

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปบริการสารสนเทศ ของหน่วยงานด้านสาธารณสุขปทุมธานี
ชื่อผู้เขียน	นายสรวรรณ อินทโสทธิ
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุปายาส ทองมาก
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

รัฐบาลในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการบริการประชาชนในเรื่องของสาธารณสุขปทุมธานีพื้นฐานให้ได้รับความสะดวกสบายและได้รับการบริการที่รวดเร็ว ประกอบกับในปัจจุบันเทคโนโลยีทางการสื่อสารมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลมากยิ่งขึ้น โทรศัพท์มือถือเข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิต แอปพลิเคชันบนมือถือจึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ได้รับการพัฒนามากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามพบว่าประชาชนสนใจใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานที่ให้บริการด้านสาธารณสุขปทุมธานีมีจำนวนน้อย ดังนั้นงานวิจัยจึงทำการศึกษาปัจจัยที่จะทำให้ประชาชนมีความตั้งใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานที่ให้บริการด้านสาธารณสุขปทุมธานี ทั้งปัจจัยทางด้านความน่าเชื่อถือของรัฐ ปัจจัยทางด้านความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง ปัจจัยทางการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและปัจจัยทางด้านความสอดคล้องกับผู้ใช้ใช้งาน

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรประชาชนที่ไม่เคยใช้งานแอปพลิเคชันของการประปานครหลวงและการไฟฟ้านครหลวงในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรีและสมุทรปราการ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับจำนวน 235 ชุดด้วยสมการถดถอยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ทั้งตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability Analysis) ตรวจสอบแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลของงานวิจัยพบว่าปัจจัยทางด้านความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง ปัจจัยทางการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและปัจจัยทางด้านความสอดคล้องกับผู้ใช้ใช้งาน

ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานที่ให้บริการด้านสาธารณสุขปภคภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ โดยความมั่นใจในเทคโนโลยีของหน่วยงานมีอิทธิพลในทางลบต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน แทนทางบวก และปฏิเสธปัจจัยความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแอปพลิเคชันของทางหน่วยงานที่ให้บริการด้านสาธารณสุขปภคให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนสนใจมาใช้งานและตอบสนองกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้น ส่งเสริมการบริการให้กับประชาชน รวมทั้งทางหน่วยงานจะได้ทราบถึงการประชาสัมพันธ์ที่ควรเพิ่มเติมให้ประชาชนได้รับรู้ประโยชน์และการมีอยู่ของแอปพลิเคชันมากขึ้น

คำสำคัญ: หน่วยงานที่ให้บริการด้านสาธารณสุขปภคภาครัฐ แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ

Independent Study Title	FACTORS INFLUENCING INTENSION TO USE PUBLIC UTILITY MOBILE APPLICATION
Author	Mr. Sorawan Inthasoatthi
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Department/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Mathupayas Thongmak, Ph.D.
Academic Years	2015

ABSTRACT

The current government has focused on the issue of public service in the field of infrastructure to get comfortable and get fast service. With today's technology, communication is very fast in traffic even more. Mobile phones play a role in life. Mobile application is a tool that has been developed more. However, public interest in the Public utility mobile application of the agencies that serve the utilities sector is small. This research study the factors that have made public their intention to use the application, factors of Trust on e-government, Normative Beliefs, Perceived Usefulness, Perceived Ease of use and Compatibility.

This research is a quantitative research using questionnaires to collect demographic information from people who have never used the application of the MWA and MEA in Bangkok Nonthaburi and Samut Prakan. The researcher analyze data from questionnaires received back 235 samples regression using statistical software to determine the relationship between different factors, Reliability Analysis to test the precision of tools, Factor Analysis to test the survey, and Multiple Regression Analysis to test the hypothesis of the model.

The result shows that factors of Normative Beliefs, Perceived Usefulness, Perceived Ease of use and Compatibility have a direct impact on Intension to use. Trust

in Technology influence negatively on intension to use. Perceived Organization Trust Worthiness is denied

Benefits from this research. It is useful in the development of applications of the agencies that provide utility services to suit the needs of people. To make people interested and active response to the government's policy focus. Promote their services to the public more.

Keywords: Public Utility Agency, Mobile Application