

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว ของพนักงาน สำนักงาน กสทช.\*

### FACTORS AFFECTING THE USAGE BEHAVIOR OF DIGITAL TECHNOLOGY TO SUPPORT WORK OF THE OFFICE OF THE NBTC: A SINGLE POINT DATA SEARCHING SYSTEM

คุณัญญา จงภักดี\*, ศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว, วราพรรณ อภิศุภะโชค

Kunanya Jongpakdee, Saranthorn Sasithanakornkaew, Warapan Apisuphachok

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Kasetsart University, Thailand

\*Corresponding author E-mail: kunanya.j@gmail.com

#### บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะทางประชากร การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความเข้ากันได้ และพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว 2) ความแตกต่างของลักษณะทางประชากรกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว 4) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่ายกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว 5) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเข้ากันได้กับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว 6) อิทธิพลร่วมของการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และการรับรู้ความเข้ากันได้ที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวโดย ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ สุ่มตัวอย่างแบบอาศัยหลักความน่าจะเป็น แบบชั้นภูมิ ตามสัดส่วนพนักงานของสำนักงาน กสทช. จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เกณฑ์การแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับการรับรู้ความง่ายของการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เกณฑ์การแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับการรับรู้ความเข้ากันได้ของการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เกณฑ์การแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านผลการทดสอบสมมติฐาน

\* Received December 27, 2022; Revised January 7, 2023; Accepted February 27, 2023



การวิจัยพบว่า การรับรู้ความเข้ากันได้ และการรับรู้ความง่ายมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว, การรับรู้ประโยชน์, การรับรู้ความง่าย, การรับรู้ความเข้ากันได้, พฤติกรรมการใช้งาน

## Abstract

This research aims to study 1) demographic characteristics, perceived usefulness, perceived ease of use, compatibility, and usage behavior of Single Point Data Searching System. 2) the differences in demographic characteristics and usage behavior of Single Point Data Searching System. 3) the relationship between perceived usefulness and usage behavior of Single Point Data Searching System 4) the relationship between perceived ease of use and usage behavior of Single Point Data Searching System 5) the relationship between compatibility and usage behavior of Single Point Data Searching System 6) the co-influence of perceived usefulness, perceived ease of use, and compatibility to usage behavior of Single Point Data Searching System. Using quantitative research models. Using probability sampling method by stratified sampling method to select samples from NBTC's who identified 400 samples. Using online questionnaires as a data collection tool. Analyzed data by descriptive statistic and inferential statistic. The results showed perceived usefulness of using Single Point Data Searching System was at the highest level with an average of 4.42 The perceived ease of use was at the highest level with an average of 4.40 The compatibility of Single Point Data Searching System was at the highest level with an average of 4.53 In terms of hypothesis, the research found that compatibility and perceived ease of use were statistical significantly influenced the usage behavior of Single Point Data Searching System at 95% confidence.

**Keywords:** Single Point Data Searching System, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Compatibility, usage Behavior

## บทนำ

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตของผู้คนทั่วโลกโดยรวมในทุกมิติ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาต่อยอดธุรกิจ และเข้า



มายกระดับคุณภาพการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมในหลากหลายมิติอย่างมีนัยยะสำคัญ รัฐบาลจึงได้มีวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ที่ต้องการเปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม หรือที่เรียกว่า ประเทศไทยในยุคดิจิทัล 4.0 หรือไทยแลนด์ 4.0 หนึ่งในนโยบายสำคัญคือ การผลักดันองค์กรภาครัฐไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล หรือที่เรียกว่า “รัฐบาลดิจิทัล” โดยมีการให้ความหมายไว้ว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐ และการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน (ประกาศ เรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580), 2562)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ในฐานะองค์กรของรัฐจึงได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล มีการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนารูปแบบและระบบการทำงานของสำนักงาน กสทช. ไปสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัล เพื่อสนับสนุนให้เกิดการปฏิรูประบบการบริหารจัดการภาครัฐ ในการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ไปสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยปัจจุบันข้อมูล (Data) คือสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งยวดในการดำเนินงานในยุคปัจจุบัน ข้อมูลที่รวดเร็วถูกต้องแม่นยำและง่ายในการเข้าถึง เป็นสิ่งจำเป็นต่อการกำหนดนโยบาย มาตรการ และการปฏิบัติต่าง ๆ ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน (พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553, 2553) สำนักงาน กสทช. จึงมีความตระหนักถึงความสำคัญที่จะยกระดับการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของความต้องการของประชาชนโดยมีการใช้ข้อมูลและระบบดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากการสำรวจความต้องการของผู้ใช้งานสิ่งหนึ่งที่มีการสะท้อนถึงมากที่สุดคือ ปัญหาเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล เพื่อนำมาใช้สนับสนุนการดำเนินการกิจของแต่ละหน่วยงานทั้งในเรื่องของการเข้าถึงข้อมูลที่อยู่ในความดูแลของหน่วยงานอื่นมีขั้นตอนมาก การขอใช้หรือเข้าถึงข้อมูลแต่ละครั้งจำเป็นต้องจัดทำเอกสารอย่างเป็นทางการ ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างล่าช้าและไม่สามารถตอบสนองการปฏิบัติงานได้อย่างทันท่วงที หรือ “เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน” นอกจากนี้ การจัดเก็บข้อมูลโดยไม่ระบุค่าอธิบาย ข้อจำกัด หรือข้อสงวนของข้อมูลอย่างชัดเจนที่เป็นไปตามข้อกำหนดของแผนธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) เพื่อให้เกิดการบูรณาการการเข้าถึงข้อมูล สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย อย่าง



