

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทน
ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8

**Factors of technology acceptance affecting the intention to use the service to
request benefits via the electronic system (e-Self Service) of
service users the Social Security Office, Bangkok Area 8**

ธนกมล คงสมโอษฐ์

Thanakamol Khongsom-ot

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มาใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทน ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 จำนวน 400 ราย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย t-test One-Way Anova และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Stepwise Regression Analysis ผลการศึกษา พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตั้งใจบริการขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 เรียงลำดับได้ดังนี้ มากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ($\beta = 0.486$) รองลงมาคือด้านการรับรู้ความเสี่ยง ($\beta = .313$) ร่วมกันอธิบายความตั้งใจการใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 มีโดยมีค่าพยากรณ์ร้อยละ 49 ((Adjusted $R^2 = 0.49$) ผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ในการสร้างความตระหนักเพื่อให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี และประชาสัมพันธ์ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้ระบบให้มากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางให้กับผู้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยี, ความตั้งใจใช้บริการ, ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service)

Abstract

This research aimed to study the factors of technology acceptance that affect the intention to use the e-Self Service of the service users at the Social Security Office, Bangkok Area 8. The sample group used in the research was 400 service users at the Social Security Office, Bangkok Area 8. The data were analyzed using the t-test One-Way Anova and the hypothesis was tested using the Multiple Regression Analysis by the Stepwise Regression Analysis method. The results of the study found that technology acceptance had a positive influence on the intention to use the e-Self Service of the service users at the Social Security Office. Bangkok Area 8 ranked as follows: The highest was perceived ease of use ($\beta = 0.486$), followed by perceived risk ($\beta = .313$). Together, they explained the intention to use the e-Self Service of service users at the Social Security Office of Bangkok Area 8, with a predictive value of 49 percent (Adjusted R² = 0.49). The results of this study will be useful for the Social Security Office of Bangkok Area 8 in creating awareness to accept technology and publicizing the benefits of using (e-Self Service) system to increase the number of system users. It will also be a guideline for researchers who study related research. Keywords: Acceptance of technology, Intention to use the service, Electronic system (e-Self Service)

Keywords: Technology acceptance, Service intention, Electronic system (e-Self Service)

บทนำ

สำนักงานประกันสังคม จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 ด้วยแนวคิดการประกันสังคมในประเทศไทย ที่มีความต้องการเห็นคนไทยมีความเป็นอยู่ที่ดี มีหลักประกันในการดำรงชีวิต รัฐบาลจัดตั้งกองทุนประกันสังคมขึ้น เพื่อเป็นการให้หลักประกันให้ได้รับสิทธิประโยชน์แก่ลูกจ้าง โดยผู้ประกันตนของระบบประกันสังคม มี 3 ประเภท ได้แก่ 1.ผู้ประกันตนมาตรา 33 คือลูกจ้างผู้ซึ่งทำงานให้นายจ้างที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์ และอายุไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์ ในหน่วยงานที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป โดยต้องนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม 5 % ของฐานค่าจ้าง ขั้นต่ำ 1,650 บาท และสูงสุดไม่เกิน 15,000 บาท จะได้รับความคุ้มครอง 7 กรณี คือ เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย คลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน 2.ผู้ประกันตนมาตรา 39 คือ ผู้ประกันตนที่เคยเป็นลูกจ้างมาแล้วไม่ต่ำกว่า 12 เดือนและลาออกจากงานไม่เกิน 6 เดือน ต้องส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม 432 บาทต่อเดือน จะได้รับความคุ้มครอง 6 กรณี คือ กรณีเจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย คลอดบุตร สงเคราะห์บุตร และชราภาพ 3.ผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 40 คืออาชีพอิสระ สามารถเลือกได้ 3 ทางเลือก ส่งเงินสมทบ 70 บาท 100 บาท และ 300 บาทต่อเดือน จะได้รับความคุ้มครอง 5 กรณี คือ ค่าทดแทนการขาดรายได้ กรณีเจ็บป่วย ทูพพลภาพ ชราภาพ กรณีเสียชีวิต และกรณีสงเคราะห์บุตร ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคม ใช้พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2558 บนหลักการของการอยู่ร่วมกัน การเฉลี่ยทุกข์ บำรุงสุข และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยการให้ลูกจ้างและนายจ้างออกเงินสมทบ เข้ากองทุนร่วมกับรัฐบาล เพื่อให้กองทุนมีรายได้เพื่อนำมาใช้จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการรักษาพยาบาล การสงเคราะห์ การทดแทน ในรูปแบบต่างๆแก่ผู้ประกันตนถือว่าเป็นกองทุนเพื่อเป็นหลักประกันสังคมแก่ประชาชนที่เป็นสมาชิกของกองทุนประกันสังคม (www.sso.go.th)

ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐของไทย เริ่มให้ความสำคัญกับการเข้ามาของเทคโนโลยีด้วยการสร้างคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องขึ้นมาใหม่โดยการนำ “การสื่อสาร” และ “ไอที” เข้ามาผนวกรวมกันเรียกว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” และประเทศไทยได้จัดลำดับความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้นมาเป็นวาระแห่งชาติเป็นครั้งแรก พร้อมกับเล็งเห็นถึงการพัฒนาที่ได้จากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยการระบุเรื่องการพัฒนาประเทศด้วยเทคโนโลยีไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการจัดการเอกสารเพิ่มมากขึ้น เรียกว่า ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วใน การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ ผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดความสะดวก และรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักงาน

ประกันสังคม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสำนักงานประกันสังคม ได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้เพื่อการบริหารให้กับผู้ประกันตน ซึ่งทุกคนสามารถเรียนรู้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี 2563) รวมทั้งเป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน โดยมีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ให้เป็นมาตรฐานสากล และให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานให้มีความรวดเร็วต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังลดต้นทุนการดำเนินการและธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบราชการของสำนักงานประกันสังคมได้อย่างมาก

ด้วยเหตุนี้ ในฐานะผู้วิจัย จึงมีความสนใจในการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ของผู้ให้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ซึ่งหากสำนักงานประกันสังคมไม่สามารถยกระดับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย เพื่อรองรับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ รวมถึงบริบทสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมากขึ้นในอนาคต ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งานจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบได้อย่างครบถ้วน ภาระงานดังกล่าวจะกลายเป็นของบุคลากรแทน ตลอดจนต้องมีการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และวิเคราะห์ระบบงานที่มีความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อรองรับต่อภารกิจของหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น โดยศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) และสร้างความตระหนักถึงการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ให้มีประสิทธิภาพและสามารถเพิ่มจำนวนผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการขอรับสิทธิประโยชน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ของผู้ให้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8

นิยามศัพท์

1.การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การที่บุคคลเรียนรู้และตัดสินใจนำเทคโนโลยีมาใช้ ทำความเข้าใจ รับรู้ความเสี่ยงในการใช้เทคโนโลยี และตัดสินใจที่จะยอมรับการขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service)

2.ขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) หมายถึง กระบวนการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน 7 กรณี ระหว่างผู้ประกันตนมาตรา 33 มาตรา 39 และมาตรา 40 กับสำนักงานประกันสังคมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยยื่นผ่านเว็บไซต์ www.sso.go.th ที่ผู้ประกันตนสามารถทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย และมีฟังก์ชันครอบคลุมการทำธุรกรรมแต่ละกรณี ด้วยระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ

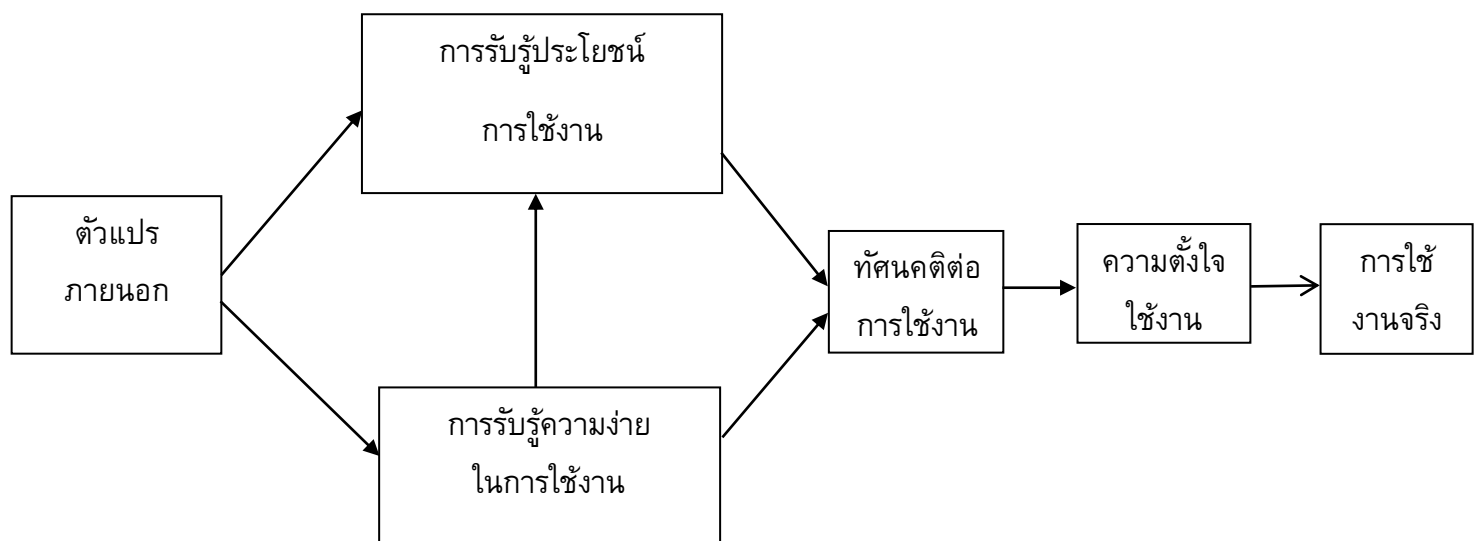
3.สำนักงานประกันสังคม หมายถึง หน่วยภาครัฐที่มีหน้าที่จัดเก็บเงินสมทบจากลูกจ้าง นายจ้าง และรัฐบาล เข้ากองทุนประกันสังคม โดยลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครอง ทั้งในเรื่องการประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยทุพพลภาพ และตาย ทั้งนี้เนื่องและไม่เนื่องจากการทำงาน รวมไปถึงการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM ของ Davis,Bagozzi and Warshaw (1989) เป็นทฤษฎีที่ดัดแปลงและพัฒนารูปแบบแนวคิดมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action:TRA) ของ Ajzen and Fishbein (1980) โดย TAM เป็นทฤษฎีที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และศึกษาปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นและยังอธิบายถึงพฤติกรรมการยอมรับของบุคคล เมื่อนำระบบเทคโนโลยี หรือสารสนเทศใหม่มาใช้งาน ซึ่ง TAM เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างกว้างขวาง

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)



แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ที่มา: Davis, F.D.(1989 : 319-339)

ตามรูปแบบของ TAM นั้นอิทธิพลของตัวแปรภายนอก จะมีผลต่อความเชื่อทัศนคติและความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผ่านความเชื่อในขั้นต้น 2 อย่างที่จะส่งผลต่อการนำระบบมาใช้ คือการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ในระบบที่ง่ายต่อการใช้งานสามารถแบ่งเบาภาระงานได้สะดวกสบายขึ้น (วิภัทร์ เลิศฐริวงศ์ 2564) แบบจำลองดังกล่าวถูกนำมาใช้กันอย่างกว้างขวางและเป็นแบบแผนในการตัดสินใจ ที่ประสบผลสำเร็จในการพยากรณ์การ

ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลในเรื่องของประโยชน์ ที่ผู้ใช้จะได้รับและใช้งานที่งานอันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมในการสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้มีการนำมาใช้และยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศ

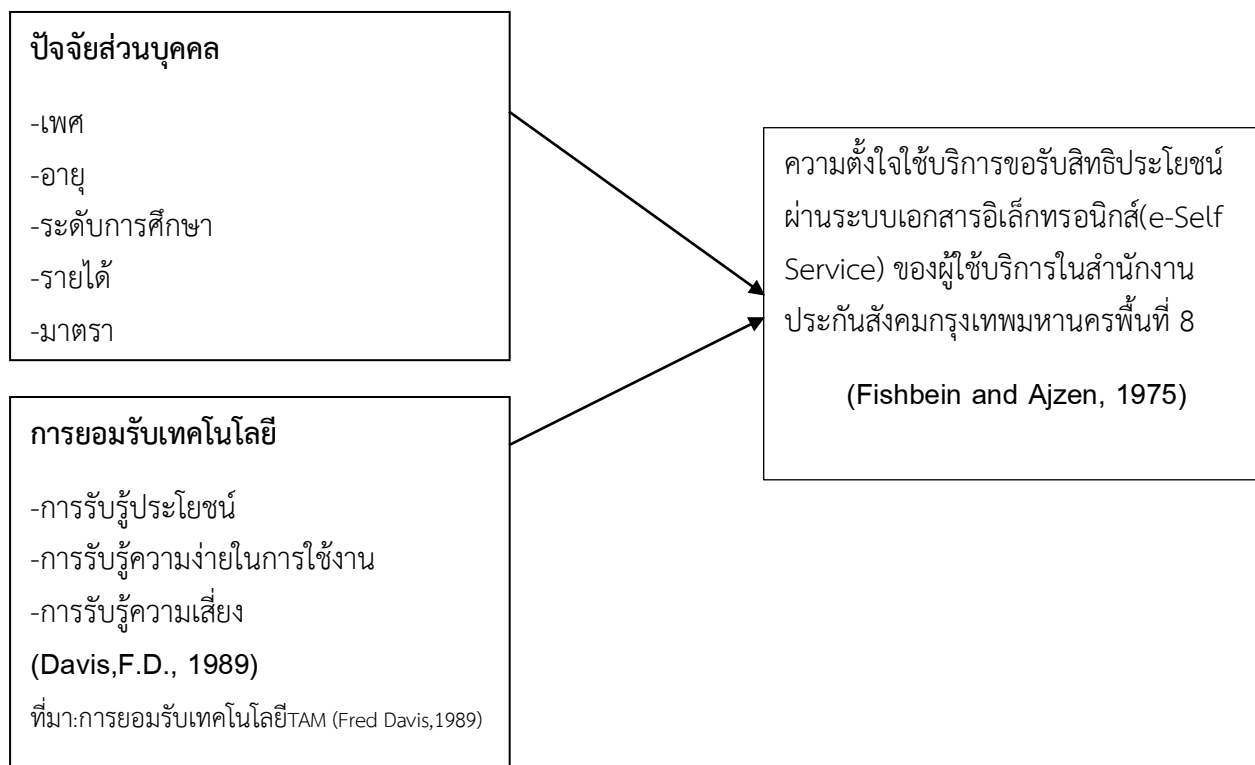
ทฤษฎีความตั้งใจใช้

Fishbein and Ajzen (1975) ความตั้งใจ หมายถึง ความคิดที่จะกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งบ่งบอกถึงความเป็นไปได้ของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา โดยองค์ประกอบที่สำคัญในตัวบุคคลคือ พื้นฐานของความรู้ ความจำและเจตนาคติซึ่งมีส่วนก่อให้เกิดความตั้งใจและการผลักดันให้มีพฤติกรรมนั้นๆ ความตั้งใจ การกระทำเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (A Theory of Reason Action) โดย ความตั้งใจกระทำพฤติกรรมขึ้นอยู่กับ 2 ประการคือ ทศนคติหรือความรู้สึที่มีต่อการกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรม องค์ประกอบแรกนั้นเป็นการรับรู้และการตัดสินใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำพฤติกรรม ส่วนองค์ประกอบที่สองขึ้นอยู่กับสถานการณ์เชิงสังคม กล่าวคือ ขึ้นอยู่กับความคิดของคนทั้งหลายที่ใกล้ชิดและเกี่ยวข้องด้วย เช่น พ่อแม่พี่น้อง ญาติๆ เพื่อนๆ เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ เห็นว่าเขาควรกระทำพฤติกรรมนั้นหรือไม่และแรงจูงใจที่จะคล้อยตาม คนที่เขาใกล้ชิดเกี่ยวข้องด้วยแต่ละคนมีมากน้อยเพียงใด ดังนั้นสององค์ประกอบนี้เองที่ทำให้การทำนายพฤติกรรมจากความตั้งใจมีความแม่นยำมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งในที่สุด ดังนั้นทฤษฎีกระทำด้วยเหตุผล ทศนคติต่อพฤติกรรมและสังคมจะเป็นตัวร่วมกำหนดความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรม (ชลธิชา ธีรวงศธร 2565) โดยพฤติกรรมบางพฤติกรรมอาจจะได้รับปัจจัยทั้งสองเท่าๆ กัน

สมมติฐานการวิจัย

การยอมรับเทคโนโลยีการขอรับสิทธิประโยชน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการขอรับสิทธิประโยชน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e- Self Service) ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้สูตรของ W.G.Cochran (1977) อ้างถึงในกัลยา วาณิชยบัญชา, 2549, หน้า74) ในกรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากรที่แน่นอน หรือ $p=0.5$ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 384 คน และเพื่อป้องกันการคาดเคลื่อนของข้อมูลจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง (Validity) และความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) จัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน 2567 ถึงเดือนธันวาคม 2567 แจกแบบสอบถาม และได้รับคืนทั้งสิ้น 400 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งส่วนหนึ่งได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้วิจัย ทางผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลแบบสอบถามเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) จำนวน 10 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale Method)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) จำนวน 3 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale Method)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

