

การยอมรับและใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล: มุมมองของผู้ขับแท็กซี่

The acceptance and use of taxi applications in Bangkok and metropolitan areas: taxi drivers' perspectives

จุติมา สิริจารุธร^{1*}, ชุตินา เบี้ยวไข่มุก²

Jutima Siricharuthorn^{1*}, Chutima Beokhaimook²

^{1,2}วิทยาลัยนวัตกรรมดิจิทัลเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยรังสิต

^{1,2}College of Digital Innovation Technology, Rangsit University

*ผู้นิพนธ์หลัก e-mail: jutima.s@rsu.ac.th

Received: November 25, 2021; Revised: December 27, 2021; Accepted: December 30, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อศึกษาการยอมรับและใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยสร้างแบบจำลองการยอมรับและใช้ตามทฤษฎีรวมของการยอมรับและใช้เทคโนโลยี ที่ประกอบไปด้วย 4 ตัวแปรต้น ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลของสังคม สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวก โดยมีปัจจัยภายนอกมาเกี่ยวข้อง ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ ประสบการณ์การใช้ และ 1 ตัวแปรส่งผ่าน คือ พฤติกรรมความตั้งใจ และ 1 ตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการใช้ จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เมื่อนำมาวิเคราะห์ผล พบว่า ค่าเฉลี่ยแต่ละตัวแปรของแบบจำลองมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกตัวแปร การวิเคราะห์หาค่าประกอบแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดี ด้วยค่าไค-สแควร์ ($CMIN/DF$) = 1.555, GFI = 0.937, $AGFI$ = 0.907, CFI = 0.962, $RMSEA$ = 0.037 และ $SRMR$ = 0.026 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับแท็กซี่ได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปร 2 ตัวแปร คือ สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน และ พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ โดยพฤติกรรมความตั้งใจใช้ได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุดจากอิทธิพลทางสังคม ผลจากงานวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ต่อไป

คำสำคัญ: ทฤษฎีรวมของการยอมรับและใช้เทคโนโลยี; แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่; แบบจำลองสมการโครงสร้าง

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study taxi driver's usage behavior on a taxi calling application in Bangkok and metropolitan area and 2) to study the acceptance and use of taxi calling application in Bangkok and metropolitan areas from the taxi drivers' point of view by adopting the unified theory of acceptance and use of technology. The model comprised of four dependent variables: - performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilities conditions; four moderators: - age, gender, experience, voluntariness of use; one mediator: - behavioral intention; and one dependent variable: - user behavior. Data were derived from questionnaires survey with 400 respondents and analyzed. The results revealed that all variables in the model obtained the high level of average score. The model component analysis was consistent with the empirical data with chi-square (CMIN/DF) = 1.555, GFI = 0.937, AGFI = 0.907, CFI = 0.962, RMSEA = 0.037, SRMR = 0.026. It was found that the taxi driver's usage behavior on the taxi calling application was directly influenced by two variables, namely facilities conditions and behavioral intention. In addition, the analysis showed that the behavioral intention was most directly influenced by the variable social influence. The results of the research can be used as a guideline for further development of taxi calling applications.

Keywords: UTAUT; Taxi calling applications; Structural equation model

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองศูนย์กลางธุรกิจของประเทศไทย จำนวนประชากรหนาแน่น ระบบการขนส่งจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ กรุงเทพมหานครมีระบบการขนส่งที่หลากหลาย ได้แก่ รถโดยสารประจำทาง รถไฟฟ้า รถใต้ดิน เรือ รถตุ๊ก รถแท็กซี่ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง เป็นต้น ประชากรจึงมีทางเลือกในการเดินทางหลากหลาย ปัญหา

ที่เกิดขึ้นจากรถโดยสารสาธารณะ โดยเฉพาะรถแท็กซี่พบปัญหาการแข่งขันในการหาลูกค้า มีการจอดตามป้ายรถสาธารณะหรือห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ ในที่ห้ามจอดรอ จนทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัด นอกจากนั้นยังพบปัญหา การขับรถไปยังปลายทางด้วยเส้นทางที่ไม่ถูกต้อง บางครั้งมีการขับรถอ้อมหรือหลงทาง เพราะผู้ขับไม่เชี่ยวชาญในเส้นทาง เกิดปัญหาการให้บริการที่ไม่ดี และอีก