ครบถ้วน ถูกต้อง ผ่านการสืบค้นข้อมูลจุดเดียว สำนักงาน กสทช. จึงได้มีการดำเนินการพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว

เนื่องด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวเป็นเทคโนโลยีใหม่ เป็นระบบใหม่ที่ยังไม่เคยมีการใช้งานมาก่อนหน้านี้ จึงมีความจำเป็นต้องสร้างการยอมรับ และพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว ตามแนวทางของทฤษฎี การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis และทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory: DOI) ของ Roger ที่ เป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมในการศึกษาการยอมรับหรือตัดสินใจใช้เทคโนโลยีใหม่ โดยจะประกอบด้วยตัวแปร ลักษณะทางประชากร การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความเข้ากันได้ และพฤติกรรมการใช้งาน เพื่อที่จะได้ทราบว่ากลุ่มผู้ใช้งานมีการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความเข้ากันได้จากการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวมากน้อยเพียงใด และส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานหรือพฤติกรรมการใช้งานหรือไม่ (Fred D. Davis, 1989; Rogers, E. M., 2003) ร่วมกับการศึกษาความเกี่ยวข้อง และคุณภาพของผลลัพธ์ว่าผู้ใช้งานมีความเห็นว่าคุณภาพเกี่ยวข้อง กับคุณภาพของผลลัพธ์ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์มากน้อยเพียงใดและส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอย่างไร ซึ่งผลงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวแก่ผู้พัฒนาให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากร การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความเข้ากันได้ และพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว
2. H1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของลักษณะทางประชากรกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว
3. H2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว
4. H3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่ายกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว
5. H4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเข้ากันได้กับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว
6. H5 เพื่อศึกษาอิทธิพลร่วมของการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และการรับรู้ความเข้ากันได้ที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว



## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวของพนักงาน สำนักงาน กสทช.” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย โดยเป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานของสำนักงาน กสทช. จำนวน 1,987 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2565) (สำนักงาน กสทช., 2565) ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานของสำนักงาน กสทช. ที่ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว โดยใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยการแทนค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (Yamane, T. , 1973) ระดับความน่าเชื่อถือร้อยละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งตามสายงานของสำนักงาน กสทช. จำนวน 5 สายงาน รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผ่านแพลตฟอร์ม Google form ผ่านการสแกน QR code

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ โดยเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายปิด (Close-Ended Questions) โดยผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามพนักงานของสำนักงาน กสทช. ตามขั้นตอนการเก็บข้อมูล ทั้งนี้เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบ Check List ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายของการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความเข้ากันได้ของการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale และคำถามปลายปิดแบบ Check List โดยผู้วิจัยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

### การตรวจสอบคุณภาพ

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) ในแต่ละข้อคำถาม



2. ทดสอบความเชื่อมั่นแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งกำหนดค่าความเชื่อมั่นจะต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 สามารถใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูลได้ Cronbach (Cronbach, L. J., 1990) โดยการหาความเชื่อมั่น จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้ ค่าความเชื่อมั่นการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว .853 ค่าความเชื่อมั่นการรับรู้ความง่ายของการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว .800 ค่าความเชื่อมั่นการรับรู้ความเข้ากันได้ของการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว .851 ค่าความเชื่อมั่นพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว .848

