

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) :

กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร

FACTORS AFFECTING THE ACCEPTANCE OF ELECTRONIC SERVICE SYSTEM (E-SERVICE) CASE STUDY BANGKOK

พิมพ์ชนกท์ เอกกรักษ์พานิช

Pimchanok Aekkarukpanit

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

Master of Public Administration Program in Public, Chandrakasem Rajabhat University

E-mail: pimchanok.tkk@gmail.com

บทคัดย่อ

Received: April 21, 2022

Revised: June 16, 2022

Accepted: March 3, 2023

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) แอปพลิเคชัน “กทม. Connect” และ “BMA Q” และ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) “กทม. Connect” และ “BMA Q” การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ Independent Samples T-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการกทม. Connect และ BMA Q มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อาชีพส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยความคาดหวังด้านสมรรถภาพ ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความบันเทิง ปัจจัยอุปนิสัยส่วนบุคคล และปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น .05

คำสำคัญ : การยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน, บริการอิเล็กทรอนิกส์, กทม.Connect; BMA Q

Abstract

The purposes of this research are; 1) Study the acceptance level of electronic service system (e-Service), named “BKK Connect” and “BMA Q” and 2) Analyze the factors that affect to the acceptance of electronic service system (e-Service) named “BKK Connect” and “BMA Q”. This research is quantitative research using questionnaire as a tool for data collection. 400 samples are collected from people who reside in Bangkok. The descriptive statistics employed in the data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, along with the analysis methodologies include Independent Samples T-test, One-way ANOVA, and Multiple regression analysis.

The results show that E- service users of BMA Connect and BMA Q applications has an overall high opinion toward the factors affecting the acceptance of electronic service systems (e-Service) ($\bar{X} = 3.84$). Personal factors such as gender, age, education level, and monthly income showed no difference in factors affecting the acceptance of electronic service systems (e-Service). While the Users' occupations affected the acceptance of the electronic service system (e-Service) differently. The result from Multiple regression analysis found that the effectiveness expectation, motivation, entertainment, personal character, and perceived risk factors significantly affected to acceptance of electronic service system (e-Service) BMA Connect and BMA Q applications at .05 significant level.

Keywords: Acceptance of the Application, E- Service, BMA Connect, BMA Q

ความสำคัญและปัญหา

ปัจจุบันโลกเริ่มเข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นมากกว่าเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน ซึ่งหลอมรวมเข้ากับการดำเนินชีวิตและจะเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจกระบวนการผลิต การค้า การบริการ และกระบวนการทางสังคมอื่นๆ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปอย่างสิ้นเชิง ประเทศไทยจึงต้องเร่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ กรุงเทพมหานครถูกกำหนดให้มีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการแตกต่างไปจากรูปแบบการปกครองและการบริหารส่วนอื่นๆ ของประเทศ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ซึ่งมีอำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 89 (ราชกิจจานุเบกษา, 2528) กรุงเทพมหานครได้จัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี (พ.ศ.2556 – 2575) โดยมีวิสัยทัศน์เพื่อการพัฒนากรุงเทพมหานครไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรมสู่การเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” ในปี พ.ศ. 2575

สำนักงานกรุงเทพมหานคร ร่วมมือกับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT Telecom) จัดทำโครงการ Bangkok Connect โดยแอปพลิเคชัน ภายใต้ชื่อ กทม. Connect ประกอบด้วย การแจ้งข่าวสารของกรุงเทพมหานคร ทั้งการแจ้งเตือนเหตุสำคัญ ข่าวสารที่เชื่อถือได้ แหล่งท่องเที่ยว (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร, 2561) และเป็นพลังในการต่อต้านคอร์รัปชันและการประทุมิชชอบในการบริหารจัดการในท้องถิ่นต่อไป ต่อมาในปี พ.ศ. 2562 ได้จัดทำโครงการ บริการทันใจ นวัตกรรมทันเวลา สำหรับจองคิวออนไลน์ งานด้านทะเบียน และการขออนุญาตต่างๆ เพื่อสนองนโยบาย NOW (ทำจริง เห็นผลจริง) โดยการติดตั้งระบบคิวรูปแบบใหม่ให้สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต และจุดบริการด่วนมหานครจำนวน 12 จุด และได้พัฒนาระบบจองคิวออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือในชื่อ BMA Q เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถจองคิวนัดหมาย ขอใช้บริการได้ทุกสำนักงานเขต และทุกจุดบริการด่วนมหานครได้ด้วยตนเอง ทำให้ประชาชนสามารถวางแผนการติดต่อราชการ ลดระยะเวลารอคอยได้ (กรุงเทพมหานคร, 2562)

