

คุณภาพของระบบสารสนเทศ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ความมีประโยชน์ และความพึงพอใจ
ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)
INFORMATION SYSTEM QUALITY, PERCEIVE EASE OF USE, PERCEIVE USEFULNESS AND
SATISFACTION AFFECT THE INTENTION TO USE FILING SERVICE
SUBMITTING SERVING AND RECEIVING PLEADINGS AND
DOCUMENTS VIA ELECTRONIC FILING SYSTEM

ปฐมพร รอดศิริ
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Pathomporn Rodsiri
E-mail: 6214154517@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ความมีประโยชน์และความพึงพอใจส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพของระบบสารสนเทศ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ความมีประโยชน์และความพึงพอใจ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 40 ปี สถานะผู้ใช้บริการเป็นบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม และมีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี คุณภาพของระบบสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ ($\bar{X} = 4.14$) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) การรับรู้ความมีประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) ความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) และความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ที่มีสถานะผู้ใช้บริการต่างกันทำให้การตั้งใจใช้บริการโดยภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ คุณประโยชน์ของระบบ และด้านระบบโครงสร้าง มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ความมีประโยชน์ และความ

พึงพอใจ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การตั้งใจใช้บริการ

Abstract

The purpose of this study is to examine the information systems quality, perceived ease of use perceived usefulness and satisfaction affect the intention to use filing service submitting serving and receiving pleadings and documents via electronic filing system, factors include demographic factors, information systems quality, perceived ease of use, perceived usefulness and satisfaction The 400 sample were drawn from user submitting serving and receiving pleadings and documents via electronic filing system. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most user submitting serving and receiving pleadings and documents via electronic filing system were female, aged 21 - 40 years, personnel of court of justice and received Bachelor's Degree. Information systems quality were at high level ($\bar{X} = 4.06$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were system usefulness ($\bar{X} = 4.14$). Perceive ease of use was at high level ($\bar{X} = 4.08$). Perceive usefulness was at high level ($\bar{X} = 4.18$). Satisfaction was at high level ($\bar{X} = 4.16$). The intention to use filing service submitting serving and receiving pleadings and documents via electronic filing system was at high level ($\bar{X} = 4.12$).

The results of hypothesis test show that (1) user submitting serving and receiving pleadings and documents via electronic filing system with different status had different overall had effect the intention to use filing service at statistical significance of 0.05 levels. (2). Information System Quality; service quality, system usefulness and structural system had effect the intention to use filing service submitting serving and receiving pleadings and documents via electronic filing system at statistical significance of 0.05 levels. (3) Perceive ease of use, perceive usefulness and satisfaction had effect the intention to use filing service submitting serving and receiving pleadings and documents via electronic filing system at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Intention of Use Service

บทนำ

ความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนาทางเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน รวมทั้งระบบการสื่อสารเป็นที่รู้สึ้อย่างกว้างขวาง และมีความสำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งเรียกว่า สื่อสังคมดิจิทัล (Digital Media) ทำให้เป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสาร (Information Society) เนื่องจากทุกคนย่อมมีการรับรู้ข่าวสารประจำวันในทุกๆ เรื่องสำหรับภาครัฐบาล ในส่วนของการดำเนินการ และการปฏิบัติงานต่างๆ ภายในองค์กรได้นำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้น เพื่อให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และความรวดเร็ว (ธนาชัย ธีรพัฒน์วงศ์, 2561) ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานในยุคดิจิทัล

องค์กรจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายต้องประกอบด้วย บุคลากรที่มีความรู้และมีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เครื่องมือที่องค์กรใช้ในการพัฒนาบุคลากร คือ การจัดการความรู้ จะทำให้บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถ

เข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถเชิงการแข่งขันได้ การจัดการความรู้จึงเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินความสำเร็จขององค์กร (บุญดี บุญญาภิจ, 2548)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบในการเสริมสร้างและปรับปรุงระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ให้ดีขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลต่อยอดพัฒนา ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพ ความง่ายในการใช้ ความมีประโยชน์ และความพึงพอใจในการให้บริการ และนำมาซึ่งผลประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ อาทิเช่น บุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม อัยการ ทนายความและประชาชนทั่วไปต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)
2. เพื่อศึกษาระดับการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) จำแนกตามปัจจัยบุคคล
3. เพื่อศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ความมีประโยชน์ และความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะผู้ใช้บริการ และระดับการศึกษา (2) คุณภาพของระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการ และคุณประโยชน์ของระบบ (3) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (4) การรับรู้ความมีประโยชน์ (5) ความพึงพอใจ
 - 3.2 ตัวแปรตาม (dependent Variable) คือ การตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)

สมมติฐานของการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้การตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 คุณภาพของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)
- สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ความมีประโยชน์ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)
2. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่สำนักงานศาลยุติธรรม ในการปรับปรุงพัฒนาระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ตลอดจนการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบให้ดีขึ้น

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตั้งใจใช้บริการ

Howard (1994) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความตั้งใจซื้อและใช้บริการคือสภาพทางจิตใจ (Mental State) ที่สะท้อนการวางแผนของผู้บริโภคที่จะซื้อสินค้าตราสินค้าใดๆ จำนวนเท่าไรในช่วงเวลาหนึ่งๆ

Zeithaml et al. (1990) กล่าวว่า ความตั้งใจซื้อไปการแสดงออกถึงพฤติกรรมนั้นๆ ในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการเป็นตัวเลือกแรกจากกล่าวได้ว่า ความตั้งใจซื้อเป็นมิติหนึ่งแสดงถึงความจงรักภักดีของลูกค้า โดยความจงรักภักดีจะประกอบไปด้วย 4 มิติได้แก่

1. ความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention) คือ การที่ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าหรือบริการนั้น เป็นตัวเลือกแรกสามารถสะท้อนพฤติกรรมผู้บริโภคได้
2. พฤติกรรมการบอกต่อ (Word of Mouth Communication) คือ การที่ผู้บริโภคพูดถึงเรื่องที่ดีของสินค้าหรือบริการ โดยการแนะนำ กระตุ้นหรือบอกต่อให้บุคคลอื่นเกิดความสนใจได้และมาใช้สินค้าหรือบริการนั้น
3. ความอ่อนไหวต่อปัจจัยด้านราคา (Price Sensitivity) คือ การปรับราคาสินค้า และบริการ โดยไม่เกิดผลกระทบกับผู้บริโภค ถึงแม้ว่าราคาจะสูงขึ้น แต่ผู้บริโภคก็รับได้ ถ้าสิ่งๆ นั้นทำให้เกิดความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการขณะนั้น
4. พฤติกรรมการร้องเรียน (Complaining Behaviours) คือ การที่ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ และต้องการจะแสดงออกถึงความไม่พอใจนั้น โดยการร้องเรียน ส่งเรื่องไปตามสื่อต่างๆ โดยส่วนนี้จะเป็นการวัดถึงการตอบสนองต่อปัญหาของผู้บริโภค

Hale et al. (2002) กล่าวถึงทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Ajzen (1985) ถูกสร้างขึ้นเพื่อทำนายว่า การที่บุคคลจะประพฤติหรือกระทำพฤติกรรมใดนั้น สามารถทำนายได้จากการวัดความเชื่อ (Beliefs) ทศนคติ (Attitudes) และความตั้งใจกระทำ (Intention) โดยทฤษฎีนี้จะเชื่อว่า มนุษย์โดยปกติจะเป็นผู้ใช้เหตุผลและนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ต่อตนเองอย่างเป็นระบบ เพื่อส่งผลให้บรรลุถึงเจตนารมณ์ของตนพฤติกรรมของมนุษย์ ไม่ได้ถูกกำหนดมาโดยขาดการพิจารณามาก่อน ยิ่งกว่านั้นเชื่อว่ามนุษย์มีการพิจารณาเกี่ยวกับพฤติกรรมและสิ่งที่ตั้งใจนั้นมาก่อน โดยพฤติกรรมจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ (1) ทศนคติต่อพฤติกรรม (Behavioral Attitudes) และ (2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) ส่วน Ajzen (2006) ได้อธิบายองค์ประกอบของพฤติกรรมในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนว่าประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้