ปัญหาหนึ่งคือการไม่รับผู้โดยสารเมื่อผู้โดยสารเรียกกรด มีการอ้างโดยผู้ขับว่าต้องไปส่งรถ หรือจุดหมายอยู่ในระยะทางไกล หรืออยู่ในเส้นทางที่รถติด แม้จะมีการควบคุมดูแลโดยกฎหมายซึ่งระบุความผิดตาม พ.ร.บ.การจราจรทางบก พ.ศ. 2522 มาตรา 93 “ห้ามมิให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่ปฏิเสธไม่รับจ้างบรรทุกคนโดยสาร” ก็ยังพบการฝ่าฝืนของผู้ขับแท็กซี่ปฏิเสธผู้โดยสาร และพบการร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว ในยุคดิจิทัลนี้ ประชากรส่วนใหญ่มีการใช้โทรศัพท์มือถือในชีวิตประจำวัน สมาร์ทโฟนมีแนวโน้มราคาที่ถูกลง แอปพลิเคชันในมือถือมีการพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อการใช้ชีวิตมากขึ้น การเรียกกรดโดยสารผ่านแอปพลิเคชันโดยเฉพาะรถแท็กซี่ ช่วยอำนวยความสะดวกให้ทั้งผู้โดยสารและผู้ขับ ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องเรียนรู้เพื่อให้ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ผู้โดยสารสามารถเรียกกรดแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันในมือถือ ให้มารับในจุดที่ไม่ต้องไปโบกเรียกกรดเหมือนอดีต และผู้โดยสารสามารถเลือกรับบริการจากกรดแท็กซี่ หรือจากบุคคลที่นำรถยนต์ส่วนตัวมาให้บริการแบบแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชันได้ แอปพลิเคชันสำหรับเรียกกรดแท็กซี่ที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน ได้แก่ Grab Taxi, Line Man เป็นต้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้ออปพลิเคชันเรียกกรดแท็กซี่ มีรายงานผลตอบรับของผู้ใช้บริการอปพลิเคชันเรียกกรด

แท็กซี่ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการทำงานของแอปพลิเคชันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (พงศกร ง่วนสำอางค์, 2560) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการอปพลิเคชันเรียกกรดแท็กซี่ของผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มี 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์แอปพลิเคชัน (โชติมา ชูกุล, 2559) นอกจากนั้น ศูนย์วิจัยธนาคารออมสินมีการรายงานเกี่ยวกับสถานการณ์ของรถแท็กซี่ในปัจจุบันของไทย หลังจากนำแอปพลิเคชันเข้ามาใช้งาน พบว่าแอปพลิเคชันสามารถช่วยเพิ่มรอบการให้บริการในเส้นทางที่ผู้ขับสามารถกำหนดเองได้ผ่าน ช่วยสร้างรายได้ส่วนเพิ่มต่อวันได้อย่างต่อเนื่อง (อุทัยวรรณ ของสิริวัฒนกุล, 2562)

เนื่องจากผู้วิจัยต้องการศึกษาความต้องการที่แท้จริงของผู้ขับแท็กซี่ แอปพลิเคชันเรียกกรดแท็กซี่ที่มีอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ขับแท็กซี่อย่างไร จึงมุ่งไปที่การศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับและใช้แอปพลิเคชันเรียกกรดแท็กซี่ของผู้ขับรถ ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการยอมรับและใช้เทคโนโลยีนั้น ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of technology: UTAUT) เป็นที่นิยมเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นโมเดลที่ประกอบขึ้นมาจากจุดเด่นของโมเดลการยอมรับถึง 8 โมเดล และมีค่าความถูกต้องมากกว่าโมเดล TAM (Davis, Bagozzi &

Warsaw 1989 อ้างใน ภัทรวดี วงศ์สุเมธ, 2556). ถึงร้อยละ 70 (Lin and Anol, 2008, อ้างจาก พลภูริ อินถารต และชุติมา เปี้ยวไข่มุข, 2560) ทฤษฎี UTAUT ถูกนำมาใช้เพื่อศึกษาการยอมรับและใช้เทคโนโลยีในหลายๆ ด้าน ได้แก่ บริการแบบพร้อมเพย์ (พิมพ์พรรณสุวรรณศิริศิลป์, 2559) บริการ E-Wallet (ชยาภรณ์ กิตติสิทธิชัย, 2558) และบริการ Grab (สิทธิชัย ภูเขาแก้ว, 2560) ซึ่งการศึกษากการยอมรับและใช้เทคโนโลยี จะทำให้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ และเมื่อแน่ใจแล้วว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นเป็นไปได้ จะก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับนั้นต่อไป (เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล, 2554)

