

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในมาตรการเยียวยาการระบาดของโค
วิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors affecting public satisfaction in measures to cure COVID-19 from the
government in Bangkok

พรกมล สังข์เพ็ญ

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pornkamon Sangpeng

E-mail : pornkamon.sp@gmail.com

Management, Faculty of Business Administration , Ramkhamhaeng University, Thailand.

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อมาตรการเยียวยาการระบาดของ โควิด-19 จากภาครัฐกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คนสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบบังเอิญโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 และเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) และ Regression โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 20 - 30 ปี สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ความสะดวกในการเติมเงินผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง”สามารถเติมเงินได้ทุกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.61) และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่ต่ำสุด คือ ช่วงเวลาในการใช้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” มีความเสถียร (ค่าเฉลี่ย 3.10) และ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ

แอปพลิเคชัน “เป่าตัง” เป็นการลดการใช้เงินสดเพื่อลดการสัมผัสที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด-19 (ค่าเฉลี่ย 3.77) และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่ต่ำสุด คือ การดำเนินการและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 2.60) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในมาตรการเยียวยาการระบาดของโควิด-19 พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ความหลากหลายของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมมาตรการ ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่ต่ำสุด คือ มาตรการเยียวยารอบคลุมการช่วยเหลือในทุกกลุ่มอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 2.70)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, เทคโนโลยี, แอปพลิเคชันเป่าตัง

Abstract

This research aims to study demographic factors Technology adoption factor and the satisfaction of the people with the measures to cure the Covid-19 outbreak from the Bangkok government The sample used in the quantitative research was 400 residents in Bangkok, randomly sampled by random method using questionnaires as a tool. The confidence value was 0.93 and the instrument used was a questionnaire for quantitative data analysis using descriptive statistics such as percentage, mean, standard deviation. The hypothesis was tested using chi-square (χ^2) statistics and regression using statistical software packages.

The results showed that most of the demographic factors were female, aged 20-30 years, single status, average monthly income 15,001 - 20,000 baht. Data were analyzed by descriptive statistics. From the research results, it was found that the technology adoption factor Ease of use of the application It was found that the factor with the highest average rating was the convenience of topping up through the application. Paotang was able to top-up at any bank (\bar{X} 3.61), and the lowest average of opinion levels was that the duration of using the “Paotang” application was stable (\bar{X} 3.10) and attitude. to the use of the application, It was found that the factors with the highest average of the opinion level were "Baotang" application, which reduced the use of cash to reduce exposure at risk of contracting COVID-19 (\bar{X} 3.77), and the average level. The lowest opinion was the government's actions and solutions to immediate problems (\bar{X} 2. 60) When considering the satisfaction of the COVID-19 pandemic remedy measures It was found that the factor with the highest mean of the opinion level was the diversity of operators participating in the measures (\bar{X} 3.63) and the mean of the lowest opinion level was the measure covering all occupational assistance (\bar{X} 2.70)

Keywords : Satisfaction, Technology, Paotang application

บทนำ

ในปัจจุบันโลกของเราได้เกิดภัยจากโรคระบาดที่ติดต่อกันระหว่างมนุษย์ที่เรียกว่า ไวรัสโคโรนา หรือ โควิด-19 (COVID-19) หรือเดิมที่เรียกว่า Wuhan Coronavirus (2019-nCoV) โดยได้เริ่มระบาดเมื่อต้นปี 2563 จากเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน และได้แพร่กระจายไปทั่วโลกอย่างรวดเร็ว มีผู้ติดเชื้อทั่วโลกประมาณ 140 ล้านคน และมีผู้เสียชีวิตมากกว่า 3 ล้านคน (ข้อมูล ณ วันที่ 26 เมษายน 2564) ซึ่งถือเป็นโรคระบาดที่ร้ายแรงที่สุดในมนุษยชาติอีกโรคหนึ่ง การระบาดของโรคโควิด-19 ไม่ใช่แค่วิกฤตการณ์ด้านสาธารณสุขของโลกเท่านั้น แต่ยังนำไปสู่วิกฤตทางเศรษฐกิจและสังคมครั้งรุนแรงเป็นประวัติการณ์ เพราะไม่ว่าโรคติดต่อนี้กลักรายเข้าไปในดินแดนหรือประเทศใดก็ล้วนสร้างหายนะต่อภาคสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง รวมทั้งอาจจะทิ้งรอยแผลเป็นลึกและคงอยู่ต่อไปอีกนาน

การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในประเทศไทยที่เป็นพื้นที่แรกที่มีการแพร่ระบาดไวรัสนอกจีน หลังพบเคสแรกที่ติดเชื้อทางการจัดให้มีการตรวจวัดอุณหภูมิทั้งในฮับการขนส่งทันที หลายประเทศในอังกฤษและสหรัฐอเมริกา เริ่มใช้มาตรการแบบเดียวกับไทย ซานฟรานซิสโกประกาศภาวะฉุกเฉิน หลายมลรัฐประกาศใช้เงินเพื่อเตรียมพร้อมรับมือไวรัสระบาด ในไทยพบผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ตั้งแต่ปี 2563 - 2564 ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 26 เมษายน 2564 (กรมควบคุมโรค, 2564) มีรายงาน พบผู้ป่วยยืนยันสะสมทั้งหมด 57,508 ราย ผู้ป่วย การแพร่ระบาดส่งผลให้เศรษฐกิจหยุดชะงัก นอกจากจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตแล้วยังส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจ และเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยอีกด้วย ด้วยเหตุนี้ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและรัฐบาล ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินทั่วราชอาณาจักรในช่วงต้นปี 2563 และได้มีคำสั่งปิดสถานประกอบการหลายประเภทที่มีความเสี่ยงต่อการแพร่กระจายของเชื้อโรคเป็นการชั่วคราว เช่น สถานบันเทิง สนามกีฬา มวย โรงมหรสพ นวดแผนโบราณ สปา ฟิตเนส เพื่อสกัดกั้นการแพร่ระบาดของเชื้อโรคได้ผลกระทบต่อภาพรวมเศรษฐกิจและสังคมครั้งใหญ่ มีลูกจ้างแรงงานจำนวนมากถูกลดเงินเดือน ตกงาน เดินทางกลับภูมิลำเนาเดิม รัฐบาลต้องระดมเม็ดเงินงบประมาณจำนวนมากมาผสมกับเงินกู้อีก 1 ล้านล้านบาท จัดทำมาตรการเยียวยาประชาชนหลายสิบล้านคนที่ได้รับผลกระทบจากโควิดตั้งแต่ช่วงเดือนมีนาคม 2563 ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน จึงได้ดำเนินการออกมาตรการเพื่อทำการช่วยเหลือประชาชนทุกคนที่เดือดร้อนและให้ครอบครัวมากที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในมาตรการเยียวยาการระบาดของโควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อเป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อมาตรการเยียวยาทั้งหลาย ที่ภาครัฐนั้นได้

ออกมาช่วยเหลือประชาชน เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางให้แก่ภาครัฐนำไปประกอบการตัดสินใจ และวางแผนกลยุทธ์มาตรการอย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาด้านประชากรศาสตร์ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ของประชาชนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังการระบาดของโควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังการระบาดของโควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานครของประชาชนที่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังการระบาดของ โควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อความพึงใจที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังการระบาดของโควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อความพึงใจต่อมาตรการเฝ้าระวังการระบาดของโควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังการระบาดของโควิด-19จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5.59 ล้านคน (ข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวน 400 คน โดยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและใช้สูตรคำนวณตามวิธีของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) เพื่อทำแบบสอบถาม ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยกำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่ 0.05 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Sampling) โดยเรียงลำดับเป็น 2 ขั้นตอน คือ วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

(Stratified sampling) โดยการกำหนดเพศในแบบคัดกรอง โดยจะเลือกคนที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและ
แจกแบบสอบถามตามกลุ่มเพศที่ระบุในแบบสอบถาม และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience
Sampling) และทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ Google form ในการแจกแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการ
ลิงค์ไปที่ Facebook , Line และทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย
เพศ อายุ สถานภาพ รายได้