1. ทศนคติต่อพฤติกรรม (Attitudes toward Behaviours) เป็นปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factor) จะเป็นตัวแปรที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกทางบวกหรือทางลบของบุคคลต่อการกระทำนั้น ๆ โดยบุคคลที่เชื่อว่ากระทำนั้น

เป็นผลให้รู้สึกทางบวกก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการวัดทัศนคติต่อพฤติกรรมสามารถวัดได้ 2 วิธีคือ การวัดทางตรง และการวัดทางอ้อม

2. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) เรียกอีกอย่างว่า ปัจจัยทางสังคม (Social factor) โดยวัดจากความสำคัญ ถ้าบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีความสำคัญมากก็จะมี ความตั้งใจพฤติกรรมมาก

3. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioural Control) เป็นการรับรู้ของบุคคลว่า สามารถควบคุมตัวเองภายใต้ปัจจัยสนับสนุนหรือขัดแย้งของพฤติกรรมต่างๆ และมีความยากง่ายเพียงใดในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ นั้น สามารถวัดได้ 2 วิธี คือ ทางตรงและทางอ้อม

4. ความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรม (Behavioural Intention) ความตั้งใจเป็นปัจจัยชักจูงให้เกิดพฤติกรรม ความตั้งใจจะเป็นสิ่งที่บอกว่าคุณๆ หนึ่งจะมีความพยายามมากน้อยเพียงใด โดยหากมีการพยายามและตั้งใจ ความเป็นไปได้ก็จะแสดงพฤติกรรมมากเท่านั้น กระทำพฤติกรรมมาอิทธิพลมีด้วยกัน 3 ประการ คือ ทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงและการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ

Tam and Oliveira (2016) กล่าวถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) ของ DeLone & Mclean (2003) ประกอบด้วย (1) ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality) คือความสมบูรณ์ (Completeness) เข้าใจง่าย (Ease of Understanding) มีความเป็นส่วนตัว (Personalization) ตรงประเด็น (Relevance) ความปลอดภัย (Security) ของระบบสารสนเทศที่นำมาให้บริการ (2) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คือ ระบบเหมาะสมกับการใช้งาน (Adaptability) ความพร้อมใช้งานและง่าย (Availability) มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Time) และประโยชน์ใช้สอย (Usability) (3) ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) การรับประกัน (Assurance) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และความเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) และ (4) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) คือ การใช้ซ้ำ (Repeat Visit) และความพึงพอใจโดยรวม (User Survey) ระบบยังช่วยให้ผู้ใช้งานสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด

เมทีนี จันทรกระจะ (2560) ได้กล่าวเกี่ยวกับ คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) ว่าระบบสารสนเทศต้องตรงกับความต้องการ และเหมาะสมกับการใช้งาน ที่ ดังนั้น คุณภาพของระบบสารสนเทศ จะดูได้จากความง่ายในการใช้ และเข้าถึง รวมถึงประโยชน์การใช้สอยของผู้ใช้งาน มีเสถียรภาพ และตอบสนองในการทำงาน โดยจะต้องมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน

3.แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้

ภัทราวดี ทองมาลา (2558) การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นและจุดมุ่งหมายที่ต้องการ ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก และง่ายต่อการที่จะเรียนรู้ระบบ (Davis, 1989) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้ระบบและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้ระบบโดยส่งผ่านการรับรู้ประโยชน์ ส่วน Saadé and Bahli (2005) กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) สามารถอธิบายได้ว่าระดับความเชื่อมั่นของบุคคลที่ใช้เทคโนโลยีใดเป็นอิสระจากความพยายามและบุคคลมีแนวโน้มที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มากขึ้นหากเห็นว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถใช้งานง่าย

4.แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความมีประโยชน์

Davis (1989) กล่าวว่า การรับรู้ความมีประโยชน์ถูกกำหนดให้เป็นความเข้าใจพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งผลมาจากเทคโนโลยี จะทำให้มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการปฏิเสธหรือยอมรับเทคโนโลยี ส่วนเกรวินทร์ ละเอียดดินันท์ (2557) กล่าวว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานของผู้ใช้บริการ ซึ่งส่งผลต่อประโยชน์ในการใช้งานเพิ่มประสิทธิภาพ และสมรรถภาพในการใช้งาน