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะระบบ กทม. Connect และ BMA Q เพื่อนำผลการวิจัยเสนอแนวทางวางนโยบายส่งเสริมการใช้งานแอปพลิเคชัน เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกของประชาชนในกรุงเทพมหานครได้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะระบบ กทม. Connect และ BMA Q
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะระบบ กทม. Connect และ BMA Q

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

การบริการภาครัฐที่ให้แก่ประชาชน โดยยึดหลัก 6 ประการ คือ ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทุกเวลา ทั่วถึง และเท่าเทียม โปร่งใส และเป็นธรรมาภิบาล หมายความว่า ด้วยระบบนี้โดยประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการของ

ภาครัฐในทุกด้าน ณ จุดเดียว และได้รับการตอบรับในทันทีทันใด ไม่เสียเวลารอการตอบกลับไม่เสียเวลาเดินทางของเอกสาร ไม่เลือกสถานที่ สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐได้โดยผ่านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำได้ตลอดเวลา ไม่เว้นวันหยุด มีความทั่วถึงและเท่าเทียมในการใช้บริการ สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐได้โดยผ่านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงานของภาครัฐ และเป็นการให้บริการของภาครัฐที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นข้อมูลที่เปิดเผย (ประสพโชค ประมงกิจ, 2549)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

พื้นฐานของทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการยอมรับนวัตกรรมนั้น เป็นสิ่งที่นักวิจัยและนักวิชาการหลากหลายด้านให้ความสนใจและมีการศึกษาโดยใช้กลยุทธ์ทางการวิจัยด้วยแนวความคิด ทฤษฎี และแบบจำลองทางจิตวิทยาสังคม เพื่อใช้ทำนายพฤติกรรมกรยอมรับเทคโนโลยี นำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมแก่การใช้งาน ของผู้ใช้ ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) (Ajzen, 1985) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Innovation Diffusion Theory: IDT) (Rogers, 1995) ทฤษฎี ปญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory: SOT) (Bandura, 1986) แบบจำลองการจูงใจ (Motivational Model) (Cox & Klinger, 1990) แบบจำลองการยอมรับ เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (Davis, 1989) และทฤษฎี Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Venkatesh, Morris, Davis and Davis, 2003) เป็นต้น ที่มุ่งเน้นศึกษาความตั้งใจของผู้ใช้ที่จะใช้ระบบสารสนเทศและพฤติกรรมการใช้งานที่ จะเกิดขึ้นตามมา จากความหลากหลายในแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว การวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับนี้จึงมุ่งเน้นแนวคิดทฤษฎีของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) และได้ใช้ทฤษฎีนี้ มาเป็นแบบจำลองศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การที่บุคคลใดๆ ก็ตาม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานหรือใช้ในชีวิตประจำวัน ต้องสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องและให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และพร้อมที่เรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอ

3. กรอบแนวคิดการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565)

กรุงเทพมหานครโดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลใช้กรอบแนวคิดที่เหมาะสมของการพัฒนาสู่การเป็น รัฐบาลดิจิทัล รัฐบาลอัจฉริยะ เป็นกระบวนการปฏิรูประบบการปฏิบัติงานภาครัฐ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและสร้างสังคมสารสนเทศ โดยการจะเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้นั้น ไม่เพียงแต่มีเทคโนโลยีฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์เท่านั้น แต่การเข้าใจถึงการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ รวมถึงการที่จะต้องบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวังของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความคุ้มค่ากับการลงทุน การปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลง วิธีปฏิบัติเก่าๆ ที่เป็นอุปสรรค และการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานบางอย่างให้เป็นระบบมากขึ้น ตลอดจนสร้างกระบวนการตามภารกิจหลัก เพื่อให้เกิดการบูรณาการในภาพรวมต่อไป โดยการเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ จะเป็นการสร้างมิติใหม่ของหน่วยงานภาครัฐในลักษณะที่เดียว ทันใจ ทั่วไทย ทุกเวลา ซึ่งผลลัพธ์ก็คือ การที่ประชาชนและภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐได้อย่างสะดวก ทั่วถึง และเท่าเทียมกัน รวมทั้งเป็นการลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการใช้บริการ อีกทั้งยังเพิ่มธรรมาภิบาล

และความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐ อันส่งผลในภาพรวมต่อการขับเคลื่อนนโยบายด้าน “ดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจ และสังคม” (Digital Economy and Society) ในภาพรวม (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร, 2560)

4. แอปพลิเคชัน กทม. Connect

แอปพลิเคชัน กทม. Connect หรือ BKK Connect เกิดจากความร่วมมือกันระหว่างสำนักงานกรุงเทพมหานคร กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT Telecom) เพื่อสื่อสารและเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ และการแจ้งเตือนจากหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานกรุงเทพมหานคร แก่ประชาชนที่อาศัยใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งแอปพลิเคชันดังกล่าวสามารถใช้งานได้ในโทรศัพท์มือถือทุกระบบปฏิบัติการ (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร, 2561)

5. แอปพลิเคชัน BMA Q

แอปพลิเคชัน BMA Q (BMA Queue หรือ BMA Q) เริ่มต้นจาก โครงการ บริการทันใจ นัดหมายทันเวลา สำหรับจองคิวออนไลน์ งานด้านทะเบียน และการขออนุญาตต่างๆ พัฒนาโดย สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักงานกรุงเทพมหานคร เพื่อให้บริการแก่ประชาชนเกี่ยวกับการจองคิวล่วงหน้าทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ แบ่งการทำงานเป็น 2 เมนู คือ การตรวจสอบจำนวนผู้ใช้บริการและการนัดล่วงหน้า ซึ่งสามารถให้บริการได้ที่ สำนักงานเขต 50 เขต และจุดบริการด่วนมหานคร 12 จุด โดยผู้ใช้บริการสามารถเลือก สถานที่ วันที่ และช่วงเวลา (จำกัดจำนวนโควตาในแต่ละช่วงเวลา) ที่สะดวก โดยจะได้รับการจองเป็น QR-Code และนำมาสแกนเพื่อรับ บัตรคิวทางแอปพลิเคชัน “BMA Q” ที่จุดให้บริการ เพื่อรับคิวแบบนัดหมาย ได้บริการสะดวก และรวดเร็ว (กรุงเทพมหานคร, 2562)

6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

ประวีร์ มานพ (2563) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพของเว็บไซต์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์สำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยการนำปัจจัยการยอมรับในเทคโนโลยี 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ด้านการนำมาใช้งานจริง และด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน มาทดสอบการส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ความตั้งใจที่จะใช้งานส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ภาณุกร เตชะชุนทิกิจ และศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล (2560) ได้ศึกษาอิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ ความสะดวกในการใช้งาน ทัศนคติ ความมีประสิทธิภาพ การบรรลุเป้าหมาย และความสามารถของระบบ

ศศิจันทร์ ปัญญาวิ (2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศกรณีศึกษาสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ โดยการนำ 5 ปัจจัย มาทดสอบการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ ทัศนคติ การรับรู้ความง่าย ความคาดหวังจากประสิทธิภาพ และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จากผลการวิจัย พบว่า มี 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ คือ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความคาดหวังจากประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

