

คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย
ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง
ในกรุงเทพมหานคร

Information Quality, System Quality, Service Quality, Privacy and
Security Factors Affecting Satisfaction and Behavioral Intention of
Paotang Application Users in Bangkok



คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผล
ต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร

Information Quality, System Quality, Service Quality, Privacy and Security Factors
Affecting Satisfaction and Behavioral Intention of Paotang Application Users in
Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย
ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้ง
ในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย กวิสรา ภักดีนอก

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม

ผู้เชี่ยวชาญ

ดร. ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว

กวิสรา ภัคดีนอก. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2565, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร (53 หน้า) อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาแล้ว และมีค่าความเที่ยงวัดจากค่าอัลฟาของครอนบักอยู่ในช่วง .88-.95 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรในการวิจัยเป็นประชาชนที่ใช้บริการการใช้จ่ายในแอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คนได้จากการเลือกแบบสะดวก ใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นหญิงมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่ 20,001-30,000 บาท ประเมินคุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของแอปพลิเคชันเป่าตังเชิงบวกค่อนข้างมาก พึงพอใจและมีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่เป็นเชิงบวกค่อนข้างมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจ และร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ร้อยละ 91.5 และความพึงพอใจส่งผลทางบวกความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง

คำสำคัญ: คุณภาพข้อมูล, คุณภาพระบบ, คุณภาพบริการ, ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย, ความพึงพอใจ, ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง

Phakdeenork, K. Master of Business Administration, March 2022, Graduate School, Bangkok University.

Information Quality, System Quality, Service Quality, Privacy and Security Factors Affecting Satisfaction and Behavioral Intention of Paotang Application Users in Bangkok (53 pp.)

Advisor: Asst. Prof. Saranyapong Thiangtam, Ph.D.

ABSTRACT

The purposes of this research were to study information quality, system quality, service quality, privacy and security that affect satisfaction of users, and the satisfaction that affect behavioral intention of users of Pao Tang application in Bangkok. Quantitative research method was applied. The questionnaire having passed both content validity and reliability tests with Cronbach's Alpha ranged from .88 to .95 was used as the tool in collecting data. A sample of 200 Bangkok people who had ever used Pao Tang application was selected by convenience sampling. Descriptive statistics and multiple regression analysis at .05 significance level were applied for data analysis and hypothesis testing.

The results find the majority of respondents are female with average monthly personal income ranged between 20,001 and 30,000 baht. The samples evaluate information quality, system quality, service quality, privacy and security of Pao Tang application as rather high. The samples' satisfaction and behavioral intention are rather highly positive. Results from hypothesis testing reveals that information quality, system quality, service quality, privacy and security positively affect users' satisfaction, and mutually explain 91.5% variance of the satisfaction, and satisfaction positively affects behavioral intention of users.

Keywords: Information Quality, System Quality, Service Quality, Privacy and Security, Satisfaction, Behavioral Intention of Users of Paotang Application

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร สำเร็จได้ เนื่องจากความเมตตากรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นผู้ที่เสียสละเวลามาให้คำแนะนำ และชี้แนะแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินการในการทำวิจัยจน ทำให้รายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ให้คำแนะนำ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ตลอดจนให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อให้ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาอันมีค่า มาตอบแบบสอบถาม เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้ประสบความสำเร็จ

ขอขอบพระคุณ ครอบครัวและเพื่อน ๆ ที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจตลอดมา ซึ่งเป็นผลให้ผู้วิจัยสามารถทำรายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วม หากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ และขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

กวิสรา ภัคดีนอก

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพของข้อมูล (Information Quality)	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพระบบ (System Quality)	5
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality)	7
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย (Privacy & Security)	8
2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)	10
2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรม	11
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.8 สมมติฐานและกรอบแนวความคิดการวิจัย	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	16
3.2 ประเภทของข้อมูล	17
3.4 การตรวจสอบเครื่องมือ	18
3.5 มาตรวัดที่ใช้แบบสอบถาม	19
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
3.7 การแปลผลข้อมูล	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) ระเบียบวิธีวิจัย	
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	21
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	38
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
4.2 ส่วนที่ 2 คุณภาพข้อมูลของแอปเป่าตั้ง	27
4.3 ส่วนที่ 3 คุณภาพระบบของแอปเป่าตั้ง	28
4.4 ส่วนที่ 4 คุณภาพบริการแอปเป่าตั้ง	29
4.5 ส่วนที่ 5 ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้แอปเป่าตั้ง	30
4.6 ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อแอปเป่าตั้ง	31
4.7 ส่วนที่ 7 ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมส่วนที่	32
4.8 ส่วนที่ 8 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	33
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	36
5.2 การอภิปรายผล	38
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้	40
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป	40
บรรณานุกรม	41
ภาคผนวก	45
ประวัติผู้เขียน	53

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1:	ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตราวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pretest) (n=30)	19
ตารางที่ 3.3:	ช่วงชั้นของค่าคะแนน	21
ตารางที่ 4.1:	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง	23
ตารางที่ 4.2:	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้จำแนกตามสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง	24
ตารางที่ 4.3:	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง	24
ตารางที่ 4.4:	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง	25
ตารางที่ 4.5:	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง	26
ตารางที่ 4.6:	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ตารางที่ 4.7:	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพข้อมูลของแอปเป่าตั้งของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง	27
ตารางที่ 4.8:	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพระบบของแอปเป่าตั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
ตารางที่ 4.9:	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพบริการของแอปเป่าตั้งของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง	29
ตารางที่ 4.10:	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้แอปเป่าตั้งของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง	30
ตารางที่ 4.11:	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อแอปเป่าตั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตารางที่ 4.12:	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13: ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของคุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร	33
ตารางที่ 4.14: ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร	34
ตารางที่ 4.15: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	35



สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1:	กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อการใช้งาน ความพึงพอใจและ ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งในกรุงเทพมหานคร	หน้า 15
-------------	--	------------



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ปัจจุบันรูปแบบการชำระเงินนั้นมีหลากหลายรูปแบบมีทั้งการชำระด้วยเงินสด ชำระผ่านบัตรเครดิตหรือเดบิตชำระผ่านรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรูปแบบของการชำระเงินถูกพัฒนาขึ้นตามยุคสมัยและเทคโนโลยีในแต่ละยุคที่แตกต่างกันออกไป จากข้อมูลในปี 2559 ประเทศไทยจำนวนธุรกรรมการชำระเงินทางออนไลน์อยู่ที่ 1,076,298 รายการ คิดเป็นร้อยละ 32 ของการชำระเงิน (อริสรา วรวัฒน์อมรชัย, 2560) และประเมินว่าสัดส่วนเพิ่มมากขึ้นทุกปีเนื่องจากความสะดวกในการทำธุรกรรม โดยเฉพาะการใช้บริการรับจ่ายเงินผ่านสมาร์ทโฟนหรือแอปในการจ่ายโอนเงิน โดยความแพร่หลายของการใช้ระบบเหล่านี้ มีผลทางบวกต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจโดยรวม (จิรภัทร มิชันหมาก, นิสารัตน์ โสตามุก, ปณิสรา ตันตกุลชาติ และนลินภัทร์ บำเพ็ญเพียร, 2564)

แอปเปาตั้ง เป็นบริการหนึ่งที่อำนวยความสะดวกในการใช้จ่ายโอนในกลุ่มแอปกระเป๋าเงินออนไลน์ E-Wallet ที่สร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลไทย รัฐบาลจึงส่งเสริมให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายใช้งาน โดยผู้พัฒนาแอปได้ออกแบบระบบพีเจอาร์การใช้งานที่หลากหลาย เช่น ใช้เป็นกระเป๋าเงินออนไลน์ที่สามารถเติมเงินหรือถอนเงินได้ ให้บริการสำหรับกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา การบริจาคเงินในชื่อฟังก์ชัน “การเติมบุญ (e-Donation)” การสร้างและสแกน QR Code เพื่อโอนหรือรับเงินที่เป็นไปตามระเบียบมาตรฐานธนาคารแห่งประเทศไทย การสร้างสลิปที่มี QR Code เพื่อบันทึกรายการลงสมาร์ทโฟน และแชร์ต่อไปยังบุคคลอื่นเพื่อยืนยันการรับ-จ่ายเงิน (จิรภัทร มิชันหมาก และคณะ, 2564)

การมีนโยบายของประเทศเพื่อมุ่งไปสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ตามแผนพัฒนาประเทศไทย 4.0 นั้นมีผลเชิงบวกหลายด้าน (อริสรา วรวัฒน์อมรชัย, 2560) และการพัฒนาแอปพลิเคชันเปาตั้ง ผลักดันให้ประชาชนใช้อย่างแพร่หลายก็อาจเกิดผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ ดังนั้นหากจะสร้างให้เกิดการยอมรับและใช้อย่างแพร่หลายจึงจำเป็นต้องศึกษาเรื่องความตั้งใจเชิงพฤติกรรม เพราะความตั้งใจเชิงพฤติกรรมเป็นความโน้มเอียงที่จะตัดสินใจใช้หรือไม่ใช้

จากการศึกษาของ Casti (2013) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับบริษัทผู้ผลิตแอปพลิเคชันทั้งหลาย จึงพยายามผลิตแอปพลิเคชันขึ้นมาเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจสูงสุด (Satisfaction) อีกทั้งยังมีเรื่องของการจัดอันดับแอปพลิเคชัน (Application Rating) โดยการให้คะแนนของผู้ที่ได้ใช้งานแอปพลิเคชันนั้น ๆ แล้ว เปรียบเสมือนเป็นช่องทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้บริโภคด้วยกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้คนในยุคปัจจุบัน ที่ผู้บริโภคมักจะเชื่อผู้บริโภคด้วยกันเอง หรือคนรู้จัก มากกว่าที่จะเชื่อโฆษณาจากบริษัทผู้ผลิต พบว่า

ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมเป็นผลจากตัวแปรเหตุคือความพึงพอใจ ดังนั้นการจะพัฒนาความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้ที่มีต่อแอปพลิเคชันเป่าตังจึงต้องมุ่งเน้นไปที่เรื่องความพึงพอใจ

การที่ประชาชนจะพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันเป่าตัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเป็นทางเลือกที่ผูกขาดของนโยบายภาครัฐ (จะได้รับความช่วยเหลือจากรัฐต้องรับผ่านแอปพลิเคชันเป่าตังเท่านั้น) จำเป็นต้องมุ่งเน้นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชัน ผลการวิจัยในอดีตของ Loureiro (2014 อ้างใน ณัฐสินี เลิศฤทธิรัฐดิกร, 2562) ศึกษาเกี่ยวกับการที่ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อเว็บไซต์ทำให้สนใจอยากเข้ามาใช้บริการ และ Paul (2015 อ้างใน ณัฐสินี เลิศฤทธิรัฐดิกร, 2562) และ Ayo (2016 อ้างใน ณัฐสินี เลิศฤทธิรัฐดิกร, 2562) ศึกษาเกี่ยวกับ การให้บริการที่รวดเร็วและมีการเชื่อมต่อที่ดีทำให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ในการศึกษายังพบว่า การทำงานของระบบที่มีประสิทธิภาพ การตอบสนองที่รวดเร็วและน่าเชื่อถือส่งผลต่อคุณภาพการบริการอีกด้วย Ibrahimi, Taufik, Adzmir & Saharuddin (2015) มีข้อสรุปที่ชี้ว่า คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชัน และผลการศึกษาของ Goode, Lin, Tsai & Jiang (2015) ศึกษาเกี่ยวกับ ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

จากที่กล่าวมา จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยหัวข้อคุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือ และ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18-50 ปีที่ใช้หรือเคยใช้แอปพลิเคชันเป่าตังซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

1.3.2 ขอบเขตกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาได้ทำการเลือกจากประชากร โดยเลือกแบบสะดวก ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 200 คน โดยมาจากการคำนวณตามเงื่อนไขการกำหนดขนาดของกลุ่ม

ตัวอย่างในการวิเคราะห์การถดถอย โดยกำหนดให้มีจำนวนไม่น้อยกว่า 20 เท่าของตัวแปรอิสระ และต้องไม่ต่ำกว่า 100 ตัวอย่าง

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ตัวแปรคั่นกลาง คือ ความพึงพอใจ

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัย

1.3.4 ขอบเขตด้านสถานที่ที่ใช้ในการศึกษาที่ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ พื้นที่ 5 เขต ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตปทุมวัน เขตราชเทวี เขตพญาไท เขตสาทร เขตคลองเตย

1.3.5 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา มีการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 จนถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2565

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการเป่าตั้งไว้ใช้สำหรับการพัฒนาระบบของแอปพลิเคชันให้ได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้และทำให้เกิดการใช้อย่างแพร่หลายมากขึ้น

1.4.2 เพื่อเป็นข้อมูลทางวิชาการในการพัฒนาโมเดลความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่มีต่อโมบายแอปพลิเคชัน

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1.5.1 แอปพลิเคชันเป่าตั้ง (Paotang Application) เป็นกระเป๋าเงินออนไลน์อิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมีบัญชีกับธนาคาร สมัครและใช้งานได้ เพียงแต่ต้องยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน

1.5.2 คุณภาพระบบ (System Quality) หมายถึงผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเป่าตั้งได้ ประเมินคุณค่าของระบบแอปพลิเคชันเป่าตั้ง ว่าไม่มีความซับซ้อนในการใช้งาน

1.5.3 คุณภาพข้อมูล (Information Quality) หมายถึงการประเมินความถูกต้องของข้อมูล ในระบบระยะเวลาของข้อมูล ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความเกี่ยวข้องและความสม่ำเสมอของข้อมูลที่ได้รับจากแอปพลิเคชันเป่าตั้ง

