

THE INFLUENCE OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY ON SATISFACTION OF VIABUS APPLICATION IN BANGKOK

Received Date: 2024, May 18

Revised Date: 2024, June 25

Accepted Date: 2024, July 11

Pareeyawadee Ponanake*

Chonticha Suksumran**

Thebpakorn Yarangwong**

ABSTRACT

According to the current traffic jam situation in Bangkok, Bangkokians who use public transportation as their main method of travel need to properly plan their routes and travel times. The ViaBus application was developed to meet this need. The ViaBus application provides real-time information on public bus schedules and notifies users about bus routes. This helps users avoid wasting time waiting for buses and allows them to plan their transportation in advance. The purposes of this research are to study the level of opinion on the electronic service quality of the ViaBus application in Bangkok, the level of satisfaction with the ViaBus application in Bangkok, and the influence of electronic service quality on satisfaction with the ViaBus application in Bangkok. The sample group was chosen using accidental sampling, which included 400 respondents from Bangkok. A questionnaire was used for data collection. The statistics for data analysis included frequencies, percentages, mean, standard deviation (*SD*), and multiple linear regression (forward selection technique). The findings indicated that there was a high level of positive opinion regarding the electronic service quality of the ViaBus application in Bangkok. When considered in each aspect, the aspects with the highest positive results were system readiness, capability, and privacy. Furthermore, the ViaBus application in Bangkok demonstrated a high level of satisfaction, with all constructs of electronic service quality, including capability, system readiness, and privacy, significantly influencing this satisfaction at the 0.05 level.

Keywords: Electronic Service Quality, Satisfaction, Viabus Application.

* Logistics Management and Cross Border Trade Program, Burapha University, Sakaeo Campus

Corresponding author e-Mail: pareeyawadee@hotmail.co.th

** Student, Logistics Management and Cross Border Trade Program, Burapha University, Sakaeo Campus

อิทธิพลของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในเขตกรุงเทพมหานคร

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ: 18 พฤษภาคม 2567

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ: 25 มิถุนายน 2567

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 11 กรกฎาคม 2567

ปริยาชาติ ผลเอนก*

ชลธิชา สุขสำราญ**

เทพกรณ์ ยะรังวงศ์**

บทคัดย่อ

เนื่องจากสภาพการจราจรที่ติดขัดในกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน การเดินทางของชาวกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ จึงต้องมีการวางแผนการเดินทางและคำนวณเวลาในการเดินทางให้ทันเวลา ระบบแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) จึงถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยเป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถรับทราบข้อมูลเส้นทางที่รถกำลังให้บริการ โดยไม่ต้องเสียเวลารอรถโดยสารประจำทางเป็นเวลานาน และสามารถวางแผนการเดินทางได้ โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในมุมมองของผู้ใช้งาน 2) ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในมุมมองของผู้ใช้งาน และ 3) อิทธิพลของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple linear regression) ด้วยเทคนิค Forward selection ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในมุมมองของผู้ใช้งานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างสูง เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างสูง คือ ด้านความพร้อมของระบบ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน และด้านความเป็นส่วนตัว ตามลำดับ 2) ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจสูง และ 3) คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์, ความพึงพอใจ, แอปพลิเคชันเวียบัส

* สาขาการจัดการโลจิสติกส์และการค้าชายแดน มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

