

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทาง ของบริษัท มงคลชัยขนส่ง จำกัด

พชร ดีเจริญ^{1,*}, วิไลลักษณ์ รักบำรุง²

^{1,2} สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 30 June 2020

Revised: 10 September 2020

Accepted: 22 September 2020

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ คือ (1) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อแอปพลิเคชัน DLT GPS ระเบียบวิธีวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน และอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาครที่มี รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกัน ยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง และ (2) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS พบว่า ภาพรวมสามารถทำนายได้ 50.4% เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามครั้งละตัว พบว่า พฤติกรรมแนวโน้มที่จะใช้ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการทำงาน ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน DLT GPS รถโดยสารประจำทาง

* ผู้ประสานงานหลัก;อีเมล: s61463829025@ssru.ac.th

Factors Affecting the Acceptance of the DLT GPS Application for Buses of Mongkolchai Transport Company Limited

Pachara Deechalean^{1,*}, Wilailuk Rakbumrung²

^{1,2} Innovative Management Program, College of Innovation Management,
Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 30 June 2020

Revised: 10 September 2020

Accepted: 22 September 2020

Abstract

The two objectives of this research study were to (1) contrast individual degrees of acceptance of the DLT GPS application, which were sorted by the demographic characteristics and (2) study the technological factors that affect the implementation of the application. The quantitative research design was applied. The participants of the study were selected by the systematic sampling, including 400 passengers of type-four buses in Samut Sakhon. Questionnaire was used as the research instrument. The data were collected and subsequently analyzed by means of (a) descriptive statistics: frequency, percentage, average, and standard deviation and (b) inferential statistics: ANOVA and multiple regression analysis. The research findings revealed that (1) Regarding the demographic characteristics of the participants (gender, age, education, monthly income, and current profession), it has been unfolded that the participating passengers of the type-four buses with different monthly income as well as professions were seen of different degrees in accepting the DLT GPS application, which is at a level of .05. For the other factors besides such a group, the difference was not found, and (2) Focusing on the technological factors, it has reported 50.4% of possibility. Relying on the test of independent and dependent variables, it has been found that (a) perceived ease of use, (b) behavioral intention to use, and (c) attitude toward using could affect the individuals to accept the DLT GPS application, significantly at a statistical level of .05.

Keywords: Technology acceptance, Application, DLT GPS, Bus

* Corresponding Author; E-mail: s61463829025@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 เริ่มแพร่กระจายและขยายการติดเชื้อของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ภาครัฐได้มีมาตรการการเฝ้าระวังอาการ การกักตัวและทำงานที่บ้าน นอกจากนี้ยังมีข้อมูลเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อหวังให้ประชาชนตระหนักและมีความรู้ความเข้าใจกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 สร้างความหวาดกลัว และบังคับให้คนต้องเปลี่ยนวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เพื่อเอาตัวรอด แม้ว่าสถานการณ์จะดีขึ้นแล้ว แต่การใช้ชีวิตประจำวันไม่สามารถกลับมาใช้ชีวิตตามปกติได้ในทันที เพราะอาจทำให้สถานการณ์อาจกลับมามีความรุนแรงอีกครั้งหนึ่งก็ได้ โดยเฉพาะการเดินทางทั้งในระบบขนส่งมวลชน การนั่งรถยนต์ และการเดินทางโดยเครื่องบิน ที่กลายเป็นความเสี่ยงของการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 เพราะเป็นสถานที่ที่มีคนจำนวนมาก