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ Cullen (2001) กล่าวว่าความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของคนๆ หนึ่ง ที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบ ที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาในเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษา ซึ่งการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะเปิดตารางที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะของผู้ใช้บริการ และระดับการศึกษา มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย ด้านระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการ และคุณประโยชน์ของระบบ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 17 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ มีจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความมีประโยชน์ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความมีประโยชน์ มีจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

ส่วนที่ 6 การตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปร ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ สามารถวัดผลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหา

2. การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค ของ Cronbach (1974) (Cronbach's Alpha) โดยค่าความเชื่อมั่นของคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านระบบโครงสร้างเท่ากับ 0.946 ด้านคุณภาพของข้อมูลเท่ากับ 0.951 ด้านคุณภาพของการบริการเท่ากับ 0.914 และคุณสมบัติของระบบเท่ากับ 0.960 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เท่ากับ 0.963 การรับรู้ความมีประโยชน์เท่ากับ 0.978 และความพึงพอใจเท่ากับ 0.953 และค่าความเชื่อมั่นของการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เท่ากับ 0.941

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มที่ตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยการสุ่มแบบบังเอิญหรือแบบสะดวก ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือ การนำข้อมูลที่ได้ออกมาวิเคราะห์หาค่าความหมายโดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาแล้ว จึงได้นำข้อมูลนั้นมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะผู้ใช้บริการ และระดับการศึกษา

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ คุณภาพของระบบสารสนเทศ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ความมีประโยชน์ ความพึงพอใจ และการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อศึกษาการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 เพื่อศึกษาการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) จำแนกตามอายุ สถานะผู้ใช้บริการ และระดับการศึกษา จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ความมีประโยชน์ ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 40 ปี สถานะผู้ใช้บริการเป็นบุคลากรสำนักงานสายยุติธรรม และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

ผลการวิเคราะห์คุณภาพของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ คุณประโยชน์ของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านระบบโครงสร้าง และด้านคุณภาพของการบริการ

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ของผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมีความสำคัญมาก

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความมีประโยชน์ของผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก

ผลการวิเคราะห์การตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก

ผลการเปรียบเทียบการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) จำแนกตามเพศ อายุ สถานะผู้ใช้บริการ และระดับการศึกษา สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้การตั้งใจใช้บริการโดยภาพรวมไม่ต่างกัน และผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ที่มีสถานะผู้ใช้บริการต่างกัน ทำให้การตั้งใจใช้บริการโดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์คุณภาพของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย ด้านระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการ และคุณประโยชน์ของระบบ ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ คุณประโยชน์ของระบบ และด้านระบบโครงสร้าง มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและ

ส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) และคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูลไม่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ที่ส่งผลการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยสรุปผลการวิจัย คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความมีประโยชน์ที่ส่งผลการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยสรุปผลการวิจัย คือ การรับรู้ความมีประโยชน์ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่ส่งผลการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยสรุปผลการวิจัย คือ ความพึงพอใจมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า ระดับการตั้งใจใช้บริการระบบในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุญญาพร บุญธรรมมา (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ระดับความตั้งใจใช้บริการอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะผู้ใช้บริการ และระดับการศึกษา สรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ที่มีเพศ อายุและระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้การตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศ อายุและระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ดังนั้น ไม่ว่าจะเพศชายหรือเพศหญิงและอายุเท่าใด ระดับการศึกษาต่างกันมีความตั้งใจใช้บริการโดยภาพรวมที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ปารมี พัฒนดุล และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภค อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุและระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่มีผลต่อการตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์

