

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโบายแอปพลิเคชัน “GovComplex”  
กรณีศึกษา กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการและกลยุทธ์  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโบายแอปพลิเคชัน “GovComplex”

กรณีศึกษา กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 25 เมษายน พ.ศ.2560

นางสาว เสริมศิริ นาคชำนาญ

ผู้วิจัย

พันธ์ภัทร์ เสวตภาณุวงศ์

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ดวงพร อากาศศิลป์

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของสารนิพนธ์เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโมบาย แอปพลิเคชัน “GovComplex” กรณีศึกษา กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในศูนย์ราชการฯ จังหวัดนะ เล่มนี้ เกิดจากความเอื้อเฟื้อ ความปรารถนาดี ความเสียสละ และความร่วมมือจากหลายๆท่าน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณ ดร. พันธุ์ภัทร์ เสวตภาณุวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์นี้เป็น อย่างสูงที่ได้เสียสละเวลาในการช่วยเหลือและคอยให้คำปรึกษา ตรวจสอบ และติดตามแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจนการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สาร นิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์ถูกต้อง ประกอบกับการนำเสนอสำเร็จไปได้ด้วยดี ตลอดจนขอแสดงความขอบคุณในการสนับสนุนที่ดีจากผู้บริหาร พนักงาน ผู้ประกอบการร้านค้าเช่าเชิงพาณิชย์ และประชาชนผู้มาติดต่อหน่วยงานภายในศูนย์ราชการฯ จังหวัดนะ ที่ให้ความร่วมมือในการให้ ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย และนอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ผู้สอนในระดับปริญญาโท วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่าน ที่ช่วยอบรมและมอบความรู้ให้ด้วยความเมตตา เจ้าหน้าที่โครงการทุกท่านที่ช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกด้วยดีมาโดยตลอด และ ขอขอบคุณในความมีน้ำใจของเพื่อนๆร่วมหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการกลยุทธ์ 18B ที่คอย เป็นกำลังใจซึ่งกันและกันตลอดมา และที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้วิจัยคือ ต้องขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติๆที่คอยสนับสนุนและส่งเสริมในการศึกษาครั้งนี้แก่ผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จ การศึกษา

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า สารนิพนธ์เล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจไม่ มากก็น้อย รวมถึงเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ทำการศึกษาเรื่องนี้ต่อไป หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ และขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

เสริมศิริ นาคขำนาญ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน “GovComplex”

กรณีศึกษา กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ

FACTORS AFFECTING THE USE OF MOBILE APPLICATION SERVICES “GOVCOMPLEX”  
CASE STUDY OF GOVERNMENT COMPLEX CHAENG WATTHANA STAKEHOLDERS

เสริมศิริ นาคชำนาญ 5850369

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : พันธุ์ภัทร์ เสวตกาญจวงศ์, Ph.D. , รองศาสตราจารย์ณัฐสิทธิ์  
เกิดศรี, Ph.D. , ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช, D.B.A.

#### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในศูนย์ราชการฯ ที่มีผล ต่อการใช้บริการ โมบายแอปพลิเคชัน “GovComplex” โดยศึกษาด้านการรับรู้ ความง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ เพื่อทราบข้อมูลสำหรับการนำไปใช้พัฒนาโมบายแอปพลิเคชันให้ง่ายต่อการใช้งานของบุคคลากรภายในศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะให้มากขึ้น โดยมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานข้าราชการ ผู้เช่าร้านค้าเชิงพาณิชย์ และประชาชนผู้มาติดต่อหน่วยงาน ภายในศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการค้นคว้าจากเอกสารการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของบุคคลากรในศูนย์ราชการฯ และปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกันส่งผลต่อการเข้าใช้งาน โมบายแอปพลิเคชัน ซึ่งบุคคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการที่รวดเร็ว และแอปพลิเคชันต้องใช้ง่ายและมีประโยชน์ต่อการใช้งาน

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ / ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ / โมบายแอปพลิเคชัน

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	10
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	11
2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)	11
2.2 แบบจำลองคุณภาพบริการ (Service Quality Model)	11
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	13
3.1 กรอบการวิจัย	13
3.1.1 ตัวแปรอิสระ	13
3.1.2 ตัวแปรตาม	13
3.2 สมมติฐานการวิจัย	13
3.3 วิธีการวิจัย	13
บทที่ 4 ผลการวิจัย	16
4.1 การรวบรวมข้อมูล	16
4.2 การสรุปผล	16
บทที่ 5 อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	18
5.1 อภิปรายผลการวิจัย	18
5.2 ข้อเสนอแนะ	18
5.3 ประโยชน์จากการศึกษา	19
บรรณานุกรม	20