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

### ผลการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว ผลการวิจัย พบว่า พนักงาน กสทช. จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62 อายุระหว่าง 31 - 40 ปีมากที่สุด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 ประสบการณ์ทำงานในองค์กรระหว่าง 7 - 9 ปีมากที่สุด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 สังกัดในสายงานกิจการภูมิภาคมากที่สุด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และไม่ได้รับมอบหมายเป็นผู้แทน Data Agent ของสำนักมากที่สุด จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.2

2. การรับรู้ประโยชน์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณาแยกรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ว่าการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวทำให้ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลมากที่สุด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.64 รองลงมา กลุ่ม



ตัวอย่างมีระดับการรับรู้ว่าการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวทำให้ได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และสามารถช่วยเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพให้กับตนเองได้ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.61 ตามลำดับ

3. การรับรู้ความง่ายที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ความง่ายของการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวในภาพรวม ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาแยกรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ว่าการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวสามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้วิธีการ ใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวได้ด้วยตัวเองมากที่สุด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.67 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ว่าการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว ทำให้ท่านค้นหาข้อมูลได้ง่ายยิ่งขึ้น ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.60 และกลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ว่าการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวเรียนรู้ได้ง่ายและสามารถสอนผู้อื่นใช้งานได้ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.69 ตามลำดับ

4. การรับรู้ความเข้ากันได้ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ความเข้ากันได้ของการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.57 เมื่อพิจารณาแยกรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ว่าการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวเข้ากันได้กับวิถีชีวิตหรือรูปแบบการดำเนินชีวิตมากที่สุด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.42 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ว่าการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวสอดคล้องกับค่านิยมของตัวท่าน ที่คิดว่าควรมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำงาน ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.43 และกลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ว่าการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวมีความเหมาะสม

กับสถานการณ์เทคโนโลยีในปัจจุบัน ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.58 ตามลำดับ

5. พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวในภาพรวม ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.72 เมื่อพิจารณาแยกรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวบ่อยครั้ง ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.92 กลุ่มตัวอย่างมีระดับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวตั้งใจที่จะแนะนำเพื่อน/คนรู้จัก ใช้ระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.57 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานเพื่อ สนับสนุนการทำงาน มีสัดส่วนสูงสุดจำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.2 ใช้เวลาโดยเฉลี่ยในการใช้งานในแต่ละวันระหว่าง 30 นาที - 1 ชั่วโมง มีสัดส่วนสูงสุดจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 ใช้งานระบบผ่านคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC, Desktop) มีสัดส่วนสูงสุดจำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77 และทราบหรือรับรู้การมีระบบหรือการใช้งานระบบจากเพื่อนร่วมงานมีสัดส่วนสูงสุดจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรและพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว

สมมติฐาน	Sig.	ผลทดสอบสมมติฐาน
เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว	0.04*	เป็นไปตามสมมติฐาน
อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว	0.04*	เป็นไปตามสมมติฐาน
ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว	0.08	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ประสบการณ์การทำงานมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว	0.00*	เป็นไปตามสมมติฐาน
สายงานมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว	0.95	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
สถานะการเป็น Data Agent มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว	0.00*	เป็นไปตามสมมติฐาน

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



2. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรและพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะทางประชากรด้านเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานในองค์กร และการได้รับมอบหมายเป็นผู้แทน Data Agent ของสำนัก แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการศึกษาสูงสุด และสายงานที่สังกัด แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 เพียงบางส่วน ยกเว้นตัวแปรระดับการศึกษาสูงสุด และสายงานที่สังกัด

**ตารางที่ 2** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และการรับรู้ความเข้ากันได้ต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว และการถดถอยเชิงพหุของสมการที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว

สมมติฐาน	Sig.	ผลทดสอบสมมติฐาน
การรับรู้ประโยชน์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว	0.00*	เป็นไปตามสมมติฐาน
การรับรู้ความง่ายกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว	0.00*	เป็นไปตามสมมติฐาน
การรับรู้ความเข้ากันได้กับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว	0.00*	เป็นไปตามสมมติฐาน
การถดถอยเชิงพหุของสมการที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว		เป็นไปตามสมมติฐานเพียง 2 ตัวแปร คือ
- การรับรู้ประโยชน์	0.24	การรับรู้ความง่ายและ
- การรับรู้ความง่าย	0.00*	การรับรู้ความเข้ากันได้
- การรับรู้ความเข้ากันได้	0.00*	ได้

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ 0.55 ซึ่งมีเกณฑ์ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

4. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่ายกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความง่ายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ 0.66 ซึ่งมีเกณฑ์ความสัมพันธ์ระดับสูง

5. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเข้ากันได้กับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว



ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความเข้ากันได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ 0.72 ซึ่งมีเกณฑ์ความสัมพันธ์ระดับสูง