1.การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแนวคิดและใช้ข้อความที่เป็นการแสดงระดับความคิดเห็นโดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ที่มีความเกี่ยวข้องกับบริบทงานที่ศึกษาเกี่ยวกับคำถามในแต่ละข้อสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาหรือไม่ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเข้าใจในข้อคำถามจึงมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) โดยเลือกเฉพาะค่าข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์งานวิจัย ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป มาใช้ส่วนข้อที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.05 นำมาปรับให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

2.การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability test) โดยนำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแก้ไขจากการทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนเพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 จะถือว่าข้อคำถามนั้นเชื่อถือได้ ดังนั้นในส่วนของการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.918 จึงถือได้ว่ามีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้จริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และมาตราของผู้ใช้บริการ โดยการหาค่าร้อยละ

2.การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในระบบ (e-Self Service) ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์การถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้แบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 และนำผลของความสัมพันธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ไปพยากรณ์หาค่าตัวแปรหรือลักษณะของข้อมูล

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.30 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.80 เป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 จำนวน 369 คน คิดเป็น ร้อยละ 92.30

2.ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีขอรับสิทธิประโยชน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการรับรู้ประโยชน์	4.64	0.50	มากที่สุด
ด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย	4.14	0.60	มาก
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	4.63	0.52	มากที่สุด
รวม	4.47	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีขอรับประโยชน์ทดแทนฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.47$, S.D. = 0.45) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.64$, S.D.= 0.50) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X}=4.63$, S.D.= 0.52) และด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยที่ ($\bar{X}=4.14$, S.D.= 0.60) ตามลำดับ