## สารบัญ (ต่อ)

ประวัติผู้วิจัย

หน้า

21



## สารบัญตาราง

ตาราง

หน้า

4.1 ผลการวิจัย

17



## สารบัญรูปร่างภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 โลโก้แอปพลิเคชัน GovComplex	2
1.2 แสดงเมนูบนหน้าหลักของแอปพลิเคชัน GovComplex	3
1.3 แสดงปฏิทินกิจกรรมของแอปพลิเคชัน GovComplex	4
1.4 แสดงข้อมูลและเส้นทางการติดต่อหน่วยงานต่างๆภายในศูนย์ราชการบนแอปพลิเคชัน GovComplex	5
1.5 แสดงสภาพการจราจรบริเวณด้านหน้าศูนย์ราชการบนแอปพลิเคชัน GovComplex	6
1.6 แสดงประวัติศูนย์ราชการบนแอปพลิเคชัน GovComplex	7
1.7 แสดงตารางการให้บริการโดยสารรับ - ส่ง ภายในศูนย์ราชการบนแอปพลิเคชัน GovComplex	8
1.8 แสดงเมนูแจ้งซ่อมออนไลน์สำหรับรับเรื่องแจ้งซ่อมและติดตามสถานะงานแจ้งซ่อมและประเมินผลความพึงพอใจบนแอปพลิเคชัน GovComplex	9
1.9 แสดงโครงการณรงค์กำจัดสัตว์และแมลงที่มีการเข้าตรวจวัดความสะอาดหน่วยงานต่างๆและรายงานผลแบบเรียลไทม์บนแอปพลิเคชัน GovComplex	10
2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี	11
2.2 แบบจำลองคุณภาพบริการ	12



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน หน่วยงานราชการที่เปิดให้บริการประชาชน ประกอบด้วยจำนวนข้าราชการ ภายในหน่วยงานนั้นๆ รวมไปถึงร้านค้าเชิงพาณิชย์ ภายในศูนย์ราชการฯ จังหวัดนะ ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี มีความจำเป็นที่ต้องพึ่งพาการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและเป็นข้อมูลที่มาจากแหล่งข่าวเดียวเพื่อลดความผิดพลาดในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และด้วยความเจริญก้าวหน้าทางด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีในสมัยปัจจุบันนี้มีความจำเป็นอย่างมากต่อการดำรงชีวิตของคนในสังคมไทย โดยสังเกตได้จากปริมาณการใช้สมาร์ตโฟนที่เพิ่มขึ้นทุกปี และยังมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในปีถัดไป ซึ่งการสร้างแอปพลิเคชันสำหรับการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารบนสมาร์ตโฟนหรืออุปกรณ์แท็บเล็ตต่างๆ มาช่วยในการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลนั้น นับว่าเป็นการอำนวยความสะดวก และลดระยะเวลาในการเข้าถึงข้อมูลนั้น นับว่าเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้บริโภคสำหรับการลดระยะเวลาในการเข้าถึง และลดค่าใช้จ่ายในการเผยแพร่ข้อมูลสำหรับผู้ต้องการเผยแพร่ข้อมูล เช่น เจ้าของกิจการ สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ อีกทั้งเป็นการยอมรับและตาม

กรมชนารักษ์จึงเปลี่ยนวิกฤตให้เป็น โอกาสและดำเนินการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ให้เบ็ดเสร็จเด็ดขาดด้วยการพลิกโฉมหน้าการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็น “มิติใหม่ของการบริหารที่ราชพัสดุ” ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของทุกหน่วยงานได้อย่างเพียงพอ เกิดเป็นอาคารล้ำสมัยขนาดใหญ่บนที่ราชพัสดุ ๒๕๗ ไร่ บริเวณถนนแจ้งวัฒนะ หนึ่งในทำเลทองของกรุงเทพฯ ในชื่อ “ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐” เป็นศูนย์รวมหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ เพื่อตอบสนองความต้องการและใช้ประโยชน์ที่ราชพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบอย่างแท้จริงตลอดจนเอื้ออำนวยต่อการประสานงานระหว่างหน่วยงานด้วยกันเองและให้บริการประชาชนอย่างครบวงจรในที่แห่งเดียว โดยมอบการบริหารงานให้บริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด เป็นผู้ดูแลดำเนินการบริหารพื้นที่ภายในศูนย์ราชการฯ แห่งนี้

เนื่องด้วยพื้นที่ในการบริหารงานที่กว้างขวาง และมีจำนวนผู้ใช้งานศูนย์ราชการฯ อย่างมาก บริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด จึงได้พัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน โดยใช้ชื่อ