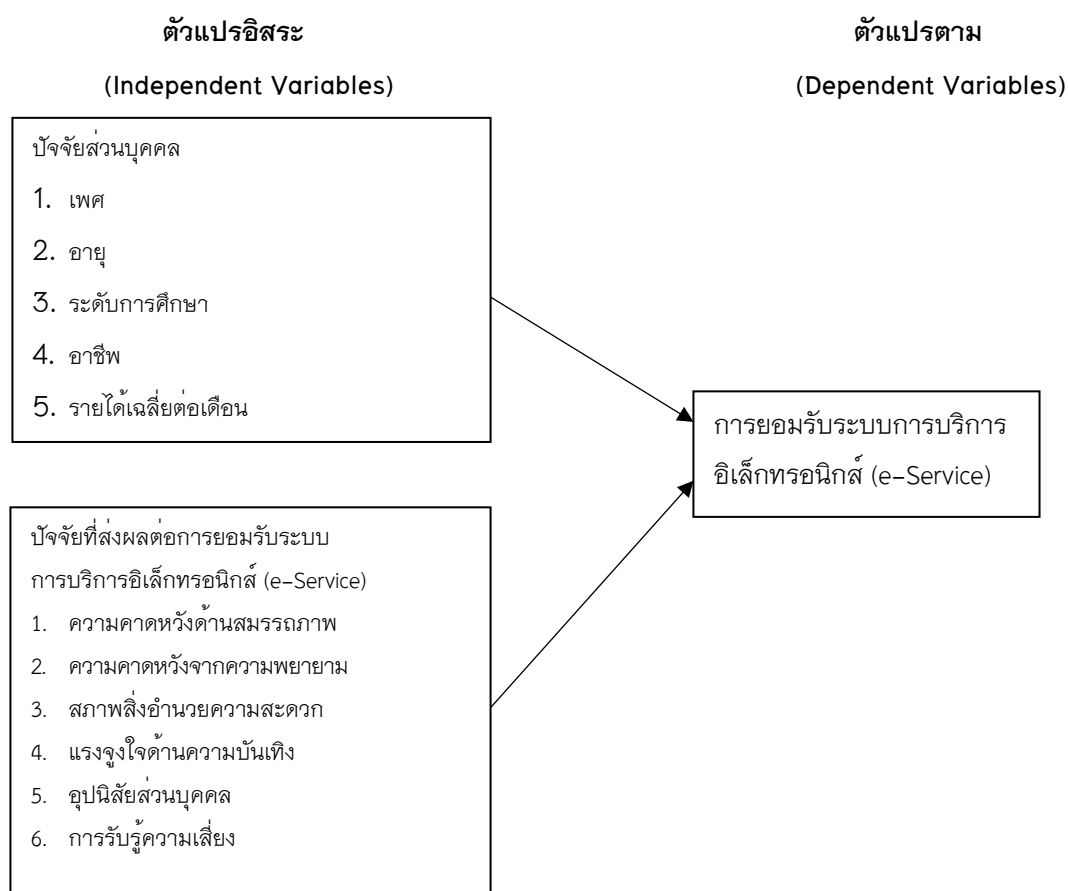
สิทธิชัย ภูเขาแก้ว (2560) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยนำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ซึ่งได้แก่ ปัจจัย

การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มาใช้ทดสอบการยอมรับเทคโนโลยี จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้ง 2 ด้าน

สุมาลิน กางทอง (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้โมบายแอปเพื่อการจองคิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ ความคาดหวังด้านการทำงาน ความคาดหวังด้านความพยายาม อิทธิพลของสังคม เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก ความตั้งใจในเชิงพฤติกรรม และทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ผลการวิจัย พบว่า เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก ความตั้งใจในเชิงพฤติกรรม และทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี มีอิทธิพลในด้านบวกต่อการใช้งานของผู้บริโภค

ชวิศา พุ่มดนตรี (2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้พร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ประกอบไปด้วย 8 ปัจจัย ได้แก่ ความคาดหวังด้านสมรรถภาพ ความคาดหวังจากความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก แรงจูงใจด้านความบันเทิง มูลค่าตามราคา อุปนิสัยส่วนบุคคล และการรับรู้ความเสี่ยง จากผลการวิจัย พบว่า มี 6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ คือ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยด้านมูลค่าตามราคา ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านสมรรถภาพ ปัจจัยด้านความคาดหวังจากความพยายาม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม แรงจูงใจด้านความบันเทิง และปัจจัยด้านอุปนิสัยส่วนบุคคล