1.2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน และ
ทัศนคติที่มีผลต่อการใช้แอปพลิเคชัน

2. ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความพึงพอใจของประชาชน ในมาตรการเยียวยาการ
ระบาดของโควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษารั้วนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในมาตรการ
เยียวยาการระบาดของโควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการเยียวยาการระบาดของโรค
โควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อให้ทราบถึงการยอมรับเทคโนโลยีของประชาชนที่มีต่อมาตรการเยียวยาการระบาดของโรคโควิด
19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง”

4. เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ภาครัฐนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจและวางแผนกลยุทธ์มาตรการอย่าง
เหมาะสมต่อไป

5. เพื่อให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาเทคโนโลยีที่นำมาใช้ร่วมกับมาตรการเยียวยาอื่น ๆ ของภาครัฐ

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในมาตรการเยียวยาการระบาดของโควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ปรภายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2558) ได้ให้ความหมายถึง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา องค์ประกอบเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่จะสามารถช่วยกำหนดตลาดของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งทำให้ง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรทางด้านอื่น ๆ ตัวแปรทางด้านประชากรที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. อายุ (Age) หมายถึง อายุของกลุ่มของผู้บริโภคซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการบริโภคสินค้าหรือ บริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ ประโยชน์จากด้านอายุ เพื่อเป็นตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ของส่วนตลาดได้ ทำการค้นคว้าหาความต้องการของตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุ ส่วนนั้น ๆ

2. เพศ (Sex) หมายถึง ตัวแปรทางที่เป็นส่วนในการแบ่งส่วนการตลาดเช่นกัน ดังนั้นนักการตลาดจึงต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบครอบ เพราะว่าในยุคปัจจุบันนี้ตัวแปรทางด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของการบริโภคไปจากเมื่อก่อน การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่ผู้หญิงออกไปทำงานนอกบ้านมากขึ้น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) หมายถึง ลักษณะของครอบครัวนับว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับ หน่วยของผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวน และลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่งรวมถึงยังใส่ใจในการพิจารณาลักษณะทางประชากรศาสตร์และโครงสร้างด้านสื่อที่ เกี่ยวข้องกับผู้ที่เป็นคนตัดสินใจในครอบครัว เพื่อที่จะช่วยทำให้พัฒนากลยุทธ์การตลาดได้อย่าง เหมาะสม

4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) หมายถึง ตัวแปรที่สำคัญต่อการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปแล้วนักการตลาดจะสนใจกลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้สูง แต่อย่างไรก็ตาม ครอบครัวที่มีรายได้ต่ำเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญของการแบ่งส่วน การตลาดโดยยึดถือเกณฑ์รายได้ เพียงอย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้วัดความสามารถของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าหรือไม่มีความสามารถในการซื้อสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าแท้ที่จริง แล้วอาจใช้เกณฑ์ รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ เป็นตัวกำหนดเป้าหมายได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

ภานุกพงศ์ เสกทวีลาภ (2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นขั้นตอน (Process) ที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคลเริ่มจากได้ยินในเรื่องวิทยการนั้น ๆจนยอมรับนำไปใช้ในที่สุด ซึ่งกระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ (Decision Making) โดย ได้แบ่งกระบวนการยอมรับ ออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ

1. ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) เป็นขั้นเริ่มแรกที่นำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่ หรือ วิธีการใหม่ขั้นนี้เป็นขั้นที่ได้รับรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ (นวัตกรรม) ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพหรือ กิจกรรมของเขาแต่ยังได้รับข่าวสารไม่ครบถ้วนซึ่งการรับรู้ส่วนใหญ่เป็นการรับรู้โดยบังเอิญจะทำให้เกิดความ ออยากรู้และแก้ปัญหาที่ตนเองมีอยู่