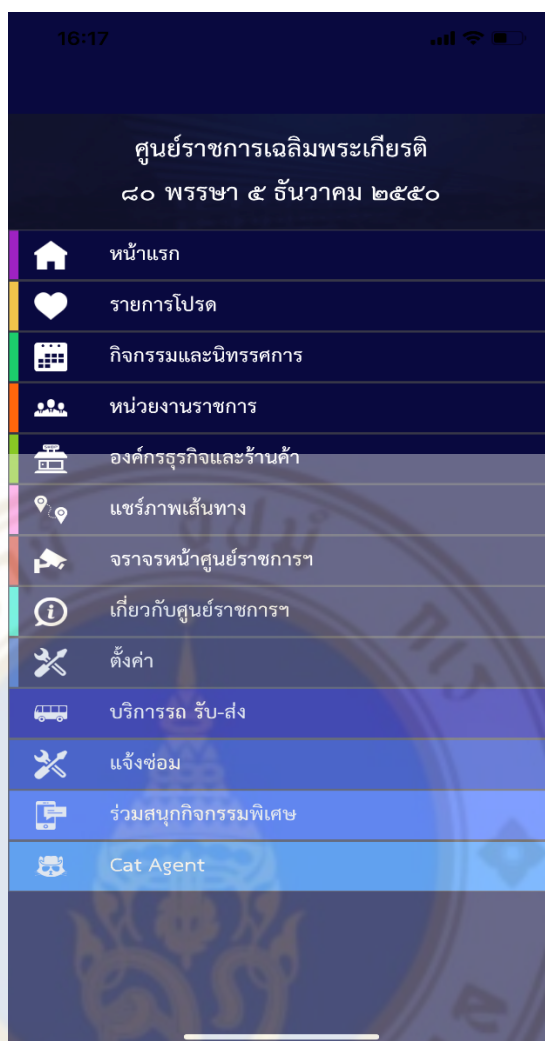
GovComplex เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆภายในศูนย์ราชการฯ ให้แก่ข้าราชการ ผู้ประกอบการร้านค้าเช่าเชิงพาณิชย์ และประชาชนผู้มาติดต่อ นั้นสามารถเข้าถึง ข้อมูลที่ต้องการได้ในทันที และมีความสะดวกในการได้รับข้อมูลที่ต้องการ อีกทั้งการได้รับบริการ ต่างๆได้อย่างครอบคลุมทุกกลุ่มคนมากยิ่งขึ้น

โดยแอปพลิเคชัน GovComplex นั้น สามารถดาวน์โหลดได้ทั้งบนอุปกรณ์ ระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ซึ่งได้พัฒนาความสามารถให้ตอบสนองความต้องการและ บริการต่างๆเพื่ออำนวยความสะดวกที่เข้าถึงได้ง่ายขึ้น และเร็วขึ้น ซึ่งแสดงดังรูป 1.1

