

การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจ
ในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี

Technology Acceptance and E-Service Quality Affect to Costumers Satisfaction of
Viabus Application in Pathum Thani Province

บัณฑิต ชวนขุนทด¹
ดร.สมบูรณ์ ศรีอนุรักษวงศ์²
ประภัสสร วิเศษประภา³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพทั่วไปของการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี และ (2) อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมทั้งใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยใช้ การวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นตรง (multiple liner regression) เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงและเพศชาย มีจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 16 – 25 ปี คิดเป็น 43% มีระดับการศึกษาอยู่ในมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษาเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็น 44.5% ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับระดับปริญญาตรี คิดเป็น 32.3% อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็น 46.5% รองลงมาคือเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ คิดเป็น 17.8% มีเพียงส่วนน้อยประกอบอาชีพอื่นๆ คิดเป็น 5.5% สำหรับรายได้โดยเฉลี่ยส่วนมากมีรายได้อยู่ที่ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็น 46% รองลงมาคือ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็น 27% ตามลำดับ มีเพียงส่วนน้อยที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป คิดเป็น 1% โดยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ช่วยในการติดตามรถโดยสารประจำทางได้

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ โครงการ TWIN 6

² ดร., อาจารย์ประจำ โครงการพิเศษ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³ ดร., อาจารย์ประจำ โครงการพิเศษ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางในการใช้ชีวิตประจำวันมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายยิ่งขึ้น ส่วนในด้านคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ให้ความเห็นว่า แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) มีการออกแบบให้ง่ายต่อการใช้และการแสดงผลข้อมูลการติดตามรถโดยสาร มีการออกแบบระบบการทำงานที่ครอบคลุมทุกฟังก์ชันการใช้งานอย่างเป็นระบบ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยี, คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์, ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus)

Abstract

The objectives of this research were to investigate (1) The general technology acceptance and E-service quality depends on the satisfaction of Viabus application usage of Pathumthani people and (2) the influences of technology acceptance and

E-service quality depends on the satisfaction of VIABUS application usage of Pathumthani people. This is the qualitative research which the sampling group is the 400 Viabus application users. The analytical statistic type is descriptive statistics; frequency, percentage, mean, and standard deviation. Also the analytical inferential statistics is used to test the hypothesis that the statistically significant difference at 0.05 by using the multiple liner regression to test the influences between the independent variables and the dependent variables.

The research found that the number of responds (both males and females) are not different and most of them are 16-25 years old (43%). Most of them are at the high school and vocational level (44.5%) which is similar to the bachelor degree (32.3%). The responds' career are student (46.5%), entrepreneur / freelance (17.8%) and others (5.5%). In case of salary, there are less than 10,000 (46%), 10,001-20,000 baht (27%) and over 50,000 is the least (1%). The overall of technology acceptance and E-service quality depends on the satisfaction of Viabus application usage is at very good level. From the responds, the benefit recognition of Viabus application can efficiently track the bus which improve our life easier and faster. In part of E-service quality, the overall of Viabus satisfaction is at the good level. Next, the proficiency part is easy to use and the data display was systematically covering designation

The result of hypothesis test found that technology acceptance and E-service quality depends on the satisfaction of Viabus application usage of the Pathumthanin people is at 0.05 of the statistically significant difference

Keyword : Technology acceptance, E-Service quality, the satisfaction of Viabus application usage