จากสถานการณ์ข้างต้น กรมขนส่งทางบก ได้ดำเนินการตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 แก่ประชาชนที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ณ สถานีขนส่งผู้โดยสาร และจุดตรวจรถโดยสารสาธารณะ (Checking Point) โดยการทำความสะอาดพื้นที่เสี่ยง วางแอลกอฮอล์ล้างมือตามจุดต่างๆ วัดอุณหภูมิร่างกายผู้โดยสารและพนักงานประจำรถ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 อีกทั้งกรมขนส่งทางบกได้มีการยกระดับความปลอดภัยรถโดยสารและรถบรรทุก ตามโครงการมั่นใจทั่วไทย รถใช้ GPS เปิดให้ประชาชนและผู้ประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพฤติกรรมรถขับขี่ของพนักงานขับรถเต็มรูปแบบผ่านแอปพลิเคชัน “DLT GPS” เพื่อใช้สำหรับการบริหารจัดการความปลอดภัยทางถนน มีการดำเนินการภายใต้รูปแบบการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม 360 องศาที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายและภาคประชาชน โดยเมื่อมีการตรวจพบการกระทำผิดหรือความเสี่ยง ก็จะสามารถนำไปสู่กระบวนการดำเนินการทางกฎหมาย หรือแจ้งเตือนผู้ประกอบการให้ควบคุมพนักงานขับรถให้ลดความเร็วลง ถ้าชั่วโมงการทำงานเกินก็ให้หยุดรถหรือเปลี่ยนคนขับ พร้อมประสานแจ้งจุดตรวจ จุดสกัด ในพื้นที่ของสำนักงานขนส่งในพื้นที่ เป็นต้น (Department of Land Transport, 2017)

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ของกรมขนส่งทางบก จึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัท มงคลชัยขนส่ง จำกัด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการขนส่งรถโดยสารสาธารณะ และประชาชนที่สนใจในด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีในโลกยุคปัจจุบันพร้อมนำนวัตกรรมเข้ามาพัฒนาองค์ให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการจึงเป็นการปรับตัวองค์กรธุรกิจให้สอดคล้องไปกับยุคดิจิทัลโดยใช้การทำดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชัน เข้ามาปรับหน้าตาองค์กรให้ทันสมัยตอบโจทย์ผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึงพร้อมยังขนานรับนโยบายภาครัฐในเรื่องการ กำกับดูแลความปลอดภัยในรถโดยสารให้กับผู้โดยสาร และประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในด้านการให้บริการสามารถทำให้ผู้ใช้บริการสามารถบริหารจัดการเวลาให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุดและยังช่วยในเรื่องการให้ความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยในการโดยสารรถสาธารณะหมวด 4

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งมวลชนสงฆ์ จำกัด เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งมวลชนสงฆ์ จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน ยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งมวลชนสงฆ์ จำกัด แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ทัศนคติในการใช้งาน และความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งมวลชนสงฆ์ จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ของบริษัทขนส่งมวลชนสงฆ์ จำกัด และศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทัศนคติในการใช้งาน และความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ ที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ของบริษัทขนส่งมวลชนสงฆ์ จำกัด

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาคร แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

3. ขอบเขตด้านเวลา

เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2562 ถึงเดือนเมษายน 2563

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาข้อมูลในจังหวัด สมุทรสาคร

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

Muensrichai (2012) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี เป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทัศนคติ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

Sektaweelap (2014) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี เป็นการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เป็นไปได้ โดยสิ่งที่ตามมา คือ ก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับ

Chaweasuk and Wong Chaturaphat (2015) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน คือ (1) พฤติกรรม (2) ทศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี และ (3) การใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

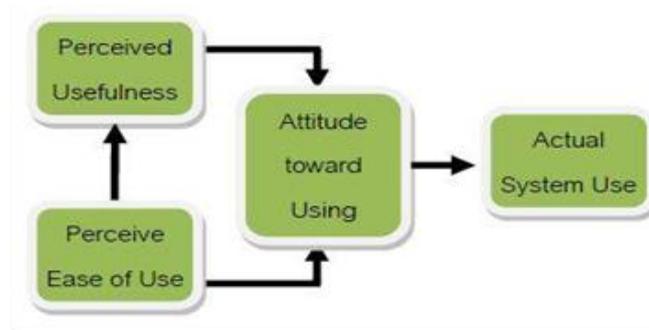
Davis (1989) ได้อธิบายแนวคิด การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง ปัจจัยจากทั้งภายนอกและภายใน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้จริง และทำให้เกิดความต้องการใช้งานเทคโนโลยีนั้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต โดยมีองค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยี ดังนี้

1. การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน (Perceive Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นและเป็นเป้าหมายที่จะใช้ ต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งานและไม่ต้องใช้ความพยายามมาก อีกทั้งการรับรู้การใช้งานง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้ระบบและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้ระบบโดยส่งผ่านการรับรู้ประโยชน์

2. การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) หมายถึง การรับรู้ว่าจะระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ

3. ทศนคติในการใช้ (Attitude toward use) หมายถึง ทศนคติของผู้ใช้เป็นเจตนาที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ ซึ่งหากผู้ใช้รับรู้เทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์หรือใช้งานง่าย ผู้ใช้ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบนั้น ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี

4. ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (Intention to use) หมายถึง ความตั้งใจ ที่ผู้ใช้พยายามใช้งานและความเป็นไปได้ที่จะยอมรับ และใช้งานต่อเนื่อง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี (Davis,1989)

2. แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน

2.1 ความหมายของแอปพลิเคชัน

แอปพลิเคชัน (Application) หมายถึง โปรแกรม หรือชุดสั่ง ที่ใช้ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ เพื่อให้ทำงานตามคำสั่ง และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยแอปพลิเคชัน (Application) จะต้องมีสิ่งที่เรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งานต่างๆ

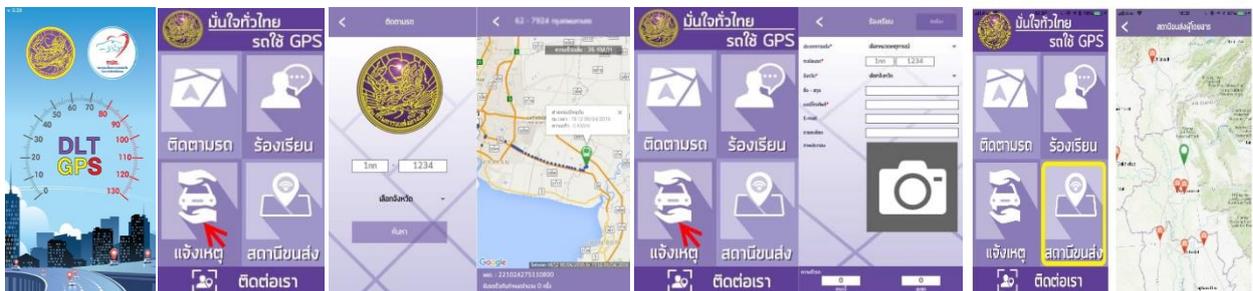
2.2 ประเภทของแอปพลิเคชัน

2.2.1 แอปพลิเคชันระบบเป็นส่วนซอฟต์แวร์ระบบหรือระบบปฏิบัติการ (Operating system) ที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์และรองรับการใช้งานของแอปพลิเคชันหรือโปรแกรมต่างๆ ที่ติดตั้งอยู่ในคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่

2.2.2 แอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้เป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์หรือโปรแกรมประยุกต์ที่ทำงานภายใต้ระบบปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เฉพาะอย่างเนื่องจากผู้ที่มีความต้องการใช้แอปพลิเคชันที่ต่างกันจำนวนของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เคลื่อนที่มีหลากหลายชนิด ขนาดหน้าจอที่แตกต่างจึงมีผู้ผลิตและพัฒนาแอปพลิเคชันใหม่ๆ ขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อรองรับการใช้งานในทุกๆ ด้าน

3. แอปพลิเคชัน DLT GPS

DLT GPS ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถเข้าถึงข้อมูลและติดตามรถโดยสารสาธารณะที่วิ่งระหว่างจังหวัดและรถบรรทุกได้แบบเรียลไทม์ สำหรับตรวจสอบตำแหน่ง แจ้งเหตุและร้องเรียน สำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งขณะนี้เปิดให้ดาวน์โหลดฟรีแล้วผ่านทาง Google Play Store บนระบบปฏิบัติการ Android และ iOS ผ่านทาง App Store ผู้ใช้งานระบบ ประชาชนที่โดยสารรถประจำทาง และบุคคลทั่วไปที่ทราบทะเบียนรถโดยสารในระบบ มีรูปแบบการแสดงผล ตำแหน่งปัจจุบันบน Google map, ความเร็ว, หมายเลขการแสดงตัวคนขับ ซึ่งมีเมนูหลักจำนวน 5 เมนู ให้ผู้ใช้บริการเลือก ประกอบด้วย (1) การติดตามรถ (2) ร้องเรียน (3) แจ้งเหตุ และ (4) สถานีขนส่ง โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เมนู/ฟังก์ชันการทำงานของ แอปพลิเคชัน DLT GPS ที่มา: it24hrs, (2016)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

