในเพศชายเมื่อมีระดับบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีต่ำ หากมีความโกรธสูงขึ้นจะทำให้ระดับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงเพิ่มขึ้น แต่ถ้ามีระดับบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีที่สูง หากมีความโกรธสูงขึ้นจะทำให้ระดับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงลดลง ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ 27

บุคลิกภาพหัวนั้ใจทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน ($\beta = 0.27, 0.12$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) ตรงตามสมมติฐานการวิจัยที่ 32 และการเผชิญแบบหลีกเลี่ยงในเพศหญิง ($\beta = 0.10$) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบในเพศชาย ($\beta = -0.22$) ซึ่งตรงตามสมมติฐานการวิจัยที่ 33 เฉพาะเพศหญิง และในเพศชายบุคลิกภาพหัวนั้ใจทางอารมณ์เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวและการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน ($\beta = -0.31$) ดังตารางที่ 4.12 และภาพที่ 4.9

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้นของความกลัวกับบุคลิกภาพวันไหวทาง
อารมณ์ต่อการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนในเพศชาย

	Block	Variables	B	S.E.	<i>t</i> -test	<i>p</i>	β
SUP (Male)	1	(Constant)	0.06	0.32	0.20	.84	
		FEA	0.24	0.07	3.34	.00	.25
		NEU	0.24	0.05	4.70	.00	.31
	2	FEA $\times$ NEU	-0.04	0.01	-3.93	.00	-.26
		R^2_{Block1}	.284				
		R^2_{Block2}	.335				
		ΔR^2	.051				
		$F; p (df1, df2)$	15.423; $p = .00 (1, 202)$				



ภาพที่ 4.9 ผลกระทบระหว่างความกลัวและวันไหวทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อการเผชิญแบบ
แสวงหาการสนับสนุนในเพศชาย

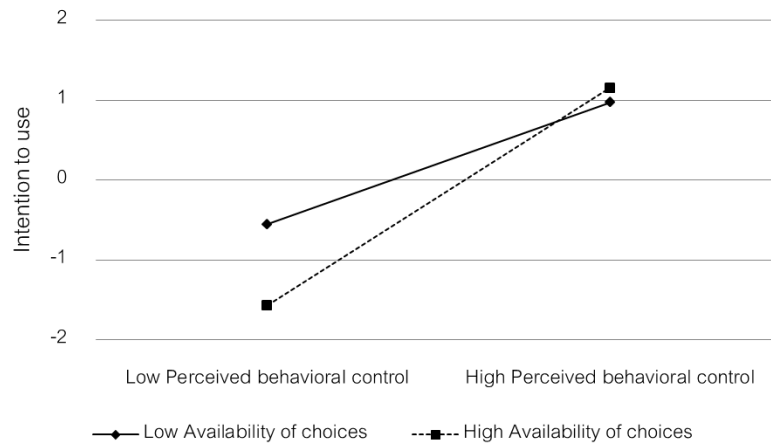
จากตารางที่ 4.12 และ ภาพที่ 4.9 พบว่า ในเพศชายเมื่อระดับบุคลิกภาพหัวไหล่ทางอารมณ์ต่ำ ความกลัวจะสูงหรือต่ำจะทำให้ระดับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนไม่มีความแตกต่างกัน แต่ถ้ามีระดับบุคลิกภาพหัวไหล่ทางอารมณ์ที่สูง เมื่อความกลัวเพิ่มขึ้นและการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนจะเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 35

นอกเหนือจากความสุขแล้วตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ คือ รูปแบบการเผชิญ จากตารางที่ 4.5 พบว่า การเผชิญแบบจัดการโดยตรงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ($\beta = 0.17, 0.23$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ 38 การเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการในเพศชายชาย ($\beta = 0.18$) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบในเพศหญิง ($\beta = -0.25$) ซึ่งตรงกับสมมติฐานการวิจัยที่ 39 เฉพาะเพศหญิง และการเผชิญแบบหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ($\beta = -0.05, -0.06$) ซึ่งตรงกับสมมติฐานการวิจัยที่ 40

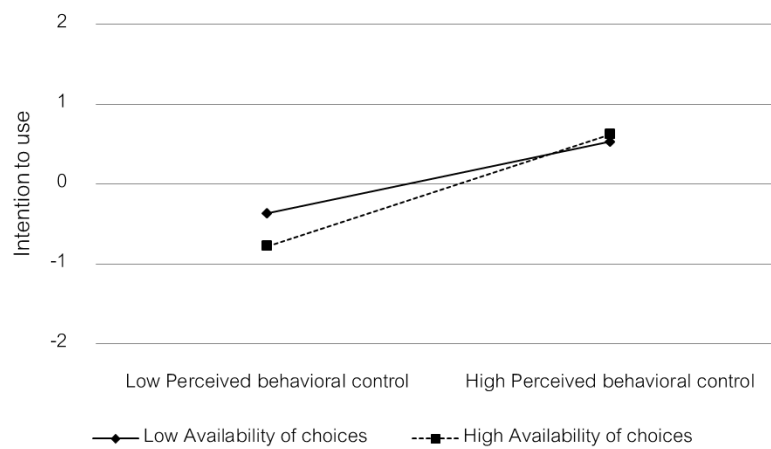
การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ($\beta = 0.88, \beta = 0.53$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ 41 และทางเลือกการใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ($\beta = -0.27, -0.03$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ 42 ด้วยเช่นกัน และพบว่าทางเลือกการใช้บริการเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ($\beta = 0.36, 0.13$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) ดังตารางที่ 4.13 และภาพที่ 4.10 และ 4.11

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้นของการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมและทางเลือก
การใช้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการในเพศชายและหญิง

	Block	Variables	B	S.E.	t-test	<i>p</i>	β
INT (Male)	1	(Constant)	-0.27	0.15	-1.77	.08	
		PBC	1.11	0.07	17.13	.00	1.06
		CHO	-0.16	0.04	-4.09	.00	-.21
	2	PBC $\times$ CHO	0.04	0.01	4.87	.00	.30
		R^2_{Block1}	.598				
		R^2_{Block2}	.640				
		ΔR^2	.042				
		$F; p\text{-value } (df1, df2)$	23.720; $p = .00$	(1, 202)			
	1	(Constant)	-0.10	0.15	-0.66	.51	
		PBC	0.67	0.07	10.27	.00	.57
INT (Female)		CHO	-0.05	0.05	-0.90	.37	-.05
	2	PBC $\times$ CHO	0.03	0.01	2.16	.03	.13
		R^2_{Block1}	.262				
		R^2_{Block2}	.274				
		ΔR^2	.012				
		$F; p (df1, df2)$	4.671; $p = .03$	(1, 219)			



ภาพที่ 4.10 ผลกระทบระหว่างการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมและทางเลือกการใช้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการในเพศชาย



ภาพที่ 4.11 ผลกระทบระหว่างการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมและทางเลือกการใช้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการในเพศหญิง

จากตารางที่ 4.13 และภาพที่ 4.10 และ 4.11 พบว่า ระดับความตั้งใจกลับไปใช้บริการมีความแตกต่างกันในกรณีการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมต่ำ หากมีทางเลือกการให้บริการสูงจะทำให้ระดับของความตั้งใจกลับไปใช้บริการต่ำกว่าในกรณีที่ไม่มีทางเลือกหรือมีทางเลือกน้อย อย่างไรก็ตาม ในขณะที่ระดับของการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมสูงขึ้น ความตั้งใจกลับไปใช้บริการจะสูงขึ้นมาก โดยที่ไม่แตกต่างกันไม่ว่าจะมีทางเลือกการให้บริการหรือไม่ก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ 46

จากการวิเคราะห์เส้นทางในตัวแบบตั้งต้น และทำการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อสร้างแผนภาพอันตรกิริยาในการทดสอบผลกระทบของตัวแปรเชิงปรับที่ได้ผลสรุปการวิเคราะห์ดังภาพที่ 4.1 และ 4.2 โดยเป็นแผนภาพเส้นทางแสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแบบตั้งต้นในแต่ละเพศ และสามารถตอบสมมติฐานการวิจัยทั้งหมด ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย		ทิศทางของความสัมพันธ์ที่พบ ในงานวิจัย	
		เพศชาย	เพศหญิง
H1	EXP → HAP (+)	ตรง	ตรง
H2	EXP → ANG (-)	ตรง	ตรง
H3	EXP → FEA (-)	ตรง	ตรง
H4	HAP → INT (+)	ตรง	ตรง
H5	EXP → ACT (-)	ตรง	ตรง
H6	EXP → SUP (-)	ตรง	ตรง
H7	EXP → AVO (-)	ไม่ตรง	ไม่ตรง
H8	ANG → ACT (+)	ตรง	ไม่ตรง
H9	ANG → SUP (+)	ไม่ตรง	ตรง
H10	ANG → AVO (-)	ตรง	ไม่ตรง
H11	FEA → SUP (+)	ตรง	ตรง
H12	FEA → AVO (+)	ตรง	ตรง
H13	ANG ทำให้ระดับของ FEA → ACT สูงขึ้น	-	ตรง
H14	ANG ทำให้ระดับของ FEA → SUP สูงขึ้น	-	ตรง
H15	ANG ทำให้ระดับของ FEA → AVO ลดลง	-	ตรง

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย		ทิศทางของความสัมพันธ์ที่พบ ในงานวิจัย	
		เพศชาย	เพศหญิง
H16	ASS → ACT (+)	ตรง	ตรง
H17	ASS → SUP (+)	ตรง	ตรง
H18	ASS → AVO (-)	ไม่ตรง	ไม่ตรง
H19	ASS ทำให้ระดับของ ANG → ACT สูงขึ้น	ไม่ตรง	ไม่ตรง
H20	ASS ทำให้ระดับของ ANG → SUP ลดลง	ไม่ตรง	ไม่ตรง
H21	ASS ทำให้ระดับของ FEA → SUP ลดลง	ไม่ตรง	ไม่ตรง
H22	ASS ทำให้ระดับของ ANG → AVO ลดลง	ไม่ตรง	ไม่ตรง
H23	ASS ทำให้ระดับของ FEA → AVO ลดลง	ไม่ตรง	ไม่ตรง
H24	OPT → ACT (+)	ตรง	ตรง
H25	OPT → SUP (+)	ตรง	ตรง
H26	OPT → AVO (-)	ตรง	ตรง
H27	OPT ทำให้ระดับของ ANG → ACT สูงขึ้น	ไม่ตรง	ไม่ตรง
H28	OPT ทำให้ระดับของ ANG → SUP ลดลง	ไม่ตรง	ไม่ตรง
H29	OPT ทำให้ระดับของ FEA → SUP ลดลง	ไม่ตรง	ไม่ตรง
H30	OPT ทำให้ระดับของ ANG → AVO ลดลง	ไม่ตรง	ไม่ตรง
H31	OPT ทำให้ระดับของ FEA → AVO ลดลง	ไม่ตรง	ไม่ตรง
H32	NEU → SUP (+)	ตรง	ตรง
H33	NEU → AVO (+)	ไม่ตรง	ตรง
H34	NEU ทำให้ระดับของ ANG → SUP สูงขึ้น	ไม่ตรง	ไม่ตรง
H35	NEU ทำให้ระดับของ FEA → SUP สูงขึ้น	ตรง	ไม่ตรง
H36	NEU ทำให้ระดับของ ANG → AVO สูงขึ้น	ไม่ตรง	ไม่ตรง
H37	NEU ทำให้ระดับของ FEA → AVO สูงขึ้น	ไม่ตรง	ไม่ตรง
H38	ACT → INT (+)	ตรง	ตรง
H39	SUP → INT (-)	ไม่ตรง	ตรง
H40	AVO → INT (-)	ตรง	ตรง
H41	PBC → INT (+)	ตรง	ตรง
H42	CHO → INT (-)	ตรง	ตรง
H43	CHO ทำให้ระดับของ PBC → INT ลดลง	ตรง	ตรง

4.4 ผลการปรับปรุงตัวแบบและผลการวิเคราะห์ตัวแบบขั้นสุดท้าย

จากผลการวิเคราะห์เส้นทางของตัวแบบตั้งต้น ได้ผลดังตารางที่ 4.5 ถึง 4.8 พบว่า มีค่าพารามิเตอร์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ประมาณบางค่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\alpha = 0.05$) ซึ่งเป็นเหตุผลที่ทำให้ตัวแบบตั้งต้นยังไม่มี ความเหมาะสม ทำให้ค่าดัชนีวัดความเหมาะสมของตัวแบบมีค่าสูง และทำให้ค่าเศษเหลือมาตรฐานจากการประมาณมีค่าอยู่นอกช่วง $[-1.96, 1.96]$ ซึ่ง จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับปรุงตัวแบบให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยอาศัยหลักการดังนี้

1) ตัดพารามิเตอร์ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\alpha = 0.05$) ออกทีละตัวจนกระทั่งทุกพารามิเตอร์ที่เหลืออยู่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งหมด โดยคำนวณและประมาณค่าพารามิเตอร์ของตัวแบบใหม่ทั้งหมดทุกครั้ง

2) เพิ่มพารามิเตอร์เข้าไปในตัวแบบทีละเส้น และทดสอบไปพร้อมกันด้วยว่าการเพิ่มพารามิเตอร์ดังกล่าวทำให้พารามิเตอร์ตัวอื่น ๆ ในตัวแบบยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ หากมีผลกระทบทำให้พารามิเตอร์อื่นในตัวแบบไม่มีนัยสำคัญก็อาจจะพิจารณานำพารามิเตอร์ตัวที่ได้รับผลกระทบออกไปจากตัวแบบ

3) การเพิ่มพารามิเตอร์จำเป็นต้องอาศัยหลักการและเหตุผลในการอธิบายว่าทำไมถึงเพิ่มพารามิเตอร์นี้ขึ้นมา มีทฤษฎีรองรับหรือมีเหตุผลที่หนักแน่นว่าเป็นเช่นนั้นจริง หรือจำเป็นต้องอาศัยการอ้างอิงจากงานวิจัยที่น่าเชื่อถือ ซึ่งต้องอาศัยความระมัดระวังและตั้งอยู่บนทฤษฎีที่เป็นเหตุเป็นผลมากกว่าปรับปรุงตัวแบบไปตามคำแนะนำของโปรแกรมทางสถิติ (Theory-driven, Not Data-driven) แต่เพียงอย่างเดียว และได้เขียนอธิบายเพิ่มเติม ทบทวนวรรณกรรม หรือให้เหตุผลในการเพิ่มพารามิเตอร์ใด ๆ ก็ตามเสมอ

4) ค่าสถิติที่ใช้ประกอบการพิจารณาในการปรับปรุงตัวแบบ คือ

(1) ค่า *RMSEA* พิจารณาว่าการเพิ่มหรือลดจำนวนพารามิเตอร์ที่ประมาณต้องช่วยลดค่า *RMSEA* ของตัวแบบลงจนกระทั่งได้ตัวแบบที่ให้ค่า $RMSEA \leq 0.08$

(2) พิจารณา χ^2 ว่าการเพิ่มจำนวนพารามิเตอร์ที่ประมาณต้องช่วยลดค่า χ^2 ของตัวแบบลง โดยทำการทดสอบอัตราส่วนภาวะน่าจะเป็น (Likelihood Ratio Test) ซึ่งนำค่า $\Delta\chi^2$ ระหว่างตัวแบบก่อนปรับปรุงมาเทียบกับตัวแบบที่ปรับปรุงแล้ว (โดยมี $\Delta df = 1$ เนื่องจากจะทำการเพิ่มหรือลดค่าพารามิเตอร์ทีละหนึ่งพารามิเตอร์เท่านั้น)

(3) พิจารณาจากค่าเศษเหลือมาตรฐาน (Standardized Residuals) ควรมีค่าอยู่ระหว่างช่วง $[-1.96, 1.96]$ หากมีเศษเหลือของตัวแปรใดอยู่นอกช่วง ให้พิจารณาว่าจะควรเพิ่มพารามิเตอร์นั้นหรือไม่ โดยคำนึงถึงเนื้อหาและหลักทฤษฎีเป็นอันดับแรก

5) ในการปรับปรุงตัวแบบแต่ละครั้งจะต้องประมาณค่าพารามิเตอร์ทั้งหมดใหม่ทุกครั้ง จนกว่าจะได้ตัวแบบที่เหมาะสม

พารามิเตอร์ที่ตัดออกจากตัวแบบเป็นพารามิเตอร์ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\alpha = 0.05$) ตัดพารามิเตอร์ออกทีละตัวจนได้ตัวแบบที่พารามิเตอร์มีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว จากนั้นถึงเพิ่มพารามิเตอร์เข้าไปในตัวแบบ ในการเพิ่มพารามิเตอร์คำนึงถึงความสมเหตุสมผล ลำดับการเกิดก่อนหรือหลังของแต่ละตัวแปร และทิศทางของความสัมพันธ์ ซึ่งพารามิเตอร์ที่ถูกเพิ่มเข้าในตัวแบบและถูกตัดออกจากตัวแบบ แสดงดังตารางที่ 4.15 และ 4.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 พารามิเตอร์ที่เพิ่มเข้าจากตัวแบบตั้งต้นเป็นตัวแบบขั้นสุดท้าย

	ซ้าย	หญิง
OPT $\rightarrow$ EXP	ANG $\leftrightarrow$ FEA $\times$ NEU	OPT $\rightarrow$ EXP
ASS $\rightarrow$ HAP	ANG $\times$ ASS $\leftrightarrow$ FEA $\times$ NEU	OPT $\rightarrow$ HAP
PBC $\rightarrow$ HAP	HAP $\leftrightarrow$ ANG $\times$ ASS	ACT $\rightarrow$ HAP
CHO $\rightarrow$ HAP		AVO $\rightarrow$ HAP
ANG $\rightarrow$ ASS		PBC $\rightarrow$ HAP
FEA $\rightarrow$ ACT		EXP $\rightarrow$ INT
NEU $\rightarrow$ ANG		NEU $\rightarrow$ ANG
NEU $\rightarrow$ FEA		NEU $\rightarrow$ FEA
ACT $\rightarrow$ PBC		NEU $\rightarrow$ ANG $\times$ FEA
OPT $\rightarrow$ PBC		ASS $\rightarrow$ PBC
ANG $\rightarrow$ CHO		ASS $\rightarrow$ INT
ASS $\rightarrow$ CHO		FEA $\leftrightarrow$ OPT
OPT $\rightarrow$ CHO		
ANG $\rightarrow$ INT		
PBC $\leftrightarrow$ CHO		
ANG $\leftrightarrow$ OPT		
FEA $\leftrightarrow$ OPT		

ตารางที่ 4.16 พารามิเตอร์ที่ตัดออกจากตัวแบบตั้งต้นเป็นตัวแบบขั้นสุดท้าย

ชาย		หญิง	
HAP → INT	OPT ↔ ANG × OPT	HAP → INT	ANG ↔ ANG × ASS
EXP → ACT	FEA ↔ FEA × OPT	EXP → ACT	ASS ↔ ANG × ASS
EXP → SUP	OPT ↔ FEA × OPT	EXP → SUP	FEA ↔ FEA × ASS
EXP → AVO	HAP ↔ ANG	EXP → AVO	ASS ↔ FEA × ASS
ANG → ACT	PBC ↔ PBC × CHO	ANG → AVO	ANG ↔ ANG × NEU
ANG → AVO	CHO ↔ PBC × CHO	FEA → SUP	ANG × NEU ↔ NEU
ASS → AVO		FEA → AVO	FEA ↔ FEA × NEU
ANG × ASS → SUP		ASS → ACT	FEA × NEU ↔ NEU
FEA × ASS → SUP		ASS → SUP	ANG ↔ ANG × OPT
FEA × ASS → AVO		ASS → AVO	OPT ↔ ANG × OPT
OPT → SUP		ANG × ASS → SUP	FEA ↔ FEA × OPT
OPT → AVO		FEA × ASS → SUP	OPT ↔ FEA × OPT
ANG × OPT → ACT		ANG × ASS → AVO	HAP ↔ FEA
ANG × OPT → SUP		FEA × ASS → AVO	HAP ↔ ANG
FEA × OPT → SUP		OPT → ACT	PBC ↔ PBC × CHO
ANG × OPT → AVO		OPT → AVO	CHO ↔ PBC × CHO
FEA × OPT → AVO		ANG × OPT → ACT	HAP ↔ ANG × FEA
NEU → AVO		ANG × OPT → SUP	
ANG × NEU → SUP		FEA × OPT → SUP	
ANG × NEU → AVO		ANG × OPT → AVO	
FEA × NEU → AVO		FEA × OPT → AVO	
AVO → INT		NEU → AVO	
OPT ↔ NEU		ANG × NEU → SUP	
ASS ↔ NEU		FEA × NEU → SUP	
ASS ↔ ANG × ASS		ANG × NEU → AVO	
FEA ↔ FEA × ASS		FEA × NEU → AVO	
ASS ↔ FEA × ASS		AVO → INT	
ANG ↔ ANG × NEU		CHO → INT	
FEA × NEU ↔ NEU		PBC × CHO → INT	
ANG ↔ ANG × OPT		OPT ↔ NEU	

และเหตุผลการเพิ่มพารามิเตอร์ต่าง ๆ ดังนี้

1) OPT $\rightarrow$ EXP (M and F) และ OPT $\rightarrow$ HAP (F) ในทิศทางบวก

บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีเป็นบุคลิกภาพที่ส่งเสริมให้คนมีทัศนคติในการมองโลกเป็นไปอย่างที่ดี คิด หรือส่งเสริมให้คนคิดว่าจะเกิดสถานการณ์ที่ดีอยู่เสมอ ดังนั้น บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีจึงมีผลกระทบเชิงตรงในทิศทางบวกต่อประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการและความสุข (Scheier and Carver, 1992) โดยในการคำนวณได้เพิ่มเส้นความสัมพันธ์ OPT $\rightarrow$ HAP ในทางบวกลงไปในตัวแบบกลุ่มเพศชายด้วย แต่เนื่องจากพารามิเตอร์ความสัมพันธ์ดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการตัดพารามิเตอร์นั้นทิ้งไปในภายหลัง

2) ASS $\rightarrow$ HAP (M) ในทิศทางบวก

ผู้ชายเป็นเพศที่มีระดับบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงสูงกว่าผู้หญิง (Costa, Terracciano and McCrae, 2001; Weisberg, DeYoung and Hirsh, 2011) โดยคนที่มีความกล้าพูดกล้าแสดงออกสูงนี้สูงมักเป็นคนที่มีมั่นใจและกล้าเผชิญเสี่ยง กล้าลุยและกล้าตัดสินใจ ช่วยส่งผลคนได้ปลดปล่อยและมีพฤติกรรมเป็นตัวของตัวเอง และมีความรู้สึกอิสระเสรีมากกว่า ทำให้ระดับความสุขของคนนั้นมีมากด้วยเช่นกัน ดังนั้น จึงทำการเพิ่มเส้น ASS $\rightarrow$ HAP ในทิศทางบวกในตัวแบบของเพศชาย

3) ACT $\rightarrow$ HAP (F) และ AVO $\rightarrow$ HAP (F) ในทิศทางบวก

รูปแบบการเผชิญเป็นพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อสถานการณ์เชิงลบ เพื่อบรรเทาและลดระดับความเครียดหรืออารมณ์เชิงลบภายในจิตใจ (Folkman and Lazarus, 1985, 1988; Carver, Weintraub and Scheier, 1989; Gelbrich, 2010) จึงมีความเป็นไปได้สูงที่จะทำให้มีระดับความสุขเพิ่มขึ้นหลังจากมีการเผชิญ จึงทำการเพิ่มเส้นความสัมพันธ์ระหว่าง ACT $\rightarrow$ HAP, SUP $\rightarrow$ HAP และ AVO $\rightarrow$ HAP ในทิศทางบวกทั้งหมด โดยหลังจากการวิเคราะห์ พบว่ารูปแบบการเผชิญไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในเพศชาย และการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในเพศหญิง

4) PBC $\rightarrow$ HAP (M and F) และ CHO $\rightarrow$ HAP (M) ในทิศทางบวก

ความสามารถในการควบคุมและวางแผนการใช้บริการสูง จะทำให้ระดับความสุขเพิ่มขึ้นได้ตามทฤษฎีพฤติกรรมอย่างมีแบบแผน (Ajzen, 1991, 2002) ในขณะที่หากมีทางเลือกการใช้บริการจะส่งผลความเป็นอิสระ ทำให้รู้สึกถูกเติมเต็มความต้องการจากทางเลือกที่มีเหล่านั้น ตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตนเอง (Self-determination Theory) ทำให้เพิ่มระดับความสุขขึ้นได้เช่นกัน (Deci, 1971) ดังนั้น จึงทำการเพิ่มเส้นความสัมพันธ์ทั้งคู่อลงไปในตัวแบบโดยมีทิศทางในทางบวก

5) ANG → ASS (M) ในทิศทางบวก

ผู้ชายเป็นเพศที่มีระดับบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงสูงกว่าผู้หญิง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากเกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบเกิดพฤติกรรมการเผชิญเพื่อบรรเทาปัญหาและอารมณ์โกรธ ผู้ชายจะมีความกล้าพูด กล้ากระทำ และกล้าแสดงออกมากขึ้นเป็นพิเศษ (Costa, Terracciano and McCrae, 2001; Weisberg, DeYoung and Hirsh, 2011) ดังนั้น จึงทำการเพิ่มเส้นความสัมพันธ์ ANG → ASS ในทิศทางบวกในตัวแบบเพศชายเข้าไปศึกษาเพิ่มเติม

6) FEA → ACT (M) ในทิศทางบวก

ถึงแม้ว่าผู้ชายเป็นเพศที่มีระดับความกลัวต่ำกว่าผู้หญิง (ตารางที่ 4.2 และ 4.3) แต่หากมีความกลัวสูงจะเผชิญแบบจัดการโดยตรงมากกว่าผู้หญิง ซึ่งผู้หญิงมักจะหลีกเลี่ยงการเข้าปะทะตรง ๆ (Morrow, Thoreson and Penny, 1995; Jordan and Revenson, 1999) ดังนั้น จึงได้เพิ่มเส้นความสัมพันธ์ FEA → ACT ในทิศทางบวกในตัวแบบเพศชาย

7) NEU → ANG (M and F), NEU → FEA (M and F) และ NEU → ANG × FEA (F)

ในทิศทางบวก

ในการแบ่งประเภทบุคลิกภาพในลักษณะห้าองค์ประกอบใหญ่ (Big Five Personality) (Costa and McCrae, 1992) พบว่า คนที่มีบุคลิกภาพวันไหนทางอารมณ์สูงเป็นคนที่ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์และเกิดอารมณ์ในเชิงลบง่าย เช่น ความโกรธ ความกลัว ความรังเกียจ เป็นต้น และทำให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวล หรือหงุดหงิดง่ายมากกว่าคนที่มีบุคลิกภาพวันไหนทางอารมณ์ต่ำ ดังนั้น จึงเพิ่มเส้นความสัมพันธ์ดังกล่าวเข้ามาในตัวแบบโดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวกทั้งหมด

