



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

**การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์
ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11)
ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10**

**Technology Acceptance and Electronic Service Quality
in Submitting the Form of Employment and Working Conditions (Cr.11)
Through the e-Service System that Affects User Satisfaction
: The Office of Labour Protection and Welfare in Bangkok Area 10**

**ขวัญจิรา ปัญญาเทพ
KHUANJIRA PANYATHEP**

**รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร**

พ.ศ. 2566

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์
ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11)
ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

ขวัญจิรา ปัญญาเทพ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

พ.ศ. 2566

INDEPENDENT STUDY

**Technology Acceptance and Electronic Service Quality
in Submitting the Form of Employment and Working Conditions (Cr.11)
Through the e-Service System that Affects User Satisfaction
: The Office of Labour Protection and Welfare in Bangkok Area 10**

KHUANJIRA PANYATHEP

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION GRADUATE SCHOOL
MAHANAKORN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY**

การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์
ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11)
ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

**Technology Acceptance and Electronic Service Quality
in Submitting the Form of Employment and Working Conditions (Cr.11)
Through the e-Service System that Affects User Satisfaction
: The Office of Labour Protection and Welfare in Bangkok Area 10**

ขวัญจิรา ปัญญาเทพ รหัสนักศึกษา 6518120009

อาจารย์ที่ปรึกษา.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุไรรัตน์ มณีรัตนาศักดิ์)

อาจารย์ผู้สอน.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนาภรณ์ พลประทีป)

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้าง และสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย ด้านการรับรู้ประโยชน์ และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความเป็นส่วนตัว ของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ว่ามีระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด และปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ e-Service และรูปแบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ดียิ่งขึ้น และใช้เป็นข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจพัฒนาด้านการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป ซึ่งวิธีการศึกษามีดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกได้เป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการผ่านระบบ e-Service ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Service ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่มีช่วงอายุ 20 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เคยใช้บริการยื่นแบบคร.11 ผ่านระบบ e-Service และเป็นสถานประกอบการที่มีจำนวนลูกจ้างตั้งแต่ 50 คน ขึ้นไป ซึ่งระดับความคิดเห็นโดยรวมของการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายอยู่ในระดับมาก ด้านการรับรู้ประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความคิดเห็นโดยรวมของคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว อยู่ในระดับมากเช่นกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย และการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ องค์กรหรือหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับคู่มือวิธีการใช้งาน และขั้นตอนการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน รวมถึงการออกแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีเสถียรภาพในการใช้งาน สามารถตอบสนองได้ตามความต้องการ เช่น การเข้าสู่ระบบ การส่งข้อมูล การดาวน์โหลดเอกสาร การบันทึกข้อมูล และการปรับปรุงระบบในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาช่วยเหลือ และสนับสนุนจากหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุไรรัตน์ มณีรัตนศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งได้เสียสละเวลาให้คำแนะนำให้แนวทางและข้อคิดเห็นต่างๆ ในการนำกลับไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อการศึกษาครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร คณาจารย์ทุกท่าน ในความกรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะต่างๆ แก่ผู้วิจัย อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อความสมบูรณ์ของงานวิจัยฉบับนี้ ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอบคุณสถานประกอบกิจการในเขตมีนบุรี เขตลาดกระบัง เขตคลองสามวา เขตสะพานสูง เขตหนองจอก และเขตสายไหม ที่ได้ให้ความร่วมมือ และสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ รวมถึงเพื่อนร่วมงานและเจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณคุณแม่ คุณพ่อ ผู้ซึ่งให้ความสนับสนุนและเป็นที่กำลังใจมาโดยตลอดจนทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

.....
(นางสาวขวัญจิรา ปัญญาเทพ)

มีนาคม 2567

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
-------------	-----

สารบัญรูป	(5)
-----------	-----

บทที่ 1 บทนำ	1
--------------	---

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์	4
1.7 ระยะเวลาในการศึกษา	5

บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	6
-----------------------	---

2.1 ระบบ e-Service	6
2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	20
2.5 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	23
2.6 กรอบแนวคิดการศึกษา	28

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีการดำเนินวิจัย	30
3.1 ประเภทของงานวิจัย	30
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	30
3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ	31
3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยี	41
4.3 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์	43
4.4 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	47
4.5 วิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1	49
4.6 วิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2	51
4.7 สรุปวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน	53
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
5.1 สรุปผลการศึกษา	55
5.2 อภิปรายผล	59
5.3 ข้อเสนอแนะ	60
รายการอ้างอิง	62
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	67
ภาคผนวก ข แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (IOC)	73

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

2.1 สรุปทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี	10
2.2 สรุปนักวิจัยที่ใช้ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM	13
2.3 แสดงการเปรียบเทียบเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์	16
3.1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content validity)	32
3.2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) ของข้อคำถามในแบบสอบถาม	34
4.1 แสดงลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ความง่าย	41
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ประโยชน์	45
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการใช้งาน	43
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านความพร้อมของระบบ	44
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านการบรรลุเป้าหมาย	45
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านความเป็นส่วนตัว	46
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	47
4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์	49
4.10 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์	50
4.11 สรุปผลการวิเคราะห์ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว	51
4.13 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ คุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว	52
4.14 สรุปผลการวิเคราะห์ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว	53
4.15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2	53

สารบัญรูป

หน้า

รูปที่

2.1 แนวคิดพื้นฐานของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี	7
2.2 ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action หรือ TRA)	8
2.3 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM)	8
2.4 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) หลังจากการปรับปรุง	9
2.5 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model 2 หรือ TAM2)	9
2.6 ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (Service Quality หรือ SERVQUAL)	16
2.7 เว็บไซต์พลิเคชัน e-Service	24
2.8 รายการด้านการบริการประชาชนบนเว็บไซต์พลิเคชัน e-Service	24
2.9 รายการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ของระบบ e-Service	25
2.10 แบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ในระบบ e-Service	25
2.11 รายการด้านการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์พลิเคชัน e-Service	26
2.12 แผนภูมิแสดงจำนวนสถานประกอบกิจการ	26
2.13 แผนภูมิแสดงจำนวนสถานประกอบกิจการที่ยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service	27
2.14 กรอบแนวคิดงานวิจัย	28

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรภาครัฐหลายประเทศทั่วโลกได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) คือการบริหารจัดการด้านการให้บริการขององค์กรภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ เนื่องจากประชาชนผู้รับบริการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตและแพลตฟอร์มออนไลน์ในการติดต่อสื่อสาร และการทำงานในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการให้บริการขององค์กรภาครัฐจึงต้องมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนไปตามกาลเวลา ซึ่งองค์กรภาครัฐของประเทศไทยได้มีการให้บริการแก่ประชาชนผ่านระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้นเช่นกันเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งยังช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การเพิ่มช่องทางการติดต่อขอรับบริการจากภาครัฐ ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการ สามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง สามารถบันทึกข้อมูลทั้งหมดเก็บไว้ในรูปแบบออนไลน์ ช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เป็นต้น (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564)

กระทรวงแรงงาน เป็นองค์กรภาครัฐที่มีหน้าที่ส่งเสริมและพัฒนาแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีศักยภาพเพียงพอต่อการแข่งขันในเวทีโลกอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการกำหนดพันธกิจที่สำคัญ และเกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาระบบการให้บริการด้านแรงงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยจะดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และมีเสถียรภาพ ประกอบกับนโยบายเร่งด่วนประจำปี 2566 ได้กำหนดให้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ และนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงการบริหารจัดการ รองรับความเป็นรัฐบาลดิจิทัล และสร้างงานวิจัย นวัตกรรม ให้สอดคล้องกับบริบทใหม่ของภาคแรงงาน เพื่อยกระดับการให้บริการ และมีนโยบายสำคัญ คือการสื่อสารเชิงรุกด้านแรงงานเพื่อให้แรงงานรับรู้ด้านการบริการ และสิทธิประโยชน์ด้านแรงงานเพิ่มมากขึ้น (สำนักปลัดกระทรวงแรงงาน, 2566)

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และแก้ไขปัญหาด้านแรงงาน เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางการค้า และพัฒนาแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ตามนโยบายของภาครัฐที่กำหนดไว้ให้ดำเนินงานภายใต้กรอบที่กำหนด โดยให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการ และการพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายคือการให้บริการของกรมมีประสิทธิภาพ

และมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ โดยสร้างนวัตกรรมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนาระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน, 2566) ปัจจุบันกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้นำระบบ e-Service มาใช้ในการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนทั่วไป โดยมีการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ที่ถูกกำหนดไว้ตามกรอบการดำเนินงานของภาครัฐ ดังนี้ (1) สำหรับประชาชน (ลูกจ้าง) จำนวน 4 รายการ (2) สำหรับสถานประกอบกิจการ (นายจ้าง) แบ่งเป็นการพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต จำนวน 7 รายการ ยื่นแบบรายงานด้านคุ้มครองแรงงาน จำนวน 3 รายการ และยื่นแบบรายงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 23 รายการ (กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน, 2566)

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน มีหน้าที่ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจัดทำขึ้นตามนโยบายของภาครัฐที่กำหนดไว้ (สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2566) และให้บริการแก่ประชาชน (นายจ้าง และลูกจ้าง) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 6 เขต ดังนี้ เขตมีนบุรี เขตลาดกระบัง เขตคลองสามวา เขตสะพานสูง เขตหนองจอก และเขตสายไหม โดยมีสถานประกอบกิจการในระบบ (นายจ้าง) จำนวน 11,228 แห่ง และมีลูกจ้างในระบบ จำนวน 244,407 คน (กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน, 2566) ดังนั้นหน่วยงานจึงได้มีการส่งเสริมให้ประชาชนรับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Service เพิ่มมากขึ้น เพื่อลดปริมาณเอกสาร และทรัพยากรของบุคลากร และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วยเช่นกัน ต่อมากรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ได้มีนโยบายส่งเสริมให้สถานประกอบกิจการ (นายจ้าง) ที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป ยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ภายในเดือนมกราคมของทุกปี ทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Service และเมื่อมีการส่งเสริมแล้ว พบปัญหาว่าเมื่อปี 2566 มีจำนวนสถานประกอบกิจการเลือกใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Service จำนวน 1,738 แห่ง ซึ่งมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนสถานประกอบกิจการทั้งหมด ดังนั้นเพื่อให้สถานประกอบกิจการ (นายจ้าง) ผู้รับบริการเลือกใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Service เพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ของผู้ให้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Service ให้ดียิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

1.2.2 เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์ ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

1.3.2 คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ดังนี้

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.1.1 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

1.4.1.2 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

1.4.2.1 ประชากร คือจำนวนสถานประกอบกิจการ (นายจ้าง หรือผู้แทนนายจ้าง) ซึ่งเป็นผู้รับบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 จำนวน 6 เขต ดังนี้ เขตมีนบุรี เขตลาดกระบัง เขตคลองสามวา เขตสะพานสูง เขตหนองจอก และเขตสายไหม มีจำนวน 11,228 แห่ง (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2566)

1.4.2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือสถานประกอบกิจการ (นายจ้าง หรือผู้แทนนายจ้าง) ซึ่งเป็นผู้รับบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณ (Taro Yamane) ของ Yamane (1973, อ้างถึงใน ภัทรานิษฐ์ เหมาะทอง และคณะ, ม.ป.ป.) เป็นการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งคำนวณได้ 400 แห่ง โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นและการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก เก็บแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms และทำการแจกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

1.4.3 ช่วงเวลาที่ทำการศึกษา ได้กำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลของเดือนกุมภาพันธ์ 2567

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Service เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ดียิ่งขึ้น

1.5.2 นำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบ e-Service ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีนั้น แล้วนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวัน

1.6.2 การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การบริการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service

1.6.3 ระบบ e-Service หมายถึง การให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมของภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการ

1.6.4 ผู้รับบริการ หมายถึง สถานประกอบกิจการ (นายจ้าง หรือผู้แทนนายจ้าง)

1.6.5 ผู้ให้บริการ หมายถึง ระบบ e-Service กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

1.7 ระยะเวลาในการศึกษา

ขั้นตอนการศึกษา	ระยะเวลาในการศึกษา (สัปดาห์/ เดือน/ 2566 - 2567)															
	พฤศจิกายน				ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์			
1. กำหนดหัวข้อ																
2. ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง																
3. ส่งโครงเรื่องที่จะศึกษา																
4. ดำเนินการบทที่ 1 - 3																
5. สํารวจและเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง																
6. ดำเนินการบทที่ 4 - 5																
7. ส่งงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (IS)																

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ผู้วิจัยได้เสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ระบบ e-Service

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.5 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ระบบ e-Service

e-Service คือการให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมของภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2563)

e-Service คือบริการต่างๆ ที่ถูกสร้างขึ้นบนเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เพื่อประหยัดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ (ชุตินันท์ นาคะเลิศวี, 2553)

องค์กรภาครัฐให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ประชาชน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางออนไลน์ ปัจจุบันประชาชนผู้รับบริการเลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์ และแพลตฟอร์มออนไลน์ในการติดต่อสื่อสาร และการทำงานในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการให้บริการขององค์กรภาครัฐจึงต้องมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนไปตามกาลเวลา ซึ่งองค์กรภาครัฐของประเทศไทยได้มีการให้บริการแก่ประชาชนผ่านระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งยังช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก และรวดเร็วมากขึ้น เช่น การเพิ่มช่องทางในการติดต่อขอรับบริการจากภาครัฐ ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการ สามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง สามารถบันทึกข้อมูลทั้งหมดเก็บไว้ในรูปแบบออนไลน์ ช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ประหยัดทรัพยากร มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ และสามารถนำข้อมูลไปประกอบการใช้ประโยชน์ในเชิง

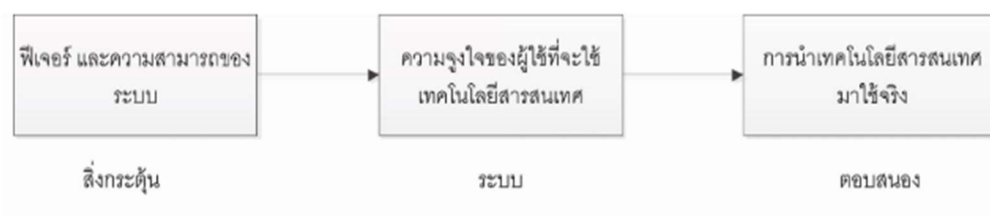
นโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564) ปัจจัยที่ทำให้องค์กรภาครัฐใช้ระบบ e-Services เพิ่มมากขึ้น คือความคาดหวังของการรับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การประหยัดทรัพยากร ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศซึ่งจะทำให้ได้รับความสนใจจากนักลงทุนต่างประเทศ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินการตามนโยบายของภาครัฐ (ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูลสายยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, ม.ป.ป.)