2.2 ผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ที่มีสถานะผู้ใช้บริการต่างกัน ทำให้การตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าสถานะผู้ใช้บริการได้แก่ อาชีพที่เป็น บุคลากรสำนักงาน ศาลยุติธรรม ทนายความ อัยการ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ รวิกันต์ เสริมศาสตร์ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการรับรู้คุณภาพ การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการใช้บริการส่งผลการตั้งใจในการใช้บริการผ่าน LINE@ สมาร์ทเมมเบอร์ของบริษัท ซีส์โก้ จำกัด (มหาชน) โดยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพหรือสถานะที่ ต่างกัน ทำให้ความตั้งใจในการใช้บริการผ่าน LINE@ สมาร์ท เมมเบอร์ของบริษัทต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศที่ส่งผลการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านระบบโครงสร้าง คุณภาพของการบริการ และคุณประโยชน์ของระบบ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ให้ความสำคัญต่อคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพของการบริการ และคุณประโยชน์ของระบบ ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ให้ความสำคัญกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ ในด้านระบบโครงสร้าง คุณภาพของการบริการ และคุณประโยชน์ของระบบ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563) ได้ทำการศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โดยพบว่า ด้านระบบโครงสร้าง และคุณประโยชน์ของระบบส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Takaya (2016) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความตั้งใจในการซื้อที่เกิดจากความก้าวหน้าที่เกิดจากเทคโนโลยีส่งผลให้เกิดการช้อปปิ้งรูปแบบใหม่โดยพบว่าความตั้งใจในการซื้อมีแรงกระตุ้นจาก คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพบริการจากคุณภาพบริการ การรับรู้ในตราสินค้า ความไว้วางใจทางออนไลน์และประสบการณ์ การซื้อออนไลน์ก่อนหน้านี้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจของลูกค้ในการซื้อออนไลน์

3.2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูล ไม่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ไม่ได้ให้ความสำคัญต่อคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูล เนื่องจากมีความเห็นว่าระบบมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความเข้าใจง่าย และมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563) ทำการศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โดยพบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูลไม่มีส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการศึกษาการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) สามารถสรุปได้ดังนี้

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ให้ความสำคัญต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ในระดับมาก มีความเห็นว่าการสามารถใช้ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยไม่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญแนะนำ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ใช้งาน มีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ และใช้งานง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายชล เลิศพิทักษ์ธรรม (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้โมบายแอปสำหรับเรียกรับบริการผู้รับส่งสิ่งของของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ มีผลต่อความตั้งใจและการใช้โมบายแอปสำหรับเรียกรับบริการผู้รับส่งสิ่งของ ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการศึกษาการรับรู้ความมีประโยชน์ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) สามารถสรุปได้ดังนี้

การรับรู้ความมีประโยชน์ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ให้ความสำคัญต่อการรับรู้ความมีประโยชน์ ในระดับมาก มีความเห็นว่าการใช้ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ทำให้ท่านบรรลุความต้องการเบื้องต้นได้เร็วขึ้น ง่ายขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการระบบยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร

โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายชล เลิศพิทักษ์ธรรม (2560) ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้โมบายแอปสำหรับเรียกรับบริการผู้รับส่งสิ่งของของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า การรับรู้ความมีประโยชน์ มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผลการศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความ และเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) สามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ให้มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในระดับมาก มีความเห็นว่าผู้บริกรู้สึกพึงพอใจกับ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้บริการระบบ และพึงพอใจกับคุณภาพของข้อมูลสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กร ธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563) ทำการศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบ สารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม โดยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่าน อินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและ วางแผนการบริหารงานให้พนักงานในบริษัทมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ดังต่อไปนี้

คุณภาพของระบบสารสนเทศ

1. ด้านระบบโครงสร้าง จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านระบบโครงสร้าง มีผล ต่อระดับการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาระบบโครงสร้างให้มีระบบขั้นตอนการใช้บริการที่ชัดเจน รายละเอียดของข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการให้มากยิ่งขึ้น

2. ด้านคุณภาพของข้อมูล จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูล ไม่มีผลต่อระดับการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ดังนั้น องค์กรจึงไม่ต้องเน้นประเด็นด้านคุณภาพของข้อมูล

3. ด้านคุณภาพของการบริการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของ การบริการ มีผลต่อระดับการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญในด้านการแจ้งเตือนทันทีเพิ่มขึ้น เพื่อให้คู่ความในคดีสามารถ รับรู้ขั้นตอนในการดำเนินการอย่างทันทั่วถึง