8) ASS → PBC (F), OPT → PBC (M) ในทิศทางบวก

บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกเป็นบุคลิกภาพที่สะท้อนความมั่นใจ การกล้าเผชิญกับเหตุการณ์เสี่ยงอันตราย ทำให้มีความรู้สึกสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้เสมอ ดังนั้น หากมีระดับความกล้าพูดกล้าแสดงออกสูง ทำให้ระดับการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมสูงตาม จึงทำการเพิ่มเส้นความสัมพันธ์ ASS → PBC ในทิศทางบวก และบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีเป็นคุณลักษณะที่ทำให้คนมองอนาคตว่าจะเกิดสิ่งที่ดีตามที่คาดหวังไว้ มักมีความเชื่อมั่นว่าบางสิ่งบางอย่างตนเองสามารถควบคุมหรือทำให้เกิดขึ้นได้ตามที่ต้องการ (Scheier and Carver, 1985, 1992) ดังนั้น จึงเป็นเหตุผลที่คนลักษณะนี้จะมีการวางแผนการเดินทางล่วงหน้าอยู่เป็นประจำ และมักจะคาดหวังให้แผนหรือสถานการณ์ในการเดินทางเป็นไปตามที่คิดไว้เสมอ จึงทำการเพิ่มเส้นความสัมพันธ์ OPT → PBC ในทิศทางบวก

9) ASS → CHO (M), OPT → CHO (M) ในทิศทางบวก

หากผู้ขายมีระดับบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกสูง ต้องการเดินทางหรือโดยสารรถสาธารณะ เขาสามารถหาทางเลือกในการใช้บริการได้ง่ายกว่าผู้หญิงหรือคนที่มีความกล้าพูดกล้าแสดงออกต่ำ เนื่องจากมีความกล้ารับความเสี่ยงและกล้าตัดสินใจมากกว่า บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกจึงทำให้ตนเองมีความรู้สึกที่สามารถหาทางเลือกอื่นในการเดินทางก็ได้ ไม่จำเป็นต้องทนใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ต่อไป จึงทำการเพิ่มความสัมพันธ์ ASS → CHO ในทิศทางบวกในเพศชาย และคนที่มีความกล้าพูดกล้าแสดงออกสูง ย่อมมีการรับรู้และเชื่อมั่นว่าบางสิ่งบางอย่างตนเองสามารถควบคุมหรือทำออกมาได้ดีเสมอ เป็นการเปิดมุมมองในการหาหนทางในการเดินทางอื่นที่สามารถเป็นทางเลือกการให้บริการได้ จึงทำการเพิ่มความสัมพันธ์ OPT → CHO ในทิศทางบวก

10) ACT → PBC (M) ในทิศทางบวก

การเผชิญแบบจัดการโดยตรงเป็นการเผชิญเพื่อบรรเทาและมุ่งแก้ไขกับต้นตอของปัญหานั้นอาจแสดงถึงความสามารถในการจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้า และการควบคุมการโดยสารได้ด้วยตนเอง จากงานวิจัยจำนวนมาก (Morrow, Thoreson and Penny, 1995; Jordan and Revenson, 1999; Sheeran and Taylor, 1999; Albarracin et al., 2001) พบว่า ผู้ชายมักมีการเผชิญแบบจัดการโดยตรงและการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมที่สูงกว่าผู้หญิง ดังนั้น จึงเพิ่มเส้นความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการเผชิญแบบจัดการโดยตรงและการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมในตัวแบบเพศชาย

11) ASS → INT (F) ในทิศทางบวก

อย่างที่กล่าวไปข้างต้น ว่าบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกเป็นบุคลิกภาพที่กำกับระดับความกล้าพูด กล้าทำ กล้าเสี่ยงต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนั้น บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกอาจเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ หากผู้โดยสารมีระดับบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกมาก ยิ่งทำให้ความตั้งใจกลับไปใช้บริการสูงขึ้น (Harris and Mowen, 2001) จึงทำการเพิ่มความสัมพันธ์ ASS → INT ในทิศทางบวก ซึ่งจากการคำนวณ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติเฉพาะตัวแบบเพศหญิง

12) EXP → INT (F) ในทิศทางบวก

ประสบการณ์ที่เคยเจอในอดีตเองก็เป็นหนึ่งในปัจจัยที่สามารถทำพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในอนาคตได้ด้วยเช่นกัน (Ajzen, 1991; Stepan and Gwinner, 1998) ยิ่งผู้ใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์มีประสบการณ์ที่ดีมากเท่าใด ความตั้งใจกลับไปใช้บริการย่อมมากขึ้นเช่นกัน จึงทำการเพิ่ม

ความสัมพันธ์ EXP $\rightarrow$ INT ในทิศทางบวก ซึ่งในการคำนวณ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติเฉพาะตัวแบบเพศหญิงในทิศทางบวก

13) ANG $\rightarrow$ INT (M) ในทิศทางลบ

หากกล่าวว่าความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ (Ajzen, 1991; Stepan and Gwinner, 1998) ดังนั้น อารมณ์ในเชิงลบ เช่น ความโกรธและความกลัว ก็อาจมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการเช่นกัน โดยในการปรับปรุงตัวแบบ พบว่า ความโกรธมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการจริง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติในตัวแบบเพศชายเท่านั้น

14) ANG $\rightarrow$ CHO (M) ในทิศทางบวก

หากมีระดับความโกรธและกลัวจากการใช้บริการแท็กซี่มีเตอร์สูง ระดับความตั้งใจกลับไปใช้บริการจะต่ำ ดังนั้น จึงต้องมองหาทางเลือกอื่นในการเดินทางแทน ดังนั้น ความโกรธและความกลัวอาจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการก็ได้ อย่างไรก็ตาม ในการคำนวณพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติเฉพาะความสัมพันธ์ของ ANG $\rightarrow$ CHO ในทิศทางบวกในตัวแบบเพศชาย

15) PBC $\leftrightarrow$ CHO (M) ในทิศทางบวก

การมีความสามารถควบคุมและวางแผนการใช้บริการของตนเองสูง แสดงถึงระดับหรือความสามารถในการเดินทางหรือการจัดการหาวิธีการเดินทางที่ดีได้ ทำให้ระดับทางเลือกการใช้บริการสูงขึ้น

16) ANG $\leftrightarrow$ OPT (M), FEA $\leftrightarrow$ OPT (M) ในทิศทางลบ

ถ้าบุคลิภาพมของโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข ดังนั้น จึงอาจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความโกรธและกลัวด้วยเช่นกัน (Scheier and Carver, 1992)

17) ANG $\leftrightarrow$ FEA $\times$ NEU (M), ANG $\times$ ASS $\leftrightarrow$ FEA $\times$ NEU (M),

$$HAP \leftrightarrow ANG \times ASS (M)$$

เป็นการเพิ่มเติมความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ANG เป็นตัวแปรประเภทอารมณ์ ดังนั้น อาจมีความสัมพันธ์กับ FEA $\times$ NEU ที่เป็นตัวแปรผลคูณระหว่างอารมณ์เชิงลบกับบุคลิภาพหัวน่ไหวทางอารมณ์ เป็นต้น โดยที่ความสัมพันธ์ดังกล่าวอาจมีความเกี่ยวข้องกันไม่มากนักเลย เช่นเดียวกับเส้นความสัมพันธ์ของ ANG $\times$ ASS $\leftrightarrow$ FEA $\times$ NEU รวมไปถึง HAP $\leftrightarrow$ ANG $\times$ ASS ที่ เป็นความสัมพันธ์ของตัวแปรผลคูณระหว่างอารมณ์และบุคลิภาพด้วยเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม โปรแกรมการวิเคราะห์ที่ได้แนะนำให้เพิ่มพารามิเตอร์ความสัมพันธ์ NEU → INT แต่มีทิศทางของความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งไม่ตรงกับหลักความเป็นจริงที่ว่า ยิ่งคนที่มีระดับบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์สูง จะมีความตั้งใจกลับไปใช้บริการต่ำ (Costa and McCrae, 1992; Harris and Mowen, 2001) ซึ่งอาจจะมีผลกระทบจากตัวแปรกำกับ หลังจากการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงปรับความสัมพันธ์ดังกล่าวไม่พบนัยสำคัญทางสถิติของผลกระทบจากตัวแปรใด ๆ เลย สรุปได้ว่าในตัวอย่างยังคงมีผลกระทบจากปัจจัยอื่นนอกเหนือจากนี้ เช่น ความปลอดภัยในการเดินทาง การที่มีระดับบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์สูงย่อมมีความต้องการความปลอดภัยที่สูงด้วย และหากมองจากสภาพแวดล้อมเห็นได้ว่าการเดินทางในปัจจุบันเต็มไปด้วยความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดอันตราย การยอมทนใช้บริการแท็กซี่มีเตอร์ก็ยังถือเป็นทางเลือกที่ดีกว่าการใช้บริการโดยสารสาธารณะอื่น ดังนั้น เป็นเหตุให้ความตั้งใจกลับไปใช้บริการมีทิศทางในทางบวก

ในการวิจัยนี้ทำการปรับปรุงตัวแบบจนกระทั่งได้ตัวแบบที่ให้ค่า $RMSEA \leq 0.08$ และค่าพารามิเตอร์ทุกค่าต้องมียุทธศาสตร์ทางสถิติ ($\alpha = 0.05$) ถือว่าเป็นตัวแบบขั้นสุดท้ายของการศึกษา ในการวิเคราะห์เส้นทางในแต่ละครั้งอาจทำให้พารามิเตอร์บางตัวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ว่าในตัวแบบตั้งต้นพารามิเตอร์เหล่านั้นอาจจะมีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม

ตัวแบบขั้นสุดท้ายของเพศหญิงได้ค่า $RMSEA = 0.074$ และ $\chi^2 = 158.956$ ($df = 58$) ในส่วนของตัวแบบเพศชายได้พยายามเพิ่มตัวพารามิเตอร์เข้าไปในตัวแบบแล้ว แต่ค่า $RMSEA$ ยังมีค่ามากกว่า 0.08 ($RMSEA = 0.084$; $\chi^2 = 139.70$, $df = 58$) ถึงแม้ว่าจะสามารถเพิ่มพารามิเตอร์ความสัมพันธ์ในตัวแบบได้อีก แต่ความสัมพันธ์นั้นไม่สามารถอธิบายทางทฤษฎีหรือไม่มีเหตุผลที่ดีมาสนับสนุน จึงจำเป็นต้องหยุดการปรับปรุงตัวแบบไว้เพียงเท่านี้ ซึ่งรายละเอียดของค่าดัชนีวัดความเหมาะสมของตัวแบบขั้นสุดท้ายของการวิจัย แสดงดังตารางที่ 4.17 และได้ตัวแบบขั้นสุดท้ายของงานวิจัย ดังตารางที่ 4.18 ถึง 4.20 และแผนภาพเส้นทางแสดงค่าการถดถอยมาตรฐาน ดังภาพที่ 4.12 และ 4.13

ตารางที่ 4.17 รายละเอียดและค่าดัชนีวัดความเหมาะสมของตัวแบบขั้นสุดท้าย

	เพศชาย	เพศหญิง
<i>Degrees of freedom</i>	58	58
χ^2	139.70	158.956
<i>RMSEA</i>	0.084	0.077

ตารางที่ 4.18 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยจากการวิเคราะห์เส้นทางในตัวแบบขั้นสุดท้าย

	เพศชาย					เพศหญิง				
	B	S.E.	t-test	p	β	B	S.E.	t-test	p	β
OPT → EXP	0.78	0.14	5.69	.00	.36	0.31	0.14	2.21	.03	.13
OPT → HAP	-	-	-	-	-	0.07	0.03	2.57	.01	.14
ASS → HAP	0.21	0.02	8.98	.00	.48	-	-	-	-	-
ACT → HAP	-	-	-	-	-	0.14	0.02	5.85	.00	.31
AVO → HAP	-	-	-	-	-	0.05	0.02	2.62	.01	.14
PBC → HAP	0.33	0.07	4.53	.00	.26	0.10	0.04	2.85	.00	.16
CHO → HAP	0.10	0.03	3.35	.00	.16	-	-	-	-	-
EXP → HAP	0.12	0.02	7.52	.00	.35	0.03	0.01	2.44	.02	.13
EXP → ANG	-0.36	0.04	-8.75	.00	-.50	-0.36	0.03	-12.35	.00	-.55
EXP → FEA	-0.19	0.04	-4.81	.00	-.28	-0.28	0.03	-10.07	.00	-.46
EXP → ACT	-0.14	0.03	-5.57	.00	-.22	-	-	-	-	-
EXP → INT	-	-	-	-	-	0.09	0.02	4.89	.00	.22
ANG → ASS	0.19	0.06	3.18	.00	.18	-	-	-	-	-
ANG → ACT	-	-	-	-	-	-0.15	0.04	-3.66	.00	-.21
ANG → SUP	-0.25	0.05	-5.10	.00	-.28	0.23	0.04	5.68	.00	.31
FEA → ACT	0.15	0.04	3.48	.00	.15	-	-	-	-	-
FEA → SUP	0.30	0.07	4.57	.00	.31	-	-	-	-	-
FEA → AVO	0.21	0.06	3.79	.00	.26	-	-	-	-	-
ANG × FEA → ACT	-	-	-	-	-	0.02	0.01	3.20	.00	.19
ANG × FEA → SUP	-	-	-	-	-	0.05	0.01	7.94	.00	.44
ANG × FEA → AVO	-	-	-	-	-	-0.03	0.01	-3.56	.00	-.20
ASS → ACT	0.35	0.04	8.91	.00	.40	-	-	-	-	-
ASS → SUP	0.37	0.04	9.16	.00	.44	-	-	-	-	-
ASS → INT	-	-	-	-	-	0.10	0.03	3.06	.00	.15
ANG × ASS → ACT	-0.06	0.01	-10.68	.00	-.44	-	-	-	-	-
OPT → ACT	0.11	0.05	2.06	.04	.08	-	-	-	-	-
OPT → SUP	-	-	-	-	-	0.14	0.06	2.39	.02	.11
NEU → ANG	0.21	0.05	4.63	.00	.26	0.26	0.05	5.17	.00	.24
NEU → FEA	0.36	0.04	9.15	.00	.46	0.35	0.05	7.48	.00	.36

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

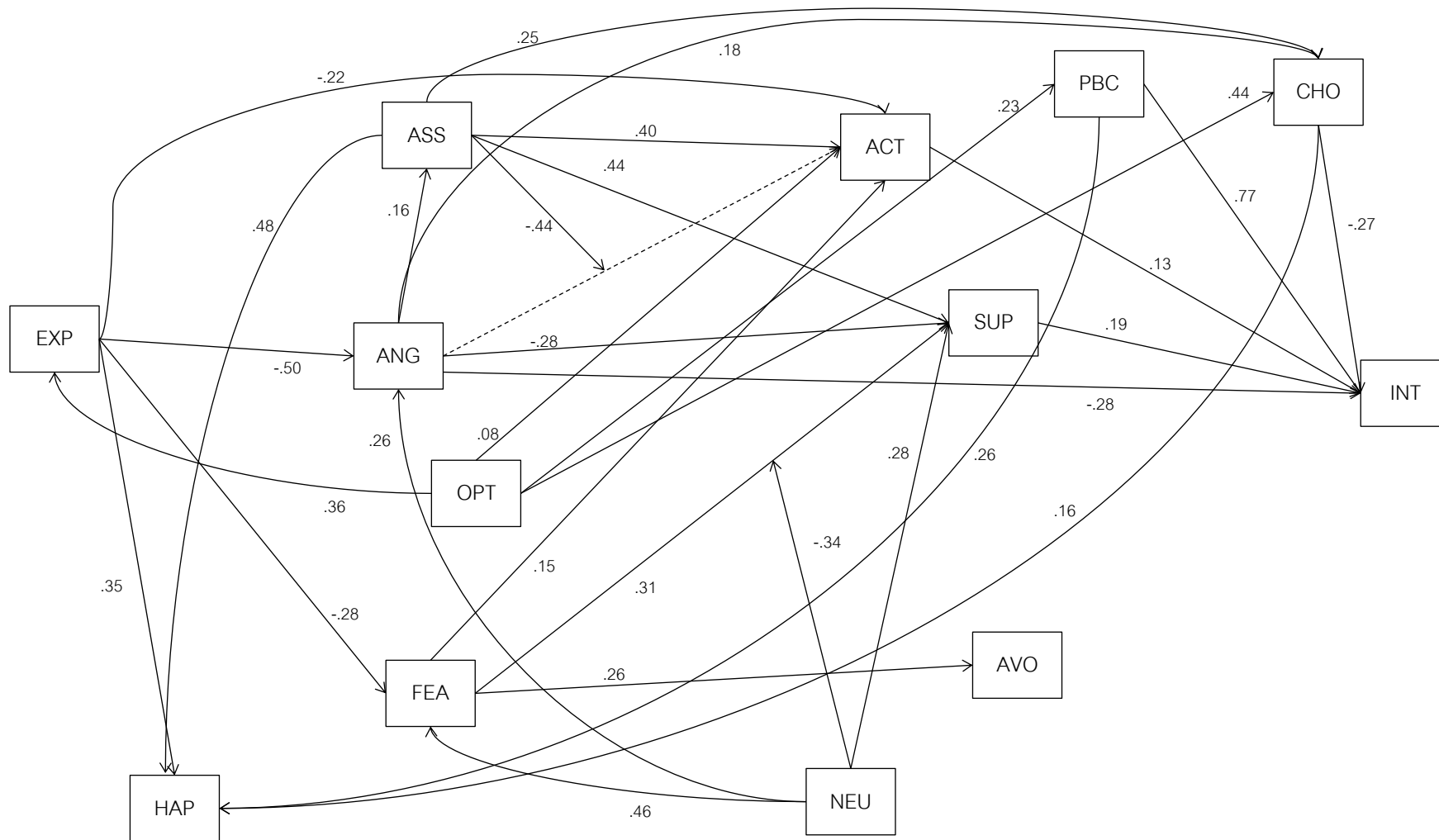
	เพศชาย					เพศหญิง				
	B	S.E.	t-test	p	β	B	S.E.	t-test	p	β
NEU → ANG × FEA	-	-	-	-	-	-1.41	0.41	-3.43	.00	-.20
NEU → SUP	0.21	0.04	6.08	.00	.28	0.14	0.04	3.49	.00	.17
FEA × NEU → SUP	-0.05	0.01	-7.35	.00	-.34	-	-	-	-	-
ACT → PBC	0.32	0.04	8.04	.00	.48	0.21	0.03	6.84	.00	.37
OPT → PBC	0.21	0.05	4.43	.00	.23	-	-	-	-	-
ANG → CHO	0.13	0.05	2.74	.01	.16	-	-	-	-	-
ASS → CHO	0.19	0.05	4.08	.00	.25	-	-	-	-	-
OPT → CHO	0.54	0.08	7.21	.00	.44	-	-	-	-	-
ANG → INT	-0.18	0.02	-8.36	.00	-.28	-	-	-	-	-
ACT → INT	.009	0.04	2.51	.01	.13	0.19	0.04	4.97	.00	.24
SUP → INT	0.14	0.03	5.05	.00	.19	-0.22	0.04	-5.76	.00	-.28
PBC → INT	0.84	0.04	19.46	.00	.77	0.52	0.06	9.30	.00	.45
CHO → INT	-0.22	0.03	-7.30	.00	-.27	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4.19 ค่าความแปรปรวนร่วมและค่าสหสัมพันธ์จากการวิเคราะห์เส้นทางในตัวแบบขั้นสุดท้าย

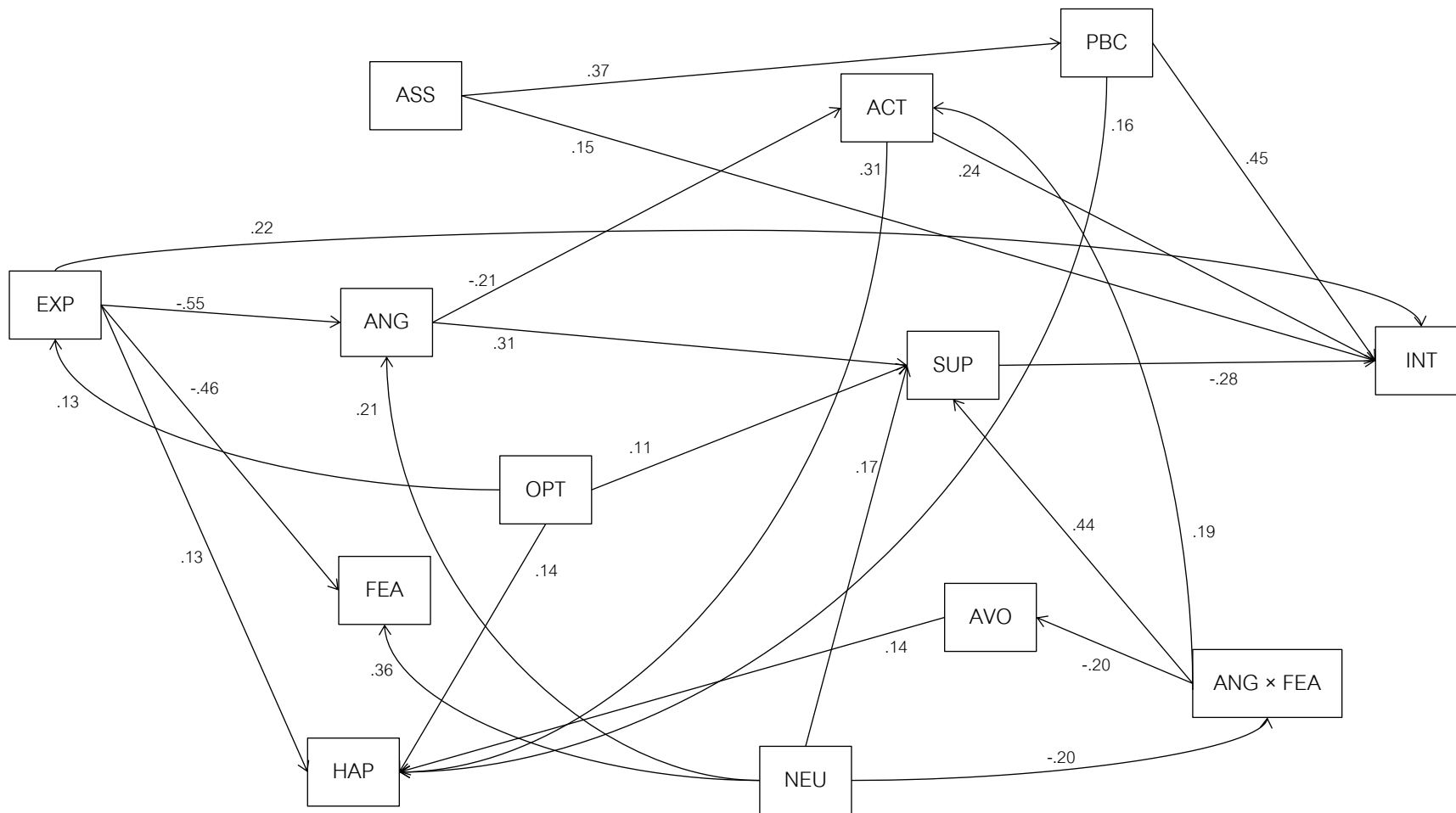
	เพศชาย					เพศหญิง				
	Cov.	S.E.	t-test	p	r	Cov.	S.E.	t-test	p	r
ASS ↔ OPT	6.86	1.42	4.82	.00	.35	6.95	0.90	7.76	.00	.50
ASS ↔ NEU	-	-	-	-	-	-3.81	1.08	-3.54	.00	-.18
ANG × ASS ↔ ASS	-108.79	15.59	-6.98	.00	-.52	-	-	-	-	-
ANG ↔ OPT	-39.34	8.42	-4.67	.00	-.31	-	-	-	-	-
ANG ↔ FEA	10.45	1.37	7.61	.00	.58	8.69	1.03	8.46	.00	.57
ANG ↔ ANG × FEA	-	-	-	-	-	-47.03	8.36	-5.62	.00	-.35
FEA ↔ ANG × FEA	-	-	-	-	-	-32.80	7.56	-4.34	.00	-.26
FEA ↔ ANG × ASS	-19.77	7.50	-2.64	.01	-.13	-	-	-	-	-
FEA ↔ OPT	-2.55	0.78	-3.29	.00	-.18	-	-	-	-	-
ANG ↔ FEA × NEU	-38.02	9.12	-4.17	.00	-.27	-	-	-	-	-
ANG × ASS ↔ FEA × NEU	385.76	63.42	6.08	.00	.33	-	-	-	-	-
HAP ↔ ANG × ASS	-25.40	4.15	-6.12	.00	-.37	-	-	-	-	-
HAP ↔ FEA	-1.56	0.42	-3.69	.00	-.20	-	-	-	-	-
FEA ↔ FEA × NEU	-53.45	8.85	-6.04	.00	-.41	-	-	-	-	-
ACT ↔ SUP	5.13	0.73	7.06	.00	.57	4.29	0.70	6.13	.00	.39
ACT ↔ AVO	-1.39	0.64	-2.17	.03	-.13	-	-	-	-	-
PBC ↔ CHO	1.15	0.52	2.19	.03	.16	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4.20 ค่าความแปรปรวนจากการวิเคราะห์เส้นทางในตัวแบบขั้นสุดท้าย

	เพศชาย				เพศหญิง			
	Var.	S.E.	<i>t</i> -test	<i>p</i>	Var.	S.E.	<i>t</i> -test	<i>p</i>
EXP	48.24	4.77	10.12	.00	57.61	4.75	12.12	.00
HAP	3.49	0.35	9.94	.00	2.09	0.17	12.12	.00
ANG	19.47	1.92	10.12	.00	16.54	1.36	12.12	.00
FEA	16.75	1.59	10.52	.00	14.19	1.17	12.12	.00
ACT	7.59	0.75	10.12	.00	11.30	0.93	12.10	.00
SUP	10.67	1.06	10.08	.00	10.89	0.90	12.12	.00
AVO	14.55	1.44	10.12	.00	17.24	1.42	12.12	.00
ASS	32.16	3.18	10.12	.00	19.39	1.60	12.15	.00
OPT	12.02	1.19	10.08	.00	9.98	0.82	12.12	.00
NEU	40.10	3.96	10.12	.00	22.29	1.84	12.12	.00
PBC	4.37	0.45	9.81	.00	5.51	0.46	12.12	.00
CHO	12.27	1.21	10.12	.00	-	-	-	-
INT	2.52	0.25	10.12	.00	4.84	0.40	12.12	.00
ANG × FEA	-	-	-	-	1108.09	91.39	12.12	.00
ANG × ASS	1365.52	128.42	10.63	.00	-	-	-	-
FEA × NEU	1010.16	95.25	10.61	.00	-	-	-	-