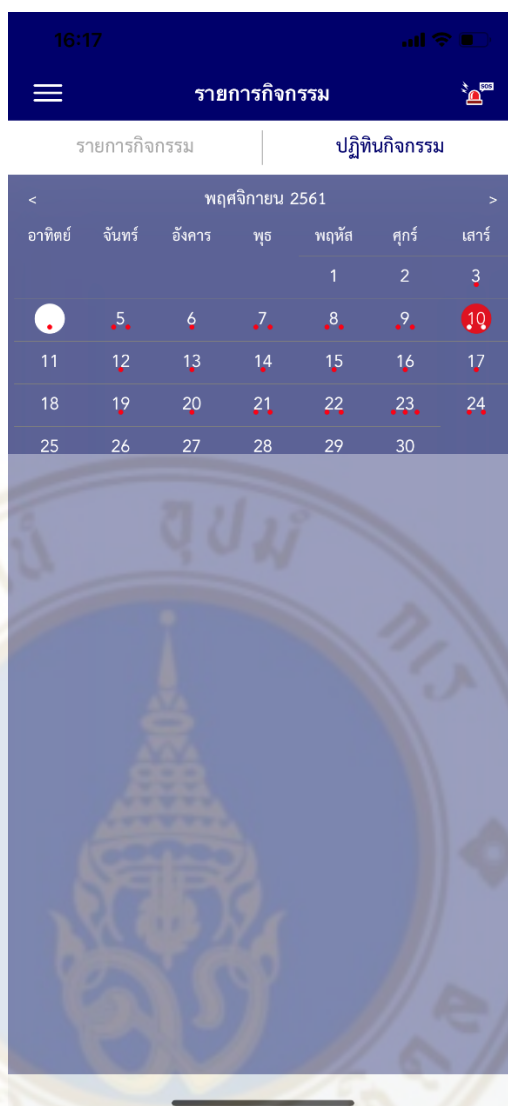


ภาพที่ 1.1 โลโก้แอปพลิเคชัน GovComplex

องค์ประกอบของแอปพลิเคชัน GovComplex นั้น แสดงดังรูป 1.2 , 1.3, 1.4, 1.5, 1.6



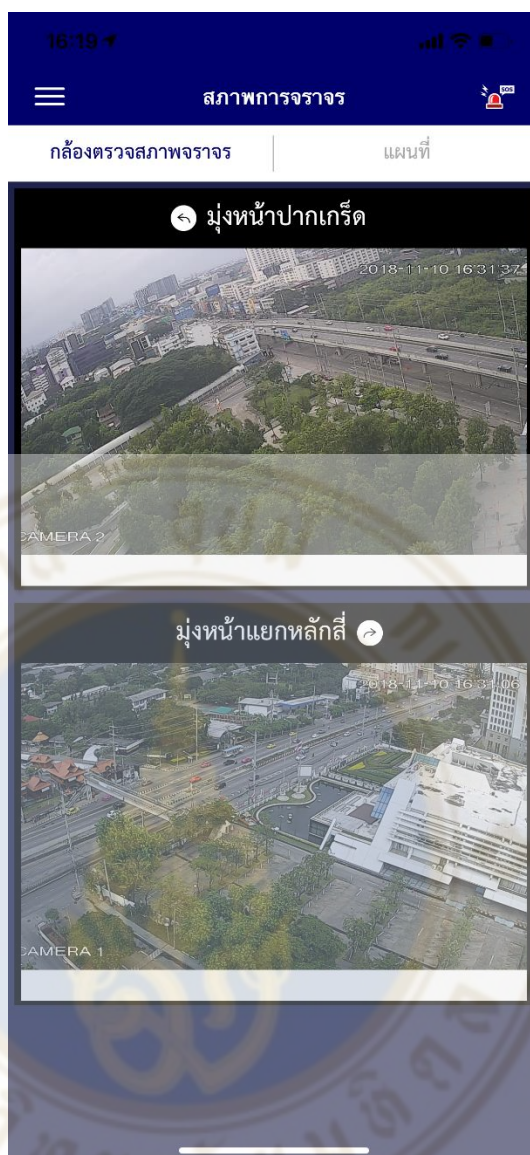
ภาพที่ 1.2 แสดงเมนูบนหน้าหลักของแอปพลิเคชัน GovComplex



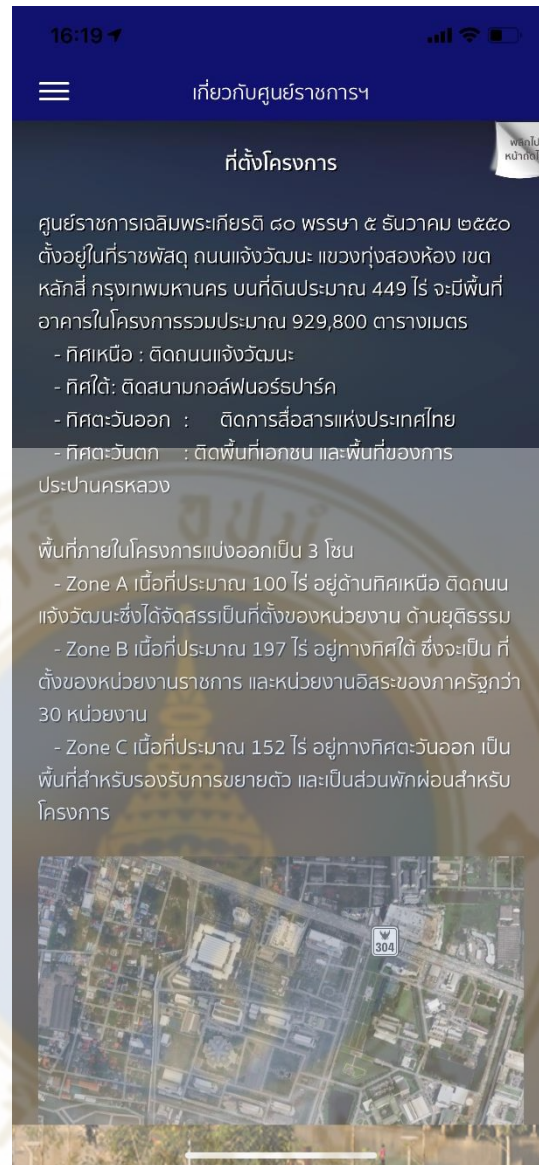
ภาพที่ 1.3 แสดงปฏิทินกิจกรรมของแอปพลิเคชัน GovComplex



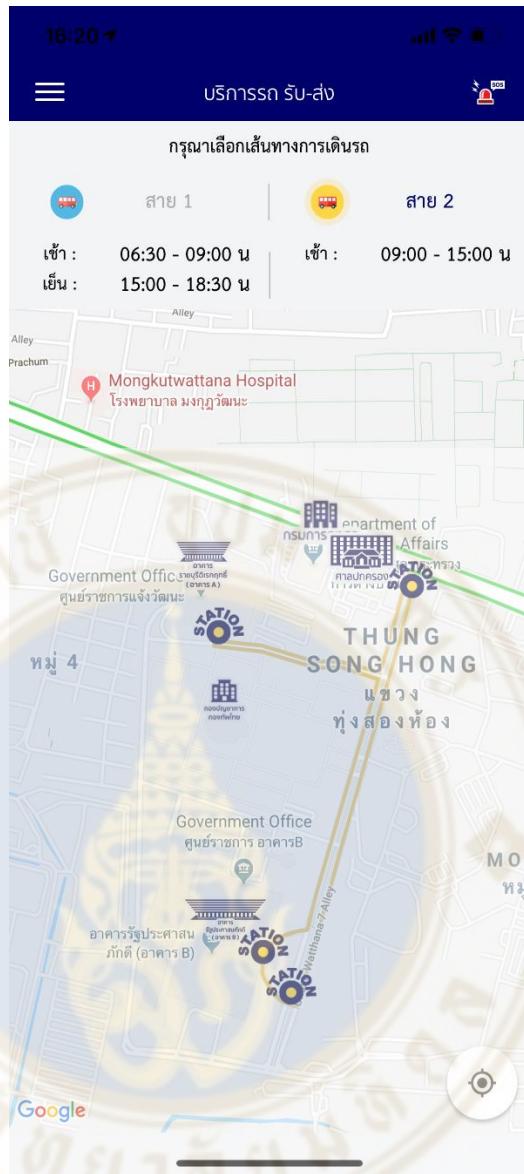
ภาพที่ 1.4 แสดงข้อมูลและเส้นทางการติดต่อหน่วยงานต่างๆภายในศูนย์ราชการบนแอปพลิเคชัน GovComplex



