

|                              |                                                                                                                                            |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หัวข้อค้นคว้าอิสระ           | ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานไลน์แมนแท็กซี่ซ้ำ<br>ในการรับผู้โดยสาร ในมุมมองของผู้ขับแท็กซี่ กรณีศึกษา<br>กรุงเทพมหานครและปริมณฑล |
| ชื่อผู้เขียน                 | นางสาวรักธิญา กิจวรวิเชียร                                                                                                                 |
| ชื่อปริญญา                   | วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)                                                                                           |
| สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย     | ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ<br>คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี<br>มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์                                                          |
| อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ | รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา                                                                                                   |
| ปีการศึกษา                   | 2562                                                                                                                                       |

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานไลน์แมนแท็กซี่ซ้ำในการรับผู้โดยสาร ในมุมมองของผู้ขับแท็กซี่ กรณีศึกษากรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ และประยุกต์ใช้ทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (Expectation Confirmation Theory: ECT) โมเดลความพึงพอใจในการใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งาน (End-User Computing Satisfaction: EUC) และแนวความคิดการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) มาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย โดยการทำศึกษากลุ่มผู้ขับแท็กซี่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เคยมีประสบการณ์ใช้งานไลน์แมนแท็กซี่รับผู้โดยสาร จำนวน 122 กลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีแจกแบบสอบถามทั้งรูปแบบกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังส่งอิทธิพลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพ เมื่อผู้ขับไลน์แมนแท็กซี่เกิดความคาดหวังก่อนการใช้งานไลน์แมนแท็กซี่ จะส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการใช้งานไลน์แมนแท็กซี่หลังการใช้งาน และการรับรู้ประสิทธิภาพส่งอิทธิพลต่อการยืนยันความคาดหวัง หากไลน์แมนแท็กซี่สามารถทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงประสิทธิภาพที่ดี จะส่งผลให้ผู้ขับแท็กซี่เกิดการยืนยันความคาดหวัง และการยืนยันความคาดหวังส่งอิทธิพลต่อความพึงพอใจ หากผู้ขับแท็กซี่ได้ใช้งานไลน์แมนแท็กซี่แล้วเป็นไปตามที่คาดหวังจะส่งผลให้ผู้ขับแท็กซี่เกิดความพึงพอใจ ในขณะที่ความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ส่งอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานไลน์แมนแท็กซี่ซ้ำในการรับผู้โดยสาร หากหลังจากใช้งานไลน์แมนแท็กซี่แล้วผู้ขับแท็กซี่เกิดความพึงพอใจ

และได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ จะส่งผลให้ผู้ซื้อที่แท้ก็เกิดความตั้งใจในการใช้งานไลน์แมนแท็กซีซ้ำในการรับผู้โดยสาร

อย่างไรก็ตามจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความคาดหวังและการยืนยันความคาดหวัง ไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กล่าวคือ ปัจจัยความคาดหวัง ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยืนยันความคาดหวัง โดยงานวิจัยที่สนับสนุนสมมติฐานดังกล่าวคืองานวิจัยของ Fu, Zhang & Chan, (2018) ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้โดยสารที่ใช้ระบบขนส่งสาธารณะในเมือง ในขณะที่งานวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ซื้อที่แท้ก็ที่ใช้งานไลน์แท็กซี จึงอาจส่งผลให้ปัจจัยความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับการยืนยันความคาดหวังอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยนี้ทำให้ผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาไลน์แมนแท็กซีสามารถนำไปปรับใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพไลน์แมนแท็กซี และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

**คำสำคัญ:** ไลน์แมนแท็กซี, การสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์, ความตั้งใจในการใช้งานไลน์แมนแท็กซีซ้ำในการรับผู้โดยสาร

|                                |                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Independent Study Title        | FACTORS AFFECTING TAXI DRIVER'S INTENTION TO REPETITIVELY USE LINE MAN TAXI APPLICATION FOR PICKING UP PASSENGERS: THE CASE OF BANGKOK METROPOLITAN AREA |
| Author                         | Miss Raksina Kijworawichien                                                                                                                              |
| Degree                         | Master of Science Program<br>(Management Information Systems)                                                                                            |
| Major Field/Faculty/University | Management Information Systems<br>Commerce and Accountancy<br>Thammasat University                                                                       |
| Independent Study Advisor      | Associate Professor Nitaya Wongpinunwatana, Ph.D.                                                                                                        |
| Academic Years                 | 2019                                                                                                                                                     |

### ABSTRACT

The objective of this study is to examine the factors affecting taxi driver's intention to repetitively use LINE MAN TAXI application for picking up passengers in case of Bangkok metropolitan area. This research is quantitative research that applied to Expectation Confirmation Theory, End-User Computing Satisfaction and electronic Word-of-Mouth concept as a basis for developing research methodology. The study was collected from 122 taxi drivers in Bangkok metropolitan area, who have experience using LINE TAXI application for picking up passengers. Data was gathered by printed and online questionnaires.

According to the result, this research found that factors – expectation directly affect to the perceive performance. If LINE MAN taxi drivers have expectation before using LINE MAN TAXI application, the expectation will impact to their perceive performance after using LINE MAN TAXI, while perceive performance directly affect confirmation. When taxi drivers perceive performance of using LINE MAN TAXI, they will confirm the confirmation, while confirmation directly affect to satisfaction. If taxi driver feel LINE MAN TAXI can work as they expected, they will satisfy. In addition,

satisfaction and electronic word-of-mouth directly affect to intention to repetitively use LINE MAN TAXI for picking up passengers. After using LINE MAN TAXI, if taxi drivers feel satisfy and received information about LINE TAXI from electronic word-of-mouth such as Facebook, Instagram, they intend to repetitive use LINE MAN TAXI for picking up passengers.

Nevertheless, the result shows that expectation do not affect to the confirmation. The reason could be from the different group of samples due to the research which support this hypothesis is the research of from Fu et al. (2018) that use public transportation passengers as the sample while the sample of this research is LINE MAN taxi drivers.

The benefit of this research introduces LINE MAN TAXI management or who involved in developing LINE MAN TAXI can apply to enhance LINE MAN TAXI performance and increase the customer satisfaction.

**Keywords:** LINE MAN TAXI, Electronic Word-of-Mouth: eWOM, Intention to repetitively use LINE MAN TAXI application for picking up passengers.