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึงการทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีนั้น แล้วนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวัน (เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์, 2563)

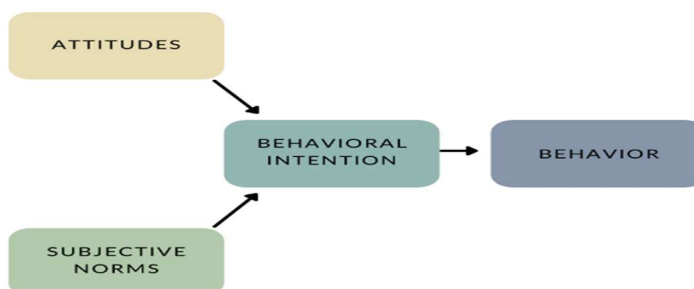
Davis (1985) ได้คิดค้นทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับว่าสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีได้ โดยได้มีการพัฒนามาจากแนวคิดพื้นฐานของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Chuttur (2009) กับทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action: TRA) ของ Fishbein and Ajzen (1975) (ปราโมทย์ ลือนาม, 2554)



รูปที่ 2.1 แนวคิดพื้นฐานของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

ที่มา: Chuttur (2009, อ้างถึงใน ปราโมทย์ ลือนาม, 2554)

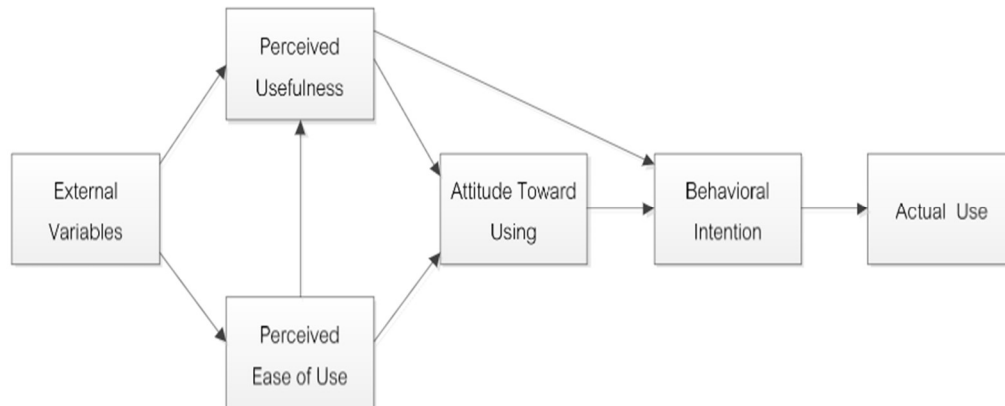
แนวคิดพื้นฐานของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Chuttur (2009) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยและความสามารถของระบบจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการใช้งานระบบ ทำให้ผู้ใช้งานตอบสนองโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้งานจริง (ปราโมทย์ ลือนาม, 2554)



รูปที่ 2.2 ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action หรือ TRA)

ที่มา: Fishbein and Ajzen (1975, อ้างถึงใน Wikimedia Foundation Inc, 2565)

ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action หรือ TRA) ของ Fishbein and Ajzen (1975) ได้อธิบายไว้ว่า เป็นการศึกษาวุฒิกรรมของมนุษย์ โดยปกติแล้วมนุษย์มีเหตุผล การที่มนุษย์จะมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะเกิดจากความตั้งใจและมีเหตุผลซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมโดยตรง คือความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral intention) ได้แก่ ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes) และบรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective norm) (สิงหะ ณีวิสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2552)



รูปที่ 2.3 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM)

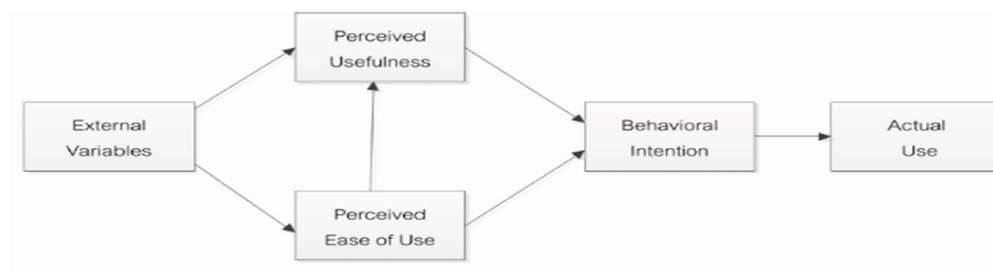
ที่มา: Venkatesh and Davis (2000, อ้างถึงใน ปราโมทย์ ลือนาม, 2554)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM พิจารณาจากตัวแปรภายนอก (External Variables) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ของผู้ใช้งานจากปัจจัย 2 ประการ ดังนี้

1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานระบบ (Davis, 1989 อ้างถึงใน ปราโมทย์ ลือนาม, 2554)

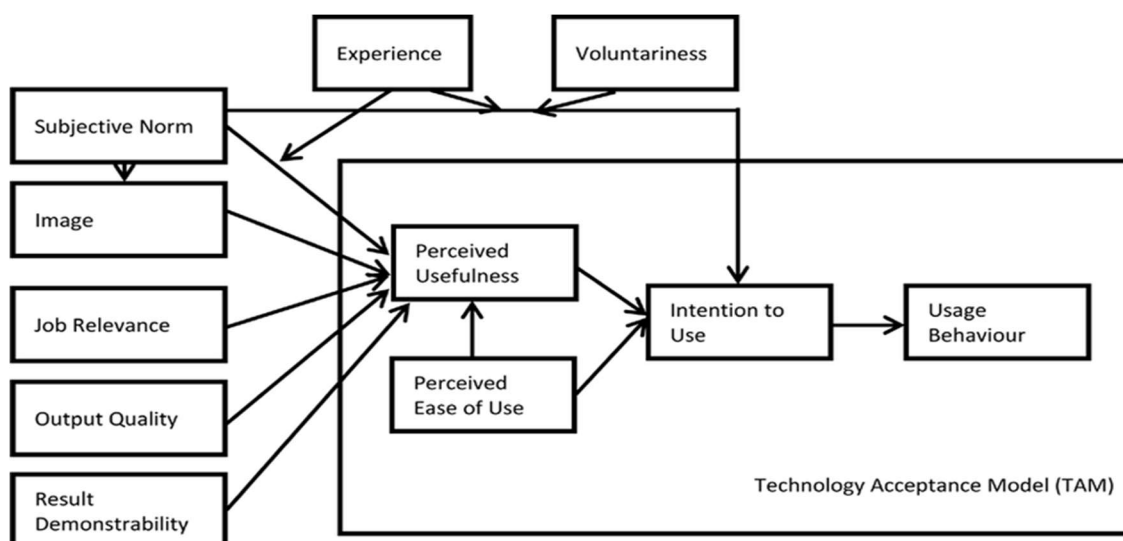
2) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานสามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (ปราโมทย์ ลื่อนาม, 2554)

เมื่อผู้ใช้งานเกิดความเชื่อเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งาน และรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี จะส่งผลต่อทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) ทำให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจที่จะนำมาใช้งาน (Behavioral Intention to Use) และส่งผลให้มีการนำมาใช้งานจริง (Actual System Use)



รูปที่ 24 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) หลังจากการปรับปรุง ที่มา: Davis et al. (1989, อ้างถึงใน ปราโมทย์ ลื่อนาม, 2554)

Davis et al. (1989) ได้ปรับปรุงทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM โดยมีแนวคิดคือการรับรู้ความมีประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้โดยตรง (Behavioral Intention to Use) จึงตัดทัศนคติที่มีต่อการใช้งานออกไปจากแบบจำลองทฤษฎีนี้



รูปที่ 2.5 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model 2 หรือ TAM2) ที่มา: Venkatesh and Davis (2000, อ้างถึงใน Priya et al., 2016)

Venkatesh and Davis (2000) ได้คิดค้นทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM2 ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM โดยเพิ่มปัจจัย 7 ตัวที่จะส่งผลต่อการรับรู้ความมีประโยชน์ในแบบจำลองทฤษฎีนี้ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่กลุ่มที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสังคม (Social Influence) ได้แก่ (1) บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective norm) คือบุคคลที่รับรู้ได้ว่ากลุ่มคนรอบข้างมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (2) ภาพลักษณ์ (Image) คือบุคคลที่รับรู้ได้ว่าระบบจะช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะทางสังคม กลุ่มที่ 2 ปัจจัยที่เป็นลักษณะของระบบ (System Characteristics) ได้แก่ (1) ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Relevance) คือบุคคลรับรู้ได้ว่าระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ (2) ผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ (Result Demonstrability) คือบุคคลรับรู้ได้ว่าผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้ระบบสามารถพิสูจน์ได้อย่างชัดเจน (3) คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ (Output Quality) คือบุคคลรับรู้ได้ว่าระบบสามารถให้ผลลัพธ์ได้ตรงตามความต้องการ (4) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) คือบุคคลรับรู้ได้ว่าไม่ต้องใช้ความพยายามมากนักในการใช้งานระบบ นอกจากนี้ยังมีตัวแปรควบคุม (Moderators) ได้แก่ 1. ความสมัครใจ (Voluntariness) 2. ประสบการณ์ (Experience) ซึ่งจะก่อให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to Use) และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้งานจริง (Usage Behaviour) (ปรามิทธิ์ ลือนาม, 2554)

ตารางที่ 2.1 สรุปทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

นักวิจัย	ทฤษฎี	ปัจจัยที่ศึกษา
Fishbein and Ajzen (1975)	ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action: TRA)	1. ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes) 2. บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective norm)
Davis (1985)	ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)	1. ตัวแปรภายนอก (External Variables) 2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) 3. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) 4. ทศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward Using)

นักวิจัย	ทฤษฎี	ปัจจัยที่ศึกษา
Davis et al. (1989)	ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (หลังจากการปรับปรุง) (Technology Acceptance Model : TAM)	1. ตัวแปรภายนอก (External Variables) 2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) 3. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU)
Venkatesh and Davis (2000)	ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM2)	<u>ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสังคม</u> (Social Influence) (1) บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective norm) (2) ภาพลักษณ์ (Image) <u>ปัจจัยที่เป็นลักษณะของระบบ</u> (System Characteristics) (3) ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Relevance) (4) ผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ (Result Demonstrability) (5) คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ (Output Quality) (6) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

ที่มา: ผู้วิจัย

1.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัญญัททรัพย์ ปัญญาไว และวิพรรณ สุภาวรรณ (2559) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและประเทศแหล่งกำเนิดสินค้าที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้กรอบแนวคิดงานวิจัยจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM ของ Davis et al. (1989) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ และปัจจัยประเทศแหล่งกำเนิดสินค้า ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้งหมดส่งผลต่อทัศนคติในการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอางผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยทางสถิติ 0.05

ภาณุกร เตชะชุนหกิจ และศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล (2562) ศึกษาอิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ นักวิจัยใช้กรอบแนวความคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM ของ Davis (1985) ได้แก่ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าใช้งานง่าย และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ผลการวิจัยพบว่าการยอมรับเทคโนโลยีทุกด้านส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Liao (2015) คือการที่ผู้ใช้งานมีมุมมองทัศนคติ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งาน ในด้านคุณภาพในการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Leonnard et al. (2017) คือการที่ผู้ใช้งานรับรู้ได้ถึงประสิทธิภาพของระบบ และระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างครบถ้วน จะส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจมากขึ้น และการยอมรับเทคโนโลยีผ่านคุณภาพในการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยี คือการที่ผู้ใช้งานพึงพอใจอาจไม่ได้เกิดจากการยอมรับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวแต่เกิดจากผลทั้งคุณภาพในการให้บริการและการยอมรับเทคโนโลยีในเวลาเดียวกัน

ชุตินันท์ นาคะเลิศกวี (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในการใช้งาน e-Service เพื่อชำระค่าบริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS ในกรุงเทพมหานคร ใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM ของ Davis et al. (1989) ได้แก่ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และปัจจัยภายนอกจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่การรับรู้ถึงความเสี่ยง การคำนึงถึงความปลอดภัย และการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ความง่าย และการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานไปในทิศทางเดียวกัน

ลัดดาวัลย์ สำราญ และคณะ (2564) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยีจากงานวิจัยของ Davis et al. (1989) Chu & Chu (2011) และสิงหะ จวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2012) ได้แก่ 1. ด้านการ

รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ 2. ด้านการรับรู้ว่ายางานง่าย และ 3. ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน โดยนำองค์ประกอบทั้งสามด้านมาปรับใช้ในการวัดการยอมรับเทคโนโลยีเนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่เข้าใจง่าย ชัดเจน ครอบคลุมลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่ายางานง่าย และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี มีอำนาจทำนายร้อยละ 35 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

นิพนธ์ บัวบาน และคณะ (2565) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ผลการศึกษาพบว่า (1) การยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (2) ความสำเร็จของระบบสารสนเทศในด้านคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ ส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (3) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจใช้ (4) การยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน (5) ความสำเร็จของระบบสารสนเทศในด้านคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการส่งผลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตารางที่ 2.2 สรุปนักวิจัยที่ใช้ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM

นักวิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา			
	ตัวแปรภายนอก	การรับรู้ความง่าย	การรับรู้ประโยชน์	ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน
ปัญญฤทธิ์ทรัพย์ และวิพรรณ (2559)	✓	✓	✓	×
ภานุกร และศุภชาติ (2562)	×	✓	✓	✓
ชุตินันท์ (2563)	×	✓	✓	✓
ลัดดาวัลย์ และคณะ (2564)	✓	✓	✓	×
นิพนธ์ และคณะ (2566)	×	✓	✓	×

ที่มา: ผู้วิจัย

หมายเหตุ: ✓ แสดงถึงตัวแปรที่ศึกษา × แสดงถึงตัวแปรที่ไม่ได้ศึกษา

จากการศึกษาทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM และ TAM2 พบว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) และการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) มีอิทธิพลโดยตรงกับพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (Davis et al, 1989 อ้างถึงใน ปราโมทย์ ลือนาม, 2554) ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบทั้งสองด้านมาปรับใช้ในการวัดการยอมรับเทคโนโลยีของระบบ e-Service และสามารถสรุปตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีของระบบ e-Service ได้แก่

1. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) เช่น สามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานได้เองจากคู่มือ ระบบ e-Service มีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน เป็นต้น
2. การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness: PU) เช่น การใช้งานผ่านระบบ e-Service มีความสะดวก และรวดเร็ว เป็นต้น

2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์

การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง บริการซึ่งรวมถึงทรัพย์สินที่ไม่มีรูปร่าง ส่งมอบผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด ซึ่งลักษณะของบริการเป็นไปโดยอัตโนมัติในสาระสำคัญ โดยบริการดังกล่าวไม่สามารถกระทำได้หากปราศจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 53) พ.ศ. 2564, 2564)

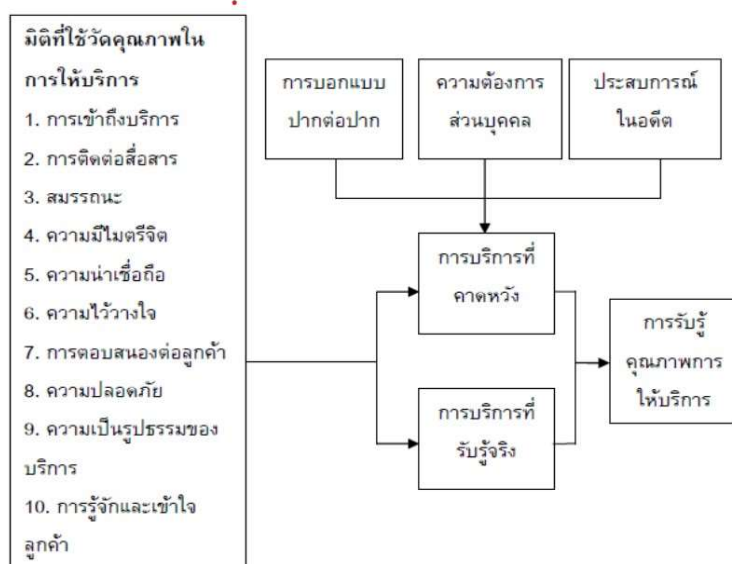
การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การทำงานร่วมกันของข้อมูลสารสนเทศและการบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านธุรกิจให้มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงการใช้บริการ (ยลธิดา รณกิตติ, 2564)

ดังนั้นในงานวิจัยฉบับนี้ การบริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การบริการในรูปแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service

คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) หมายถึง การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะใช้ข้อมูลร่วมกันผ่านระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตโดยผู้รับบริการใช้ทักษะและความรู้ในการประเมินก่อนใช้ตลอดจนหลังใช้บริการได้ (ฐานิดา สุริยะวงศ์ และคณะ, 2565)

คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) เป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค จากประสบการณ์การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้ผู้บริโภคสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค (กชกร อุดมเดช และคณะ, 2564)

งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์พบประเด็นหลัก 2 ประเด็น ได้แก่ (1) การศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และ (2) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์กับตัวแปรที่นักวิจัยสนใจศึกษา (กชกร อุตมเดช และคณะ, 2564) Parasuraman et al. (1988) ได้ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการโดยพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการที่อาศัยการประเมินพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า หรือเรียกว่า SERVQUAL ที่นิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายในระยะเริ่มแรกได้มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ (อัครเดช ปิ่นสุข, 2558) ดังนี้



รูปที่ 2.6 ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (Service Quality หรือ SERVQUAL)

ที่มา: Parasuraman et al. (1988, อ้างถึงใน อัครเดช ปิ่นสุข, 2558)

ในปี ค.ศ.1990 ทีมนักวิจัยของ Parasuraman et al. (1988) ได้พัฒนาปรับปรุงเครื่องมือ SERVQUAL เหลือเพียง 5 ด้าน (อัครเดช ปิ่นสุข, 2558) ดังนี้

1. ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) คือสามารถให้บริการได้ตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า มีความถูกต้อง เหมาะสม สม่าเสมอในทุกครั้งที่บริการ
2. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) คือสามารถที่จะให้บริการอย่างเต็มใจ ตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าทันที ง่าย และสะดวก
3. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) คือผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการบริการอย่างสุภาพ ลูกค้าไว้วางใจ และมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดี

4. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ (Empathy) คือให้บริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ และจริงใจ

5. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์ต่างๆ

ในปี ค.ศ. 2005 Parasuraman ได้นำหลักของ SERVQUAL มาพัฒนาเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ชื่อว่า "E-S-QUAL" และ "E-RecS-Qual" มีทั้งหมด 7 องค์ประกอบ และแบ่งเป็น 2 ชุด ชุดแรก คือ E-S-QUAL เป็นองค์ประกอบคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ 4 องค์ประกอบ (ภานุพงศ์ ลือฤทธิ์, 2561) ได้แก่

1. ด้านประสิทธิภาพของการใช้งาน (Efficiency) หมายถึง การใช้งานง่าย ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลภายในระบบอิเล็กทรอนิกส์

2. ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งกลงไว้

3. ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) หมายถึง ระดับความปลอดภัยและการปกป้องข้อมูล พฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า

4. ด้านความพร้อมของระบบ (System Availability) ซึ่งได้กำหนดความหมายของความพร้อมของระบบไว้ว่า คือการที่ระบบงานมีเสถียรภาพในการใช้งานสามารถตอบสนองการใช้งานได้ตลอดเวลาที่ผู้ใช้งานต้องการใช้งาน

ชุดที่สอง ได้แก่ E-RecS-QUAL เป็นการวัดคุณภาพการบริการหลังการขาย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

2. ด้านการชดเชยลูกค้าเมื่อเกิดความเสียหาย (Compensation)

3. ด้านการติดต่อหลังการขาย (Contact)

ตารางที่ 2.3 แสดงการเปรียบเทียบเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์

องค์ประกอบของ คุณภาพบริการ Parasuraman et al. (1985)	SERVQUAL แบบประเมิน คุณภาพของการให้บริการ Parasuraman et al. (1988)	E-S-QUAL องค์ประกอบคุณภาพ การบริการอิเล็กทรอนิกส์ Parasuraman et al. (2005)
1. การเข้าถึงบริการ (Access) 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) 3. สมรรถนะ (Competence)	1. ความเป็นรูปธรรม ของบริการ (Tangibles) 2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability)	1. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) 2. การบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment)

องค์ประกอบของ คุณภาพบริการ Parasuraman et al. (1985)	SERVQUAL แบบประเมิน คุณภาพของการให้บริการ Parasuraman et al. (1988)	E-S-QUAL องค์ประกอบคุณภาพ การบริการอิเล็กทรอนิกส์ Parasuraman et al. (2005)
4. ความมีไมตรีจิต (Courtesy) 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) 6. ความไว้วางใจ (Reliability) 7. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 8. ความปลอดภัย (Security) 9. ความเป็นรูปธรรม ของบริการ (Tangibles) 10. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding's Knowing the Customer)	3. การตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) 4. ความไว้วางใจ (Assurance) 5. การเข้าใจความรู้สึก (Empathy)	3. ความสามารถของระบบ (System Availability) 4. ความเป็นส่วนตัว (Privacy) 5. ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) 6. ด้านการชดเชยลูกค้า เมื่อเกิดความเสียหาย (Compensation) 7. ด้านการติดต่อหลังการขาย (Contact)

ที่มา: ปรับปรุงจาก ภาณุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2561)

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา การวัดคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ประยุกต์ E-S-QUAL ที่ปรับปรุงโดย Parasuraman et al. (2005) มีดังนี้

นนทิกร เก้าพัฒนสกุล (2563) ศึกษาคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันบัวหลวงเอ็มแบงก์กิ้ง (Bualuang MBanking) ภายใต้กรอบแนวคิดของ Parasuraman et al. (2005) โดยใช้องค์ประกอบคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ E-S-QUAL เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันบัวหลวงเอ็มแบงก์กิ้ง จากปัจจัยด้านประสิทธิภาพของการใช้งาน ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านความพร้อมของระบบ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัวหลวงเอ็มแบงก์กิ้งมากที่สุด คือด้านประสิทธิภาพของการใช้งาน รองลงมา คือด้านความพร้อมของระบบ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย

ตามลำดับ นอกจากนี้การศึกษาระหว่างผู้ใช้บริการบัวหลวงเอ็มแบงก์กิ้ง บริการเค พลัส และบริการ เอสซีบี อีซี พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง 3 แห่ง คุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพของการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ และด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย มีความแตกต่างกัน ในขณะที่ด้านความเป็นส่วนตัวไม่มีความแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการ เค พลัส และบริการเอสซีบี อีซี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ปัจจัย ด้านความพร้อมของระบบ และปัจจัยด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย มากกว่าผู้ใช้บริการบัวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง

บัณฑิต ชวนขุนทด และคณะ (ม.ป.ป.) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชน ในเขตจังหวัดปทุมธานี กรอบแนวคิดงานวิจัยคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) ตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (2005) เช่นเดียวกัน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพ การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านประสิทธิภาพของการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการ ทำให้บรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ยลธิดา รณกิตติ (2564) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB ผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎีของ Parasuraman et al. (2005) โดยใช้ E-S-QUAL ได้แก่ (1) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) (2) การบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) (3) ความสามารถของระบบ (System Availability) (4) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) (5) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) (6) ด้านการ ชดเชยลูกค้าเมื่อเกิดความเสียหาย (Compensation) (7) ด้านการติดต่อหลังการขาย (Contact) ผลการวิจัยพบว่าด้านความมีประสิทธิภาพ ด้านความสามารถของระบบ ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการติดต่อหลังการขาย ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิมพ์นุสร ทวีพัฒนานนท์ และศุภินญา ญาณสมบุรณ์ (2565) ศึกษาคุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่า และความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันอ่านการ์ตูนดิจิทัล ผู้วิจัยสร้างกรอบแนวคิดมาจากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ E-S-QUAL ของ Parasuraman et al. (2005) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย ด้านความพร้อมของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถอธิบายได้ร้อยละ 52.2

จิตาภา บุรทิพาพงศ์ และสุทธิภัทร อัครวิชัยโรจน์ (2565) ศึกษาคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความพึงพอใจซึ่งอวัตุยติบเคมียกนัทยากอนไลน์ ผู้วิจัยใช้ ทฤษฎีของ Parasuraman et al. (2005) โดยใช้เครื่องมือเพื่การประเมินคุณภาพการบริการ เว็บไซต E-S-QUAL ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยอย่างแพร่หลายในหลากหลายกลุ่มอุตสาหกรรม จากผลการวิจัยพบว่าด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย ด้านความพร้อมของระบบ และด้านความ เป็นส่วนตั ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อของอุตสาหกรรมวัตถุติบยาในรูปแบบออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี ด้านคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่อ้างอิง E-S-QUAL ของ Parasuraman et al. (2005) ที่มีองค์ประกอบ 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการทำให้บรรลุ เป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตั เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ในแบบสอบถาม และเมื่อพิจารณาความสอดคล้องในการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Service ของการศึกษาครั้งนี้ พบว่าระบบ e-Service มีการให้บริการแก่ประชาชน และ สถานประกอบกิจการ (นายจ้าง) ในด้านการบริการ และด้านเผยแพร่ข้อมูล กรณีหากเกิดปัญหา จากการใช้งานผ่านระบบ e-Service จะได้รับการบริการผ่านทางโทรศัพท์ และไปรษณียอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) จากเจ้าหน้าที่ของกรมสวัสดิการและคุ้มครอง จึงไม่มีการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ผ่านระบบ ไม่มีการชดเชยผู้ใช้บริการเมื่อเกิดความเสียหาย และไม่มีการติดต่อหลังการใช้บริการ ผ่านระบบเว็บแอปพลิเคชันดังกล่าว ดังนั้นการศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Service จึงใช้ปัจจัย 4 ด้าน จากปัจจัยทั้งหมด 7 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านประสิทธิภาพของการใช้งาน (Efficiency) ระบบ e-Service ใช้งานง่าย และเข้าถึง ข้อมูลรวดเร็ว เช่น สามารถค้นหารายการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ได้ง่าย มีเมนูการใช้งานง่าย และตอบสนองการใช้งานรวดเร็ว และการแสดงข้อมูลการใช้งานถูกต้อง ครบถ้วน เป็นต้น

2) ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) การใช้งานระบบ e-Service เป็นไปตาม ที่คาดหวัง เช่น ใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต และสมาร์โฟนได้ การใช้งานตรงตาม ความต้องการมีความถูกต้องแม่นยำ เป็นต้น

3) ด้านความเป็นส่วนตั (Privacy) ระบบ e-Service มีความปลอดภัย และมีการปกป้อง ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการ เช่น มีนโยบายความเป็นส่วนตัวแจ้งให้ทราบก่อน ลงทะเบียน เป็นต้น

4) ด้านความพร้อมของระบบ (System Availability) ระบบ e-Service มีเสถียรภาพในการ ใช้งาน สามารถตอบสนองการใช้งานได้ตามความต้องการ เช่น การเข้าสู่ระบบ การส่งข้อมูล การดาวน์โหลดเอกสารการบันทึกข้อมูล และการปรับปรุงระบบในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น

2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจ โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (น้ำลิน เทียมแก้ว, 2561) ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจที่หลากหลาย ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึงการรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทแล้วนำไปเป็นข้อสรุปรวมของความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร (Cullen, 2001 อ้างถึงใน น้ำลิน เทียมแก้ว, 2561)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึงผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ถึงสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง (Donabedian, 1980 อ้างถึงใน รัตนภรณ์ ศรีหาพล และรอปี มิง แม่ระละ, 2556)

ความพึงพอใจในบริการ หมายถึงการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (รัตนภรณ์ ศรีหาพล และรอปี มิง แม่ระละ, 2556)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมุมมองของระบบสารสนเทศ หมายถึงการตอบสนองของผู้รับบริการที่มีต่อผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศ เมื่อผลลัพธ์สำเร็จและได้รับการตอบสนอง จะทำให้ความคาดหวังมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ ความคาดหวังสูงกว่าผลลัพธ์ที่ได้จะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความไม่พอใจแต่ถ้าความคาดหวังต่ำกว่าผลลัพธ์ที่ได้จะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจ (DeLone & MaLean, 2003 - 2004)

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน หมายถึงความชอบ ความพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบสารสนเทศหรือแอปพลิเคชันที่ให้บริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้งานกับผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้งานระบบ (Yakubu & Dasuki, 2018 อ้างถึงใน นิพนธ์ บัวบาน และคณะ, 2565) โดยความพึงพอใจของผู้ใช้งานจะเกิดจากการที่ระบบสารสนเทศหรือแอปพลิเคชันนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้งานได้โดยที่แอปพลิเคชันนั้นจะต้องมีความรวดเร็วในการตอบสนอง มีจำนวนฟังก์ชันในการให้บริการที่หลากหลาย มีการออกแบบที่มีความสวยงามทันสมัย และมีขั้นตอนที่ง่ายในการใช้งาน มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้งาน มีความเสถียรภาพ และความพร้อมในการใช้งาน มีการประมวลผล และตอบสนองที่รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงระบบได้อย่างสะดวก และมีประสิทธิภาพ

มีพนักงานที่มีความพร้อม และความเต็มใจในการช่วยเหลือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยที่ความพึงพอใจจะเป็นปัจจัยสำคัญในนำไปสู่ความตั้งใจใช้งานของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง (El-Ebiary et al, 2020 อ้างถึงใน นิพนธ์ บัวบาน และคณะ, 2565)

จากนิยามข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ผู้รับบริการมีต่อบริการหรือผลิตภัณฑ์โดยมีลักษณะเป็นไปในทิศทางบวกหรือสามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการได้ ความพึงพอใจมักเกิดขึ้นเมื่อผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการมีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการและมีการเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์ที่ได้กับความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจ การเปลี่ยนแปลงในความพึงพอใจสามารถเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ที่ต่างกัน และอาจถูกทำนายได้จากค่านิยมและประสบการณ์ที่เคยได้รับของผู้รับบริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ เป็นทฤษฎีที่ใช้อธิบายในกระบวนการเกิดความพึงพอใจของผู้บริโภคจะอธิบายถึงกระบวนการเกิดความพึงพอใจ จากความคาดหวัง ความไม่สอดคล้อง และผลลัพธ์ของการบริการตามการรับรู้ ซึ่งหลายทฤษฎีนั้นอาจให้ผลลัพธ์ในการเกิดความพึงพอใจที่เหมือนกันแต่กระบวนการในการเกิดความพึงพอใจนั้นแตกต่างกัน (ชัยพร ภัทรวารีกุล และคณะ, 2549) ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง (Dissonance theory) ของ Festinger (1957) ได้เสนอทฤษฎีจิตวิทยาสังคม เรื่องความไม่สอดคล้องทางปัญญา ระหว่างความเชื่อ เจตคติ เป็นการรับรู้ผลลัพธ์ของสินค้าหรือบริการและความเป็นจริง เมื่อเกิดความไม่สอดคล้องแล้วจะทำให้เกิดภาวะไม่สบายทางใจ (Psychological discomfort) ผู้บริโภคมีแนวโน้มจะปรับเปลี่ยนการรับรู้ผลลัพธ์ให้สอดคล้องกับความคาดหวัง ทำให้ผลออกมาคล้ายๆ กับทฤษฎีปรับเปลี่ยนและแตกต่าง ปัญหาในการทดสอบทฤษฎีนี้คือความไม่สอดคล้องของผลลัพธ์และความคาดหวัง ส่งผลต่อความไม่สอดคล้องทางปัญญา Festinger ได้สรุปไว้ว่าความไม่สอดคล้องทางปัญญาจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ (1) ตัดสินใจได้เอง (2) ตัดสินใจไปแล้วยกเลิกไม่ได้คนอื่นรู้การตัดสินใจของผู้บริโภคแล้ว (3) เกิดภาวะไม่สอดคล้องแน่นอน (ชัยพร ภัทรวารีกุล และคณะ, 2549)

2. ทฤษฎีปรับเปลี่ยนและแตกต่าง (Assimilation-contrast theory) ของ Sherif & Hovland (1961) ได้เสนอทฤษฎีไว้ว่า ถึงแม้ว่าผลลัพธ์ที่รับรู้จะแตกต่างจากความคาดหวัง แต่ก็ไม่จำเป็นเสมอไปที่ผู้บริโภคจะไม่พึงพอใจ ถ้าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และผลลัพธ์ที่รับรู้น้อย ผลลัพธ์ที่ได้อาจจะตกอยู่ในบริเวณที่เรียกว่าขอบเขตที่ยอมรับได้ (Acceptance level) ถ้าผลลัพธ์ตกอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้แล้ว ผู้บริโภคจะปรับเปลี่ยนการรับรู้ผลลัพธ์ให้ตรงกับความคาดหวังของตนเอง แต่ถ้าเกิดผลลัพธ์ที่รับรู้แตกต่างจากความคาดหวังมากจนเกิดขอบเขตที่ยอมรับได้ จะทำให้เกิดผลแตกต่าง ซึ่งทำให้ผู้บริโภคมองความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์และความคาดหวัง