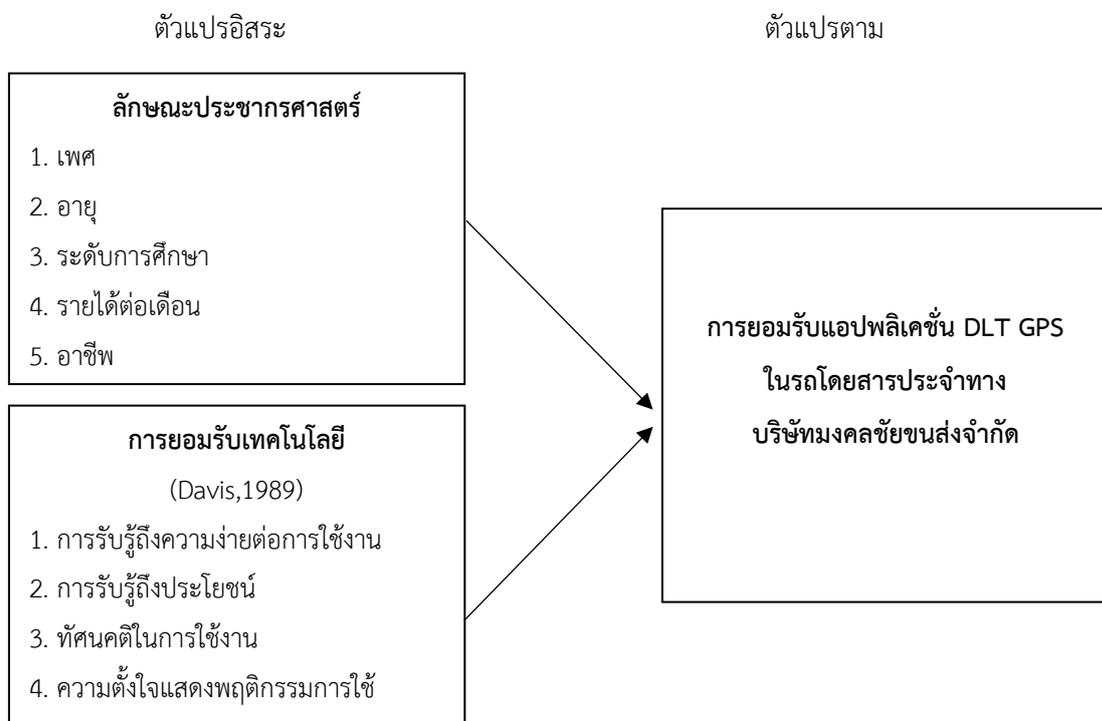
Kiatipong (2015) ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารของผู้บริโภค ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์เข้าใช้แอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้งานมากที่สุดได้แก่ การรับรู้ความง่ายต่อการยอมรับเทคโนโลยี รองลงมา คือ การรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากการบริการ และความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มผู้ที่ไม่มีความรู้ประสบการณ์เข้าใช้แอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้งานมากที่สุดได้แก่ การรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากการบริการ รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือ และการรับรู้ ความง่ายต่อการใช้งาน ตามลำดับ โดยพบว่า การรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากการบริการและความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานสำหรับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

Phusakeaw (2017) ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุหลัก ที่ใช้บริการ Grab เนื่องจากเห็นแอปพลิเคชัน Grab มีประโยชน์และมีความจำเป็นต่อการใช้งานในการเดินทาง และเห็นแอปพลิเคชัน Grab มีการอัปเดตปรับปรุง โปรแกรมสามารถปรับตัวได้ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ของแอปพลิเคชันได้รวดเร็ว และจากการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีภาพรวมส่งผล ต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab เมื่อพิจารณาจากปัจจัยรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญทั้ง 2 ด้านที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน

Chuan Khunthot, Srianurakwong, and Visetprapa (2017) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ช่วยในการติดตามรถโดยสารประจำทางได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ของรถโดยสารประจำทาง บริษัท มงคลชัยขนส่ง จำกัด แสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: ผู้วิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาคร แบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Cochran, 1977) เนื่องจากในการวิจัยฉบับนี้เลือกใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ดังนั้นเพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีคุณภาพ จากจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้จึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Vanichbancha, 2018)

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ (1) ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ (2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทักษะคติในการใช้ ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ (3) การยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัท มงคลชัยขนส่ง จำกัด และ (4) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกณฑ์ในการให้คะแนนจะเป็นไปในลักษณะการกำหนดระดับมาตราส่วนให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลขตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนั้นจึงได้กำหนดค่าของคะแนนในแบบสอบถามที่มีระดับการยอมรับ 5 ระดับ มีค่าตั้งแต่ระดับ 1 (ยอมรับอยู่ในระดับน้อยที่สุด) ถึง ระดับ 5 (ยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด)

การสร้างแบบสอบถามมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) ศึกษาทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สังเคราะห์ข้อความจากทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาเขียนเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการที่ชัดเจนเป็นกลาง และสามารถวัดได้ (2) สร้างเป็นแบบสอบถามตามองค์ประกอบ และพฤติกรรมบ่งชี้ที่นิยามเชิงปฏิบัติการไว้ วิพากษ์ข้อคำถามในแบบสอบถามกับร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาและปรับแก้ตามข้อเสนอแนะ ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพิพินิจ (Face Validity) โดยตรวจสอบสอดคล้องระหว่างองค์ประกอบ และพฤติกรรมบ่งชี้ จำนวน 3 ท่าน ค่า IOC โดยเลือกข้อที่มีค่า จะต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 คัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน และนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับจริง และ (3) ทดลองใช้ (Try Out) ครั้งที่ 1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ และปรับปรุงแล้ว นำไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามในแต่ละด้าน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (Coefficient- α) ด้วยวิธีการของ Cronbach แอลฟา (α) มีค่า 0.70 ซึ่งถือว่ามากกว่าเกณฑ์ของระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 มี 2 วิธี คือ (1) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถาม และ (2) ใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 400 คน และนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาได้นำมาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 มีช่วงอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 30,000 บาท จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 อาชีพส่วนใหญ่ คือ พนักงานบริษัท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านทัศนคติในการใช้ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.06) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.03) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.00)

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

2.1 สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน ยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งมวลชนสง จำกัด แตกต่างกัน

2.1.1 การยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS จำแนกตามเพศ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .312 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายถึง ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาครที่มีเพศต่างกันยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ไม่แตกต่างกัน

2.1.2 การยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS จำแนกตามอายุ พบว่าค่า Sig เท่ากับ .059 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายถึง ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาครที่มีอายุต่างกันยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ไม่แตกต่างกัน

2.1.3 การยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .802 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายถึง ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาครที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ไม่แตกต่างกัน

2.1.4 การยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .006 หมายถึง ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ ดังนี้

(1) รายได้ต่อเดือน 10,000 - 30,000 บาท กับ รายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 หมายความว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 30,000 บาท มีการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีรายได้

10,000 - 30,000 บาท มีการยอมรับมากกว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ย เท่ากับ 3.63

(2) รายได้ต่อเดือน 30,000 - 50,000 บาท กับ รายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 หมายความว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 - 50,000 บาท มีการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีรายได้ 30,000 - 50,000 บาท มีการยอมรับมากกว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

2.1.5 การยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS จำแนกตามอาชีพ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .001 หมายถึง ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ ดังนี้

(1) อาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ อาชีพรับจ้างทั่วไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .027 หมายความว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่ผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษามีการยอมรับมากกว่าผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

(2) อาชีพธุรกิจส่วนตัวกับอาชีพรับจ้างทั่วไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .002 หมายความว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่ผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการยอมรับมากกว่าผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

(3) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับ อาชีพรับจ้าง พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 หมายความว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่ผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีการยอมรับมากกว่าผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 5.06

(4) อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพรับจ้างทั่วไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 หมายความว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่ผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการยอมรับมากกว่าผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