1.5.4 คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง มิติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน โดยประเมินจาก ความวางใจได้ รับประทานได้ สิ่งที่มีตัวตน ความเข้าอกเข้าใจ และการตอบสนองผู้ใช้

1.5.5 ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง เป็นผลจากการที่ผู้ใช้ใช้งานแอปแล้วเกิดความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการแสดงออกต่อการใช้งาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัย ได้ทำการค้นหาข้อมูลจากเอกสารงานวิชาการและวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดสมมติฐาน โดยแบ่งเนื้อหาของบทนี้เป็น 8 ส่วนคือ

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพของข้อมูล (Information Quality)
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพระบบ (System Quality)
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality)
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย (Privacy & Security)
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention)
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 สมมติฐานและกรอบแนวความคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพของข้อมูล (Information Quality)

Lucas (2010 อ้างใน สุกัญญา เรืองสุวรรณ, 2553) ได้ให้ความหมายของคำว่า "คุณภาพข้อมูล" คือ ข้อมูลที่มีคุณภาพสูง พอที่จะใช้ในการดำเนินงาน ตัดสินใจ และวางแผนได้

Feigenbaum & Feigenbaum (2009 อ้างใน เฉินเม่ หลัว, 2560) กล่าวว่า คุณภาพของสินค้า คือ การสนับสนุนด้านคุณภาพในชีวิตของการควบคุมคุณภาพและช่วยให้มั่นใจได้ว่าผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงด้วยความน่าเชื่อถือที่ยาวนาน

Mai (2013 อ้างใน เฉินเม่ หลัว, 2560) กล่าวว่า คุณภาพข้อมูลเป็นความคิดพื้นฐานในการศึกษาข้อมูลการศึกษาข้อมูลเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้ผู้ใช้สิ่งที่เราสามารถเรียกใช้วิธีการที่เป็นต้นฉบับข้อความที่ดีที่สุดได้

Mai (2013 อ้างใน เฉินเม่ หลัว, 2560) กล่าวว่า ข้อมูล คือ สารที่ขนย้ายระหว่างผู้ส่งและผู้รับ

Chinomona (2014 อ้างใน เฉินเม่ หลัว, 2560) กล่าวว่าคุณภาพข้อมูล กลายเป็นเรื่องสำคัญขององค์กรและข้อมูลเหล่านี้ สามารถช่วยให้เกิดความเข้าใจได้ ประเด็นสำคัญบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและการใช้ระบบประกันคุณภาพที่มีศักยภาพของแอฟริกาใต้อุดมศึกษาได้รับการยอมรับว่าเป็นจุดแข็งที่สำคัญและมีการแข่งขันในทุกองค์กรและจะทำได้ปรับปรุงทางเลือก

ของผู้บริโภคที่ให้บริการเฉพาะเมื่อพิจารณาถึงคุณลักษณะของการดูแลที่ผู้บริโภครับรู้ว่าเกี่ยวข้องกับตน

Rungruengsamrit, Rajkuma & Yen (2013 อ้างใน เฉินเม่ หลัว, 2560) กล่าวว่า ความครบถ้วนข้อมูล (Informativeness) หมายถึง มาตรการวัดในด้าน ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน แม่นยำ และจะต้องนำเสนอได้อย่างชัดเจน อีกทั้งผู้ประกอบการต้องมีข้อมูลสินค้าที่ ชัดเจน ละเอียดยครบถ้วน ถูกต้องและมีการอัปเดต สามารถให้ความรู้หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสินค้า

การจัดการข้อมูล (Organization) หมายถึง การที่ผู้ประกอบการได้มีการจัดวางในระบบ S-Commerce หรือการออกแบบหน้าเว็บของสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นหาสินค้า ง่ายต่อการใช้งานแก่ผู้บริโภค ตลอดจนการจัดรูปแบบต่าง ๆ หน้าเว็บของสื่อสังคมออนไลน์ที่น่าดึงดูดและน่าเชื่อถือ

Petter, DeLone & McLean (2008) ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจัยที่ ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อหน้าเว็บ เพื่อรักษาคุณภาพของข้อมูล บริษัทต้องนำเสนอ ข้อมูลให้เข้าใจง่ายต่อการจัดการและเข้าถึงได้ง่าย

สรุปว่า คุณภาพของข้อมูลมักสนับสนุนความพึงพอใจของผู้บริโภค คุณภาพ ของข้อมูลเป็นเครื่องมือวัดความถูกต้องแม่นยำและความสอดคล้อง โดยมีสามปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการอธิบายคุณภาพของข้อมูลบนหน้าเว็บ คือ คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ประกอบด้วย ความครบถ้วนข้อมูล (Informativeness) การจัดการข้อมูล (Organization)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพระบบ (System Quality)

Adimia, Iqbal, Syaifullah & Zakaria (2019) การพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน ส่งผลกระทบอย่างมากในหลาย ๆ ด้าน หนึ่งในพวกเขาอยู่ในภาคอุตสาหกรรม การรวมยุคดิจิทัลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในพฤติกรรมที่อยู่อาศัยและปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ จากสถิติของสมาคมบริการอินเทอร์เน็ตผู้ให้บริการในอินโดนีเซีย (APJII) จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในอินโดนีเซียในปี 2559 สูงถึง 132.7 ล้านคนหรือ 51.8% ของประชากรทั้งหมดในอินโดนีเซีย พฤติกรรมของมนุษย์ที่เปลี่ยนไปอย่างเงียบ ๆ สำคัญในยุคนี้ ทำให้บริษัทใช้เทคโนโลยีเป็นมูลค่าผลิตภัณฑ์ในที่สุด หนึ่งในตัวอย่างของอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีเป็นช่องทางการชำระเงินซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีส่วนร่วมเงินอิเล็กทรอนิกส์และบริการชำระเงินออนไลน์ โครงสร้างพื้นฐานที่เพิ่มขึ้นที่ได้รับที่ไม่ใช่เงินสดการชำระเงินในอินโดนีเซียแสดงให้เห็นว่าอินโดนีเซียอยู่ในหมวดหมู่ของประเทศที่อยู่ในช่วงเริ่มต้นของการเข้าสู่ยุคไร้เงินสด เพราะถึงแม้จะยังรับเลี้ยงบุตรบุญธรรมอยู่บ้าง ไม่ใช่ธุรกรรมเงินสดในอินโดนีเซียเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตั้งแต่เมื่อหลายปีก่อน เป็นโอกาสอันดีสำหรับสินค้าที่ก้าวเข้าสู่อุตสาหกรรมเกตเวย์

การชำระเงินด้วย หนึ่งในผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพที่จะกลายเป็นผลิตภัณฑ์ของช่องทางการชำระเงินที่เหมาะสมสำหรับประชาชนทั่วไป คือ e-Wallet

E-Wallet หรือกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์นั้นโดยทั่วไปแล้วส่วนหนึ่งของเงินอิเล็กทรอนิกส์บนเซิร์ฟเวอร์ที่มีการใช้งานออนไลน์และออฟไลน์ เป็นสินค้าที่มีธึมกระเป๋าเงินเท่ากัน e-Wallet ควรติดตั้งด้วยประสบการณ์จากการใช้กระเป๋าตังค์แบบธรรมดาที่ไม่ต้องยุ่งยากประสบการณ์และความสะดวกในการใช้งาน อย่างไรก็ตาม ในอินโดนีเซีย การเพิ่มขึ้นของธุรกรรมออนไลน์ที่ดำเนินการโดยผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไม่สอดคล้องกับการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้ e-Wallet ผลิตภัณฑ์ E-Wallet กำลังเติบโตในอินโดนีเซียทุกวันนี้ยังคงมีประสบการณ์ด้านความพยายามอย่างมาก จากผลการสำรวจของ JAKPAT-Mobile Survey Platform Indonesia จากผู้ตอบแบบสอบถาม 1,515 รายที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจากประชากรชาวอินโดนีเซีย 44% เป็นผู้ใช้กระเป๋าเงินดิจิทัล 69% ใช้ e-Wallet เพียง 1-3 ครั้งต่อเดือน แสดงว่ายังขาดประสบการณ์และการใช้ e-Wallet การเจาะอินเทอร์เน็ตในอินโดนีเซียนั้นสูง แต่การใช้ดิจิทัลกระเป๋าเงินยังเล็กอยู่ การขาดความเข้าใจในการใช้บริการเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการขาดการใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ประสบการณ์ใช้งานน้อย ใช้งานง่าย และรักษาความน่าดึงดูดใจไว้ของแอปพลิเคชัน e-Wallet

e-Wallet สามารถมีประสบการณ์ผู้ใช้และความสามารถในการใช้งานที่ดีขึ้นเพื่อปรับปรุงผู้ใช้ผลผลิตของผลิตภัณฑ์ e-Wallet ซึ่งได้รับการสนับสนุนโดยข้อดีของความสามารถในการใช้งานผลิตภัณฑ์ที่สามารถเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพ ดังนั้น ในการปรับปรุงผู้ใช้จาก e-Wallet จำเป็นต้องเข้าใจและติดตามประสบการณ์ผู้ใช้อย่างใกล้ชิดจากผลิตภัณฑ์แอปพลิเคชัน e-Wallet เพื่อให้ผู้ใช้งานขึ้นในการทำธุรกรรมเพื่อให้ผู้ใช้มีประสบการณ์น้อยในการทำธุรกรรมและสามารถเพิ่มผู้ใช้จากผู้ใช้ e-Wallet กระเป๋าตังค์ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินแอป e-Wallet บนมือถือโดยการประเมินการรับรู้ของผู้ใช้ประสบการณ์แล้วนำเสนอผลงานการออกแบบใหม่ที่มาพร้อมกับประสบการณ์การใช้งานกระเป๋าเงินจริง

Jacob, Md Fudzee, Salamat, Kasim, Mahdin & Ramli (2017) คุณภาพของระบบในการศึกษานี้ระบุว่า ระบบคุณภาพมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม if ระบบทำงานได้ดี เชื่อถือได้ คล่องตัว และสามารถรวมเข้ากับระบบอื่น ๆ ได้เพิ่มขึ้นความเชื่อมั่นของประชาชน นอกจากนี้ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยปรับปรุงว่าวสาธารณะได้ นี่คือนสอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้านี้จากข้อมูลข้างต้น สมมติฐานการวิจัยที่เสนอ

Simkin, Mozhaeva & Proskurin (2019) ระบบคุณภาพและกระบวนการ องค์กร การศึกษาควรจัดตั้งแนะนำ บำรุงรักษา และปรับปรุงระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งความจำเป็น กระบวนการและปฏิสัมพันธ์ ในการนี้องค์กรควรกำหนดกระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบคุณภาพ และการประยุกต์ใช้ในองค์กร ดังนั้นแนวทางกระบวนการจึงยังคงเป็นหนึ่งในหลักระเบียบวิธีหลักใน

การพัฒนา QMS ขององค์กรการศึกษาตามที่องค์กรควรจัดให้ไม่เพียงแต่คำจำกัดความที่เป็นระบบ และการจัดการกระบวนการและการมีปฏิสัมพันธ์ในเพื่อให้บรรลุผลตามแผนตามนโยบายคุณภาพและ ยุทธศาสตร์ทิศทางการพัฒนา APE แต่ยังรวมถึงการจัดการกระบวนการ และระบบโดยรวม โดยใช้ วิธีการที่รู้จักกันดี "Plan-Do-Check-Act" (PDCA) เน้นการคิดตามการประเมินความเสี่ยงและ โอกาสตลอดจนป้องกันผลลัพธ์ที่ไม่ต้องการ

Ariyanto, Erfan & Lestari (2020) คุณภาพของข้อมูลคือการสนับสนุนโดยรวมจากผู้ ให้บริการคุณภาพระบบใช้วัดลักษณะการใช้งาน รูปแบบการนำทาง ความถึงงานเสร็จสิ้นโดยใช้ระบบ

Boulos, Brewer, Karimkhani, Buller & Dellavalle (2014) กล่าวว่า ความก้าวหน้าทาง เทคโนโลยีในโลกปัจจุบันมีผลกระทบต่อตลาดแอปในหลายวิธี อิทธิพลที่สำคัญที่สุดคือราคา ลูกค้ายุค ใหม่คาดหวังไว้บริการออนไลน์คุณภาพเหนือราคาฟรี โดยไม่ต้องเสียเงิน ลูกค้าสามารถดาวน์โหลดได้ เพลง ดูวิดีโอ ดูคะแนนโรงพยาบาลและแพทย์ รับเครื่องมือ CDSS ระดับพื้นฐานฟรีและติดตาม พัฒนาการที่สำคัญของลูกค้า สิ่งนี้ทำให้เกิดภาวะที่กลิ่นไม่เข้าค้ายไม่ออกสำหรับนักพัฒนาแอป: วิธีการ ตั้งราคาแอปของคุณในโลก Freemium ในปัจจุบัน? Freemium หมายถึงการแจกเวอร์ชันฟรีของคุณ ผลิตภัณฑ์และมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับการอัปเดตผลิตภัณฑ์เป็นเวอร์ชันขั้นสูง (ฟรีและพรีเมียมทำ ให้ Freemium) Pediatric Pal จะเป็นแอปพรีเมียม ความคิดของเราคือดึงดูดลูกค้าเพื่อทดลองใช้ เวอร์ชันฟรีของเราพร้อมคุณสมบัติหลายอย่างเพื่อที่พวกเขายินดีจ่ายสำหรับอัปเดตระดับพรีเมียม เพื่อรับบริการที่เป็นส่วนตัวมากยิ่งขึ้น ต้องรักษาสมดุลที่ดีระหว่างการทำให้แอปฟรีกับการชาร์จแอป ข้อเสียของการนำเสนอผลิตภัณฑ์สำหรับฟรีคือคุณภาพอาจดูแย่มากฟรี แอปดูแลสุขภาพเมื่อทำ เครื่องหมายที่สูงมาก ราคาอาจทำให้สูญเสียลูกค้า พวกเขาจ่ายค่าคอมมิชชั่นจำนวนมากสำหรับการ มาโรงพยาบาลและสิ่งนี้ทำให้พวกเขาไม่เต็มใจที่จะใช้จ่ายออกจากกระเป๋าสำหรับแอปพลิเคชัน