ภาพที่ 1.5 แสดงสภาพการจราจรบริเวณด้านหน้าศูนย์ราชการฯ บนแอปพลิเคชัน GovComplex



ภาพที่ 1.6 แสดงประวัติศูนย์ราชการฯบนแอปพลิเคชัน GovComplex



ภาพที่ 1.7 แสดงการให้บริการรถโดยสารรับ - ส่ง ภายในศูนย์ราชการฯบนแอปพลิเคชัน GovComplex



16:20

แจ้งซ่อม

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด  
Dhanarak Asset Development Company Limited

เข้าสู่ระบบ

หน้าแรก

โปรดกรอกชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ

ชื่อผู้ใช้

รหัสผ่าน

จดจำชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน

เข้าสู่ระบบ

Mobile App :

ServiceD Tablet :

Skyrunning App :

ติดต่อเรา : 02-142-2233    Email: callcenter@dad.co.th

ภาพที่ 1.8 แสดงเมนูแจ้งซ่อมออนไลน์สำหรับรับเรื่องแจ้งซ่อมและติดตามสถานะงานแจ้งซ่อมและประเมินผลความพึงพอใจบนแอปพลิเคชัน GovComplex



ภาพที่ 1.9 แสดงโครงการณรงค์กำจัดสัตว์และแมลงที่มีการเข้าตรวจวัดความสะอาดหน่วยงานต่างๆและรายงานผลแบบเรียลไทม์บนแอปพลิเคชัน GovComplex

## 1.2 วัตถุประสงค์

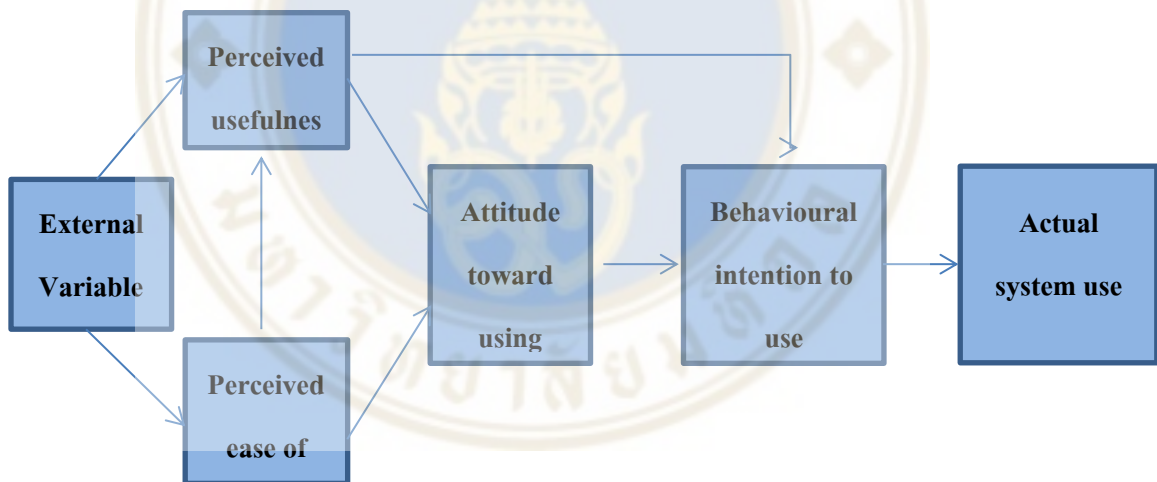
1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน “GovComplex” ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ
2. เพื่อศึกษาศึกษารูปแบบการใช้งานโมบายแอปพลิเคชัน “GovComplex” ในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

#### 2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)<sup>[1]</sup>

เป็นทฤษฎีที่บอกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยี ซึ่งกล่าวไว้ว่าการที่จะใช้เทคโนโลยีของบุคคลนั้นจะมาจากปัจจัยภายนอก (External variable) เช่นประสบการณ์ในอดีต เป็นต้น ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ (Perceived usefulness) และความสะดวกในการใช้ (Perceive ease of use) งานเทคโนโลยีนั้น เมื่อบุคคลนั้นรับรู้ว่ามีประโยชน์และใช้งานง่ายแล้ว จะมีผลต่อทัศนคติในการใช้งาน (Attitude toward using) ที่ดี มีผลให้มีความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioural intention to use) จนนำไปสู่การใช้งานเทคโนโลยีนั้น (Actual system use) ซึ่งแสดงดังรูป 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

#### 2.2 แบบจำลองคุณภาพบริการ (Service Quality Model)<sup>[2]</sup>

เป็นแบบจำลองที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับนักการตลาด ถึงการบริการที่มีคุณภาพ โดยได้แบ่งช่องว่างของความคาดหวังเป็นห้าช่วงดังนี้