6. ผลการทดสอบอิทธิพลร่วมของการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และการรับรู้ความเข้ากันได้ที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และการรับรู้ความเข้ากันได้ สามารถร่วมกันอธิบายการแปรผันของพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 58 (Adjust R<sup>2</sup> = 0.58) ทั้งนี้ พบว่าเมื่อควบคุมอิทธิพลของตัวแปรอิสระตัวอื่น ๆ ให้คงที่แล้ว มีตัวแปรอิสระเพียง 2 ตัวที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การรับรู้ความเข้ากันได้ ( $\beta = 0.506$ ) และการรับรู้ความง่าย ( $\beta = 0.276$ )

## อภิปรายผล

1. ความแตกต่างของลักษณะทางประชากรกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว

ลักษณะทางประชากรด้านเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานในองค์กร และการได้รับมอบหมายเป็นผู้แทน Data Agent ของสำนัก แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวที่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาสูงสุด และสายงานที่สังกัด แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 เพียงบางส่วน ยกเว้นตัวแปรระดับการศึกษาสูงสุด และสายงานที่สังกัด ทั้งนี้เป็นเพราะเพศชายมีแนวโน้มที่จะสนใจและตื่นตัวในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าเพศหญิง อายุ 31 - 40 ปีเป็นวัยที่ผ่านการเปลี่ยนผ่านของเทคโนโลยีมาหลายยุคหลายสมัย จึงแสวงหาเทคโนโลยีที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนเองได้มากที่สุด ประสบการณ์การทำงานในองค์กร 7 - 9 ปี เป็นกลุ่มคนที่เข้าทำงานในสมัยที่เริ่มมีการก่อตั้งองค์กร จึงผ่านการทำงานตั้งแต่ในรูปแบบอนาล็อกที่มีการทำงานในแบบกระดาษทั้งหมด จนมาถึงยุคที่มีการยกระดับการทำงานผสมผสานระหว่างการทำงานในรูปแบบกระดาษร่วมกับการทำงานร่วมกับระบบ และในยุคปัจจุบันที่มีการผลักดันองค์กรไปสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบและขับเคลื่อนด้วยข้อมูล จึงสามารถรับรู้ถึงประโยชน์และความสะดวกในการทำงานผ่านระบบสารสนเทศได้ และผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้แทน Data Agent ของสำนักเป็นกลุ่มคนที่ได้รับมอบหมายในการดูแลข้อมูลของสำนัก ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านข้อมูล มีความรู้ความเข้าใจ รับรู้ถึงประโยชน์และความสำคัญของข้อมูล อีกทั้งมีส่วนเกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลในการพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว และเป็นไปได้ว่าต้องการทดสอบระบบว่าเป็นไปตามความรู้ความเข้าใจ



และการให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลหรือไม่ สอดคล้องกับแนวคิดของ วชิรวีชร งามละม่อม ซึ่งมองว่าลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคล (วชิรวีชร งามละม่อม, 2558) และอัจฉริยา ทุงแจ้ ที่มองว่าคุณลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยผ่านค่านิยมส่วนบุคคลและรูปแบบการตัดสินใจของบุคคล (อัจฉริยา ทุงแจ้, 2560) ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอมิการ์ ศรีธาตุ ศึกษาพฤติกรรมการใช้และการรับรู้ อิทธิพลของสื่อดิจิทัลที่ต่อเนื่องเรชั่นวายและเจเนอเรชั่นแซดในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเยาวชนที่มีเจเนอเรชั่น การศึกษา และประสบการณ์ในการใช้สื่อดิจิทัลต่างกัันมีพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลที่แตกต่างกัน (เอมิการ์ ศรีธาตุ, 2559) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ันยพร กวีบริบูรณ์ ศึกษาปัจจัยลักษณะทางประชากร แรงจูงใจของผู้บริโภคและพฤติกรรมการใช้บริการโคเวิร์คกิ้งสเปซในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการโคเวิร์คกิ้งสเปซที่มี รายได้ สถานภาพ แตกต่างกัันมีพฤติกรรมในการใช้บริการโคเวิร์คกิ้งสเปซต่างกััน (ันยพร กวีบริบูรณ์, 2562) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา ว่างเย็น ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ สภาอุตสาหกรรมไทย พบว่า เพศและรายได้ที่แตกต่างกัันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการรับรู้ประโยชน์ (สุพัตรา ว่างเย็น, 2563)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับพฤติกรรมใช้งานระบบสืบค้นข้อมูล  
จุดเดียว