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) : กรณีศึกษากรุงเทพมหานครผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,666,264 คน (สำนักทะเบียนกลาง, 2562)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในกรุงเทพมหานคร ใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience random sampling) แจกแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Google Form) ให้กับประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่เคยใช้แอปพลิเคชัน กทม. Connect และ BMA Q

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ได้แก่ ความคาดหวังด้านสมรรถภาพ ความคาดหวังจากความพยายาม สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวก แรงจูงใจด้านความบันเทิง อุปนิสัยส่วนบุคคล และการรับรู้ความเสี่ยง

ตัวแปรตาม คือ การยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองและมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย คำถามเชิงบวก และคำถามเชิงลบ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) กำหนด ค่าระดับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด ตามแบบ Likert scale

ส่วนที่ 3 การยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยให้ระดับการยอมรับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามแบบ Likert scale

แบบสอบถามดังกล่าวได้ผ่านการตรวจสอบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยรวมทั้งความชัดเจนของภาษา ถ้อยคำและการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านพิจารณา ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item Objective-Congruence: IOC) ข้อคำถามส่วนใหญ่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 โดยข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบข้อมูลทั้ง 3 ส่วนข้างต้นในเบื้องต้นก่อนการทดสอบจริงได้ทำการตรวจหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง (Try Out) จำนวน 30 ราย แล้วนำมาทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.828 ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้อย่างเหมาะสม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถาม ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Google Form) โดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ช่วยดำเนินการประชาสัมพันธ์ ผ่านการสแกน QR Code
2. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถาม ให้ครบตามกลุ่มตัวอย่าง
3. หลังจากนั้นผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากที่ได้รับข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับการตอบครบถ้วนสมบูรณ์แล้วทางผู้วิจัยจึงดำเนินการประมวลผลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพรรณนา ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่และร้อยละ 2. แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานส่วนที่ส่งผลต่อความคิดเห็นใช้เกณฑ์การวัดคะแนนตามแบบ Likert scale 3. การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing) ใช้สถิติ ดังนี้สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ Independent Samples T-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวขึ้นไป สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรโดยวิธีนำเข้าตัวแปรทั้งหมด (Enter Refression)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 ส่วนมากอายุระหว่าง 26-30 ปีจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75
2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) พบว่า ผู้ใช้บริการ กทม. Connect และ BMA Q มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.33) โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความคาดหวังด้านสมรรถภาพ ปัจจัยความคาดหวังจากความพยายาม ปัจจัยสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวก ปัจจัยแรงจูงใจด้านความบันเทิง ปัจจัยอุปนิสัยส่วนบุคคล และปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) : กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความคาดหวังด้านสมรรถภาพ	4.12	0.44	มาก
2. ความคาดหวังจากความพยายาม	4.40	0.70	มากที่สุด
3. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก	3.76	0.44	มาก
4. แรงจูงใจด้านความบันเทิง	3.46	0.54	มาก
5. อุปนิสัยส่วนบุคคล	3.72	0.62	มาก
6. การรับรู้ความเสี่ยง	3.81	0.45	มาก
รวม	3.84	0.33	มาก

3. ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.78) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) : กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร

การยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านยอมรับการให้บริการ กทม. Connect และ BMA Q	3.82	0.81	มาก
2. ท่านมีความสะดวกในการใช้งานระบบบริการ กทม. Connect และ BMA Q ในชีวิตประจำวัน	3.83	0.87	มาก
3. ท่านใช้งานของระบบบริการ กทม. Connect และ BMA Q อย่างถูกต้อง	3.76	0.73	มาก
4. ท่านใช้บริการ กทม. Connect และ BMA Q ได้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	3.82	0.83	มาก
5. การใช้บริการ กทม. Connect และ BMA Q มีความสะดวกและง่ายต่อการเรียนรู้	3.77	0.93	มาก
รวม	3.80	0.78	มาก

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรุงเทพมหานคร	t	F	Sig.
เพศ	1.497	–	0.135
อายุ	–	0.695	0.596
ระดับการศึกษา	–	0.860	0.462
อาชีพ	–	2.859	0.015*
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	–	2.151	0.059