3.ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความตั้งใจใช้บริการขอรับสิทธิประโยชน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความตั้งใจใช้บริการขอรับสิทธิประโยชน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service)

ความตั้งใจใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านคิดว่าจะใช้บริการ ระบบ e-Self Service เมื่อต้องการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ในอนาคต	4.47	0.58	มากที่สุด
ท่านจะแนะนำระบบ e-Self Service แก่คนที่ท่านรู้จักในอนาคต	4.15	0.60	มาก
การใช้งาน e-Self Service ทำให้ท่านสะดวกไม่ต้องไปยื่นเอกสารด้วยตนเอง	4.39	0.62	มากที่สุด
รวม	4.34	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความตั้งใจใช้บริการขอรับสิทธิประโยชน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ของผู้ให้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.34$, S.D.= 0.53)

4. ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8

ตาราง 3 การวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

[illegible]

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 คือ ด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่ายและด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการรับรู้ประโยชน์ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อพิจารณาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายการตั้งใจใช้บริการได้ดีที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย ($\beta = 0.486$) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ($\beta = 0.313$) และตัวแปรอิสระทั้งหมดนี้ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงต่อความตั้งใจใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ในภาพรวมได้ร้อยละ 49

สรุปและอภิปรายผล

ผู้วิจัยสามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้การใช้งานง่าย และการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ของผู้ใช้บริการ ณ กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการยอมรับเทคโนโลยีระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) เกิดจากการรับรู้การใช้งานง่าย และการรับรู้ความเสี่ยง ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจที่จะใช้เทคโนโลยีให้เกิดขึ้นในระบบ (e-Self Service) ของผู้ใช้ (User) และเกิดการตอบสนอง (Response) โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้จริง ดังที่วิภากร เลิศภูริวงศ์ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีทัศนคติและอิทธิพลทางสังคมทำนายความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโรงพยาบาลภาครัฐ พบว่าเป้าหมายในการนำแอปพลิเคชันมาใช้ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถลดปัญหาการจัดการข้อมูลหรือเอกสารที่อยู่ในรูปแบบกระดาษ ประหยัดเวลา ลดภาระต้นทุนด้านเอกสาร และค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร ด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่ายส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการขอรับสิทธิประโยชน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับขั้นตอนที่ใช้งานง่ายและสะดวกที่จะใช้บริการ ระบบสามารถรองรับการใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์ที่ทำให้ธุรกรรมได้ง่าย ใช้งานได้สะดวกรวดเร็ว เรียนรู้และขั้นตอนในการทำธุรกรรมได้ง่ายทำให้เข้าใจได้ง่ายไม่ซับซ้อนและการออกแบบระบบ (e-Self Service) มีความชัดเจนง่ายต่อการใช้งานส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจที่จะใช้บริการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา อัสวเรืองอนันต์ (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ YouTube Premium ของผู้บริโภค Gen Y พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายในการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ YouTube Premium ของผู้บริโภค Gen Y สอดคล้องกับงานวิจัยของนารีรัตน์ พวงนวม (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้

บริการโมบายแบงก์กิ้งของผู้ใช้บริการในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความ
งานในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของผู้ใช้บริการใน
เขตพญาไท สอดคล้องกับงานวิจัยของรสิตา อภินันท์เวช และคณะ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี
อิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี V-Commerce ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค Generation Z จังหวัด
กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อความ
ตั้งใจใช้เทคโนโลยี V-Commerce ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านการรับรู้
ความเสี่ยงส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการขอรับสิทธิประโยชน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service)
เนื่องจากการทำธุรกรรมออนไลน์สามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว หากผู้บริการสามารถมั่นใจในระบบ
ความปลอดภัยทั้งความปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่รั่วไหล มีความน่าเชื่อถือ
และความปลอดภัยในการใช้บริการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service)
(e-Self Service) สามารถตรวจสอบรายการธุรกรรมได้ทุกครั้งหลังใช้บริการและสามารถแก้ไขได้หาก
เกิดข้อผิดพลาด เหล่านี้ล้วนมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ผู้บริการเกิดความตั้งใจที่จะใช้บริการ
ขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิ
ภากร เลิศภูริวงศ์ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีทัศนคติและอิทธิพลทางสังคม
ทำนายความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโรงพยาบาลภาครัฐ พบว่า ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยี
การรับรู้ความเสี่ยง และความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโรงพยาบาลภาครัฐมีอิทธิพลเชิงบวกอย่าง
มีนัยสำคัญ

