

หัวข้อค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการด้านคุณภาพผ่านแอปพลิเคชัน กรณีศึกษากรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชื่อผู้เขียน	นายวชิรศ อกบุญชัยครุ
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พานิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.มทุปยาส ทองมาก
ปีการศึกษา	2561

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการด้านคุณภาพผ่านแอปพลิเคชัน ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผ่านการประยุกต์ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ร่วมกับความสัมพันธ์ของปัจจัยความสนใจในวัตถุกรรม การรับรู้ถึงคุณภาพข้อมูลในการใช้งาน การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทางการเมือง ความไว้วางใจในการให้บริการของภาครัฐ และการรับรู้ถึงความเป็นส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน ผ่านการวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบของการสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook และแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พร้อมทั้งเป็นผู้ใช้งานโทรศัพท์ในรูปแบบสมาร์ทโฟน ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างมาทั้งสิ้น 182 คน ข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างจะทำการวิเคราะห์ทางสถิติตัวอย่างการใช้ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ เพื่อเป็นการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้น

ผลจากการวิเคราะห์ทางสถิติทำให้ทราบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการด้านคุณภาพผ่านแอปพลิเคชันนั้นเกิดจากอิทธิพลทางตรงของ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความไว้วางใจในการให้บริการของภาครัฐ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเมือง ตามลำดับจากมากไปน้อย ในส่วนของอิทธิพลทางอ้อมนั้นเกิดจาก การรับรู้ถึงคุณภาพข้อมูลในการใช้งาน และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับจากมากไปน้อย จึงกล่าวได้ว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการด้านคุณภาพผ่านแอปพลิเคชัน โดยผลจากการวิจัยยังทำให้ทราบว่า

(2)

ปัจจัยความสนใจในนวัตกรรม และการรับรู้ถึงคุณภาพข้อมูลในการใช้งาน นั้นไม่มีอิทธิพลทางตรง ต่อความตั้งใจในการใช้บริการด้านการคุณนาคมผ่านแอปพลิเคชัน และปัจจัยความเป็นส่วนบุคคล ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจในการให้บริการของภาครัฐ

ผลของการวิจัยนำไปสู่การต่อยอดการวิจัยในอนาคต โดยมุ่งเน้นที่ศึกษาถึงปัจจัย ที่ไม่เกิดอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการด้านการคุณนาคม ผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อเป็นการทำความเข้าใจในปัจจัยดังกล่าวให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเดิมที่แล้วเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลจากการศึกษางานวิจัยในอดีต นอกจากนี้ผลของการวิจัยดังกล่าวยังนำไปสู่ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการด้านการคุณนาคมผ่านแอปพลิเคชัน โดยนำผล ที่ได้ไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านการคุณนาคม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบของแอปพลิเคชันด้านการคุณนาคมในอนาคตต่อไปดียิ่งขึ้น

**คำสำคัญ:** แอปพลิเคชันด้านการคุณนาคมของภาครัฐ, ความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน, แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

Independent Title	FACTORS AFFECTING INTENTION TO USE TRANSPORTATION SERVICES APPLICATION: THE CASE OF BANGKOK METROPOLITAN AREA
Author	Mr. Watcharit Apibunchaikru
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Advisor	Associate Professor Mathupayas Thongmak, Ph.D.
Academic Years	2018

## ABSTRACT

Quantitative research was done to study Factors affecting intention to use transportation services applications (apps) in the case of Bangkok Metropolitan Area (BMA). Technology acceptance model was used to evaluate the relationship of consumer innovativeness, perceived information quality, citizen civic management, trust in e-government service, and perceived privacy. Data was gathered by online questionnaires through Facebook and LINE applications. Samples were BMA residents and smartphone owners. Data was analyzed by simple linear regression.

Results were that perceived ease of use, trust in e-government service, perceived usefulness, and citizen civic management were most influential, in decreasing order of importance. Perceived information quality, and perceived ease of use were indirect influences, in decreasing order of significance. Perceived ease of use was directly and indirectly influential. Consumer innovativeness and perceived information quality had no effect, while perceived privacy did not alter trust in e-government service. These findings may assist future research to develop and improve the use of apps in the BMA.

**Keywords:** Transportation application, Intention to use, Bangkok Metropolitan Area.