ภาพที่ 4.12 แผนภาพเส้นทางแสดงค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานของตัวแบบขั้นสุดท้ายในเพศชาย



ภาพที่ 4.13 แผนภาพเส้นทางแสดงค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานของตัวแบบขั้นสุดท้ายในเพศหญิง

จากตารางที่ 4.18 ถึง 4.20 และ ภาพที่ 4.12 ถึง 4.13 เป็นตัวแบบขั้นสุดท้ายที่ใช้สรุปผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการ ($\beta = 0.36, 0.13$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) และประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุข ($\beta = 0.35, 0.13$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) แต่ประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความโกรธ ($\beta = -0.50, -0.55$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) และความกลัว ($\beta = -0.28, -0.46$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) และพบว่าประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการด้วยเช่นกัน ($\beta = 0.22$ เฉพาะในเพศหญิง)

บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในเพศหญิง ($\beta = 0.14$) ในเพศชายพบว่าบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีจะไม่มีความสัมพันธ์กับความสุข แต่บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข ($\beta = 0.48$) และพบว่าบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงในเพศชาย ($\beta = 0.48$) และการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนในเพศหญิง ($\beta = 0.48$)

ในเพศหญิง ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ความสุข คือ การเผชิญแบบจัดการโดยตรง การเผชิญแบบหลีกเลี่ยง และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ($\beta = 0.31, 0.14$ และ 0.16 ตามลำดับ) ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งหมด และในเพศชายพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข คือ การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม และทางเลือกกลับไปใช้บริการ ($\beta = 0.26$ และ 0.16 ตามลำดับ)

ในเพศชาย ความโกรธมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออก ($\beta = 0.18$) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน ($\beta = -0.28$) แต่ในเพศหญิงความโกรธมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง ($\beta = -0.21$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน ($\beta = 0.31$) ความกลัวจะมีผลกระทบต่อรูปแบบการเผชิญเฉพาะในเพศชายเท่านั้น ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง ($\beta = 0.15$) การเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน ($\beta = 0.31$) และการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง ($\beta = 0.26$) ในขณะที่เพศหญิงในพบความสัมพันธ์ของความกลัวกับรูปแบบการเผชิญ แต่ความสัมพันธ์ของอารมณ์เชิงซ้อน (ความโกรธ $\times$ ความกลัว) กับรูปแบบการเผชิญ เช่นเดียวกับตัวแบบตั้งต้น การตีความหมายสามารถพิจารณาได้จากภาพที่ 4.3 ถึง 4.5

ในเพศชาย บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงและการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน ($\beta = 0.40, 0.44$ ตามลำดับ) และเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง ($\beta = -0.44$) การตีความพิจารณาจากภาพที่ 4.6

บุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความโกรธ ($\beta = 0.26$ ในเพศชาย) ความกลัว ($\beta = 0.46, 0.36$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) และความโกรธ $\times$ ความกลัวในเพศหญิงเท่านั้น ($\beta = -0.20$) และบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน ($\beta = 0.28, 0.17$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนในเพศชาย ($\beta = -0.34$) การตีความพิจารณาจากภาพที่ 4.9

การเผชิญแบบจัดการโดยตรงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ($\beta = 0.48, 0.37$ ในเพศชายและหญิงตามลำดับ) และบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ($\beta = 0.23$ ในเพศชาย) และในเฉพาะเพศชาย ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อทางเลือกกลับไปใช้บริการ คือ ความโกรธ บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออก และบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดี ($\beta = 0.16, 0.25$ และ 0.44 ตามลำดับ)

ในเพศชาย พบว่า ความโกรธ และทางเลือกกลับไปใช้บริการ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ($\beta = -0.28$, และ -0.27 ตามลำดับ) การเผชิญแบบจัดการโดยตรง การเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ($\beta = 0.13, 0.19, 0.77$ ตามลำดับ) และในเพศหญิง พบว่า บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออก การเผชิญแบบจัดการโดยตรง และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ($\beta = 0.15, 0.24, 0.45$ ตามลำดับ) และการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ($\beta = -0.28$)

4.5 ผลกระทบรวม ผลกระทบทางตรง และผลกระทบทางอ้อมของตัวแบบขั้นสุดท้าย

เพื่อสรุปผลงานวิจัย การอธิบายผลกระทบจากตัวแปรตัวหนึ่งสู่ตัวแปรอีกตัวหนึ่งสามารถพิจารณาได้โดยตีความจากผลกระทบรวม ผลกระทบทางตรง และผลกระทบทางอ้อมของตัวแบบขั้นสุดท้าย แสดงผลในรูปตารางการจำแนกผลกระทบ ดังตารางที่ 4.21 และ 4.22

ตารางที่ 4.21 ผลกระทบรวม ผลกระทบทางตรง และผลกระทบทางอ้อมของตัวแปรขั้นสุดท้ายในเพศชาย

			Endogenous		EXP		ASS		HAP		ANG		FEA		ACT		SUP		AVO		PBC		CHO		INT	
			Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.
Exogenous	OPT	Direct	.782	.364											.111	.079					.211	.227	.543	.440		
		Indirect					-.054	-.033	.131	.178	-.280	-.182	-.145	-.102	.070	.050	.006	.005	-.031	-.027	.101	.109	-.046	-.037	.205	.202
		Total	.782	.364	-.054	-.033	.131	.178	-.280	-.182	-.145	-.102	.182	.129	.006	.005	-.031	-.027	.312	.336	.497	.402	.205	.202		
	NEU	Direct									.214	.255	.356	.455			.211	.279								
		Indirect					.041	.046	.012	.030					.068	.089	.069	.092	.076	.120	.026	.051	.035	.052	.160	.287
		Total					.041	.046	.012	.030	.214	.255	.356	.455	.068	.089	.280	.371	.076	.120	.026	.051	.035	.052	.160	.287
	ANG × ASS	Direct													-.058	-.436										
		Indirect																			-.018	-.211			-.014	-.149
		Total													-.058	-.436					-.018	-.211			-.014	-.149
	FEA × NEU	Direct															-.051	-.339								
		Indirect																							-.007	-.066
		Total															-.051	-.339							-.007	-.066
Endogenous	EXP	Direct							.121	.353	-.358	-.500	-.185	-.279	.142	.217										
		Indirect					-.069	-.090	-.020	-.060					-.052	-.080	.008	.013	-.040	-.073	.062	.143	-.059	-.102	.134	.284
		Total					-.069	-.090	.100	.293	-.358	-.500	-.185	-.279	.090	.137	.008	.013	-.040	-.073	.062	.143	-.059	-.102	.134	.284
	ASS	Direct							.213	.476					.345	.403	.372	.443					.185	.247		
		Indirect							.018	.040											.186	.329			.169	.272
		Total							.231	.516					.345	.403	.372	.443			.186	.329	.185	.247	.169	.272
	HAP	Direct																			.329	.261				
		Indirect																							.277	.200
		Total																			.329	.261			.277	.200

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

			Endogenous		EXP		ASS		HAP		ANG		FEA		ACT		SUP		AVO		PBC		CHO		INT	
			Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.
Endogenous	ANG	Direct			.193	.181											-.252	-.281					.128	.159	-.183	-.276
		Indirect							-.057	-.119					.067	.073	.072	.080			.040	.066	.036	.045	-.029	-.044
		Total			.193	.181			-.057	-.119					.067	.073	-.180	-.201			.040	.066	.164	.204	-.212	-.320
	FEA	Direct													.152	.154	.303	.314	.214	.263						
		Indirect																			.049	.075			.070	.098
		Total													.152	.154	.303	.314	.214	.263	.049	.075			.070	.098
	ACT	Direct																			.319	.484			.094	.132
		Indirect																							.246	.345
		Total																			.319	.484			.341	.477
	SUP	Direct																							.143	.194
		Indirect																								
		Total																							.143	.194
	PBC	Direct																							.844	.768
		Indirect																								
		Total																							.844	.768
	CHO	Direct							.097	.163															-.224	-.272
		Indirect																			.032	.042			.027	.033
		Total							.097	.163											.032	.042			-.198	-.240

ตารางที่ 4.22 ผลกระทบรวม ผลกระทบทางตรง และผลกระทบทางอ้อมของตัวแบบขั้นสุดท้ายในเพศหญิง

			Endogenous		EXP		ANG		FEA		ANG × FEA		ACT		SUP		AVO		PBC		HAP		INT	
			Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.
Exogenous	ASS	Direct																	.212	.370			.097	.146
		Indirect																			.021	.057	.110	.165
		Total																	.212	.370	.021	.057	.208	.311
	OPT	Direct	.310	.128									.136	.114							.071	.139		
		Indirect					-.112	-.070	-.087	-.059			.017	.015	-.026	-.022					.011	.021	.005	.006
		Total	.310	.128			-.112	-.070	-.087	-.059			.017	.015	.110	.092					.082	.160	.005	.006
	NEU	Direct					.261	.243	.349	.355	-1.410	-.196			.138									
		Indirect											-.067	-.087	-.008	-.010	.036	.040			-.007	-.022	.089	.143
		Total					.261	.243	.349	.355	-1.410	-.196	-.067	-.087	.130	.162	.036	.040			-.007	-.022	.089	.143
Endogenous	EXP	Direct					-.361	-.545	-.280	-.462											.027	.130	.086	.222
		Indirect											.054	.114	-.084	-.170					.008	.036	.029	.075
		Total					-.361	-.545	-.280	-.462			.054	.114	-.084	-.170					.035	.166	.114	.298
	ANG	Direct											-.149	-.209	.233	.312								
		Indirect																			-.021	-.066	-.080	-.138
		Total											-.149	-.209	.233	.312					-.021	-.066	-.080	-.138
	ANG × FEA	Direct											.020	.186	.049	.438	-.025	-.203						
		Indirect																			.001	.030	-.007	-.080
		Total											.020	.186	.049	.438	-.025	-.203			.001	.030	-.007	-.080
	ACT	Direct																			.140	.314	.193	.237
		Indirect																						
		Total																			.140	.314	.193	.237

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

			Endogenous		EXP		ANG		FEA		ANG × FEA		ACT		SUP		AVO		PBC		HAP		INT	
					Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.	Unst.	St.
Endogenous	SUP	Direct																					-.221	-.283
		Indirect																						
		Total																					-.221	-.283
	AVO	Direct																			.053	.139		
		Indirect																						
		Total																			.053	.139		
	PBC	Direct																			.099	.155	.520	.447
		Indirect																						
		Total																			.099	.155	.520	.447

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ในตัวแบบขั้นสุดท้ายของเพศชาย ตัวแปรต้นหรือตัวแปรภายนอกของตัวแบบประกอบไปด้วยบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ ตัวแปรผลคูณระหว่างความโกรธกับกล้าพูดกล้าแสดงออก และตัวแปรผลคูณระหว่างความกลัวกับหวั่นไหวทางอารมณ์ นอกเหนือจากนั้นถือเป็นตัวแปรภายในหรือตัวแปรตามของตัวแบบ

ในเพศชายทุกตัวแปรมีผลกระทบต่องานตั้งใจกลับไปใช้บริการซึ่งมีผลกระทบทางตรงและทางอ้อมที่แตกต่างกันออกไป โดยประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการมีผลกระทบทางอ้อมต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ($IE = 0.284$) ไม่ได้เป็นผลกระทบทางตรงตามสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ ถัดมาบุคลิกภาพของผู้โดยสารก็เป็นตัวแปรทำนายความตั้งใจกลับไปใช้บริการได้เช่นกัน โดยบุคลิกภาพต่าง ๆ มีผลกระทบทางอ้อมกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการเพียงอย่างเดียว คือ กล้าพูดกล้าแสดงออก ($IE = 0.272$) มองโลกในแง่ดี ($IE = 0.202$) และหวั่นไหวทางอารมณ์ ($IE = 0.287$) โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวกทั้งหมด ซึ่งในความเป็นจริงแล้วบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ควรมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ (Costa and McCrae, 1992; Harris and Mowen, 2001) เนื่องด้วยเหตุผลบางอย่างที่เป็นปัจจัยรบกวนที่ไม่ได้ทำการศึกษาซึ่งจะอภิปรายเพิ่มเติมในประเด็นนี้ในบทถัดไป

อารมณ์จากการใช้บริการแท็กซี่มีเตอร์เป็นอีกหนึ่งในปัจจุบันสำคัญในการทำนายความตั้งใจกลับไปใช้บริการของเพศชาย โดยที่ความโกรธมีผลกระทบทางตรงและทางอ้อมในทิศทางลบ ($DE = -0.276$, $IE = -0.044$) ในขณะที่ความสุขและความกลัวมีเพียงผลกระทบทางอ้อมในทิศทางบวกเท่านั้น ($IE = 0.200$, 0.098 ของความสุขและความกลัวตามลำดับ) เห็นว่า ความกลัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการซึ่งขัดต่อหลักความเป็นจริง ดังนั้น เมื่อพิจารณาการวิเคราะห์ผลกระทบจากตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ พบว่า บุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ดังกล่าว ($IE = -0.066$) และยังพบว่า บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกก็เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ($IE = -0.149$)

ความโกรธมีผลกระทบทางอ้อมต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรง ($IE = 0.073$) แต่มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน ($DE = -0.281$, $IE = 0.080$) ในขณะที่ ผู้ชายมีความกลัวจะส่งผลกระทบทางตรงต่อรูปแบบการเผชิญสามรูปแบบ คือ การเผชิญแบบจัดการโดยตรง การเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน และการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง ($DE = 0.154$, 0.314 , 0.263 ตามลำดับ)

รูปแบบการเผชิญก็มีผลกระทบทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการที่แตกต่างกันออกไปเช่นเดียวกัน การเผชิญแบบจัดการโดยตรงมีผลกระทบทางตรงและผลกระทบทางอ้อมโดยมีทิศทางในทางบวก ($DE = 0.132, 0.345$ ตามลำดับ) และการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ

ทางเลือกกลับไปใช้บริการที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ($DE = -0.272, IE = -0.033$) สรุปว่า อาจจะมีตัวแปรบางตัวที่ไม่ได้นำมาพิจารณาในตัวแบบ เช่น จำนวนคนร่วมเดินทาง ระยะทางหรือเวลาที่ใช้บริการ เป็นต้น และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมเป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการมากที่สุดในตัวแบบเพศชาย ซึ่งมีผลกระทบทางตรงต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการในทิศทางบวก ($DE = 0.768$) โดยมีสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการสูงกว่าตัวแปรอื่น

ผลกระทบทางตรงและทางอ้อมในตัวแบบขั้นสุดท้ายของเพศหญิง ได้ผลดังตารางที่ 4.22 พบว่า ตัวแปรต้นหรือตัวแปรภายนอกของตัวแบบ ประกอบไปด้วยบุคลิกภาพทั้งสามลักษณะ คือ กล้าพูดกล้าแสดงออก มองโลกในแง่ดี และหัวนัหวางอารมณ์ นอกเหนือจากนั้นถือเป็นตัวแปรภายในหรือตัวแปรตามของตัวแบบ และเห็นได้ว่าในตัวแบบเพศหญิงเกือบทุกตัวแปรมีผลกระทบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ (ยกเว้นการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง) และทุกตัวแปรนั้นก็ยังมีผลกระทบต่อความสุขด้วยเช่นกัน (ยกเว้นการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน)

ประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ($DE = 0.222, IE = 0.075$) และความสุข ($DE = 0.130, IE = 0.036$) นอกจากนั้น บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ($DE = 0.146, IE = 0.165$) แต่มีผลกระทบทางอ้อมต่อความสุข ($IE = 0.057$) ในขณะที่บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีส่งผลกระทบทางอ้อมต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ($IE = 0.006$) แต่มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความสุข ($DE = 0.139, IE = 0.021$) และบุคลิกภาพหัวนัหวางอารมณ์มีผลกระทบทางอ้อมเท่านั้น โดยมีผลกระทบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการและความสุข ($IE = 0.143, -0.022$ ตามลำดับ) เห็นว่าในเพศหญิงบุคลิกภาพหัวนัหวางอารมณ์ก็มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการเช่นเดียวกับเพศชาย

อารมณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอีกปัจจัยในการทำนายความตั้งใจกลับไปใช้บริการของเพศหญิง โดยความโกรธมีผลกระทบทางอ้อมกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการและความสุข ($IE = -0.138, -0.066$ ตามลำดับ) และความกลัวและความสุขนั้นไม่สามารถทำนายความตั้งใจกลับไปใช้บริการได้ แต่พบว่าอารมณ์ระหว่างความโกรธและความกลัวมีความสัมพันธ์ต่อรูปแบบการเผชิญและความ

ตั้งใจกลับไปใช้บริการ โดยตัวแปรผลคูณ (ความโกรธ $\times$ ความกลัว) ส่งผลกระทบททางตรงต่อรูปแบบการเผชิญทั้ง 3 รูปแบบ คือ การเผชิญแบบจัดการโดยตรง ($DE = 0.186$) การเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน ($DE = 0.438$) และการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง ($DE = -0.203$) แต่ตัวแปรผลคูณมีผลกระทบทางอ้อมต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการเท่านั้น ($IE = -0.080$)

รูปแบบการเผชิญเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อบรรเทาความเครียดและเพิ่มความสุข ดังนั้นการเผชิญแบบจัดการโดยตรงและการเผชิญแบบหลีกเลี่ยงมีผลกระทบทางตรงต่อความสุข ($DE = 0.314, 0.139$ ตามลำดับ) และการเผชิญแบบจัดการโดยตรงและการเผชิญแสวงหาการสนับสนุนมีผลกระทบทางตรงต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการเช่นกัน ($DE = 0.237, -0.283$ ตามลำดับ) และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมก็เป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยมีผลกระทบทางตรงในทิศทางต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ($DE = 0.447$) และยังส่งผลกระทบททางตรงต่อความสุขด้วย ($DE = 0.155$)

จากตัวแบบขั้นต้นที่ตั้งไว้เพื่อตอบสนองตามการวิจัยจนถึงการปรับปรุงตัวแบบเพื่อหาตัวแบบขั้นสุดท้าย พบว่า มีความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงเป็นอย่างมาก ทั้งรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญ ระดับบุคลิกภาพ หรือแม้แต่ระดับอารมณ์ โดยในตัวแบบเพศชายมุ่งเน้นความสำคัญของความสามารถในการหาทางเลือกและความสามารถในการควบคุมหรือการวางแผนการเดินทางด้วยตนเอง ซึ่งจะมีผลต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการอย่างมาก แต่ในตัวแบบเพศหญิงจะมุ่งเน้นไปที่รูปแบบอารมณ์ที่ซับซ้อน (พบการรวมตัวแปรระหว่างอารมณ์โกรธและกลัว) หรือแม้แต่พบว่าความสุขเป็นตัวแปรตามที่เกิดขึ้นจากรูปแบบการเผชิญ (ซึ่งเป็นการหาหนทางในการบรรเทาอารมณ์และจิตใจให้กลับมามีสภาพปกติ) อีกทั้งยังพบว่าผู้ชายมักมักกล้าพูดกล้าแสดงออก จึงทำให้มักเข้าชนจัดการกับปัญหาโดยตรงไม่ว่ากลัวก็ตาม ในขณะที่ผู้หญิงที่มักอ่อนไหวและหวั่นไหวทางอารมณ์สูง โดยมักจะหลีกเลี่ยงหรือต้องคอยมองแหล่งสนับสนุนทางร่างกายและจิตใจของตนเอง

4.6 ผลกระทบประสบการณ์ผู้ใช้บริการต่ออารมณ์และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ

เนื่องจากประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ประกอบกับประสบการณ์ไม่ว่าจะดีหรือไม่ดีมักก่อให้เกิดรูปแบบอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไป เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ทางการตลาด หรือออกแบบการบริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้ในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์หรือการบริหารโลจิสติกส์ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องค้นหาคำตอบเชิงลึกกว่าประสบการณ์ใดบ้างที่ส่งผลกระทบทางตรงในทิศทางบวกหรือลบต่ออารมณ์และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ

ทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) จำแนกตามเพศ กำหนดให้ข้อความประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการ จำนวน 21 ข้อที่ผ่านการวิเคราะห์ข้อความแล้ว (รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อความสามารถอ่านเพิ่มเติมได้ที่ภาคผนวก ข) เป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลกระทบทางตรงต่ออารมณ์ทั้งสามรูปแบบ (ความสุข ความโกรธ และความกลัว) และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ กำหนดสัญลักษณ์ของข้อความประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการ ดังนี้

- exp1 คนขับรถปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร เลือกรับผู้โดยสาร
- exp2 คนขับรถขับรถหวาดเสียว ประมาท
- exp3 คนขับรถขับรถไม่ถูกกฎจราจร
- exp5 คนขับรถใช้โทรศัพท์ขณะขับรถ
- exp6 คนขับรถมีกิริยาวาจา สุภาพ (+)
- exp7 คนขับรถมีมารยาทต่อผู้โดยสารและคนอื่นที่ร่วมท้องถนน (+)
- exp8 คนขับรถไม่ใช่มาตราคาโดยสาร
- exp9 คนขับรถทอนเงินไม่ครบ
- exp10 คนขับรถรับส่งผู้โดยสารนอกเส้นทาง พาไปเส้นทางที่อ้อม
- exp11 คนขับรถไล่ผู้โดยสารลงกลางทาง
- exp12 คนขับรถพูดเรื่องการเมือง
- exp13 คนขับรถมีธรรมาศยดี เป็นมิตร (+)
- exp14 รถแท็กซี่มีเตอร์มีสภาพใหม่ (+)
- exp15 รถแท็กซี่มีเตอร์สะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น ไม่อับชื้น (+)

- exp17 คนขับรถดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือมีเมามาขณะขับรถ
- exp18 คนขับรถสูบบุหรี่ขณะขับรถ
- exp19 คนขับรถรับประทานขนมหรืออาหารขณะขับรถ
- exp20 คนขับรถมีพฤติกรรมส่อเจตนาไปทางก่ออาชญากรรม
- exp21 คนขับรถมีพฤติกรรมส่อเจตนาไปทางก่อการล้วงละเมิดทางเพศ
- exp23 คนขับรถช่วยเหลือผู้โดยสาร เช่น ช่วยยกของ (+)

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามทั้ง 21 ข้อ ความสุข ความโกรธ ความกลัว และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ดังตารางที่ 4.23 สำหรับตัวอย่างทั้งหมด ($n = 501$) และตารางที่ 4.24 และ 4.25 ในกลุ่มเพศชาย ($n = 206$) และหญิง ($n = 295$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการในตัวอย่างทั้งหมด

	Mean	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1 exp1	3.12	0.52																							
2 exp2	2.96	0.68	.52																						
3 exp3	3.47	0.75	.46	.34																					
4 exp5	2.25	0.80	.53	.34	.38																				
5 exp6	2.57	1.08	-.14	-.11	-.35	-.14																			
6 exp7	2.84	1.06	.04	.20	.16	-.11	.20																		
7 exp8	2.83	1.04	.00	-.14	-.12	.19	.01	-.80																	
8 exp9	2.71	0.97	.06	-.26	-.17	.17	-.12	-.73	.74																
9 exp10	2.88	1.00	.11	-.21	-.12	.18	-.12	-.74	.73	.85															
10 exp11	3.12	0.96	.08	-.15	-.14	.10	-.24	-.71	.63	.69	.78														
11 exp12	3.09	0.92	.06	-.15	-.08	.09	-.21	-.76	.73	.59	.65	.81													
12 exp13	3.24	0.97	-.13	.01	-.12	-.11	.23	.31	-.29	-.31	-.37	-.44	-.43												
13 exp14	3.32	1.07	-.07	.09	.12	.02	.14	.42	-.44	-.51	-.57	-.63	-.59	.79											
14 exp15	2.51	0.99	-.05	.11	.01	.06	.11	.48	-.43	-.45	-.44	-.54	-.50	.53	.54										
15 exp17	2.74	0.98	.02	-.21	-.22	.01	-.04	-.54	.56	.63	.68	.59	.48	-.58	-.67	-.57									
16 exp18	3.09	1.02	-.15	-.33	-.23	-.08	-.07	-.58	.45	.47	.51	.53	.35	-.29	-.35	-.61	.69								
17 exp19	2.65	0.90	.39	.18	.18	.28	-.09	-.05	-.03	-.01	.02	-.01	-.06	-.01	.01	-.09	.00	.04							
18 exp20	3.03	0.93	.21	.13	.11	.00	.01	-.01	-.11	-.19	-.04	-.08	-.03	.05	.02	-.13	-.05	.05	.39						
19 exp21	2.65	1.11	.22	.18	.05	.25	.02	.02	.09	-.13	-.04	-.08	.00	.10	.20	.09	-.06	-.12	.21	.29					
20 exp23	4.03	0.82	-.35	-.41	-.19	-.38	.06	.11	-.13	-.04	-.14	-.15	-.10	.36	.26	.24	-.17	-.07	-.53	-.33	-.17				
21 HAP	12.20	2.06	-.79	-.72	-.74	-.77	.25	-.09	.02	.06	.02	.04	.03	.12	-.06	-.05	.14	.26	-.33	-.14	-.23	.44			
22 ANG	18.21	5.23	-.05	.21	.15	-.16	.16	.90	-.88	-.87	-.90	-.87	-.85	.40	.60	.54	-.66	-.55	.01	.08	.03	.13	-.05		
23 FEA	17.94	4.85	-.01	.19	.09	.01	.16	.59	-.54	-.59	-.65	-.69	-.59	.75	.81	.82	-.86	-.75	-.04	-.05	.15	.27	-.10	.69	
24 INT	12.94	3.14	-.35	-.26	-.33	-.26	.14	-.22	.19	.25	.18	.10	.02	.17	-.06	-.07	.15	.19	-.21	-.13	-.23	.28	.39	-.18	-.08

