

## การรวมบริการรถจักรยานยนต์รับจ้างเข้ากับแอปพลิเคชันบริการเดินทาง Integrating motorcycle taxi services into a transportation service app. (Mass app)

ผู้แต่ง นาย สหฤทธิ์ สันนิธิลาวัฒน์ และ อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. สรวิต นฤปิติ

ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการรวมบริการรถจักรยานยนต์รับจ้างเข้ากับแอปพลิเคชันบริการเดินทาง(Mass app) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพและรูปแบบของการให้บริการในปัจจุบัน ศึกษารูปแบบของแอปพลิเคชันการเดินทางที่ผู้ให้บริการต้องการ รวมถึงศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับเปลี่ยนการบริการมารวมกับแอปพลิเคชันการเดินทาง (Mass app) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการทำสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างจำนวน 18 คน และได้ผลการวิจัยพบว่าผู้ที่มีรายได้น้อย รวมถึงไม่พึงพอใจในรูปแบบบริการแบบปัจจุบันมีโอกาที่จะปรับเปลี่ยนการบริการมากกว่า เนื่องจากมีโอกาสในการได้ลูกค้า และรายได้ที่เพิ่มขึ้น แต่ก็ยังมีบางส่วนที่รายได้น้อย และยังไม่พึงพอใจในรูปแบบบริการแบบปัจจุบัน แต่ไม่สนใจในการปรับเปลี่ยนการบริการเนื่องจากกลัวความยุ่งยากในการใช้เทคโนโลยี และ รู้สึกขาดความอิสระเมื่อมีการไปผูกมัดกับแอปพลิเคชัน ดังนั้นการแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี อาจช่วยให้บุคคลเหล่านี้หันมาสนใจปรับเปลี่ยนบริการได้ นอกจากนี้ยังมีอีกส่วนที่พึงพอใจในรายได้ และสภาพบริการแล้วนั้น ส่วนมากไม่สนใจที่จะปรับเปลี่ยนบริการ โดยอาจจะต้องหาปัจจัยอื่นมาเป็นแรงจูงใจในการเข้าร่วมแอปพลิเคชันของคนเหล่านี้

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการบริการปัจจุบัน; ความเป็นไปได้ของการปรับเปลี่ยนการบริการ; Mass app

### Abstract

The study aims to investigate the satisfaction level and current service models of motorcycle taxi drivers who provide services through a mass transportation app. It also aims to study the desired service model of the app provider and the feasibility of integrating their services with the mass app. The study used qualitative research methods, including in-depth interviews with

18 motorcycle taxi drivers. The results of the study showed that those with low income and dissatisfaction with the current service model were more likely to consider changing their services to integrate with the mass app, as it provided opportunities for increased income and customer base. However, some drivers who were also dissatisfied with the current service model were hesitant to make the switch due to fears of the complexity of using technology and a perceived loss of autonomy. Thus, providing education and guidance on the use of technology may encourage these individuals to consider changing their services. Furthermore, there were also drivers who were satisfied with their income and current service model and were not interested in changing their services. Other factors may need to be considered to motivate these individuals to join the mass app.

Keywords: Current service satisfaction; Possibility of service adaptation; Mass app

### 1. คำนำ

ในปัจจุบันนั้นการเดินทางของคนกรุงด้วยการเดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่คนกรุงนั้นนิยมใช้ จากผลการสำรวจพบว่าคนกรุงใช้รถโดยสารสาธารณะถึง 90% ซึ่งในกลุ่มนี้มีการเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์รับจ้างถึง 49% (มหาลัยอัสสัมชัญร่วมกับเก็ท, 2561) และการเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์รับจ้างในปัจจุบันยังต้องมีการบริการแบบจุดต่อจุดอยู่หรือหมายถึงการที่คนที่ต้องการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ต้องเดินมาที่วินรถจักรยานยนต์เพื่อจะใช้บริการ ซึ่งต่างจากบริการอื่นๆที่เริ่มมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้สามารถเรียกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันได้เลย ซึ่งนอกจากจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก และรวดเร็วในการใช้บริการมากกว่าแล้วนั้น ยังอาจส่งผลให้ผู้ใช้บริการนั้นๆมี

โอกาสในการได้ลูกค้าที่มากกว่าอีกด้วย ดังนั้นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาบริการของรถจักรยานยนต์รับจ้างจึงกลายมาเป็นสิ่งที่น่าสนใจทั้งในปัจจุบัน และอนาคตอันใกล้

