

ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะของประชาชน
ในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
Attitudes and Behaviors on Thaichana Application of People
at Phaya Thai District, Bangkok Metropolitan

นภาพร ผ่องศรี¹ อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ² วิชัย โสสุวรรณจินดา³
ปกรณ ปรียากร⁴ รังสรรค์ ประเสริฐศรี⁵ และพระปลัดสุระ ญาณธโร (จันทึก)⁶
Napaporn Pongsri¹, Orapin Piyasakulkait², Wichai Thosuwanjinda³,
Pakorn Priyakorn⁴, Rangson Prasertsri⁵
and Phrapaladsura Yanatharo (Juntuek)⁶

Received : March 3, 2021; Revised : April 21, 2021; Accepted : April 21, 2021

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะของประชาชนเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร และศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือประชาชนที่อยู่ในเขตพญาไท จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test

¹นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต;
Student, Master of Public Administration Programmed, Kasem Bundit University, Thailand;
e-mail : e20mnt@gmail.com

^{2 3 4 5}หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต; Master of
Public Administration Programmed, Kasem Bundit University, Thailand;
e-mail : orapin.piy@kbu.ac.th

⁶หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยา
เขตสุรินทร์; Public Administration Programmed, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Surin
Campus, Thailand; e-mail : sura2479@hotmail.com

ผลการวิจัยพบว่าประชาชนในเขตส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 25-40 ปี การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานลูกจ้างรัฐ ทักษะของประชาชนในเขตพญาไทที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะ ด้านภาพรวม พบว่าประชาชนมีทัศนคติในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = .772) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = .800) ด้านนโยบาย มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = .870) ด้านคุณสมบัติประโยชน์ของการใช้แอปพลิเคชัน มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = .832) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน “ไทยชนะ” ของประชาชนในเขตพญาไท และการทดสอบสมมติฐานการวิจัยประชาชนในเขตพญาไทพบว่า เพศ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติและพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชันที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประชาชนในเขตพญาไท กรุงเทพมหานครที่มีอายุ อาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติและพฤติกรรมต่อแอปพลิเคชันไทยชนะไม่แตกต่างกัน

ปัญหาและอุปสรรคที่พบได้แก่ ความไม่สะดวกในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน ปัญหาด้านความปลอดภัยประชาชนไม่มีความมั่นใจในการใช้แอปพลิเคชันไทยชนะเนื่องจากกังวลเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล และสถานที่บางที่มีความหละหลวมในการปฏิบัติ

คำสำคัญ (Keywords) : ทัศนคติ, พฤติกรรม, แอปพลิเคชัน, ไทยชนะ, กรุงเทพมหานคร

Abstract

This research aimed to study attitudes and behaviors on Thaichana Application of people in Phaya Thai District, Bangkok Metropolitan and contrastive study of Demography and to study problems and obstacles of attitudes and behaviors on Thaichana Application of people in Phaya Thai District. The sample consisted of 400 people. The data were collected using the questionnaire. Data were analyzed using frequency, percentage, mean ($\bar{X}$) and Standard Deviation (S.D.). t-test F-test.

The results of this research found that most of people are males, aged between 25-40 years old and graduated with bachelor degree. The majority of this sample are employee of Government office with 15,001 - 20,000 baht monthly

income. Attitudes on Thaichana Application of People in Phaya Thai District was at overall high level ($\bar{X}$ = 3.58, S.D. = .772). When considering each aspect by descending the mean from descending as follows selection of the cognitive aspect of using applications was of a high level of attitude. ($\bar{X}$ = 3.67, S.D. = .800). The policy has a very high level of attitude. ($\bar{X}$ = 3.62, S.D. = .870). Benefits of using the application have a very high level of attitude. ($\bar{X}$ = 3.45, S.D. = .832). The results of comparative analysis of demographic factors affecting attitudes and behaviors on the use of "Thai Chana" application among people in Phaya thai district and a test of research hypothesis. People in Phaya thai District with different sexes and average monthly income. The attitude and behavior of the application were significantly different at 0.05 level. And people in Phaya thai District with different aged, occupations There were no different attitudes and behaviors of the application.

Problems and obstacles encountered include Inconvenience in accessing the application, Security issues and also most people have no confidence in using applications, they are some concerns about privacy and personal information leaking. At the same time, there are many places where ambiguity in practice came about.