1. ความคาดหวังของลูกค้า กับ สิ่งที่ผู้บริหารเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้า หากจะทำให้การบริการมีคุณภาพนักการตลาดจะต้องทำการศึกษาความต้องการของลูกค้า

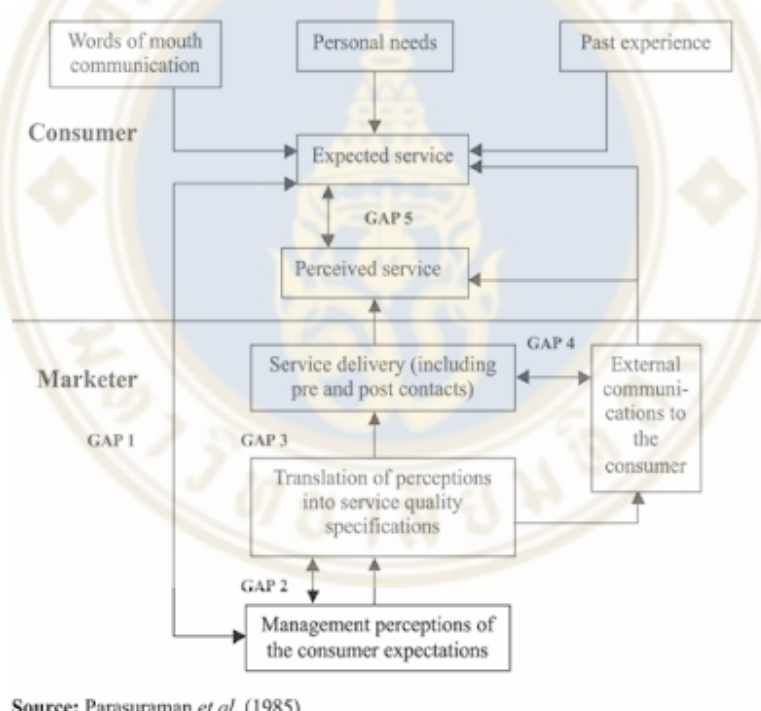
2. สิ่ง que ผู้บริหารเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้า กับ มาตรฐานการให้บริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งมาตรฐานที่กำหนดขึ้นต้องสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้ำ

3. มาตรฐานการให้บริการที่กำหนดขึ้น กับ บริการที่ได้รับจริง สิ่งที่กำหนดขึ้นกับสิ่งที่ลูกค้ำมีความเป็นไปได้ที่จะได้คุณภาพที่ไม่เท่ากัน

4. บริการที่ได้รับจริง กับ สิ่ง que สื่อสารกับลูกค้ำ เหมือนเป็นการที่ลูกค้ำจะได้บริการตามที่ได้สัญญาไว้หรือไม่

5. บริการที่ได้รับจริง กับ ความคาดหวังของลูกค้ำ เป็นความพึงพอใจในตัวบริการของลูกค้ำ ซึ่งความคาดหวังของลูกค้ำมีหลายปัจจัยเช่น ประสบการณ์ในอดีต การสื่อสารของบริษั que ความต้องการส่วนบุคคล เป็นต้น

โดยความคาดหวังของลูกค้ำนั้นมาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือความต้องการส่วนตัว การพูดปากต่อปาก และประสบการณ์ในอดีตซึ่งแสดงไว้ดังรูป 2.2



Source: Parasuraman *et al.* (1985)

ภาพที่ 2.2 แบบจำลองคุณภาพบริการ

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินงานวิจัย

### 3.1 กรอบการวิจัย

กรอบการวิจัยนี้สามารถแบ่งเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามได้ดังนี้

#### 3.1.1 ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรม เช่น เวลาทำงาน การเดินทางมาทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการ โฆษณาแอปพลิเคชัน GovComplex และจำนวนบุคลากรเดินทางมาศูนย์ราชการฯ จังหวัดนะ

#### 3.1.2 ตัวแปรตาม

1. การใช้บริการ โฆษณาแอปพลิเคชัน GovComplex ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในศูนย์ราชการฯ จังหวัดนะ

### 3.2 สมมติฐานการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ตั้งสมมติฐานงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการใช้บริการบนโฆษณาแอปพลิเคชัน GovComplex อย่างไร ซึ่งมี 2 ข้อดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้บริการบนโฆษณาแอปพลิเคชัน GovComplex ที่ต่างกัน
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในศูนย์ราชการฯ จังหวัดนะที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้บริการบนโฆษณาแอปพลิเคชัน GovComplex ที่ต่างกัน

### 3.3 วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในศูนย์ราชการฯ จังหวัดนะ ทั้งหมด 40 คน ซึ่งทั้งหมดทุกคนมีประสบการณ์ในการใช้งานโฆษณา

แอปพลิเคชัน GovComplex แล้วได้ทำการสอบถามข้อเสนอแนะรวมถึงสิ่งที่ชื่นชอบและสิ่งที่ต้องปรับปรุงเกี่ยวกับโมบายแอปพลิเคชัน GovComplex โดยสามารถแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในศูนย์ราชการ ฯ แจ็งวัฒนะออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ข้าราชการ จำนวน 17 คน
2. ผู้ประกอบการร้านค้าเชิงพาณิชย์ จำนวน 13 คน
3. ผู้มาติดต่อ จำนวน 10 คน