มากขึ้น ถ้าผลลัพธ์ที่ได้สูงกว่าความคาดหวังจะถูกประเมินว่าพึงพอใจมากกว่าผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าความคาดหวังเล็กน้อย จากทฤษฎีนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ว่าจะสร้างความคาดหวังให้กับลูกค้าสูงกว่าความเป็นจริงเล็กน้อยเพื่อให้ผู้บริโภคปรับเปลี่ยน อย่างไรก็ตามการหาขอบเขตที่ยอมรับได้ของผู้บริโภคเป็นสิ่งที่ยาก และยังสินค้าหรือบริการมีความเชื่อมโยงกับลูกค้าสูง (High human product involvement) ผู้บริโภคมีแนวโน้มจะไม่พึงพอใจมากกว่าสินค้าหรือบริการที่เชื่อมโยงกับลูกค้าต่ำ (ชัยพร ภัทรวารีกุล และคณะ, 2549)

3. ทฤษฎีการมองทางลบอย่างแผ่ขยาย (Generalized negativity theory) ของ Carlsmith & Aronson (1963) ความไม่สอดคล้องใดๆ จะถูกรับรู้ว่ามีแนวโน้มที่จะน้อยกว่าเมื่อผลลัพธ์สอดคล้องกับความคาดหวังมีแนวโน้มที่สินค้าหรือบริการจะไม่สอดคล้องกับความคาดหวังที่ได้ตั้งเอาไว้ แสดงว่าถ้าผู้บริโภคไม่มีความคาดหวังไว้ก่อนผู้บริโภคจะมีแนวโน้มพึงพอใจมากกว่ามีความคาดหวังเอาไว้ Oliver (1976) กล่าวว่าทฤษฎีนี้มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคผูกพันกับสินค้ามาก มีความสนใจมาก Weaver & Brickman (1974) กล่าวว่าทฤษฎีนี้จะเกิดขึ้นเมื่อมีความคาดหวังรุนแรง (ชัยพร ภัทรวารีกุล และคณะ, 2549)

4. ทฤษฎีแตกต่าง (Contrast theory) ของ Cordozo (1965) ได้พบว่าเมื่อความคาดหวังเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับผลลัพธ์จริงของผลิตภัณฑ์จะเกิดความแตกต่าง (Contrast) ขึ้นระหว่างความคาดหวังและผลลัพธ์ที่ได้ และผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะมองเห็นความแตกต่างดังกล่าวชัดขึ้นมากกว่าความเป็นจริง แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภครับรู้ผลลัพธ์ของสินค้าอยู่ห่างจากความคาดหวังมากกว่าผลลัพธ์จริง กล่าวคือถ้าผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะรับรู้ผลลัพธ์นั้นแย่กว่าผลลัพธ์จริงจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ขณะที่ถ้าผลลัพธ์ที่ได้มากกว่าความคาดหวังผู้บริโภคจะรับรู้ผลลัพธ์ดังกล่าวสูงกว่าความเป็นจริงและจะนำไปสู่ความพึงพอใจ (ชัยพร ภัทรวารีกุล และคณะ, 2549)

5. ทฤษฎีทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing theory) ของ Deighton (1984) ได้เสนอคำอธิบายทางปัญญาในการอธิบายผลของความคาดหวังที่มีต่อการประเมินผลลัพธ์จากสินค้าหรือบริการในการโฆษณา มีสองขั้นด้วยกัน ขั้นแรกโฆษณาส่งให้เกิดความคาดหวังหรือสมมติฐาน และต่อมาผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะยืนยันความคาดหวังหรือสมมติฐานของตนเองคล้ายๆ กับแนวคิดเรื่องอคติในการยืนยันความคิดของตนเอง (Confirmation bias) และถ้าเกิดมีประสบการณ์กับสินค้ามากจะมีแนวโน้มที่ทฤษฎีนี้อธิบายได้มากขึ้น เนื่องจากบุคคลจะใช้กระบวนการจากบนสู่ล่าง (Top-down processing) (ชัยพร ภัทรวารีกุล และคณะ, 2549)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การรับรู้คุณภาพของการบริการและการนำเสนอการบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้ถึงคุณภาพและวิธีการนำเสนอการบริการที่เหมาะสมจะมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการระบบ e-Service ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ในด้านต่างๆ ดังนี้ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ประสิทธิภาพการใช้งาน การทำให้บรรลุเป้าหมาย ด้านความพร้อมของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว ทำให้เข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น โดยเน้นทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM และทฤษฎีคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-S-QUAL) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ช่วยในการวัด และประเมินคุณภาพของการให้บริการผ่านระบบ e-Service

2.5 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

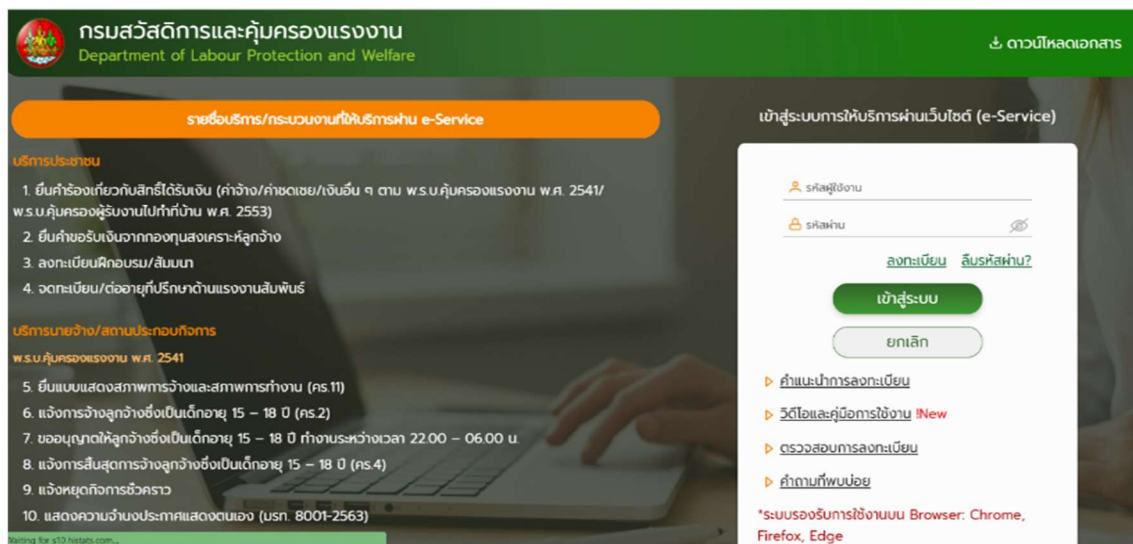
2.5.1 ข้อมูลทั่วไป

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ตั้งอยู่เลขที่ 555/28 – 33 แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ตามกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2559 ข้อ 3 กำหนดให้แบ่งส่วนราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ออกเป็น 2 ส่วน คือราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง

สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2566) ได้ระบุว่า กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีวิสัยทัศน์ คือ “แรงงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับความคุ้มครองตามมาตรฐานสากล” ทั้งนี้ได้กำหนดให้สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีอำนาจหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และแก้ไขปัญหาด้านแรงงาน เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางการค้า และพัฒนาแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ตามนโยบายของภาครัฐที่กำหนดไว้ให้ดำเนินงานภายใต้กรอบที่กำหนด โดยให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการและการพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายคือการให้บริการของกรมมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ โดยสร้างนวัตกรรมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนาระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการผ่านระบบ e-Service

ปัจจุบันกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ e-Service แก่ประชาชน ด้านการบริการ และด้านเผยแพร่ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 2.7 เว็บแอปพลิเคชัน e-Service

ที่มา: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2566)

2.5.2.1 ด้านการบริการ

(1) ด้านการบริการประชาชน (ลูกจ้าง) ได้แก่การยื่นคำขอเกี่ยวกับสิทธิการได้รับเงิน ยื่นคำขอรับเงินกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง ลงทะเบียนฝึกอบรม/ สัมมนา และจดทะเบียน/ ต่ออายุ ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์

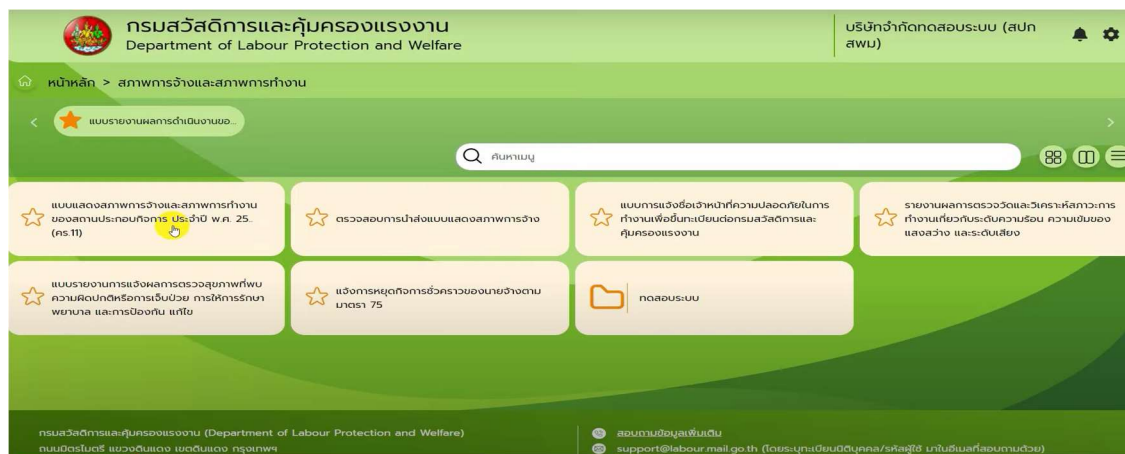


รูปที่ 2.8 รายการด้านการบริการประชาชนบนเว็บแอปพลิเคชัน e-Service

ที่มา: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2566)

(2) ด้านการบริการสถานประกอบกิจการ (นายจ้าง) มีบริการ 2 รูปแบบ ได้แก่ บริการด้านกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และบริการด้านกฎหมายพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาด้านการให้บริการสถานประกอบกิจการ (นายจ้าง) ด้านกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 เรื่องการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) โดยมีรายละเอียดดังนี้

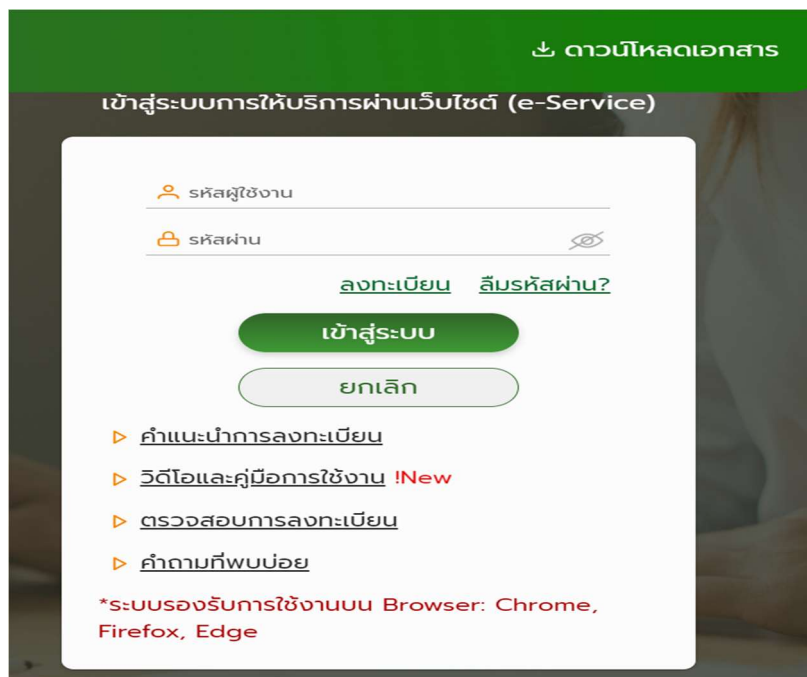


รูปที่ 2.9 รายการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ของระบบ e-Service ที่มา: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2566)

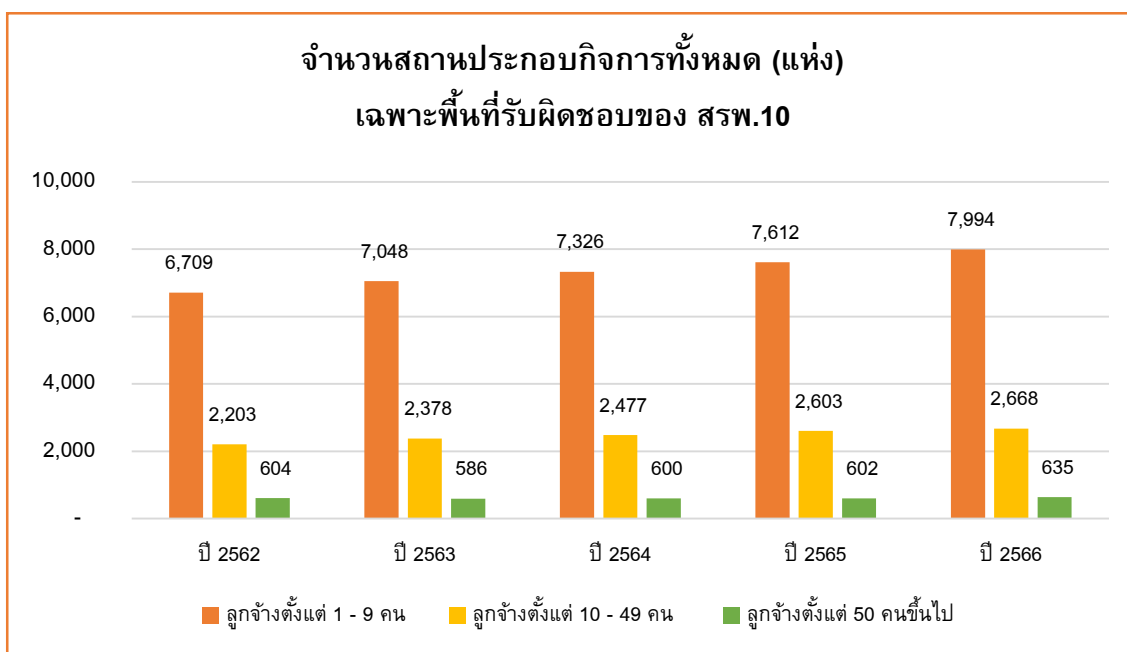
การยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ของสถานประกอบกิจการ (นายจ้าง หรือผู้แทนนายจ้าง) ต้องกรอกข้อมูล ณ ปัจจุบันลงในแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงานตามที่กำหนด ประกอบด้วยหมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป หมวดที่ 2 สภาพการจ้าง หมวดที่ 3 การใช้แรงงานหญิงและเด็ก หมวดที่ 4 สวัสดิการและที่ตั้ง

รูปที่ 2.10 แบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ในระบบ e-Service ที่มา: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2566)

2.5.4.2 ด้านเผยแพร่ข้อมูล ได้แก่ คำแนะนำการลงทะเบียน วิดีโอและคู่มือการใช้งาน และคำถามที่พบบ่อย



