

หัวข้อวิจัย	พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการแท็กซี่สาธารณะกับ Bolt
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.กนกกรส สุกประไพ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ดร.ธณภูต เพิ่มผลภราดร
หลักสูตร	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ชื่อนักศึกษา	ชนันท์นภัส นเรศวฒนะภักดี
ปีการศึกษา	2567

---

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและการเลือกใช้บริการรถรับจ้างสาธารณะและบริการรถรับจ้างสาธารณะผ่านทางแอปพลิเคชันที่แตกต่างระหว่างผู้ที่เคยเข้าใช้แอปพลิเคชันและผู้ที่ไม่เคยเข้าใช้ (2) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับจ้างสาธารณะและบริการรถรับจ้างสาธารณะผ่านทางแอปพลิเคชันที่แตกต่างระหว่างผู้ที่เคยเข้าใช้แอปพลิเคชันและผู้ที่ไม่เคยเข้าใช้

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ กลุ่มคนผู้ใช้บริการเรียกรถแท็กซี่สาธารณะ และ Bolt โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรผู้ให้บริการแอปพลิเคชันสำหรับบริการเรียกรถแท็กซี่ และ Bolt ผ่านสมาร์ตโฟนได้ไม่ทราบจำนวนแน่นอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปร ตามสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance -ANOVA) ใช้สถิติ F-test และใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์และทิศทางของความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยอิสระที่มีคะแนนระดับความเห็นต่อการเลือกใช้บริการแท็กซี่สาธารณะ กับ Bolt ของกลุ่มตัวอย่าง ปัจจัยด้านการทำงานของแอปพลิเคชัน ในด้านการรองรับการใช้งานในหลายภาษาที่มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นสูงสุด ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในด้านแอปพลิเคชันใช้หน่วยความจำและพลังงานของอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพคะแนนระดับความคิดเห็นเฉลี่ยต่ำสุด

คำสำคัญ : พฤติกรรมและความพึงพอใจ, แท็กซี่สาธารณะ, Bolt