4. คุณประโยชน์ของระบบ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคุณภาพของระบบสารสนเทศ คุณประโยชน์ของระบบ มีผลต่อระดับการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ดังนั้น องค์กรควรพัฒนาในส่วนของการลดข้อผิดพลาดการทำงานของระบบ และความสะดวกในการทำงาน

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้

1. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ มีผลต่อระดับ การตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ระบบสามารถใช้ได้โดยไม่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญแนะนำ สามารถทำได้โดยง่าย เพื่อลดความผิดพลาดของการใช้งาน

การรับรู้ความมีประโยชน์

1. การรับรู้ความมีประโยชน์ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความมีประโยชน์ มีผลต่อระดับการตั้งใจ ใช้บริการของผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ดังนั้น องค์กรควรให้

ความสำคัญในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารว่าระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เพื่อให้คู่ความมาใช้บริการระบบมากขึ้น ลดการมาศาล และเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น

ความพึงพอใจ

1. ความพึงพอใจ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจ มีผลต่อระดับการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ดังนั้น โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก และมีผู้พึงพอใจกับประสิทธิภาพของการใช้บริการของระบบ ในระดับมากที่สุด ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับตัวแปรอื่นๆ แต่ก็ยังต้องคงรักษาระดับความพึงพอใจนี้ โดยการพัฒนาระบบให้ครอบคลุมในส่วนอื่นๆ เพื่อเพิ่มช่องทางในการติดต่อ และให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการทําวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการพัฒนาระบบ ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) จำนวน 400 คนเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรมแต่ละประเภทกลุ่มงานในการเข้าใช้ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เพื่อให้ทราบถึงระดับการตั้งใจใช้บริการของแต่ละกลุ่มงานในสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อพัฒนาต่อยอดระบบให้เชื่อมโยง ให้สามารถใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนาชัย ธีรพัฒน์วงศ์ และบุญทัน ดอกโธสง. (2561). ปัญหาพุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 8(1), 93-94.
- บุญดี บุญญาภิก. (2548). การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จิรวัดน์เอ็กซ์เพรส.
- ปฐมาภรณ์ บำรุงผล. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปารมี พัฒนกุล และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภค อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University, 9(2), 857-872.
- บุญญาพร บุญธรรมมา. (2563). คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ภัทราวดี ทองมาลา (2558). การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของเจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- เมทินี จันทร์กระแจะ. (2560). *คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รวีกันต์ เสริมศาสตร์. (2562). *ปัจจัยการรับรู้คุณภาพ การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการใช้บริการส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการผ่าน LINE@ สมาร์ท เมมเบอร์ของบริษัท ชัลโก้ จำกัด (มหาชน)*. ค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542*. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- สายชล เลิศพิทักษ์ธรรม. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้โมบายแอปสำหรับเรียกรับบริการผู้รับส่งสิ่งของของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Ajzen, I. (2006). *Theory of Planned Behavior*. Retrieved March 6, 2022, from <http://people.umass.edu/aizen/tpb.html>
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*, 49(Spring), 602-686.
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13, 319-340.
- DeLone, W. H., & Mclean E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Hale, J. L., Householder, B. J., Greene, K. L., Dillard, J. P., & Pfau, M. (2002). *The theory of reasoned action. The Persuasion Handbook: Developments in Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage , 259-286.
- Howard, J. A. (1994). *Buyer behavior in marketing strategy*. Englewood Cliffs, NJ.: Prentice Hal.
- Saadé, R., & Bahli, B. (2005). The impact of cognitive absorption on perceived usefulness and perceived ease of use in on-line learning: an extension of the technology acceptance model. *Information & management*, 42(2), 317-327.
- Takaya, R. (2016). *Antecedents Analysis of Purchase Intention*. Magister Management Program, Post Graduate Studies, Trisakti University, Jl kyai Tapa No 1 Grogol, West Jakarta, Indonesia.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). *Performance impact of mobile banking: using the task technology fit (TTF) approach*. Retrieved from <http://www.emeraldinsight.com>.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed)*. New York: Harper and Row Publications.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free.