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

ภาพรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กับการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) อยู่ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.74 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)	β	t	Sig.
คาดคงที่	-1.479	-7.603	0.000*
ความคาดหวังด้านสมรรถภาพ	0.425	11.876	0.000*
ความคาดหวังจากความพยายาม	-0.027	-1.287	0.199
สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวก	-0.057	-1.707	0.089
แรงจูงใจด้านความบันเทิง	0.302	8.444	0.000*
อุปนิสัยส่วนบุคคล	0.972	32.117	0.000*
การรับรู้ความเสี่ยง	-0.298	-8.576	0.000*
R = 0.854 Adj. R ² = 0.852 Std. Error = 0.30			
F = 575.94 Sig. = 0.000*			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรโดยวิธีนำเข้าตัวแปรทั้งหมด (Enter Refression) พบว่า ปัจจัยความคาดหวังด้านสมรรถภาพ ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความบันเทิง ปัจจัยอุปนิสัยส่วนบุคคล และปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง สามารถอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 85.4 ($\text{Adj. } R^2 = 0.852$) ส่วนที่เหลือเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยเมื่อผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นเปลี่ยนไป 1 คะแนน ในปัจจัยความคาดหวังด้านสมรรถภาพ ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความบันเทิง ปัจจัยอุปนิสัยส่วนบุคคล และปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลให้การยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เปลี่ยนแปลงไป 0.425 0.302 0.972 และ - 0.298 ตามลำดับ ดังสมการการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) = -1.479 + 0.425 (ความคาดหวังด้านสมรรถภาพ)

$$+0.302 (\text{แรงจูงใจด้านความบันเทิง}) + 0.972$$

$$(\text{อุปนิสัยส่วนบุคคล}) - 0.298 (\text{การรับรู้ความเสี่ยง})$$

สรุปได้ว่าปัจจัยอุปนิสัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยความคาดหวังด้านสมรรถภาพ ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความบันเทิง และปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาผู้วิจัยนำประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ที่ใช้งานแอปพลิเคชัน ทม. Connect และ BMA Q มีการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันการเข้าถึงเทคโนโลยีไม่ได้จำกัดแค่คนรุ่นใหม่อย่างเดียวเท่านั้น แต่สามารถเข้าถึงได้ทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา ทุกกลุ่มรายได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศกรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านสถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) แตกต่างกัน กล่าวคือกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีค่าเฉลี่ยในการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าอาชีพอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประวีร์ มานพ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพของเว็บไซต์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้งานเว็บไซต์สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)” ซึ่งกล่าวว่าปัจจัยอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเว็บไซต์ประเภทต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของชวิตา พุ่มดนตรี (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้พร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล” พบว่าปัจจัยอาชีพส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) จากตัวแปรอิสระทั้ง 6 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ค่อนข้างสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เป็น 0.74 พบว่าปัจจัยอุปนิสัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มากที่สุด ($\beta = 0.972$) แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ทม. Connect และ BMA Q ใช้บริการ

แอปพลิเคชันเป็นประจำและรู้สึกว่ามีความสะดวกในการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของชวิตา พุ่มดนตรี (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้พร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล” ซึ่งพบว่าปัจจัยอุปนิสัยส่วนบุคคลส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการชื่นชอบการใช้งานพร้อมเพย์อาจมีการใช้งานปกติหรือใช้เป็นประจำ แม้ว่าจะเป็นบริการใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นมาไม่นานก็ตาม