2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) เริ่มให้ความสนใจรายละเอียดเกี่ยวกับวิทยการใหม่ ๆ เป็นพฤติกรรม ที่มีลักษณะตั้งใจและในขั้นนี้ได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่มากขึ้นและใช้วิธีการคิดมากกว่าขั้นแรกบุคลิกภาพ และค่านิยมมีผลต่อการติดตามข่าวสารหรือรายละเอียดของสิ่งใหม่หรือวิทยการใหม่ด้วย

3. ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) เริ่มคิดไตร่ตรองหาวิธีลองใช้วิธีการใหม่ ๆ โดยมีการ เปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสีย หากว่ามีข้อดีมากกว่าจะตัดสินใจใช้โดยทั่วไป มักจะคิดว่าวิธีการนี้เป็นวิธีที่

เสี่ยงไม่ทราบถึงผลลัพธ์ที่ตามมา จึงต้องมีแรงผลักดัน (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจโดยอาจมีคำแนะนำเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ

4. ขั้นทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นตอนที่เริ่มทดลองกับคนส่วนน้อยเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ ดูก่อน โดยทดลองใช้วิธีการใหม่ๆให้เข้ากับสถานการณ์ของตน ในขั้นนี้จะสรรหาหาข่าวสารที่มีความเฉพาะเกี่ยวกับวิทยาการใหม่หรือนวัตกรรมนั้น

5. ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่ปฏิบัตินำไปใช้จริงซึ่งบุคคลยอมรับ วิทยาการใหม่ๆว่าเป็นประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน

2. ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม แล้ว นำแบบสอบถามไปหาค่าความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้วยวิธี Cronbach โดยผลการวิเคราะห์ได้ค่าความน่าเชื่อถือ เท่ากับ 0.93 ถือว่าอยู่ในระดับที่มีความน่าเชื่อถือ

3. นำแบบสอบถามซึ่งมีความสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมโดยแจกแบบสอบถามออนไลน์ ให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุ ตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 ชุด

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทดสอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) การแจกแจงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi – square) ในการทดสอบ

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.8 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.3 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.3 สถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 63.2 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

2.1 ด้านความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อคำถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ความสะดวกในการเติมเงินผ่านแอปพลิเคชัน “เป่าตั้ง” สามารถเติมเงินได้ทุกธนาคาร (\bar{X} = 3.61) แอปพลิเคชัน “เป่าตั้ง” มีคุณสมบัติการใช้งานที่หลากหลาย (\bar{X} = 3.58) ความสะดวกในการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน “เป่าตั้ง” ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (\bar{X} = 3.55) และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนและรูปแบบการลงทะเบียนเข้าร่วมสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันต่าง ๆ ได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว (\bar{X} = 3.36) เวลาในการใช้แอปพลิเคชัน “เป่าตั้ง” มีความเสถียร (\bar{X} = 3.10) ตามลำดับ

2.2 ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อคำถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ แอปพลิเคชัน “เป่าตั้ง” เป็นการลดการใช้เงินสดเพื่อลดการสัมผัสที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด-19 (\bar{X} = 3.77) การใช้จ่ายเงินผ่านแอปพลิเคชัน “เป่าตั้ง” ใช้งานง่าย (\bar{X} = 3.64) แอปพลิเคชัน “เป่าตั้ง” ทำให้เข้าถึงเทคโนโลยีมากขึ้น (\bar{X} = 3.60) และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มาตรการเยียวยาการระบาดของโควิด-19 เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ (\bar{X} = 3.01) และความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การดำเนินการและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของภาครัฐ (\bar{X} = 2.60) ตามลำดับ

3. ข้อมูลความพึงพอใจในมาตรการเยียวยาการระบาดของโควิด-19 จากภาครัฐ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อคำถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ความหลากหลายของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมมาตรการ ต่าง ๆ (\bar{X} = 3.63) และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การใช้จ่ายเงินเยียวยาต้องผ่านแอปพลิเคชัน “เป่าตั้ง” ทางเดียว (\bar{X} = 3.19) ยอดเงินช่วยเหลือที่ภาครัฐช่วยจากมาตรการเยียวยา (\bar{X} = 2.97) มาตรการเยียวยาการระบาดของโควิด-19