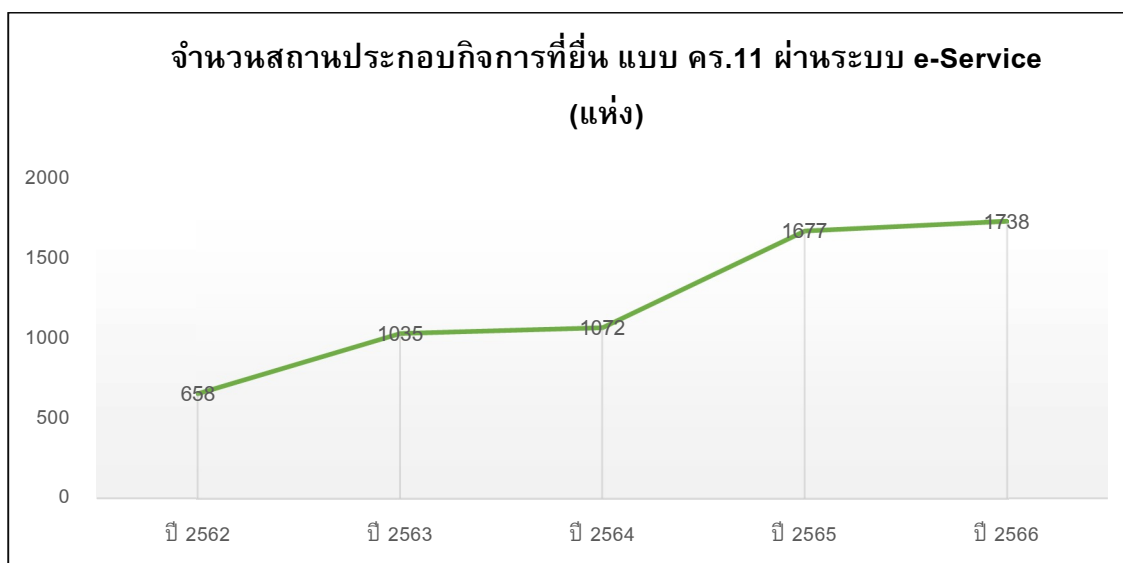
รูปที่ 2.11 รายการด้านการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บแอปพลิเคชัน e-Service
ที่มา: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2566)



รูปที่ 2.12 แผนภูมิแสดงจำนวนสถานประกอบกิจการ
ที่มา: ปรับปรุงจาก สถิติสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2562 - 2566

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีจำนวนสถานประกอบกิจการ (นายจ้าง) ที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้ เขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตลาดกระบัง เขตคลองสามวา เขตสะพานสูง และเขตสายไหม รวมทั้งหมด 6 เขต เมื่อดูจากสถิติย้อนหลัง 5 ปี ตั้งแต่ปี 2562 เป็นต้นมา จะพบว่าจำนวนสถานประกอบกิจการเพิ่มมากขึ้นในทุกปี

เมื่อพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 155/1 มีการกำหนดให้นายจ้างซึ่งมีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่สิบคนขึ้นไปยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ต่ออธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายภายในเดือนมกราคมของทุกปี โดยสามารถยื่นเอกสารได้ 2 ช่องทาง คือนำส่งด้วยตนเองที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 10 และผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยวิธีการกรอกข้อมูลผ่านเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (www.labour.go.th) ช่องทาง e-Service (<https://eservice.labour.go.th>) เพื่ออำนวยความสะดวกให้สถานประกอบกิจการ (นายจ้าง) ดำเนินการยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้หากตรวจพบว่าสถานประกอบกิจการใดฝ่าฝืนไม่ยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 20,000 บาท (กรมประชาสัมพันธ์, 2565)



รูปที่ 2.13 แผนภูมิแสดงจำนวนสถานประกอบกิจการที่ยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service

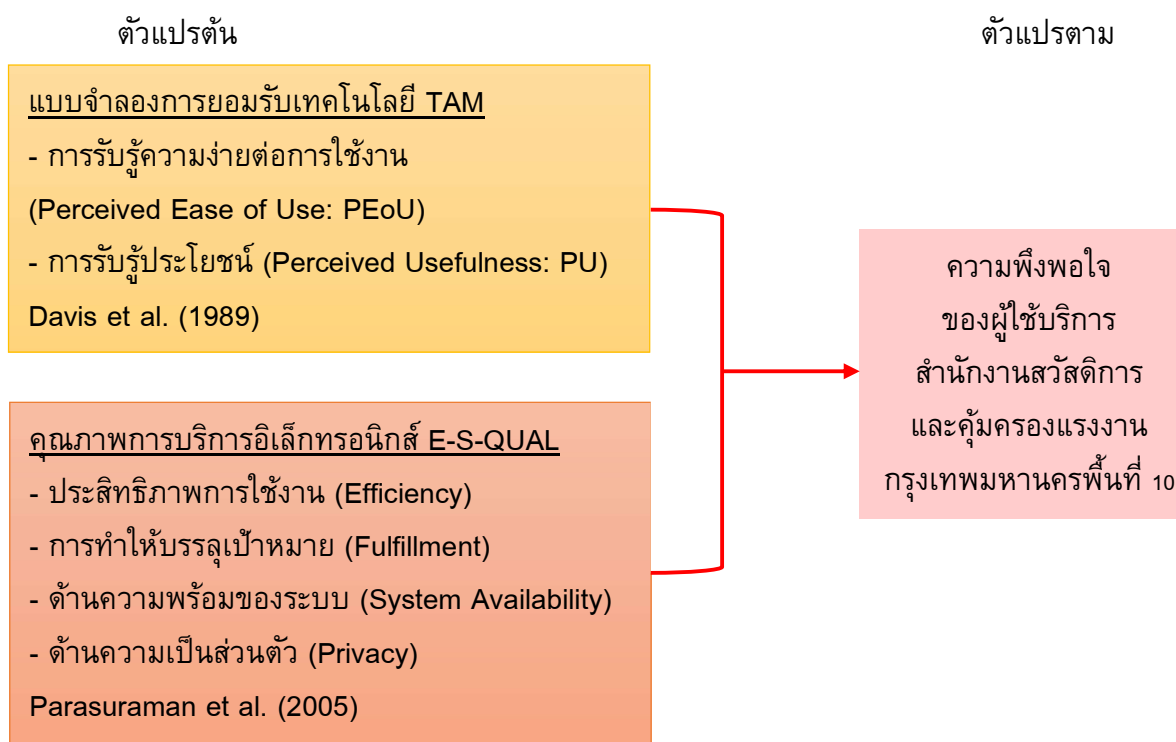
ที่มา: ข้อมูลปรับปรุงจาก ระบบรายงานผลการปฏิบัติงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2566)

จากแผนภูมิแสดงจำนวนสถานประกอบกิจการที่ยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ตั้งแต่ปี 2562 - 2566 พบว่าสถานประกอบกิจการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service เพิ่มมากขึ้นทุกปี

แต่เมื่อเทียบกับจำนวนสถานประกอบกิจการทั้งหมดที่ต้องยื่นแบบ คร.11 ถือว่ามีจำนวนน้อยมาก จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งที่เคยยื่นแบบฯ ไม่เคยยื่นแบบฯ เพื่อให้ทราบว่าปัจจุบันประชาชนผู้ให้บริการมีความรู้สึกรู้สึอย่างไรต่อการบริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นซึ่งจะส่งผลต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Service เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

2.6 กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีกรอบแนวคิด ดังนี้



รูปที่ 2.14 กรอบแนวคิดงานวิจัย
ที่มา: ผู้วิจัย

แนวคิดข้างต้นแสดงถึงแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM และคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ภายใต้แนวคิดเกี่ยวกับ E-S-QUAL ของ Parasuraman et al. (2005) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM ของ Davis et al. (1989)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินวิจัย

การศึกษางานวิจัย เรื่องการยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ
- 3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทของงานวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นวิธีการค้นหาความรู้และความจริงโดยเน้นที่ข้อมูลเชิงตัวเลขมีการออกแบบวิธีการวิจัย โดยมีการควบคุมตัวแปรที่ศึกษา จัดเตรียมเครื่องมือ รวบรวมข้อมูลที่มีคุณภาพทั้งความเที่ยงและความตรงที่สามารถวัดได้ ใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์และประมวลผล เป็นการนำเสนอตัวเลขทางสถิติ เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสัมพันธ์ เป็นต้น (แหวดดาว พรหมเสน, 2554)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการผ่านระบบ e-Service และจำนวนลูกจ้างของสถานประกอบการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service มีทั้งหมด 12 ข้อ ได้แก่ การรับรู้ความง่าย จำนวน 6 ข้อ และการรับรู้ประโยชน์ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ทั้งหมด 16 ข้อ ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริการ จำนวน 4 ข้อ ความพร้อมของระบบ จำนวน 4 ข้อ การบรรลุเป้าหมาย จำนวน 4 ข้อ และความเป็นส่วนตัว จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ทั้งหมด 9 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scales) แบ่งระดับการประเมินเป็น 5 ระดับ คือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ไพโลน ลิ้มวัฒนกุล, 2563) มีเกณฑ์กำหนดค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลผลจะใช้ระดับเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยในการจัดระดับแบบอันตรภาคชั้นโดยสรุปเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนในแบบสอบถามตามวิธีของ Likert (1932 อ้างถึงใน ไพฑูรย์ โพธิ์สาร, 2547) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

ขั้นที่ 1 ศึกษาจากงานวิจัย หนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 2 กำหนดคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาของขอบเขตงานวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1) รศ. ดร. ชื่นสมล บัญนาถ อาจารย์ผู้สอนรายวิชาการวิจัยทางธุรกิจ (Business Research) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

2) ผศ. ดร. กาญจนภรณ์ พลประทีป อาจารย์ผู้สอนรายวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (Independent Study) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

3) นางสาวณัฐพร พิษยภิญโญ ผู้อำนวยการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content validity) แล้วจึงวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruency) โดยผลการทดสอบต้องมีดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 - 1.00 ถือว่ามีความเที่ยงตรงใช้ได้ (สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์, 2558) กำหนดเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน	+1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	0	ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	-1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ตารางที่ 3.1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content validity)

ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4	+1	+1	0	0.67	สอดคล้อง
5	+1	+1	0	0.67	สอดคล้อง
6	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
7	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
8	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
9	+1	0	+1	0.67	สอดคล้อง
10	+1	-1	-1	- 0.34	ไม่สอดคล้อง
11	+1	0	+1	0.67	สอดคล้อง

ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
12	+1	+1	0	0.67	สอดคล้อง
13	+1	0	+1	0.67	สอดคล้อง
14	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
15	+1	+1	-1	0.34	ไม่สอดคล้อง
16	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
17	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
18	+1	-1	+1	0.34	ไม่สอดคล้อง
19	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
20	+1	+1	-1	0.34	ไม่สอดคล้อง
21	+1	-1	+1	0.34	ไม่สอดคล้อง
22	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
23	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
24	+1	+1	-1	0.34	ไม่สอดคล้อง
25	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
26	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
27	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
28	+1	0	+1	0.67	สอดคล้อง
29	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
30	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
31	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
32	0	+1	+1	0.67	สอดคล้อง
33	-1	0	+1	0	ไม่สอดคล้อง
34	+1	+1	0	0.67	สอดคล้อง
35	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
36	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
37	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

โดยผลสรุป IOC ที่ได้ในงานวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 0.77 แสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) อยู่ในระดับที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้ และจากคำถาม จำนวน 37 ข้อ มีคำถามข้อที่ 10, 15, 18, 20, 21, 24 และ 33 ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.50 ผู้วิจัย

จึงตัดคำถามดังกล่าวออกจากแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ โดยข้อคำถามที่ตัดออกไปมีข้อคำถามอื่นที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องจำนวนเพียงพอนำไปวิเคราะห์ได้ ดังนั้นแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยนี้ จึงประกอบด้วยข้อคำถาม 30 ข้อ ที่ผ่านการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิแล้วว่ามีค่าดัชนีความสอดคล้องทุกข้อ

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดสอบกับกลุ่มคล้ายกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค Cronbach's - Alpha ที่ความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่า Cronbach's alpha จะต้องมามีค่ามากกว่า 0.70 จึงจะถือว่ามีความเชื่อมั่นและใช้ได้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2560 อ้างถึงใน วิภาวัลย์ จันทะเลิศ, 2562)

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) ของข้อคำถามในแบบสอบถาม

คำถาม	Cronbach's Alpha
ด้านการรับรู้ความง่าย	0.72
ด้านการรับรู้ประโยชน์	0.73
ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน	0.81
ด้านความพร้อมของระบบ	0.73
ด้านการบรรลุเป้าหมาย	0.73
ด้านความเป็นส่วนตัว	0.75
ด้านความพึงพอใจ	0.73

จากผลการทดสอบพบว่าการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย ด้านการรับรู้ประโยชน์ และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความเป็นส่วนตัว และความพึงพอใจของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีค่า Cronbach's alpha มากกว่า 0.70 ขึ้นไปในทุกด้าน แสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้มีความเชื่อมั่นและสามารถนำไปใช้เพื่อเก็บข้อมูลของกลุ่มประชากรที่ต้องการได้

ขั้นที่ 5 ดำเนินการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.4.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือสถานประกอบการ (นายจ้าง หรือผู้แทนนายจ้าง) ผู้รับบริการในเขตพื้นที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 จำนวน 11,288 แห่ง (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2566)

3.4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ภัทรานิษฐ์ เหมาะทอง และคณะ, ม.ป.ป.) ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 0.05 หรือ 0.1

N คือ ขนาดของประชากร

n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า } n = \frac{11,288}{1+11,288(0.05)^2}$$

ค่าที่ได้ **n** = 399.96 หรือประมาณ 400 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีเลือกแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) เพื่อเลือกตัวแทนที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามโดยส่งผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ และเก็บแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms ตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้รวบรวมจากการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือสถานประกอบการ (นายจ้าง หรือผู้แทนนายจ้าง) ของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยแบบสอบถามจะถูกส่งผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยเก็บข้อมูลในเดือนกุมภาพันธ์ 2567

3.5.2 ข้อมูลทุติภูมิ (Secondary Data) ได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และตำราที่เกี่ยวข้อง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล คือการนำข้อมูลมาประมวลผล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูป SPSS และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยาย สรุป ลักษณะของกลุ่มข้อมูลเป็นตัวเลขที่เก็บรวบรวมมา

3.6.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยี โดยใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.1.3 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.1.4 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นความพึงพอใจ โดยใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

3.6.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3.6.2.2 วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกตัวแปรอิสระเพื่อเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter Selection โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 การคำนวณสถิติจะใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

(1) สูตรวิธีการคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum xi$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

(2) สูตรวิธีการคำนวณส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

(3) สูตรวิธีการคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

(4) สูตรวิธีการคำนวณการแจกแจงความถี่ (Frequency)

$$f = \frac{1}{T}$$

เมื่อ	f	แทน	ความถี่
	T	แทน	การเกิดขึ้นแต่ละครั้ง

(5) การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวขึ้นไป สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\hat{y} = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 \dots + b_kx_k$$

เมื่อ	$\hat{y}$	แทน	ตัวแปรตาม
	x_k	แทน	ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ
	b_0	แทน	สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ ค่าคงที่ (Constant)
	b_k	แทน	สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผล และนำเสนอข้อมูลดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการผ่านระบบ e-Service และจำนวนลูกจ้างของสถานประกอบการ

4.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์

4.3 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว

4.4 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

4.5 ทดสอบสมมติฐานที่ 1 การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์ ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

4.6 ทดสอบสมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และคำอธิบายที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล ดังนี้

- $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
- S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- t แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน t-test (t-distribution)
- F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ (F-distribution)