Corresponding author e-Mail: pareeyawadee@hotmail.co.th

** นิสิต, สาขาการจัดการโลจิสติกส์และการค้าชายแดน มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

บทนำ

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่า “เทคโนโลยี” ได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในชีวิตประจำวันและอยู่ในทุกกิจกรรม จนกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของมนุษย์ทุกคนและเป็นตัวช่วยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับมนุษย์ด้วยกัน ความสะดวกของเทคโนโลยีส่งผลให้สิ่งนี้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตแบบไม่รู้ตัว และเมื่อพบว่าชีวิตมีความสัมพันธ์กับเทคโนโลยี การเลือกใช้งานให้เกิดประโยชน์จนได้เกิดเป็นการคิดค้นแอปพลิเคชันติดตามและนำทางขนส่งสาธารณะแบบตามเวลาจริงรายแรกในประเทศไทยชื่อ แอปพลิเคชัน Viabus ไม่ว่าจะเป็นการโดยสารรถเมล์ รถไฟ เรือ เป็นต้น (พัฒนชิตา อิทธิกรไพศาลกุล และสุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒน์กุล, 2566, หน้า 80-95) โดยแอปพลิเคชัน เวียบัส เป็นแอปพลิเคชันที่สามารถดูรถโดยสารประจำทางแบบตามเวลาจริง (Real time) ผู้ใช้งานสามารถรับทราบข้อมูลเส้นทางที่รถกำลังวิ่ง ทำให้ไม่ต้องรอรถโดยสารนาน ผู้ก่อตั้งแอปพลิเคชัน ดังกล่าวนี้อาจได้เปิดเผยว่า “Viabus” แอปพลิเคชันติดตามรถแบบเรียลไทม์ จะช่วยบอกตำแหน่งรถโดยสารประจำทางแบบตามเวลาจริง โดยเป็นบริการใหม่ที่มีเป็นครั้งแรกของไทยจากสตาร์ทอัพของไทย ไม่ว่าจะเป็นการเชื่อมต่อการขนส่งสาธารณะอื่น ๆ เช่น รถไฟฟ้า (BTS), รถไฟใต้ดิน (MRT), รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link) สถานีรถไฟซึ่งตามจุดเชื่อมต่อแต่ละสถานีจะต้องเดินไกล และต้องใช้เวลาในการเดินทางไปยังจุดเชื่อมต่อของแต่ละสถานีเป็นเวลานานพอสมควร รวมไปถึงมาตรฐานของการบริการในแต่ละบริษัทของผู้ให้บริการรถสาธารณะที่มีความแตกต่างกัน ส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการสามารถทราบตำแหน่งของรถโดยสารประจำทาง และหมดปัญหาเรื่องการรอรถโดยสารอย่างยาวนาน พร้อมกันนี้ยังมีการบอกถึงตำแหน่งป้ายรอรถ และเส้นทางโดยสารที่อยู่ใกล้กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ยังมีบริการค้นหาเส้นทางในการเดินทางได้หลากหลายรูปแบบ เช่น การเดินทางเส้นทางใดเร็วที่สุด หรือเลือกได้ว่าจะเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางที่เป็นแอร์เท่านั้น รวมถึงการมีตัวเลือกที่ช่วยวางแผนการเดินทางได้ และเชื่อมต่อกับทั้งเส้นทางรถไฟใต้ดิน และรถไฟฟ้าบนดิน ส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งเป็นบริการฟรีเพื่อทุกคนเพียงแค่ดาวน์โหลดการใช้งาน (ดารีกา คำคม, ออนไลน์, 2567)