รองลงมาคือปัจจัยความคาดหวังด้านสมรรถภาพ ($\beta = 0.425$) แสดงให้เห็นว่าแอปพลิเคชัน กทม. Connect และ BMA Q มีการให้บริการที่เป็นประโยชน์ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศกรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าระบบสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ช่วยให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารก่อนจะพิจารณาสั่งการให้มีการดำเนินงานต่อไปและเทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีเวลาไปปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เพิ่มขึ้นเป็นเครื่องมือในการทำงานที่ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และสิ่งสำคัญในการใช้ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆได้รวดเร็วและสะดวกมากขึ้น เช่นเดียวกับสิทธิชัย ภูเขาแก้ว (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร” พบว่าจากการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการรวมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab เมื่อพิจารณาจากปัจจัยรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านการรับรู้ประโยชน์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับเมรี วรชาน (2559) ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” พบว่า ผลความคิดเห็นของผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานในเรื่องของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ความคาดหวังด้านประโยชน์ในการใช้งานภายในองค์กรอยู่ในระดับมากและส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ เอลฮัจจาร์ และอวิดา (Elhajjar & Ouaida, 2019) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับบริการโมบายแบงก์กิ้ง ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ประโยชน์ ส่งผลต่อทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อการนำโมบายแบงก์กิ้งมาใช้ในขณะที่ ดัสตัน และเกอเลอร์ (Dastan & Gurler, 2016) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบชำระเงินผ่านมือถือมาใช้มีผลการวิจัยที่ขัดแย้งกันนั้นคือการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานไม่มีผลต่อการนำระบบชำระเงินผ่านมือถือมาใช้

ลำดับถัดมาคือปัจจัยแรงจูงใจด้านความบันเทิง ($\beta = 0.302$) แสดงให้เห็นว่าแอปพลิเคชัน กทม. Connect และ BMA Q มีความทันสมัยสถานการณ์และได้รับความเพลิดเพลินและสนุกสนานในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชวิตา พุ่มดนตรี (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้พร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล” ซึ่งพบว่าปัจจัยแรงจูงใจด้านความบันเทิง ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล นั่นคือแรงจูงใจด้านความบันเทิงที่ส่งเสริมให้เกิดความสนุกและความสุข ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay)

และลำดับสุดท้ายคือปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ($\beta = -0.298$) แสดงให้เห็นว่าแอปพลิเคชัน กทม. Connect และ BMA Q มีเสถียรภาพ ไม่เสี่ยงต่อการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลและการถูกโจรกรรมข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับภาณุกร เตชะชุมทกิจ และศุภชาติ เขียมรัตน์กุล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์” โดยผลการเก็บข้อมูลในด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีการให้ความสำคัญกับด้านความเป็นส่วนตัวค่าเฉลี่ย 3.10

เช่นเดียวกับ ชวิศา พุ่มดนตรี (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้พร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล” พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลเชิงลบต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มในการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ถ้าความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากระบบพร้อมเพย์มีน้อย โดยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้มีดังนี้ ความเสี่ยงจากการทำงานผิดพลาด หรือความไม่แน่นอนของระบบพร้อมเพย์ ความเสี่ยงจากการถูกเจาะโดยผู้บุกรุกที่ไม่หวังดี ความเสี่ยงที่ส่งผลให้สูญเสียทางด้านข้อมูลส่วนตัว ความเสี่ยงที่ส่งผลให้สูญเสียทางการเงิน ความเสี่ยงที่ส่งผลให้สูญเสียทางเวลา และ ความเสี่ยงที่ส่งผลให้สูญเสียความน่าเชื่อถือและ เอลฮัจจาร์ และอูอิดา (Elhajjar & Ouaida, 2019) ที่ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับบริการโมบายแบงก์กิ้ง ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อการนำโมบายแบงก์กิ้งมาใช้ ในขณะที่ ซาทัท (Shatat, 2017) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้บริการออนไลน์ในประเทศโอมาน มีผลที่ขัดแย้งซึ่งพบว่าความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวไม่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้บริการออนไลน์ในประเทศโอมานอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ค้นพบประเด็นและปัญหาต่าง ๆ ที่น่าสนใจและนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) : กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. กรุงเทพมหานคร ควรมีนโยบายมุ่งเน้นระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องยึดถือแนวปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน

2. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชัน กทม. Connect และ BMA Q น้อยที่สุด ดังนั้นสำนักงานประชาสัมพันธ์ กรุงเทพมหานคร ควรมีการสื่อสารให้ประชาชนหันมาใช้งานแอปพลิเคชัน และแสดงให้เห็นว่าแอปพลิเคชันนี้ประชาชนจะได้รับประโยชน์และความปลอดภัยจากการใช้งาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เป็นกรณีศึกษาเฉพาะ กทม. Connect และ BMA Q เพียงเท่านั้น ปัจจุบันในกรุงเทพมหานครมีระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เป็นจำนวนมาก ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) อื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ทั้งหมด และได้ผลการวิจัยที่แม่นยำและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ให้มีความดึงดูดใจให้ผู้ใช้งานยอมรับการใช้งานระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มากขึ้น