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการในเพศชาย

		Mean	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	exp1	3.15	0.62																							
2	exp2	3.02	0.69	.59																						
3	exp3	3.56	0.80	.53	.47																					
4	exp5	2.28	0.94	.67	.59	.66																				
5	exp6	2.60	1.09	-.26	-.15	-.60	-.34																			
6	exp7	2.89	1.07	-.05	.18	-.04	-.21	.33																		
7	exp8	2.82	1.01	.14	-.14	-.04	.26	-.11	-.85																	
8	exp9	2.75	0.91	.14	-.23	-.02	.22	-.29	-.77	.83																
9	exp10	2.99	1.08	.13	-.23	.00	.21	-.32	-.84	.80	.82															
10	exp11	3.17	0.96	.03	-.20	-.06	.12	-.39	-.75	.68	.74	.86														
11	exp12	3.09	0.87	.05	-.13	-.01	.12	-.40	-.82	.72	.65	.71	.82													
12	exp13	2.89	0.87	-.13	.11	-.14	-.15	.39	.48	-.32	-.35	-.49	-.55	-.51												
13	exp14	2.97	1.04	-.08	.19	.18	.06	.31	.54	-.46	-.54	-.65	-.74	-.62	.77											
14	exp15	2.38	0.96	-.01	.13	.08	.04	.19	.31	-.29	-.30	-.38	-.55	-.46	.66	.66										
15	exp17	2.89	0.95	.04	-.31	-.25	-.09	-.23	-.55	.53	.60	.66	.69	.55	-.74	-.80	-.58									
16	exp18	3.06	1.01	-.12	-.37	-.22	-.13	-.08	-.51	.52	.53	.59	.60	.42	-.47	-.54	-.61	.76								
17	exp19	2.60	0.91	.59	.36	.31	.43	-.15	-.09	.09	.00	.12	.06	.07	-.26	-.14	-.12	.10	-.07							
18	exp20	2.91	0.93	.26	.20	.07	.11	-.13	-.19	.09	-.08	.16	.16	.20	-.28	-.26	-.23	.14	.08	.48						
19	exp21	2.33	0.99	.35	.38	.09	.38	.05	-.18	.23	.09	.16	.04	.11	-.19	-.07	-.13	.12	.04	.45	.45					
20	exp23	3.91	0.91	-.44	-.44	-.27	-.56	.15	.26	-.24	-.13	-.29	-.25	-.18	.49	.25	.32	-.29	-.13	-.68	-.42	-.52				
21	HAP	11.99	2.55	-.82	-.78	-.81	-.90	.42	.05	-.08	-.05	-.05	.03	-.02	.10	-.11	-.07	.19	.25	-.50	-.18	-.36	.52			
22	ANG	18.08	5.34	-.10	.21	.02	-.21	.34	.93	-.90	-.89	-.93	-.89	-.87	.50	.65	.42	-.66	-.59	-.08	-.13	-.15	.25	.04		
23	FEA	16.96	4.87	-.02	.25	.12	.03	.31	.56	-.49	-.54	-.67	-.76	-.60	.83	.86	.83	-.89	-.81	-.12	-.24	-.11	.34	-.11	.67	
24	INT	12.98	3.39	-.38	-.45	-.46	-.35	.21	-.16	.19	.17	.13	.14	.09	.21	-.07	-.01	.00	.07	-.46	-.22	-.31	.44	.49	-.16	.01

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อความถามประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการในเพศหญิง

	Mean	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1 exp1	3.11	0.43																							
2 exp2	2.93	0.67	.46																						
3 exp3	3.40	0.70	.38	.23																					
4 exp5	2.22	0.69	.33	.10	.08																				
5 exp6	2.55	1.08	-.03	-.08	-.16	.04																			
6 exp7	2.81	1.04	.12	.21	.32	-.01	.11																		
7 exp8	2.85	1.06	-.14	-.13	-.19	.14	.09	-.77																	
8 exp9	2.69	1.01	-.02	-.28	-.28	.14	-.02	-.71	.69																
9 exp10	2.81	0.94	.09	-.21	-.25	.14	.04	-.67	.68	.88															
10 exp11	3.09	0.96	.12	-.11	-.22	.08	-.13	-.69	.60	.66	.72														
11 exp12	3.08	0.95	.07	-.17	-.14	.07	-.09	-.72	.74	.56	.61	.80													
12 exp13	3.48	0.96	-.13	-.02	-.06	-.07	.15	.24	-.29	-.30	-.28	-.38	-.41												
13 exp14	3.57	1.01	-.05	.06	.14	.00	.03	.38	-.46	-.52	-.51	-.59	-.61	.77											
14 exp15	2.60	1.00	-.08	.12	-.03	.08	.06	.60	-.52	-.54	-.48	-.53	-.52	.45	.45										
15 exp17	2.64	0.99	-.02	-.16	-.24	.10	.08	-.55	.59	.64	.70	.51	.44	-.47	-.58	-.55									
16 exp18	3.11	1.02	-.19	-.30	-.24	-.04	-.07	-.64	.40	.43	.46	.48	.30	-.22	-.26	-.61	.65								
17 exp19	2.68	0.90	.20	.06	.08	.15	-.05	-.01	-.12	-.02	-.06	-.07	-.15	.12	.10	-.08	-.05	.11							
18 exp20	3.11	0.92	.18	.10	.18	-.11	.10	.13	-.24	-.25	-.20	-.25	-.18	.21	.17	-.08	-.15	.03	.33						
19 exp21	2.88	1.14	.14	.10	.08	.19	.02	.16	.01	-.25	-.14	-.14	-.06	.16	.26	.17	-.12	-.23	.06	.16					
20 exp23	4.12	0.73	-.24	-.39	-.09	-.16	-.02	-.01	-.04	.04	.04	-.04	-.04	.23	.22	.15	-.06	-.03	-.41	-.29	.03				
21 HAP	12.35	1.63	-.76	-.67	-.65	-.58	.09	-.25	.11	.18	.12	.07	.08	.10	-.07	-.05	.13	.29	-.17	-.12	-.19	.33			
22 ANG	18.29	5.16	.01	.21	.27	-.11	.04	.88	-.87	-.87	-.88	-.85	-.85	.36	.59	.62	-.66	-.52	.08	.24	.14	.01	-.16		
23 FEA	18.63	4.73	.01	.17	.11	.01	.07	.65	-.59	-.63	-.62	-.65	-.60	.70	.76	.82	-.83	-.74	.00	.05	.26	.18	-.12	.72	
24 INT	12.92	2.96	-.32	-.10	-.21	-.17	.08	-.27	.20	.31	.23	.08	-.04	.15	-.06	-.11	.26	.29	.00	-.06	-.19	.13	.29	-.20	-.16

ในการวิเคราะห์หน้าจะมีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Problem) เนื่องจากเป็นข้อคำถามวัดระดับประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการเช่นกันมาเป็นตัวแปรอิสระ จึงมีแนวโน้มว่าข้อคำถามดังกล่าวอาจมีความสัมพันธ์ภายในสูง ดังนั้น จึงใช้ระเบียบวิธีคัดเลือกแบบขั้นตอน (Stepwise Method) ในการคัดเลือกข้อคำถามประสบการณ์ 21 ข้อคำถามเข้าไปในสมการเพื่อทำนายตัวแปรตามทั้ง 4 ตัวแปร คือ ความสุข ความโกรธ ความกลัว และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ และนำค่าปัจจัยการเพิ่มของความแปรปรวน (Variance Inflation Factor) หรือค่า *VIF* มาตรวจจับปัญหาดังกล่าวซึ่งไม่ควรมีค่าเกิน 10 (Allison, 1999) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.26 ถึง 4.29

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของข้อคำถามประสบการณ์ต่อความสุข

HAP		B	S.E.	t-test	p	β	VIF	R^2
Male	(Constant)	22.60	0.17	133.01	.00			.971
	ใช้โทรศัพท์ขณะขับรถ	-1.28	0.05	-26.79	.00	-.47	2.13	
	ขับรถหวาดเสียว ประมาท	-1.27	0.06	-22.90	.00	-.34	1.56	
	ขับรถไม่ถูกกฎจราจร	-1.09	0.05	-21.35	.00	-.34	1.79	
Female	(Constant)	23.38	0.27	87.32	.00			.869
	ปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร	-1.71	0.09	-18.61	.00	-.45	1.31	
	ขับรถไม่ถูกกฎจราจร	-1.06	0.05	-19.66	.00	-.45	1.17	
	ใช้โทรศัพท์ขณะขับรถ	-0.95	0.05	-17.62	.00	-.40	1.13	

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ในเพศชายประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความสุข ได้แก่ คนขับรถใช้โทรศัพท์ขณะขับรถ ($\beta = -0.47$) คนขับรถขับรถหวาดเสียว ประมาท ($\beta = -0.34$) และคนขับรถขับรถไม่ถูกกฎจราจร ($\beta = -0.34$) ในเพศหญิง ได้แก่ คนขับรถปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร เลือกรับผู้โดยสาร ($\beta = -0.45$) คนขับรถขับรถไม่ถูกกฎจราจร ($\beta = -0.45$) และคนขับรถใช้โทรศัพท์ขณะขับรถ ($\beta = -0.40$) โดยทั้งสองตัวแบบมีค่าสัมประสิทธิ์การกำหนดเท่ากับ 0.971 ในเพศชายและ 0.869 ในเพศหญิง และทุกข้อคำถามมีค่าปัจจัยการเพิ่มของความแปรปรวน (*VIF*) น้อยกว่า 10

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของข้อความถามประสบการณ์ต่อความโกรธ

ANG		B	S.E.	t-test	p	β	VIF	R^2
Male	(Constant)	35.99	0.14	65.95	.00			.983
	รับส่งนอกเส้นทาง พาอ้อม	-2.30	0.08	-28.45	.00	-.47	3.15	
	พูดเรื่องการเมือง	-1.98	0.09	-22.84	.00	-.32	2.30	
	ไม่ใช่มาตรฐานโดยสาร	-1.57	0.09	-17.86	.00	-.30	3.23	
Female	(Constant)	25.84	0.45	57.17	.00			.974
	มีมารยาท	1.72	0.07	23.21	.00	.35	2.51	
	รับส่งนอกเส้นทาง พาอ้อม	-2.43	0.07	-33.53	.00	-.44	1.94	
	พูดเรื่องการเมือง	-1.80	0.08	-23.87	.00	-.33	2.19	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ในเพศชายประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความโกรธ ได้แก่ คนขับรถรับส่งผู้โดยสารนอกเส้นทาง พาไปเส้นทางที่อ้อม ($\beta = -0.47$) คนขับรถพูดเรื่องการเมือง ($\beta = -0.32$) และคนขับรถไม่ใช่มาตรฐานโดยสาร ($\beta = -0.30$) ในเพศหญิง ได้แก่ คนขับรถมีมารยาทต่อผู้โดยสารและคนอื่นที่ร่วมท้องถนน ($\beta = 0.35$) คนขับรถรับส่งผู้โดยสารนอกเส้นทาง พาไปเส้นทางที่อ้อม ($\beta = -0.44$) และคนขับรถพูดเรื่องการเมือง ($\beta = -0.33$) โดยทั้งสองตัวแบบมีค่าสัมประสิทธิ์การกำหนดเท่ากับ 0.983 ในเพศชายและ 0.974 ในเพศหญิง และทุกข้อความถามมีค่าปัจจัยการเพิ่มของความแปรปรวน (VIF) น้อยกว่า 10

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของข้อความถามประสบการณ์ต่อความกลัว

FEA		B	S.E.	t-test	p	β	VIF	R^2
Male	(Constant)	20.52	0.49	41.80	.00			.956
	มีนเมาขณะขับรถ	-3.19	0.10	-30.78	.00	-.62	1.51	
	รถแท็กซี่มีเตอร์สะอาด	2.37	0.10	23.10	.00	.47	1.51	
Female	(Constant)	14.41	0.37	38.67	.00			.973
	มีนเมาขณะขับรถ	-1.07	0.07	-14.47	.00	-.22	2.58	
	รถแท็กซี่มีเตอร์สะอาด	1.66	0.06	26.73	.00	.35	1.87	
	รถแท็กซี่มีเตอร์มีสภาพใหม่	1.86	0.06	31.52	.00	.40	1.73	
	สูบบุหรี่ขณะขับรถ	-1.26	0.07	-18.69	.00	-.27	2.30	

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ในเพศชายประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความกลัว ได้แก่ คนขับรถดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือมีเงินมาขณะขับรถ ($\beta = -0.62$) และรถแท็กซี่มีเตอร์สะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น ไม่อับชื้น ($\beta = 0.47$) ในเพศหญิง ได้แก่ คนขับรถดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือมีเงินมาขณะขับรถ ($\beta = -0.22$) รถแท็กซี่มีเตอร์สะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น ไม่อับชื้น ($\beta = 0.35$) รถแท็กซี่มีเตอร์มีสภาพใหม่ ($\beta = 0.40$) และคนขับรถสูบบุหรี่ขณะขับรถ ($\beta = -0.27$) โดยทั้งสองตัวแบบมีค่าสัมประสิทธิ์การกำหนดเท่ากับ 0.956 ในเพศชายและ 0.973 ในเพศหญิง และทุกข้อคำถามมีค่าปัจจัยการเพิ่มของความแปรปรวน (VIF) น้อยกว่า 10

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของข้อคำถามประสบการณ์ต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ

INT		B	S.E.	t-test	p	β	VIF	R^2
Male	(Constant)	31.77	2.35	13.51	.00			.497
	ขับรถไม่ถูกกฎจราจร	-2.15	0.38	-5.64	.00	-.51	3.20	
	รับประทานขนมหรืออาหาร	-1.21	0.24	-5.09	.00	-.32	1.59	
	ไม่ใช่มาตรฐานค่าโดยสาร	-1.07	0.21	-5.17	.00	-.32	1.48	
	มีเงินมาขณะขับรถ	-2.08	0.34	-6.15	.00	-.58	3.52	
	ขับรถหวาดเสียว ประมาท	-1.64	0.34	-4.78	.00	-.34	1.92	
	รถแท็กซี่มีเตอร์มีสภาพใหม่	0.68	0.29	2.31	.02	.21	3.14	
	ปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร	-1.09	0.44	-2.46	.02	-.20	2.59	
	กิริยาวาจา สุภาพ	0.56	0.25	2.25	.03	.18	2.46	
Female	(Constant)	20.17	2.48	8.14	.00			.366
	ปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร	-1.86	0.40	-4.70	.00	-.27	1.49	
	ทอนเงินไม่ครบ	-0.58	0.24	-2.44	.02	-.20	3.01	
	พูดเรื่องการเมือง	-1.41	0.27	-5.28	.00	-.45	3.32	
	มีมารยาท	0.89	0.26	3.41	.00	.32	3.85	
	มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร	1.33	0.24	5.57	.00	.43	2.70	
	รถแท็กซี่มีเตอร์มีสภาพใหม่	1.07	0.29	3.75	.00	.37	4.33	
	มีเงินมาขณะขับรถ	-0.50	0.21	-2.39	.02	-.17	2.17	
	ขับรถหวาดเสียว ประมาท	-0.59	0.25	-2.32	.02	-.13	1.48	

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ในเพศชายประสบการณ์เชิงลบของผู้ใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ได้แก่ คนขับรถขับรถไม่ถูกกฎจราจร ($\beta = -0.51$) คนขับรถรับประทานขนมหรืออาหารขณะขับรถ ($\beta = -0.32$) คนขับรถไม่ใช่มาตรฐานโดยสาร ($\beta = -0.32$) คนขับรถดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือมีเมเาขณะขับรถ ($\beta = -0.58$) คนขับรถขับรถหวาดเสียว ประมาท ($\beta = -0.34$) และคนขับรถปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร เลือกรับผู้โดยสาร ($\beta = -0.20$) ในส่วนประสบการณ์เชิงบวกที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ได้แก่ รถแท็กซี่มีเตอร์มีสภาพใหม่ ($\beta = 0.21$) และคนขับรถมีกิริยาจาสุภาพ ($\beta = 0.18$) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การกำหนดเท่ากับ 0.497 และทุกข้อคำถามมีค่าปัจจัยการเพิ่มความแปรปรวน (*VIF*) น้อยกว่า 10

ในเพศหญิงประสบการณ์เชิงลบของผู้ใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ได้แก่ คนขับรถปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร เลือกรับผู้โดยสาร ($\beta = -0.27$) คนขับรถทอนเงินไม่ครบ ($\beta = -0.20$) คนขับรถพูดเรื่องการเมือง ($\beta = -0.45$) คนขับรถดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือมีเมาขณะขับรถ ($\beta = -0.17$) และคนขับรถขับรถหวาดเสียว ประมาท ($\beta = -0.13$) ในส่วนประสบการณ์เชิงบวกที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ได้แก่ คนขับรถมีมารยาทต่อผู้โดยสารและคนอื่นที่ร่วมท้องถนน ($\beta = 0.32$) คนขับรถมีอัธยาศัยดี เป็นมิตร ($\beta = 0.43$) และรถแท็กซี่มีเตอร์มีสภาพใหม่ ($\beta = 0.37$) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การกำหนดเท่ากับ 0.366 และทุกข้อคำถามมีค่าปัจจัยการเพิ่มความแปรปรวน (*VIF*) น้อยกว่า 10

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ผลกระทบจากการบริการของแท็กซี่มีเตอร์ต่ออารมณ์ รูปแบบการเผชิญ และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ โดยมีเพศและบุคลิกภาพเป็นตัวแปรกำกับ” สามารถสรุปและอภิปรายผลที่ได้จากการศึกษา โดยครอบคลุมเนื้อหาสำคัญ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 ข้อจำกัดการวิจัย
- 5.3 การอภิปรายผลการวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยในอนาคต

5.1 สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้พบความแตกต่างระหว่างเพศในการวิเคราะห์ตัวแบบตั้งต้น (ภาพที่ 4.1 และ 4.2) จนถึงการปรับปรุงตัวแบบเป็นตัวแบบขั้นสุดท้าย (ภาพที่ 4.12 และ 4.13) ที่ช่วยอธิบายภาพรวมของตัวแบบทั้งสองว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร

การพิจารณาตัวแบบขั้นสุดท้ายของงานวิจัย พบว่า ความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่างเพศชายและหญิง คือ การรับรู้ทางอารมณ์ที่เกิดจากประสบการณ์ผู้ใช้บริการ และส่งผลต่อไปยังรูปแบบการเผชิญ โดยในผู้ชายมักมีพฤติกรรมเผชิญแบบจัดการโดยตรงแม้ว่าจะมีความกลัวอยู่ในใจ และหากมีระดับบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกสูงจะเผชิญแบบจัดการโดยตรงด้วยเช่นกัน แต่ถ้ามีอารมณ์โกรธเข้ามามีความสัมพันธ์ด้วย ผู้ชายมักจะควบคุมอารมณ์ไม่กล้าจะแสดงพฤติกรรมเผชิญแบบจัดการโดยตรงมากเท่าใด อาจเพราะไม่ต้องการถูกความโกรธครอบงำจึงทำให้ระดับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงลดลง แต่ถ้าผู้ชายกลัวสามารถเกิดพฤติกรรมเผชิญได้ทั้งสามรูปแบบ

หากเป็นผู้หญิง อารมณ์ที่เกิดจากการใช้บริการแท็กซี่มีเตอร์จะมีความซับซ้อน และแสดงออกมาในลักษณะความกลัวผสมกับความโกรธ โดยธรรมชาติความกลัวเป็นอารมณ์ที่สามารถพัฒนาไปเป็นความโกรธแบบแอบแฝง มักจะไม่แสดงพฤติกรรมโต้ตอบแบบการจัดการโดยตรงจะ

มีเพียงอารมณ์คุกรุ่นอยู่ภายในใจซึ่งจะพบในผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย (Bjorkqvist and Niemela, 1992) ในการวิจัยนี้ก็พบว่า ความโกรธเป็นตัวแปรกำกับเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง และระหว่างความกลัวกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน แต่จะมีผลกระทบเชิงปรับลดความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง ตามสมมติฐานการวิจัยที่ 13 ถึง 15 และรูปแบบการเผชิญที่แสดงออกมาจะส่งผลกระทบทางบวกไปยังความสุข เห็นได้ว่ารูปแบบการเผชิญเป็นพฤติกรรมที่ช่วยบรรเทาและฟื้นฟูสภาพจิตใจ

บุคลิกภาพเป็นคุณลักษณะที่บอกถึงพื้นฐานอุปนิสัยของแต่ละคน โดยบุคลิกภาพกล่าวพูดกล้าแสดงออกเป็นบุคลิกภาพที่ทำให้คนมีความกล้าพูด กล้าทำ และกล้าตัดสินใจมากขึ้น โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงในเพศชายแต่ไม่พบนัยสำคัญในเพศหญิง บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีเป็นคุณลักษณะที่ทำให้ทัศนคติการมองโลกของคนมีทิศทางดีขึ้น พบว่ามีความสัมพันธ์กับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงในเพศชาย และการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนในเพศหญิง และมีผลกระทบโดยตรงต่อประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการและความสุข และบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์เป็นคุณลักษณะที่ก่อให้เกิดความไม่มั่นคงในอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความโกรธและกลัว ซึ่งหากมีระดับบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์สูง มักจะมีการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน

ถ้าหากพิจารณาตัวแปรบุคลิกภาพว่าเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์กับรูปแบบการเผชิญหรือไม่ พบว่า ในเพศชายบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง ในกรณีที่มีระดับความโกรธที่ต่ำ คนที่กล้าพูดกล้าแสดงออกจะมีระดับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงสูงกว่าคนที่ไม่กล้าพูดกล้าแสดงออก แต่หากมีความโกรธเพิ่มขึ้น คนที่ไม่กล้าพูดกล้าแสดงออกจะมีการเผชิญแบบจัดการโดยตรงเพิ่มขึ้น แต่คนที่กล้าพูดกล้าแสดงออกจะมีการเผชิญแบบจัดการโดยตรงลดลง

นอกจากนี้ ในเพศชายบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์จะเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวและการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน ถ้าหากมีระดับความหวั่นไหวทางอารมณ์ที่ต่ำ ระดับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนจะเพิ่มขึ้นถ้าหากมีความกลัวเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่หากมีบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ที่สูง การเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนจะมีระดับสูงไม่ว่าจะกลัวมากหรือน้อยก็ตาม

อย่างไรก็ตาม ตัวแปรเป้าหมายที่ต้องการศึกษาคือความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ผลกระทบจากรูปแบบการเผชิญที่มีต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ในเพศชาย การเผชิญแบบจัดการโดยตรง และการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ

แต่ในเพศหญิงกลับพบว่า การเผชิญแบบจัดการโดยตรงจะมีความสัมพันธ์ทางบวก แต่การเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ

การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบในทางบวกมากที่สุดต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการทั้งในเพศชายและหญิง แต่ทางเลือกการใช้บริการมีผลกระทบในทางลบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการเฉพาะเพศชาย ซึ่งในเพศหญิงไม่พบนัยสำคัญดังกล่าว นอกเหนือจากตัวแปรเชิงพฤติกรรมแล้ว อารมณ์และประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการก็สามารถทำนายความตั้งใจกลับไปใช้บริการได้ด้วยเช่นกัน โดยเพศชาย พบว่า ความโกรธมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ และในเพศหญิง พบว่า ประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ

ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการถือเป็นตัวแปรสำคัญในการค้นหาเหตุผลว่าอะไรเป็นสาเหตุของการเกิดอารมณ์เชิงลบและลดระดับความตั้งใจกลับไปใช้บริการของผู้โดยสาร ซึ่งประสบการณ์นั้นมีผลกระทบทางตรงต่อทั้งอารมณ์และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ และในการศึกษานี้ พบว่า ประสบการณ์ที่ทำให้ผู้โดยสารชายไม่มีความสุข ได้แก่ คนขับรถใช้โทรศัพท์ขณะขับรถ คนขับรถขับรถหวาดเสียวหรือประมาท และคนขับรถไม่ขับรถตามกฎหมายจราจร ในขณะที่เพศหญิง พบว่า คนขับรถขับรถไม่ถูกกฎหมายและคนขับรถใช้โทรศัพท์ขณะขับรถเป็นปัญหาเช่นกัน แต่ปัญหาที่ทำให้ผู้โดยสารหญิงไม่มีความสุขมากที่สุดคือ ปัญหาคนขับรถปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารหรือเลือกรับผู้โดยสาร

ความโกรธของผู้โดยสารมักเกิดจากปัญหาจากคนขับรถแท็กซี่มีเตอร์ เช่น คนขับรถรับส่งผู้โดยสารนอกเส้นทางหรือพาไปเส้นทางที่อ้อม คนขับรถพูดเรื่องการเมือง และคนขับรถไม่ใช้มาตราค่าโดยสารหรือโกงค่าโดยสาร เป็นต้น แต่ในผู้โดยสารหญิงจะเน้นไปที่เรื่องมารยาทของคนขับรถที่มีต่อผู้โดยสารและคนร่วมท้องถนน และหากคนขับแท็กซี่มีเตอร์มีพฤติกรรมเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดอันตรายจะเป็นสาเหตุเหตุให้ผู้โดยสารทั้งผู้ชายและผู้หญิงกลัว เช่น คนขับรถดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือมีเมาขณะขับรถ เป็นต้น ในขณะที่พฤติกรรมส่อเจตนาไปทางก่ออาชญากรรมหรือลวนลามทางเพศ พบว่า ไม่ได้มีผลกระทบต่ออารมณ์ของผู้โดยสาร อาจเพราะสองเหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ยาก ผู้โดยสารมีโอกาสพบเจอกับประสบการณ์หรือเหตุการณ์ดังกล่าวต่ำ

ประสบการณ์ที่เป็นเหตุให้ความตั้งใจกลับไปใช้บริการของผู้โดยสารลดให้ต่ำลง ได้แก่ การปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารหรือเลือกรับผู้โดยสาร ขับรถไม่ถูกต้องตามกฎหมายจราจร ประมาท หรือชนพุดคุยเรื่องการเมือง ไม่ใช้มาตราค่าโดยสารหรือโกงค่าโดยสาร ทอนเงินไม่ครบ หรือพฤติกรรมเสี่ยงจากการที่คนขับรถดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือมีเมาขณะขับรถ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม หาก

ผู้โดยสารมีประสบการณ์ที่ดีจะทำให้ระดับความตั้งใจกลับไปใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ให้สูงขึ้น เช่น รถแท็กซี่มิเตอร์มีสภาพใหม่ หรือคนขับรถมีกิริยาจาสุภาพ มีมารยาทและอัธยาศัยที่ดีและเป็นมิตร ดังนั้น การวางแผนทางปรับปรุงและพัฒนาประสบการณ์ทั้งเชิงบวกและลบเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการรักษาลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