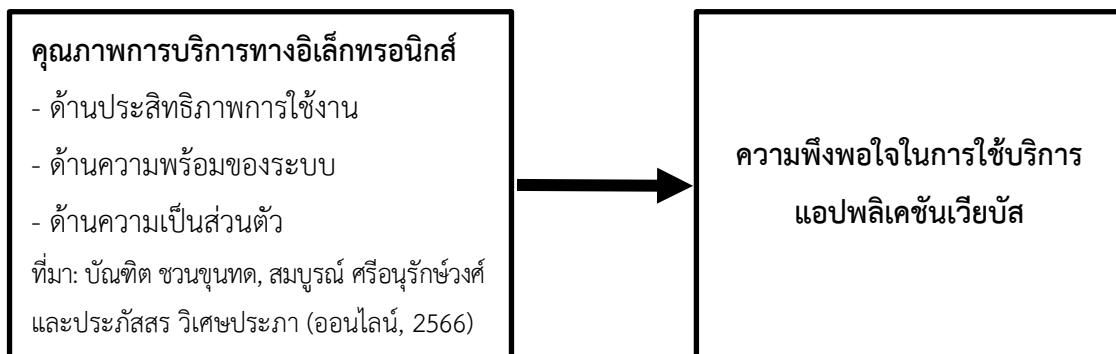
เนื่องด้วยแอปพลิเคชัน Viabus ให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดตามการขนส่งสาธารณะ แบบตามเวลาจริงแก่ผู้ใช้บริการในการค้นหาตารางการเดินทางของพาหนะขนส่งที่เหมาะสมผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งอาจมีผู้ใช้บริการจำนวนหนึ่งอาจไม่สะดวกในการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันมาใช้ รวมถึงความไม่มั่นใจในความเสถียรของระบบ และความแม่นยำของเวลารถโดยสารสาธารณะมาถึงสถานี หรือป้ายรถโดยสารประจำทาง ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้สำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุมมากที่สุด และเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในมุมมองของผู้ใช้งาน
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในมุมมองของผู้ใช้งาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีกรอบแนวคิดในการศึกษาดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน

1. ความหมายของแอปพลิเคชัน แอปพลิเคชัน (Application) หมายถึง โปรแกรม หรือชุดคำสั่งที่ใช้ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ เพื่อให้ทำงานตามคำสั่งและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยแอปพลิเคชัน (Application) จะต้องมีส่วนที่เรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งานต่าง ๆ

2. ประเภทของแอปพลิเคชัน

2.1 แอปพลิเคชันระบบเป็นส่วนซอฟต์แวร์ระบบ หรือระบบปฏิบัติการ (Operating system) ที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์และรองรับการใช้งานของแอปพลิเคชันหรือโปรแกรมต่าง ๆ ที่ติดตั้งอยู่ในคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่

2.2 แอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้เป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์ หรือโปรแกรมประยุกต์ที่ทำงานภายใต้ระบบปฏิบัติการมีวัตถุประสงค์เฉพาะอย่าง เนื่องจากผู้มีความต้องการใช้แอปพลิเคชัน

ที่แตกต่างกัน จำนวนของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เคลื่อนที่มีหลากหลายชนิด ขนาดหน้าจอที่แตกต่างกัน จึงมีผู้ผลิตและพัฒนาแอปพลิเคชันใหม่ ๆ ขึ้นเป็นจำนวนมากเพื่อรองรับการใช้งานในทุก ๆ ด้าน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ

แอปพลิเคชัน คือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยในการทำงานของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันจึงมีสิ่งทีเรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน (User Interface: UI) ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นประเภทย่อย ๆ ตามสภาพแวดล้อมการทำงาน (Platform) ได้ดังนี้

1. เดสก์ท็อป (Desktop) แอปพลิเคชัน คือ แอปพลิเคชันที่ทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น Windows Media Player, Microsoft Office เป็นต้น
2. โมบาย (Mobile) แอปพลิเคชัน คือ แอปพลิเคชันที่ทำงานบน Mobile Device หรือโทรศัพท์มือถือ เช่น IM+ เป็นต้น
3. เว็บ (Web) แอปพลิเคชัน คือ แอปพลิเคชันที่ทำงานบน WEB เช่น Hotmail, Gmail และ Google+ เป็นต้น โดยเว็บแอปพลิเคชันอาจแบ่งออกได้อีกเป็น Intranet แอปพลิเคชัน โดย Intranet หมายถึง การใช้งานเฉพาะภายในองค์กร ซึ่งตรงข้ามกับ Internet ที่เป็น World Wide Web

คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์

Parasuraman, Zeithaml and Malhotra อ้างอิงจาก บัณฑิต ชวนขุนทด, สมบูรณ์ ศรีอนุรักษวงศ์ และประภัศร วิเศษประภา (ออนไลน์, 2566) ได้นำหลักของแบบประเมินคุณภาพของการให้บริการ (SERQUAL) มาประยุกต์ใช้ใหม่ เพื่อให้เข้ากับบริบทของการใช้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และได้มีการพัฒนาเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาใหม่ และแบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ ชุดหลัก และชุดรอง โดยชุดหลัก คือ คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Service Quality (E-S-QUAL) ส่วนชุดรอง คือ คุณภาพการบริการกู้คืนทางอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Recovery Service Quality (E-RecS-QUAL) พร้อมมีการจัดกลุ่มของการวัดระดับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยชุดหลัก E-S-QUAL สามารถแบ่งมิติการวัดคุณภาพออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1. ด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน (Efficiency) เว็บไซต์มีความง่ายในการใช้งาน โดยมีหน้าจอที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาเพื่อที่จะได้รับการบริการที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว
2. ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) เว็บไซต์สามารถรับคำสั่ง และส่งข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจในการใช้งานตามที่ใช้บริการต้องการ
3. ด้านความพร้อมของระบบ (System Availability) ระบบในการใช้งานมีเสถียรภาพในการใช้งานสามารถตอบสนองการใช้งานได้ตลอดเวลาที่ผู้ใช้ต้องการ
4. ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) เว็บไซต์สามารถรักษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการได้อย่างปลอดภัย

ข้อมูลแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus)

Viabus คือ แอปติดตามและนำทางขนส่งสาธารณะแบบเรียลไทม์รายแรกในประเทศไทย เวียบัสถือเป็นเพื่อนเดินทางระบบขนส่งสาธารณะ แอปพลิเคชันติดตามและนำทางระบบขนส่งประจำทางแบบเรียลไทม์รายแรก

ของไทยที่เชื่อมโยงทุกระบบคมนาคมเข้าไว้ด้วยกันในแอปพลิเคชันเดียว ทั้งรถเมล์ รถสองแถว รถไฟฟ้า บีทีเอส รถไฟฟ้าใต้ดิน รถไฟ เรือด่วน เรือข้ามฟาก และรถตู้ระหว่างจังหวัด โดยมีบริการครอบคลุมกว่า 70 จังหวัด ผู้ใช้งานเพียงใบส จะรู้ตำแหน่งและหมายเลขรถโดยสารประจำทาง ป้ายประจำทางที่ใกล้ที่สุด ค้นหาเส้นทางเดินทางที่เร็วที่สุด และช่วยนำทางคนไทยและคนต่างชาติที่ต้องเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะไทย (ศุภวรรณ พิพิธสมบัติ, ออนไลน์, 2566)

Viabus เป็น Tech Startup ที่มีการก่อตั้งโดย ธนัทเศรษฐ์ หอวัฒนพันธ์ และธนินธุ์ ซึ่งหทัยพร ซึ่งเริ่มต้นจากในมหาลัย โดยตอนเริ่มนั้นได้รับการสนับสนุนจาก CU Innovation Hub ที่ช่วยทั้งเรื่องของโอกาสเงินทุนเริ่มต้นในการทดลองนวัตกรรม และได้ร่วมมือกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) โดยมีการพัฒนาและทดสอบนวัตกรรมเป็นเวลาประมาณ 2 ปี กับผู้ใช้งานจริงหลายหมื่นราย จึงเปิดใช้งานในปี 2561 และพัฒนาอย่างต่อเนื่องถึงปัจจุบัน โดยตอนนี้ได้รับความร่วมมือเพิ่มเติมจากหลายหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (DEPA) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หรือ ขสมก. ความสำเร็จของ Viabus มาจากการได้รับโอกาสเงินทุน และแรงบันดาลใจที่ทำให้สามารถเริ่มต้นได้ และไม่ย่อท้อต่อปัญหาต่าง ๆ ที่เข้ามาในระหว่างทาง จุดเด่นของ Viabus คือ การแสดงผลข้อมูลระบบขนส่งสาธารณะแบบเรียลไทม์ โดยแอปพลิเคชันจะอัปเดตข้อมูลเส้นทางและสภาพจราจร คำนวณเวลาเดินทางบนฐานข้อมูลจริงและทันเหตุการณ์ตลอดเวลา เช่น ป้ายรถที่ถูกยกเลิก จุดไหนมีรถจอดเสีย รถเปลี่ยนเส้นทาง และจุดที่มีการปิดถนน เป็นต้น ดาวันโหลด Viabus มาวางแผนการใช้ชีวิตบนท้องถนน แอปพลิเคชันให้ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อนเพียงดาวน์โหลดแอปพลิเคชันซึ่งรองรับผู้ใช้งานทั้งระบบ iOS และ Android แล้วเลือกเมนูที่ต้องการ เช่น วิธีการเดินทาง ดูแผนที่ ค้นหาป้ายรถเมล์ที่ใกล้ที่สุด ซึ่งหลัก ๆ แล้ว Viabus จะช่วยให้ผู้ใช้งาน