ผู้ใช้งานมีการรับรู้ประโยชน์ของระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวยังส่งผลให้มีพฤติกรรมใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวยากยิ่งขึ้นด้วย ทั้งนี้ เป็นเพราะผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวในภาพรวม โดยเชื่อว่าการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวนั้นทำให้ผู้ใช้งานประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูล ได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ช่วยเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพให้กับตนเอง ช่วยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง อีกทั้งระบบยังสามารถปรับเปลี่ยนฟังก์ชันการทำงานให้สอดคล้องตามความต้องการได้ โดยสถานะการณ์ในปัจจุบันสำนักงานมีการผลักดันองค์กรไปสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ ทั้งการทำงานภายในองค์กร และการให้บริการแก่ประชาชน หรือผู้ประกอบการภายนอก ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีความตื่นตัวเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์และความต้องการของประชาชน จึงส่งผลให้ผู้ใช้งานสามารถมองเห็นและรับรู้ประโยชน์และความสำคัญของการใช้งานประโยชน์ของระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวยจนนำไปสู่การตัดสินใจใช้งานได้ ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ที่นำเสนอโดย Davis ที่ระบุว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) คือ การที่ใช้งานเชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในงานของตนเอง ส่งผลให้เกิดเจตนาเชิงพฤติกรรม (Fred D. Davis, 1989)



เช่นเดียวกับ จิตรพร บุญยงค์ ที่ระบุว่า การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) คือ การรับรู้วาระบบสารสนเทศที่นำมาใช้งานนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น (จิตรพร บุญยงค์, 2560) สอดคล้องกับ วนิดา ตะนุรักษ์ ได้สรุปและให้ความหมายของ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness) ไว้ว่า คือ ทศนคติความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศแบบเฉพาะเจาะจง โดยเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น (วนิดา ตะนุรักษ์, 2559) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณัษฐ ศศิธนากรแก้ว ศึกษาการยอมรับเครือข่ายสังคมออนไลน์ (SNS) ของกลุ่มเจนเอช (Gen Y) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ในระดับต่ำคือ 0.29 (ศรีณัษฐ ศศิธนากรแก้ว, 2558) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา เด่นเจริญโสภณ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า การรับรู้ว่าใช้งานง่ายและการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้งาน (อัจฉรา เด่นเจริญโสภณ, 2560) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวัณย์ ปิ่นนามวงศ์ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการกรุงไทยพร้อมเพย์ (KTB PromptPay) ของผู้ใช้บริการในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการกรุงไทยพร้อมเพย์ (KTB PromptPay) ของผู้ใช้บริการในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 (วิลาวัณย์ ปิ่นนามวงศ์, 2561)

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่ายกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูล จุดเดียว

ผู้ใช้งานรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวในภาพรวม โดยเชื่อว่า สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้วิธีการใช้งานได้ด้วยตัวเอง ทำให้ท่านค้นหาข้อมูลได้ง่ายยิ่งขึ้น เรียนรู้ได้ง่ายและสามารถสอนผู้อื่นใช้งานได้ มีขั้นตอนวิธีการใช้ที่ชัดเจน สามารถเรียนรู้การใช้งานได้โดยง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องพยายามมาก โดยเมื่อผู้ใช้งานงานได้ทำการทดลองใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว และพบว่า ง่ายต่อการทำความเข้าใจและใช้งาน จึงส่งผลให้ผู้ใช้งานสามารถสัมผัสและรับรู้ความง่ายของการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวจนนำไปสู่การตัดสินใจใช้งานได้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ที่นำเสนอโดย Davis ที่ระบุว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าเทคโนโลยีที่ใช้จะต้องมีความง่ายในการใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายาม ซึ่งการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อ