ดังนั้นในส่วนนี้สรุปได้ว่า คุณภาพระบบ (System Quality) หมายถึง ผู้ใช้บริการได้ ประเมินคุณค่าของการใช้งานด้านคุณภาพระบบแอปที่มาจากการพัฒนาระบบให้มีคุณภาพที่ดีและไม่ เกิดความซับซ้อนในการใช้งานระบบ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality)

คุณภาพการบริการอุตสาหกรรมแนวคิดทางการตลาดของการปฐมนิเทศลูกค้าคือที่ที่ทฤษฎี คุณภาพการบริการเป็นหลัก Gronroos (1988) อธิบายลักษณะพื้นฐานสี่ประการของบริการส่วนใหญ่ เช่น 1) จับต้องไม่ได้มากหรือน้อย 2) กิจกรรมหรือชุดกิจกรรมมากกว่าสิ่งของ 3) ผลิตและบริโภค พร้อมกัน และ 4) ลูกค้ามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตเขาพูดต่อไปว่า บริการเป็นเรื่องส่วนตัว รับรู้ โดยมีการควบคุมและการส่งมอบเกิดขึ้นพร้อมกันระหว่างการผลิตและการบริโภคเท่านั้น สิ่งนี้

มองเห็นได้ในระหว่างการโต้ตอบมีความสำคัญต่อลูกค้า เกิดอะไรขึ้นนอกเหนือจากการรับรู้ของลูกค้า ก่อนข้างไม่เกี่ยวข้อง

Gronroos (1988) แม้ว่าสิ่งเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์ในการอธิบายบริการ แต่คำจำกัดความ ยังคงคลุมเครืออย่างดีที่สุด ซึ่งทำให้การวัดผลคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ท้าทายโรงเรียนแห่ง ความคิดสองแห่งได้เสนอแนวความคิดและโครงสร้างการวัดคุณภาพการบริการ: Nordic ยุโรปและ อเมริกาเหนือ โรงเรียนแห่งความคิดของชาวนอร์ดิกขึ้นอยู่กับทางเทคนิคและการทำงานขนาดและวัด เป็นการรับรู้เดียวของคุณภาพการบริการ โมเดลอเมริกัน

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ถูกกำหนดโดย 5 มิติของการบริการ ปฏิสัมพันธ์: สิ่งที่ต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความมั่นใจและความเห็นอกเห็นใจและถูก วัดเป็นช่องว่างระหว่างคุณภาพการบริการที่คาดหวังและรับรู้

Woo & Ennew (2005) ชี้ให้เห็นว่า ประเพณีการวิจัยคุณภาพการบริการในกลุ่มประเทศ นอร์ดิกและอเมริกา โรงเรียนแห่งความคิด “ตรวจสอบปัญหาคุณภาพการบริการจากมุมมองการ บริการผู้บริโภค โดยมีการอ้างอิงเพียงเล็กน้อยหรือไม่มีเลยสู่บริการทางธุรกิจกับธุรกิจ” นอกจากนี้ การศึกษาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในอเมริกาเหนือโมเดลทำได้ไม่ดีในที่อื่นนอกจาก การตั้งค่าของผู้บริโภค

Cronin & Taylor (1992) และ Teas (1993) การตรวจสอบแนวทางอื่นทำให้เกิดสิ่งนี้ นักวิจัยแนวทางยุโรปนอร์ดิก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการวัดการรับรู้เดียวในธุรกิจกับธุรกิจการตั้งค่า

Dabholkar, Thorpe & Rentz (2005) การก่อสร้างคุณภาพการบริการอุตสาหกรรม ที่ใช้ในการศึกษานี้รวมถึงมิติของศักยภาพคุณภาพ, คุณภาพของกระบวนการที่ยาก, คุณภาพของ กระบวนการที่อ่อนนุ่ม, และคุณภาพของผลลัพธ์นักวิจัยให้เหตุผลว่าการสร้างระยะยาวความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายมีอิทธิพลต่อการบริการการรับรู้คุณภาพบริการ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย (Privacy & Security)

Caushaj, et al. (2017) กล่าวว่า ไม่ใช่ทุกภัยคุกคามของสมาร์ทโฟนที่สามารถจัดเป็น มัลแวร์ได้เพราะมีจำนวนมากของแอปที่ไม่เป็นพิษเป็นภัย ที่แบ่งปันข้อมูลที่ละเอียดอ่อน ด้านความ เป็นส่วนตัว โดยไม่แจ้งให้ผู้ใช้ทราบ IMEI และตำแหน่งคือข้อมูลบางส่วนที่แอปแชร์ไปยังบุคคลที่สาม เราพบว่าเครือข่ายโฆษณา Mobile App Tracking ถูกใช้งานโดยแอปที่ถูกกฎหมายอย่างน้อย 100 แอปและก่อให้เกิดความจริงคุกคามผู้ใช้หากข้อมูลที่รวบรวมถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด เสียหายไม่ใช่ทุก คน เข้าใจความหมายของการเปิดเผยข้อมูลนี้ การติดตามตำแหน่งถือเป็นการค้นและต้องมีหมายตาม คำพิพากษาศาลฎีกา ณ วันที่ 25 มิ.ย. 2014 เครือข่ายโฆษณาไม่ได้รับอนุญาตให้ติดตามตำแหน่งของ

ผู้ใช้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ใช้งาน ในกรณีส่วนใหญ่ผู้ใช้งานจะไม่ได้รับแจ้งเกี่ยวกับข้อมูลนี้เลย ซึ่งก็คือเข้าถึงเป็นประจำโดยบุคคลที่สาม จากนิยามของการระบุตัวบุคคลข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลใด ๆ ที่อาจจะไปถึงความเฉพาะเจาะจงได้ส่วนบุคคลเราสามารถสรุปได้ว่ามันเป็นสิทธิ์ของผู้ใช้ที่จะได้รับแจ้งเป็นอันดับแรกและรองอนุมัติหรือไม่อนุมัติว่าข้อมูลของเขาถูกเข้าถึงและจัดเก็บโดยบุคคลที่สาม แม้กระทั่งเพื่อวัตถุประสงค์ในการโฆษณา เป้าหมายของเราคือการระบุแอปที่เป็นอันตรายและแจ้งให้ผู้ใช้ทราบเกี่ยวกับแอปที่ไม่เป็นพิษเป็นภัยที่อาจจะเกิดความเป็นส่วนตัวของพวกเขา

Goode, et al. (2015) ให้การทบทวนเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับข้อกังวลด้านความปลอดภัยของข้อมูลสำหรับผู้ใช้โทรศัพท์มือถือและโซลูชันทางเทคนิคที่ตามมาที่แนะนำโดยนักวิชาการ บทนี้ยังครอบคลุมถึงทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ที่สามารถประยุกต์ใช้กับหาเหตุผลในการดำเนินการของแต่ละบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาด้านความปลอดภัยภายในข้อมูลสถานการณ์เทคโนโลยี สถานการณ์เหล่านี้อาจมีตั้งแต่การค้นหาข้อมูลออนไลน์ของบุคคลทั่วไปพฤติกรรมการรักษาความปลอดภัย ต่อความน่าจะเป็นของพนักงานในองค์กรที่จะใช้ประโยชน์ได้มาตรการรักษาความปลอดภัยมีไว้สำหรับการป้องกัน

Sommestad, Hallberg, Lundholm & Bengtsson (2014) บทนี้รวมถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับวิธีการที่ใช้ในการค้นหาความปลอดภัยในการค้นหาผ่านวรรณกรรมทางวิชาการและการปฐมนิเทศตามทฤษฎีที่เลือกไว้สำหรับการศึกษาคั้งนี้ อย่างแน่นอนว่าทฤษฎีแรงจูงใจในการป้องกันหัวข้อที่ใช้สำหรับจัดโครงสร้างการสอบสวนวรรณกรรมทางวิชาการ ได้แก่ การระดมสมองผ่านมือถือคืออะไรความกังวลด้านความปลอดภัยของข้อมูล MCS ในปัจจุบันคืออะไร? ระบุโดยนักวิชาการ โซลูชันความปลอดภัยทางเทคนิคที่เสนอเมื่อเร็ว ๆ นี้ คืออะไรป้องกันการละเมิดข้อมูล MCS วิธีที่อนุญาตให้ใช้ทฤษฎีที่โดดเด่นสามประการสำหรับการหาเหตุผลเข้าข้างตนเองอิทธิพลของพฤติกรรมมนุษย์ในสถานการณ์ที่เน้นการรักษาความปลอดภัยด้านไอที และสุดท้าย เป็นความสำเร็จที่สังเกตได้ของ PMT ในการหาเหตุผลเข้าข้างตนเองพฤติกรรมของมนุษย์ในสาขาวิชาที่คล้ายคลึงกัน เอ็มซีเอส วินัยที่คล้ายกับ MCS คือวิชาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ และอุปกรณ์สมาร์ตโฟน อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งทั้งที่สามารถจับภาพ จัดเก็บ และแชร์ได้ข้อมูลส่วนบุคคลที่สามารถระบุตัวตนได้ หลังจากการทบทวนวรรณกรรมเป็นการสังเคราะห์ที่กระชับของวรรณคดีที่น่าเสนอทั้งหมดสุดท้าย คำติชมของวิธีการวิจัยก่อนหน้านี้ที่ใช้ใน MCS และการวิจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูลได้ดำเนินการตาม ดังนั้นจึงให้เหตุผลว่าเหตุใดวิธีการเชิงปริมาณได้รับการคัดเลือกสำหรับการวิจัยนี้พร้อมกับ PMT เป็นทฤษฎี

ความปลอดภัยในระบบควบคุมการใช้งาน พิสูจน์ให้เห็นถึงความมั่งร้ายแอปสามารถส่งงานด้วยเสียงเพื่อควบคุมสมาร์ตโฟน แม้เหล็กไฟฟ้าประยุกต์รบกวนสายหูฟังและส่งงานด้วยเสียงบนสมาร์ตโฟน คำสั่งเสียงที่ซ่อนอยู่ ใช้เสียงที่คลุมเครือหรือไม่ได้ยินคำสั่งโจมตีระบบรู้งาเสียงพูด

ที่เน้นเรื่องการรักษาความปลอดภัยระบบควบคุมด้วยเสียงผ่านเซ็นเซอร์บนสมาร์ตโฟนเพื่อยืนยันตัวตนของผู้ใช้ งานทั้งหมดข้างต้นโจมตีและรักษาความปลอดภัยอุปกรณ์ควบคุมด้วยเสียงเองขณะทำงานมุ่งเน้นไปที่ภัยคุกคามต่อผู้ใช้ที่เกิดจากทักษะของบุคคลที่สามความปลอดภัยของไอโอที การวิจัยความปลอดภัยในบ้านอัตโนมัติในปัจจุบันมุ่งเน้นไปที่ความปลอดภัยของอุปกรณ์ และแพลตฟอร์ม

IoT ที่เชื่อมต่อพบช่องโหว่ต่าง ๆ ในสมาร์ตล็อคเชิงพาณิชย์ พบข้อบกพร่องหลายชุดบนอุปกรณ์หลายเครื่องแพลตฟอร์ม SmartThings FlowFence, Contextlot และ SmartAuth บรรเทาภัยคุกคามดังกล่าวแพลตฟอร์ม IoT โดยการวิเคราะห์กระแสข้อมูลหรือแยกบริบทจากแอปพลิเคชันบุคคลที่สาม ในทางตรงกันข้าม,งานของเราดำเนินการวิเคราะห์ความปลอดภัยครั้งแรกในระบบนิเวศ VPA

Typosquatting และฟิชซิงมือถือ คล้ายกับการโจมตีแบบนั่งยองของเรา Edelman เป็นโดเมนแรกที่ตรวจสอบการพิมพ์ผิด และเป็นแรงบันดาลใจให้สายการวิจัย ไปสู่การวัดและบรรเทาภัยคุกคามดังกล่าว อย่างไรก็ตาม งานของเราใช้ประโยชน์จากช่องสัญญาณเสียงที่มีเสียงรบกวนและข้อจำกัดของเทคนิคการจดจำเสียง ในทางกลับกัน โฆษณฟิชซิงนั้นเข้มข้นมาก การระบุช่องทางด้านข้างของโอกาสในการโจมตี UI การโจมตีที่สามารถใช้ประโยชน์จากการปลอมแปลง UI อย่างไรก็ตาม เราค้นพบการโจมตีครั้งใหม่บนส่วนต่อประสานผู้ใช้เสียงซึ่งแตกต่างจากส่วนต่อประสานกราฟิกกับผู้ใช้อย่างมากในการรับรู้ของผู้ใช้

2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญหากบริษัทต้องการบรรลุความภักดีของลูกค้า Picon (2014) เน้นสิ่งนี้ด้วย นักวิชาการเสริมว่าความน่าดึงดูดใจของทางเลือกอื่น ๆ ยังส่งผลต่อระดับความภักดีของลูกค้าด้วย ซึ่งหมายความว่าธนาคารควรใช้ความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อให้ได้เปรียบเหนือคู่แข่งและสร้างความภักดีของลูกค้า นักวิชาการบางคนสรุปว่าลูกค้าที่พึงพอใจไม่ได้แปลเป็นลูกค้าประจำ และลูกค้าประจำก็ไม่ได้หมายความว่าพวกเขาพึงพอใจ