(5) อาชีพรับจ้างทั่วไป กับ อาชีพอื่นๆ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .001 หมายความว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมีการยอมรับน้อยกว่าผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 ที่มีอาชีพอื่น ๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 5.35

2.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทักษะคติในการใช้งาน และความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ผู้วิจัยวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความถดถอยเชิงพหุ โดยใช้วิธี Enter จากการวิเคราะห์หรือทฤษฎีหรือการส่งผลระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่า ค่า Adjusted R² = .504 หมายถึง ภาพรวมปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS สามารถอธิบายได้ 50.4%

ผลการวิเคราะห์ค่า ANOVA พบว่า ค่า F=136.331 Sig =.000 มีค่าน้อยกว่า.05 หมายถึง มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามครั้งละ 1 ตัว ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 Coefficients

	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.688	.167		4.110	.000
X1-พฤติกรรมแนวโน้มนั้นที่จะใช้	.410	.054	.369	7.579	.000
X2-การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน	.219	.047	.216	4.609	.000
X3-ทัศนคติในการใช้งาน	.198	.057	.198	3.455	.001

จากตารางที่ 1 เป็นการทดสอบตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทักษะคติในการใช้งาน และความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด พบว่า มีเพียง 3 ปัจจัยที่ส่งผลคือ พฤติกรรมแนวโน้มนั้นที่จะใช้ ค่า Sig. =.000 การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ค่า Sig. =.000 และทัศนคติในการใช้งาน ค่า Sig. =.001 พิจารณา ค่า Sig. ทุกตัวมีค่าน้อยกว่า .05 หมายถึงปัจจัยด้านพฤติกรรมแนวโน้มนั้นที่จะใช้การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานและทัศนคติในการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS ในระดับนัยสำคัญที่ .05 สามารถนำมาเขียนเป็นสมการความถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y} = .188 + .410 (X1) + .219 (X2) + .198 (X3)$$

จากสมการความถดถอย ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS พบว่าพฤติกรรมที่มีแนวโน้มนั้นที่จะใช้ มีค่าเป็นบวก หมายถึง เมื่อผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4

พฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS มากขึ้นโดยเฉลี่ย .410 หน่วยการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเป็นบวก เมื่อผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางหมวด 4 เกิดการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS มากขึ้นโดยเฉลี่ย .219 หน่วยทัศนคติในการใช้งาน มีค่าเป็นบวก หมายถึง ทัศนคติในการใช้งาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อการยอมรับยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS มากขึ้นโดยเฉลี่ย .198 หน่วย