จากเหตุผลข้างต้นกล่าวให้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาบริการของรถจักรยานยนต์รับจ้าง รวมถึงในการศึกษาส่วนใหญ่ นั้นมุ่งเน้นไปที่การศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการเป็นหลักทำให้อาจเห็นมุมมองของข้อมูลในด้านของผู้ใช้บริการเพียงอย่างเดียว ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงทำการศึกษาเพื่อต้องการพัฒนาบริการของรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยสัมภาษณ์ในมุมมองของผู้ให้บริการหรือคนที่ขับรถจักรยานยนต์รับจ้าง เพื่อให้เห็นถึงมุมมองที่แตกต่างออกไป และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาพัฒนาเพื่อรวมบริการรถจักรยานยนต์รับจ้างเข้ากับแอปพลิเคชันบริการเดินทาง (Mass app) ต่อไป

## 2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 วิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

(วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ, 2563) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการวิจัยที่ต้องการค้นหาความจริงทั้งจาก “เหตุการณ์สภาพแวดล้อมตามความเป็นจริง” ซึ่งมี การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์กับสภาพแวดล้อม เป็นหัวใจหลักของการวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ (Insight) จากภาพรวมที่มาจากหลากหลายมิติหรือมุมมองนั้นจึงทำให้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการวิจัยเชิงธรรมชาติ (Naturalistic Research) ซึ่งหมายความว่า การที่จะปล่อยให้ทุกอย่างอย่างคงอยู่ตามสภาพตามธรรมชาติ ปราศจากการกระทำ (Manipulate) ใดๆที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะทำให้ผลลัพธ์ที่ได้คลาดเคลื่อนไปได้

### 2.2 วิธีการในการตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพ

สุภางค์ จันทวนิช (2553, หน้า 128-130) กล่าวถึง ความสำคัญของการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพไว้ว่า ในการวิจัยเชิงคุณภาพเรามักจะได้ยินเสมอว่า มีผู้สงสัยในความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของข้อมูล เพราะเคลงใจในความลำเอียงของนักวิจัยที่อาจเกิดขึ้นเมื่อได้ไปคลุกคลีกับปรากฏการณ์และผู้ให้ข้อมูล นักวิจัยเชิงคุณภาพตระหนักดีถึงข้อสงสัยนี้ และได้วางมาตรการที่จะป้องกันความผิดพลาด นั่นคือ การตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์ การตรวจสอบข้อมูลที่ใช้กันมากในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation)

### 2.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

(เอี่ยมพร หลินเจริญ, 2555) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ นับเป็นขั้นตอนที่สำคัญในกระบวนการวิจัย วิธีการหลักที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นวิธีการสร้างข้อสรุปจากการศึกษาจากข้อมูลจำนวนหนึ่งซึ่งมักไม่ใช่สถิติในการวิเคราะห์หรือถ้าใช้สถิติก็ไม่ได้ถือว่าเป็นวิธีการวิเคราะห์หลัก แต่จะถือเป็นข้อมูลเสริมในการวิเคราะห์ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิเคราะห์ข้อมูลนับเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่ง และ

ควรมีความรู้ในเรื่องแนวคิดทฤษฎีอย่างกว้างขวาง มีความเป็นสหวิทยาการอยู่ในตัวเอง มีความสามารถทางภาษาสามารถเชื่อมโยงข้อความและสร้างข้อสรุปเป็นกรอบแนวคิดและตีความหมายของข้อมูลได้หลาย ๆ แบบ ทั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพนั้นอาจไม่จำเป็นต้องใช้เฉพาะการวิจัยเชิงคุณภาพเท่านั้น แต่อาจใช้กับการวิจัยเชิงปริมาณที่ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น แบบสอบถามปลายเปิด การสัมภาษณ์ การสังเกต จดบันทึก มาทำการวิเคราะห์ เพื่อให้ข้อมูลที่รวบรวมมามีความหมายและตอบคำถามหรือจุดมุ่งหมายของการวิจัย

## 3. วิธีดำเนินงานวิจัย

### 3.1 ประเภทของงานวิจัย

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การเก็บข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยเป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