Reichheld (1994) อย่างไรก็ตามความพึงพอใจ เป็นไปตามรูปแบบแนวคิดของผู้ใช้งาน

Oliver (1999) มีความเชื่อมโยงเชิงบวกระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าระหว่างความภักดีของลูกค้า

สรุปว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกภายในจิตใจที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการ ตรงตามสิ่งที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ก่อนเข้ารับบริการหรือใช้งาน โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับระดับการคาดหวัง ซึ่งระดับการคาดหวังที่เกิดจากความรู้สึกหรือทัศนคติรวมไปถึงประสบการณ์นั้น เมื่อผู้ใช้บริการสามารถตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการระบบ

2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

Fishbein & Ajzen (1975) นักวิจัยได้มุ่งความสนใจไปที่การค้นพบปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่จากมุมมองของพฤติกรรมศาสตร์ ตัวอย่างของทฤษฎีและแบบจำลองที่สำคัญในโดเมนนี้ ได้แก่ ทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผลทฤษฎีพฤติกรรมที่วางแผนไว้

Compeau & Higgins (1995) ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจทางสังคม และรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี

Davis (1989) สิ่งเหล่านี้ได้รับการออกแบบมาเพื่อระบุตัวขับเคลื่อนของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่จากมุมมองทางทฤษฎีต่าง ๆ Venkatesh (2000) รวม 8 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและเสนอทฤษฎีปึกแผ่นของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ในงานวิจัยนี้ เราแนะนำ TRA, TPB, IDT, SCT และ TAM ซึ่งเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีของแบบจำลองการวิจัยของเรา จากการศึกษาความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) สรุปได้ว่า ความตั้งใจ เชิงพฤติกรรม หมายถึง การตัดสินใจของผู้ใช้บริการกับความชอบที่จะใช้ระบบนั้นอีกครั้งหรือความตั้งใจที่จะแนะนำระบบนั้นให้แก่ผู้อื่น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรความตั้งใจเชิงพฤติกรรม มาใช้เป็นตัวแปรตามในกรอบแนวคิดเพื่อนำไปสร้างแบบสอบถามในด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม เพื่อศึกษาคุณภาพระบบ ข้อมูลและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในอนาคตของระบบ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Khristianto (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีในการซื้อสินค้าออนไลน์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าออนไลน์ใน Malang เก็บรวบรวมข้อมูลได้ จำนวน 82 คน ใน Malang ที่ใช้ (FJBKaskus.us) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ โมเดลสมการโครงสร้าง การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์

Abrazhevich (2004) ค้นคว้าในหัวข้อ “ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์: มุมมองที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางและการออกแบบการโต้ตอบ” วัตถุประสงค์หลักของการศึกษานี้คือเพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้ระบบชำระเงินมือถือและเพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการออกแบบระบบชำระเงินมือถือ รวบรวมข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการศึกษานี้แล้วจากผู้ใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 328 ราย ปัจจัยที่ระบุ ได้แก่ การไม่เปิดเผยชื่อความเป็นส่วนตัว การตรวจสอบย้อนกลับ การบังคับใช้,ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงได้ ประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือและการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้สึกว่าการไม่เปิดเผยตัวตนไม่สำคัญสำหรับพวกเขาและผลลัพธ์นี้พบว่าตรงกันข้ามกับการศึกษาก่อนหน้านี้ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และความสะดวกในการใช้งาน ถือเป็นปัจจัย

ที่สำคัญที่สุดคุณสมบัติของระบบชำระเงินมือถือ ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับ การบังคับใช้ และผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาว่าความสามารถในการเปลี่ยนแปลงได้ในระดับปานกลาง การศึกษาครั้งนี้มีส่วนทำให้เกิดความรู้อย่างเข้มข้นเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ใช้และการยอมรับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ระบบการชำระเงิน.

Balan (2006) ได้ทำการวิจัยในหัวข้อ “กระเป๋าเงินดิจิทัล ความต้องการและความท้าทาย” การศึกษานี้อธิบายความท้าทายและอุปสรรคในการปรับใช้โซลูชันกระเป๋าเงินดิจิทัลทั่วประเทศในสิงคโปร์ ความท้าทายหลักสามข้อที่ต้องเอาชนะโดยผู้ให้บริการกระเป๋าเงินดิจิทัล ได้แก่ Mass Market Appeal, Stake Holder Dynamics และประสบการณ์ผู้ใช้ที่น่าสนใจ พวกเขาเสนอวิธีแก้ปัญหาบนโทรศัพท์มือถือใหม่ที่มีสองเทคโนโลยีเกิดใหม่ที่สำคัญเพื่อรองรับระบบกระเป๋าเงินดิจิทัล คือ (1) ชิพ NFC: เหล่านี้ชิพมีอยู่แล้วในโทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่ ชิพเหล่านี้เชื่อมต่อการชำระเงินเครื่องผ่านคลื่นระยะใกล้ พลังงานต่ำ ติดตั้งง่ายแบบจุดต่อจุดการสื่อสาร (2) ชิพที่ตั้งโปรแกรมได้ที่ปลอดภัยซึ่งอนุญาตให้ผู้ใช้จัดเก็บทั้งสองอย่างปลอดภัย “เงินสดเสมือน” และเงินและการระบุตัวตนของเจ้าของโทรศัพท์ในโทรศัพท์มือถือของตน นี่การศึกษาได้เสนอการเปลี่ยนแปลงหลายประการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต: ก) จะมีการจัดหาผู้ค้าปลีกด้วยอุปกรณ์ ณ จุดขายที่เปิดใช้งาน NFC เพียงเครื่องเดียวที่อาจแทนที่อุปกรณ์แยกปัจจุบันเครื่องสำหรับซื้อบัตรเครดิตและบัตรเดบิต และ ข) เครื่องเอทีเอ็มจะอำนวยความสะดวกให้เพื่อบริการเติมเงิน/ถอนเงินสดสำหรับกระเป๋าเงินดิจิทัล

Chen & Nath (2008) ค้นคว้าในหัวข้อ “แบบจำลองการยอมรับของผู้บริโภคชำระเงินมือถือ” วัตถุประสงค์หลักของบทความนี้คือการทำความเข้าใจปัจจัยต่าง ๆ อย่างชัดเจนผู้บริโภคยอมรับระบบ m-Payment การศึกษานี้ให้ทฤษฎีที่สำคัญเกี่ยวกับผู้ให้บริการชำระเงินมือถือและส่งผลให้มีการอัปเดตและอื่น ๆ

อุปกรณ์และระบบการชำระเงิน m ที่มีประสิทธิภาพ แบบจำลองแนวคิดที่เสนอในการศึกษานี้คือพัฒนาโดยการขยายทั้ง Technology Acceptance Model (TAM) และ Innovation Diffusion Model (IDM) รูปแบบการวิจัยที่เสนอตรวจสอบปัจจัยที่กำหนดการยอมรับของผู้บริโภคของการชำระเงิน M ข้อมูลหลักถูกรวบรวมจาก 299 Mobile ผู้ใช้ชำระเงิน ข้อมูลแสดงให้เห็นการสนับสนุนที่สำคัญและเป็นบวกสำหรับการวิจัยที่เสนอแบบอย่าง. การศึกษานี้ให้ความหมายเชิงปฏิบัติหลายประการแก่ผู้เล่นในตลาดและมีการเสนอแนะต่าง ๆ สำหรับนักวิจัยในอนาคตในการชำระเงินผ่านมือถือระบบ.

Shin (2009) ค้นคว้าในหัวข้อ “สู่ความเข้าใจของการยอมรับของผู้บริโภคในกระเป๋าเงินมือถือ” การศึกษานี้ตรวจสอบแบบจำลองแนวคิดของการยอมรับของผู้บริโภคในบริบทของการชำระเงินผ่านมือถือ การสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ใช้เทคนิคเพื่อตรวจสอบโครงสร้างของแบบจำลองที่เสนอซึ่งแสดงถึงทัศนคติต่อการรับกระเป๋าเงินมือถือ ผลงานที่สำคัญของงานวิจัยนี้ คือ

เน้นผลการถ่วงดุลของประชากร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และอิทธิพลทางสังคมในบริษัท ของสภาพแวดล้อมเสมือนใหม่ กรอบแนวคิดของการศึกษานี้ช่วยในเข้าใจศักยภาพของตลาดด้วยการ วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้และการสร้างต้นแบบโปรไฟล์ตลาด การศึกษานี้ช่วยให้เข้าใจ พฤติกรรมของกระเป๋าเงินมือถือได้ดีขึ้นผู้ใช้และแนะนำความหมายเชิงปฏิบัติและเชิงทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงและการพัฒนาบริการกระเป๋าเงินมือถือที่มีประสิทธิภาพมาก

Schierz, Schilke & Wirtz (2010) ค้นคว้าเกี่ยวกับหัวข้อ “การทำความเข้าใจการยอมรับ ของผู้บริโภคบริการชำระเงินมือถือ: เติงประจักษ์การวิเคราะห์” งานวิจัยนี้ได้ทดสอบปัจจัยที่ผู้บริโภค ยอมรับในเชิงประจักษ์บริการชำระเงินผ่านมือถือและมุ่งพัฒนาและทดสอบรูปแบบแนวคิดของ ผู้บริโภคการยอมรับบริการชำระเงินมือถือโดยใช้ซอฟต์แวร์ Structural Equation Modeling

ข้อมูลเบื้องต้นได้มาจากกลุ่มตัวอย่าง 1,447 คน การสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้างได้ ทำการวิเคราะห์และผลการศึกษาพบว่าตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่สุดคือการรับรู้ความเข้ากันได้ การ เคลื่อนไหวส่วนบุคคล และบรรทัดฐานส่วนตัว ปัจจัยการรับรู้ความเข้ากันได้พบว่า มีผลกระทบสูงสุด

Straub (2009) ทฤษฎีการรับเอาเทคโนโลยีสำรวจแรงจูงใจในการรับเอาเทคโนโลยี เหล่านี้ ทฤษฎีมีรากฐานมาจากปัจจัยด้านพฤติกรรม เช่น สังคม การรับรู้ อารมณ์ และบริบทแง่มุมต่าง ๆ ตรงกันข้ามกับแนวทางที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางในการออกแบบผลิตภัณฑ์และวิศวกรรมซึ่งเน้นที่ส่วน ต่อประสานและประสบการณ์ผู้ใช้ สิ่งเหล่านี้ทฤษฎีวัดความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ ร่วมกับอาร์เรย์ของปัจจัยอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำนายเจตนาและการใช้เทคโนโลยี ทฤษฎีได้ ช่วยในเรื่องการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรและยังถูกนำไปใช้กับผู้บริโภคจำนวนมากอีกด้วย เทคโนโลยีและแอปพลิเคชัน เช่น ไซต์อีคอมเมิร์ซ ธนาคารออนไลน์

Duarte & Pinho (2019) แอปพลิเคชันมือถือ ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีแบบ ครบวงจร (UTAUT) มียุ่จริงเป็นเวลาเกือบสองทศวรรษ และมีวิวัฒนาการตั้งแต่เริ่มแรกได้รับการ พัฒนา เพื่อศึกษาการนำเทคโนโลยีในการจัดองค์กรเพื่อรองรับบริบทและแนวทางต่าง ๆ การวิจัยการ นำเทคโนโลยีมาใช้รวมถึงเทคโนโลยีผู้บริโภคหลายประเภท นักวิจัยได้ใช้เป็นส่วน ๆ และขยายให้ เหมาะสมกับบริบทที่กำลังศึกษาอยู่เพราะเทคโนโลยีอัตลักษณ์อริปไตยเป็นของใหม่ เข้าใจปัจจัยที่จะ มีส่วนสำคัญในการนำไปใช้เป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จ UTAUT ให้ความยืดหยุ่นในการศึกษา เทคโนโลยีนี้เพิ่งเกิดขึ้น แต่ยังคงเติบโตและพัฒนาในบริบทใหม่ สำหรับสิ่งนี้ค้นคว้าใหม่ ใช้ UTAUT เพื่อ ศึกษาผลกระทบของความน่าเชื่อถือ การรับรู้ถึงประโยชน์ และกรณีการรับรู้เกี่ยวกับความตั้งใจเชิง พฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันอัตลักษณ์อริปไตยในตนเองบทนี้กล่าวถึงกรอบงาน UTAUT และ วิวัฒนาการโดยละเอียดตามด้วยการอภิปรายเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือและการประเมินว่าเป็นส่วน ขยายของ UTAUT ในบริบทของตนเองอย่างไรเอกลักษณ์ของอริปไตย

2.8 สมมติฐานและกรอบแนวความคิดการวิจัย

2.8.1 สมมติฐาน

จากการศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการศึกษาในข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ คือ

สมมติฐานที่ 1 (H1) คุณภาพข้อมูลส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 (H2) คุณภาพระบบส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร

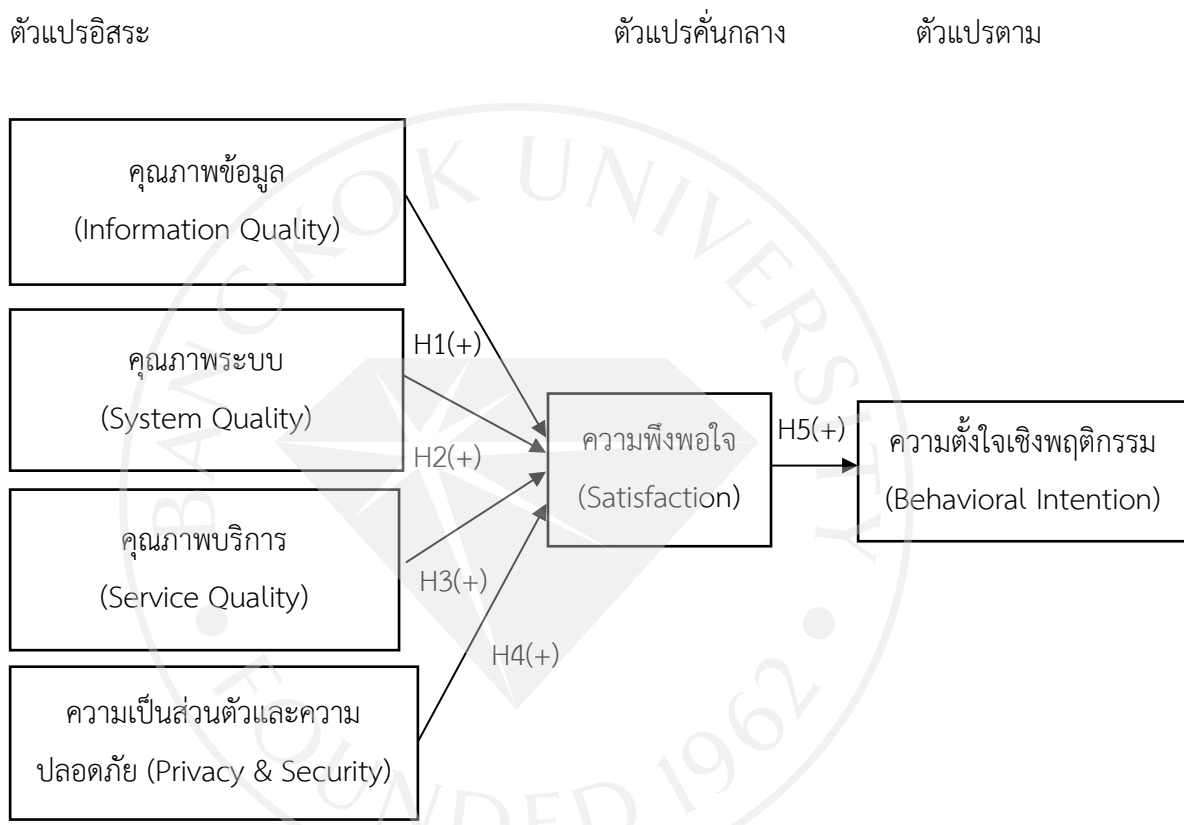
สมมติฐานที่ 3 (H3) คุณภาพบริการส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 (H4) ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 5 (H5) ความพึงพอใจส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร

2.8.2 กรอบแนวคิด

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อการใช้งาน ความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยได้ทำการศึกษา คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งบทนี้จะเป็นการให้อธิบายถึงขั้นตอนที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ โดยเป็นการใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณที่มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ประเภทของข้อมูล
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การตรวจสอบเครื่องมือ
- 3.5 มาตรฐานที่ใช้แบบสอบถาม
- 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การแปลผลข้อมูล
- 3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.1 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร ซึ่งยังไม่มีข้อมูลสถิติเผยแพร่ที่เป็นทางการ จึงยังไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากรที่ศึกษา

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในกรุงเทพมหานครที่ใช้แอปเป่าตัง โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ใช้หลักการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 เท่าของตัวแปรอิสระและต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า 100 ตัวอย่าง (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2553, หน้า 161) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรอิสระเท่ากับ 4 ตัวแปร เมื่อทำการคำนวณจะได้ 4×20 เท่า จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 80 ตัวอย่าง และเพื่อให้การคำนวณมีความสะดวกและมีความแม่นยำมากขึ้นของผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 200 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับการเลือกตัวอย่าง ดังนี้

- 1) กำหนดคุณสมบัติและจำนวนของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งได้แก่ ประชากรในกรุงเทพมหานคร
- 2) กำหนดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปและได้ จำนวน 200 คน

3) เลือกตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกแบบสะดวก

3.2 ประเภทของข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการศึกษา ได้แก่ การจัดทำข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความและสรุปผล ประกอบด้วย

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยอาศัยเครื่องมือที่มีความเหมาะสมสำหรับการเก็บรวบรวม ซึ่งในที่นี้ คือ แบบสอบถาม

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เน้นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมมาจากแหล่งที่สามารถอ้างอิงได้ และมีความน่าเชื่อถือ ได้แก่ 1) ตำราหนังสือ 2) เอกสารเกี่ยวกับงานวิจัยที่ผ่านมาแต่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้และ 3) วารสารและสิ่งพิมพ์ทางวิชาการทั้งที่ใช้ระบบเอกสาร และระบบออนไลน์

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยจะทำการทบทวนตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาและจะยึดตามวัตถุประสงค์เป็นหลักในการตั้งคำถาม ซึ่งจะทำการสร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นโดยมีการแบ่งคำถามออกเป็นแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้ระบบเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดในการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ทบทวนวัตถุประสงค์ในการศึกษา และตัวแปรที่ทำการศึกษา

3.3.2 ศึกษาวิธีการจัดทำสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.3.3 สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกคำตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านคุณภาพข้อมูลของแอปพลิเคชันเป่าตัง ของผู้ใช้ในกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านคุณภาพระบบของแอปพลิเคชันเป่าตัง ของผู้ใช้ในกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านคุณภาพบริการแอปพลิเคชันเป่าตัง ของผู้ใช้ใน กรุงเทพมหานคร โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้ แอปพลิเคชันเป่าตัง ของผู้ใช้ในกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดซึ่ง ประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันเป่าตัง ของผู้ใช้ ในกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 7 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรมต่อแอปพลิเคชัน เป่าตัง ของผู้ใช้ในกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบ ย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ข้อ

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและ เสนอข้อปรับปรุงแก้ไข

3.3.5 ทำการปรับปรุงแก้ไข และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหาอีกครั้งหนึ่ง

3.3.6 ทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะให้ถูกต้อง

3.3.7 นำแบบสอบถามไปทดลองกับตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นและ นำผลที่ได้ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา

3.3.8 ทำการปรับปรุงแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษานุมัติ ก่อนแจกแบบสอบถาม

3.3.9 ทำการแก้ไขในส่วนที่บกพร่องและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การตรวจสอบเครื่องมือ

3.4.1 การตรวจสอบเนื้อหางานวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามวิจัยที่ได้สร้างขึ้นต่อ อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความครบถ้วน และความสอดคล้องของเนื้อหาของ แบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา

3.4.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบ็ช อัลฟาที่ได้ จากการประมวลผลข้อมูลจากกลุ่มทดลอง 30 ราย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3.1: ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pretest) (n=30)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (n=30)
คุณภาพข้อมูล (Information Quality)	0.876
คุณภาพระบบ (System Quality)	0.882
คุณภาพบริการ (Service Quality)	0.931
ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย (Privacy & Security)	0.935
ความพึงพอใจ (Satisfaction)	0.920
ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention)	0.946

จากตารางที่ 3.1 แสดงให้เห็นว่า ผลการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบ็ช อัลฟา ของแบบสอบถามจากกลุ่มทดลองจำนวน 30 ตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นของทุกด้านมีผลอยู่ระหว่างค่า .88-.94 ซึ่งทั้งหมดเกินกว่า .70 ดังนั้น จึงถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูง สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้

3.5 มาตรวัดที่ใช้แบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ออกแบบชุดคำถาม ซึ่งประกอบด้วย 7 ส่วน พร้อมกับวิธีการตอบคำถาม ดังต่อไปนี้คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกคำตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านคุณภาพข้อมูลของแอปพลิเคชันเป่าตั้ง ของผู้ใช้ในกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุดคือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านคุณภาพระบบของแอปพลิเคชันเป่าตั้ง ของผู้ใช้ในกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุดคือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านคุณภาพบริการแอปพลิเคชันเป่าตั้ง ของผู้ใช้ใน กรุงเทพมหานคร โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้ แอปพลิเคชันเป่าตั้ง ของผู้ใช้ในกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดซึ่ง ประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้ คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันเป่าตั้ง ของผู้ใช้ใน กรุงเทพมหานคร โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5

ส่วนที่ 7 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านความความตั้งใจเชิงพฤติกรรมต่อแอปพลิเคชันเป่า ตั้ง ของผู้ใช้ในกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่า คะแนนน้อยที่สุดคือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้เป็นอุปสรรคในการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากผู้ตอบแบบพบตัว ผู้วิจัยจึงจัดทำแบบสำรวจทางออนไลน์ แล้วนำแบบสำรวจไปโพสต์ (แสดง) ไว้ในกลุ่มของสื่อสังคมออนไลน์กลุ่มต่าง ๆ หลาย ๆ แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ โดย กำหนดคำถามคัดคุณสมบัติผู้ตอบไว้ เพื่อคัดเลือกเฉพาะผู้ใช้แอปเป่าตั้ง และเป็นผู้ใช้ที่อยู่ใน กรุงเทพมหานคร

3.7 การแปลผลข้อมูล

กำหนดค่าอันตรภาคชั้นสำหรับการแปลผลข้อมูล ซึ่งผลจากการคำนวณค่าอันตรภาคชั้นจะเป็นตัวกำหนดช่วงชั้น โดยการใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น และอธิบายสำหรับแต่ละ ช่วงชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.3: ช่วงชั้นของค่าคะแนน

ช่วงชั้นของค่าคะแนน	คำอธิบายสำหรับการแปลผล
1.00 – 1.80	ต่ำ
1.81 – 2.61	ค่อนข้างต่ำ
2.62 – 3.42	ปานกลาง
3.43 – 4.23	ค่อนข้างสูง
4.24 – 5.00	สูง

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิจัยเรื่อง คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อการใช้งาน ความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชัน เป้าตั้งในกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์และอธิบาย ดังนี้

3.8.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การบรรยาย โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีชนิดของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบในส่วนของวัตถุประสงค์แต่ละข้อแบ่งเป็น 9 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป้าตั้ง สถิติที่ใช้เป็น ค่าความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมผู้ใช้แอปพลิเคชันเป้าตั้ง สถิติที่ใช้เป็นค่าความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลของผู้ใช้แอปเป้าตั้งในกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพระบบของผู้ใช้แอปเป้าตั้งในกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

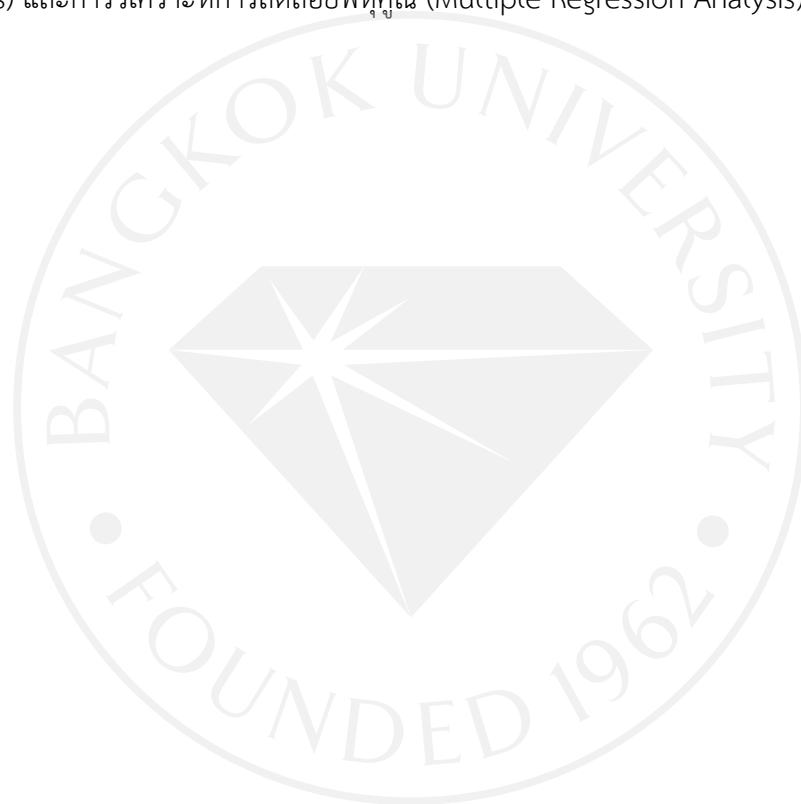
ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของแอปเป้าตั้งในกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการทำงาน
แอปเป่าตัง สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานแอปเป่าตังใน
กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการทำงานแอปเป่าตังใน
กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.8.2 การทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญ .05



บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายผลการวิจัยและผลการทดสอบสมมุติฐานที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละตัว โดยได้มีการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่ทำจากกลุ่มตัวอย่างและมีคำตอบครบถ้วน จำนวนทั้งสิ้น 200 ชุด ในการวิเคราะห์แบบสอบถามจะใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 8 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง
- ส่วนที่ 2 คุณภาพข้อมูลของแอปพลิเคชันเป่าตั้ง
- ส่วนที่ 3 คุณภาพระบบของแอปพลิเคชันเป่าตั้ง
- ส่วนที่ 4 คุณภาพบริการของแอปพลิเคชันเป่าตั้ง
- ส่วนที่ 5 ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้ง
- ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันเป่าตั้ง
- ส่วนที่ 7 ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม
- ส่วนที่ 8 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานแอปพลิเคชันเป่าตั้ง