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากปัญหาสภาพการจราจรในกรุงเทพมหานครฯ นี้เองส่งผลกระทบต่อในเรื่องเกี่ยวกับรถโดยสารสาธารณะเป็นอย่างมาก จะเห็นได้ว่ารถโดยสารประจำทางซึ่งเป็นส่วนหนึ่งบนท้องถนนในกรุงเทพมหานครรวมไปถึงในเขตปริมณฑลอย่างจังหวัดปทุมธานีและจังหวัดนนทบุรี ทำให้ปริมาณรถยนต์บนท้องถนนในกรุงเทพมหานครฯ มีเพิ่มมากขึ้นจนเกิดปัญหาการติดซึ่งเป็นปัญหาที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้จนถึงทุกวันนี้ แต่อีกทางเลือกหนึ่งที่รัฐบาลพยายามจะผลักดันให้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการติดคือการให้ประชาชนเลือกเดินทางด้วยรถสาธารณะแทนรถยนต์ส่วนตัว แต่ประชาชนบางส่วนยังปฏิเสธการเดินทางด้วยรถสาธารณะ เนื่องจากยังมีปัญหาที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความคิดว่า รถสาธารณะยังไม่ตอบโจทย์ความต้องการในการเดินทางของพวกเขา อีกทั้งในการเดินทางที่ต้องมีการต่อรถหลายต่อเพื่อไปให้ถึงจุดหมายปลายทาง รวมถึงความแออัด และเบียดเสียดของจำนวนประชาชนที่เข้าใช้บริการ ทำให้ความสะดวกสบายในการเดินทางของผู้ใช้บริการลดน้อยลงอย่างเห็นได้ชัด จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้คนหันมาใช้รถส่วนตัวมากกว่าการใช้รถสาธารณะ อีกทั้งไม่ทราบสายรถประจำทางในการเชื่อมต่อไปยังจุดหมายปลายทาง อีกทั้งความทับซ้อนกันของเส้นทางอาจทำให้เกิดความยุ่งยากที่จะใช้รถสาธารณะในการเดินทางไปจุดหมายในแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นอีกหนึ่งอุปสรรคของการเดินทางที่ทำให้หลายๆ คน ไม่เลือกใช้รถโดยสารสาธารณะ อีกทั้งความซับซ้อนของถนนในกรุงเทพมหานครฯ ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการใช้รถโดยสารสาธารณะ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการหลีกเลี่ยงที่จะใช้บริการรถสาธารณะ รวมไปถึงมาตรฐานของการบริการในแต่ละบริษัทของผู้ให้บริการรถสาธารณะที่มีความแตกต่างกัน

ดังนั้นปัจจุบันจึงได้เกิดตัวช่วยที่จะทำให้การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะที่สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น เรียกว่าบริการใหม่ “เวียบัส” (Viabus) แอปพลิเคชันการดูรถโดยสารประจำทางแบบตามเวลาจริง (real time) ทำให้ผู้ใช้งานสามารถรับทราบข้อมูลเส้นทางที่รถกำลังวิ่งจึงไม่ต้องรอรถโดยสารนาน จากผู้ก่อตั้ง 3 คน ทั้ง อินทัช มาสวณิชปกรณ์, ธนัท เศรษฐ์ พร้อมทั้ง ธนินธุ์ ซึ่งหทัยพร และผู้ร่วมก่อตั้ง เวียบัส (Viabus) เปิดเผยว่า “Viabus” แอปพลิเคชันติดตามรถแบบเรียลไทม์ จะช่วยบอกตำแหน่งรถโดยสารประจำทางแบบตามเวลาจริง (real time) โดยเป็นบริการใหม่ที่มีเป็นครั้งแรกของไทย จากสตาร์ทอัพของไทยส่งผล

ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถทราบตำแหน่งของรถโดยสารประจำทางและหมดปัญหาเรื่องการรอรถโดยสารอย่างยาวนาน พร้อมกันนี้ยังมีการบอกถึงตำแหน่งป้ายรอรถและเส้นทางโดยสารที่อยู่ใกล้กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ยังมีบริการค้นหาเส้นทางในการเดินทางได้หลากหลายรูปแบบ เช่น การเดินทางเส้นทางใดเร็วที่สุด หรือเลือกได้ว่า จะเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางที่เป็นแอร์เท่านั้น รวมถึงการมีตัวเลือกที่ช่วยวางแผนการเดินทางได้ และเชื่อมต่อกับทั้งเส้นทางรถไฟฟ้าใต้ดินและรถไฟฟ้าบนดิน ส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกมากยิ่งขึ้นลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งเป็นบริการฟรีเพื่อทุกๆ คน เพียงแค่ดาวน์โหลดการใช้งานแอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ได้เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการตั้งแต่ช่วงต้นปี 2561 มีรถโดยสารประจำทางที่อยู่ในระบบประมาณ 200-300 สาย ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดโดยรอบกรุงเทพมหานครฯ และปริมณฑล มีป้ายโดยสารจำนวน 5,000-6,000 ป้าย ที่ประชาชนสามารถไปรอรถโดยสารได้ พื้นที่ให้บริการครอบคลุมความต้องการของลูกค้าในกรุงเทพมหานครฯ และปริมณฑล ทำให้ผู้ใช้งานทราบตำแหน่งอย่างชัดเจน และยังมีการเชื่อมโยงให้ทราบได้อีกว่า รถเมล์สายที่จะใช้บริการ ในจุดเริ่มต้นสายและสิ้นสุดการเดินทางที่ใด ต้องผ่านสถานที่อะไรบ้าง หรือทราบได้ว่า จะต้องไปต่อรถโดยสารที่จุดใด ต้องเดินทางระยะทางเท่าใดและข้ามถนนที่ใดหรือไปต่อในเส้นทางใด ใช้บริการไหนสะดวกสุด