1. สามารถวางแผนการเดินทางด้วยระบบขนส่งโดยสารสาธารณะได้ง่ายและสะดวกขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้วยรถเมล์ เรือ รถไฟ และรถตู้ระหว่างจังหวัด
2. บริหารจัดการเวลาได้ โดยสามารถตรวจสอบเวลารถเมล์ เรือ หรือแม้กระทั่งตรวจสอบเวลารถไฟ ไม่เสียเวลากับการคอยรถ หรือเรือโดยสารเป็นเวลานาน ๆ
3. ลดความเสี่ยงจากการหลงทาง โดยการนำทางด้วย Viabus สามารถตรวจสอบและสอบถามเส้นทางรถเมล์ รถไฟ และเรือโดยสารได้
4. มีความปลอดภัยในการเดินทาง ซึ่งผู้โดยสารสามารถดูตารางเดินรถ เทียบรถ พร้อมเวลาที่รถจะมาถึงยังสถานี ไม่ต้องเสียเวลารอรถที่สถานี
5. ลดข้อจำกัดการเข้าถึงบริการสาธารณะของคนพิการ โดย Viabus จะระบุรถคันที่สามารถรองรับรถเข็นของคนพิการได้ รวมทั้งช่วยให้ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงบริการสะดวกขึ้น
6. ชาวต่างชาติหรือนักท่องเที่ยวก็สามารถเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะไทยได้สะดวกขึ้นด้วย เนื่องจาก Viabus แสดงผลเป็นภาษาอังกฤษได้ด้วย

ปัจจุบันมีผู้ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Viabus ใช้งานแล้วกว่า 2 ล้านคน ครอบคลุมการติดตามขนส่งประเภทโดยสารต่าง ๆ ซึ่งแอปนี้ได้ช่วยผู้โดยสารลดเวลาในการรอขนส่งสาธารณะได้ไปแล้วกว่า 7,700 ล้านนาที

หรือคิดเป็นมูลค่าทางเศรษฐกิจกว่า 5,000 ล้านบาท ซึ่งยังสามารถพัฒนา Viabus ต่อไปอย่างต่อเนื่อง โดยมีสิ่งที่น่าสนใจหลายอย่างที่ดำเนินการเพิ่มขึ้น เช่น

1. พัฒนาและเพิ่มศักยภาพของระบบนิเวศระบบขนส่งโดยสารประจำทาง ซึ่งรวมทั้งผู้โดยสารและผู้ประกอบการขนส่ง

2. เชื่อมโยงระบบขนส่งสาธารณะให้เป็นระบบเดียวกันโดยเพิ่มจำนวนและประเภทพาหนะ เช่น รถโดยสารท้องถิ่น และขยายพื้นที่การใช้งานผ่านแอปฯ ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

