หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการใช้งานบริการภาครัฐ Smart Citizen Info
ชื่อผู้เขียน	นายสมเจตน์ ไตรพัฒนาพร
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ปัญจราศี ปุณณชัยยะ
อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉราวรรณ งามญาณ
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นการให้บริการข้อมูลและติดต่อสื่อสารกับประชาชนผ่านทางระบบสารสนเทศ (Information System) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทำให้การบริการประชาชนของภาครัฐบรรลุเป้าหมายยิ่งขึ้น ซึ่งในปี พ.ศ. 2556 ประเทศไทยได้ริเริ่มโครงการ Smart Thailand ขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้เกิดการใช้งานที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต Smart Citizen Info ถือเป็นนวัตกรรมใหม่ที่ภาครัฐเลือกมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนภายในประเทศ และจากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ พบว่ามีปัจจัยหลายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้งานระบบ ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการใช้งานบริการ Smart Citizen Info ของภาครัฐโดยนำเอากรอบงานวิจัย Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Metrology (UTAUT) ที่เน้นในการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ เป็นต้นแบบในการพัฒนากรอบงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์และแบบสอบถามที่เป็นกระดาษ เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บจากประชาชนวัยทำงานที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอายุระหว่าง 25 ถึง 59 ปี และเป็นผู้ที่สามารถทำธุรกรรมกับภาครัฐได้ รวมทั้งสิ้น 297 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สมการถดถอยโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยนี้พบว่าความคาดหวังต่อประสิทธิภาพ ความคาดหวังต่อความสะดวกสบาย อิทธิพลทางสังคม และความเชื่อมั่นต่อระบบ อันประกอบด้วย ความเชื่อมั่นต่อองค์กร และความเชื่อมั่นต่ออินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบ Smart Citizen Info นอกจากนี้ยังพบว่าข้อมูลข่าวสารไม่สามารถเข้าถึงประชาชนเท่าที่ควร ซึ่งภาครัฐสามารถนำผลวิจัยดังกล่าวมาปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของโครงการ Smart Citizen Info ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์โครงการไปยังประชาชน การสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ Smart Citizen Info และการปรับปรุงระบบให้ตรงกับความต้องการ เป็นต้น

คำสำคัญ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, บริการภาครัฐ, ประชาชน, Smart Citizen Info, UTAUT, อิทธิพลทางสังคม, ความเชื่อมั่น

Independent Study Title	FACTORS AFFECTING CITIZEN INTENTION TO USE SMART CITIZEN INFO
Author	Mr. Somjet Tripattanaporn
Degree	Master of Science Program
Department/Faculty/University	In Management Information Systems Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assoc.Prof. Panjarasee Punnachaiya
Independent Study Co-Advisor	Assoc.Prof. Dr.Atcharawan Ngarmyarn
Academic Year	2013

ABSTRACT

E-Government is a service provider which provides information and communicates with local citizens through information system. This is the important tool for government to achieve serving data to citizens effectively. Thailand has established “Smart Thailand” project since 2013 with an objective to enhance government data integration. The project will provide accessibility for Thai citizens to reach their personal data through the internet which is called “Smart Citizen Info”. Regarding to previous studies, there are many factors affecting intention to use the system. This research will apply Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Metrology (UTAUT), which emphasizes on new technology and innovation perception. It is also a prototype model for developing process framework.

Questionnaire has been used as a method to collect data from samples who are Thai citizens, live in Bangkok. The samples’ ages are between 25 to 59 years old who are able to make both online and offline transactions with government. 297 questionnaires have been collected and analyzed with regression analysis.

Results from this research show that Expectation on Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence and Trust in System including Trust in

Internet and Trust in Government, have a positive effect on behavioral intention to use Smart Citizen Info significantly. Moreover, it has been found that relating information was not completely disseminated which is the significant factor affecting the volume of using this system. Recommendations are also provided for Government organizations to apply these results and identify further development in order to increase the efficiency. For instance, public communication will likely increase Smart Citizen Info perception about advantages of this system. Besides, two-way communication with Thai citizens will support the system development to meet the citizens' needs and requirements.

Keywords: e-Government, Government Service, Citizen, Smart Citizen Info, UTAUT, Social Influence, Trust