จากรายละเอียดข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้ประชากรในเขตจังหวัดปทุมธานีที่เคยใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ที่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) โดยปัจจัยที่ผู้วิจัยสนใจ คือ การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. สภาพทั่วไปของการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี
2. การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือประชาชนในเขตปทุมธานีมีจำนวน 1,146,092 คน (ระบบสถิติทางการทะเบียน, 2561) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา หมายถึง ปัจจัยด้านการรับรู้ คุณภาพบริการ และความพึงพอใจในการใช้งานโดยรวมของผู้ที่เคยใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus)
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา หมายถึง ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่ เดือนเมษายน - กรกฎาคม 2562

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ประโยชน์เชิงวิชาการ ผลงานวิจัยในครั้งนี้จะช่วยในการเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือที่สามารถอำนวยความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งจะช่วยให้ทราบเกี่ยวกับการให้บริการแอปพลิเคชันที่จะสามารถตอบสนองความต้องการในการใช้รถโดยสารณะได้อย่างรอบด้าน และเป็นอีกหนึ่งทางเลือกสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันของรถสาธารณะ

2. ประโยชน์เชิงนโยบาย ผลงานวิจัยในครั้งนี้เป็นประโยชน์กับผู้ผลิตและออกแบบตัวแอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ที่จะสามารถนำไปพัฒนาต่อออกเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการใช้งาน ทั้งในเรื่องของ รูปแบบ ความสะดวกในการใช้งาน ความรวดเร็วในการประมวลผล ความถูกต้องแม่นยำ พร้อมทั้งยังสามารถนำไปต่อยอดในรูปแบบของการติดตามรถสาธารณะขนาดเล็กกว่ารถโดยสารณะต่อไปอีกด้วย

นิยามศัพท์

1. แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) หมายถึง แอปพลิเคชันติดตามรถโดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครที่ถูกติดตามด้วยระบบ GPS เพื่อให้สามารถติดตามการเดินทางของผู้ประกอบการเดินรถโดยสาร

2. การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การยอมรับเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ในด้านต่างๆ เช่น การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความง่าย ความตั้งใจที่จะใช้งาน การรับรู้ถึงความเสี่ยงทัศนคติที่มีต่อการใช้ การนำมาใช้งานจริง เป็นต้น

3. คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง คุณภาพในการให้บริการของแอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ในด้านต่างๆ เช่น ประสิทธิภาพการใช้งาน การบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ความพร้อมของระบบและความเป็นส่วนตัว เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎี

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ถานุพงศ์ เสกทวีลาภ (2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นขั้นตอน (process) ที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในที่บุคคลเริ่มจากได้ยินในเรื่องวิทยการนั้นๆ จนยอมรับนำไปใช้ในที่สุดซึ่งกระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ (decision making) โดยได้แบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ

1. ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (awareness stage) เป็นขั้นเริ่มแรกที่น่าไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธ สิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่ขั้นนี้เป็นขั้นที่ได้รับรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ (นวัตกรรม) ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพหรือกิจกรรมของเขาแต่ยังได้รับข่าวสารไม่ครบถ้วน

ซึ่งการรับรู้ส่วนใหญ่เป็นการรับรู้โดยบังเอิญซึ่งจะทำให้เกิดความอยากรู้อและแก้ปัญหาที่ตนเองมีอยู่

2. ขั้นสนใจ (interest stage) เริ่มให้ความสนใจรายละเอียดเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ๆ เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะตั้งใจและในขั้นนี้ได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่มากขึ้น และใช้วิธีการคิดที่มากกว่าขั้นแรก บุคลิกภาพและค่านิยมมีผลต่อการติดตามข่าวสารหรือรายละเอียดของสิ่งใหม่หรือ วิทยาการใหม่ด้วย