ด้านการรับรู้ประโยชน์ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการขอรับสิทธิประโยชน์ผ่านระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) เพราะโดยปกติแล้วหากผู้บริการต้องตัดสินใจเลือกใช้บริการสิ่งใด
แล้ว ผู้บริการจะต้องมั่นใจว่า สิ่งที่ผู้บริการเลือกแล้วนั้นจะได้ให้ประโยชน์กับตัวผู้บริการได้จริง ๆ
เช่นเดียวกับการใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ทำให้ผู้บริการได้ประโยชน์ด้านการ
ทำธุรกรรมที่รวดเร็วและทันสมัย ประหยัดเวลาเดินทางในการไปทำธุรกรรมที่สำนักงานประกันสังคม
ดังนั้นสำนักงานประกันสังคมจึงควรจะทำให้ผู้บริการก็จะมีคามตั้งใจในการใช้บริการระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ด้วยการให้ความสำคัญในการพัฒนาบริการระบบอิเล็กทรอนิกส์
(e-Self Service) ให้มีมาตรฐานหรืออาจคิดค้นระบบใหม่ๆ ที่ จะสร้างประโยชน์ทางธุรกรรมให้กับ
ผู้บริการได้มากขึ้นกว่าเดิมในอนาคต เพื่อให้การให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1.จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการขอรับสิทธิ
ประโยชน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ของผู้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ควรมีการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการทำงาน เพื่อให้เกิด
ความตระหนักในการที่จะยอมรับการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยให้การทำงานสะดวก ทันทเวลา มีความถูกต้อง

และช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมถึงการสอดแทรกความรู้ในเรื่องการรับรู้ความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้งานระบบฯ วิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น การป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และรู้เท่าทันในการป้องกันข้อมูลของตนเอง

2. สำนักงานประกันสังคม ควรมีการประชาสัมพันธ์และพัฒนาระบบขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อต่างๆอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยมุ่งเน้นในเรื่องของการลดความซับซ้อนในการใช้งานระบบ (e-Self Service) ให้สามารถเข้าสู่ระบบได้ง่ายและรวดเร็ว และมีขั้นตอนที่ใช้งานที่สามารถเข้าใจได้ง่าย เพื่อเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการปัจจุบัน ซึ่งในอนาคตก็อาจมีผู้ใช้บริการที่จะเพิ่มขึ้นก็ยิ่งที่ต้องการลดขั้นตอนเข้าสู่ระบบในการขอรับประโยชน์ทดแทนให้ง่ายขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงเหตุผลหรือข้อจำกัด สำหรับผู้ใช้บริการที่ยังไม่ได้ขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) เข้ามาใช้ เพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมและผลักดันให้ใช้ระบบมากขึ้น

2. เพื่อให้ครอบคลุมความคิดเห็นในด้านต่างๆ เพิ่มเติมควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการขอรับสิทธิประโยชน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service)

เอกสารอ้างอิง

กมลพรรณ วันตา. (2564) การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการทำธุรกรรมผ่าน QR Code ธนาคารออมสินของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจเพื่อสังคม) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กมลวรรณ สัมพันธกุล. (2563) การพัฒนารูปแบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคม (สารนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

จักรพันธ์ จันทลา รุจิรา พลแพงขวา กมลภา แดงสกุล และกชพร สว่าง. (2566) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ตโฟน ของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี (วารสารวิชาการและการวิจัย) คณะบริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัยสันตพล

ชรินทร์ เขียวรัตนา. (2563) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ตโฟน กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

- ชลธิชา วีรวงศธร. (2565) การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชื้อก่อนจ่ายที่หลังของเจนเนอเรชั่น แซด ในประเทศไทย (การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี. (2563) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobie Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ณัฐภาพร ภูระหงษ์. (2565) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเงินส่วนบุคคลด้วยแอปพลิเคชันธนาคาร ในจังหวัดมหาสารคาม (วารสารวิทยาการจัดการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- ดวงพร รัตสินทร. (2562) การรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ธนภรณ์ แสงโชติ. (2561) การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน การศึกษา เทคโนโลยี MyMo Mobie Banking บริบท ธนาคารออมสิน (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต) วิทยาลัยนวัตกรรมการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธงชัย วะสุวรรณ และเจษฎา วงศ์แสนสุขเจริญ. (2565) การยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โดรนเพื่อการเกษตรในอุตสาหกรรมเกษตร (วารสารปัญญาภิวัฒน์) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
- นริศรา วราวุฒิ. (2566) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ Spaylater (การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต) วิทยาลัยนวัตกรรมการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นาริรัตน์ พวงนวม. (2565) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของผู้ใช้บริการในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ประภาพรณ กัสโป. (2560) การยอมรับการใช้เทคโนโลยีต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ (การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พฤกษชาติ ชินประสารทศกิติ. (2566) การยอมรับเทคโนโลยีการะบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA (การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พนิดา อัสวเรืองอนันต์. (2565) ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ You Tube Premium ของผู้บริโภค Gen Y ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้บริโภค Gen Y (การศึกษารายบุคคล บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

- เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์. (2562) การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบ
กองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม
(การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- รสิตา อภินันทเวช และคณะ. (2564) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี V-Commerce ในการ
ซื้อสินค้าของผู้บริโภค Generation Z จังหวัดกรุงเทพมหานคร (วารสารวิชาการศิลปศาสตร์
ประยุกต์) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
- วิภัทร เลิศภูริวงศ์. (2564) ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีทัศนคติและอิทธิพลทางสังคม ทำนายความ
ตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโรงพยาบาลภาครัฐ (วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตรมหาบัณฑิต)
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุทธิพร บินอารีย์. (2560) การยอมรับเทคโนโลยีและความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ
บัวหลวง เอ็มแบงค์กิ้ง แอปพลิเคชัน ของผู้ให้บริการในประเทศไทย(ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สำนักงานประกันสังคม. (2567) คู่มือใช้งานระบบงานบริการผู้ประกันตน e-Self Service สืบค้นจาก
<http://www.sso.go.th>
- อรสุชา อริยะอมกุล. (2565) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการโมบาย แบงก์กิ้งของผู้บริโภคใน
กรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- อรอนงค์ ทองผา. (2564) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันค้าขายมือถืออย่างต่อเนื่อง
(สารนิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยมหิดล
- อัจฉรา เต็นเจริญโสภณ (2560) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการ
ปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (งานนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยบูรพา
- Hannah Poll and Gemma Byrne. (2021) การศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจในการตัดสินใจใช้บริการ Buy
Now Pay Later สหราชอาณาจักร
- Tao Zhou Yaobin Lu and Bin Wang. (2010) บุคลากรความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี
และการยอมรับใช้เทคโนโลยี เพื่ออธิบายการใช้งานของผู้ใช้บริการธนาคารบนมือถือ
- Kent Eriksson Katri Kerem and Daniel Nilsson. (2011) การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการบริการ
ทางธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในประเทศแอสโตเนีย
- Wai-Ching Poon. (2008) การยอมรับบริการอีแบงก์กิ้งของผู้ใช้ในประเทศมาเลเซีย (วารสารธุรกิจและ
การตลาดอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีปิโตรนาส ประเทศมาเลเซีย