โดยโมบายแอปพลิเคชัน GovComplex นั้นจัดทำเพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้น และข้อมูลของหน่วยงานราชการ รวมทั้งองค์กรธุรกิจและร้านค้าภายในศูนย์ราชการ ฯ ซึ่งภายในโมบายแอปพลิเคชัน GovComplex นี้จะประกอบด้วยความสามารถต่าง ๆ ดังนี้

1. ข่าวสารและประกาศที่เกี่ยวกับศูนย์ราชการ ฯ แจ็งวัฒนะ
2. สภาพการจราจรบริเวณหน้าศูนย์ราชการ ฯ แจ็งวัฒนะผ่านกล้องตรวจสอบการจราจรและ Google map
3. กำหนดการกิจกรรมและนิทรรศการที่จัดขึ้นภายในศูนย์ราชการ ฯ แจ็งวัฒนะ โดยสามารถเลือกดูเป็นรายการเรียงจากกิจกรรมล่าสุด ไปยังกิจกรรมที่จะจัดขึ้นในอนาคต หรือปฏิทินกิจกรรม นอกจากนี้ยังสามารถนำทางไปยังหน่วยงานได้
4. ข้อมูลหน่วยงานราชการที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์ราชการ ฯ แจ็งวัฒนะ แล้วยังสามารถนำทางไปยังหน่วยงานได้
5. ข้อมูลองค์กรธุรกิจและร้านค้าที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์ราชการ ฯ แจ็งวัฒนะซึ่งยังสามารถนำทางไปยังหน่วยงานได้อีกด้วย
6. ประวัติความเป็นมาและข้อมูลของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐
7. ข้อมูลบริการรถโดยสารรับ – ส่ง ภายในศูนย์ราชการ ฯ
8. บริการงานรับเรื่องแจ้งซ่อมระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ภายในศูนย์ราชการ ผ่านแอปพลิเคชัน และสามารถติดตามสถานะงานแจ้งซ่อมต่างๆ ตลอดจนประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้
9. การร่วมกิจกรรมโหวตงานประกวดต่างๆ ที่จัดขึ้นภายในศูนย์ราชการ ฯ ผ่านแอปพลิเคชัน
10. ข้อมูลความสะอาดของอาคารในแต่ละหน่วยงาน หลังจากได้มีการจัดตั้งโครงการตรวจสอบสภาพความสะอาดภายในหน่วยงานทั้งหน่วยงานราชการและร้านค้าเชิงพาณิชย์ต่างๆ

ภายในบริเวณศูนย์ราชการฯ โดยสามารถเข้าตรวจสอบประวัติการตรวจความสะอาดได้แบบเรียลไทม์



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

#### 4.1 การรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำให้มีการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในศูนย์ราชการ ๑ แห่ง ๑ แห่ง โดยใช้เวลาในการสอบถามข้อมูลประมาณ 15 ถึง 20 นาที ซึ่งแบ่งปัจจัยออกได้เป็น 2 ด้านคือ

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในศูนย์ราชการ ๑ แห่ง ๑ แห่ง คือ เพศ อายุ ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในศูนย์ราชการ ๑ แห่ง ๑ แห่ง คือ เวลาทำงาน การเดินทางมาทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน GovComplex และจำนวนบุคลากรเดินทางมาศูนย์ราชการ ๑ แห่ง ๑ แห่ง

โดยการวิจัยนี้ได้มีการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในศูนย์ราชการ ๑ แห่ง ๑ แห่ง เป็นจำนวนทั้งหมด 40 คน ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ได้ 3 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มข้าราชการบรรจุที่ทำงานภายในศูนย์ราชการ ๑ แห่ง ๑ แห่ง เป็นจำนวน 17 คน โดยผู้ถูกสัมภาษณ์จะเป็นการสุ่มตัวแปรอิสระทุกปัจจัย

2. กลุ่มร้านค้าเช่าเชิงพาณิชย์ที่มาประกอบธุรกิจในศูนย์ราชการ ๑ แห่ง ๑ แห่ง เป็นจำนวน 13 คน โดยผู้ถูกสัมภาษณ์จะเป็นการสุ่มตัวแปรอิสระทุกปัจจัย

3. กลุ่มผู้มาติดต่อธุระภายในศูนย์ราชการ ๑ แห่ง ๑ แห่ง เป็นจำนวน 10 คน โดยผู้ถูกสัมภาษณ์จะเป็นการสุ่มตัวแปรอิสระทุกปัจจัย

#### 4.2 การสรุปผล

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยออกมาได้ดังที่แสดงในตารางที่ 4.1