อภิปรายผล

1. ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และ อาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะหมวด 4 ในจังหวัดสมุทรสาครที่มีรายได้ต่อเดือนและอาชีพต่างกัน ยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS แตกต่างกันในระดับ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง ทั้งนี้เนื่องจากรายได้ต่อเดือนและอาชีพเป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจบริการ โดยทั่วไปผู้ประกอบการหรือนักการตลาดจะให้ความสนใจกลุ่มผู้บริโภคที่มีอาชีพและรายได้สูง เมื่อประกอบอาชีพดี รายได้ก็จะสูงตามด้วย ดังนั้นทั้งอาชีพและรายได้จึงเป็นตัวชี้วัดความสามารถของผู้บริโภค ในการซื้อสินค้าหรือไม่มีความสามารถในการซื้อสินค้า สอดคล้องกับแนวคิดของ Ekphachaisawat (2008) ที่ได้อธิบายว่าอาชีพของแต่ละคนส่งผลโดยตรงต่อความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน ต้องคำนึงถึงอาชีพเพื่อที่จะจัดกิจกรรมทางการตลาดให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม รายได้ของแต่ละบุคคลแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแสดงถึงการมีศักยภาพในการดูแลตนเองและครอบครัว บ่งบอกถึงอำนาจจากการใช้จ่ายในการบริโภคข่าวสาร ผู้ที่มีรายได้สูงจะมีโอกาสที่ดีกว่าในการแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลตนเองและครอบครัว ผู้ที่มีรายได้ต่ำจะมีการศึกษาน้อย ทำให้มีข้อจำกัดในการรับรู้ เรียนรู้ ตลอดจนการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ในการดูแลตนเอง ผู้มีรายได้สูงมักสามารถเข้าถึงสื่อได้มากกว่าและนิยมเปิดรับสื่อที่หลากหลายทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS พบว่า ภาพรวมสามารถทำนายได้ 50.4% เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามครั้งละตัว พบว่า พฤติกรรมแนวโน้มที่จะใช้ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้เนื่องจาก แอปพลิเคชัน DLT GPS ที่กรมขนส่งพัฒนาขึ้นเป็นแอปพลิเคชันที่ออกแบบใช้งานควบคู่กับ GPS Tracking เพื่อติดตามความคืบหน้าการรับส่งผู้โดยสารสามารถตรวจสอบได้ด้วยแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน มีการเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับศูนย์บริหารจัดการเดินรถ ของกรมการขนส่งทางบก โดยจัดเก็บข้อมูล เช่น ข้อมูลการใช้ความเร็ว ชั่วโมงการขับขี่ และตำแหน่ง พิกัดของรถ เทคโนโลยี GPS Tracking จะวิเคราะห์และแสดงผลเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการ บริหารจัดการยานพาหนะ ได้แก่ รายงานการเดินรถประจำวัน รายงานความเร็วในการใช้งานยานพาหนะ และการใช้ความเร็วเกินพิกัด รายงานเวลาจอดรถติดเครื่องยนต์ทิ้งไว้ รายงานปริมาณ น้ำมัน เชื้อเพลิงที่ใช้ไป แสดงเส้นทางการเดินรถและจุดจอดบนแผนที่ และรายงานแสดงข้อมูลการเดินรถย้อนหลัง เป็นต้น ผู้ใช้บริการหลังจากได้ทดลองใช้แล้วรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน เนื่องจากมีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีฟังก์ชันที่สามารถเรียนรู้ได้ง่าย โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก มีฟังก์ชันที่สามารถมองเห็นข้อมูลรายละเอียดเส้นทางการเดินรถได้ทันทีแบบทันทีทันใด (เรียลไทม์) สามารถตอบสนองความต้องการด้านการใช้รถโดยสารประจำทางได้ในระยะเวลาอันสั้น สามารถเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานขนส่งและบริหาร ยานพาหนะ ใช้ประกอบการตัดสินใจของ

ผู้บริหาร สามารถควบคุม ติดตาม สั่งการ และแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันที่ (Department of Land Transport, 2017) จากคุณสมบัติในข้างต้นผู้ใช้บริการจึงเกิดทัศนคติที่ดีและมีพฤติกรรมแนวโน้มที่จะใช้และยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS สอดคล้องกับแนวคิดของ Davis (1989) ที่ได้อธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งในท้ายที่สุดจะส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมนั้นจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chuan Khunthot, Srianurakwong, and Visetprapa (2017) ที่ทำวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ด้านความง่ายต่อการใช้งานเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) และสอดคล้องกับงานวิจัยของและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Panyawai and Supawan (2016) ได้ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและประเทศแหล่งกำเนิดสินค้าที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานก็เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทางออนไลน์

ทั้งนี้จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องจากผู้ที่ตอบแบบสอบถามบางส่วนยังไม่รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานของแอปพลิเคชัน DLT GPS ที่กรมขนส่งพัฒนาและบังคับใช้ ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญที่กรมการขนส่งทางบกและกระทรวงคมนาคม กำหนดให้รถโดยสารสาธารณะทุกประเภทและรถตู้ (ยกเว้น รถสองแถว, รถหมวด 4 และรถหมวด 1 ภูมิภาค) รถลากจูง และรถบรรทุกขนาดใหญ่ 10 ล้อขึ้นไป) ที่จดทะเบียนใหม่ตั้งแต่วันที่ 25 มกราคม 2559 เป็นต้นไป ต้องติดตั้ง GPS และเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับศูนย์บริหารจัดการเดินรถของกรมขนส่งทางบก โดยจัดเก็บข้อมูล เช่น ข้อมูลการใช้ความเร็ว ชั่วโมงการขับขี่ และตำแหน่งพิกัดของรถ ซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยให้ผู้ประกอบการขนส่งสามารถติดตามพฤติกรรมผู้ขับรถ เพื่อกำหนดมาตรการในการป้องกันและลดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับรถโดยสารสาธารณะและรถบรรทุก อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือบริหารการขนส่งทางบกให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Department of Land Transport, 2017)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติในการใช้งาน พฤติกรรมแนวโน้มที่จะใช้ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS กรมขนส่งทางบกหรือผู้ประกอบการเอกชนที่สนใจสามารถนำผลวิจัยไปปรับกลยุทธ์สำหรับการบริหารจัดการการควบคุมรถโดยสารสาธารณะ ที่ควรมุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงคุณลักษณะและความสามารถของเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่นำมาใช้กับรถโดยสาร ให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีรับรู้ถึงความง่ายของแอปพลิเคชัน จนเกิดพฤติกรรมที่จะใช้งานได้ และยินดีที่จะมาใช้บริการรถโดยสารสาธารณะอย่างต่อเนื่อง