ในการวิจัยนี้จึงดำเนินการศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลลัพธ์จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ขับรถแท็กซี่ได้ต่อไป

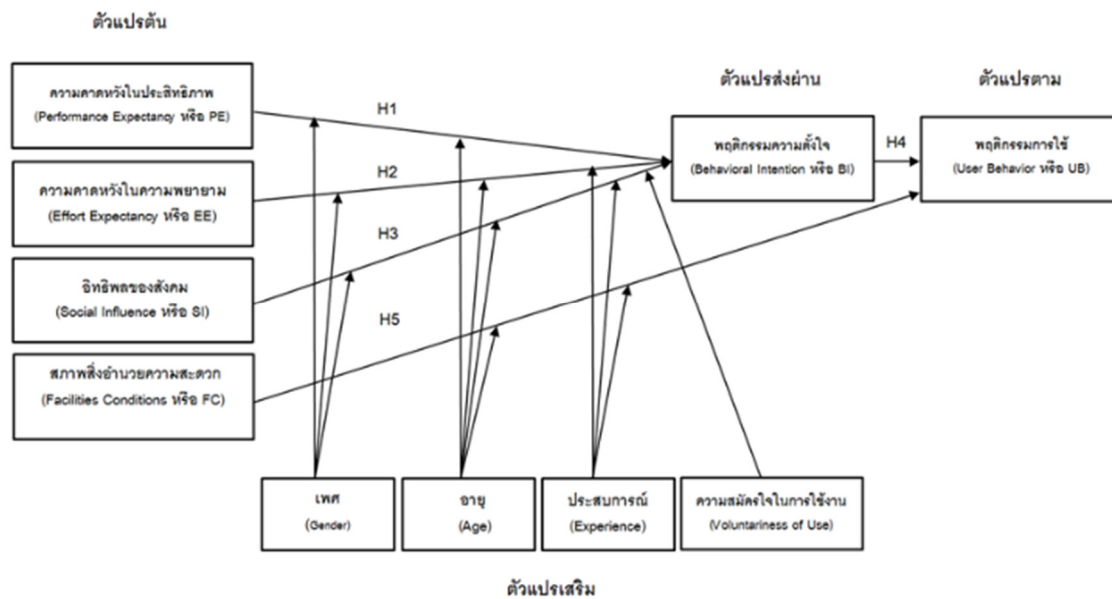
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้

ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยประยุกต์โมเดล UTAUT (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) ซึ่งมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดโมเดล UTAUT (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)

โมเดล UTAUT ประกอบด้วยตัวแปร 4 ชนิด ได้แก่ 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) 4 ตัว คือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy หรือ PE) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy หรือ EE) อิทธิพลของสังคม (Social Influence หรือ SI) และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities Conditions หรือ FC) 2) ตัวแปรเสริม (Moderator Variable) 4 ตัว คือ อายุ (Age) เพศ (Gender) ประสบการณ์ (Experience) และ ความสมัครใจในการใช้งาน (Voluntariness of Use) 3) ตัวแปรส่งผ่าน 1 ตัวคือ พฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention หรือ BI) และ 4) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) 1 ตัว คือ พฤติกรรมการใช้ (User Behavior หรือ UB)

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิธีวิจัยเชิงปริมาณ แบบการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดกลุ่มประชากร คือผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด จึงกำหนดคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรคำนวณของ (อัครววรรณ งามญาณ, 2554) ได้เท่ากับ 384 คน จึงประมาณจำนวนกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 400 คน

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งมี 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และที่อยู่อาศัย ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ เช่น เคยใช้แอปพลิเคชันหรือไม่ เหตุผลที่ไม่ใช้ ความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันในการรับลูกค้า (จำนวนครั้ง/เดือน) ยี่ห้อของแอปพลิเคชันที่ใช้ และเหตุผลเลือกใช้แอปพลิเคชันดังกล่าว ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความครอบคลุมของเนื้อหา และความเข้าใจของภาษาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูล

3. เก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยเลือกแจกบริเวณจุดที่ผู้ขับแท็กซี่จอดพักรถ และจอดรับผู้โดยสารรวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทุกฉบับ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเลือกฉบับที่ถูกต้องสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

4. วิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้ สถิติเชิงบรรยาย ประกอบด้วย การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการหาร้อยละ (Percentage) การทดสอบสมมติฐาน ใช้การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโดยวิธีวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structured

Equation Modeling: SEM) เพื่อหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบตามทฤษฎี UTAUT ว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ (กริชแรงสูงเนิน, 2554) โดยวิเคราะห์หาค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ผลจากการประมาณค่า พารามิเตอร์ของแบบจำลองหรือผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Weights) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Estimate) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) และค่า p-Value

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

1.1 เพศ: เป็นเพศหญิงจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5% และเพศชายเป็น 378 คน คิดเป็นร้อยละ 90.5% ถือว่ามีสัดส่วนที่แตกต่างกัน

1.2 อายุ: อายุของกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกได้เป็น 5 กลุ่มอายุ โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 130 คนคิดเป็นร้อยละ 32.50%, ช่วงอายุ 31-40 ปีจำนวน 122 คนคิดเป็นร้อยละ 30.50%, ช่วงอายุ 21-30 ปีจำนวน 93 คนคิดเป็นร้อยละ 23.30%, ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ

9.80%, และช่วงอายุน้อยกว่า 21 ปี มีจำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 4.0%

1.3 การศึกษา: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 90.50% และระดับปริญญาตรี 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50%

1.4 รายได้: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ที่ 20,001 – 30,000 บาท/เดือน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31% คน, รายได้ที่ 10,001 - 20,000 บาท/เดือน จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80% , รายได้มากกว่า 30,000 บาท/เดือน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0%, มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30%

1.5 อยู่อาศัย : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยใน ปทุมธานี 278 คนคิดเป็นร้อยละ 69.5 % , กรุงเทพมหานคร 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23%, นนทบุรี 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5%

2. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดใช้แอปพลิเคชันเป็นช่วงเวลาซึ่งมีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25% รองลงมาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเปิดใช้แอปพลิเคชันตลอดเวลา มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75% ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เปิดใช้แอปพลิเคชันไม่เป็นเวลา โดยจะเปิดเมื่อต้องการใช้ มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29%

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เปิดแอปพลิเคชันเป็นช่วงเวลา ส่วนใหญ่เปิดใช้งานช่วงสาย (09.01 – 12.00 น.) จำนวน 62 คน เปิดใช้งานช่วงบ่าย (15.01- 18.00 น.) จำนวน 54 คน เปิดใช้งานช่วงเช้า (06.01 - 09.00 น.) จำนวน 26 คน และส่วนน้อยที่สุดเปิดใช้งานช่วงเย็น (18.01 – 21.00 น.) จำนวน 15 คน

3. ผลการวิเคราะห์ตัวแปรรายด้านของโมเดล UTAUT เป็นดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปรรายด้านทั้ง 6 ตัวตามโมเดล UTAUT

ตัวแปรรายด้าน	$\bar{X}$	(S.D.)	แปล
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	3.99	0.73	มาก
ความคาดหวังในความพยายาม (EE)	3.74	0.76	มาก
อิทธิพลทางสังคม (SI)	3.68	0.76	มาก
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (FC)	3.77	0.77	มาก
พฤติกรรมความตั้งใจ (BI)	3.86	0.75	มาก
พฤติกรรมการใช้ (UB)	3.90	0.78	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรทั้ง 6 อยู่ในระดับมากทุกตัว โดยเมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จะพบว่า ผู้ขับแท็กซี่มีความคาดหวังในประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ (PE) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=3.99$) อันดับรองลงมาคือค่าเฉลี่ยการมีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับแท็กซี่ (UB) ($\bar{X}=3.90$) อันดับสามคือค่าเฉลี่ยการมีพฤติกรรมความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับแท็กซี่ (BI) ($\bar{X}=3.86$) อันดับสี่คือค่าเฉลี่ยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับแท็กซี่ (FC) ($\bar{X}=3.77$) สำหรับอันดับที่ 5 คือค่าเฉลี่ยด้านความคาดหวังในการพยายามใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับแท็กซี่ (EE) ($\bar{X}=3.74$) และอันดับของค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือด้านอิทธิพลทางสังคม (SI) ($\bar{X}=3.68$)

4. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องขององค์ประกอบของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาดัชนีบ่งชี้ความสอดคล้องกลมกลืน 7 ค่า (พุลงศ์ สุขสว่าง, 2557) คือ 1) ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (CMIN/DF), 2) ดัชนีระดับความสอดคล้องกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI), 3) ค่าดัชนีระดับความสอดคล้องกลมกลืนที่ปรับแก้ (Adjust Goodness of Fit Index: AGFI), 4) ค่าดัชนีระดับความสอดคล้องกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI), 5) ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA), 6) ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (Root Mean Squared Residual: RMR) และ 7) ดัชนีของ Tucker-Lewis (TLI) เป็นดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างปัจจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

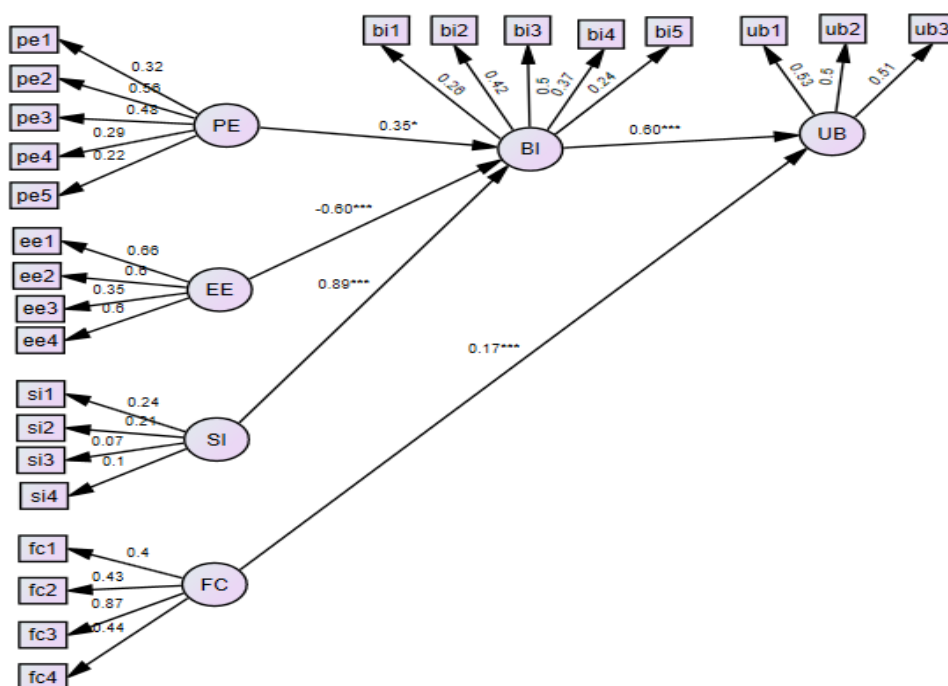
ดัชนี	ค่าที่ยอมรับ	ค่าดัชนีที่ได้	ผลประเมิน
CMIN/DF	< 3	1.555	ยอมรับ
GFI	≥ 0.90	.937	ยอมรับ
AGFI	≥ 0.90	.907	ยอมรับ
CFI	≥ 0.90	.962	ยอมรับ
RMSEA	< 0.08	.037	ยอมรับ
RMR	< 0.08	.026	ยอมรับ
TLI	≥ 0.90	.948	ยอมรับ

จากตารางที่ 2 พบว่าค่าดัชนีที่วิเคราะห์ได้ทุกดัชนีมีค่าอยู่ในช่วงที่ยอมรับได้หมายความว่าโมเดลการยอมรับและใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับแท็กซี่ตามทฤษฎี UTAUT ในภาพที่ 2 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5. ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยรวม

ผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3 พบว่าพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (UB) ได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปร 2 ตัวแปร ได้แก่ 1) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้

งาน (FC) มีอิทธิพลเชิงบวกและมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (λ) เท่ากับ 0.17 และ 2) พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ (BI) โดยมีอิทธิพลเชิงบวกและมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (λ) เท่ากับ 0.60 แสดงให้เห็นว่าความตั้งใจที่จะใช้งาน (BI) และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ (UB) ของผู้ขับแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นอกจากนี้ พบว่าพฤติกรรมความตั้งใจใช้ (BI) ได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุดจากอิทธิพลทางสังคม (SI) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.89 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001