### 3.2 แหล่งข้อมูล

สำหรับงานวิจัยนี้ มีแหล่งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างรอบๆพื้นที่ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยนำข้อมูลมาจากสำนักงานจัดการทรัพย์สินของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หรือ PMCU (Property Management of Chulalongkorn University) ซึ่งมีทั้งหมด 38 วิน แต่จากการลงพื้นที่เพื่อทำการสัมภาษณ์จริงแล้วพบว่า มีอุปสรรคหลายอย่าง ผู้วิจัยจึงได้ทำการเลือกสัมภาษณ์ทั้งหมด 16 วิน ซึ่งเป็นจำนวนคนขับรวมทั้งหมด 18 คน นอกจากนี้ยังมีแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นๆที่เผยแพร่ในทางออนไลน์อีก เช่น จากบทความและงานวิจัย

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยมีแนวทางในการตั้งหัวข้อการสัมภาษณ์และประเด็นคำถามมาจากบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการใช้วิธีสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวพร้อมกับการจดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และมีการบันทึกเสียงบทสนทนา (มีการขออนุญาตแล้ว) เพื่อนำมาใช้ในการถอดความสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.4 วิธีการเก็บข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์ โดยจะทำการสัมภาษณ์เชิงลึก และเน้นคำถามเป็นแบบปลายเปิดเป็นหลัก (Open-End) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างของคนขับรถจักรยานยนต์รับจ้าง จำนวน 18 คน จาก 16 วิน โดยทำการติดต่อกับสำนักงานจัดการทรัพย์สินของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หรือ PMCU (Property Management of Chulalongkorn University) เพื่อให้ทราบถึงตำแหน่งที่ตั้งของวินรถจักรยานยนต์รับจ้างที่อยู่โดยรอบของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หลังจากนั้นทำการลงพื้นที่เพื่อทำการสัมภาษณ์ตามตำแหน่งจากแผนผังของวินรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ได้มา

ใช้เวลาสัมภาษณ์คนละไม่เกิน 20 นาที โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวพร้อมกับมีการจดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และมีการบันทึกเสียงบทสนทนาซึ่งได้มีการขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์แล้ว และหลังจากผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว ได้มีการกล่าวแสดงความขอบคุณ รวมถึงมีการขออนุญาตบันทึกภาพของผู้วิจัยร่วมกับผู้ให้สัมภาษณ์ และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ สรุปผลการศึกษา และนำเสนอต่อไป

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์นั้น มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาคำตอบและข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีการศึกษาวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากบทความ และงานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีผู้ร่วมวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับผู้วิจัยด้วยทำให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย และถูกต้องมากยิ่งขึ้น

### 3.6 การตรวจสอบข้อมูล

ก่อนทำการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ทำการส่งคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และมีการแก้ไขตามคำถามตามคำแนะนำให้สมบูรณ์ก่อนการสัมภาษณ์จริง นอกจากนี้ยังได้ทำการตรวจสอบข้อมูลที่เก็บเรียบร้อยแล้วด้วยวิธีการสามเส้า (Triangulation) โดยใช้การการใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ การสัมภาษณ์ในบริเวณที่มีผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างจำนวนมาก และบริเวณที่มีผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างจำนวนน้อย และการตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) คือ ใช้ผู้ทำการสัมภาษณ์และวิเคราะห์ข้อมูลมากกว่า 2 คนขึ้นไปในการวิจัย

## 4. สรุปผลการดำเนินงานวิจัย

### 4.1 ความพึงพอใจต่อสภาพและรูปแบบของการให้บริการของผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างในปัจจุบัน

ความพึงพอใจต่อสภาพและรูปแบบของการให้บริการในปัจจุบันนั้น ส่วนใหญ่มีปัจจัยหลักมาจากรายได้ และ ความอิสระในการทำงาน

ผู้ที่พอใจกับบริการในปัจจุบัน ถ้าหากตนเองมีรายได้ในระดับที่เพียงพอ ก็จะพึงพอใจต่อระบบบริการในปัจจุบัน และผู้ที่ไม่พอใจในบริการในปัจจุบัน จะเป็นผู้ที่มีรายได้น้อย

สำหรับอิสระในการทำงาน วินส่วนมากชอบที่จะมีอิสระในการทำงาน โดยไม่มีข้อผูกมัด จึงพอใจการบริการในปัจจุบัน ซึ่งการรับงานเพิ่มจากทางแอปพลิเคชันอาจทำให้ไม่มีอิสระในการทำงาน