สามารถช่วยลดความเดือดร้อนของประชาชน ($\bar{X} = 2.78$) มาตรการเยียวยารอบคลุมการช่วยเหลือในทุกกลุ่มอาชีพ ($\bar{X} = 2.70$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในมาตรการเยียวยาการระบาดของโควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำเสนอและประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ ที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อมาตรการเยียวยาการระบาดของโควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาพบว่า

1.1 เพศ จากผลการศึกษาพบว่า เพศ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อมาตรการเยียวยาการระบาดของโควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ (2561) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน ส่วนใหญ่ เข้ามารับบริการที่ เทศบาลตำบลบ้านด้าย เพศหญิงเป็น กลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.44

1.2 อายุ จากผลการศึกษาพบว่า อายุ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อมาตรการเยียวยาการระบาดของโควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณิ แยมพราย, ปรีชญาณ์ นักร้อน (2562) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: กรณี ศึกษาเขตลาดกระบัง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตลาดกระบังมีความเห็นต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐว่ามี ความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนคุณสมบัติส่วนบุคคลของประชาชนในเขตลาดกระบัง ที่มีผลต่อความคิดเห็น เกี่ยวกับนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐนั้นพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านเนื้อหา และด้านกระบวนการแตกต่างกัน

1.3 สถานภาพ จากผลการศึกษาพบว่า สถานภาพ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อมาตรการเยียวยาการระบาดของโควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาริไอ้ เมาเร่อ (2559) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของดารานักแสดงที่มีต่อการบริหารงานของรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ผลการศึกษาพบว่าสถานภาพสมรส อาชีพและรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับทักษะคิดที่มีต่อการบริหารงาน ของรัฐบาลพลเอก ประยุทธ์ จันทร์

ไอชชา และพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของดารานักแสดงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานของรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง

1.4 รายได้ จากผลการศึกษาพบว่า รายได้ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังการระบาดของโควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ญาติมา นุชแดง (2562)** ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การพัฒนาประเทศไทยตามนโยบายประชารัฐกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศตามนโยบายประชารัฐ จำแนกตาม เพศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน อธิบายความแปรปรวนของตัวแปร ได้ร้อยละ 67.40 ($R^2 = 0.674$) และมีอิทธิพลในการทำนายการพัฒนาประเทศไทยตามนโยบายประชารัฐ ร้อยละ 95.90 สำหรับแนวทางการดำเนินงานในอนาคตได้แก่ การเริ่มต้นเร็ว การให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าเกี่ยวข้องด้วย การทำงานร่วมกัน โดยมีความจริงใจต่อกัน และการมุ่งเน้นในเรื่องความยั่งยืน

2. ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน และด้านทัศนคติที่มีผลต่อการใช้แอปพลิเคชัน ที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังการระบาดของโควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมุติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า

2.1 ด้านความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน จากผลการศึกษาพบว่า ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังการระบาดของโควิด-19 ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุจิตรา คุ่มฉาย และคณะ (2564)** ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องนโยบายสาธารณะ : ชิม ช้อป ใช้ ในประเทศไทย พบว่า นโยบายชิม ช้อป ใช้ เป็นอีกหนึ่งในชุดมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจมห-ภาคที่ รัฐบาลประกาศในเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2562 โดยมาตรการชิม ช้อป ใช้ เป็นนโยบายที่ถูกพูดถึงมากที่สุด ทั้งโดยสื่อมวลชน นักวิชาการ หรือ ประชาชนทั่วไปมาตรการนี้เป็น การกระตุ้นเศรษฐกิจในระยะสั้นที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว สนับสนุนการจับจ่ายใช้สอยเพื่อให้ร้านค้ามีลูกค้าเพิ่มขึ้น และมีทุนหมุนเวียนในการประกอบกิจการมากขึ้น ส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลและการใช้ระบบการชำระเงินออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน

2.2 ด้านทัศนคติที่มีผลต่อการใช้แอปพลิเคชัน จากผลการศึกษาพบว่า ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังการระบาดของโควิด-19 ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สิงหะ ฉวีสุข, สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2560)** ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้ถึงความสอดคล้องหรือ เหมาะสมของเทคโนโลยีสารสนเทศกับลักษณะงานมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพของแต่ละบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ

ในขณะที่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของแต่ละบุคคลน้อยกว่า แต่ยังคงมีผลกระทบในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นการยืนยันความสำคัญของการรวมการรับรู้ถึงความสอดคล้องหรือเหมาะสมของเทคโนโลยีสารสนเทศกับลักษณะงานในการศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับประชาชนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังการระบาดของโควิด-19 จากภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า

3.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จากผลการศึกษาพบว่า ด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังการระบาดของโควิด-19 ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559)** ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน

3.2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี จากผลการศึกษาพบว่า ด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังการระบาดของโควิด-19 ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **นวิรัตน์ ช่วยบุญชู, อรจันทร์ ศิริโชติ, เจษฎา นกน้อย (2562)** ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อ ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในความพยายาม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน แรงจูงใจด้านความบันเทิง มูลค่าตามราคา และอุปนิสัยส่วนบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และ โดยที่ด้านความคาดหวังในผลการดำเนินงาน และอิทธิพลทางสังคมไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ต้องสร้างการยอมรับเทคโนโลยี และพัฒนาคุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรที่จะมีมาตรการส่งเสริมดูแลและจัดการความเครียดของประชาชนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

2. ในสถานการณ์ปัจจุบัน การเข้าถึงเทคโนโลยีนั้นสามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพราะทำให้ลดการสัมผัสเงินสดซึ่งอาจเสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด-19

3. เพื่อให้การเยียวยานั้นทั่วถึงทุกคน ภาครัฐควรที่จะอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงมาตรการเยียวยาต่าง ๆ ให้ประชาชนในทุกระดับ เพราะมีประชาชนเดือดร้อนมากและยากจนนั้นไม่สามารถเข้าถึง

4. ภาครัฐควรใช้หลักคิดใหม่คือ คนส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดต่างได้รับผลกระทบจากมาตรการของรัฐไม่ควรจำกัดเพียงบุคคลที่ได้มาจากวิธีการคัดกรองอย่างเข้มงวด แต่จะต้องคัดกลุ่มคนที่ไม่ได้รับผลกระทบออกไป

5. ภาครัฐควรใช้ประโยชน์จากยุคเทคโนโลยีในการพัฒนามาตรการเยียวยาต่าง ๆ แก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เพิ่มตัวแปรในการวิจัยเพื่อให้การค้นคว้าอิสระนั้นมีความเข้มข้นขึ้น
2. เข้าถึงกลุ่มประชากรที่หลากหลายมากกว่านี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย
3. การศึกษาครั้งต่อไปควรนำปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนหรือมาตรการเยียวยาเข้ามาพิจารณาเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของการวิจัยมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้าน
ต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สุวรรณณี แยมพราย, ปรัชญาณ์ นกฟ้อน (2562). การประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: กรณี ศึกษา
เขตลาดกระบัง. บทความวิจัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง

มาริโอ้ เมาเร่อ (2559). ทศนคติของดารานักแสดงที่มีต่อการบริหารงานของรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์
โอชา. สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยเกริก

ญาติมา นุชแดง (2562). การพัฒนาประเทศไทยตามนโยบายประชารัฐกับการมีส่วนร่วมของประชาชนใน

จังหวัดฉะเชิงเทรา. วารสารชุมชนวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สุจิตรา คุ่มฉาย และคณะ (2564). นโยบายสาธารณะ : ชิม ช้อป ใช้ ในประเทศไทย. วารสารวิจัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สิงหะ ฉวีสุข, สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสาร
เทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง, สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, สุวิมล นภาม่องกุล (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. รายงานการวิจัย
, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

นวรรตน์ ช่วยบุญชู, อรจันทร์ ศิริโชติ, เจษฎา นกน้อย. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการ
ที่มีอิทธิพลต่อ ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์. วารสารเศรษฐศาสตร์และ
บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