ตารางที่ 4.1 ผลการวิจัย

ปัจจัย: กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		ข้าราชการ	ร้านค้า	ผู้มาติดต่อ
ด้าน ประชากรศาสตร์	เพศ	ชาย/หญิง	ชาย/หญิง	ชาย/หญิง
	อายุ	45-60 ปี	25-45ปี	30-60 ปี
	ตำแหน่ง	ข้าราชการบรรจุ	พนักงาน/ ผู้จัดการ	หลากหลาย
	รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	15,000-500,000 บาท	8,000-30,000 บาท	50,000-300,000 บาท
ด้านพฤติกรรม	เวลาทำงาน	8.00-17.00 น.	6.30-16.00 น.	8.00-17.00 น.
	การเดินทางมา ทำงาน	-รถยนต์ส่วนตัว (ขับเอง) -รถยนต์ส่วนตัว (มีคนขับ) -รถโดยสาร	-รถยนต์ส่วนตัว (ขับเอง) -รถโดยสาร	-รถยนต์ส่วนตัว (ขับเอง) -รถโดยสาร
	จำนวนชั่วโมงใช้ บริการโบบาย แอปพลิเคชัน GovComplex	3-4 ชั่วโมง/วัน	1-2 ชั่วโมง/วัน	2-3 ชั่วโมง/วัน
	จำนวน บุคคลากร เดินทางมาศูนย์ ราชการฯ แจ็ง วัฒนะ	25,000 คน/ปี	300 คน/ปี	100,000 คน/ปี

## บทที่ 5

### อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 อภิปรายผลการวิจัย

จากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่กล่าวว่ามีปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบกับการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ แล้วนำไปสู่การใช้งานแอปพลิเคชัน GovComplex ในที่สุด ซึ่งจากข้อมูลพบว่าแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเห็นถึงความมีประโยชน์ที่ต่างกัน เช่นการดูแลสุขภาพการจราจร บริเวณหน้าศูนย์ราชการฯ ซึ่งเป็นหนึ่งในความสามารถของแอปพลิเคชัน GovComplex นั้นกลุ่มร้านค้าจะใช้งานความสามารถนี้น้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ เนื่องจากเวลาทำงานของกลุ่มนี้เชื่อกว่าช่วงเวลาการจราจรหนาแน่น คนกลุ่มนี้จึงไม่เห็นถึงความมีประโยชน์ การใช้งานจึงน้อยลงตาม ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีความสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

จากแบบจำลองคุณภาพบริการ ในช่วงของบริการที่ได้รับจริง กับ ความคาดหวังของลูกค้า โดยก่อนที่จะติดตั้งแอปพลิเคชัน GovComplex นั้นจะมีข้อมูลของแอปพลิเคชันนั้น ๆ เพื่อให้ศึกษาก่อนที่จะทำการติดตั้ง ซึ่งก็คือสิ่งที่สื่อสารกับลูกค้าว่าแอปพลิเคชันนี้สามารถทำอะไรได้แล้ว เมื่อผู้ที่ทำการติดตั้ง เพื่อลองใช้งานแล้วก็จะมีความคิดเห็นต่อแอปพลิเคชันนั้น ทั้งดีและไม่ดี โดยจากงานวิจัยนี้จากการสัมภาษณ์ พบว่ายังมีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีความสอดคล้องกับแบบจำลองคุณภาพบริการ

#### 5.2 ข้อเสนอแนะ

หลังจากการสัมภาษณ์ สามารถสรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโมบายแอปพลิเคชัน GovComplex เพื่อให้ประสบการณ์ในการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน GovComplex ที่ดีขึ้น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้พัฒนาโมบายแอปพลิเคชันควรเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยพัฒนาเรื่องขนาดตัวอักษรและสีให้สามารถปรับรูปแบบได้อย่างเหมาะสมกับทุกขนาดสมาร์ตโฟน
2. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลข่าวสารถือเป็นเรื่องสำคัญต่อการเข้าถึงข้อมูลอย่างสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งานโมบายแอปพลิเคชัน

3. ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ตลอดจนการจัด โปร โมชัน ส่วนลดร้านเป็นการเพิ่มจำนวนผู้ดาวน์โหลดและมีผู้ติดตามใช้งาน โฆษณาแอปพลิเคชันมากขึ้นทุกกลุ่ม
4. การจัดทำ Public Report ของแต่ละหน่วยงานถือเป็นการสนับสนุนให้ข้าราชการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ โฆษณาแอปพลิเคชัน GovComplex มากขึ้นในอนาคต
5. การจัดกิจกรรม หรือกิจกรรม หรือกิจกรรมให้ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าร่วมได้ เพื่อเป็นการสร้างชุมชนศูนย์ราชการฯ ผ่านบนการใช้งาน โฆษณาแอปพลิเคชันอีกทาง

### 5.3 ประโยชน์จากการศึกษา

ประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยนี้มีดังนี้

1. เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้พัฒนา โฆษณาแอปพลิเคชัน GovComplex ในการออกแบบ และเพิ่มเติมบริการที่สนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ
2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ในการศึกษาต่อไป

## บรรณานุกรม

สิงหะ ณีวิสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. 2012. ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.

KMITL Information Technology Journal (Jan. – Jun. 2012)

A.Parasuraman, Valare A. Zeithaml & Leonard L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service

Quality. Journal of Marketing Vol. 49 (Fall 1985), 41-50