1.2 จากผลการวิจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ยังไม่ส่งผลต่อส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS กรมขนส่งทางบกหรือผู้ประกอบการเอกชนที่สนใจสามารถนำผลวิจัยไปทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน หรือผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชัน DLT GPS ให้มากยิ่งขึ้น โดยการสร้างการรับรู้ให้ผู้ใช้บริการรวมถึง

ประชาชนรับรู้ถึงประโยชน์ที่ตนได้รับจากแอปพลิเคชัน DLT GPS เมื่อรับรู้ถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับก็จะเกิดการใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการเวลาในการเดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะ ลดการเกิดอาชญากรรมแก่ผู้โดยสาร ในขณะที่รถโดยสารในส่วนของผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาและเก็บข้อมูลในเขตจังหวัดสมุทรสาครเท่านั้น เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาและเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่อื่นๆ

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เช่น พฤติกรรมการใช้งาน รูปแบบการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องต่อการส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน DLT GPS

เอกสารอ้างอิง

- Chaweasuk, S. and Wong Chaturaphat, S. (2015). Theory of acceptance and use of technology. *KMITL Information Technology Journal*, 1(1), 1-21.
- Chuan Khunthot, B., Srianurakwong, S. and Visetprapa, P. (2017). *Technology Acceptance and E-Service Quality Affect to Costumers Satisfaction of Viabus Application in Pathum Thani Province*. Independent Study of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 3d ed. New York: John Wiley and Sons.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness: Perceived ease of use, and end user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 318-339.
- Department of Land Transport. (2017). *Project for confidence throughout Thailand. Used cars GPA*. Retrieved 3 March 2020 from https://publicadministration.un.org/unpsa/Portals/0/UNPSA_Submitted_Docs/2018/4BFEF3BC-210D-466D-90EF-9EA650E0DFC2/DLT%20GPS%20Tracking%20Initiative%20-%202018.pdf?ver=1439-06-10-021007-667
- Ekkaphachaisawat, T. (2008). *Population study*. Retrieved 1 June 2020 from <http://computer.pcru.ac.th/emoodledata/19/Bundit>
- Kiatipong, N. (2015). *A study of consumer car usage decision behavior*. Independent Study of the Degree of Master of Science in Marketing Management. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Muensrichai, S. (2012). Factors Affecting Accounting User Acceptance of ERP Software. *Accounting Professions Journal*, 8(22), 38-51.
- Panyawai, P. and Supawan, R. (2016). The technology acceptance and country of origin related factors affecting the attitudes towards cosmetic online pre-orders of consumers in Bangkok. *Journal of Innovation and Management Suan Sunandha Rajabhat University*, 1, 31-39. (in Thai)

- Phusakeaw, S. (2017). *Factors Effecting to Decision Making to Accept Technology to Use Grab of Customers in Bangkok*. Independent Study of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Bangkok University. (in Thai)
- Sektaweelap, P. (2014). *Factors affecting behavioral intentions to use cloud storage at Software-as-a-Service (SaaS) level of private organization officers in Central Business District (CBD) of Bangkok*. Independent Study of the Degree of Master of Business Administration. Bangkok: Bangkok University. (in Thai)
- Vanichbancha, K. (2018). *Statistics for research*. 12th ed. Bangkok: Sam Lada.