● P	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
● SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
● MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
● Df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
● R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
● B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression Coefficient)
● Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficients Beta)
● Adjusted R²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของสถิติวิเคราะห์ ความถดถอยพหุคูณ
● SEE	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (Standard Error of Estimate)
● $\hat{y}$	แทน	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและ คุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10
● X₁	แทน	ด้านการรับรู้ความง่าย
● X₂	แทน	ด้านการรับรู้ประโยชน์
● X₃	แทน	ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน
● X₄	แทน	ด้านความพร้อมของระบบ
● X₄	แทน	ด้านการบรรลุเป้าหมาย
● X₅	แทน	ด้านความเป็นส่วนตัว
● H₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
● H₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
● Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ ใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
● *	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการผ่านระบบ e-Service และจำนวนลูกจ้างของสถานประกอบการ ศึกษาผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	258	64.50
	หญิง	142	35.50
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.25
	20 – 30 ปี	283	70.75
	31 – 40 ปี	100	25
	41 – 50 ปี	16	4
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	1.75
	ปริญญาตรี	393	98.25
การใช้บริการ	เคย	378	94.50
	ไม่เคย	22	5.50
จำนวนลูกจ้างของ	ต่ำกว่า 10 คน	1	0.25
สถานประกอบกิจการ	10 – 49 คน	72	18
	50 คนขึ้นไป	327	81.75

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 มากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 ช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.75 ระดับการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 393 คิดเป็นร้อยละ 98.25 โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 94.50 และผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสถานประกอบกิจการที่มีจำนวนลูกจ้างตั้งแต่ 50 คน ขึ้นไป จำนวน 327 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 81.75

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชายที่มีช่วงอายุ 20 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เคยใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service และเป็นสถานประกอบกิจการที่มีจำนวนลูกจ้างตั้งแต่ 50 คน ขึ้นไป

4.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยี

การศึกษานี้ได้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์ แสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.2 – 4.3

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ความง่าย

ด้านการรับรู้ความง่าย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานระบบ e-Service จากคู่มือได้ง่าย	4.68	0.48	มากที่สุด
2. ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานระบบ e-Service ได้เองตั้งแต่ครั้งแรกโดยไม่มีผู้อื่นสอน	4.30	0.46	มาก
3. ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานระบบ e-Service ได้ง่ายโดยไม่ต้องมีความรู้เรื่องเทคโนโลยีมากนัก	4.35	0.48	มาก
4. ระบบ e-Service มีขั้นตอนในการใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก	4.53	0.50	มากที่สุด
5. ระบบ e-Service มีการออกแบบที่เหมาะสมกับการใช้งานทำให้เกิดแรงจูงใจที่อยากจะใช้งาน	4.36	0.49	มาก
6. การใช้งานผ่านระบบ E-Service ง่ายกว่าการกรอกข้อมูลในเอกสารรูปแบบเดิม	4.45	0.50	มาก
รวม	4.44	0.13	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.13) จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้บริการสามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานระบบ e-Service จากคู่มือได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.48) รองลงมา คือระบบ e-Service มีขั้นตอนในการใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.50) การใช้งานผ่านระบบ e-Service ง่ายกว่าการกรอกข้อมูลในเอกสารรูปแบบเดิม มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.50) ระบบ e-Service มีการออกแบบที่เหมาะสมกับการใช้งานทำให้

เกิดแรงจูงใจที่อยากจะใช้งาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.49) ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานระบบ e-Service ได้ง่ายโดยไม่ต้องมีความรู้เรื่องเทคโนโลยีมากนัก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.48) และผู้ใช้บริการสามารถใช้งานระบบ e-Service ได้เองตั้งแต่ครั้งแรกโดยไม่มีผู้อื่นสอน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากระดับความคิดเห็นเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายของผู้ใช้บริการ จึงสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าสามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานจากคู่มือได้ง่าย รองลงมาคือผู้ใช้บริการเห็นด้วยว่าระบบ e-Service มีขั้นตอนในการใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก และการใช้งานผ่านระบบง่ายกว่าการกรอกข้อมูลในเอกสารรูปแบบเดิม

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ประโยชน์

ด้านการรับรู้ประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การใช้งานระบบ e-Service ทำให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	4.51	0.50	มากที่สุด
2. การใช้งานระบบ e-Service ช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการ	4.46	0.50	มาก
3. การใช้งานระบบ e-Service สามารถทำได้สะดวกกว่าการยื่นผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ยื่นด้วยตนเอง และยื่นผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น	4.49	0.51	มาก
4. การใช้งานระบบ e-Service สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วผ่านคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต และสมาร์ตโฟน	4.50	0.50	มากที่สุด
5. การใช้งานผ่านระบบ e-Service มีประโยชน์	4.57	0.50	มากที่สุด
รวม	4.50	0.14	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.14) จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการใช้งาน

ผ่านระบบ e-Service มีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.50) รองลงมาคือการใช้งานระบบ e-Service ทำให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.50) การใช้งานระบบ e-Service สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วผ่านคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต และสมาร์ทโฟน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.50) การใช้งานระบบ e-Service สามารถทำได้สะดวกกว่าการยื่นผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ยื่นด้วยตนเอง และยื่นผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.51) และการใช้งานระบบ e-Service ช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากระดับความคิดเห็นเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการ จึงสรุปได้ว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าการใช้งานผ่านระบบ e-Service มีประโยชน์ รองลงมาคือการใช้งานระบบ e-Service ทำให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และการใช้งานระบบ e-Service สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วผ่านคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต และสมาร์ทโฟน

4.3 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 4.4 – 4.7

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการใช้งาน

ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบ e-Service มีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	4.68	0.47	มากที่สุด
2. ระบบ e-Service มีการแสดงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	4.40	0.49	มาก
3. ระบบ e-Service สามารถค้นหารายการยื่นแบบ คร.11 ได้ง่าย	4.37	0.54	มาก
รวม	4.48	0.20	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.20) จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระบบ e-Service มีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.47) รองลงมาคือระบบ e-Service มีการแสดงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.49) และระบบ e-Service สามารถค้นหารายการยื่นแบบ คร.11 ได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.54) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากระดับความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งานของผู้ใช้บริการ จึงสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าระบบ e-Service มีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือระบบ e-Service มีการแสดงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านความพร้อมของระบบ

ด้านความพร้อมของระบบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบ e-Service มีความรวดเร็วในการ log in เข้าสู่ระบบ	4.47	0.60	มาก
2. ระบบ e-Service สามารถบันทึกประวัติการใช้งานและแสดงข้อมูลย้อนหลังได้ถูกต้องครบถ้วน	4.33	0.53	มาก
รวม	4.40	0.36	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ ของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.36) จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระบบ e-Service มีความรวดเร็วในการ log in เข้าสู่ระบบ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.60) รองลงมาคือระบบ e-Service สามารถบันทึกประวัติการใช้งานและแสดงข้อมูลย้อนหลังได้ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.53) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากระดับความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบของผู้ใช้บริการ จึงสรุปได้ว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าระบบ e-Service มีความรวดเร็วในการ log in เข้าสู่ระบบ รองลงมาคือระบบ e-Service สามารถบันทึกประวัติการใช้งานและแสดงข้อมูลย้อนหลังได้ถูกต้องครบถ้วน

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านการบรรลุเป้าหมาย

ด้านการบรรลุเป้าหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบ e-Service สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	4.43	0.53	มาก
2. ระบบ e-Service สามารถนำเสนอผลลัพธ์ตามระยะเวลาที่เหมาะสม	4.49	0.52	มาก
รวม	4.46	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบรรลุเป้าหมาย ของผู้ให้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.31) จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระบบ e-Service สามารถนำเสนอผลลัพธ์ตามระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.52) รองลงมาคือระบบ e-Service สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.53) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากระดับความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบรรลุเป้าหมายของผู้ให้บริการ จึงสรุปได้ว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าระบบ e-Service สามารถนำเสนอผลลัพธ์ตามระยะเวลาที่เหมาะสม รองลงมาคือระบบ e-Service สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านความเป็นส่วนตัว

ด้านความเป็นส่วนตัว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้ใช้บริการคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกเก็บเป็นความลับ	4.40	0.51	มาก
2. ผู้ใช้บริการคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่นำไปใช้ร่วมกับข้อมูลของบุคคลอื่น	4.49	0.50	มาก
3. ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัย และมั่นใจในการใช้บริการผ่านระบบ e-Service	4.50	0.50	มากที่สุด
4. ผู้ใช้บริการคิดว่าข้อมูลที่รับหรือส่งระหว่างผู้ให้บริการและระบบ e-Service มีความปลอดภัย	4.53	0.50	มากที่สุด
รวม	4.48	0.16	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความเป็นส่วนตัว ของผู้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 10 ข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.16) จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้บริการคิดว่าข้อมูลที่รับหรือส่งระหว่างผู้ให้บริการและระบบ e-Service มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.50) รองลงมาคือผู้บริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการใช้บริการผ่านระบบ e-Service มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.50) ผู้บริการคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่นำไปใช้ร่วมกับข้อมูลของบุคคลอื่น ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.50) และผู้บริการคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกเก็บเป็นความลับ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.51) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากระดับความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัวของผู้บริการ จึงสรุปได้ว่าผู้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าผู้บริการคิดว่าข้อมูลที่รับหรือส่งระหว่างผู้บริการและระบบ e-Service มีความปลอดภัย รองลงมาคือผู้บริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการใช้บริการผ่านระบบ e-Service

4.4 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้ใช้บริการคิดว่าหลังจากที่ได้ลองใช้บริการผ่านระบบ e-Service แล้วจะเปลี่ยนมาใช้บริการผ่านระบบทุกปี	4.86	0.34	มากที่สุด
2. ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจต่อผลการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service	4.61	0.49	มากที่สุด
3. ผู้ใช้บริการคิดว่าจะแนะนำสถานประกอบกิจการที่รู้จักยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ด้วยเช่นกัน	4.37	0.48	มาก
4. ผู้ใช้บริการรู้สึกตัดสินใจไม่ผิดที่เลือกใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service	4.53	0.50	มากที่สุด
5. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำแนะนำการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	4.39	0.49	มาก
6. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service หลากหลายช่องทาง	4.43	0.50	มาก
7. ผู้ใช้บริการคิดว่าหากการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ขัดข้องจะสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบได้อย่างรวดเร็ว	4.56	0.50	มากที่สุด

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
8. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service อย่างต่อเนื่องในทุกปี	4.68	0.47	มากที่สุด
รวม	4.55	0.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.11) จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการคิดว่าหลังจากที่ได้ลองใช้บริการผ่านระบบ e-Service แล้ว จะเปลี่ยนมาใช้บริการผ่านระบบทุกปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.34) รองลงมาคือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service อย่างต่อเนื่องในทุกปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.47) ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจต่อผลการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.49) ผู้ใช้บริการคิดว่าหากการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ชัดช้อง ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบได้อย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) ผู้ใช้บริการรู้สึกตัดสินใจไม่ผิดที่เลือกใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.50) สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล การยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service หลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.50) สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำแนะนำการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.49) และผู้ใช้บริการคิดว่าจะแนะนำสถานประกอบกิจการที่รู้จักยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ด้วยเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.48) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากระดับความคิดเห็นเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 จึงสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าผู้ใช้บริการคิดว่าหลังจากที่ได้ลองใช้บริการผ่านระบบ e-Service แล้วจะเปลี่ยนมาใช้บริการ

ผ่านระบบทุกปี รองลงมาคือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service อย่างต่อเนื่องในทุกปี ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจต่อผลการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ผู้ใช้บริการคิดว่า หากการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ชัดชองท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบ ได้อย่างรวดเร็ว และผู้ให้บริการรู้สึกตัดสินใจไม่ผิดที่เลือกใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service

4.5 วิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์ ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

สมมติฐานทางสถิติ

สมมติฐานหลักที่ 1 (H_0) การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

สมมติฐานรองที่ 1 (H_1) การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	0.31	2	0.16	13.65	0.00*
Residual	4.53	397	0.01		
Total	4.85	399			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี อย่างน้อย 1 ด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ การยอมรับเทคโนโลยี
ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์

Model	Unstandardized		standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	3.30	0.27		12.02	0.00
ด้านการรับรู้ความง่าย (X_1)	0.22	0.04	0.25	5.16	0.00*
ด้านการรับรู้ประโยชน์ (X_2)	0.06	0.04	0.08	1.67	0.10
F = 13.65 R = 0.25 R² = 0.06 Adjusted R² = 0.06 SEE = 0.11 Sig. = 0.00*					

เมื่อตัวทำนาย (Predictors in the Model) ได้แก่ ค่าคงที่ (Constant), ด้านการรับรู้ความง่าย, ด้านการรับรู้ประโยชน์ (เรียงตามวิธี Enter Selection)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 1 ตัวแปร สามารถอธิบายความสัมพันธ์ที่มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย (Sig = 0.00*) โดยตัวแปรต้น จำนวน 1 ตัวแปร สามารถอธิบายความสัมพันธ์ที่มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ได้ร้อยละ 6 ($R^2 = 0.06$) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficients Beta) เท่ากับ 0.25 หมายความว่า มีขนาดความสัมพันธ์ (อิทธิพล) คิดเป็นร้อยละ 25 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ของผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ดังนี้ $\hat{y} = 3.30 + 0.22 (X_1)$ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ด้านการรับรู้ความง่าย (X_1) พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 เพิ่มขึ้น 0.22 หน่วย

ตารางที่ 4.11 สรุปผลการวิเคราะห์ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย และ ด้านการรับรู้ประโยชน์

ตัวแปรต้น	Sig.	ผลการวิเคราะห์
ด้านการรับรู้ความง่าย (X_1)	0.00*	มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ด้านการรับรู้ประโยชน์ (X_2)	0.10	ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

จากตาราง 4.11 สรุปผลการวิเคราะห์ได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 10 แต่การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

4.6 วิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

สมมติฐานทางสถิติ

สมมติฐานหลักที่ 2 (H_0) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

สมมติฐานรองที่ 2 (H_1) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	0.12	4	0.03	2.51	0.04*
Residual	4.73	395	0.01		
Total	4.85	399			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์พบว่าคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อย 1 ด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรต้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	4.27	0.27		19.51	0.00
ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน (X_3)	0.03	0.03	0.05	0.99	0.33
ด้านความพร้อมของระบบ (X_4)	0.03	0.02	0.11	2.22	0.03*
ด้านการบรรลุเป้าหมาย (X_5)	0.03	0.02	0.08	1.57	0.12
ด้านความเป็นส่วนตัว (X_6)	-0.2	0.04	-0.04	-0.69	0.49
F = 2.51 R = 0.16 R ² = 0.02 Adjusted R ² = 0.01 SEE = 0.11 Sig. = 0.04*					

เมื่อตัวทำนาย (Predictors in the Model) ได้แก่ค่าคงที่ (Constant), ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน, ด้านความพร้อมของระบบ, ด้านการบรรลุเป้าหมาย, ด้านความเป็นส่วนตัว (เรียงตามวิธี Enter Selection)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1 ตัวแปร สามารถอธิบายความสัมพันธ์ที่มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ (Sig = 0.03*) โดยตัวแปรต้น จำนวน 1 ตัวแปร สามารถอธิบายความสัมพันธ์ที่มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ได้ร้อยละ 2 ($R^2 = 0.02$) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficients Beta) เท่ากับ 0.11 หมายความว่ามีความสัมพันธ์ (อิทธิพล) คิดเป็นร้อยละ 11 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำ

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ของผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ดังนี้ $\hat{y} = 4.27 + 0.03 (X_4)$ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ด้านความพร้อมของระบบ (X_1) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านความพร้อมของระบบ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 เพิ่มขึ้น 0.03 หน่วย

ตารางที่ 4.14 สรุปผลการวิเคราะห์ คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว

ตัวแปรต้น	Sig.	ผลการวิเคราะห์
ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน (X_3)	0.33	ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ด้านความพร้อมของระบบ (X_4)	0.03*	มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ด้านการบรรลุเป้าหมาย (X_5)	0.12	ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ด้านความเป็นส่วนตัว (X_6)	0.49	ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