ภาพที่ 2 โมเดลการยอมรับและใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับแท็กซี่ตามทฤษฎี UTAUT

ตารางที่ 3 ค่าอิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE) ที่มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่โดยสารของผู้ขับแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตัวแปร	ตัวแปรแฝงภายใน					
	พฤติกรรมความตั้งใจใช้งาน			พฤติกรรมการใช้		
	(BI)			(UB)		
ตัวแปรแฝงภายนอก	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ความคาดหวังถึงประสิทธิภาพ (PE)	0.35*	-	0.35*	-	0.36*	0.36*
ความคาดหวังในความพยายาม (EE)	-0.60***	-	-0.60***	-	-0.35***	-0.35***
อิทธิพลของสังคม (SI)	0.89***	-	0.89***	-	1.19***	1.19***
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (FC)	-	-	-	0.17***	-	0.17***
พฤติกรรมความตั้งใจใช้ (BI)	-	-	-	0.60***	-	0.60***

หมายเหตุ *** p-value < 0.001, DE หมายถึง Direct Effect (อิทธิพลทางตรง), IE หมายถึง Indirect Effect (อิทธิพลทางอ้อม) และ TE หมายถึง Total Effect (อิทธิพลรวม)

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการการยอมรับและใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้วิจัยได้ประยุกต์โมเดลการยอมรับและใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามทฤษฎี UTAUT และทำการวิเคราะห์ข้อมูล 4 ด้าน คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลพฤติกรรม

การใช้งานแอปพลิเคชัน 3) การวิเคราะห์ตัวแปรรายด้านของโมเดล 4) ความสอดคล้องขององค์ประกอบของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 5) ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวม

ข้อมูลทั่วไปพบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เป็นเพศชายเป็น 378 คนคิดเป็นร้อยละ 90.5% โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 130 คนคิดเป็นร้อยละ 32.50% กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 90.50% กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ที่

20,001 – 30,000 บาท/เดือน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0% คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยในปทุมธานี 278 คนคิดเป็นร้อยละ 69.5 %.

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดใช้แอปพลิเคชันเป็นช่วงเวลาซึ่งมีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25% โดยส่วนใหญ่จะเปิดแอปพลิเคชันใช้งานช่วงสาย (09.01 – 12.00 น.) จำนวน 62 คน

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรรายด้านของโมเดล ได้แก่ คาดหวังในประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน (PE), ความคาดหวังในการพยายามใช้งานแอปพลิเคชันเรียก (EE), อิทธิพลทางสังคม (SI), สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน (FC), พฤติกรรมความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชัน (BI) และ พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน (UB) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกตัวแปร ดังนั้นสมมติฐาน H1: ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 กับความตั้งใจในการใช้ (BI) โดยเพศและอายุมีความสัมพันธ์แฝงกับความสัมพันธ์ดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน ($p=.050$, $p\leq .05$)

สมมติฐาน H2 : ความคาดหวังในการพยายาม (EE) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 กับความตั้งใจในการใช้ (BI) โดยเพศและอายุมีความสัมพันธ์แฝงกับความสัมพันธ์ดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน ($p=.004$, $p\leq .05$)

สมมติฐาน H3 : อิทธิพลทางสังคม (SI) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ .001 กับความตั้งใจในการใช้ (BI) โดยเพศและอายุมีความสัมพันธ์แฝงกับความสัมพันธ์ดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน ($p=.001$, $p\leq .05$)

ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องขององค์ประกอบของแบบจำลองการใช้แอปพลิเคชันเรียกว่า แท็กซี ของผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าแบบจำลองมีความสัมพันธ์สอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการพยายาม อิทธิพลทางด้านสังคม สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวก และพฤติกรรมความตั้งใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้กับปัจจัยการยอมรับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ของ Venkatesh, Morris, Davis, & Davis (2003)

ผลจากการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม พบว่าพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับแท็กซี่ได้รับอิทธิพลทางตรงอย่างมากจาก พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ (BI) โดยที่ตัวแปรพฤติกรรมความตั้งใจใช้ (BI) ได้รับอิทธิพลสูงจากอิทธิพลทางสังคม (SI) เพราะผู้ขับแท็กซี่ส่วนใหญ่จะพูดคุยและแนะนำแอปพลิเคชันกันในกลุ่มผู้ขับ มีเพื่อนร่วมงานที่ใช้แอปพลิเคชันให้เห็นมาก่อน จึงเห็นความสำคัญ

ว่าควรใช้จึงเกิดเป็นอิทธิพลทางสังคมของกลุ่มผู้ขับแท็กซี่ที่ส่งผลให้พวกเขามีความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันมากขึ้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารของผู้ขับแท็กซี่บนสมาร์ตโฟน มีดังนี้ ความคาดหวังในประสิทธิภาพการ ความคาดหวังในการพยายาม อิทธิทางสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ซึ่งแสดงการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีประกอบด้วย ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการพยายาม ปัจจัยทางสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน และการวิเคราะห์ยังพบว่าพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน อิทธิทางสังคมทางตรงมากที่สุดต่อพฤติกรรมการใช้งานโดยผู้ขับแท็กซี่ที่มีความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันมากขึ้นเพราะมีเพื่อนร่วมงานที่ใช้แอปพลิเคชันทำให้เกิดความสนใจในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง การรับรู้ของแต่ละบุคคลว่ากลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อบุคคลได้ให้ความคาดหวังหรือเชื่อว่าแต่ละบุคคลควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวิสา งามสรรพ (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการซื้อขายสินค้าออนไลน์ (E-shopping) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทักษะที่มีต่อการใช้อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ถึงความปลอดภัยที่ผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการสินค้าออนไลน์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ สิทธิชัย ภูเขาแก้ว (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร สรุปผลว่าสื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ได้รับการแนะนำจากเพื่อนหรือคนรู้จัก มีสาเหตุหลัก ที่ใช้บริการ Grab เนื่องจากเห็นแอปพลิเคชัน Grab มีประโยชน์และมีความจำเป็นต่อการใช้งานในการเดินทาง นอกจากนี้ยังพบว่าความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ส่งผลต่อการใช้พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับแท็กซี่ เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเรียกรถแท็กซี่ของผู้ขับแท็กซี่ พบว่าผู้ขับแท็กซี่ที่มีความคาดหวังในการพยายามใช้แอปพลิเคชัน (EE) ในทางผกผันนั้นคือผู้ขับมีความคิดว่าแอปพลิเคชันควรใช้งานได้ง่ายไม่ต้องพยายามเรียนรู้ และพบว่าความคาดหวังของผู้ขับรถแท็กซี่ในประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน (PE) มากก็ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันด้วยเช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

- กริช แรงสูงเนิน. (2554). *การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชยาภรณ์ กิตติพิริชัย (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้จ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. *การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- โชติมา ชุกุล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พลฐ์ อินถารต และชุติมา เปี้ยวไข่มุก. (2560). ปัจจัยต่อการยอมรับและใช้ E-Wallet. *วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พงศกร งามสำอางค์. (2560). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้อุปกรณ์แท็กซี่. *การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์. *การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พูลพงศ์ สุขสว่าง. (2557). หลักการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*, 6(2), 136-145.
- ภัทราวดี วงศ์สุเมธ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ. *วารสารนักบริหาร*, 33(3), 3-10.
- สิทธิชัย ภูษาแก้ว. (2560). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. *การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อริสา งามสรรพ. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการซื้อสินค้าออนไลน์ (E-shopping) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. *การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทัยวรรณ ของสิริวัฒนกุล. (2562). *ทางรอดแท็กซี่ไทย....ในยุค 4.0. ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน*. สืบค้นเมื่อ 6 มกราคม 2563 จาก <https://www.gsbresearch.or.th/gsb/economics/6625/>
- เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล, (2554). ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. *วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- อัจฉราวรรณ งามญาณ, (2554). อันเนื่องมาแต่สูตรของยามานะ. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 34(131). 46-60.
- Lin, C.P.and Anol, B. (2008). Learning online social support: An investigation of network information technology based on UTAUT. *Cyber Psychology & Behavior*, 11(3), 268-272.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: *Toward a unified view. MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.