การใช้งาน (Fred D. Davis, 1989) เช่นเดียวกับ Venkatesh และ Davis ที่ระบุว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้งานที่คาดหวังต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมา เพื่อให้เกิดความง่าย ไม่ซับซ้อน และไม่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถ ต่อการเรียนรู้ที่จะใช้งาน ซึ่งการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้ระบบ (Venkatesh, V., & Davis, F. D. , 2000; Fred D. Davis, 1989) สอดคล้องกับ วนิดา ตะนุรักษ์ ได้กล่าวว่า การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived ease of use) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้คาดหวังต่อเทคโนโลยีที่เป็นเป้าหมายที่จะใช้ว่าต้องมีความง่ายและมีความเป็นอิสระจากความพยายามสามารถศึกษาวิธีการใช้ได้โดยไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ เทคโนโลยีใดที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อน มีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับหรือความตั้งใจที่จะใช้และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการเลือกใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ (วนิดา ตะนุรักษ์, 2559) สอดคล้องกับ บัญชา หมั่นกิจการ กล่าวถึง การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived ease of use) ว่าคือ ระดับที่ผู้ใช้งานระบบ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศรับรู้เมื่อทดลองใช้งานระบบ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งพบว่าการการใช้ระบบหรือเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ต้องอาศัยความพยายามมากในการเรียนรู้ ทำความเข้าใจ และลงมือใช้งาน จากการศึกษางานวิจัยส่วนใหญ่ระบุว่าปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการยอมรับหรือความตั้งใจใช้งานตลอดจนเกิดพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี (บัญชา หมั่นกิจการ, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว ศึกษาการยอมรับเครือข่ายสังคมออนไลน์ (SNS) ของกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Gen Y) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ในระดับต่ำคือ 0.106 (ศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว, 2558) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวัณย์ ปันนามวงศ์ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการกรุงไทยพร้อมเพย์ (KTB PromptPay) ของผู้ใช้บริการในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการกรุงไทยพร้อมเพย์ (KTB PromptPay) ของผู้ใช้บริการในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 (วิลาวัณย์ ปันนามวงศ์, 2561) สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤพล รัตนวิบูลย์ลาภ ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอเรนซี) ของนักลงทุน First Jobber พบว่า การยอมรับด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) มีผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล(คริปโตเคอเรนซี) ของนักลงทุน First Jobber อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (นฤพล รัตนวิบูลย์ลาภ, 2564) สอดคล้องกับงานวิจัยของ บัญชา หมั่นกิจการ ศึกษาแบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มี



อิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ความง่าย มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการใช้งานจริง (บัญชา หมั่นกิจการ, 2560)

#### 4. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเข้ากันได้กับพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว

ผู้ใช้งานรับรู้ถึงความเข้ากันได้ของการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวในภาพรวม โดยเชื่อว่า ระบบมีความเข้ากันได้กับวิถีชีวิตหรือรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้งาน มีความสอดคล้องกับค่านิยมของผู้ใช้งานที่คิดว่าควรมีการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับสถานการณ์เทคโนโลยีในปัจจุบัน และผู้ใช้งานเคยใช้งานระบบสืบค้นอื่น ๆ มาก่อน เนื่องจากสำนักงาน กสทช. อยู่ระหว่างดำเนินการเปลี่ยนผ่านการทำงานสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ ทำให้มีการสร้าง ความรู้ ความเข้าใจในทักษะทางด้านดิจิทัลให้แก่พนักงาน ผ่านการดำเนินกิจกรรมที่หลากหลาย ทั้งการบรรจุหลักสูตรอบรมประจำปี การกำหนดเป็น KPIs หรือการประชุมสรุปสถานะการณ์การพัฒนาสำนักงานดิจิทัล ทำให้พนักงานมีการปรับตัวนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาทดลองใช้งานในชีวิตการทำงาน และชีวิตประจำวัน โดยผู้ใช้งานคิดว่าระบบมีความเข้ากันได้กับวิถีชีวิตหรือรูปแบบการดำเนินชีวิต มีความเหมาะสมกับสถานการณ์เทคโนโลยีในปัจจุบัน และคิดว่าควรมีการใช้งาน อีกทั้งเคยใช้ระบบสืบค้นอื่น ๆ มาก่อน จึงทำให้ผู้ใช้งานสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความเข้ากันได้ของการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว จนนำไปสู่การตัดสินใจใช้งานได้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory: DOI) (Lemuria Carter & Charles H. Bélanger ที่ระบุว่าความเข้ากันได้ หมายถึง นวัตกรรมนั้นมีความสอดคล้องกับคุณค่าที่มีอยู่ ความพึงพอใจ ประสบการณ์ในอดีตความต้องการของผู้ที่จะใช้งาน และวิถีชีวิตของผู้ใช้งาน (Lemuria Carter & Charles H. Bélanger, 2005) ซึ่งส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานนวัตกรรมใหม่ (Andrew Schwarz et al, 2004) เช่นเดียวกับ Everett M. Rogers ที่ระบุว่า คุณลักษณะที่เข้ากันได้ (Compatibility) คือ การที่ผู้ใช้บริการนวัตกรรมรู้สึกเข้ากันได้กับวิถีชีวิต เมื่อเปรียบเทียบการใช้บริการรูปแบบเดิม ๆ พร้อมทั้งได้รับข้อมูลที่ทันสมัยและตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน (Everett M. Rogers., 1995) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัญธร พินิจจันทร์ ศึกษาการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะ พบว่า ความเข้ากันได้มีอิทธิพลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะ (วรัญธร พินิจจันทร์, 2563) เช่นเดียวกับ ญัฐณินทร์ แสงประเสริฐ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง พบว่า การรับรู้ความเข้ากันได้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ญัฐณินทร์ แสงประเสริฐ, 2564) และงานวิจัยของ รุจิวัฒน์