จากตาราง 4.14 สรุปผลการวิเคราะห์ได้ว่า คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 แต่คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2

ตัวแปรต้น	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ด้านการรับรู้ความง่าย (X_1)	0.00*	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการรับรู้ประโยชน์ (X_2)	0.10	ปฏิเสธสมมติฐาน
ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน (X_3)	0.33	ปฏิเสธสมมติฐาน
ด้านความพร้อมของระบบ (X_4)	0.03*	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการบรรลุเป้าหมาย (X_5)	0.12	ปฏิเสธสมมติฐาน
ด้านความเป็นส่วนตัว (X_6)	0.49	ปฏิเสธสมมติฐาน

การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย มีค่า Sig. = 0.00* น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 หมายความว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีค่า Sig. = 0.10 มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายความว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ มีค่า Sig. = 0.03* น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 หมายความว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว มีค่า Sig. = 0.33, Sig. = 0.12 และ Sig. = 0.49 ตามลำดับ มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายความว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านการบรรลุเป้าหมาย ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 สามารถสรุปได้ว่าการทดสอบสมมติฐาน การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย และการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ ทำให้ผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 รู้สึกพึงพอใจต่อการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 (2) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือสถานประกอบกิจการ (นายจ้าง หรือผู้แทนนายจ้าง) ในเขตมีนบุรี เขตลาดกระบัง เขตคลองสามวา เขตสะพานสูง เขตหนองจอก และเขตสายไหม จำนวน 400 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำมาสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 จึงสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

5.1.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

(1) การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยรวมซึ่งอยู่ในระดับมาก สามารถสรุปได้ว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าสามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานจากคู่มือได้ง่าย รองลงมาคือผู้ให้บริการเห็นด้วยว่าระบบ e-Service มีขั้นตอนในการใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก และการใช้งานผ่านระบบง่ายกว่าการกรอกข้อมูลในเอกสารรูปแบบเดิม และเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถสรุปได้ว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าผู้ให้บริการคิดว่าหลังจากที่ได้ลองใช้บริการผ่านระบบ e-Service แล้วจะเปลี่ยนมาใช้บริการผ่านระบบทุกปี รองลงมาคือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service อย่างต่อเนื่องในทุกปี ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจต่อผลการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ผู้ใช้บริการคิดว่าหากการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ชัดช้องสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบได้อย่างรวดเร็วและผู้ใช้บริการรู้สึกตัดสินใจไม่ผิดที่เลือกใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ดังนั้นการที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานนำเทคโนโลยีเว็บแอปพลิเคชันระบบ e-Service มาใช้ในการให้บริการประชาชนและออกแบบมาให้ผู้ให้บริการสามารถใช้งานง่าย คือมีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ยุ่งยากเมื่อเทียบกับการยื่นแบบ คร.11 ในรูปแบบเดิม และมีคู่มือสำหรับวิธีการใช้งานที่เข้าใจง่าย จึงทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งานระบบ และด้านการรับรู้ความง่ายยังมีความสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือผู้ให้บริการสามารถรับรู้ได้ถึงคุณภาพและวิธีการนำเสนอบริการที่เหมาะสม เช่น การทำให้รับรู้ได้ว่าระบบ e-Service ใช้งานง่าย การรับรู้ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ และทำให้รู้สึกว่าการตัดสินใจไม่ผิดที่เลือกใช้บริการผ่านระบบ e-Service และจะกลับมาใช้งานอีกครั้งในปีต่อไป

(2) การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยรวมซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถสรุปได้ว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าการใช้งานผ่านระบบ e-Service มีประโยชน์ รองลงมาคือการใช้งานระบบ e-Service ทำให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และการใช้งานระบบ e-Service สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วผ่านคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต และสมาร์ทโฟน แสดงให้เห็นว่าการที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานนำเทคโนโลยีเว็บแอปพลิเคชันระบบ e-Service มาใช้ในการให้บริการประชาชน เพราะเห็นว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้นี้ยุคปัจจุบันจะก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ให้บริการมากขึ้น คือผู้ให้บริการสามารถยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service โดยใช้อุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งปัจจุบันเข้าถึงได้ง่าย ทำให้มีความสะดวก รวดเร็ว และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าด้านการรับรู้ประโยชน์ไม่มีความสัมพันธ์ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเนื่องจากปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีสำหรับการทำงานมีหลากหลายประเภทให้เลือกใช้และการใช้เทคโนโลยีกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ก่อนแล้วว่าการใช้เทคโนโลยีจะทำให้เกิดความสะดวก สบาย และรวดเร็ว ดังนั้นหากผลลัพธ์และความคาดหวังของผู้ใช้บริการมองว่าการนำระบบ e-Service มาใช้แล้วเกิดประโยชน์อาจจะมองเป็นเรื่องปกติ และมองว่ายังมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ที่จะสามารถอำนวยความสะดวกได้เช่นกัน ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่เคยได้รับ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้เทคโนโลยี และการเข้าถึงเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแต่ละบุคคล ซึ่งอาจจะทำให้การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ของงานวิจัยนี้ จึงไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

5.1.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

(1) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยรวมซึ่งอยู่ในระดับมาก สามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าระบบ e-Service มีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือระบบ e-Service มีการแสดงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน แสดงให้เห็นว่าเว็บแอปพลิเคชันระบบ e-Service ที่ออกแบบมาใช้ในการให้บริการใช้งานง่าย และเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เช่น มีเมนูการใช้งานง่าย ตอบสนองการใช้งานรวดเร็ว และการแสดงข้อมูลการใช้งานถูกต้องครบถ้วน และเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าด้านประสิทธิภาพการใช้งานไม่มีความสัมพันธ์ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(2) คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยรวมซึ่งอยู่ในระดับมาก สามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าระบบ e-Service มีความรวดเร็วในการ log in เข้าสู่ระบบ รองลงมาคือระบบ e-Service สามารถบันทึกประวัติการใช้งานและแสดงข้อมูลย้อนหลังได้ถูกต้องครบถ้วน และเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งมี

ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถสรุปได้ว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าผู้ให้บริการคิดว่าหลังจากที่ได้ลองใช้บริการผ่านระบบ e-Service แล้วจะเปลี่ยนมาใช้บริการผ่านระบบทุกปี รองลงมาคือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service อย่างต่อเนื่องในทุกๆ ปี ผู้ให้บริการมีความมั่นใจต่อผลการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ผู้ให้บริการคิดว่าหากการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ขัดข้องสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบได้อย่างรวดเร็ว และผู้ให้บริการรู้สึกตัดสินใจไม่ผิดที่เลือกใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ดังนั้นการใช้บริการผ่านระบบ e-Service จะต้องมีเสถียรภาพในการใช้งาน สามารถตอบสนองการใช้งานได้ตามความต้องการ เช่น การเข้าสู่ระบบ การส่งข้อมูล การดาวน์โหลดเอกสาร การบันทึกข้อมูล และการปรับปรุงระบบในรูปแบบออนไลน์ และด้านความพร้อมของระบบยังมีความสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือผู้ให้บริการสามารถรับรู้ได้ถึงคุณภาพและวิธีการนำเสนอบริการที่เหมาะสม เช่น ผู้ให้บริการมีความมั่นใจต่อผลการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service

(3) คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบรรลุเป้าหมาย ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยรวมซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถสรุปได้ว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าระบบ e-Service สามารถนำเสนอผลลัพธ์ตามระยะเวลาที่เหมาะสม รองลงมาคือระบบ e-Service สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ แสดงให้เห็นว่าการใช้งานระบบ e-Service เป็นไปตามที่คาดหวัง เช่น สามารถนำเสนอผลลัพธ์ตามระยะเวลาที่เหมาะสม มีความถูกต้องแม่นยำ และเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าด้านการบรรลุเป้าหมายไม่มีความสัมพันธ์ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(4) คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัว ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยรวมซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถสรุปได้ว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าผู้ให้บริการคิดว่าข้อมูลที่รับหรือส่งระหว่างผู้ให้บริการและระบบ e-Service มีความปลอดภัย รองลงมาคือผู้ให้บริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการใช้บริการผ่านระบบ e-Service แสดงให้เห็นว่าระบบ e-Service มีความปลอดภัย และมีการปกป้องข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการ เช่น มีนโยบายความเป็นส่วนตัวส่วนตัวแจ้งให้ทราบก่อนลงทะเบียน และเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าด้านความเป็นส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่องการยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 สมมติฐานที่ 1 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิพนธ์ บัวบาน และคณะ (2566) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

5.2.2 สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของพิมพ์นุสร ทวีวัฒนานนท์ และศุภิณญา ญาณสมบุรณ์ (2565) เพียงด้านเดียว ซึ่งเป็นผลมาจากการระบบแอปพลิเคชันอ่านการ์ตูนดิจิทัล และระบบ e-Service ถูกสร้างขึ้นมาใช้งานในรูปแบบและมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ระบบแอปพลิเคชันอ่านการ์ตูนดิจิทัลถูกสร้างขึ้นมาใช้งานเพื่อความบันเทิงวัดความพึงพอใจจากความรู้สึกของผู้ใช้บริการและสามารถวัดผลออกมาได้ชัดเจนกว่าระบบ e-Service ซึ่งสามารถวัดระดับความคิดเห็นโดยรวมได้เช่นกัน และอยู่ในระดับมาก ดังนั้นแสดงให้เห็นว่าการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความเป็นส่วนตัว ของระบบ e-Service อยู่ในระดับที่ดีเพียงแต่ไม่ได้มีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเหมือนกับระบบแอปพลิเคชันอ่านการ์ตูนดิจิทัล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะจากการศึกษาได้ดังนี้

(1) องค์กรหรือหน่วยงานที่สนใจเรื่องการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตลาดกระบัง เขตคลองสามวา เขตสะพานสูง และเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญกับคู่มือวิธีการใช้งาน และขั้นตอนการใช้งานผ่านระบบที่จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน เนื่องจากการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

(2) องค์กรหรือหน่วยงานที่สนใจเรื่องการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตลาดกระบัง เขตคลองสามวา เขตสะพานสูง และเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญกับการออกแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีเสถียรภาพในการใช้งาน สามารถตอบสนองได้ตามความต้องการ เช่น การเข้าสู่ระบบ การส่งข้อมูล การดาวน์โหลดเอกสาร การบันทึกข้อมูล และการปรับปรุงระบบในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น เนื่องจากคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

(3) ปัญหาหลักที่ควรแก้ไขเพิ่มเติม คือช่องทางการประชาสัมพันธ์ เดิมสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 จะมีการประชาสัมพันธ์เรื่องการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ทางไปรษณีย์และเกิดความล่าช้าในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ปัจจุบันสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์จึงทำให้สถานประกอบกิจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้น แต่มีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับสัดส่วนจำนวนสถานประกอบกิจการทั้งหมด ดังนั้นจึงควรเชิญชวนให้สถานประกอบกิจการที่ยังไม่เคยใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Service เข้าร่วมกลุ่มเครือข่ายสังคมออนไลน์ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 10 เพื่อจะได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และทำให้สถานประกอบกิจการรับรู้ช่องทางการให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

(1) ควรมีการวิจัย เรื่องการให้บริการผ่านระบบ e-Service สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่อื่น เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบข้อมูลและนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ต่อไป

(2) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยสนาม (Field Research) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มตัวอย่างร่วมกับการทำแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจน และความถูกต้องมากขึ้น

รายการอ้างอิง

- กชกร อุดมเดช และคณะ. (2564). ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อ
คุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งในประเทศไทย. การบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 14, 4, ตุลาคม-ธันวาคม : 32-51.
- กรมประชาสัมพันธ์. (2565). แร้งงานย่ำมีลูกจ้าง 10 คนขึ้นไป ต้องยื่นแบบ คร.11 ภายในมกราคม
2565. สืบค้น 21 พฤศจิกายน 2566, จาก [https://www.prd.go.th/th/content/category/
detail/id/39/iid/67604](https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/39/iid/67604)
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2566). สถิติแรงงาน. สืบค้น 25 พฤศจิกายน 2566,
จาก <https://eform.labour.go.th/dlpwMapWeb/map/>
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (ม.ป.ป.). บริการอิเล็กทรอนิกส์ กรมสวัสดิการและคุ้มครอง
แรงงาน. สืบค้น 25 มกราคม 2567, จาก <https://www.labour.go.th/index.php/e-services>
- ชัยพร ภัทรวารีกุล และคณะ. (2549). การทบทวนงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภค.
รายงานประกอบรายวิชาการวัดและการประเมินองค์การ คณะจิตวิทยา, 1-37.
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุตินันท์ นาเคเลศกีวี. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในการใช้งาน E-Service เพื่อชำระ
ค่าบริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์:
กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:120933.
- ฐานิดา สุริยะวงศ์ และคณะ. (2565). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณภาพการบริการทาง
อิเล็กทรอนิกส์และประสบการณ์ลูกค้าที่มีต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า
ธุรกิจจำหน่ายสินค้าแฟชั่นออนไลน์. บริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 11, 2,
กรกฎาคม-ธันวาคม : 118-139.
- จิตาภา บุรทิพาพงศ์ และอัครวิชัยโรจน์ สุทธิภัทร. (2565). คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์
และส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์.
มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 19, 2, กรกฎาคม-ธันวาคม : 168-177.
- นันทิกร แก้วพัฒนสกุล. (2563). คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของ
ผู้บริการแอปพลิเคชันบัวหลวงเอ็มแบงก์กิ้ง (Bualuang MBanking). การค้นคว้าอิสระ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์: กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก [https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/
Info/item/dc:173402](https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:173402)

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. รายงานการวิจัยสำนักวิทยบริการ.
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม: มหาสารคาม. สืบค้นจาก [https://library.msu.ac.th/
msugreenlibrary/file/group-5/5.2-7](https://library.msu.ac.th/msugreenlibrary/file/group-5/5.2-7) รายงานการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การให้บริการ.pdf

นิพนธ์ บัวบาน และคณะ. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน กรณีศึกษา
แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT. เกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์, 17, 27,
กรกฎาคม-ธันวาคม : 1-20.

บัณฑิต ชวนขุนทด และคณะ. (ม.ป.ป.). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทาง
อิเล็กทรอนิกส์ในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัด
ปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง:
กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-6/sec1/6014154025.pdf>

ปราโมทย์ ลือนาม. (2556). แนวความคิด และวิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับการใช้
เทคโนโลยี. การจัดการสมัยใหม่, 9, 1, มกราคม-มิถุนายน : 9-17.

ปัญญาทรัพย์ ปัญญาไว และวิพรรณ สุขาวรรณ. (2559). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และ
ประเทศแหล่งกำเนิดสินค้าที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้บริการ Pre-order เครื่องสำอาง
ผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. นวัตกรรมและการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 1, 1, มกราคม-ธันวาคม : 32-39.

พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 53) พ.ศ. 2564. (2564, 10, กุมภาพันธ์).
ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 138 ตอนที่ 11 ก. หน้า 2.

พิมพ์นุสร ทวีพัฒนานนท์ และศุภินญา ญาณสมบุญ. (2565). คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์
การรับรู้คุณค่า และความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันอ่านการ์ตูนดิจิทัล.
บริหารธุรกิจ, 12, 2, กรกฎาคม-ธันวาคม : 88-99.