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษาวินิจฉัยเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	71	35.5
หญิง	129	64.5
รวม	200	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ซึ่งมีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 ส่วนเพศชายมีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5

ตารางที่ 4.2: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้จำแนกตามสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	107	53.5
อยู่กับแฟน/คนรัก/คู่ชีวิต	59	29.5
สมรส/แต่งงาน	26	13
หม้าย แยกทาง หย่า	8	4
รวม	200	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สถานภาพโสด มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 อันดับที่สอง คือ อยู่กับแฟน คนรักหรือคู่ชีวิต ซึ่งมีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 สถานภาพสมรสหรือแต่งงาน มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และหม้าย แยกทาง หย่าร้าง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ตารางที่ 4.3: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	5	2.5
20-24 ปี	79	39.5
25-29 ปี	59	29.5
30-34 ปี	38	19
35-39 ปี	10	5
40-44 ปี	7	3.5

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ): จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
45-49 ปี	2	1
50 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	200	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-24 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 อันดับที่สอง คือ ช่วงอายุ 25-29 ปี ซึ่งมีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ช่วงอายุ 30-34 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ช่วงอายุ 35-39 ปี ซึ่งมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ช่วงอายุ 40-49 ปี ซึ่งมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 0 คน

ตารางที่ 4.4: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	14
ปริญญาตรี	109	54.5
สูงกว่าปริญญาตรี	63	31.5
รวม	200	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 54.5 อันดับที่สอง คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 14

ตารางที่ 4.5: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลูกจ้างองค์กรเอกชน	41	20.5
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	7.5
นักเรียน/นักศึกษา	61	30.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	32	16
วิชาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักบัญชี สถาปนิก วิศวกร	13	6.5
รับจ้างทั่วไป ไม่ได้อยู่ในองค์กรใด	22	11
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ผู้เกษียณอายุงาน	4	2
ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	6	3
อื่น ๆ	6	3
รวม	200	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ทำอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 อันดับที่สอง คือ ทำอาชีพลูกจ้างองค์กรเอกชน ซึ่งมีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ทำอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว เจ้าของกิจการค้าขาย มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ทำอาชีพทำรับจ้างทั่วไป ไม่ได้อยู่ในองค์กรใด ซึ่งมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ทำอาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ทำอาชีพวิชาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักบัญชี สถาปนิก จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 6.5 ทำอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน ผู้เกษียณอายุงาน ซึ่งมีจำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 2 ผู้ที่ว่างงาน อยู่ระหว่างรองานจำนวน 6 คิดเป็นร้อยละ 3 และทำอาชีพอื่น ๆ ซึ่งมีจำนวน 6 คิดเป็นร้อยละ 3

ตารางที่ 4.6: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้จำแนกตามรายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	44	22
10,001 – 20,000 บาท	55	27.5
20,001 – 30,000 บาท	66	33
30,000 บาทขึ้นไป	35	17.5
รวม	200	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ผลการตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยอยู่ที่ 20,000–30,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 66 คน ร้อยละ 33 อันดับที่สองมีรายได้ เฉลี่ยอยู่ที่ 10,001–20,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 55 คน ร้อยละ 27.5 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยอยู่ที่ 30,000 บาทขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5

4.2 ส่วนที่ 2 คุณภาพข้อมูลของแอปเป่าตั้ง

ส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลแอปเป่าตั้ง สรุปได้ตามตาราง และคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพข้อมูลของแอปเป่าตั้งของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง

คุณภาพข้อมูลของแอปเป่าตั้ง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. ข้อมูลถูกต้องชัดเจนปราศจากความผิดพลาด	3.80	1.09	ค่อนข้างสูง
2. ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ทุกเรื่อง	3.68	0.99	ค่อนข้างสูง
3. ข้อมูลอัปเดตเป็นปัจจุบันล่าสุดทุกครั้งที่ใช้แอป	3.69	1.02	ค่อนข้างสูง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพข้อมูลของแอปเป่าตั้งของ ผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง

คุณภาพข้อมูลของแอปเป่าตั้ง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
4. ข้อมูลที่แสดงสามารถเข้าใจได้ง่ายดาย	3.58	1.08	ค่อนข้างสูง
5. ข้อมูลตรงตามที่ต้องการทราบ	3.59	1.16	ค่อนข้างสูง
รวม	3.67	0.94	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลของแอปเป่าตั้ง ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ คุณภาพข้อมูลของแอปเป่าตั้งช่วย ทำให้ผู้ใช้รับรู้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนปราศจากความผิดพลาด อยู่ในระดับความคิดเห็นที่มาก ค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมา คือ ข้อมูลที่ผู้ใช้ได้รับจากการใช้แอป ข้อมูลอัปเดตเป็นปัจจุบันล่าสุดทุกครั้งที่ใช้ อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ทุกเรื่อง อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 ข้อมูลตรงตามที่ต้องการทราบ อยู่ในระดับความคิดเห็นมากค่าเฉลี่ย 3.59 และข้อมูลที่แสดงสามารถเข้าใจได้ง่ายดาย อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเป็น 3.58

4.3 ส่วนที่ 3 คุณภาพระบบของแอปเป่าตั้ง

ส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษากลับมาเกี่ยวกับคุณภาพระบบของแอปเป่าตั้ง สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพระบบของแอปเป่าตั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพระบบแอปเป่าตั้ง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. ระบบทำงานได้อย่างรวดเร็ว	3.56	1.14	ค่อนข้างสูง
2. ระบบมีความถูกต้องแม่นยำ 100 %	3.70	1.01	ค่อนข้างสูง
3. ระบบใช้งานง่าย	3.70	1.04	ค่อนข้างสูง
4. ระบบมีประโยชน์	3.77	1.10	ค่อนข้างสูง
รวม	3.68	0.96	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพระบบแอปเป่าตัง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า คุณภาพระบบแอปเป่าตัง ทำให้ผู้ใช้รับรู้ว่ารระบบมีประโยชน์ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมา คือ ระบบใช้งานง่าย อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ระบบมีความถูกต้องแม่นยำ 100% อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 และระบบทำงานได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56

4.4 ส่วนที่ 4 คุณภาพบริการแอปเป่าตัง

ส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษเกี่ยวกับคุณภาพบริการแอปเป่าตัง สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพบริการของแอปเป่าตังของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตัง

คุณภาพบริการแอปเป่าตัง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. มีผู้ให้บริการช่วยเหลือทางเทคนิคจำนวนมาก	3.42	1.21	ค่อนข้างสูง
2. ออกแบบการบริการอย่างเข้าใจผู้ใช้งาน	3.57	1.10	ค่อนข้างสูง
3. ออกแบบการบริการแอปเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง	3.57	1.10	ค่อนข้างสูง
4. การติดต่อผู้ให้บริการของแอปสามารถติดต่อได้ง่ายและสะดวก	3.49	1.19	ค่อนข้างสูง
รวม	3.51	1.06	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการแอปเป่าตัง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.51 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า คุณภาพบริการแอปเป่าตัง ทำให้ผู้ใช้รับรู้ว่ารระบบออกแบบการบริการแอปเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 รองลงมา คือ ระบบออกแบบการบริการอย่างเข้าใจผู้ใช้งาน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ระบบมีการติดต่อผู้ให้บริการของแอปสามารถติดต่อได้ง่ายและสะดวก อยู่ในระดับความคิดเห็น

มาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 และมีผู้ให้บริการช่วยเหลือทางเทคนิคจำนวนมาก อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.42

4.5 ส่วนที่ 5 ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้แอปเป่าตั้ง

ส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษากลับเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้แอปเป่าตั้งสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้แอปเป่าตั้งของผู้ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเป่าตั้ง

ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้แอปเป่าตั้ง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. ท่านเชื่อว่าข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างปลอดภัย	3.53	1.25	ค่อนข้างสูง
2. ท่านมั่นใจว่าแอปไม่นำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่นหรือรัฐบาล	3.39	1.17	ค่อนข้างสูง
3. มีความปลอดภัยสูงไม่ถูกแฮ็กหรือขโมยข้อมูลได้ง่าย	3.48	1.20	ค่อนข้างสูง
4. ท่านมั่นใจว่าแอปจะไม่นำข้อมูลของท่านไปใช้ประโยชน์อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน	3.42	1.20	ค่อนข้างสูง
รวม	3.45	1.13	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้แอปเป่าตั้ง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.45 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้แอปเป่าตั้ง ทำให้ท่านเชื่อว่าข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างปลอดภัย อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 รองลงมา คือ มีความปลอดภัยสูงไม่ถูกแฮ็กหรือขโมยข้อมูลได้ง่าย อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.48 ท่านมั่นใจว่าแอปจะไม่นำข้อมูลของท่านไปใช้

ประโยชน์อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.42 และท่านมั่นใจว่าแอบไม่นำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่นหรือรัฐบาล อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.39

4.6 ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อแอปเป่าตัง

ส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อแอปเป่าตังสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11: แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อแอปเป่าตังของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อแอป	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. ท่านได้รับประโยชน์จากแอปตรงตามที่ท่านคาดหวัง	3.76	1.06	ค่อนข้างสูง
2. ท่านพอใจในการใช้งานแอปเป่าตัง	3.73	1.03	ค่อนข้างสูง
3. การใช้งานแอปเป่าตังช่วยให้ชีวิตของท่านสะดวกขึ้น	3.71	1.03	ค่อนข้างสูง
4. โดยรวมท่านพอใจคุณภาพของแอปเป่าตัง	3.68	1.06	ค่อนข้างสูง
รวม	3.72	0.98	ค่อนข้างสูง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อแอปเป่าตัง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความพึงพอใจต่อแอปเป่าตัง ทำให้ท่านได้รับประโยชน์จากแอปตรงตามที่ท่านคาดหวัง ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมา คือ ท่านพอใจในการใช้งานแอปเป่าตัง อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 การใช้งานแอปเป่าตังช่วยให้ชีวิตของท่านสะดวกขึ้น อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และมีโดยรวมท่านพอใจคุณภาพของแอปเป่าตัง อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68

4.7 ส่วนที่ 7 ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมส่วนที่

ส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษเกี่ยวกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรม สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12: แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1. ท่านตั้งใจในการบอกต่อคนใกล้ชิดหรือสื่อสารทางบวกเกี่ยวกับแอปเป่าตั้ง	3.63	1.08	ค่อนข้างสูง
2. ท่านตั้งใจจะใช้แอปเป่าตั้งให้มากขึ้นกว่าที่ผ่านมา	3.63	1.06	ค่อนข้างสูง
3. แม้ไม่ได้รับสิทธิใด ๆ จากโครงการของรัฐบาลอีกแล้ว ท่านก็ยังจะให้แอปเป่าตั้งต่อไป	3.42	1.26	ค่อนข้างสูง
4. แอปเป่าตั้งจะเป็นแอปที่ท่านมักจะใช้จับจ่ายใช้สอยโอนเงินและทำธุรกรรมต่าง ๆ ทางการเงิน	3.45	1.25	ค่อนข้างสูง
5. ท่านจะเปลี่ยนจากกระเป๋าเงินจริงเป็นแอปเป่าตั้งสำหรับการชำระเงินซื้อสินค้าทุกครั้ง	3.40	1.27	ค่อนข้างสูง
รวม	3.50	1.11	ค่อนข้างสูง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมต่อแอปเป่าตั้ง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมต่อแอปเป่าตั้ง ทำให้ท่านตั้งใจในการบอกต่อคนใกล้ชิดหรือสื่อสารทางบวกเกี่ยวกับแอปเป่าตั้ง อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ท่านตั้งใจจะใช้แอปเป่าตั้งให้มากขึ้นกว่าที่ผ่านมา อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมา คือ แอปเป่าตั้งจะเป็นแอปที่ท่านมักจะใช้จับจ่ายใช้สอยโอนเงินและทำธุรกรรมต่าง ๆ ทางการเงิน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.45 แม้ไม่ได้รับสิทธิใด ๆ จากโครงการของรัฐบาลอีกแล้ว ท่านก็ยังจะให้แอปเป่าตั้งต่อไป อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก

มีค่าเฉลี่ย 3.42 และท่านจะเปลี่ยนจากกระเป๋าสตางค์เงินจริงเป็นกระเป๋าตังสำหรับการชำระเงินซื้อสินค้า ทุกครั้ง อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.40

4.8 ส่วนที่ 8 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การนำเสนอในส่วนนี้เกี่ยวข้องกับผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบตัวแปร ซึ่งใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ โดยผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.13: ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของคุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	B	Beta	T	Sig.
(Constant)	.230		2.694	.008
คุณภาพข้อมูล	.104	.101	2.136	.034
คุณภาพระบบ	.427	.423	7.139	.001
คุณภาพบริการ	.310	.335	5.335	.001
ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย	.123	.141	2.810	.005
R Square = .915, Adjusted R Square = .913, F = 503.340 Sig = .001				

ผลการศึกษารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ แสดงให้เห็นว่า คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ตัวแปรด้านคุณภาพระบบ (Sig. =.001) ตัวแปรด้านคุณภาพบริการ (Sig. =.001) ตัวแปรด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย (Sig. =.005) และตัวแปรด้านคุณภาพข้อมูล (Sig. =.034) พิจารณาถึงผลกระทบของตัวแปรอิสระ ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพระบบ (Beta =.423) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังรองลงมา คือ คุณภาพบริการ (Beta =.335) ส่งผลต่อความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย (Beta =.141) และ ส่งผลต่อคุณภาพข้อมูล (Beta =.101) ตามลำดับ โดยจะเห็น