ตระกลทอง ศึกษาการรับรู้คุณลักษณะของผู้ยอมรับนวัตกรรมเฟซบุ๊กไลฟ์ในการรายงานข่าว จากมุมมองของบุคลากรข่าวสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลสปริงนิวส์ พบว่า คุณลักษณะที่เข้ากันได้ของ นวัตกรรมเฟซบุ๊กไลฟ์ เป็นการผสมผสานการทำงานกับสื่อในรูปแบบเดิม ๆ ช่วยทำให้การ นำเสนอข่าวสารมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น มีความสะดวกทำให้ผู้ชมสามารถติดตามการ รายงานข่าวได้หลากหลายช่องทาง (รุจิวัฒน์ ตระกลทอง, 2561)

5. อิทธิพลร่วมของการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และการรับรู้ความเข้ากันได้ที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว

การรับรู้ความเข้ากันได้มีค่าอิทธิพลสูงสุด โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.71 สามารถอธิบายได้ว่า การใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวมีความเข้ากันได้กับวิถีชีวิตหรือรูปแบบการ ดำเนินชีวิต เหมาะสมกับสถานการณ์เทคโนโลยีในปัจจุบัน และคิดว่าควรมีการใช้งาน เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน อีกทั้งเคยใช้ระบบสืบค้นอื่น ๆ มาก่อน เป็นปัจจัย สำคัญที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว ทั้งนี้ Carter, L. et al. ที่ระบุว่า ความเข้ากันได้ หมายถึง นวัตกรรมนั้นมีความสอดคล้องกับคุณค่าที่มีอยู่ ความพึงพอใจ ประสบการณ์ในอดีต เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวซึ่ง ผู้ใช้งานจะประเมินความสอดคล้องกับตนเอง ความพึงพอใจ และประสบการณ์ในอดีตของ ตนเอง (Carter, L. et al. , 1991) สอดคล้องกับ Everett M. Rogers. ที่ระบุว่า คุณลักษณะที่ เข้ากันได้ (Compatibility) คือ การที่ผู้ใช้บริการนวัตกรรมรู้สึกเข้ากันได้กับวิถีชีวิต เมื่อ เปรียบเทียบการใช้บริการรูปแบบเดิม ๆ พร้อมทั้งได้รับข้อมูลที่ทันสมัยและตรงกับ ความ ต้องการของผู้ใช้งาน (Everett M. Rogers., 1995) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรยุทธ พินิจ จันท์ ศึกษาการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะ พบว่า ความเข้ากันได้มีอิทธิพลต่อ เจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะ (วรยุทธ พินิจจันท์, 2563) เช่นเดียวกับ ณัฐนรินทร์ แสงประเสริฐ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรม การใช้งานแอปพลิเคชันเป๋าตัง พบว่า การรับรู้ความเข้ากันได้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเป๋าตัง (ณัฐนรินทร์ แสงประเสริฐ, 2564) จึงอาจกล่าวได้ว่า การใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวมีความเข้ากันได้กับวิถีชีวิตหรือรูปแบบการดำเนินชีวิต เหมาะสมกับสถานการณ์เทคโนโลยีในปัจจุบัน และคิดว่าควรมีการใช้งาน อีกทั้งเคยใช้ระบบ สืบค้นอื่น ๆ มาก่อนเป็นปัจจัยสำคัญที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว นอกจากนี้ ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย ยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการ ใช้ งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวด้วยเช่นกัน โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.32 สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว โดยสามารถทำความเข้าใจและ เรียนรู้วิธีการใช้งานได้ด้วยตัวเอง ทำให้ค้นหาข้อมูลได้ง่ายยิ่งขึ้น เรียนรู้ได้ง่ายและสามารถสอน ผู้อื่นใช้งานได้ มีขั้นตอนวิธีการใช้ที่ชัดเจน สามารถเรียนรู้การใช้งานได้โดยง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน



และสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องพยายามมาก ว่ามีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวได้ ซึ่งในแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ที่นำเสนอโดย Fred D. Davis และ Venkatesh, V., & Davis, F. D. ที่ระบุว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์ต่อการเกิดพฤติกรรมการใช้งาน สำหรับตัวแปรด้านการรับรู้ประโยชน์ แม้จะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ก็พบว่าเป็นปัจจัยที่มีการรับรู้ในระดับสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมองว่ามีความสำคัญในการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวด้วยเช่นกัน (Fred D. Davis, 1989; Venkatesh, V., & Davis, F. D. , 2000)

### สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความเข้ากันได้ในการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานสามารถรับรู้ได้ ถึงประโยชน์ ความง่าย และความเข้ากันได้ในการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวจึงอาจกล่าวได้ว่า ประโยชน์ ความง่าย ความเข้ากันได้เป็นจุดเด่นของระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวที่ส่งผลให้พนักงานของสำนักงาน กสทช. เกิดพฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวได้ จึงสามารถใช้จุดเด่นข้อนี้ในการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับประโยชน์ ความง่าย ความเข้ากันได้ เพื่อให้ผู้ที่ยังไม่ตัดสินใจใช้งานหรือยังไม่ทราบถึงข้อมูล ได้รับรู้ถึงประโยชน์ ความง่าย ความเข้ากันได้เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ที่ตัดสินใจใช้งานแล้วให้เกิดการใช้งานต่อเนื่องในอนาคต สำหรับแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในอนาคต มีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงได้แก่ ประโยชน์ ความง่าย และความเข้ากันได้ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าเป็นสิ่งที่ผู้ใช้งานสามารถรับรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยควรออกแบบระบบที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน (User Centric) และเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน (User friendly) เพื่อให้เกิดแรงจูงใจ และเกิดพฤติกรรมการใช้งาน และเพิ่มการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวผ่านการถ่ายทอดส่งต่อจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดการทดลองใช้ ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียวต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

จิตรพร บุญยงค์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินบริบทการซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ. ใน วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



- ณัฐธินันท์ แสงประเสริฐ. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง. ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉันทพร กวีบริบูรณ์. (2562). ปัจจัยลักษณะทางประชากร แรงจูงใจของผู้บริโภคและพฤติกรรมการใช้บริการโคเวิร์คกิ้งสเปซในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นฤพล รัตนวิบูลย์ลาภ. (2564). การยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอเรนซี) ของนักลงทุน First Jobber. ใน วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บัญชา หมั่นกิจการ. (2560). แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์และนวัตกรรม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประกาศ เรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580). (2562). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก หน้า 1 (13 ตุลาคม 2561).
- พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553. (2553). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 127 ตอนที่ 78 ก หน้า 1 (19 ธันวาคม 2553).
- รุจิวัฒน์ ตระกลทอง. (2561). ศึกษาการรับรู้คุณลักษณะของผู้ยอมรับนวัตกรรมเฟสบุ๊กไลฟ์ในการรายงานข่าวจากมุมมองของบุคลากรข่าวสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลสปริงนิวส์. ใน วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วชิรวัชร งามละม่อน. (2558). ทฤษฎีการมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิชาการไทยวิจัยพัฒนาการจัดการ.
- วนิดา ตะนุรักษ์. (2559). อิทธิพลของทัศนคติต่อการใช้งานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมการความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานอุตสาหกรรมการค้าส่งและค้าปลีกไทย. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรรษธร พิณีจันท์. (2563). การยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันไทยชนะ. ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.



- วิลาวัลย์ ปิ่นนามวงศ์. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการกรุงไทยพร้อมเพย์ (KTB PromptPay) ของผู้ใช้บริการในประเทศไทย. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว. (2558). การยอมรับเครือข่ายสังคมออนไลน์ (SNS) ของกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย (Gen Y). ใน รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงาน กสทช. (2565). รายงานอัตรากำลัง. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน กสทช.
- สุพัตรา วังเย็น. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สภาอุตสาหกรรมไทย. ใน สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อัจฉรา เต็มเจริญโสภณ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัจฉริยา พุ่งแจ้ง. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกรับชมรายการผ่านทางสื่อออนไลน์. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอมิการ์ ศรีธาต. (2559). พฤติกรรมการใช้และการรับรู้อิทธิพลของสื่อดิจิทัลต่อเจเนอเรชั่นวายและเจเนอเรชั่นแซดในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์และนวัตกรรม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Andrew Schwarz et al. (2004). Exploring the role of experience and compatibility in using mobile technology. *Information Systems and e-Business Management*, 2(2004), 337-356.
- Carter, L. et al. . (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Information Systems Research*, 2(3) 11-19.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Everett M. Rogers. (1995). *Diffusion of Innovations*. (4th ed). New York: Free Press.
- Fred D. Davis. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.



- Lemuria Carter & Charles H. Bélanger. (2005). The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors. *Information Systems Journal* , 15(1), 5-25.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovation* (5th ed.). New York: The Free Press.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. . (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- Yamane, T. . (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.