### 4.2 รูปแบบของแอปพลิเคชันการเดินทางที่ผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างต้องการ

สิ่งที่วินคาดหวังมากที่สุด คือ รายได้ที่มากขึ้น รองลงมาเป็นการทำให้วินเป็นที่รู้จักในกลุ่มลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าจะได้รู้จัก และมาใช้บริการบ่อยขึ้น สุดท้ายเป็นความน่าเชื่อถือในตัววินเพื่อ

สิทธิประโยชน์ที่วินต้องการจากแอปพลิเคชัน คือ มีการเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย มีความน่าเชื่อถือของทางแอปพลิเคชัน และมีประกันชีวิตอุบัติเหตุ

ค่าคอมมิชชั่น เป็นสิ่งที่ทางวินไม่อยากให้ถูกเรียกเก็บ เพราะ ไม่อยากมีรายจ่ายเพิ่ม เพื่อลดรายได้ที่ตนหาได้มาในแต่ละวัน และถ้าหากจะต้องจ่ายจริงๆส่วนมากก็อยากให้ง่ายค่าคอมมิชชั่น ตามเปอร์เซ็นต์คิดจากรายได้ที่ได้ ถ้าหากในเดือนนี้ทำงานได้มากก็จ่ายค่าคอมมิชชั่นมากขึ้น ถ้าได้รายได้น้อยก็จ่ายน้อยลง เพราะ ทางวินรู้สึกถึงความยุติธรรม มากกว่าการที่ต้องจ่ายเท่ากันทุกเดือนคงที่ แต่รายได้ของพวกเขาไม่คงที่ และมีส่วนน้อยมองว่าอยากจ่ายคงที่เป็นรายเดือน เพราะ มองว่าค่าใช้จ่ายที่คงที่ค่อนข้างยุติธรรมกว่า

การคิดค่าบริการในการรับส่ง ทางวินอยากเป็นผู้กำหนดราคาค่าโดยสารได้เอง โดยถ้าหากตกลงกันได้ก็จะยอมรับงาน แต่ถ้าตกลงกันไม่ได้ก็คงต้องปล่อย ไม่รับงาน และส่วนน้อยอยากให้ทางแอปพลิเคชันเป็นผู้กำหนดราคาไปเลย เพื่อลดปัญหาในการต่อรองราคากับลูกค้า

หากมีการทำผิดข้อกำหนดของทางแอปพลิเคชัน วินส่วนมากยอมเลือกที่จะถูกระงับการใช้งานชั่วคราว เพราะ ไม่อยากถูกทำโทษจากการหักเงิน เนื่องจากจะเป็นการลดรายได้ของพวกเขา และส่วนน้อย มองว่ายอมถูกหักเงิน เนื่องด้วยยังสามารถรับงานต่อได้เพื่อหารายได้เพิ่ม

### 4.3 ความเป็นไปได้ในการปรับเปลี่ยนการบริการของรถจักรยานยนต์รับจ้างมารวมกับแอปพลิเคชันการเดินทาง (Mass app)

ได้ทำการศึกษา และแบ่งลักษณะในการปรับเปลี่ยนเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มผู้ที่ไม่สนใจจะปรับเปลี่ยนส่วนมากจะไม่ชอบความยุ่งยาก และพอใจกับรายได้ในปัจจุบัน ไม่อยากให้มีอะไรมาวุ่นวายในโทรศัพท์ ชอบความอิสระจึงไม่อยากขับรถเปล่าออกไปเพื่อรับลูกค้า และยังไม่สนใจแอปที่ใช้ข้อมูลของตน และให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าสามารถดูข้อมูลและตำแหน่งเราได้ เพราะ มองว่า ปกติทางลูกค้าก็เดินผ่านพื้นที่นั้นๆอยู่แล้ว แอปไม่น่าจะช่วยให้ลูกค้ารู้จักได้มากขึ้น