ได้ว่าค่า T ของคุณภาพข้อมูล (T = 2.136) คุณภาพระบบ (T = 7.139) คุณภาพบริการ (T = 5.335) และความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย (T = 2.810) ซึ่งตัวแปรทั้งหมดส่งผลต่อความพึงพอใจอยู่ที่ (R Square = .915) มีค่า Adjusted R Square อยู่ที่ .913 มีค่า F อยู่ที่ 503.340 และค่า Sig. อยู่ที่ .001

ผลจากการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน เป้าตั้งในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.14: ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป้าตั้งในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	B	Beta	T	Sig.
(Constant)	.018		.286	.776
ความพึงพอใจ	.985	.979	60.826	.001
R Square = .958, Adjusted R Square = .958, F = 3699.820 Sig = .001				

ผลจากการศึกษาตามตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป้าตั้งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ตัวแปรด้านความพึงพอใจ (Sig. = .001)

พิจารณาถึงผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป้าตั้งในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพระบบ (Beta = .979) ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป้าตั้ง ตามลำดับ โดยจะเห็นได้ว่าค่า T ของความพึงพอใจ (T = 60.826) ซึ่งตัวแปรทั้งหมดส่งผลต่อความพึงพอใจอยู่ที่ (R Square = .958) มีค่า Adjusted R Square อยู่ที่ .958 มีค่า F อยู่ที่ 3699.820 และค่า Sig. อยู่ที่ .001 ผลจากการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป้าตั้งในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.15: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1: คุณภาพข้อมูลส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 2: คุณภาพระบบส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 3: คุณภาพบริการส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 4: ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 5: ความพึงพอใจส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน การอภิปรายผลของการศึกษาที่ได้เปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 200 ตัวอย่าง และมีการคำนวณผ่านโปรแกรมทางสถิติ

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 การอภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้
- 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.1.1 ผลการศึกษาด้านคุณสมบัติผู้ตอบแบบสอบถาม ในการทำแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามต้องเป็นประชาชนสัญชาติไทยที่ถือบัตรประจำตัวประชาชน อายุตั้งแต่ 18-70 ปี ไม่เป็นผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐหรือบัตรคนจน ไม่เป็นผู้ได้รับสิทธิโครงการเพิ่มกำลังซื้อให้แก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษตามสิทธิโครงการเราชนะ ไม่ใช้สิทธิโครงการยิ่งใช้ยิ่งได้

5.1.2 ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน ผลปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงถึง 129 คน สถานภาพโสด อยู่ในช่วงอายุ 20-24 ปี ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท

5.1.3 ด้านผลการวิเคราะห์คุณภาพข้อมูลแอปเป่าตั้ง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง ซึ่งเมื่อได้ทำการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยรวมเห็นด้วยเป็นอันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลถูกต้องชัดเจนปราศจากความผิดพลาด รองลงมา คือ ข้อมูลที่ผู้ใช้ได้รับการแอป ข้อมูลอัปเดตเป็นปัจจุบันล่าสุดทุกครั้งที่ใช้ อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ ระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง ข้อมูลตรงตามที่ต้องการทราบ อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง และข้อมูลที่แสดงสามารถเข้าใจได้ง่ายตาย อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง ตามลำดับของค่าเฉลี่ย

5.1.4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพระบบของแอปเป่าตั้ง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง ซึ่งเมื่อได้ทำการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยรวมเห็นด้วยเป็น

อันดับแรก ได้แก่ ระบบมีประโยชน์ อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง รองลงมา ระบบใช้งานง่าย อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง ระบบมีความถูกต้องแม่นยำ 100% อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง และระบบทำงานได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับของค่าเฉลี่ย 5.1.5 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการแอปเป่าตัง พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง ซึ่งเมื่อได้ทำการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยรวมเห็นด้วยเป็นอันดับแรก ได้แก่ คุณภาพบริการแอปเป่าตัง ทำให้ผู้รับรู้ว่าระบบออกแบบการบริการแอปเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง รองลงมา คือ ระบบออกแบบการบริการอย่างเข้าใจผู้ใช้งาน อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง ระบบมีการติดต่อผู้ให้บริการของแอปสามารถติดต่อได้ง่ายและสะดวก อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง และมีผู้ให้บริการช่วยเหลือทางเทคนิคจำนวนมาก อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง ตามลำดับของค่าเฉลี่ย

5.1.6 ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้แอปเป่าตัง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง ซึ่งเมื่อได้ทำการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยรวมเห็นด้วยเป็นอันดับแรก ได้แก่ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้แอปเป่าตัง ทำให้ท่านเชื่อว่าข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างปลอดภัย อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง รองลงมา คือ มีความปลอดภัยสูงไม่ถูกแฮ็กหรือขโมยข้อมูลได้ง่าย อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ท่านมั่นใจว่าแอปจะไม่นำข้อมูลของท่านไปใช้ประโยชน์อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง และท่านมั่นใจว่าแอปไม่นำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่นหรือรัฐบาล อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง ตามลำดับของค่าเฉลี่ย

5.1.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อแอปเป่าตัง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นสูง ซึ่งเมื่อได้ทำการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อแอปเป่าตัง ทำให้ท่านได้รับประโยชน์จากแอปตรงตามที่ท่านคาดหวัง อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง รองลงมา คือ ท่านพอใจในการใช้งานแอปเป่าตัง อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง การใช้งานแอปเป่าตังช่วยให้ชีวิตของท่านสะดวกขึ้น อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง และมีโดยรวมท่านพอใจคุณภาพของแอปเป่าตัง อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง ตามลำดับของค่าเฉลี่ย

5.1.8 ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นสูงซึ่งเมื่อได้ทำการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมต่อแอปเป่าตัง ทำให้ท่านตั้งใจในการบอกต่อคนใกล้ชิดหรือสื่อสารทางบวกเกี่ยวกับแอปเป่าตัง อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง ท่านตั้งใจจะใช้แอปเป่าตังให้มากขึ้นกว่าที่ผ่านมา อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง รองลงมา คือ แอปเป่าตังจะเป็นแอปที่ท่านมักจะใช้จับจ่ายใช้สอยโอนเงินและทำธุรกรรมต่าง ๆ ทางการเงิน อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง แม้ไม่ได้รับสิทธิใด ๆ จากโครงการของรัฐบาลอีกแล้ว ท่านก็ยังจะให้แอปเป่าตังต่อไป อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง และท่านจะเปลี่ยนจากกระเป่า

เงินจริงเป็นแอปเป่าตั้งสำหรับการชำระเงินซื้อสินค้าทุกครั้ง อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูงตามลำดับของค่าเฉลี่ย

5.1.9 การสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยโดยเรียงตามลำดับของวัตถุประสงค์การวิจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งในกรุงเทพมหานคร

ส่วนผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 91.5 มีค่า Adjusted R Square อยู่ที่ 0.913 มีค่า F อยู่ที่ 503.340 และค่า Sig. อยู่ที่ 0.001

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 95.8 มีค่า Adjusted R Square อยู่ที่ 0.958 มีค่า F อยู่ที่ 3699.820 และค่า Sig. อยู่ที่ 0.001

5.2 การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งในกรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์มาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำผลการสรุปมาอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพข้อมูลส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปเป่าตั้งในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพข้อมูลส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปเป่าตั้ง เนื่องจากการนำเสนอข้อมูลที่ต้องชัดเจนปราศจากความผิดพลาด ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ทุกเรื่อง ข้อมูลอัปเดตเป็นปัจจุบันล่าสุดทุกครั้งที่ใช้แอป ข้อมูลที่แสดงสามารถเข้าใจได้ง่ายตาย ข้อมูลตรงตามที่ต้องการทราบ ทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจต่อแอปเป่าตั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ รังสันต์ พรหมภาพ (2563) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบกลั่นกรองประเภทและขนาดโครงการที่เข้าข่ายต้องจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม พบว่า คุณภาพข้อมูลส่งผลต่อความพึงพอใจ

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพระบบส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปเป่าตั้งใน กรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพระบบส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปเป่าตั้ง ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนปราศจากความผิดพลาด ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ทุกเรื่อง ข้อมูลอัปเดตเป็นปัจจุบันล่าสุดทุกครั้งที่ใช้แอป ข้อมูลที่แสดงสามารถเข้าใจได้ง่ายดาย ข้อมูลตรงตามที่ต้องการทราบ ทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันเป่าตั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรากรณ์ สินิจิตร (2563) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการบริการ แอปพลิเคชัน Mobile Banking ต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ พบว่า คุณภาพระบบ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพบริการส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปเป่าตั้งใน กรุงเทพมหานคร เนื่องจากการมีผู้ให้บริการช่วยเหลือทางเทคนิคจำนวนมาก ออกแบบการบริการ อย่างเข้าใจผู้ใช้งาน ออกแบบการบริการแอปเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง การติดต่อ ผู้ให้บริการของแอปสามารถติดต่อได้ง่ายและสะดวก ทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจต่อแอปเป่าตั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ศิริแดง (2562) คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความ ภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งพัสดุผ่านแอปพลิเคชัน พบว่าคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการใช้งานการบรรจุเป้าหมายที่ได้วางไว้ ความพร้อมของระบบ และความ เป็นส่วนตัวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและภักดีของลูกค้า

สมมติฐานที่ 4 ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ แอปเป่าตั้งในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเมื่อผู้ใช้เชื่อว่า ข้อมูลส่วนตัวของถูกเก็บเป็นความลับอย่าง ปลอดภัย มั่นใจว่าแอปไม่นำข้อมูลส่วนตัวไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่นหรือรัฐบาล ข้อมูลมีความปลอดภัย สูงไม่ถูกแฮกหรือขโมยข้อมูลได้ง่าย ผู้ใช้มั่นใจได้ว่าแอปจะไม่นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์อื่น โดยไม่ได้รับ อนุญาต ทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันเป่าตั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Peikari (2010) เรื่อง The Influence of Security Statement, Technical Protection, and Privacy on Satisfaction and Loyalty; A Structural Equation Modeling พบว่าความปลอดภัยและการ คุ้มครองทางเทคนิคมีผลต่อความพึงพอใจ

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจส่งผลทางบวกความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปเป่าตั้งใน กรุงเทพมหานคร เนื่องจากการเมื่อผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากแอปตรงตามที่คาดหวัง พอใจในการใช้งาน แอปเป่าตั้ง การใช้งานแอปเป่าตั้งช่วยให้ชีวิตสะดวกขึ้น และพอใจโดยรวม จึงส่งผลต่อความตั้งใจเชิง พฤติกรรมคือตั้งใจใช้ ตั้งใจบอกต่อและแนะนำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพิศา สุริยมงคล (2562) ศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งอย่าง ต่อเนื่อง พบว่า ความพึงพอใจมีผลต่อความตั้งใจใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้

ผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปเป่าตังในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเห็นว่าธุรกิจและองค์กรต่าง ๆ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับแอปเป่าตัง/หน่วยงาน สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ ได้ดังนี้

จากผลการวิจัย ที่พบว่า คุณภาพระบบมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลต่อความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้น จึงเสนอให้พัฒนาในด้านนี้ โดยควรให้ระบบมีเสถียรภาพ

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ มีข้อจำกัดด้านเวลาในการวิเคราะห์จึงทำให้ผลอาจมีความคลาดเคลื่อนเนื่องจากไม่ได้ใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) แต่ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแยกส่วน จึงเสนอให้การทำงานวิจัยครั้งต่อไปใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้างที่มีตัวแปรคั่นกลาง เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น

ส่วนของการวิจัยครั้งถัดเพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้อาจขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการอธิบายปรากฏการณ์และปัญหาทางด้านเรื่อง คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปเป่าตังในกรุงเทพมหานคร หรือปัญหาอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกัน ผู้ทำวิจัยขอเสนอแนะในส่วนของประเด็น สำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษากับกลุ่มประชากร/กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอื่น ๆ ในสถานที่ที่แตกต่างกันเพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในครั้งนี้อเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่งานวิจัย

บรรณานุกรม

- กาญจนา ศิริแดง. (2562). *คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งพัสดุผ่านแอปพลิเคชัน*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิรภัทร มิชันหมาก, นิสารัตน์ โสตามุก, ปณิสรา ตันติกุลชาติ และนลินภัทร์ บำเพ็ญเพียร. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง. ใน *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ครั้งที่ 4* (หน้า 103-108). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ฉินเม่ หลัว. (2560). *ความตระหนักถึงสินค้า ความไว้วางใจของผู้บริโภคและคุณภาพของข้อมูลที่จะส่งผลต่อความตั้งใจซื้ออาหารส่งถึงที่หมายของผู้บริโภคไทยในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐสินี เลิศฤทธิจิตติกร. (2562). *คุณภาพด้านการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและทัศนคติต่อตราสินค้าจรรยาไปสู่ความจงรักภักดีที่มีต่อบริการสั่งและจัดส่งอาหารของแอปพลิเคชัน LINE MAN*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิมพ์ศาศ สूरियมมงคล. (2562). *ปัจจัยความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งอย่างต่อเนื่อง*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รังสรรค์ พรหมภาพ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบกลิ่นกรองประเภทและขนาดโครงการที่เข้าช่วยต้องจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรกรณณ์ สีนจิตร. (2563). *อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการบริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking ต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารพาณิชย์*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุกัญญา เรืองสุวรรณ. (2553). *การพัฒนาคุณภาพข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์การ*. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 28(3), 73–80.
- อริสรา วรวัฒน์อมรชัย. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-wallet application) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Abrazhevich, D. (2004). *Electronic payment systems: A user-centered perspective and interaction design*. Retrieved from <https://pure.tue.nl/ws/files/2396269/200411085.pdf>.