2. เนื่องจากระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในปัจจุบันมีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ ควรมีการศึกษาปัจจัยตัวอื่นๆเพิ่มขึ้นด้วย เช่น ปัจจัยด้านการใช้สีหรือการออกแบบไอคอนฟังก์ชันต่างๆที่อยู่ภายในระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การจัดวางเนื้อหาสาระเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร. (2557). *แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2556 – 2575)*. (พิมพ์ครั้งที่ 1).
- สมุทรสาคร : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด
- กรุงเทพมหานคร. (2562). บันทึกข้อความ เรื่อง การใช้งานระบบตามโครงการ “บริการทันใจ นัดหมายทันเวลา” ของคิวออนไลน์ งานด้านทะเบียน และการขออนุญาตต่างๆ (ที่ กท 0508/2255) กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง.
- ชวิตา พุ่มดนตรี. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้พร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฐณัฐ วงศ์สายเชื้อ. การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression analysis). สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2564 จาก: http://pirun.ku.ac.th/~fedutnw/pubs/da7010_multiple%20regression19.pdf
- ประวีร์ มานพ. (2563). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพของเว็บไซต์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้งานเว็บไซต์สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน). การประชุมผลงานการวิจัยและวิชาการ นวัตกรรมธุรกิจ และการเป็นผู้ประกอบการ. 15 พฤษภาคม 2563 มหาวิทยาลัยรังสิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ประสพโชค ประมงกิจ. (2549). *คู่มือเทคนิคและวิธีบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารบ้านเมืองที่ดี: รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สหมิตร พรินติ้ง.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528. (2528). ราชกิจจานุเบกษา.สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2563 จาก <http://www.local.moi.go.th/2009/pdf/p.bangkok2528.pdf>
- ภาณุกร เตชะชุนทิกกิจ และศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล. (2560). อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 24(3), 306 – 321.
- เมรี วงษาสน. (2559). *ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักทะเบียนกลาง. (2562). *จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ตามหลักฐานทะเบียนราษฎร*. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2563. จาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2563/E/024/T_0017.PDF
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. (2560). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565)*. สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2564. จาก https://webportal.bangkok.go.th/upload/user/00000052/plan_ict/08022561_3.pdf
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. (2561). บันทึกข้อความ เรื่อง ความร่วมมือกับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในการจัดทำแอปพลิเคชันเพื่อบริการข่าวสารของกรุงเทพมหานคร (ที่ กท 0510/811) กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง.
- สิทธิชัย ภูเขาแก้ว. (2560). *ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของ ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร* (ค้นคว้าอิสระปริญญาโท) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- สุมาลิน กางทอง. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้โมบายแอปเพื่อการจองคิวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Ajzen, I. (1985). *From intentions to actions: a theory of planned behavior* In *Action control*. from cognition to behavior. Berlin: Springer-Verlag
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs. NJ: Prentice Hall.
- Cox, W.M., & Klinger, E. (1990). *Incentive motivation, affective change, and alcohol use: A model*. In *Why People Drink*. New York: Gardner Press
- Dastan, I. & Gurler, C. (2016). Factors Affecting the Adoption of Mobile Payment Systems: An Empirical Analysis. *Emerging Markets Journal*, 6 (1), 16–24.
- Davis, F.D., (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and end user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(13), 318 – 339.
- Elhajjar, S. & Ouaida, F. (2019). An analysis of factors affecting mobile banking adoption. *International Journal of Bank Marketing*, 38 (2), 352–367.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations*. (4th ed.). New York: Free Press.
- Shatat, A. (2017). Factors affecting the adoption and usage of online services in Oman. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 22 (7).
- Venkatesh V., Morris M.G., Davis G.B., and Davis F.D. (2003). *User acceptance of information technology: toward a unified view*. *MIS Quarterly*. 27(3): 425 – 478.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introduction analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.