5.2 ข้อจำกัดการวิจัย

ความแตกต่างระหว่างเพศที่ชัดเจนทำให้ตัวแบบเดิม (ตัวแบบรวมทั้งสองเพศ) มีปัญหาในการประมาณค่าพารามิเตอร์ จึงจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตัวแบบ และในแผนการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างเพศ โดยในที่นี้สุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน ในขั้นแรกทำการสุ่มเขตการปกครองสำหรับการลงพื้นที่ในการสำรวจ และขั้นที่สองทำการสุ่มผู้ให้บริการแท็กซี่มิเตอร์โดยไม่ได้คำนึงถึงเพศ ดังนั้น เมื่อต้องวิเคราะห์จำแนกตามเพศแล้ว ขนาดตัวอย่างจึงมีไม่เพียงพอสำหรับการประมาณค่าแบบความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood) และน่าจะทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการประมาณพารามิเตอร์ เกิดปัญหาในการปรับปรุงตัวแบบ โดยเฉพาะในตัวแบบเพศชายที่มีขนาดตัวอย่างเล็กกว่าเพศหญิงอย่างมาก

การวิเคราะห์แผนภาพเส้นทางไม่สามารถทดสอบความผันแปรของตัวแบบ (Model Invariant) โดยใช้กลยุทธ์วิเคราะห์ตัวอย่างพหุ (Multi-sample Strategy) (Sorbom, 1974) ซึ่งทำได้เพียงการสร้างตัวแบบที่ละตัวแบบแล้วพิจารณาแยก และทำการสร้างตัวแปรสร้างจากการรวมผลคะแนนข้อคำถามซึ่งไม่สามารถพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนจากมาตรวัด (Measurement Error) เข้าไปในตัวแบบ โดยถือว่าเป็นตัวแปรสังเกตได้แต่เนื่องจากมาตรวัดมีความเชื่อมั่นค่อนข้างดีหรือดีมากจึงไม่น่ากังวล

การบริการแท็กซี่มิเตอร์เป็นการบริการที่มีลักษณะเฉพาะ ซึ่งแทบจะไม่มีโอกาสเลยที่จะสลับนั่งหรือกลับไปใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์คันเดิมได้อีก เป็นการศึกษาลักษณะประสบการณ์ในระดับบุคคลแต่ส่งผลไปถึงความตั้งใจกลับไปใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ทั้งหมดทุกคน หรือเรียกกว่ามองผู้ให้บริการแบบเหมารวม (Stereotype) ไม่ว่าผู้โดยสารจะได้รับประสบการณ์ที่ดีหรือไม่ ผู้โดยสารจะอนุมานว่าจะเจอประสบการณ์แบบเดียวกันกับผู้ให้บริการทุกคน

การใช้บุคลิกภาพเป็นตัวแปรกำกับเป็นการศึกษาที่ทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมและกระบวนการคิดของมนุษย์ รูปแบบพฤติกรรมจะถูกกำหนดและแสดงออกมาตามคุณลักษณะของบุคลิกภาพนั้น อย่างไรก็ตาม ในทางการตลาดไม่สามารถนำตัวแปรบุคลิกภาพมาเป็นตัวแปร

แบ่งแยกกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Target Group) เนื่องจากคุณลักษณะที่กำหนดบุคลิกภาพมีความเป็นนามธรรมอยู่ในจิตใจของมนุษย์ ทำให้การจำแนกลูกค้าจำเป็นต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการตรวจสอบว่าลูกค้าคนใดมีบุคลิกภาพลักษณะใด ซึ่งสิ้นเปลืองเวลา งบประมาณ และเป็นไปได้ยากในทางปฏิบัติ

ในการสำรวจเป็นการถามคำถามหลังจากผู้ตอบแบบสอบถามได้ใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์แล้ว ไม่ได้สอบถามขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอยู่ขณะนั้นหรือหลังจากเพิ่งใช้บริการเสร็จ เพราะฉะนั้น คำตอบที่ได้โดยมีช่วงเวลาระหว่างใช้บริการกับตอบคำถาม อาจจะไม่ตรงกับความเป็นจริง (ขณะเกิดเหตุการณ์บนรถแท็กซี่)

อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดทั้งหมดนี้สามารถแก้ไขได้ในการวิจัยในอนาคต

5.3 การอภิปรายผลการวิจัย

5.3.1 การอภิปรายผลการวิจัยในเชิงทฤษฎี

เดิมทีการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์จากตัวแบบดั้งเดิมใช้ตัวแบบดั้งเดิมเพียงตัวแบบเดียว (ตัวแบบจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด) แต่พบว่าตัวแบบความสัมพันธ์ดังกล่าวมีปัญหาการประมาณค่าพารามิเตอร์ ค่าเศษเหลือจากการประมาณมีค่าที่สูง และทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบางตัวแปรไม่สามารถอธิบายตามหลักทฤษฎีได้ ดังนั้น จำเป็นต้องทำการแบ่งวิเคราะห์ตัวแบบออกเป็นสองตัวแบบตามเพศ ซึ่งสามารถบรรเทาปัญหาดังกล่าวได้ แต่ยังคงต้องมีการปรับปรุงตัวแบบเพื่อหาตัวแบบที่เหมาะสมสำหรับการสรุปผลงานวิจัย และในตัวแบบขั้นสุดท้ายยังคงพบว่าตัวแบบทั้งสองเพศยังคงแตกต่างกันอย่างชัดเจน

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า มีบางค่าพารามิเตอร์ที่มีค่าตอบไม่ตรงกับงานวิจัยที่ทำการทบทวนวรรณกรรมมาข้างต้น ประกอบไปด้วย

สมมติฐานที่ 7 ในเพศชายและหญิงประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง แต่ในที่นี้พบว่าทิศทางความสัมพันธ์ในทางบวก เนื่องจากผู้โดยสารกับคนขับแท็กซี่มิเตอร์ต่างเป็นคนแปลกหน้าต่อกันและกัน โดยธรรมชาติของมนุษย์อาจจะมีความไม่สบายใจหรือไม่สนใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนแปลกหน้า ดังนั้นผู้โดยสารน่าจะมีความโน้มที่จะพยายามทำเป็นไม่ใส่ใจหรือพยายามไม่มีปฏิสัมพันธ์กับคนขับรถแท็กซี่มิเตอร์ โดยจะหันไปทำกิจกรรมอย่างอื่น เช่น ฟังเพลง หรือเล่นโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

สมมติฐานที่ 8: ในเพศหญิงความโกรธมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง และสมมติฐานที่ 10: ในเพศหญิงความโกรธมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง แต่ในที่นี้พบว่า มีทิศทางความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับสมมติฐาน เนื่องจาก ส่วนใหญ่ผู้หญิงมักมีความหวั่นไหวทางอารมณ์สูง (Costa, Terracciano and McCrae, 2001; Weisberg, DeYoung and Hirsh, 2011) และมักจะเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนหรือเผชิญแบบหลีกเลี่ยงมากกว่า (Morrow, Thoreson and Penny, 1995; Jordan and Revenson, 1999) ดังนั้น อาจเป็นสาเหตุที่ผู้หญิงจะไม่เผชิญแบบจัดการโดยตรงแต่มีการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง สาเหตุอีกส่วนหนึ่งอาจจะเป็นเพราะผู้ขับรถแท็กซี่มีเตอร์มักเป็นเพศชายซึ่งผู้หญิงอาจจะคิดว่าไม่ปลอดภัยกับตนเองถ้าจะมีการเผชิญแบบจัดการโดยตรงหรือเข้าปะทะกับคนขับแม้ว่าตัวเองจะโกรธมากก็ตาม การเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนและการเผชิญเผชิญแบบหลีกเลี่ยง จึงเป็นทางออกที่สร้างความอุ่นใจให้ผู้หญิงมากขึ้น

สมมติฐานที่ 9: ในเพศชายความโกรธมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน แต่ในที่นี้พบว่า มีทิศทางความสัมพันธ์ในทางลบ เนื่องจากผู้ชายนั้นไม่มีความกังวลเรื่องความปลอดภัยแต่อย่างใด เพราะทั้งคนขับรถแท็กซี่มีเตอร์และผู้โดยสารต่างเป็นผู้ชายเหมือนกัน ไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศมาเป็นอุปสรรคในการเผชิญปัญหาแต่อย่างใด นอกจากนี้ผู้ชายมีความกล้าพูดกล้าแสดงออกและมีการเผชิญแบบจัดการโดยตรงแม้ว่าตัวเองจะกลัวก็ตาม ซึ่งจะแตกต่างจากผู้โดยสารเพศหญิงที่ได้อภิปรายไปในสมมติฐานที่ 8 และ 10

สมมติฐานที่ 18: ในเพศหญิงบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง แต่ในที่นี้พบว่า มีทิศทางความสัมพันธ์ในทางบวก เหตุผลสืบเนื่องมาจากสมมติฐานที่ 8 และ 10 ที่ว่าส่วนใหญ่ผู้หญิงมักมีความหวั่นไหวทางอารมณ์สูง (Costa, Terracciano and McCrae, 2001; Weisberg, DeYoung and Hirsh, 2011) และมักมีการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนและหลีกเลี่ยงมากกว่า (Morrow, Thoreson and Penny, 1995; Jordan and Revenson, 1999) ดังนั้น อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้หญิงจะไม่เผชิญแบบจัดการโดยตรงแต่จะไปเผชิญแบบหลีกเลี่ยงมากกว่า ส่วนอีกสาเหตุน่าจะมาจากความแตกต่างระหว่างเพศ (คนขับรถแท็กซี่มีเตอร์มักเป็นผู้ชาย) เป็นอุปสรรคต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรง ประกอบกับความกลัว กังวลด้านความปลอดภัย ทำให้เลือกที่จะเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนและหลีกเลี่ยงมากกว่า แม้ว่าตัวเองจะกล้าพูดกล้าแสดงออกสูงก็ตาม

สมมติฐานที่ 18: ในเพศชายบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง แต่ในที่นี้พบว่า มีทิศทางความสัมพันธ์ในทางบวก เนื่องจาก ยิ่งผู้ชายมี

บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกสูงทำให้มีโอกาสในการเผชิญแบบจัดการโดยตรงสูงเช่นกัน หากเจอปัญหาเพียงเล็กน้อยจากการโดยสาร ผู้ชายจะพยายามไม่สนใจกับปัญหาเหล่านั้น จึงอาจทำให้ผู้ชายมีพฤติกรรมเผชิญแบบหลีกเลี่ยงแทน เนื่องจากผู้โดยสารเพศชายอาจจะคิดว่าเรื่องเหล่านี้เล็กน้อยเกินไปจนไม่เอามาใส่ใจให้เกิดความรำคาญ

สมมติฐานที่ 19: ในเพศชายและหญิงบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองสูงขึ้น แต่ในที่นี้พบว่า เมื่อมีระดับบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกต่ำ และมีความโกรธสูงจะทำให้ระดับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงสูงขึ้น แต่ถ้ามีระดับบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกที่สูงขึ้น ทำให้ความสัมพันธ์ของความโกรธและการเผชิญแบบจัดการโดยตรงลดลง เนื่องจาก ความโกรธที่มีมากเกินไปทำให้การควบคุมพฤติกรรมลดลง ผู้โดยสารจำเป็นต้องป้องกันเหตุที่เกิดขึ้นจากการกระทำอันขาดสติ มีการยับยั้งชั่งใจไม่เผชิญแบบจัดการโดยตรงแม้ว่าตนเองจะโกรธและมีความกล้าพูดกล้าแสดงออกมากก็ตาม ดังนั้น พฤติกรรมการเผชิญแบบจัดการโดยตรงจึงลดลง ในกรณีนี้สติสัมปชัญญะหรือความสามารถในการควบคุมอารมณ์ อาจส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารที่โกรธมากให้ลดการเผชิญแบบจัดการโดยตรงลง ขณะเดียวกันผู้ที่โกรธเล็กน้อย เมื่อกล้าแสดงออกและมีสติมากขึ้นก็อาจจะเลือกที่จะแสดงความรู้สึกออกมาด้วยการเผชิญแบบจัดการโดยตรงเพิ่มขึ้น ซึ่งควรจะศึกษาต่อไปในอนาคตว่าการปรับหรือควบคุมอารมณ์ (Emotion Regulation) มีผลอย่างไรกับพฤติกรรมและรูปแบบการเผชิญ

สมมติฐานที่ 20: ในเพศชายและหญิงบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองลดลง และสมมติฐานที่ 21: ในเพศชายและหญิงบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองลดลง แต่ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจจะเป็นผลมาจากการที่สังคมไทยเป็นสังคมในระบบอุปถัมภ์ (Patronage System) ไม่ว่าจะกล้าพูดกล้าแสดงออกหรือไม่ก็ตามเมื่อโกรธหรือกลัว ทางเลือกที่คนไทยนิยมใช้คือเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนจากพรรคพวก ก่อนที่จะเผชิญปัญหาโดยตรงเพื่อให้มั่นใจว่าตนเองมีคนคอยช่วยเหลือสนับสนุน

สมมติฐานที่ 22: ในเพศชายและหญิงบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองลดลง และสมมติฐานที่ 23: ในเพศชายและหญิงบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกเป็นตัว

แปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสอง แต่ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เช่นเดียวกับสมมติฐานที่ 22 และ 23 ข้างต้น สาเหตุอาจเป็นเพราะสังคมไทยเป็นสังคมในระบบอุปถัมภ์ ไม่ว่าจะกลัวพูดกล้าแสดงออกหรือไม่ก็ตามเมื่อโกรธหรือกลัว นอกจากการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนแล้ว ทางเลือกที่นิยมใช้ไม่ต่างกัน คือ การเผชิญแบบหลีกเลี่ยงโดยทำเป็นไม่สนใจกับปัญหา หันไปทำกิจกรรมอื่น หรือพยายามคิดว่าตัวเองไม่เคยเจอกับปัญหาเหล่านั้น

สมมติฐานที่ 27: ในเพศชายและเพศหญิงบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองสูงขึ้น แต่ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจจะมีสาเหตุมาจากความโกรธที่มีมากเกินไปทำให้การควบคุมพฤติกรรมลดลง ผู้โดยสารจำเป็นต้องป้องกันเหตุที่เกิดจะเกิดจากการกระทำทอนขาดสติ มีการยับยั้งชั่งใจไม่เผชิญแบบจัดการโดยตรงแม้ว่าตนเองจะโกรธและมองโลกในแง่ดีมากก็ตาม ดังนั้น พฤติกรรมการเผชิญแบบจัดการโดยตรงจึงลดลง ในกรณีนี้ สติสัมปชัญญะหรือความสามารถในการควบคุมอารมณ์ อาจส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารที่โกรธมากให้ลดการเผชิญแบบจัดการโดยตรงลง ขณะเดียวกันผู้ที่โกรธเล็กน้อย เมื่อมีความคิดที่ว่าปัญหาไม่ได้หนักหนาและมีสติมากขึ้นก็อาจจะเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมการเผชิญแบบจัดการโดยตรงออกมา

สมมติฐานที่ 28: ในเพศหญิงบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองลดลง และสมมติฐานที่ 29: ในเพศชายและหญิงบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองลดลง แต่ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก คนมองโลกในแง่ดีมักมีความคิดที่ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นปัญหาที่หนักหนา สามารถแก้ไขหรือจัดการได้ถ้าพูดคุยกันดี ๆ หรือเชื่อว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นชั่วคราวน่าจะแก้ไขปัญหาก็ได้ ถ้าตนเองไม่สามารถแก้ไขได้ก็สามารถหาตัวช่วยสนับสนุนมาช่วยเหลือได้ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้มีการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนสูง

สมมติฐานที่ 30: ในเพศชายและหญิงบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองลดลง และสมมติฐานที่ 31: ในเพศชายและหญิงบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัว

แปรทั้งสองลดลง แต่ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก แม้ว่าจะโกรธหรือกลัวมากเพียงใดคนที่มองโลกในแง่ดีสูงมักมีความเชื่อว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นปัญหาที่หนักหนา ความกังวลในใจเบาบางลง ทำให้มักกล้าเผชิญแบบจัดการโดยตรง ดังนั้น จึงส่งผลให้การเผชิญแบบหลีกเลี่ยงลดลง

สมมติฐานที่ 33: ในเพศชายบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง แต่ในที่นี้พบว่า มีทิศทางความสัมพันธ์ในทางลบ เนื่องจาก บุคลิกภาพเป็นบุคลิกภาพที่ก่อให้เกิดความกลัวตามมา และพื้นฐานของผู้ชายมักจะกลัวสู้กลัวลุยเพื่อความอยู่รอด (Fight-or-flight Response) หากยังมีบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ ผู้ชายมักจะไม่ได้แสดงพฤติกรรมการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง

สมมติฐานที่ 34: ในเพศชายและหญิงบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองสูงขึ้น และสมมติฐานที่ 35: ในเพศหญิงบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองสูงขึ้น แต่ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะน่าจะเกิดจากการที่คนที่มีบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์สูง เป็นคนที่ไวต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้สึก และมีเหตุการณ์บางอย่างที่ผิดปกติไปจากเดิมจะเกิดความกังวลในใจทันทีโดยไม่จำเป็นที่จะต้องโกรธหรือกลัว แต่มีความหวั่นไหวทางอารมณ์สูงแนวโน้มที่คนนั้นจะเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนก็จะสูงมากกว่าการเผชิญลักษณะอื่น

สมมติฐานที่ 36: ในเพศชายและหญิงบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองสูงขึ้น และสมมติฐาน 37: ในเพศชายและหญิงบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวกับการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง โดยทำให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองสูงขึ้น แต่ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สาเหตุเช่นเดียวกับสมมติฐานที่ 34 และ 35 คือ คนที่มีบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์สูง เป็นคนที่ไวต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้สึก และมีเหตุการณ์บางอย่างที่ผิดปกติไปจากเดิมจะเกิดความกังวลในใจทันทีโดยไม่จำเป็นที่จะต้องโกรธหรือกลัว นอกจากจะมีการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนแล้ว บางคนจะมีพฤติกรรมการเผชิญแบบหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธทันที เพื่อเป็นการปฏิเสธตนเองว่าปัญหาไม่ได้เกิดขึ้น หรือปัญหาที่เกิดขึ้นไม่เป็นภัยอันตรายมากเท่าใด แต่ถ้าหากความกลัวที่มากขึ้นอาจทำให้เปลี่ยนไปใช้การเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนแทน

สมมติฐานที่ 39: ในเพศชายการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ แต่ในที่นี้พบว่า มีทิศทางความสัมพันธ์ในทางบวก เนื่องจาก ส่วนใหญ่ผู้ชายเป็นเพศที่มีความกลัวน้อยกว่าผู้หญิง (Stapley and Haviland, 1989; Grossman and Wood, 1993; Hess et al., 2009) และมีความกลัวเสี่ยงกลัวมากกว่า (Costa, Terracciano and McCrae, 2001; Weisberg, DeYoung and Hirsh, 2011) หากผู้ชายมีการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน โดยได้รับการสนับสนุนจากคนรอบข้างหรือสิ่งอื่นที่สามารถพึ่งพาได้ ผู้ชายมักจะไม่นกลัว เพราะมีความมั่นใจเพิ่มขึ้นและมีเชื่อว่ามีคนคอยสนับสนุน รู้สึกปลอดภัยมากขึ้น จึงทำให้ผู้ชายมักจะกลับไปใช้บริการต่อในอนาคตหากได้รับการสนับสนุน อีกสาเหตุมาจากเพศของคนขับรถแท็กซี่มีเตอร์มักเป็นผู้ชายเช่นกัน จึงทำให้ผู้ชายไม่มีความกลัวและกล้าที่จะใช้บริการต่อไป ซึ่งต่างจากผู้หญิงที่กังวลเรื่องความปลอดภัยจากการใช้บริการอยู่ ดังนั้น แม้ว่าจะมีคนคอยสนับสนุนแต่ผู้หญิงจะไม่อยากกลับไปใช้บริการอีก

จากตัวแบบขั้นสุดท้าย พบว่า มีปัญหาการปรับปรุงตัวแบบ และพบตัวแปรรบกวนความสัมพันธ์อยู่ในตัวแบบด้วย สาเหตุของปัญหาแรกอาจเกิดมาจากขนาดตัวอย่างที่เล็กจึงทำให้ประมาณค่าพารามิเตอร์มีปัญหา โดยเฉพาะในเพศชายที่หยุดปรับปรุงตัวแบบ ในขณะที่ค่า $RMSEA = 0.083$ ซึ่งยังคงมากกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ (น้อยกว่าเท่ากับ 0.08) เนื่องจากไม่สามารถหาค่าอธิบายหรือเหตุผลมารองรับการเพิ่มพารามิเตอร์ต่อไปได้ สาเหตุน่าจะมาจากมีตัวแปรรบกวนความสัมพันธ์ในตัวแบบซึ่งในเพศหญิงก็มี เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห่วงใยทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ซึ่งในความเป็นจริงควรมีทิศทางลบ เป็นต้น จึงจำเป็นต้องหยุดการปรับปรุงตัวแบบทั้งเพศชายและหญิงไว้เพียงเท่านี้ ซึ่งแสดงดังตารางที่ 4.17 ถึง 4.19 และภาพที่ 4.12 และ 4.13

ในเพศชาย พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความกลัวกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง และความโกรธมีความสัมพันธ์ทางลบต่อการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนในเพศชาย เนื่องจาก หากสามารถจัดการปัญหาได้ ผู้ชายจะจัดการที่ต้นตอของปัญหาโดยตรงมากกว่าการมองหาการสนับสนุน โดยมีงานวิจัย (Morrow, Thoreson and Penny, 1995; Jordan and Revenson, 1999) พบว่า ผู้ชายมักมีการเผชิญแบบจัดการโดยตรงโดยการให้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง ในขณะที่ผู้หญิงมีการแสวงหาการสนับสนุน และการเผชิญแบบหลีกเลี่ยงมากกว่าผู้ชาย เป็นเหตุผลเดียวกันที่พบว่าในเพศหญิงนั้น ความโกรธมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรง และมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน

นอกจากนี้ในเพศชาย พบว่า ความกลัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญแบบแสวงหา การสนับสนุน และการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง (Duhachek, 2005) ในเพศหญิงไม่พบว่าความกลัวมีนัยสำคัญทางสถิติกับรูปแบบการเผชิญใด แต่จะพบความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ในเชิงซ้อน (ความโกรธ × ความกลัว) มากกว่า ซึ่งอารมณ์เชิงซ้อนสามารถเกิดขึ้นได้ขึ้นกับสถานการณ์และแต่ละบุคคล โดยพฤติกรรมจะถูกแสดงออกมาจากการผสมระหว่างอารมณ์ทั้งสองชนิดนั้น (Gelbrich, 2010) โดยในงานวิจัยพบว่า ความโกรธเป็นตัวแปรที่ปรับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวกับรูปแบบการเผชิญ เหตุผลที่ให้ความกลัวเป็นตัวแปรผลกระทบลึกเนื่องจากความกลัวเป็นอารมณ์ที่สามารถพัฒนาไปเป็นความโกรธแบบแอบแฝงได้ (Bjorkqvist and Niemela, 1992) โดยความโกรธปรับเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงและการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน แต่ลดความสัมพันธ์ในการเผชิญแบบหลีกเลี่ยง

บุคลิกภาพเป็นคุณลักษณะในการกำหนดพื้นฐานทางอารมณ์และการเกิดพฤติกรรม ถือเป็นปัจจัยเชิงเอนเอียงของแต่ละคน บุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกเป็นคุณลักษณะที่กำหนดความมั่นใจ ความกล้าพูดกล้าลุยกล้าเสี่ยง ช่วยบรรเทาอาการประหม่าหรืออาการกลัวออกไปได้ในระดับหนึ่ง ทำให้มีการเผชิญแบบจัดการโดยตรงมากกว่าการเผชิญรูปแบบอื่น และพบในเพศชายมากกว่าเพศหญิงอีกด้วย (Costa, Terracciano and McCrae, 2001; Weisberg, DeYoung and Hirsh, 2011) ซึ่งบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความโกรธกับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงในเพศชาย การเผชิญแบบจัดการโดยตรงที่ดีจะต้องไม่มีอารมณ์โกรธเข้ามาเกี่ยวข้อง เนื่องจาก หากมีอารมณ์โกรธมากเกินไปทำให้การควบคุมพฤติกรรมลดลง จึงทำการป้องกันเหตุที่อาจเกิดจากการกระทำที่ขาดสติโดยการยับยั้งชั่งใจไม่กระทำหรือไม่แสดงพฤติกรรม การเผชิญแบบจัดการโดยตรงและพยายามไม่ใส่ใจกับปัญหาเล็กน้อย

บุคลิกภาพมองโลกแง่ดีเป็นคุณลักษณะที่ช่วยส่งเสริมทัศนคติที่ดี และเพิ่มความเชื่อว่าทุกอย่างจะเป็นไปอย่างที่เราคาดหวัง ช่วยลดความรู้สึกที่ตนเองคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นหนักหนาให้บรรเทาเบาบางลง (Scheier and Carver, 1985, 1992) ซึ่งเป็นเหตุผลที่ทำให้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการและความสุข และทำให้ในเพศชายมีความสัมพันธ์กับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงมากกว่า และเพศหญิงจะมีการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนมากกว่าเช่นกัน (Morrow, Thoreson and Penny, 1995; Jordan and Revenson, 1999) เพราะโดยธรรมชาติแล้วผู้ชายจะจัดการกับต้นตอของปัญหาโดยตรงมากกว่าผู้หญิงที่จะมองหาแหล่งสนับสนุนจิตใจแม้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะมากหรือน้อยก็ตาม

บุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์เป็นคุณลักษณะกำกับความไม่มั่นคงทางอารมณ์ ส่งผลให้เกิดจะความเครียด และอารมณ์เชิงลบได้ง่าย (Costa and McCrae, 1992) ทำให้มีคนที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้สูงจะเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนหรือหลีกเลี่ยงมากกว่า (Connor-Smith and Flachsbart, 2007; Carver and Connor-Smith, 2010) ในเพศชาย บุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความกลัวกับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน เมื่อมีระดับบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ต่ำ จะมีความกลัวระดับไหน ระดับการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนจะไม่แตกต่างกัน แต่ถ้ามีระดับบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ที่สูง เมื่อความกลัวเพิ่มขึ้นและการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนจะเพิ่มขึ้นด้วย

การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมเป็นผลกระทบสำคัญต่อการเกิดความตั้งใจกลับไปใช้บริการโดยมีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งในเพศชายและหญิง ซึ่งตรงกับทฤษฎีพฤติกรรมอย่างมีแบบแผน (Ajzen, 1991, 2002) และงานวิจัยที่พบ เช่น การศึกษาพฤติกรรมการใช้ถุงยางอนามัย (Sheeran and Taylor, 1999; Albarracin et al., 2001) พฤติกรรมการควบคุมน้ำหนัก (Oygar and Rise, 1996) และพฤติกรรมออกกำลังกาย (Nguyen, Potvin and Otis, 1997) เป็นต้น

นอกจากการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมจะสามารถทำนายความตั้งใจกลับไปใช้บริการได้ในเพศชาย ทางเลือกการใช้บริการมีผลกระทบทางตรงในทิศทางลบกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ยังมีทางเลือกในการเดินทางมาก ระดับความตั้งใจกลับไปใช้บริการจะลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย (Hadar and Sood, 2014) ที่ว่าหากมีทางเลือกการใช้บริการที่มากจะนำไปสู่การรับรู้สารสนเทศที่เกินความจำเป็น และส่งผลให้แรงจูงใจใช้บริการลดลง และการเผชิญแบบจัดการโดยตรงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ (Strizhakova, Tsarenko and Ruth, 2012) และความโกรธมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ในขณะที่เพศหญิง การเผชิญแบบจัดการโดยตรงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ (Strizhakova, Tsarenko and Ruth, 2012) และประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกเช่นกัน นั่นคือ หากประสบการณ์ที่ดี ผู้โดยสารหญิงย่อมอยากจะทำกลับมาใช้บริการอีกครั้งแน่นอน

ในเพศหญิง นอกจากความสุขจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการ (Stepan and Gwinner, 1998) บุคลิกภาพมองโลกในแง่ดี (Scheier and Carver, 1992) หรือการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Deci, 1971) ยังพบว่าการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุน และการเผชิญแบบหลีกเลี่ยงก็มีผลกระทบทางตรงต่อความสุขเช่นกัน ซึ่งตรงนิยามของ

พฤติกรรมการณ์เผชิญ (Folkman and Lazarus, 1985) ที่ว่า เป็นพฤติกรรมที่ช่วยบรรเทาหรือฟื้นฟูสภาพจิตใจที่ไม่เป็นปกติให้กลับมาเป็นอย่างเดิม เช่น เกิดความเครียด หรืออารมณ์เชิงลบ เป็นต้น

นอกจากนี้ เห็นได้ชัดเจนว่ามีตัวแปรบวกรวมที่ไม่ได้อยู่ในกรอบแนวคิดงานวิจัย ซึ่งเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ทำการศึกษา เช่น ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพหน้าไหวทางอารมณ์กับความตั้งใจกลับไปใช้บริการ โดยปกติแล้ว ยังมีระดับบุคลิกภาพหน้าไหวทางอารมณ์สูง ระดับความตั้งใจกลับไปใช้บริการจะต่ำ (Costa and McCrae, 1992; Harris and Mowen, 2001) แต่ในงานวิจัยนี้พบความสัมพันธ์ทางบวก หมายความว่าอาจมีตัวแปรที่ปรับความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรดังกล่าว หลังจากให้ตัวแปรที่เป็นไปได้ (ในทางทฤษฎี) เป็นตัวแปรในการทดสอบผลกระทบเชิงปรับดังกล่าวกลับไม่พบนัยสำคัญทางสถิติในตัวแปรใด จึงสรุปได้ว่าทิศทางของความสัมพันธ์ที่ไม่ปกติดังกล่าวเกิดขึ้นจากตัวแปรบวกรวมภายนอก ยกตัวอย่างเช่น ความปลอดภัย (Safety) หรือความสะดวกสบาย (Comfort) ในการเดินทาง โดยผู้โดยสารอาจเลือกใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ เนื่องจากมีความปลอดภัยและความสะดวกสบายที่มากกว่าการเดินทางโดยสารด้วยทางเลือกอื่น ดังนั้น ถึงมีบุคลิกภาพหน้าไหวทางอารมณ์สูงย่อมมีความต้องการความปลอดภัยที่สูงขึ้นด้วย และส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของความตั้งใจกลับไปใช้บริการ เป็นต้น หรือการควบคุมอารมณ์ (Emotion Regulation) น่าจะเป็นตัวแปรที่คอยส่งผลกระทบต่อการเผชิญแบบจัดการโดยตรงไม่ให้มีมากเกินไปซึ่งอาจจะก่อให้เกิดผลเสียและปัญหาตามมาได้

5.3.2 การอภิปรายผลการวิจัยเชิงปฏิบัติ

ในเป้าหมายหลักในการวิจัยนี้ คือ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่สามารถเพิ่มหรือลดความตั้งใจกลับไปใช้บริการ เพื่อใช้วางแผนยุทธศาสตร์สำหรับการให้บริการแท็กซี่มิเตอร์ในรูปแบบเดิม และประยุกต์ใช้ในหน่วยธุรกิจอื่นที่คล้ายคลึงกัน

ตัวแปรการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม และการเผชิญแบบจัดการโดยตรงเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบทางบวกต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ซึ่งสังเกตได้ว่าเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการใช้บริการ การวางแผนการเดินทางได้ด้วยตนเอง หรือพฤติกรรมที่มีลักษณะเข้าจัดการกับปัญหาด้วยตัวเองโดยตอบสนองกับคนขับแท็กซี่มิเตอร์โดยตรง ดังนั้น อาจวางแผนยุทธศาสตร์เชิงรุกเพื่อเพิ่มระดับของทั้งสองตัวแปรให้สูงขึ้น เพื่อเพิ่มระดับตัวแปรการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ทำได้โดยออกแบบการบริการที่สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการรู้สึกควบคุมหรือวางแผนการ

เดินทางได้ด้วยตนเอง สามารถเลือกเส้นทาง เลือกเวลาเดินทาง เลือกสถานที่รับส่ง เลือกช่องทาง การชำระเงิน และเลือกคนขับหรือรถแท็กซี่มิเตอร์ได้ด้วยตัวเอง รวมไปถึงสามารถค้นดูประวัติของ คนขับรถโดยสารได้อย่างง่ายดายและถูกต้อง ซึ่งในปัจจุบันมีการนำส่วนนี้ไปพัฒนาและใช้กัน อย่างแพร่หลายในปัจจุบัน เช่น การบริการแท็กซี่มิเตอร์ผ่านแอปพลิเคชัน Uber หรือ Grab หรือ All Thai Taxi เป็นต้น หรือเพิ่มช่องทางในการร้องเรียนการใช้บริการเพื่อเพิ่มระดับการเผชิญแบบ จัดการโดยตรง (Singh, 1988; Duhachek, 2005) เป็นต้น

อารมณ์ของผู้โดยสารถือถือเป็นสิ่งสำคัญที่จำเป็นต้องศึกษาอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากเจอกับผู้โดยสารผู้หญิงที่มีความซับซ้อนหัวโนในอารมณ์สูง นอกจากเพื่อเดินทางให้ถึง จุดหมายปลายทางแล้ว ผู้หญิงมักคาดหวังอยู่เสมอว่าจะมีความสุขหรือไม่เกิดกับอารมณ์เชิงลบ จากการโดยสาร ดังนั้น การจัดการกับอารมณ์ของผู้โดยสารเป็นสิ่งที่ควรกระทำเป็นอันดับ ๆ เห็น ได้จากอารมณ์เชิงลบมีความสัมพันธ์ต่อรูปแบบการเผชิญ ซึ่งนำไปสู่ความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ในที่สุด โดยหลักการที่ทำให้ผู้โดยสารมีความสุขมี 2 กรณี นั่นคือ (1) ในกรณีทั่วไป ต้องพยายาม เพิ่มประสบการณ์ทางบวกเพื่อลดอารมณ์เชิงลบ เช่น คนขับรถแท็กซี่มิเตอร์ต้องคำนึงถึงผู้โดยสาร รักการบริการ และปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอด หรือให้บริการแท็กซี่มิเตอร์ที่มีคนขับรถเป็น ผู้หญิง เพื่อลดความกลัวและรับประกันความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารผู้หญิง เป็นต้น หรือ (2) ใน กรณีเฉพาะหน้า หากผู้โดยสารไม่พึงพอใจการใช้บริการ ณ ขณะนั้น ต้องพยายามทำให้ผู้โดยสาร เพิ่มระดับการเผชิญแบบจัดการโดยตรงให้มากที่สุด เนื่องจากการเผชิญแบบจัดการโดยตรงมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ ดังนั้น การหาหนทางให้ ผู้โดยสารได้มีพฤติกรรมดังกล่าวถือเป็นหนทางที่ดีที่สุด ซึ่งดีกว่าการเผชิญแบบแสวงหาการ สนับสนุนที่เพียงแค่ช่วยบรรเทาความรู้สึกภายในจิตใจ

ทางเลือกการใช้บริการของผู้โดยสารเป็นอีกในหนึ่งปัจจัยที่สามารถทำนายความตั้งใจ กลับไปใช้บริการได้ (ในเพศชาย) ผู้โดยสารทุกคนต่างก็มีทางเลือกที่ใช้ในการเดินทางที่มากมาย และหลากหลาย ซึ่งเป็นจุดอ่อนที่สำคัญของการให้บริการแท็กซี่มิเตอร์ เมื่อมีวิธีที่สามารถเดินทาง ได้ดีกว่าและสามารถเข้าถึงได้ ผู้โดยสารน่าจะเปลี่ยนไปใช้บริการทางเลือกอื่นแทน ในส่วนนี้จึง ต้องออกแบบยุทธศาสตร์ในเชิงรับ พัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมการขายที่ช่วยรักษาผู้โดยสารให้ใช้ บริการต่อไป เช่น กลยุทธ์การสะสมระยะทาง (เหมือนการโดยสารเครื่องบิน) การสะสมหรือมอบ สิทธิส่วนลด เป็นต้น

ประสบการณ์ที่ดีถือเป็นแรงเสริมทางบวกที่ทำให้ความตั้งใจกลับไปใช้บริการของ ผู้โดยสารสูงขึ้น โดยหากผู้โดยสารมีประสบการณ์ที่ดี เช่น รถแท็กซี่มิเตอร์มีสภาพใหม่ หรือ

คนขับรถแท็กซี่มีเตอร์มีกิริยาจาสุภาพ มีมารยาทต่อผู้โดยสาร เป็นต้น ทำให้ระดับความตั้งใจกลับไปใช้บริการสูงขึ้น แต่การบริการแท็กซี่มีเตอร์เป็นการบริการที่เกิดการบริโภคซ้ำต่อแท็กซี่มีเตอร์คันเดิมยาก ดังนั้น ความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้บริการในครั้งถัดไปของผู้โดยสารจะเป็นพฤติกรรมหรือความตั้งใจที่จะใช้บริการแท็กซี่มีเตอร์ในทุกคัน หากแท็กซี่มีเตอร์คันหนึ่งให้ประสบการณ์ที่ไม่ดีแก่ผู้โดยสาร ผู้โดยสารอาจจะมองแบบเหมารวมว่าแท็กซี่มีเตอร์ทุกคันเป็นเช่นนี้เหมือนกัน ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นและปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการแท็กซี่มีเตอร์ต้องใส่ใจอย่างยิ่ง เพราะหากผู้โดยสารมีประสบการณ์ที่ไม่ดีจะนำไปสู่อารมณ์เชิงลบและพฤติกรรมตามมา อีกทั้งยังส่งผลต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการอีกด้วย

การปฏิเสธไม่รับหรือเลือกรับผู้โดยสารเป็นปัญหาที่ยังคงคู่กับแท็กซี่มีเตอร์รูปแบบปกติที่โบกเรียกข้างทาง ไม่ว่าจะมีการระเบียบหรือข้อบังคับ หรือมีกระแสสังคมต่อต้านพฤติกรรมดังกล่าวของแท็กซี่มีเตอร์ ปัญหาดังกล่าวก็ถูกพบอย่างเป็นประจำ หรือปัญหาการขับรถไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือเสี่ยงอันตราย และคนขับไม่มีมารยาทไม่มีใจรักการบริการ ก็เป็นปัญหาที่พบได้เป็นประจำเช่นกัน โดยสามารถทำการอบรมคนขับหรือมีมาตรการในการคัดกรองคนขับรถแท็กซี่มีเตอร์ให้เข้มข้นกว่าเดิม อีกทั้งสามารถออกแบบระบบการร้องเรียนการให้บริการที่ให้ผู้โดยสารสามารถร้องเรียนได้ทันทีขณะอยู่บนรถแท็กซี่มีเตอร์ หากคนขับรถแท็กซี่มีเตอร์คนใดได้รับการร้องเรียนเป็นประจำสามารถถอนใบอนุญาตเดินรถได้ทันที ดังนั้น การวางแผนกลยุทธ์ในลักษณะนี้จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และต้องมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังมากกว่าปัจจุบัน นอกจากนี้จำเป็นต้องพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ เช่น การเพิ่มคู่มือสายโทรศัพท์การร้องเรียนการให้บริการให้เพียงพอ เพื่อเป็นอีกช่องทางให้ผู้โดยสารได้ร้องเรียนและระบายอารมณ์จากการเจอประสบการณ์ที่ไม่ดี

ปัญหาเรื่องมาตราค่าโดยสาร การทอนเงินไม่ครบหรือไม่ทอนเงินค่าโดยสาร สามารถแก้ไขได้โดยเปลี่ยนหรือเพิ่มช่องทางการชำระเงินเป็นการชำระผ่านบัตรที่ผูกกับบัญชีธนาคาร (ทั้งบัตรเครดิตและเดบิต) อาจจะมีเครื่องชำระผ่านบัตรอยู่ภายในรถแท็กซี่มีเตอร์หรือทำการตัดยอดเงินจากระบบเองโดยอัตโนมัติ อาจเริ่มพัฒนาระบบการจองหรือการเรียกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ให้ผู้โดยสารสามารถเลือกได้ว่าจะใช้บริการแท็กซี่มีเตอร์คันใดหรือคนขับแท็กซี่มีเตอร์เองก็สามารถเลือกได้ว่าจะให้บริการผู้โดยสารคนใดเช่นกัน ดังนั้น ก็เป็นอีกช่องทางที่สามารถแก้ไขปัญหาการปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารเช่นกัน รวมไปถึงเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้โดยสารว่าใครเป็นคนขับรถแท็กซี่มีเตอร์ สามารถค้นดูประวัติการให้บริการหรือประวัติพื้นฐานส่วนตัวได้ ซึ่งเป็นการเพิ่มระดับการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมของผู้โดยสารให้สูงมากขึ้นด้วย อย่างไรก็ตาม แนวทางดังกล่าว

จำเป็นต้องวางรากฐานและพัฒนาระบบปฏิบัติการที่เสถียร อีกทั้งต้องทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและเรียกใช้ได้ง่าย นอกเหนือจากนี้ผู้ให้บริการยังจำเป็นต้องดูแลรักษาสภาพรถแท็กซี่มิเตอร์ให้สะอาดและพร้อมต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลาด้วยเช่นกัน เพราะปัจจัยด้านสภาพรถก็ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจกลับไปใช้บริการเช่นกัน

นอกจากนี้สามารถนำไปพัฒนาระบบโลจิสติกส์ (Logistics System) รูปแบบอื่น เช่น รถโดยสารประจำทาง รถไฟฟ้า เป็นต้น หรือประยุกต์ใช้กับหน่วยธุรกิจอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียง เช่น บริการสาธารณสุข (Health Care Service) ที่ผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการใช้บริการที่หลากหลายแต่มีความรู้ทางการแพทย์น้อย หรือมีระดับการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมที่ต่ำ เป็นต้น

5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยในอนาคต

การออกแบบแผนการสุ่มตัวอย่างควรคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างเพศ โดยอาจทำการสุ่มตัวอย่างแบบสองชั้น โดยในชั้นแรกทำการสุ่มเขตการปกครองสำหรับการลงพื้นที่ในการสำรวจเหมือนเดิม แต่ในชั้นที่สองทำการสุ่มผู้ใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ อาจใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แทนการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย กำหนดให้เพศเป็นชั้นภูมิที่ต้องการศึกษาความแตกต่าง

นอกจากการวิเคราะห์เส้นทาง สามารถใช้กลยุทธ์ที่ทดสอบความผันแปรของตัวแบบ เพื่อยืนยันความแตกต่างระหว่างเพศให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลยุทธ์วิเคราะห์ตัวอย่างพหุ (Sorbom, 1974) สามารถพิจารณาได้อย่างชัดเจนว่า ความผันแปรที่เกิดจากเพศเป็นอย่างไร สรุปได้ว่าเพศมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน เป็นต้น หรือใช้ระเบียบวิธีที่สามารถพิจารณาตัวแปรแฝง (Latent Variable) และทดสอบความคลาดเคลื่อนจากมาตรวัด (Measurement Error) เช่น ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modelling) ที่สามารถสร้างตัวแปรแฝงจากตัวแปรเชิงประจักษ์ โดยคำนึงถึงความคลาดเคลื่อนจากมาตรวัดด้วย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต้องคำนึงถึงระยะเวลาหลังจากที่ผู้โดยสารได้ใช้บริการจนถึงตอนตอบคำถาม ถ้าสามารถเก็บข้อมูลได้ทันทีหลังจากใช้บริการจะได้ผลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยอาจทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือแท็บเล็ต เป็นต้น ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและตอบแบบสอบถามได้ทันทีขณะอยู่บนรถแท็กซี่มิเตอร์หรือเพิ่งใช้บริการเสร็จสิ้น

แม้ว่าในทางการตลาด การนำบุคลิกภาพมาเป็นตัวแปรแบ่งแยกกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เป็นสิ่งที่สิ้นเปลืองเวลา งบประมาณ และเป็นไปได้ยากในทางปฏิบัติจริง อย่างไรก็ตามหากนำมาตรวัดบุคลิกภาพออกมาเป็นคำสำคัญหรือประโยคง่าย ๆ เพื่อจำแนกบุคลิกภาพผู้โดยสารในขณะที่ใช้บริการ หรือว่าอาจทำการบันทึกข้อมูลส่วนตัวเชิงลึกของผู้โดยสารผ่านการสมัครใช้แอปพลิเคชัน นอกจากนี้ปัจจัยเรื่องเพศก็เป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ ด้วยเช่นซึ่งในการศึกษาได้ศึกษาไปเพียงบางส่วนเท่านั้น ดังนั้น ควรนำประเด็นเรื่องความแตกต่างระหว่างมาศึกษาเพิ่มเติมและนำมาสร้างแผนการตลาดเพื่อแบ่งแยกกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เนื่องจากเพศเป็นตัวแปรที่สามารถแบ่งแยกลูกค้าที่เพิ่งพบเจอได้ชัดเจนที่สุด

นอกจากนี้ ควรศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรบุคลิกภาพ รูปแบบการเผชิญ ว่ามีคุณลักษณะอะไรที่จะมีความสัมพันธ์กับอารมณ์หรือประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการ เช่น ใช้รูปแบบการเผชิญตามลักษณะการมุ่งเน้นแก้ไข คือ (1) การเผชิญแบบมุ่งเน้นแก้ไขปัญหา และ (2) การเผชิญแบบมุ่งเน้นแก้ไขอารมณ์ (Folkman and Lazarus, 1985, 1988) หรือแบ่งการจำแนกบุคลิกภาพลักษณะอื่น หรือศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้ทฤษฎีที่ทำนายพฤติกรรมอื่น ๆ หรือศึกษาทฤษฎีพฤติกรรมอย่างมีแบบแผนเต็มรูปแบบเพื่อเพิ่มความสามารถในการทำนาย เนื่องจากในงานวิจัยนี้ ทำการศึกษาเพียงแค่ความสัมพันธ์ของการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมกับความตั้งใจกลับไปใช้บริการเท่านั้น

การเผชิญแบบจัดการโดยตรงที่มากเกินไปอาจจะก่อให้เกิดผลเสียและปัญหาตามมาได้ มนุษย์จึงมีกลไกในการจัดการอารมณ์ที่มีมากเกินไปก่อนจะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวออกมา ดังนั้น การควบคุมอารมณ์ (Emotion Regulation) ก็เป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่ควรศึกษาด้วย เนื่องจากเป็นตัวแปรที่คอยส่งผลกระทบต่อการใช้รับรู้อารมณ์และการยับยั้งชั่งใจของมนุษย์ นอกเหนือจากตัวแปรปัจจัยเชิงความโน้มเอียงของแต่ละบุคคล (ประสบการณ์ อารมณ์ บุคลิกภาพ เพศ) ควรศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยเชิงสถานการณ์ด้วยเช่นกัน เช่น ความปลอดภัยในการเดินทาง การมีรถยนต์ส่วนบุคคลหรือไม่ หรือจำนวนผู้ร่วมโดยสารด้วย เป็นต้น เนื่องจาก รูปแบบการเกิดพฤติกรรมไม่ได้เกิดขึ้นเพราะเหตุผลภายในจิตใจเพียงอย่างเดียว แต่ยังเกิดขึ้นเนื่องจากเหตุผลจากสภาวะการณ์รอบข้างด้วยเช่นกัน (Carver, Weintraub and Scheier, 1989)

บรรณานุกรม

- กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม. 2557. **ข้อมูลสถิติ**. ค้นวันที่ 4 มกราคม 2558 จาก http://apps.dlt.go.th/statistics_web/statistics.html
- สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร. 2550. **ผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
- สุวิชา เป้าอารีย์. 2557. **ความใส่ใจของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่: แนวทางสู่การปฏิรูประบบขนส่งสาธารณะ**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ศูนย์สำรวจความคิดเห็นด้าโพล.
- Aiken, S. and West, G., 1991. **Multiple Regression: Testing and Interactions**. London: Sage Publications.
- Ajzen, I., 1991. The Theory of Planned Behavior. **Organizational Behavior and Human Decision Process**. 50: 179 - 211.
- Ajzen, I., 2002. Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior. **Journal of Applied Social Psychology**. 32(4): 665 - 683.
- Albarracin, D., Johnson, B., Fishbein, M. and Muellerleile, P., 2001. Theories of Reasoned Action and Planned Behavior as Models of Condom Use: A Meta-analysis. **Psychological Bulletin**. 127(1): 142 - 161.
- Allen, J. R., Frederick, F. H. and Barney, 2005. **The Three "D"s of Customer Service**, Retrived May 19, 2015 from <http://hbswk.hbs.edu/archive/5075.html>
- Allison, P. D., 1999. **Multiple Regression: A Primer**. Thousand Oaks, CA.: Pine Forge Press.
- Anderson, J. C. and Gerbing, D. W., 1988. Structural Equation Modelling in Practice: A Review and Recommended Two-step Approach. **Psychological Bulletin**. 103(3): 411 - 423.

- Bakker, B., Buunk, P. and Siero, W., 1996. **Condom Use among Heterosexuals: A Comparison of the Theory of Planned Behavior: The Health Belief Model and Protection Motivation Theory**. Netherlands: Department of Social and Organizational Psychology, University of Groningen.
- Baron, R. M. and Kenny, D. A., 1986. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. **Journal of Personality and Social Psychology**. 51(6): 1173 - 1182.
- Bentler, P. M., 1976. Multistructural Statistical Models Applied to Factor Analysis. **Multivariate Behavioral Research**. 11: 3 - 25.
- Bentler, P. M. and Boner, D. G., 1980. Significance Tests and Goodness of Fit in the Analysis of Covariance Structures. **Psychological Bulletin**. 88: 588 - 606.
- Bjorkqvist, K. and Niemela, P., 1992. **Of Mice and Women: Aspects of Female Aggression**. San Diego, CA: Academic Press.
- Bolger, N., 1990. Coping as a Personality Process: A Prospective Study. **Journal of Personality and Social Psychology**. 59(3): 525 - 537.
- Braithwaite, V., 1987. The Scale of Emotional Arousability: Bridging the Gap between The Neuroticism Construct and Its Measurement. **Psychological Medicine**. 17: 217 - 225.
- Carver, C. S. and Connor-Smith, J., 2010. Personality and Coping. **The Annual Review of Psychology**. 61: 679 - 704.
- Carver, C. S., Scheier, M. F. and Segerstrom, S. C., 2010. Optimism. **Clinical Psychology Review**. 30: 879 - 889.
- Carver, C. S., Weintraub, J. K. and Scheier, M. F., 1989. Assessing Coping Strategies: A Theoretical Based Approach. **Journal of Personality and Social Psychology**. 56(2): 267 - 283.
- Cohen, P., Cohen, J., West, G. and Aiken, S., 2002. **Applied Multiple Regression / Correlation Analysis for the Behavioral Sciences**. 3rd ed. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

- Connor-Smith, J. K. and Flachsbart, C., 2007. Relations between Personality and Coping: A Meta-analysis. **Journal of Personality and Social Psychology**. 93(6): 1080 - 1107.
- Costa, P. T. and McCrae, R. R., 1992. **Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-factor Inventory (NEO-FFI) Manual**. Florida: Psychological Assessment Resources.
- Costa, P. T, Terracciano, A. and McCrae, R. R., 2001. Gender Differences in Personality Traits Across Cultures: Robust and Surprising Findings. **Journal of Personality and Social Psychology**. 81(2): 322 - 331.
- Dawson, J. F., 2014. Moderation in Management Research: What, Why, When and How. **Journal of Business and Psychology**. 29: 1 - 19.
- Deci, E. L., 1971. Effects of Externally Mediated Rewards on Intrinsic Motivation. **Journal of Personality and Social Psychology**. 18: 105 - 115.
- DeYoung, C. G., Peterson, J. B. and Quilty, L. C., 2007. Between Facets and Domains: 10 Aspects of the Big Five. **Journal of Personality and Social Psychology**. 93(5): 880 - 896.
- Doherty, R. W., 1997. The Emotional Cognition Scale: A Measure of Individual Differences. **Journal of Nonverbal Behavior**. 21: 131 - 154.
- Donnellan, M. B., Oswald, F. L., Baird, B. M. and Lucas, R. E., 2006. The Mini-IPIP Scales: Tiny-yet-effective of the Big Five Factors of Personality. **Psychological Assessment**. 18: 192 - 203.
- Duhachek, A., 2005. Coping: A Multidimensional, Hierarchical Framework of Responses to Stressful Consumption Episodes. **Journal of Consumer Research**. 32: 41 - 53.
- Duhachek, A. and Iacobucci, D., 2005. Consumer Personality and Coping: Testing Rival Theories of Process. **Journal of Consumer Psychology**. 15(1): 52 - 63.
- Fisher, A., Fisher, D. and Rye, B., 1995. Understanding and Promoting AIDS Preventive Behavior: Insights from the Theory of Reasoned Action. **Health Psychology**. 14: 255 - 264.