กลุ่มที่อยากให้นำข้อมูลมาใส่ ให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าสามารถดูข้อมูลและตำแหน่งนำข้อมูลมาใส่ ให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าสามารถดูข้อมูลและตำแหน่งได้ สนใจที่จะปรับเปลี่ยน เพราะ ประสงค์ที่จะให้ทางลูกค้าเดินมาขึ้นวินที่ตนเนื่องด้วยไม่อยากเสียค่าน้ำมันรถเปล่าในการวิ่งออกไปและเพิ่มความเหนื่อยล้าจากการขับรถออกไปรับหากเป็นการโทรเรียก อีกทั้งอยากให้ลูกค้าที่เดินทางผ่านไปมาได้รู้ถึงตำแหน่งของวิน เนื่องจากบางครั้งลูกค้าที่จะขึ้นมอเตอร์ไซค์รับจ้างเดินผ่านวินของเขาไปวินอื่น เพราะ ไม่รู้และไม่ทันสังเกตว่ามีวินในบริเวณนี้ แต่หนึ่งในสิ่งทีวินพูดเหมือนกัน คือ การเก็บค่าคอมมิชชั่น ว่าไม่อยากถูกเรียกเก็บจากทางแอป เพราะจะเป็นการลดรายได้ของตน ถ้ามีค่าคอมมิชชั่นก็ไม่อยากที่เข้าร่วมกับทางแอปพลิเคชัน

กลุ่มที่อยากให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าสามารถดูข้อมูลและตำแหน่งของรถจักรยานยนต์ เรียกใช้บริการ และจ่ายค่าบริการผ่านแอปพลิเคชันได้เลย เป็นกลุ่มที่อยากให้ทางลูกค้าได้มีความสะดวกสบาย จะได้มีงานเข้ามาเพิ่มขึ้น โดยกลุ่มนี้ก็จะยอมเสียค่ารถเปล่า เพื่อวิ่งออกไปรับลูกค้า แต่หนึ่งปัญหาที่วินมักจะพูด คือ การข้ามเขตพื้นที่กัน หากจะเข้าร่วมแอป แอปควรที่จะมีข้อกำหนดทางด้านของพื้นที่ว่าลูกค้าเรียกจากตรงไหน จะส่งไปถึงคำเรียกไปถึงวินไหนได้บ้าง ต้องมีการกำหนดไม่ให้มีการแย่งลูกค้ากัน และอีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่มีการพูดถึงคือการเรียกวินไปรับโดยส่งคำเรียกมาทางวินนั้นๆ ความพร้อมของระบบ การทำแอปจริงอยากให้มีการพัฒนา

ระบบ มีข้อกำหนดการคิดราคาพร้อมและยุติธรรมสำหรับ การรับส่ง มีจอ ส่วนกลางแจ้งข้อมูล แต่ถ้าแอปยังพัฒนาให้ดีที่สุดไม่ได้ก็อยู่แบบเดิม

## กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงได้ เนื่องมาจากความกรุณาในการให้คำปรึกษาที่ต่ออย่างมากจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สรวิต นฤปิติ อาจารย์ที่ปรึกษาทางวินัยในครั้งนี้ ซึ่งได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมถึงตรวจสอบข้อบกพร่องต่างๆ

ขอขอบคุณ นาย ศิริวิทย์ ชินวณิช และ นาย ศุภวิชญ์ สันนิธิลาวัฒน์ ที่มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือในการสัมภาษณ์ เก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณครอบครัว และ เพื่อนๆ ที่ได้ให้คำปรึกษาต่างๆ รวมทั้งเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา

และ ขอขอบคุณ ผู้ให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างรอบๆ ฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการทำวิจัยครั้งนี้ซึ่งข้าพเจ้าอาจขาดตกไปในการกล่าวถึง และไม่สามารถเอ่ยนามได้ทั้งหมดนี้ ขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

## เอกสารอ้างอิง

- [1] ศรณรินทร์ หลีสวด. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชัน เรียกรถจักรยานยนต์ รับจ้างสาธารณะของผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพฯ. ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ เพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [2] Resercher. (2563). วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ (ออนไลน์). สืบค้นจาก : <https://researcherthailand.co.th/เทคนิคและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล> [2 พฤศจิกายน 2556]
- [3] สวนดุสิตโพล. (2565). ความคิดเห็นเรื่องประชาชนคิดอย่างไรกับบริการเรียกรถมอเตอร์ไซด์ผ่านแอปพลิเคชัน (ออนไลน์). สืบค้นจาก : <https://www.thaipost.net/x-cite-news/216904/> [5 พฤศจิกายน 2556]
- [4] เอยูโพล. (2561). ความคิดเห็นต่อแอปพลิเคชันเรียกรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ (ออนไลน์). สืบค้นจาก : <https://www.ryt9.com/s/abcp/2954886> [5 พฤศจิกายน 2556]
- [5] เอี่ยมพร หลินเจริญ. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. วารสารการวัดผลการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่ 17 (2555)
- [6] สุภางค์ จันทวานิช. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.