3. ขั้นประเมินค่า (evaluation stage) เริ่มคิดไตร่ตรองหาวิธีลงใช้วิธีการใหม่ๆ โดยมีการเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสียหากว่ามีข้อดีมากกว่าจะตัดสินใจใช้โดยทั่วไปมักจะคิดว่าวิธีการนี้เป็นวิธีที่เสี่ยงไม่ทราบถึงผลลัพธ์ตามมาจึงต้องมีแรงผลักดัน (reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจ โดยอาจจะมีคำแนะนำเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ

4. ขั้นทดลอง (trial stage) เป็นขั้นตอนที่เริ่มทดลองกับคนส่วนน้อยเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ดูก่อน โดยทดลองใช้วิธีการใหม่ๆ ให้เข้ากับสถานการณ์ของตน ในขั้นนี้จะสรรหาข่าวสารที่มีความเฉพาะเกี่ยวกับวิทยาการใหม่หรือนวัตกรรมนั้น

5. ขั้นตอนการยอมรับ (adoption stage) เป็นขั้นที่ปฏิบัตินำไปใช้จริงซึ่งบุคคลยอมรับวิทยาการใหม่ๆ ว่าเป็นประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว

โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

ทฤษฎีของ Technology Acceptance Model (TAM) : (Davis, 1989) ดัดแปลงและประยุกต์มาจากทฤษฎีของการกระทำตามเหตุและผล ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจและการพยากรณ์พฤติกรรมของมนุษย์ (Davis,1989)

ตัวแปรภายนอก (External Variable) หมายถึง อิทธิพลของตัวแปรภายนอกที่จะเข้ามาสร้างความรับรู้ให้กับแต่ละคนแตกต่างกันไปซึ่งได้แก่ความเชื่อประสบการณ์ความรู้ความเข้าใจพฤติกรรมทางสังคม เป็นต้น

การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ความมีประโยชน์จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในระดับบุคคลกล่าวคือ แต่ละคนก็จะรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของเขาได้อย่างไรบ้าง

การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) หมายถึง ความง่ายในการใช้จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในแง่ของปริมาณหรือความสำเร็จที่จะได้รับว่าตรงกับที่ต้องการหรือไม่ งานจะสำเร็จตรงตามที่คาดไว้หรือไม่

ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude Toward Using) หมายถึง ทัศนคติและความสนใจที่จะใช้ระบบพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (Behavior Intention to Use) หมายถึง พฤติกรรมในการสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การใช้ระบบ (Actual System Use) หมายถึง มีการนำมาใช้จริงและยอมรับในเทคโนโลยีตามรูปแบบของ TAM นั้นอิทธิพลของตัวแปรภายนอกจะมีผลต่อความเชื่อทัศนคติและความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยผ่านความเชื่อในขั้นต้น 3 อย่างที่จะส่งผลต่อการนำระบบมาใช้ คือ การ

รับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้ในระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และการรับรู้ถึงความเสี่ยง ซึ่งแบบจำลองดังกล่าวถูกนำมาใช้กันอย่างกว้างขวางและเป็นแบบแผนในการตัดสินใจที่ประสบผลสำเร็จในการพยากรณ์การยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลในเรื่องของประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับและการใช้งานที่ง่ายอันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมในการสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้มีการนำมาใช้และยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศ

คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ทศนคติที่จะเกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ว่าจะได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

Etzel (2014) กล่าวว่าการจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรคำนึงถึง

1. การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
2. ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
3. พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

ด้วยการเพิ่มขึ้นของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ความสำคัญของการวัดผลและคุณภาพการตรวจสอบที่ได้รับความนิยมและการยอมรับมากขึ้นในภาคธุรกิจ ทำให้การวัดคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์จึงต้องมีความเหมาะสมกับบริบทการบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงไป จึงเริ่มมีงานวิจัยที่ทำการศึกษเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ซึ่งเห็นได้ชัดว่าส่วนใหญ่จะอยู่ในธุรกิจร้านค้าปลีกออนไลน์ ส่วนการบริการออนไลน์ยังได้รับความสนใจเพียงเล็กน้อยจากกลุ่มนักวิจัย

ต่อมา Parasuraman, Zeithaml and Malhotra (2005: 1-21) ได้นำหลักของแบบประเมินคุณภาพของการให้บริการ (SERQUAL) มาประยุกต์ใช้ใหม่เพื่อให้เข้ากับบริบทของการให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และได้มีการพัฒนาเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาใหม่และแบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ

ชุดหลักและชุดรอง โดยชุดหลัก คือ คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Service Quality (E-S-QUAL) ส่วนชุดรอง คือ คุณภาพการบริการการกู้คืนทางอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Recovery Service Quality (E-RecS-QUAL) พร้อมมีการจัดกลุ่มของการวัดระดับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยชุดหลัก E-S-QUAL สามารถแบ่งมิติการวัดคุณภาพออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน (efficiency) เว็บไซต์มีความง่ายในการใช้งาน โดยมีหน้าจอที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาเพื่อจะได้รับการบริการที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว

2. ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย (fulfillment) เว็บไซต์สามารถรับคำสั่งและส่งข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ

3. ด้านความพร้อมของระบบ (system availability) ระบบในการทำงานมีเสถียรภาพในการทำงานสามารถตอบสนองการใช้งานได้ตลอดเวลาที่ผู้ใช้ต้องการ

4. ด้านความเป็นส่วนตัว (privacy) เว็บไซต์สามารถรักษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการได้อย่างปลอดภัย

จากการศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ประกอบของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (2) ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย (3) ด้านความพร้อมของระบบ และ (4) ด้านความเป็นส่วนตัว ผู้วิจัยจึงได้นำองค์ประกอบของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์จากแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Malhotra (2005) ซึ่งเป็นเครื่องมือ E-S-QUAL ชุดหลักมาปรับใช้เพื่อประเมินคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพที่ถูกปรับให้เหมาะสมกับบริบทของการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องความพึงพอใจ Cadotte, Woodruff and Jenkins (1987) ให้นิยามความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของการตอบสนองทางด้านอารมณ์ของผู้บริโภค

Bitner, Booms and Tetreault (1990) กล่าวถึงแนวคิดของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจจากงานบริการมักเกิดจากการที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและพนักงานให้บริการ ซึ่งจะก่อให้เกิดพฤติกรรมบวกหรือลบ

Heskett, Jones, Loveman, Sasser and Schlesinger (1994) กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการหรือผลลัพธ์ของการกระทำที่ส่งผลให้ผู้บริโภครู้สึกถึงความพึงพอใจและส่งผลให้เกิดการบอกต่อถึงประสบการณ์ในเชิงบวก

Adelman and Ahuvia (1995) ให้นิยามความพึงพอใจไว้ว่า คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า และผู้ให้บริการที่สามารถสร้างความรู้สึกในความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และมีความตั้งใจในการกลับมาเพื่อบริโภคซ้ำ

Anderson, Fornell and Rust (1994) กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคว่า เป็นสิ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรต่างๆ องค์กรที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมีความเก่งในด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค รวมถึงความเก่งในด้านอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพของสินค้า และคุณภาพของการให้บริการเพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ในธุรกิจทางเชิงบวก

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ คณาฐ ชื่นชม (2555) กล่าวว่า แอปพลิเคชันคือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยในการทำงานของผู้ใช้งาน แอปพลิเคชันจึงมีสิ่งทีเรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน (user interface: UI) ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นประเภทย่อยๆ ตามสภาพแวดล้อมการทำงาน (platform) ได้ดังนี้

1. เดสก์ท็อป (Desktop) แอปพลิเคชัน คือ แอปพลิเคชันที่ทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น windows media player, microsoft office เป็นต้น
2. โมบาย (Mobile) แอปพลิเคชัน คือ แอปพลิเคชันที่ทำงานบน mobile device หรือ โทรศัพท์มือถือ เช่น IM+ เป็นต้น
3. เว็บ (Web) แอปพลิเคชัน คือ แอปพลิเคชันที่ทำงานบน WEB เช่น Hotmail, Gmail และ Google+ เป็นต้น โดยเว็บแอปพลิเคชันอาจแบ่งออกได้อีกเป็น Intranet แอปพลิเคชัน โดย Intranet หมายถึง การใช้งานเฉพาะภายในองค์กร ซึ่งตรงข้ามกับ Internet ที่เป็น World Wide Web