- Folkman, S., 2003. Coping: Pitfalls and Promise. **Annual Reviews Psychology**. 55: 745 - 774.
- Folkman, S. and Lazarus, R., 1985. If It Changes It Must Be a Process: Study of Emotion and Coping during Three Stages of a College Examination. **Journal of Personality and Social Psychology**. 48(1): 150 - 170.
- Folkman, S. and Lazarus, R., 1988. Coping As a Mediator of Emotion. **Journal of Personality and Social Psychology**. 48(3): 466 - 475.
- Gallois, C. et al., 1992. Safe and Unsafe Intentions and Behavior: The Effects of Norms and Attitudes. **Journal of Applied Social Psychology**. 22: 1521 - 1545.
- Gelbrich, K., 2010. Anger, Frustration, and Helplessness after Service Failure: Coping Strategies and Effective Informational Support. **Journal of the Academy of Marketing Science**. 38: 567 - 585.
- Goldberg, L. R., 1999. A Broad-bandwidth, Public Domain, Personality Inventory Measuring the Lower-level Facets of Several Five-factor Models. **Personality Psychology in Europe**. 7: 7 - 28.
- Goldberg, I. R. et al., 2006. The International Personality Item Pool and the Future of Public-domain Personality Measures. **Journal of Research in Personality**. 40: 84 - 96.
- Grossman, M., and Wood, W., 1993. Sex Differences in Intensity of Emotional Experience: A Social Role Interpretation. **Journal of Personality and Social Psychology**. 65(5): 1010 – 1022.
- Hadar, L. and Sood, A., 2014. When Knowledge Is Demotivating: Subjective Knowledge and Choice Overload. **Psychological Science**. 25(9): 1739 - 1747.
- Hancock, G. R. and Freeman, M. J., 2001. Power and Sample Size for The Root Mean Square Error of Approximation Test of Not Close Fit in Structural Equation Modelling. **Educational and Psychological Measurement**. 61(5): 741 - 758.

- Harris, E. G. and Mowen, J. C., 2001. The Influence of Cardinal-, Central-, and Surface-level Personality Traits on Consumers' Bargaining and Complaint Intentions. **Psychology and Marketing**. 18(11): 1155 - 1185.
- Hess, U., Adams, R. B., Grammer, K., and Kleck, R. E., 2009. Face Gender and Emotion Expression: Are Angry Women More Like Men?, **Journal of Vision**. 29(12): 1 - 8.
- Iyengar, S. and Lepper, M., 2000. When Choice is Demotivating: Can One Desire Too Much of a Good Thing?. **Journal of Personality and Social Psychology**. 79(6): 995 - 1006.
- Jordan, C. and Revenson, T. A., 1999. Gender Differences in Coping with Infertility: A Meta-analysis. **Journal of Behavioral Medicine**. 22(4): 341 - 258.
- Joreskog, K. G. and Sorbom, D., 1984. **LISREL VI: Analysis of Linear Structural Relationships by the Method of Maximum Likelihood**. Chicago: National Educational Resources.
- Kline, R. B., 2011. **Principles and Practice of Structural Equation Modelling**. 3rd ed. New York: The Guilford Press.
- Knox, G. and VanOest, R., 2014. Customer Complaints and Recovery Effectiveness: A Customer Base Approach. **Journal of Marketing**. 78: 42 - 57.
- Lazarus, R. S., 1991. Progress on A Cognitive-motivational-relational Theory of Emotion. **American Psychologist**. 46(8): 819 - 834.
- Lengua, L. J. and Stormshak, E. A., 2000. Gender, Gender Roles, and Personality: Gender Differences in the Prediction of Coping and Psychological Symptoms. **Sex Roles**. 43(11): 787 - 819.
- Likert, R., 1932. A Technique for the measurement of Attitude. **Archives of Psychology**. 140: 1 - 55.
- MacCallum, R. C., Browne, M. W. and Sugawara, H. M., 1996. Power Analysis and Determination of Sample Size for Covariance Structure Modeling. **The American Psychological Association**. 1(2): 130 - 149.

- Matud, A. P., 2004. Gender Differences in Stress and Coping Styles. **Personality and Individual Differences**. 37: 1401 - 1415.
- Morrow, K. A., Thoreson, R. W., and Penny, L. L. 1995. Predictors of Psychological Distress among Infertility Clinic Patients. **Journal of Consulting and Clinical Psychology**. 63: 163 - 167.
- Namias, J., 1964. A Method to Detect Specific Causes of Consumer Complaints. **Journal of Marketing Research**. 1(3): 63 - 68.
- Nguyen, N., Potvin, L. and Otis, J., 1997. Regular Exercise in 30 to 60 Year Old Men: Combining the Stages of Change Model and the Theory of Planned Behavior to Identify Determinants for Targeting Heart Health Interventions. **Journal of Community Health**. 22(4): 233 - 246.
- Oygar, L. and Rise, J., 1996. Predicting the Intention to Eat Healthier Food among Young Adults. **Health Education Research**. 11(4): 453 - 461.
- Patton, W., Bartrum, D. and Creed, P., 2004. Gender Differences for Optimism, Self-esteem, Expectations and Goals in Predicting Career Planning and Exploration in Adolescents. **Journal for Educational and Vocational Guidance**. 4: 193 - 209.
- Rathus, S. A., 1973. A 30-item Schedule for Assessing Assertive Behavior. **Behavior Therapy**. 4: 398 - 408.
- Raykov, T. and Marcoulides, g. A., 2006. **A First Course in Structural Equation Modeling**. 2nd ed. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Richardson, A., 2010. **Understanding the Customer Experience**. Retrived Febuary 2, 2015 from http://blogs.hbr.org/cs/2010/10/understanding_customer_experie.html
- Russell, J. A., 1991. In Defense of A Prototype Approach to Emotion Concepts. **Journal of Personality and Social Psychology**. 60(1): 37 - 47.

- Satorra, A. and Bentler, P., 1988. Scaling Corrections for Chi-square Statistics in Covariance Structure Analysis. Alexandria. In VA: American Statistical Association, ASA 1988 **Proceedings of the Business and Economic Statistics**. Pp. 308 - 313.
- Scheier, M. F. and Carver, C. S., 1985. Optimism, Coping, and Health: Assessment and Implications of Generalized Outcome Expectancies. **Health Psychology**. 4: 219 - 247.
- Scheier, M. F. and Carver, C. S., 1992. Effects of Optimism on Psychological and Physical Well-being: Theoretical Overview and Empirical Update. **Cognitive Therapy Research**. 16(2): 201 - 228.
- Scheier, M. F., Carver, C. S. and Bridges, M. W., 1994. Distinguishing Optimism from Neuroticism (and Trait Anxiety, Self-mastery, and Self-esteem): A Re-evaluation of the Life Orientation Test. **Journal of Personality and Social Psychology**. 67: 1063 - 1078.
- Sekaran, U., and Bougie, R., 2013. **Research Methods for Business**. 6th ed. Chichester: John Wiley and Sons.
- Shaver, P., Schwartz, J., Kirson, D. and O'Connor, C., 1987. Emotion Knowledge: Further Exploration of a Prototype Approach. **Journal of Personality and Social Psychology**. 52(6): 1061 - 1086.
- Sheeran, P. and Taylor, S., 1999. Predicting Intentions to Use Condoms: A Meta-analysis and Comparison of the Theories of Reasoned Action and Planned Behavioral. **Journal of Applied Social Psychology**. 29(8): 1624 - 1675.
- Singh, J., 1988. Consumer Complaint Intentions and Behavior: Definitional and Taxonomical Issue. **Journal of Marketing**. 52: 93 - 107.
- Skinner, B. F., 1953. **Science and Human Behavior**. New York: MacMilan.
- Solberg Nes, L. and Segerstrom, S. C., 2006. Dispositional Optimism and Coping: A Meta-analysis Review. **Journal of Personality and Social Psychology**. 10(3): 235 - 251.

- Sorbom, D., 1974. A General Method for Studying Differences in Factor Means and Structure between Groups. **British Journal of Mathematical and Statistical Psychology**. 27: 229 - 239.
- Stapley, J. C., and Haviland, J. M., 1989. Beyond Depression: Gender Differences in Normal Adolescents' Emotional Experiences. **Sex Roles**. 20(5): 295 - 308.
- Steiger, J. H., Shapiro, A. and Browne, M. W., 1985. On the Multivariate Asymptotic Distribution of Sequential Chi-square Statistics. **Psychometrika**. 50: 253 - 264.
- Stepen, N. and Gwinner, K. P., 1998. Why Don't Some People Complain? A Cognitive Emotive Process Model of Consumer Complaint Behavior. **Journal of the Academy of Marketing Science**. 26(3): 172 - 189.
- Strizhakova, Y., Tsarenko, Y. and Ruth, J. A., 2012. I'm Mad and I Can't Get That Service Failure off My Mind: Coping and Rumination as Mediators of Anger Effects on Customer Intentions. **Journal of Service Research**. 15(4): 414 - 429.
- Terry, D. et al., 1992. Safe and Unsafe Intentions and Behavior: The Effects of Norms and Attitudes. **Journal of Applied Social Psychology**. 22: 1521 - 1545.
- Tsarenko, Y. and Strizhakova, Y., 2013. Coping with Service Failures: The Role of Emotional Intelligence, Self-efficacy and Intention to Complain. **European Journal of Marketing**. 47: 71 - 92.
- Watson, D., Clark, L. A. and Tellegan, A., 1988. Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales. **Journal of Personality and Social Psychology**. 54(6): 1063 - 1070.
- Weisberg, Y.J., DeYoung, C. and Hirsh, J. B., 2011. Gender Differences in Personality across the Ten Aspects of the Big Five. **Frontiers in Psychology**. 2(178): 1-11.
- Zenda, A., Wilson, D., McMaster, J. and Lavelle, S., 1992. Factors Predicting Zimbabwean Students' Intentions to Use Condoms. **Psychology and Health**. 7: 99 - 114.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามงานวิจัย



แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

ผลกระทบจากการบริการของแท็กซี่มิเตอร์ต่ออารมณ์ รูปแบบการเผชิญ
และความตั้งใจกลับไปใช้บริการ โดยมีเพศและบุคลิกภาพเป็นตัวแปรกำกับ

โดย นายวศิน แก้วชาญคำ

คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จุดประสงค์ของงานวิจัย:

- 1) ศึกษาผลกระทบจากการบริการของแท็กซี่มิเตอร์ต่ออารมณ์ รูปแบบการเผชิญ และความตั้งใจกลับไปใช้บริการของผู้ใช้บริการ และสร้างตัวแบบจำลองความสัมพันธ์
- 2) ทดสอบบุคลิกภาพเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ และรูปแบบการเผชิญ

คำแนะนำ:

- 1) งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา 2558
- 2) ขอความกรุณาท่านตอบคำถามตามความเป็นให้ครบทุกข้อคำถาม ข้อมูลที่ได้จากท่านทั้งหมดผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ โดยนำมาสรุปผลเป็นภาพรวมและเผยแพร่ในเชิงวิชาการเท่านั้น

รายละเอียดแบบสอบถาม: แบบสอบถามประกอบด้วย 7 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามประสบการณ์การใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามอารมณ์ที่เกิดจากการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามรูปแบบการเผชิญปัญหาการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความตั้งใจ ทางเลือก และการวางแผนการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ส่วนที่ 6 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามประสบการณ์การใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์

คำชี้แจง: แบบสอบถามประสบการณ์การใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ มีลักษณะเป็นข้อคำถามลำดับคะแนนตามความคิดเห็น 5 ลำดับ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

เมื่อฉันใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ ฉันพบว่า ประสบการณ์ดังกล่าวเป็น ประสบการณ์การใช้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบเจอบ่อยหรือไม่?	ไม่เคยพบเจอ	พบเจอบ่อย	บ้างครั้ง	พบเจอบ่อย	พบเจอบ่อยมาก
1) คนขับรถปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร เลือกรับผู้โดยสาร	1	2	3	4	5
2) คนขับรถขับรถหวาดเสียว ประมาท	1	2	3	4	5
3) คนขับรถขับรถไม่ถูกกฎจราจร	1	2	3	4	5
4) คนขับรถไม่ชำนาญเส้นทาง	1	2	3	4	5
5) คนขับรถใช้โทรศัพท์ขณะขับรถ	1	2	3	4	5
6) คนขับรถมีกิริยาจา สุภาพ (+)	1	2	3	4	5
7) คนขับรถมีมารยาทต่อผู้โดยสารและคนอื่นที่ร่วมท้องถนน (+)	1	2	3	4	5
8) คนขับรถไม่ใช่มาตรฐานค่าโดยสาร	1	2	3	4	5
9) คนขับรถทอนเงินไม่ครบ	1	2	3	4	5
10) คนขับรถรับส่งผู้โดยสารนอกเส้นทาง พาไปเส้นทางที่อ้อม	1	2	3	4	5
11) คนขับรถไล่ผู้โดยสารลงกลางทาง	1	2	3	4	5
12) คนขับรถพูดเรื่องการเมือง	1	2	3	4	5
13) คนขับรถมีอัธยาศัยดี เป็นมิตร (+)	1	2	3	4	5
14) รถแท็กซี่มิเตอร์มีสภาพใหม่ (+)	1	2	3	4	5
15) รถแท็กซี่มิเตอร์สะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น ไม่อับชื้น (+)	1	2	3	4	5
16) เครื่องปรับอากาศของรถแท็กซี่มิเตอร์ไม่เย็น	1	2	3	4	5
17) คนขับรถดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือมีเมเาขณะขับรถ	1	2	3	4	5
18) คนขับรถสูบบุหรี่ขณะขับรถ	1	2	3	4	5
19) คนขับรถรับประทานขนมหรืออาหารขณะขับรถ	1	2	3	4	5
20) คนขับรถมีพฤติกรรมส่อเจตนาไปทางก่ออาชญากรรม	1	2	3	4	5
21) คนขับรถมีพฤติกรรมส่อเจตนาไปทางก่อการล่งละเมิดทางเพศ	1	2	3	4	5
22) บัตรประจำตัวคนขับรถและตัวคนขับรถไม่ตรงกัน	1	2	3	4	5
23) คนขับรถช่วยเหลือผู้โดยสาร เช่น ช่วยยกของ (+)	1	2	3	4	5
24) คนขับรถช่วยเหลือสังคม เช่น ผู้ประสบอุบัติเหตุบนท้องถนน (+)	1	2	3	4	5
25) ถ้าของหายในรถแท็กซี่มิเตอร์แล้วมักได้รับกลับคืน (+)	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามอารมณ์ที่เกิดจากการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์

คำชี้แจง: เป็นข้อคำถามวัดความรู้สึกและอารมณ์ที่เกิดจากการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ผ่านคำสำคัญ มีลักษณะเป็นข้อคำถามลำดับคะแนนตามความคิดเห็น 5 ลำดับ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

เมื่อฉันใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ ฉันมีความรู้สึก	ไม่รู้สึกละเลย	ไม่รู้สึก	เฉยๆ	รู้สึก	รู้สึกอย่างถึง
1) มีความสุข	1	2	3	4	5
2) พึงพอใจ	1	2	3	4	5
3) เพลิดเพลิน	1	2	3	4	5
4) ปลอดภัย	1	2	3	4	5
5) สะดวกสบาย	1	2	3	4	5
6) ตื่นเต้น	1	2	3	4	5
7) โกรธ	1	2	3	4	5
8) หงุดหงิด	1	2	3	4	5
9) รำคาญ	1	2	3	4	5
10) อารมณ์เสีย	1	2	3	4	5
11) โมโห	1	2	3	4	5
12) ขุ่นเคือง	1	2	3	4	5
13) กลัว	1	2	3	4	5
14) วิตกกังวล	1	2	3	4	5
15) ถูกคุกคาม	1	2	3	4	5
16) กระวนกระวาย	1	2	3	4	5
17) ไม่สบายใจ	1	2	3	4	5
18) เครียด	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามรูปแบบการเผชิญปัญหาการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์

คำชี้แจง: แบบสอบถามรูปแบบการเผชิญปัญหาจากการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ มีลักษณะเป็นข้อคำถามลำดับคะแนนตามความคิดเห็น 5 ลำดับ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

เมื่อฉันเผชิญปัญหาจากการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1) ฉันพยายามหาวิธีแก้ไข หรือจัดการกับปัญหาในการใช้บริการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์	1	2	3	4	5
2) ฉันมักแก้ไข หรือจัดการกับปัญหาที่เกิดจากการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ด้วยตัวฉันเอง	1	2	3	4	5
3) ฉันคิดว่าวิธีการที่ดีที่สุดในการจัดการปัญหาการใช้บริการคือการจัดการพูดคุยโดยตรงกับพนักงานขับรถ	1	2	3	4	5
4) ฉันมักจะวิเคราะห้ปัญหาที่เกิดจากการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ก่อนจะตอบโต้กับคนขับรถ	1	2	3	4	5
5) เมื่อเกิดปัญหาที่เกิดจากการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ ฉันพยายามรักษาร่างกายและควบคุมการกระทำของตนเอง	1	2	3	4	5
6) เมื่อเกิดปัญหาที่เกิดจากการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ ฉันตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างรอบคอบ	1	2	3	4	5
7) ฉันมักมองในด้านที่ดีของปัญหาที่เกิดขึ้น	1	2	3	4	5
8) ฉันร้องเรียนการใช้บริการกับบริษัทเจ้าของแท็กซี่มิเตอร์นั้น เช่น อู่รถแท็กซี่มิเตอร์นั้น เป็นต้น	1	2	3	4	5
9) ฉันร้องเรียนการใช้บริการกับหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น กรมการขนส่งทางบก หรือสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น	1	2	3	4	5
10) ฉันแจ้งตำรวจ และใช้มาตรการทางกฎหมายมาเกิดปัญหาลูกลามา	1	2	3	4	5
11) ฉันเขียนปัญหาจากการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ลงในสื่อออนไลน์ต่าง ๆ	1	2	3	4	5
12) ฉันแจ้งสื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ สถานีโทรทัศน์หรือวิทยุ เป็นต้น ให้เตือนผู้โดยสารท่านอื่นถึงภัยทางแท็กซี่มิเตอร์ที่ฉันเจอ	1	2	3	4	5

เมื่อฉันเผชิญปัญหาจากการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
13) เมื่อฉันเจอปัญหาการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ ฉันมักมองหาคนอื่นมาช่วยเหลือสนับสนุน	1	2	3	4	5
14) ฉันมักแบ่งปันความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการเจอปัญหาโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ให้กับคนที่เคารพและเชื่อใจ	1	2	3	4	5
15) ฉันมักบ่น นินทา กับเพื่อนและครอบครัวของฉันเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ที่ไม่ดี	1	2	3	4	5
16) ฉันมักสอบถามเพื่อนหรือคนสนิทที่เคยเจอประสบการณ์ที่เลวร้ายจากการโดยสารเหมือนกันกับฉันว่าพวกเขาจัดการกับปัญหาอย่างไร	1	2	3	4	5
17) ฉันมักระบายอารมณ์ที่เกิดจากประสบการณ์เลวร้ายในการโดยสารกับคนที่ฉันไว้วางใจ	1	2	3	4	5
18) ฉันมักขอความช่วยเหลือจากเพื่อนหรือครอบครัวให้ช่วยจัดการกับปัญหาแท็กซี่มิเตอร์	1	2	3	4	5
19) ฉันพยายามปิดกั้นจิตใจ ไม่สนใจปัญหาขณะโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ เช่น คิดว่าไม่เป็นไร ช่างมัน เป็นต้น	1	2	3	4	5
20) ฉันพยายามหลีกเลี่ยงที่จะคิดถึงปัญหาจากการบริการนั้น	1	2	3	4	5
21) ฉันหาความพอใจในสิ่งอื่นแทนที่จะสนใจต่อเหตุการณ์เชิงลบจากการโดยสาร โดยหันไปทำกิจกรรมอย่าง เช่น ฟังเพลง อ่านหนังสือ เป็นต้น	1	2	3	4	5
22) ฉันปฏิเสธว่าปัญหาจากการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์นั้นไม่ได้เกิดขึ้น	1	2	3	4	5
23) ฉันพยายามคิดว่าตัวเองไม่เคยเจอกับประสบการณ์ที่แย่จากการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์มาก่อน	1	2	3	4	5
24) ฉันปฏิเสธที่จะเชื่อว่าเคยมีปัญหาเกี่ยวกับการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความตั้งใจ ทางเลือก และการวางแผนการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์

คำชี้แจง: แบบสอบถามความตั้งใจ ทางเลือก และการวางแผนการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ เป็นข้อคำถามวัดระดับความตั้งใจ ทางเลือกการโดยสาร และการวางแผนการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ในอนาคต มีลักษณะเป็นข้อคำถามลำดับคะแนนตามความคิดเห็น 5 ลำดับ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1) ฉันคาดว่าจะฉันจะใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ในอนาคตอันใกล้	1	2	3	4	5
2) ฉันวางแผนล่วงหน้าด้วยตนเองได้ว่าจะใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	1	2	3	4	5
3) ในอนาคตฉันเลือกที่จะใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์อย่างเต็มใจ	1	2	3	4	5
4) ฉันสามารถตัดสินใจด้วยตนเองว่าจะใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์คันไหน	1	2	3	4	5
5) ฉันสามารถเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางอื่น ๆ เช่น รถบัส หรือ รถตู้ประจำทาง เป็นต้น แทนการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	1	2	3	4	5
6) ฉันสามารถเลือกใช้บริการรถไฟฟ้า รถไฟฟ้า หรือรถไฟฟ้าใต้ดิน แทนการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	1	2	3	4	5
7) ฉันสามารถเลือกใช้บริการรถรับจ้างไม่ประจำทางอื่น ๆ เช่น รถจักรยานยนต์รับจ้าง รถสามล้อเครื่องรับจ้าง เป็นต้น แทนการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	1	2	3	4	5
8) ฉันสามารถขับหรือโดยสารรถยนต์ส่วนบุคคล แทนการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	1	2	3	4	5
9) ฉันมีทางเลือกอื่น ๆ ในการเดินทางบนเส้นทางที่ใช้เป็นประจำ นอกเหนือจากการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	1	2	3	4	5
10) ฉันตั้งใจใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์อีกในอนาคต	1	2	3	4	5
11) ฉันจะกลับไปใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์อีกในอนาคต	1	2	3	4	5
12) ฉันอยากกลับไปใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์อีกในอนาคต	1	2	3	4	5
13) ฉันมีความต้องการที่จะใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์อีกในอนาคต	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง: แบบสอบถามบุคลิกภาพ เป็นข้อคำถามวัดระดับคุณลักษณะของความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ติดตัวของแต่ละบุคคล มีลักษณะเป็นข้อคำถามลำดับคะแนนตามความคิดเห็น 5 ลำดับ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1) ฉันมักรับหน้าที่จัดการเรื่องต่าง ๆ เองเสมอ	1	2	3	4	5
2) ฉันสามารถผลักดันตัวท่านเองได้อย่างง่ายดาย	1	2	3	4	5
3) ฉันพยายามเป็นผู้นำคนอื่นเสมอ	1	2	3	4	5
4) ฉันพยายามสนับสนุนตัวเองเสมอ	1	2	3	4	5
5) ฉันต้องใช้เวลามากในการทำบางสิ่งให้สำเร็จ	1	2	3	4	5
6) ฉันมักมีแรงจูงใจในการทำงาน	1	2	3	4	5
7) ฉันมักมีคำตอบของปัญหาเกิดขึ้นในใจเสมอ	1	2	3	4	5
8) ฉันพยายามทำอะไรทำตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเวลาที่ฉันว่างก็ตาม	1	2	3	4	5
9) ฉันรู้ว่าสิ่งที่ฉันต้องการคืออะไร	1	2	3	4	5
10) ฉันมักปล่อยตัวเองให้ขึ้นกับอิทธิพลจากคนรอบข้าง	1	2	3	4	5
11) ฉันพยายามมองว่าจะเกิดสิ่งที่ดีในเวลาที่ฉันไม่สบายใจ	1	2	3	4	5
12) ฉันผ่อนคลายตัวเองได้อย่างง่ายดาย	1	2	3	4	5
13) ฉันคิดว่าอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ หากบางอย่างผิดปกติไปจากเดิม	1	2	3	4	5
14) ฉันเชื่อว่าอนาคตของฉันจะเกิดแต่สิ่งที่ดี	1	2	3	4	5
15) ฉันสนุกสนานเพลิดเพลินกับเพื่อนของฉันมาก	1	2	3	4	5
16) ฉันพยายามคิดเข้าข้างตัวเองว่าอนาคตจะเป็นไปตามที่ฉันหวัง	1	2	3	4	5
17) ฉันคาดหวังให้สิ่งต่าง ๆ เป็นไปตามทางของมันเอง	1	2	3	4	5
18) ฉันไม่ได้เป็นคนอารมณ์เสียง่ายเกินไป	1	2	3	4	5
19) ฉันมั่นใจว่าฉันจะได้เจอกับสิ่งดี ๆ	1	2	3	4	5
20) ฉันคาดหวังว่าจะเกิดสิ่งดี ๆ มากกว่าสิ่งที่ไม่ดีเสมอ	1	2	3	4	5

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
21) ฉันมักรู้สึกกังวลอยู่ตลอดเวลา	1	2	3	4	5
22) ฉันกลัวการสูญเสีย	1	2	3	4	5
23) ฉันรู้สึกไม่พึงพอใจตัวเอง	1	2	3	4	5
24) ฉันมักจมอยู่กับความเศร้าเมื่อใดก็ตามที่ฉันผิดหวัง	1	2	3	4	5
25) ฉันเป็นคนอารมณ์แปรปรวน	1	2	3	4	5
26) ฉันเป็นคนตื่นตระหนกง่าย	1	2	3	4	5
27) ฉันไม่ค่อยทุกซัดกับสิ่งใด ๆ	1	2	3	4	5
28) ฉันรู้สึกถูกคุกคามได้ง่าย	1	2	3	4	5
29) ฉันเป็นคนเครียดง่าย	1	2	3	4	5
30) ฉันมักสงบนิ่งและมีสติเวลาเจอแรงกดดันต่าง ๆ	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 6 ข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์

คำชี้แจง: แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นคำถามให้เลือกตอบ โปรดพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อ และเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียว

1) เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

2) อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 25 ปี
- ☐ 25 ถึง 39 ปี
- ☐ 40 ถึง 59 ปี
- ☐ มากกว่า 59 ปี

3) สถานภาพสมรส

- ☐ โสด
- ☐ สมรส
- ☐ หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย

4) อาชีพ

- ☐ ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงาน
- ☐ เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ
- ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ว่างงาน
- ☐ นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ อื่น ๆ _____

5) การครอบครองยานพาหนะ

- ☐ มีรถยนต์ส่วนบุคคล
- ☐ ไม่มีรถยนต์ส่วนบุคคล

6) รายได้ต่อเดือน

- ☐ ไม่มีรายได้
- ☐ ไม่เกิน 20,000 บาท
- ☐ 20,001 ถึง 50,000 บาท
- ☐ มากกว่า 50,001 บาท
- ☐ ไม่ระบุ

7) ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
- ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

8) จำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ย (ครั้ง/สัปดาห์)

- ☐ น้อยกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์
- ☐ 5 ถึง 10 ครั้ง/สัปดาห์
- ☐ มากกว่า 10 ครั้ง/สัปดาห์

9) ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในแต่ละครั้ง

- ☐ 35 ถึง 69 บาท
- ☐ 70 ถึง 119 บาท
- ☐ มากกว่า 119 บาท

10) วันที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

- ☐ วันจันทร์ ถึงวันศุกร์
- ☐ วันเสาร์ และวันอาทิตย์

11) ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อย

- ช่วงเช้า (05.00 ถึง 10.00 น.)
- ช่วงกลางวัน (10.01 ถึง 15.00 น.)
- ช่วงเย็น (15.01 ถึง 19.00 น.)
- ช่วงกลางคืน (19.01 ถึง 04.59 น.)