- Adimia, D. N., Iqbal, B. M., Syaifullah, D. H., & Zakaria, A. S. (2019). Evaluation and implementation of cognitive ergonomics in e-wallet redesign to reduce experience effort of e-wallet user. *IOP Conference Series Materials Science and Engineering*, 505(1), 012127.
- Ariyanto, R., Erfan, R., & Lestari, V. A. (2020). The effect of information quality, system quality, service quality on intention to use and user satisfaction, and their effect on net benefits primary care application at primary health facilities in Malang. *IOP Conference Series Materials Science and Engineering*, 732(1), 012084.
- Balan, R. K. (2006). *Simplifying cyber foraging*. Unpublished master's thesis, Carnegie Mellon University, Pittsburgh, PA.
- Boulos, M. N., Brewer, A. C., Karimkhani, C., Buller, D. B., & Dellavalle, R. P. (2014). Mobile medical and health apps: State of the art, concerns, regulatory control and certification. *Online Journal of Public Health Informatics*, 5(3), 229e.
- Casti, T. (2013). *Do consumers believe in advertising?*. Retrieved from http://mashable.com/2013/07/03/infographic-advertising-do-you-buyit/#SU2ko54_kOq6.
- Caushaj, E., Fu, H., Sethi, I., Badih, H., Watson, D., Zhu, Y., et al. (2013). Theoretical analysis and experimental study: Monitoring data privacy in smartphone communications. *International Journal of Interdisciplinary Telecommunications and Networking*, 5(2), 66-82.
- Chen, L., & Nath, R. (2008). Determinants of mobile payments: An empirical analysis. *Journal of International Technology and Information Management*, 17, 9-21.
- Compeau, D., & Higgins, C. (1995). Computer self-efficacy development of a measure and initial test. *MIS Quarterly*, 19, 189-211.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: Reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (1996). A measure of service quality for retail stores: Scale development and validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), 3-16.

- Duarte, P., & Pinho, J. C. (2019). A mixed methods UTAUT2-based approach to assess mobile health adoption. *Journal of Business Research*, 102(C), 140-150.
- Goode, S., Lin, C., Tsai, J., & Jiang, J. (2015). Rethinking the role of security in client satisfaction with software-as-a-service (SaaS) providers. *Decision Support Systems*, 70, 73-85.
- Gronroos, C. (1988). Service quality: The six criteria of good perceived service quality. *Review of Business*, 9, 10-13.
- Iberahim, H., Taufik, N. K. M., Adzmir, A. S. M., & Saharuddin, H. (2016). Customer satisfaction on reliability and responsiveness of self service technology for retail banking services. *Procedia Economics and Finance*, 37, 13-20.
- Jacob, D. W., Md Fudzee, M. F., Salamat, M. A., Kasim, S., Mahdin, H., & Ramli, A. A. (2017). Modelling end-user of electronic-government service: The role of information quality, system quality and trust. *IOP Conference Series Materials Science and Engineering*, 226(1), 012096.
- Khristianto, W. (2012). The influence of information, system and service on customer satisfaction and loyalty in online shopping of forum Jual Beli Kaskus. Us, Malang Region. *International Journal of Academic Research*, 2(4), 1-14.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty. *Journal of Marketing*, 63, 33-34.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peikari, H. R. (2010). The Influence of Security Statement, Technical Protection, and Privacy on Satisfaction and Loyalty; A Structural Equation Modeling. In T. de Magalhães, S., Jahankhani, H., Hessami (Eds.), *Global security, safety, and sustainability ICGS3 2010: Communications in computer and information science* (pp. 223-231). Berlin, Heidelberg: Springer.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236-263.

- Picon, A. (2014). The relationship between satisfaction and loyalty: A mediator analysis. *Journal of Business Research*, 67, 746-751.
- Reichheld, F. (1994). Loyalty and the renaissance of marketing. *Marketing Management*, 2(4), 10-21.
- Schierz, P. G., Schilke, O., & Wirtz, B. W. (2010). Understanding consumer acceptance of mobile payment services: An empirical analysis. *Electronic Commerce Research and Applications*, 9, 209-216.
- Shin, D. H. (2009). Towards an understanding of the consumer acceptance of mobile wallet. *Computers in Human Behavior*, 25(6), 1343-1354.
- Simkin, A., Mozhaeva, T., & Proskurin, A. (2019). The quality management system of additional professional education in higher educational institution on the basis of a standard quality system. *MATEC Web of Conferences*, 297, 06010.
- MATEC Web of Conferences, 297, 06010
- Sommestad, T., Hallberg, J., Lundholm, K., & Bengtsson, J. (2014). Variables influencing information security policy compliance: A systematic review of quantitative studies. *Information Management & Computer Security*, 22(1), 42-75.
- Straub, E. (2009). Understanding technology adoption: Theory and future directions for informal learning. *Review of Educational Research*, 79, 625-649.
- Teas, R. K. (1993). Consumer expectations and the measurement of perceived service quality. *Journal of Professional Services Marketing*, 8(2), 33-54.
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model. *Information Systems Research*, 11(4), 342-365.
- Woo, K.-S., & Ennew, C. T. (2005). Measuring business-to-business professional service quality and its consequence. *Business Research*, 58(9), 1178-1185.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง หรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยข้อมูลทั้งหมดจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยภาพรวมโดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลของท่านและไม่มีการนำไปใช้เพื่อการอื่น การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เวลาประมาณ 10 นาที แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม
- ส่วนที่ 2 คุณภาพข้อมูลของแอปเป่าตั้ง
- ส่วนที่ 3 คุณภาพระบบของแอปเป่าตั้ง
- ส่วนที่ 4 คุณภาพบริการของแอปเป่าตั้ง
- ส่วนที่ 5 ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้แอปเป่าตั้ง
- ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อแอปเป่าตั้ง
- ส่วนที่ 7 ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

Q1. เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

Q2. สถานภาพสมรส

- (1) โสด (3) สมรส/แต่งงาน
(2) อยู่กับแฟน/คนรัก/คู่ชีวิต (4) อื่น ๆ (หม้าย แยกทาง หย่า)

Q3. ปัจจุบันท่านอายุเท่าไร?

- (1) ต่ำกว่า 20 ปี (5) 35-39 ปี
(2) 20-24 ปี (6) 40-44 ปี
(3) 25-29 ปี (7) 45-49 ปี
(4) 30-34 ปี (8) 50 ปีขึ้นไป

Q4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรี
(3) สูงกว่าปริญญาตรี

Q5. อาชีพ

- (1) ลูกจ้างองค์กรเอกชน
(2) ราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
(3) นักเรียน/นักศึกษา
(4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ/ค้าขาย
(5) วิชาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักบัญชี สถาปนิก วิศวกร
(6) รับจ้างทั่วไป ไม่ได้อยู่ในองค์กรใด
(7) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ผู้เกษียณอายุงาน
(8)ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน
(9) อื่น ๆ โปรดระบุ

Q6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน (บาท/เดือน)

- (1) ไม่เกิน 10,000
(2) 10,001-20,000
(3) 20,001-30,000
(4) 30,001 บาทขึ้นไป

สำหรับคำถามส่วนที่ 2-6

จากประสบการณ์ในการใช้แอป “เป่าตัง” ของท่านโปรดให้คะแนนความคิดเห็น/ความเห็นด้วยของท่านต่อประโยคในแต่ละข้อ

ส่วนที่ 2 คุณภาพข้อมูลของแอปเป่าตัง

คุณภาพข้อมูล หมายถึง ข้อมูลถูกต้องชัดเจนปราศจากความผิดพลาด ข้อมูลที่มีครบถ้วนสมบูรณ์ในทุกเรื่อง ข้อมูลที่อัปเดตเป็นปัจจุบันล่าสุดทุกครั้งที่ใช้แอป ข้อมูลที่แสดงไว้ให้เข้าใจได้ง่ายดาย ข้อมูลตรงตามที่ต้องการทราบ ไม่มีข้อขัดแย้งเชิงตรรกะเหตุผล และมีความครบถ้วนสมบูรณ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

คุณภาพข้อมูลของแอปเป่าตัง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ข้อมูลถูกต้องชัดเจนปราศจากความผิดพลาด					
2. ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ทุกเรื่อง					
3. ข้อมูลอัปเดตเป็นปัจจุบันล่าสุดทุกครั้งที่ใช้แอป					
4. ข้อมูลแสดงไว้ให้เข้าใจได้ง่ายดาย					
5. ข้อมูลตรงตามที่ต้องการทราบ					

ส่วนที่ 3 คุณภาพระบบของแอปเป่าตั้ง

คุณภาพระบบ หมายถึง ระบบสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ระบบที่มีความถูกต้องแม่นยำ 100% ระบบที่เข้าใช้งานได้ง่าย และเป็นระบบที่มีประโยชน์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

คุณภาพระบบของแอปเป่าตั้ง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ทำงานรวดเร็ว					
2. มีความถูกต้องแม่นยำ 100%					
3. ใช้งานง่าย					
4. มีประโยชน์					

ส่วนที่ 4 คุณภาพบริการของแอปเป่าตั้ง

คุณภาพบริการ หมายถึง มีผู้ให้บริการช่วยเหลือทางเทคนิคจำนวนมากหากท่านเกิดปัญหาติดขัดหรือแอปขัดข้อง ออกแบบอย่างเข้าใจผู้ใช้งาน ออกแบบเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้อย่างแท้จริง การติดต่อผู้ให้บริการของแอปทำได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

คุณภาพบริการของแอปเป่าตัง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. มีผู้ให้บริการช่วยเหลือทางเทคนิคจำนวนมากหากท่านเกิดปัญหาติดขัดหรือแอปขัดข้อง					
2. ออกแบบอย่างเข้าใจผู้ใช้งาน					
3. ออกแบบเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้อย่างแท้จริง					
4. การติดต่อผู้ให้บริการของแอปทำได้ง่ายและสะดวก					

ส่วนที่ 5 ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้แอปเป่าตัง

ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย หมายถึง ท่านเชื่อว่าข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับอย่างปลอดภัย ท่านมั่นใจว่าแอปไม่นำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่นหรือรัฐบาล มีความปลอดภัยสูงไม่ถูกแฮ็ก/ขโมยข้อมูลได้ง่าย ท่านมั่นใจว่าแอปจะไม่นำข้อมูลของท่านไปใช้ประโยชน์อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้แอปเป่าตัง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านเชื่อว่าข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับอย่างปลอดภัย					
2. ท่านมั่นใจว่าแอปไม่นำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่นหรือรัฐบาล					

ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้ แอปเป่าตั้ง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. มีความปลอดภัยสูงไม่ถูกแฮ็ก/ขโมยข้อมูลได้ง่าย					
4. ท่านมั่นใจว่าแอปจะไม่นำข้อมูลของท่านไปใช้ประโยชน์อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน					

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อแอปเป่าตั้ง

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่านได้รับประโยชน์จากแอปตรงตามที่ท่านคาดหวัง ท่านพอใจการใช้งานแอปเป่าตั้ง การใช้แอปเป่าตั้งช่วยทำให้ชีวิตของท่านสะดวกขึ้น โดยรวมท่านพอใจคุณภาพของแอปเป่าตั้ง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ความพึงพอใจต่อแอปเป่าตั้ง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านได้รับประโยชน์จากแอปตรงตามที่ท่านคาดหวัง					
2. ท่านพอใจการใช้งานแอปเป่าตั้ง					
3. การใช้แอปเป่าตั้งช่วยทำให้ชีวิตของท่านสะดวกขึ้น					
4. โดยรวมท่านพอใจคุณภาพของแอปเป่าตั้ง					

ส่วนที่ 6 ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมต่อแอปเป่าตัง

ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม หมายถึง ท่านตั้งใจจะบอกต่อคนใกล้ชิดหรือสื่อสารทางบวกเกี่ยวกับแอปเป่าตัง ท่านตั้งใจจะใช้แอปเป่าตังให้มากขึ้นกว่าที่ผ่านมา แม้ไม่ได้รับสิทธิใดๆ จากโครงการของรัฐบาลอีกแล้ว ท่านก็ยังคงจะแอปเป่าตังต่อไป แอปเป่าตังจะเป็นแอปที่ท่านใช้บ่อยที่สุดใน การใช้จ่ายใช้สอยโอนเงินหรือธุรกรรมต่างๆ ทางการเงิน ท่านจะปกป้องหรือแก้ต่างให้แอปเป่าตัง หากมีผู้ใดมาวิพากษ์วิจารณ์เชิงลบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมต่อแอปเป่าตัง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านตั้งใจจะบอกต่อคนใกล้ชิดหรือสื่อสารทางบวกเกี่ยวกับแอปเป่าตัง					
2. ท่านตั้งใจจะใช้แอปเป่าตังให้มากขึ้นกว่าที่ผ่านมา					
3. แม้ไม่ได้รับสิทธิใด ๆ จากโครงการของรัฐบาลอีกแล้ว ท่านก็ยังคงจะแอปเป่าตังต่อไป					
4. แอปเป่าตังจะเป็นแอปที่ท่านใช้บ่อยที่สุดในการใช้จ่ายใช้สอยโอนเงินหรือธุรกรรมต่าง ๆ ทางการเงิน					
5. ท่านจะปกป้องหรือแก้ต่างให้แอปเป่าตัง หากมีผู้ใดมาวิพากษ์วิจารณ์เชิงลบ					

“ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม”

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล: กวิสรา ภัคดีนอก

อีเมล: Kawisara.phak@bumail.net

ประวัติการศึกษา: พ.ศ. 2563 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