Keywords : Attitudes, Behaviors, Application, Thaichana, Bangkok

บทนำ (Introduction)

ในปลายปี พ.ศ. 2562 เกิดเหตุการณ์โรคระบาดของไวรัสโคโรนาหรือโควิด 19 ที่ร้ายแรงทั่วโลก การระบาดครั้งนี้เป็นการระบาดใหญ่หรือที่เรียกว่า Pandemic หมายถึงปรากฏการณ์ที่โรคติดต่อชนิดใดชนิดหนึ่งได้แพร่กระจายไปทั่วภูมิภาคขนาดใหญ่ เช่น หลายทวีปหรือทั่วโลก สถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนาหรือโควิด 19 (Covid-19) มีการระบาดอย่างรวดเร็วสร้างผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างให้กับหลายประเทศ

ไวรัสโคโรนา (Coronavirus Disease) เป็นไวรัสที่ถูกพบครั้งแรกในปี ค.ศ. 1960 แต่ยังไม่ทราบแหล่งที่มาที่ชัดเจนว่ามีต้นกำเนิดมาจากที่ใด ซึ่งเป็นไวรัสที่สามารถติดต่อได้ทั้งในมนุษย์และสัตว์ ไวรัสนี้มีด้วยกัน 6 สายพันธุ์ สายพันธุ์ที่กำลังแพร่ระบาดอยู่ในขณะนี้ เป็นสายพันธุ์ที่ยังไม่เคยพบมาก่อน นับได้ว่าเป็นสายพันธุ์ที่ 7 เรียกว่า “ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่” มีชื่ออย่างเป็นทางการว่าโควิด - 19 (Covid - 19) ลักษณะอาการของผู้ติดเชื้อสามารถสังเกตได้ด้วยตัวเองเพื่อ

เป็นการประเมิน คือ ผู้ป่วย จะมีไข้ ซึ่งตามเกณฑ์คัดกรองไข้สูงมากกว่า 37 องศาเซลเซียส เจ็บคอ ไอแห้ง น้ำมูกไหล หายใจเหนื่อยหอบ และมีความผิดปกติเกี่ยวกับประสาทการรับรู้กลิ่นที่เปลี่ยนไป (World Health Organization, 2020) จากรายงานของกรมควบคุมโรคพบผู้ป่วยติดเชื้อรายแรกในประเทศไทย ประเทศไทยมีการแถลงพบผู้ป่วยรายแรกเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2563 โดยเป็นหญิงอายุ 61 ปี เพิ่งเดินทางจากประเทศจีน เมืองอู่ฮั่นหลังจากนั้นเป็นต้นมาสถานการณ์การระบาดของโควิด - 19 ในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จนกระทั่งวันที่ 1 มีนาคม 2563 มีผู้เสียชีวิตรายแรกในไทยและใน 3 เดือนแรก ยังคงมีการระบาดอย่างต่อเนื่อง ทางรัฐบาลจึงเริ่มจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด -19 ที่ทำเนียบรัฐบาล โดยกำหนดมาตรการในการดูแลรวม 6 ด้าน คือ ด้านสาธารณสุขด้านเวชภัณฑ์ป้องกัน ด้านข้อมูลชี้แจงและรับเรื่องร้องเรียน ด้านการต่างประเทศ มาตรการป้องกัน ด้านมาตรการช่วยเหลือเยียวยา ตั้งแต่วันที่ 12 มีนาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน (กันยายน 2563) สถานการณ์การระบาดเริ่มดีขึ้น แต่ทั้งนี้รัฐบาลยังคงมีข้อกังวลถึงการระบาดระลอกที่ 2 จึงทำให้รัฐบาลยังคงประกาศบังคับใช้พระราชกำหนดสถานการณ์ฉุกเฉินและยังคงตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ ศบค. ไว้เพื่อติดตามสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง

หลังจากที่รัฐบาลมีมาตรการผ่อนปรนระยะที่ 1 - 5 แล้ว หลายฝ่ายเริ่มให้ความสำคัญกับการควบคุมและการกลับเข้าสู่วิถีชีวิตแบบใหม่ (New Normal) ของประชาชน โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อติดตามกลุ่มเสี่ยง บันทึกการเดินทางของประชาชน เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการติดตามหากเกิดการติดเชื้อขึ้นอีกครั้ง จากการประกาศมาตรการผ่อนปรนในระยะที่ 2 อนุญาตให้ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร และสถานประกอบการหลายแห่งเปิดบริการได้นั้น โดยประชาชนที่ใช้บริการจำเป็นต้องลงทะเบียนการใช้ ซึ่งเป็นโครงการของกระทรวงสาธารณสุขเพื่อเป็นการป้องกันการระบาดรอบที่ 2 ลักษณะการลงทะเบียนแบ่งได้ 2 ลักษณะคือ การลงทะเบียนโดยการกรอกข้อมูลด้วยตนเองในแบบฟอร์ม และแบบที่สองคือการใช้โทรศัพท์มือถือสแกน QR Code หลังจากนั้นเพื่อความสะดวกในการใช้งานรัฐบาลจึงได้เปิดตัวแพลตฟอร์มที่ชื่อว่า “ไทยชนะ” การนำเอาแอปพลิเคชันไทยชนะเข้ามาใช้ในการควบคุมการระบาดระลอก 2 นั้น สิ่งสำคัญที่สุดคือเพื่อเป็นฐานข้อมูลประวัติการเข้าใช้พื้นที่สาธารณะของประชาชนในกรณีหากสถานที่ใดสถานที่หนึ่งเกิดมีผู้ติดเชื้อโควิด 19 แอปพลิเคชันไทยชนะจะทำการส่งข้อความไปยังผู้ที่เคยไปสถานที่ดังกล่าวเพื่อให้เข้ารับการตรวจคัดกรองเบื้องต้น จากทางรัฐบาล ทำให้ภาครัฐสามารถดำเนินการตรวจสอบและป้องกันการระบาดได้อย่างทันท่วงที

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะ” และศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตพญาไท และในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาปัญหาและอุปสรรค เพื่อผลการวิจัยมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงนโยบายและพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน “ไทยชนะ” ของประชาชนในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน “ไทยชนะ” ของประชาชนในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชัน “ไทยชนะ” ของประชาชนในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน โดยผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience random sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ต้องการข้างต้น โดยมีการแจกแบบสอบถามที่เขตพญาไท

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง และมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอาชีพ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามทัศนคติที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไทยชนะ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะ จำนวน 2 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วกระทำการลงรหัสข้อมูล เพื่อนำไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลมีขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกข้อมูลจากนั้น นำข้อมูลที่บันทึกแล้วมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่

- ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

- ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมก่อนวัยผู้สูงอายุ

- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

2) ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มโดยนำมาใช้ทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลตัวแปรเพศ (มี 2 กลุ่ม) โดยใช้สูตร Independent t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 และสถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอาชีพ เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Sheffe)

ผลการวิจัย (Research Results)

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 ตามลำดับ

2. ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 มีอายุ 41-60 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 มีอายุสูงกว่า 60 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

3. ประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมามีการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีการศึกษาสูงสุดระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 มีการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

4. ประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,000-15,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 9,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

5. ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างรัฐ จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ประกอบอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ทศนคติที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะ

การวิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชนในเขตพญาไทที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะ เพื่อเป็นการวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังปรากฏผลดังตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้

ทัศนคติที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะ	ลำดับ ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ทัศนคติ
1. ด้านนโยบาย	2	3.62	.870	มาก
2. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ ใช้แอปพลิเคชัน	1	3.67	.800	มาก
3. ด้านคุณประโยชน์ของการใช้แอป พลิเคชัน	3	3.45	.832	มาก
รวม		3.58	.772	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติของประชาชนในเขตพญาไทยที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะ ด้านภาพรวม พบว่า ประชาชนมีทัศนคติในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = .772) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = .800)
2. ด้านนโยบาย มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = .870)
3. ด้านคุณประโยชน์ของการใช้แอปพลิเคชัน มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = .832) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะ

การวิเคราะห์พฤติกรรมที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะของประชาชนในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร เป็นการวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ ปรากฏว่า

1. ประชาชนส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชันไทยชนะด้วยอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ จำนวน 392 คน คิดเป็นร้อยละ 94.8 รองลงมา iPad จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 Tablet จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และไม่มี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ
2. ประชาชนส่วนใหญ่ ใช้แอปพลิเคชันไทยชนะบ่อยที่สุดด้วยอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ จำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาใช้แอปพลิเคชันไทยชนะบ่อยที่สุดด้วยอุปกรณ์ Tablet จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และไม่มี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ
3. ประชาชนส่วนใหญ่ใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะบ่อยที่สุดที่ห้างสรรพสินค้า จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 รองลงมาใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะบ่อยที่สุดที่ร้านสะดวกซื้อ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะบ่อยที่สุดที่ตลาด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะบ่อยที่สุดที่สถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะบ่อยที่สุดที่สถานบันเทิงยามค่ำคิน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะบ่อยที่สุดที่ฟิตเนส (Fitness) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ใช้งานใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะบ่อยที่สุดที่โรงแรม จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.8 ใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะบ่อยที่สุดที่สนามกีฬา/สวนสุขภาพ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะบ่อยที่สุดที่สถานศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 แอปพลิเคชันไทยชนะบ่อยที่สุดที่ศาสนสถาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