12) รูปแบบหลักที่เรียกใช้บริการ

- โบกเรียกข้างทาง
- โทรศัพท์เรียก
- เรียกใช้ผ่านจุดให้บริการ เช่น
โรงแรม ห้างสรรพสินค้า สนามบิน
สถานบันเทิง เป็นต้น

- เรียกใช้ผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Grab
Taxi เป็นต้น

13) จุดประสงค์หลักในการเดินทาง

- ระหว่างที่พัก และสถานที่ทำงาน/
โรงเรียน/มหาวิทยาลัย
- ระหว่างที่พัก และห้างสรรพสินค้า/
สถานบันเทิง
- ระหว่างสถานที่ทำงาน/โรงเรียน/
มหาวิทยาลัย และห้างสรรพสินค้า/
สถานบันเทิง
- อื่น ๆ _____

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: แบบสอบถามข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด โปรดระบุความคิดเห็นที่ท่านมีต่อการ
บริการแท็กซี่มิเตอร์ในปัจจุบัน

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อคำถาม

ตารางภาคผนวก ข1 อักษรย่อของข้อความในงานวิจัย

ข้อความ	อักษรย่อ
คนขับรถปฏิเสธไม่รับผู้โดยสาร เลือกรับผู้โดยสาร	exp1
คนขับรถขับรถหวาดเสียว ประมาท	exp2
คนขับรถขับรถไม่ถูกกฎจราจร	exp3
คนขับรถไม่ชำนาญเส้นทาง	exp4
คนขับรถใช้โทรศัพท์ขณะขับรถ	exp5
คนขับรถมีกิริยาวาจา สุภาพ (+)	exp6
คนขับรถมีมารยาทต่อผู้โดยสารและคนอื่นที่ร่วมท้องถนน (+)	exp7
คนขับรถไม่ใช่มาตรฐานค่าโดยสาร	exp8
คนขับรถทอนเงินไม่ครบ	exp9
คนขับรถรับส่งผู้โดยสารนอกเส้นทาง พาไปเส้นทางที่อ้อม	exp10
คนขับรถไล่ผู้โดยสารลงกลางทาง	exp11
คนขับรถพูดเรื่องการเมือง	exp12
คนขับรถมีอัธยาศัยดี เป็นมิตร (+)	exp13
รถแท็กซี่มีเตอร์มีสภาพใหม่ (+)	exp14
รถแท็กซี่มีเตอร์สะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น ไม่อับชื้น (+)	exp15
เครื่องปรับอากาศของรถแท็กซี่มีเตอร์ไม่เย็น	exp16
คนขับรถดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือมีเมเาขณะขับรถ	exp17
คนขับรถสูบบุหรี่ขณะขับรถ	exp18
คนขับรถรับประทานขนมหรืออาหารขณะขับรถ	exp19
คนขับรถมีพฤติกรรมส่อเจตนาไปทางก่ออาชญากรรม	exp20
คนขับรถมีพฤติกรรมส่อเจตนาไปทางก่อการล่งละเมิดทางเพศ	exp21
บัตรประจำตัวคนขับรถและตัวคนขับรถไม่ตรงกัน	exp22
คนขับรถช่วยเหลือผู้โดยสาร เช่น ช่วยยกของ (+)	exp23
คนขับรถช่วยเหลือสังคม เช่น ผู้ประสบอุบัติเหตุบนท้องถนน (+)	exp24
ถ้าของหายในรถแท็กซี่มีเตอร์แล้วมักได้รับกลับคืน (+)	exp25
มีความสุข	hap1
พึงพอใจ	hap2
เพลิดเพลิน	hap3
ปลอดภัย	hap4
สะดวกสบาย	hap5

ตารางภาคผนวก ข1 (ต่อ)

ข้อคำถาม	อักษรย่อ
ตื่นเต้น	hap6
โกรธ	ang1
หงุดหงิด	ang2
รำคาญ	ang3
อารมณ์เสีย	ang4
โมโห	ang5
ขุ่นเคือง	ang6
กลัว	fea1
วิตกกังวล	fea2
ถูกคุกคาม	fea3
กระวนกระวาย	fea4
ไม่สบายใจ	fea5
เครียด	fea6
ฉันพยายามหาวิธีแก้ไข หรือจัดการกับปัญหาในการใช้บริการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์	act1
ฉันมักแก้ไข หรือจัดการกับปัญหาที่เกิดจากการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ด้วยตัวฉันเอง	act2
ฉันคิดว่าวิธีการที่ดีที่สุดในการจัดการปัญหาการใช้บริการคือการจัดการพูดคุยโดยตรงกับพนักงานขับรถ	act3
ฉันมักจะวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ก่อนจะตอบโต้กับคนขับรถ	act4
เมื่อเกิดปัญหาที่เกิดจากการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ ฉันพยายามรักษาอารมณ์และความคุมการกระทำของตนเอง	act5
เมื่อเกิดปัญหาที่เกิดจากการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ ฉันตัดสินใจแก้ปัญหาย่างรอบคอบ	act6
ฉันมักมองในด้านที่ดีของปัญหาที่เกิดขึ้น	act7
ฉันร้องเรียนการใช้บริการกับบริษัทเจ้าของแท็กซี่มิเตอร์นั้น เช่น อูร์ธแท็กซี่มิเตอร์นั้น เป็นต้น	act8
ฉันร้องเรียนการใช้บริการกับหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น กรมการขนส่งทางบก หรือสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น	act9
ฉันแจ้งตำรวจ และใช้มาตรการทางกฎหมายยามเกิดปัญหาถูกลาม	act10
ฉันเขียนปัญหาจากการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ลงในสื่อออนไลน์ต่าง ๆ	act11
ฉันแจ้งสื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ สถานีโทรทัศน์หรือวิทยุ เป็นต้น ให้เตือนผู้โดยสารท่านอื่นถึงภัยทางแท็กซี่มิเตอร์ที่ฉันเจอ	act12

ตารางภาคผนวก ข1 (ต่อ)

ข้อความคำถาม	อักษรย่อ
เมื่อฉันเจอปัญหาการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ ฉันมักมองหาคนอื่นมาช่วยเหลือสนับสนุน	sup1
ฉันมักแบ่งปันความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการเจอปัญหาโดยสารแท็กซี่ให้กับคนที่เคารพและเชื่อใจ	sup2
ฉันมักปัน นินทา กับเพื่อนและครอบครัวของฉันเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้บริการแท็กซี่ที่ไม่ดี	sup3
ฉันมักสอบถามเพื่อนหรือคนสนิทที่เคยเจอประสบการณ์ที่เลวร้ายจากการโดยสารเหมือนกันกับฉันว่าพวกเขาจัดการกับปัญหาอย่างไร	sup4
ฉันมักระบายอารมณ์ที่เกิดจากประสบการณ์เลวร้ายในการโดยสารกับคนที่ฉันไว้วางใจ	sup5
ฉันมักขอความช่วยเหลือจากเพื่อนหรือครอบครัวให้ช่วยจัดการกับปัญหาแท็กซี่มิเตอร์	sup6
ฉันพยายามปิดกั้นจิตใจ ไม่สนใจปัญหาขณะโดยสารแท็กซี่มิเตอร์ เช่น คิดว่าไม่เป็นไร ช่างมัน	avo1
ฉันพยายามหลีกเลี่ยงที่จะคิดถึงปัญหาจากการบริการนั้น	avo2
ฉันหาความพอใจในสิ่งอื่นแทนที่จะสนใจต่อเหตุการณ์เชิงลบจากการโดยสาร โดยหันไปทำกิจกรรมอย่าง เช่น ฟังเพลง อ่านหนังสือ เป็นต้น	avo3
ฉันปฏิเสธว่าปัญหาจากการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์นั้นไม่ได้เกิดขึ้น	avo4
ฉันพยายามคิดว่าตัวเองไม่เคยเจอกับประสบการณ์ที่แย่จากการบริการแท็กซี่มิเตอร์มาก่อน	avo5
ฉันปฏิเสธที่จะเชื่อว่าเคยมีปัญหากับการโดยสารแท็กซี่มิเตอร์	avo6
ฉันมักรับหน้าที่จัดการเรื่องต่าง ๆ เองเสมอ	ass1
ฉันสามารถผลักดันตัวท่านเองได้อย่างง่ายดาย	ass2
ฉันพยายามเป็นผู้นำคนอื่นเสมอ	ass3
ฉันพยายามสนับสนุนตัวเองเสมอ	ass4
ฉันต้องใช้เวลามากในการทำบางสิ่งให้สำเร็จ (R)	ass5
ฉันมักมีแรงจูงใจในการทำงาน	ass6
ฉันมักมีคำตอบของปัญหาเกิดขึ้นในใจเสมอ	ass7
ฉันพยายามหาอะไรทำตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเวลาที่ฉันว่างก็ตาม	ass8
ฉันรู้ว่าสิ่งที่ฉันต้องการคืออะไร	ass9
ฉันมักปล่อยตัวเองให้ขึ้นกับอิทธิพลจากคนรอบข้าง (R)	ass10
ฉันพยายามมองว่าจะเกิดสิ่งที่ดีในเวลาที่ฉันไม่สบายใจ	opt1
ฉันผ่อนคลายตัวเองได้อย่างง่ายดาย	opt2
ฉันคิดว่าอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ หากบางอย่างผิดปกติไปจากเดิม (R)	opt3
ฉันเชื่อว่าอนาคตของฉันจะเกิดแต่สิ่งที่ดี	opt4
ฉันสนุกสนานเพลิดเพลินกับเพื่อนของฉันมาก	opt5
ฉันพยายามคิดเข้าข้างตัวเองว่าอนาคตจะเป็นไปตามที่ฉันหวัง	opt6

ตารางภาคผนวก ข1 (ต่อ)

ข้อคำถาม	อักษรย่อ
ฉันคาดหวังให้สิ่งต่าง ๆ เป็นไปตามทางของมันเอง	opt7
ฉันไม่ได้เป็นคนอารมณ์เสี้ง่ายเกินไป	opt8
ฉันมั่นใจว่าฉันจะได้เจอกับสิ่งดี ๆ	opt9
ฉันคาดหวังว่าจะเกิดสิ่งดี ๆ มากกว่าสิ่งที่ไม่ดีเสมอ	opt10
ฉันมักรู้สึกกังวลอยู่ตลอดเวลา	neu1
ฉันกลัวการสูญเสีย	neu2
ฉันรู้สึกไม่พึงพอใจตัวเอง	neu3
ฉันมักจมอยู่กับความเศร้าเมื่อใดก็ตามที่ฉันผิดหวัง	neu4
ฉันเป็นคนอารมณ์แปรปรวน	neu5
ฉันเป็นคนตื่นตระหนกง่าย	neu6
ฉันไม่ค่อยทุกขร้อนกับสิ่งใด ๆ (R)	neu7
ฉันรู้สึกถูกคุกคามได้ง่าย	neu8
ฉันเป็นคนเครียดง่าย	neu9
ฉันมักสงบนิ่งและมีสติเวลาเจอแรงกดดันต่าง ๆ (R)	neu10
ฉันคาดว่าฉันจะใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์ในอนาคตอันใกล้	pbc1
ฉันวางแผนล่วงหน้าด้วยตนเองได้ว่าจะใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	pbc2
ในอนาคตฉันเลือกที่จะใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์อย่างเต็มที่	pbc3
ฉันสามารถตัดสินใจด้วยตนเองว่าจะใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์คนไหน	pbc4
ฉันสามารถเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางอื่น ๆ เช่น รถบัสหรือ รถตู้ประจำทาง เป็นต้น แทนการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	cho1
ฉันสามารถเลือกใช้บริการรถไฟ รถไฟฟ้า หรือรถไฟฟ้าใต้ดิน แทนการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	cho2
ฉันสามารถเลือกใช้บริการรถรับจ้างไม่ประจำทางอื่น ๆ เช่น รถจักรยานยนต์รับจ้าง รถสามล้อเครื่องรับจ้าง เป็นต้น แทนการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	cho3
ฉันสามารถขับหรือโดยสารรถยนต์ส่วนบุคคล แทนการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	cho4
ฉันมีทางเลือกอื่น ๆ ในการเดินทางบนเส้นทางที่ใช้เป็นประจำนอกเหนือจากการใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์	cho5
ฉันตั้งใจใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์อีกในอนาคต	int1
ฉันจะกลับไปใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์อีกในอนาคต	int2
ฉันอยากกลับไปใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์อีกในอนาคต	int3
ฉันมีความต้องการที่จะใช้บริการแท็กซี่มิเตอร์อีกในอนาคต	int4

ตารางภาคผนวก ข2 ผลการวิเคราะห์ข้อความคำถามประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

	รวม ($n = 501$)			เพศชาย ($n = 206$)			เพศหญิง ($n = 295$)		
	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC
exp1	2.535	0.924	0.361	2.330	0.900	0.213	2.670	0.916	0.442
exp2	2.878	0.864	0.371	2.990	0.765	0.341	2.800	0.921	0.425
exp3	3.271	0.889	0.377	3.320	0.875	0.333	3.240	0.899	0.424
exp5	3.285	0.943	0.278	3.320	0.965	0.299	3.260	0.927	0.273
exp6	3.343	0.814	0.252	3.420	0.765	0.189	3.320	0.850	0.309
exp7	2.409	0.941	0.339	3.220	0.696	0.428	3.180	0.718	0.292
exp8	4.381	0.780	0.279	4.220	0.711	0.292	4.490	0.808	0.247
exp9	2.695	1.299	0.424	2.330	1.197	0.323	2.950	1.311	0.476
exp10	3.263	0.954	0.514	3.090	1.018	0.436	3.390	0.888	0.563
exp11	4.473	0.706	0.496	4.420	0.706	0.653	4.510	0.704	0.387
exp12	2.926	0.897	0.266	3.060	0.983	0.243	2.830	0.820	0.332
exp13	3.413	0.712	0.414	3.360	0.737	0.365	3.450	0.693	0.444
exp14	3.361	0.817	0.228	3.430	0.791	0.384	3.280	0.825	0.154
exp15	3.194	0.805	0.350	3.120	0.806	0.350	3.250	0.802	0.340
exp17	4.629	0.592	0.427	4.550	0.596	0.421	4.680	0.583	0.419
exp18	4.425	0.886	0.523	4.250	0.953	0.540	4.550	0.814	0.499
exp19	4.379	0.800	0.542	4.240	0.842	0.510	4.480	0.755	0.554
exp20	4.595	0.591	0.550	4.510	0.646	0.603	4.650	0.543	0.500
exp21	4.661	0.556	0.529	4.600	0.591	0.571	4.710	0.526	0.490
exp23	3.196	0.708	0.246	2.370	0.850	0.194	2.440	1.001	0.274
EXP	71.313	7.658		70.150	7.514		72.125	7.653	
Cronbrach's alpha	0.800			0.795			0.804		

ตารางภาคผนวก ข3 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามความสุขจำแนกตามเพศ

	รวม ($n = 501$)			เพศชาย ($n = 206$)			เพศหญิง ($n = 295$)		
	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC
happ1	2.876	0.518	0.663	2.850	0.623	0.704	2.890	0.431	0.599
happ2	3.036	0.680	0.486	2.980	0.691	0.633	3.070	0.671	0.336
happ3	2.535	0.747	0.486	2.440	0.804	0.652	2.600	0.696	0.288
happ5	3.754	0.799	0.514	3.720	0.936	0.769	3.780	0.687	0.198
HAP	12.202	2.061		11.990	2.539		12.349	1.631	
Cronbrach's alpha	0.730			0.841			0.538		

ตารางภาคผนวก ข4 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามความโกรธจำแนกตามเพศ

	รวม ($n = 501$)			เพศชาย ($n = 206$)			เพศหญิง ($n = 295$)		
	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC
ang1	2.842	1.056	0.849	2.890	1.074	0.893	2.810	1.042	0.821
ang2	3.166	1.041	0.821	3.180	1.010	0.858	3.150	1.063	0.799
ang3	3.288	0.971	0.815	3.250	0.913	0.842	3.310	1.009	0.802
ang4	3.120	1.004	0.851	3.010	1.084	0.899	3.190	0.937	0.821
ang5	2.880	0.961	0.812	2.830	0.964	0.846	2.910	0.958	0.788
ang6	2.918	0.908	0.802	2.920	0.842	0.838	2.920	0.953	0.784
ANG	18.208	5.227		18.083	5.329		18.295	5.152	
Cronbrach's alpha	0.942			0.955			0.933		

ตารางภาคผนวก ข5 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามความโกรธจำแนกตามเพศ

	รวม ($n = 501$)			เพศชาย ($n = 206$)			เพศหญิง ($n = 295$)		
	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC
fea1	3.242	0.969	0.645	2.890	0.871	0.760	3.480	0.961	0.566
fea2	3.323	1.066	0.702	2.970	1.038	0.788	3.570	1.014	0.636
fea3	2.511	0.987	0.738	2.380	0.959	0.749	2.600	0.998	0.725
fea4	2.697	1.012	0.754	2.670	0.937	0.758	2.720	1.062	0.773
fea5	3.257	0.982	0.784	3.110	0.952	0.842	3.360	0.990	0.737
fea6	2.910	1.015	0.635	2.940	1.010	0.719	2.890	1.019	0.609
FEA	17.940	4.845		16.956	4.854		18.627	4.719	
Cronbrach's alpha	0.891			0.918			0.873		

ตารางภาคผนวก ข6 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการเผชิญแบบจัดการโดยตรงจำแนกตามเพศ

	รวม ($n = 501$)			เพศชาย ($n = 206$)			เพศหญิง ($n = 295$)		
	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC
act1	3.349	0.901	0.580	3.400	0.909	0.721	3.320	0.895	0.456
act2	2.972	0.931	0.442	3.090	0.933	0.507	2.890	0.923	0.387
act3	3.345	1.113	0.379	3.670	0.987	0.631	3.120	1.141	0.223
act4	3.491	0.969	0.543	3.540	0.971	0.697	3.460	0.968	0.408
act5	4.030	0.816	0.611	3.910	0.914	0.736	4.120	0.729	0.508
act6	3.956	0.811	0.550	3.810	0.882	0.767	4.060	0.742	0.368
act7	3.323	0.975	0.361	3.320	0.954	0.492	3.330	0.992	0.255
ACT	24.467	4.219		24.728	4.904		24.285	3.655	
Cronbrach's Alpha	0.766			0.870			0.648		

ตารางภาคผนวก ข7 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการเผชิญแบบแสวงหาการสนับสนุนจำแนกตามเพศ

	รวม ($n = 501$)			เพศชาย ($n = 206$)			เพศหญิง ($n = 295$)		
	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC
sup1	3.058	0.967	0.409	2.890	1.008	0.546	3.180	0.920	0.245
sup2	3.579	1.085	0.700	3.230	1.118	0.819	3.820	0.991	0.556
sup3	3.962	0.930	0.658	3.780	0.987	0.706	4.090	0.866	0.587
sup4	3.565	0.871	0.700	3.440	0.891	0.769	3.650	0.847	0.635
sup5	3.451	1.047	0.737	3.180	1.096	0.836	3.640	0.969	0.616
sup6	3.138	0.916	0.531	3.040	0.877	0.598	3.210	0.937	0.480
SUP	20.752	4.349		19.549	4.815		21.593	3.770	
Cronbrach's alpha	0.841			0.891			0.770		

ตารางภาคผนวก ข8 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการเผชิญแบบหลีกเลี่ยงจำแนกตามเพศ

	รวม ($n = 501$)			เพศชาย ($n = 206$)			เพศหญิง ($n = 295$)		
	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC
avo1	3.198	1.108	0.678	3.130	1.136	0.683	3.250	1.086	0.675
avo2	3.104	1.038	0.800	2.970	1.040	0.736	3.200	1.028	0.842
avo3	3.609	1.015	0.391	3.570	0.964	0.264	3.630	1.051	0.473
avo4	2.427	0.886	0.521	2.420	0.878	0.635	2.430	0.893	0.453
avo5	2.661	0.884	0.592	2.500	0.789	0.627	2.770	0.930	0.570
avo6	2.487	0.871	0.488	2.450	0.852	0.508	2.520	0.884	0.473
AVO	17.485	4.183		17.039	4.058		17.797	4.241	
Cronbrach's alpha	0.813			0.807			0.815		

ตารางภาคผนวก ข9 ผลการวิเคราะห์ข้อความบุคลิกภาพกล้าพูดกล้าแสดงออกจำแนกตามเพศ

	รวม ($n = 501$)			เพศชาย ($n = 206$)			เพศหญิง ($n = 295$)		
	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC
ass1	3.529	0.833	0.653	3.420	0.900	0.699	3.610	0.775	0.597
ass2	3.481	0.789	0.746	3.380	0.857	0.778	3.550	0.731	0.708
ass3	3.192	0.848	0.584	3.160	0.962	0.645	3.210	0.759	0.516
ass4	3.601	0.767	0.713	3.550	0.823	0.787	3.630	0.725	0.641
ass6	3.713	0.755	0.703	3.540	0.836	0.758	3.830	0.667	0.634
ass7	3.830	0.793	0.676	3.720	0.888	0.680	3.910	0.711	0.662
ass8	3.469	0.928	0.709	3.330	1.054	0.753	3.560	0.818	0.648
ass9	3.814	0.887	0.694	3.79	0.964	0.731	3.83	0.831	0.664
ASS	28.629	5.051		27.893	5.795		29.142	4.386	
Cronbrach's alpha	0.898			0.917			0.874		

ตารางภาคผนวก ข10 ผลการวิเคราะห์ข้อความบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดีจำแนกตามเพศ

	รวม ($n = 501$)			เพศชาย ($n = 206$)			เพศหญิง ($n = 295$)		
	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC
opt1	3.551	0.869	0.466	3.470	0.898	0.403	3.610	0.845	0.509
opt4	3.675	0.849	0.656	3.590	0.820	0.627	3.730	0.865	0.680
opt7	3.499	0.838	0.621	3.260	0.832	0.644	3.660	0.803	0.586
opt9	3.713	0.840	0.730	3.650	0.869	0.847	3.760	0.817	0.646
opt10	3.832	0.851	0.797	3.610	0.950	0.809	3.990	0.738	0.786
OPT	18.269	3.329		17.583	3.444		18.749	3.159	
Cronbrach's alpha	0.844			0.849			0.835		

ตารางภาคผนวก ข11 ผลการวิเคราะห์หาค่าถามบุคลิกภาพวันไหวทางอารมณ์จำแนกตามเพศ

	รวม ($n = 501$)			เพศชาย ($n = 206$)			เพศหญิง ($n = 295$)		
	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC
neu1	3.244	1.022	0.596	3.000	1.150	0.595	3.410	0.887	0.549
neu2	3.399	0.972	0.471	3.150	1.090	0.519	3.580	0.837	0.342
neu3	2.723	0.972	0.550	2.660	0.988	0.607	2.770	0.960	0.527
neu4	2.916	0.988	0.714	2.670	1.011	0.852	3.090	0.936	0.553
neu5	3.018	0.935	0.582	2.880	0.903	0.670	3.110	0.946	0.509
neu6	2.790	1.009	0.685	2.540	0.986	0.848	2.970	0.989	0.514
neu8	2.547	0.968	0.659	2.320	0.994	0.734	2.710	0.916	0.553
neu9	3.078	1.064	0.656	2.56	1.061	0.787	3.44	0.905	0.465
NEU	23.715	5.678		21.777	6.332		25.068	4.722	
Cronbrach's alpha	0.864			0.904			0.795		

ตารางภาคผนวก ข12 ผลการวิเคราะห์หาค่าถามการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมจำแนกตามเพศ

	รวม ($n = 501$)			เพศชาย ($n = 206$)			เพศหญิง ($n = 295$)		
	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC
pbc1	3.523	0.909	0.665	3.470	0.940	0.732	3.560	0.886	0.610
pbc2	3.513	0.850	0.607	3.510	0.871	0.810	3.520	0.836	0.430
pbc3	3.198	0.876	0.678	3.180	0.919	0.755	3.210	0.846	0.608
pbc4	3.687	0.940	0.537	3.720	1.058	0.658	3.660	0.849	0.414
PBC	13.920	2.838		13.879	3.235		13.949	2.523	
Cronbrach's alpha	0.805			0.876			0.724		

ตารางภาคผนวก ข13 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามทางเลือกการใช้บริการจำแนกตามเพศ

	รวม ($n = 501$)			เพศชาย ($n = 206$)			เพศหญิง ($n = 295$)		
	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC
cho1	4.012	0.925	0.625	3.970	1.061	0.773	4.040	0.817	0.455
cho2	4.086	0.950	0.808	3.930	1.107	0.859	4.190	0.808	0.745
cho3	3.786	0.930	0.596	3.830	0.931	0.814	3.760	0.929	0.423
cho4	3.595	1.194	0.409	3.530	1.240	0.520	3.640	1.161	0.301
cho5	4.100	0.893	0.674	3.920	0.929	0.671	4.220	0.848	0.691
CHO	19.579	3.733		19.180	4.346		19.858	3.207	
Cronbrach's alpha	0.816			0.880			0.735		

ตารางภาคผนวก ข14 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามความตั้งใจกลับไปใช้บริการจำแนกตามเพศ

	รวม ($n = 501$)			เพศชาย ($n = 206$)			เพศหญิง ($n = 295$)		
	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC	Mean	SD	CITC
int1	3.383	0.749	0.874	3.420	0.815	0.901	3.360	0.699	0.852
int2	3.405	0.781	0.805	3.420	0.845	0.806	3.390	0.734	0.803
int3	2.952	0.956	0.834	2.930	0.997	0.853	2.970	0.927	0.820
int4	3.202	0.932	0.897	3.200	1.001	0.909	3.200	0.883	0.887
INT	12.942	3.137		12.976	3.381		12.919	2.954	
Cronbrach's alpha	0.934			0.942			0.927		

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล

นายวศิน แก้วชาญคำ

ประวัติการศึกษา

วิทยาศาสตร์บัณฑิต (สถิติ)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปีที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2555