ไพฑูรย์ โพธิสาร. (2547) มาตรฐานดีเคอร์ท. สารานุกรมศึกษาศาสตร์, ฉบับที่ 31, มกราคม : 17-20

- ไพลิน ลิ้มวัฒนกุล. (2563). คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (MyMo) ของธนาคารออมสิน. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา: ชลบุรี. สืบค้นจาก <https://buuir.buu.ac.th/bitstream/1234567890/10132/1/58920095.pdf>
- ภัทรานิษฐ์ เหมาะทอง และคณะ. (ม.ป.ป.). การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane. สารสนเทศสถิติ. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภาณุกร เตชะชุนหกิจ และศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล. (2562). อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์. สมาคมนักวิจัย, 24, 3, กันยายน-ธันวาคม : 306-321.
- ภาณุพงศ์ ลือฤทธิ์. (2561). คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน: กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5902037323_7289_6008.pdf
- ยลธิดา รณกิตติ. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยคุณภาพการแก้ปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต: ปทุมธานี. สืบค้นจาก <https://rsuir-library.rsu.ac.th/handle/123456789/1460>
- รัตนภรณ์ ศรีหาพล และรอปี มิ่ง แม่ระละ. (2556). ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ลัดดาวัลย์ สำราญ และคณะ. (2564). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี. วิจัยไร่ไพพรรณ, 15, 2, พฤษภาคม-สิงหาคม : 151-160.
- วิภาวัลย์ จันทะเลิศ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผลิตซอฟต์แวร์. สารนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: ปทุมธานี. สืบค้นจาก <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/handle/123456789/713>

- วิริยา เนตรน้อย. (2563). การขับเคลื่อนการให้บริการแบบออนไลน์ (e-Service) ของภาครัฐ. การประชุมสัมมนาให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์เพื่อสนับสนุนการทำงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- แววดาว พรหมเสน. (2554). การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ. มทร.อีสาน, 4, 1, มกราคม-มิถุนายน : 95-102.
- ศูนย์วิเคราะห์ข้อมูล สายยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (ม.ป.ป.). The Power and Development of Government e-Services. สืบค้น 10 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.etda.or.th/getattachment/44e7f628-79f2-43a8-8bfc-a3201e4e3c23/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). Government e-Service ยกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน. สืบค้น 15 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>
- สำนักปลัดกระทรวงแรงงาน. (2566). สถานการณ์ด้านแรงงานไตรมาส 2 ปี 2566 (เมษายน-มิถุนายน 2566). ออนไลน์. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2566). แผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. ออนไลน์. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สิงหะ จวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2552). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. KMITL Information Technology Journal, 1, 1, มกราคม-มิถุนายน : 1-21
- สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์. (2558). การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม IOC. สืบค้น 15 มกราคม 2567, จาก <https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>
- เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี: ปทุมธานี. สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3808>

อัครเดช ปิ่นสุข. (2558). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และ ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการ จดตัวภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัด กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/1723>

Priya, K. G. & Singh, S. & Bhaskar, P. (2016). Citizen adoption of e-government: a literature review and conceptual framework. *Electronic Government, An International Journal*, 12, 2, 160-185.
https://www.researchgate.net/figure/Framework-of-technology-acceptance-model-2-TAM2_fig3_301704505

Wikimedia Foundation, Inc. (2022, December 20). Theory of reasoned action.
https://en.wikipedia.org/wiki/Theory_of_reasoned_action

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสอบถาม

การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์
ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service
ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

จุดประสงค์ :

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าวิจัยอิสระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจดิจิทัล คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้าง และสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ที่ส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

เพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการแสดงความคิดเห็นและตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ความคิดเห็นของท่านมีความสำคัญยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลจากท่านจะใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น และขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

คำอธิบาย :

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการผ่านระบบ e-Service

ส่วนที่ 3 : คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Service

ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบ e-Service

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ หญิง

☐ ชาย

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20 – 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

4. ท่านเคยใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service มาก่อนหรือไม่

☐ เคย

☐ ไม่เคย

5. สถานประกอบการกิจการของท่านมีลูกจ้างกี่คน

☐ ต่ำกว่า 10 คน

☐ 10 – 49 คน

☐ 50 คนขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการผ่านระบบ e-Service

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = เฉยๆ หรือไม่แน่ใจ, 4 = เห็นด้วย, และ

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน					
1. การยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานจากคู่มือได้ง่าย					
2. การยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ผู้ใช้บริการสามารถทำได้เองตั้งแต่ครั้งแรกโดยไม่มีผู้อื่นสอน					
3. การยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้ง่ายโดยไม่ต้องมีความรู้เรื่องเทคโนโลยีมากนัก					
4. การยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service มีขั้นตอนในการใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. ระบบ e-Service มีการออกแบบที่เหมาะสมกับการใช้งาน ทำให้เกิดแรงจูงใจที่อยากจะใช้งาน					
6. การยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ง่ายกว่า การกรอกข้อมูลในเอกสารรูปแบบเดิม					
การรับรู้ประโยชน์					
7. การยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ทำให้มีความสะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
8. การยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ช่วยลดระยะเวลา ในการเดินทางมาติดต่อราชการ					
9. การยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service สามารถทำได้ สะดวกกว่าการยื่นผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ยื่นด้วยตนเอง และยื่นผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น					
10. การยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ผ่านคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต และสมาร์ตโฟน					
11. การยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service มีประโยชน์					

ส่วนที่ 3 คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Service

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = เฉยๆ หรือไม่แน่ใจ, 4 = เห็นด้วย, และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ประสิทธิภาพการใช้งาน					
12. ท่านคิดว่าการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service มีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว					
13. ท่านคิดว่าการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service มีการแสดงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
14. ท่านสามารถค้นหารายการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ได้ง่าย					
ความพร้อมของระบบ					
15. การใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service มีความรวดเร็วในการ log in เข้าสู่ระบบ					
16. ท่านพบว่าระบบ e-Service สามารถบันทึกประวัติการใช้งาน และแสดงข้อมูลย้อนหลังได้ถูกต้องครบถ้วน					
การบรรลุเป้าหมาย					
17. ระบบ e-Service สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของท่าน					
18. ระบบ e-Service สามารถนำเสนอผลลัพธ์ตามระยะเวลาที่เหมาะสม					
ความเป็นส่วนตัว					
19. ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ					
20. ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะไม่นำไปใช้ร่วมกับข้อมูลของบุคคลอื่น					
21. ท่านรู้สึกปลอดภัย และมั่นใจในการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service					
22. ท่านคิดว่าข้อมูลที่รับหรือส่งระหว่างผู้ให้บริการและระบบ e-Service มีความปลอดภัย					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบ e-Service

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = เฉยๆ หรือไม่แน่ใจ, 4 = เห็นด้วย, และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
23. ท่านคิดว่าหลังจากที่ได้ลองใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service แล้วจะเปลี่ยนมาใช้บริการผ่านระบบทุกปี					
24. ท่านมีความมั่นใจต่อผลการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service					
25. ท่านจะแนะนำสถานประกอบการที่ท่านรู้จักยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ด้วยเช่นกัน					
26. ท่านรู้สึกตัดสินใจไม่ผิดที่เลือกใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service					
27. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 10 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำแนะนำการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง					
28. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 10 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service หลากหลายช่องทาง					
29. หากการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ขัดข้อง ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบได้อย่างรวดเร็ว					
30. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 10 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service อย่างต่อเนื่องในทุกปี					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ภาคผนวก ข

แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (IOC)

แบบประเมิน

ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับข้อความถาม

เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของการ
ยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบ e-Service ที่มีผล
ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

คำชี้แจง : แบบสอบถามความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเพื่อประเมินความคิดเห็น
ของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการ
เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจากการประเมินความเที่ยงตรงโดยกำหนดเกณฑ์
ในการพิจารณาเที่ยงตรง ดังต่อไปนี้

+1	หมายถึง	ข้อความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน
0	หมายถึง	ข้อความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์อย่างไม่ชัดเจน
-1	หมายถึง	ข้อความไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน

วัตถุประสงค์	ข้อความถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป						
1. เพื่อสอบถามข้อมูล ทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม	ข้อที่ 1. เพศ () ชาย () หญิง	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	ข้อที่ 2. อายุ () ต่ำกว่า 25 ปี () 26 – 43 ปี () 44 – 58 ปี () 59 – 77 ปี	0	0	0	0	ไม่ สอดคล้อง
	ข้อที่ 3. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () ปริญญาโท () ปริญญาเอก	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

วัตถุประสงค์	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
	ข้อที่ 4. ท่านเคยใช้บริการ ยื่นแบบ คร.11ผ่านระบบ e-Service มาก่อนหรือไม่ () เคย () ไม่เคย	+1	0	+1	0.67	สอดคล้อง
	ข้อที่ 5. สถานประกอบ กิจการของท่านมีลูกจ้าง กี่คน () ต่ำกว่า 10 คน () 10 – 49 คน () 50 คนขึ้นไป	0	+1	+1	0.67	สอดคล้อง
ส่วนที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยี แบบจำลอง TAM ของ Davis et al. (1989)						
1. เพื่อวัดว่า ผู้ใช้บริการสามารถ รับรู้ความง่าย ต่อการใช้งานได้	ข้อที่ 1. การใช้บริการยื่น แบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service สามารถเรียนรู้ วิธีการใช้งานจากคู่มือ ได้ง่าย	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	ข้อที่ 2. การใช้บริการยื่น แบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service สามารถทำได้ เองตั้งแต่ครั้งแรกโดย ไม่มีผู้อื่นสอน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	ข้อที่ 3. การใช้บริการยื่น แบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service สามารถใช้งาน ได้ง่ายโดยไม่ต้องมีความรู้ เรื่องเทคโนโลยีมากนัก	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

วัตถุประสงค์	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
	ข้อที่ 4. การใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service มีขั้นตอนในการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน	+1	+1	0	0.67	สอดคล้อง
	ข้อที่ 5. ท่านคิดว่าระบบ e-Service มีการออกแบบที่เหมาะสมกับการใช้งานทำให้เกิดแรงจูงใจที่อยากจะใช้งาน	+1	+1	0	0.67	สอดคล้อง
	ข้อที่ 6. ท่านคิดว่าการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ง่ายกว่าการกรอกข้อมูลในเอกสารรูปแบบเดิม	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2. เพื่อวัดว่าผู้ให้บริการสามารถรับรู้ประโยชน์ของการให้บริการได้	ข้อที่ 7. การใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ทำให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	ข้อที่ 8. การใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

วัตถุประสงค์	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
	ข้อที่ 9. การใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service สามารถทำได้ง่ายกว่าการยื่นผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ยื่นด้วยตนเอง และยื่นผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น	+1	0	+1	0.67	สอดคล้อง
	ข้อที่ 10. ท่านคิดว่าจะลองใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service เพราะสามารถตอบสนองความต้องการได้	+1	-1	-1	-0.34	ไม่ สอดคล้อง
	ข้อที่ 11. การใช้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วผ่านคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต และสมาร์ทโฟน	+1	0	+1	0.67	สอดคล้อง
	ข้อที่ 12. โดยรวมท่านคิดว่าการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service มีประโยชน์และมีความจำเป็นต่อการใช้งาน	+1	+1	0	0.67	สอดคล้อง

วัตถุประสงค์	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ส่วนที่ 3 คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ E-S-QUAL ของ Parasuraman et al. (2005)						
1. เพื่อวัดประสิทธิภาพการใช้บริการผ่านระบบ e-Service	ข้อที่ 13. ท่านคิดว่าการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service มีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	+1	0	+1	0.67	สอดคล้อง
	ข้อที่ 14. ท่านคิดว่าการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service มีการแสดงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	ข้อที่ 15. ท่านคิดว่าเมนูต่าง ๆ ในระบบ e-Service สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	-1	0.34	ไม่ สอดคล้อง
	ข้อที่ 16. สามารถค้นหารายการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ได้ง่าย	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2. เพื่อวัดการให้บริการด้านความพร้อมของระบบ e-Service	ข้อที่ 17. การให้บริการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service มีความรวดเร็วในการ log in เข้าสู่ระบบ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

วัตถุประสงค์	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
	ข้อที่ 18. ท่านเคยพบข้อผิดพลาดในการใช้บริการระบบ e-Service เช่น ไม่สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ ไม่สามารถกดบันทึกข้อมูลได้ เป็นต้น	+1	-1	+1	0.34	ไม่ สอดคล้อง
	ข้อที่ 19. ระบบ e-Service สามารถบันทึกประวัติการใช้งาน และแสดงข้อมูลย้อนหลังได้ถูกต้องครบถ้วน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	ข้อที่ 20. ระบบ e-Service มีการปรับปรุงระบบอยู่เสมอ	+1	+1	-1	0.34	ไม่ สอดคล้อง
3. เพื่อวัดการให้บริการด้านการบรรลุเป้าหมายของระบบ e-Service	ข้อที่ 21. ท่านคิดว่าระบบ e-Service สามารถใช้งานได้บนอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุค แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน	+1	-1	+1	0.34	ไม่ สอดคล้อง
	ข้อที่ 22. ระบบ e-Service สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของท่าน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

วัตถุประสงค์	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
	ข้อที่ 23. ระบบ e-Service สามารถนำเสนอผลลัพธ์ตามระยะเวลาที่เหมาะสม	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	ข้อที่ 24. การยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service มีความถูกต้องแม่นยำ	+1	+1	-1	0.34	ไม่ สอดคล้อง
4. เพื่อวัดการให้บริการด้านความเป็นส่วนตัวของระบบ e-Service	ข้อที่ 25. ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	ข้อที่ 26. ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะไม่นำไปใช้ร่วมกับข้อมูลของบุคคลอื่น	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	ข้อที่ 27. ท่านรู้สึกปลอดภัย และมั่นใจในการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	ข้อที่ 28. ท่านคิดว่าข้อมูลที่รับหรือส่งระหว่างผู้ใช้งาน และระบบ e-Service มีความปลอดภัย	+1	0	+1	0.67	สอดคล้อง

วัตถุประสงค์	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ						
1. เพื่อวัดว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ คุณภาพการให้บริการ ผ่านแบบ คร.11 ผ่าน ระบบ e-Service	ข้อที่ 29. ท่านคิดว่า หลังจากที่ได้ลองใช้บริการ ผ่านแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service แล้วจะเปลี่ยน มาใช้บริการผ่านระบบ ทุกปี	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	ข้อที่ 30. ท่านมีความ มั่นใจต่อผลการผ่านแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	ข้อที่ 31. ท่านจะแนะนำ บุคคลที่ท่านรู้จักผ่านแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ด้วยเช่นกัน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	ข้อที่ 32. ท่านรู้สึก ตัดสินใจไม่ผิดที่เลือกใช้ บริการผ่านแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service	0	+1	+1	0.67	สอดคล้อง
	ข้อที่ 33. ท่านคิดว่าการ ผ่านแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service มีความคุ้มค่า	-1	0	+1	0	ไม่ สอดคล้อง
2. เพื่อวัดว่า ผู้ให้บริการ มีการนำเสนอรูปแบบ การให้บริการผ่านแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ที่เหมาะสม	ข้อที่ 34. มีการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำแนะนำ การผ่านแบบ คร.11 ผ่าน ระบบ e-Service ด้วย ความรวดเร็ว และทั่วถึง	+1	+1	0	0.67	สอดคล้อง

วัตถุประสงค์	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
	ข้อที่ 35. มีการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล การยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service หลากหลายช่องทาง	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	ข้อที่ 36. หากการยื่นแบบ คร.11 ผ่านระบบ e-Service ชัดช้องท่าน สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ดูแลการใช้ระบบ ได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	ข้อ 37. มีการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารการยื่นแบบ คร. 11 ผ่านระบบ e-Service อย่างต่อเนื่องในทุกๆ ปี	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

$$\begin{aligned}
 \text{ค่า IOC} &= 1+0+1+0.67+0.67+1+1+1+0.67+0.67+1+1+1+0.67+(0.34)+0.67+0.67+0.67+1+0.34 \\
 &\quad +1+1+0.34+1+0.34+0.34+1+1+0.34+1+1+1+0.67+1+1+1+0.67+0+0.67+1+1+1 \\
 &= 31.73 / 42 \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

สรุปว่า แบบสอบถามชุดนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) อยู่ในระดับที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้