4. ประชาชนส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไทยชนะมากกว่า 4 เดือน จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไทยชนะ 2-3 เดือน จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไทยชนะ 1-2 เดือน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไทยชนะน้อยกว่า 1 เดือน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8ตามลำดับ

5. ประชาชนส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชันไทยชนะมีจุดประสงค์เพื่อความปลอดภัย จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมา ใช้แอปพลิเคชันไทยชนะมีจุดประสงค์เพื่อสุขภาพ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ใช้แอปพลิเคชันไทยชนะมีจุดประสงค์เพื่อค้นหาสถานที่ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ใช้แอปพลิเคชันไทยชนะมีจุดประสงค์เพื่อข่าวสาร จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

6. ประชาชนส่วนใหญ่รู้จักแอปพลิเคชันไทยชนะจากข่าวสารจากภาครัฐ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา รู้จักแอปพลิเคชันไทยชนะจากสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รู้จักแอปพลิเคชันไทยชนะจากคนรู้จักแนะนำ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 รู้จักแอปพลิเคชันไทยชนะจากเว็บไซต์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 รู้จักแอปพลิเคชันไทยชนะจากนิตยสาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะ

ปัญหาและอุปสรรค แบบสอบถามจำนวน 400 คน มีข้อเสนอแนะด้านปัญหาจำนวน 98 คน และอุปสรรค จำนวน 96 คน ซึ่งแบ่งเป็นหลักๆ ดังนี้ ด้านความสะดวกในการใช้งาน พบว่ามีความไม่สะดวกในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะเนื่องการมีปัญหาด้านการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และความไม่เสถียรของตัวแอปพลิเคชัน ทำให้การใช้งานลำบาก ด้านความปลอดภัย พบว่า ประชาชนไม่มีความมั่นใจในการใช้แอปพลิเคชันไทยชนะเนื่องจากกังวลเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล ด้านมาตรการบังคับใช้ พบว่าสถานที่บางที่มี ความหละหลวมในการปฏิบัติ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลจากการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวกับ “ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะของประชาชนในเขตพญาไท” พบว่าระดับทัศนคติของประชาชนในเขตพญาไทที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ Sagwansak (2016) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ กรณีศึกษานิสิตระดับ

ปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” ผลการศึกษา พบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อแอปพลิเคชันไลน์บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ในภาพรวมอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านทัศนคติที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะ พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติของประชาชนในเขตพญาไทยที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะ พบว่า ประชาชนมีทัศนคติในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ประชาชนมีทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันสูงสุด รองลงมาคือด้านนโยบาย และน้อยสุดคือ ด้านคุณประโยชน์ของการใช้แอปพลิเคชัน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนมีการยอมรับเพื่อเรียนรู้กับเทคโนโลยีใหม่จากตัวแปรต่าง ๆ เช่น การนำเสนอข่าวสารจากภาครัฐ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงประโยชน์ของตัวแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ของ Davis โดยทฤษฎีดังกล่าวนี้มีปัจจัยหลักได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ซึ่งหมายถึงระดับความเชื่อว่าจะช่วยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้ และการรับรู้ในการใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) ซึ่งหมายถึง ระดับความเชื่อที่ว่าเทคโนโลยีนั้นไม่ต้องใช้ความพยายามที่จะใช้งาน ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังทัศนคติในการใช้ (Attitude Toward Using) และส่งผลไปยังพฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะใช้ (Behavioral Intention to use) จากนั้นจึงเกิดการใช้งานจริง (Actual System Use) สามารถอธิบายความหมายของปัจจัย ได้ดังนี้

การรับรู้การใช้งานง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) หมายถึงระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นและเป็นเป้าหมายจะใช้ ต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งานและไม่ต้องใช้ความพยายามมาก อีกทั้งการรับรู้การใช้งานง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้ระบบและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้ระบบโดยส่งผ่านการรับรู้ประโยชน์

การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) หมายถึง การรับรู้ว่ารระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ

ทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward use) หมายถึง ทัศนคติของผู้ใช้เป็นเจตนาที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ ซึ่งหากผู้ใช้รับรู้

เทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์หรือใช้งานง่ายผู้ใช้ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบนั้นซึ่งจะส่งผลต่อไปยังความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี

ความตั้งใจใช้ (Intention to use) หมายถึง ความตั้งใจที่ผู้ใช้พยายามใช้งาน และความเป็นไปได้ที่จะยอมรับ และใช้งานต่อเนื่อง

จึงสรุปได้ว่าเมื่อประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน จะส่งผลต่อการใช้งานด้านคุณประโยชน์ซึ่งจะมากน้อยเพียงใด ตอบสนองเพียงใดนั้น อยู่ที่ทัศนคติในการรับรู้และเปลี่ยนเป็นพฤติกรรม

2. การเปรียบเทียบข้อมูลด้านประชากรศาสตร์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะของประชาชนในเขตพญาไท พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะของประชาชนในเขตพญาไทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะของประชาชนในเขตพญาไทที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อแอปพลิเคชันไทยชนะแตกต่างกัน สอดคล้องกับ Wongprasert et. al. (2016) ศึกษาเรื่อง “ศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมการใช้งานเฟซบุ๊ก(Facebook) ของวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติในการใช้งาน เฟซบุ๊ก (Facebook) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า อายุ และรายได้ต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยทัศนคติในการใช้งานเฟซบุ๊ก (Facebook) ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพมีค่าเฉลี่ยทัศนคติในการใช้งานเฟซบุ๊ก (Facebook) ไม่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ทัศนคติที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะของประชาชนในเขตพญาไท ด้านนโยบายประเด็นที่ประชาชนได้รับน้อยที่สุดคือการแจ้งเตือนข่าวสารที่มีประโยชน์จากแอปพลิเคชัน เนื่องจากคุณลักษณะการทำงานของแอปพลิเคชันยังไม่มีหัวข้อรายงานแจ้งเตือนข่าวสาร มีเพียงส่วนที่เป็นการใช้สแกนเข้า-ออกพื้นที่ แอปพลิเคชันไทยชนะถือว่าเป็นแอปพลิเคชันที่เป็นทางการของหน่วยงานภาครัฐจึงควรที่จะมีส่วนของการแจ้งเตือนข่าวสารให้ประชาชนรับรู้และมั่นใจในข่าวสารที่ได้รับ

1.2 ทักษะคนที่ติดต่อแอปพลิเคชันไทยชนะของประชาชนในเขตพญาไท ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน ประเด็นที่ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจน้อยที่สุด คือ ทราบว่าแอปพลิเคชันไทยชนะแบ่งการใช้งานสำหรับบุคคล 2 ประเภท โดยจะแยกระหว่างประชาชนและร้านค้าผู้ประกอบการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมีการสื่อสารกับประชาชนโดยให้เข้าใจถึงการใช้งาน อาจจะใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ เพื่อสร้างการรับรู้และเข้าใจที่ทั่วถึง

1.3 ทักษะคนที่ติดต่อแอปพลิเคชันไทยชนะของประชาชนในเขตพญาไท ด้านคุณสมบัติประโยชน์ของการใช้แอปพลิเคชัน ประเด็นที่ประชาชนได้รับน้อยที่สุดคือ คิดว่าแอปพลิเคชันไทยชนะมีความปลอดภัยด้านการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากประชาชนยังไม่มั่นใจว่าการนำเอาข้อมูลส่วนบุคคลลงในแอปพลิเคชันได้รับการคุ้มครองจากหน่วยงานใด หรือมีความปลอดภัยมากน้อยเพียงใด หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบควรชี้แจงและทำความเข้าใจกับประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจในการใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นสำหรับการใช้งานแอปพลิเคชัน

เอกสารอ้างอิง (References)

- Wongprasert, T., et al. (2016, July - December). “Attitudes and Behaviors of working group Facebook users in Bangkok”. *Journal of communication and innovation NIDA*. 3(2).
- Sawekviharee, N. (2017). *Satisfactory Factors of Ramathibodi Hospital users*. Independent Study Master of Business Administration Program, Thammasart Business School.
- Sangwansak, S. (2016). *Attitudes and Behaviors toward LINE Application on Social Media: A Case Study of Faculty of Political Science and Law Burapha University*. Thesis. Master of Public Administration, Burapha University, Chonburi.
- Sumnuanklang, T. (2016). *Acceptant of financial transaction technology “M-Banking”*. Technology Management (MTT) Collage of Innovation, Thammasart University, Bangkok.
- World Health Organization. (2019). “Corona Virus 2019”. [online]. Retrieved : from July 2,2019, from <https://www.who.int/thailand/health-topics/coronavirus>.