ณัฐญา มาเกิด (2554) โปรแกรมประยุกต์ที่ใช้งานสำหรับเพิ่มเสริมความสามารถให้แก่อุปกรณ์สื่อสารที่มีการใช้งานแบบง่าย ผู้ใช้งานสามารถติดตั้งโปรแกรมได้เอง โดยมีรูปแบบการทำงานขึ้นอยู่กับรูปแบบของอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพานั้น และมีระบบปฏิบัติการที่อุปกรณ์สื่อสาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นางสาวชนวรรณ ตำนวนกลาง (2559) ศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ “M – Banking” พบว่า คนวัยทำงานที่มีวุฒิภาวะ ความรู้และความสามารถทางด้านเทคโนโลยีเป็นหลัก จึงไม่พบความกังวลที่จะยอมรับใช้บริการ M – Banking ในเรื่องของการรับรู้ความเสี่ยงคุณภาพของการบริการ (Service Quality) และคุณภาพของระบบ (System Quality) แต่ให้ความสำคัญในด้านคุณภาพของข้อมูลเป็นอันดับแรก โดยต้องมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งต้องเป็นข้อมูลที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ละเอียดในการชี้แจงเงื่อนไขการบริการหรือการข้อมูลที่จำเป็น รวมถึงต้องเป็น ข้อมูลที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ

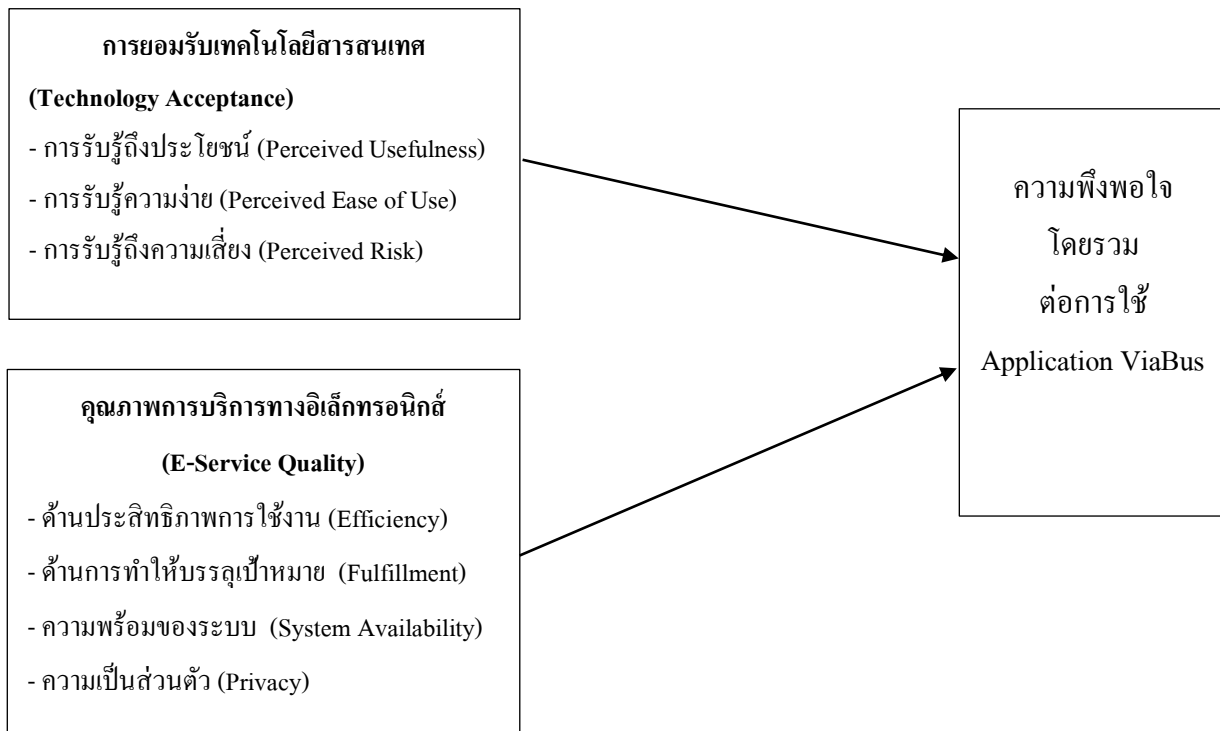
กรณษา แสนละเอียด พิศาว ทีวีสุข และศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2559) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี๋บูมเมอร์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มเบบี๋บูมเมอร์พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี อิทธิพลทางสังคม ($\beta = 0.188$) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้ม ความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ของกลุ่มเบบี๋บูมเมอร์มากที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้ความง่าย ($\beta = 0.156$) ทศนคติที่มีต่อการใช้ ($\beta = 0.103$) การรับรู้ความเสี่ยง ($\beta = 0.098$) ตามลำดับ ทั้งนี้การรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยไม่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจ

เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ (2557) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความเห็นของการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และ พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์อยู่ในระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน

ปติตดา หวายสันเทียะ (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา : หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทาง

อิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. การยอมรับเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ออปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี
2. คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ออปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง: ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชากรในเขตจังหวัดปทุมธานีที่ใช้ออปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) อย่างไรก็ตามเนื่องจากไม่ทราบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ Cochran (2007) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 384 ตัวอย่างและเพื่อความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บแบบสอบถามประมาณ 15 ราย รวมทั้งสิ้นเท่ากับ 400 ราย

เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรในเขตจังหวัดปทุมธานีที่ใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) และสืบค้นข้อมูลทุติยภูมิจากงานวิจัย เอกสารทางวิชาการ บทความที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน โดยทำการศึกษาระหว่างเดือน เมษายน - สิงหาคม พ.ศ.2562 สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วย การวิเคราะห์ t-test และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (multiple linear regression)

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงและเพศชาย มีจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 16 – 25 ปี รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับอายุระหว่าง 36-45 ปี มีเพียงส่วนน้อยอายุ 56 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาอยู่ในมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษาเป็นส่วนมากซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับระดับปริญญาตรี อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาคือเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ มีเพียงส่วนน้อยประกอบอาชีพอื่นๆ สำหรับรายได้โดยเฉลี่ยส่วนมากมีรายได้อยู่ที่ต่ำกว่า 10,000 บาท รองลงมาคือ 10,001 - 20,000 บาท ตามลำดับ มีเพียงส่วนน้อยที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป

ตาราง 1 การวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี (n = 400)

รายการ	B	t	Sig.
ค่าคงที่	0.292	1.798	0.73
การรับรู้ประโยชน์	0.340	7.098	0.000**
การรับรู้ความง่าย	0.354	7.532	0.000**
การรับรู้ความเสี่ยง	0.227	4.879	0.000**

R = 0.754; Rsq = 0.569; SEE = 0.517; F. = 174.189; Sig F. = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดจะเห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ทุกด้าน ซึ่งมีความพึงพอใจไปในแนวทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่ายและด้านการรับรู้ความเสี่ยงเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขต

จังหวัดปทุมธานี เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย โดยผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานีได้ร้อยละ 56.9

ตาราง 2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน Viabus (n = 400)

รายการ	B	t	Sig.
ค่าคงที่	0.080	0.499	0.618
ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน	0.264	4.646	0.000**
ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย	0.225	3.833	0.000**
ด้านความพร้อมของระบบ	0.200	4.081	0.000**
ด้านความเป็นส่วนตัว	0.287	5.865	0.000**

R = 0.779; Rsq = 0.607; SEE = 0.4.94; F. = 152.507; Sig F. = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดจะเห็นว่าคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย ด้านความพร้อมของระบบและด้านความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ทุกด้าน ซึ่งมีความพึงพอใจไปในแนวทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย ด้านความพร้อมของระบบและด้านความเป็นส่วนตัวเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย โดยผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานีได้ร้อยละ 60.7

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี สามารถนำผลมาอภิปรายได้ดังนี้

จากสมมติฐานการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลกับความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และการรับรู้ความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) บนสมาร์ตโฟนมีความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางมากยิ่งขึ้น จะสังเกตได้ว่าเมื่อมีแอปพลิเคชันใหม่ๆ เกิดขึ้น ประชาชนจะให้ความสนใจ ทดลองใช้ และประเมินว่าแอปพลิเคชันนั้นว่าก่อให้เกิดความสะดวกสบายขึ้นหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับ ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี ภาณุพงศ์ เสกทวีลาภ (2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นขั้นตอน (Process) ที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในที่บุคคลเริ่มจากได้ยินในเรื่องวิทยการนั้นๆ จนยอมรับนำไปใช้ในที่ที่สุดซึ่งกระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ (Decision Making) โดยได้แบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ (1) ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (2) ขั้นสนใจ (3) ขั้นประเมินค่า (4) ขั้นทดลอง (5) ขั้นตอนการยอมรับ เมื่อได้ทำการประเมินค่าแล้วว่าแอปพลิเคชันนั้นเมื่อใช้แล้วก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง ก็จะเรียนรู้และศึกษาการอย่างต่อแท้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกรณษา แสนละเอียด พิรภาว ทีวีสุข และศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล ได้กล่าวไว้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ การรับรู้ประโยชน์ รองลงมา คือ การรับรู้ความเสี่ยง อิทธิพลทางสังคม ทักษะที่มีต่อการใช้ และการรับรู้ความง่าย ตามลำดับ

จากสมมติฐานคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์กับความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย ด้านความพร้อมของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปิติดา หวายนันทีเยะ ได้กล่าวไว้ว่าด้านประสิทธิภาพการใช้งานส่งผลในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.433, p < 0.01$) และด้านความพร้อมของระบบส่งผลในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.431, p < 0.01$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้วยผลการวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี นี้

ผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของกลุ่มตัวอย่าง เช่น การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความเสี่ยง เป็นต้น อีกทั้งผู้ประกอบการที่ผลิตแอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) นี้ยังสามารถนำผลการวิจัยขึ้น

นี้ไปหาจุดที่จะทำการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในแต่ละด้านเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเมื่อศึกษาผลการวิจัยนี้จะพบว่า ผู้ประกอบการควรพัฒนาแอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ให้มีประสิทธิภาพในการช่วยติดตามรถโดยสารในแต่ละเส้นทางมากยิ่งขึ้น สามารถแจ้งเตือนการมาของรถโดยสารในแต่ละคันได้อย่างแม่นยำตามกำหนดเวลาที่แอปพลิเคชันแจ้ง โดยที่แอปพลิเคชันต้องเสถียรในการประมวลผลการติดตามรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทาง และผู้ใช้ต้องสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีขั้นตอนในการใช้งานง่ายและสร้างความมั่นใจกับผู้ใช้งานให้มีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้งานในแอปพลิเคชัน ควรออกแบบให้ครอบคลุมทุกฟังก์ชันในการใช้งานอย่างเป็นระบบและมีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ โดยผู้ใช้สามารถใช้งานได้ทันทีทุกที่ทุกเวลา มีความปลอดภัยในการรับ-ส่งข้อมูลระหว่างผู้ใช้งานและระบบ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษารื่องนี้สามารถขยายต่อไป การพัฒนารูปแบบและวิธีการของการวิจัย อันเป็นประโยชน์รวมถึงปัญหาด้านต่างๆ ที่มีลักษณะรูปแบบที่เกี่ยวข้องกัน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรทำการสำรวจจำนวนผู้ใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ก่อนที่จะมีการทำการวิจัยเพื่อที่จะได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างชัดเจน เนื่องจากเทคโนโลยีที่สร้างขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกเฉพาะกลุ่ม แบบแอปพลิเคชัน เวียบัส (Visbus) นี้ จะถูกใช้เฉพาะคนที่ขึ้นรถโดยสารประจำทางและต้องใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนเท่านั้น จึงทำให้เป็นการยากสำหรับเวลาไปหา กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ถ้าทราบจำนวน และพิกัดในการใช้ที่แน่นอนจะทำให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรงมาใช้ในการวิเคราะห์และแปลผล

เอกสารอ้างอิง

คณาวุฒิ ชื่นชม. (2555). การพัฒนาแอปพลิเคชัน ศูนย์รวมข่าวสารจากเครือข่ายออนไลน์สำหรับ วิทยาลัย นวัตกรรมสื่อสารสังคมบนระบบปฏิบัติการ iOS. สารนิพนธ์ปริญญาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ . กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ภานุพงศ์ เสกทวิลาภและวิพรรณ สุภาวรรณ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud storage ในระดับSoftware-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชน ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

Anderson, E. W., Fomell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer Satisfaction, market share, and profitability. *Journal of Marketing*, 58, 53-66.

<http://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1989ACD.pdf>

- Bitner, M. J., Booms, H. B., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: Diagnosing favorable and in favorable incidents. *Journal of Economic Psychology*, 16, 311-329.
- Cadotte, E. R., Woodruff, R. B., & Jenkins, R. L. (1987). Expectations and norms in models of consumer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 24, 305-314.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Douglas, C.M. (2007). *Design and Analysis of Experiments* (6th ed.). New York: John Willey & Sons Inc.
- Etzel, M.J. (2014). *Marketing* (12th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 72, 164-174.