ดังนั้น Viabus เป็นเสมือนผู้ช่วยการเดินทางของทั้งผู้ใช้งานระบบขนส่งสาธารณะ รวมทั้งเป็นผู้ช่วยงานบริหารจัดการให้กับผู้ประกอบการในการควบคุมและติดตามการขนส่งโดยสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมให้มีการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะมากขึ้น ซึ่งจะมีส่วนช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดและลดการใช้พลังงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดาริกา คำคม (ออนไลน์, 2567) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเรียบบัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเก็บข้อมูลจากประชากรที่ใช้บริการแอปพลิเคชันเรียบบัส ในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ 20,001-30,000 บาท คุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเรียบบัส ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า และการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

พัฒนัชชา อธิกรไพศาลกุล และสุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล (2566, หน้า 80-95) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน Via Bus ในกรุงเทพมหานคร” โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน Viabus ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ความง่ายส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน Viabus ในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน Viabus ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร: งานวิจัยนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus)

ขอบเขตด้านระยะเวลา: งานวิจัยนี้ทำการศึกษาโดยเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาระหว่างเดือนกรกฎาคม 2566 จนถึง เดือนตุลาคม 2566

ขอบเขตด้านเนื้อหา: ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ข้อมูลแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษางานวิจัยนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552, หน้า 24) ใช้การเก็บและรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ทาง X และกลุ่มไลน์ โดยมีคำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามในเบื้องต้น หากไม่ใช่ผู้ที่เคยใช้บริการที่แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ก็จะจบการตอบแบบสอบถามนี้ แต่ถ้าหากเป็นผู้ที่ที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ก็จะเข้าสู่การตอบข้อคำถามในแบบสอบถามของขั้นตอนถัดไป

3. การกำหนดขนาดตัวอย่าง

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น จึงใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 5% ณ ระดับ α (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 47) มีค่าเท่ากับ 400 ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้เท่ากับ 400 คน

4. ตัวแปรที่ศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบ ด้วย ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus)

5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในเขตกรุงเทพมหานคร” ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถามทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คำถามมีลักษณะมาตรวัดตัวแปรเป็นแบบ Nominal scale และ Ordinal scale โดยแต่ละคำถามนั้นให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว คำถามมีลักษณะมาตรวัดตัวแปรเป็นแบบ Likert's Scale โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความคิดเห็น 5 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 = เห็นด้วยอย่างสูง

3 = เห็นด้วย

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) คำถามมีลักษณะมาตรวัดตัวแปรแบบ Likert scale โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) 5 ระดับ คือ

5 = มีความพึงพอใจสูงที่สุด

4 = มีความพึงพอใจสูง

3 = มีความพึงพอใจปานกลาง

2 = มีความพึงพอใจน้อย

1 = มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในโปรแกรมสำเร็จรูปแล้ว จะให้ความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 (พรรณี ลีกิจวัฒน์, 2553, หน้า 75) ดังนี้

4.51-5.00	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง/ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยอย่างสูง/ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง
2.51-3.50	หมายถึง	ระดับเห็นด้วย/ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยน้อย/ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1.00-1.50 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด/ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยมากที่สุด

6. การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบค่าความถูกต้อง (Validity) และความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม (Reliability) นั้น มีค่า IOC = 0.84 ถือว่าผ่านเกณฑ์ (IOC > 0.50) และมีค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัค (Cronbach's Alpha) = 0.93 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีระดับความเชื่อถือสูงมาก

7. สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple linear regression analysis) ด้วยเทคนิค Forward selection ในการทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความพร้อมของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัวที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus)

ก่อนการทดสอบสมมติฐานวิจัยได้มีการตรวจสอบเงื่อนไขที่สำคัญของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ โดยการทดสอบความเป็นอิสระของค่าความคลาดเคลื่อนพบว่า ค่า Durbin-Watson = 1.69 ซึ่งมีค่าระหว่าง 1.50 และ 2.50 นั่นคือค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน และไม่พบปัญหาการเกิดสหสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) (ค่า VIF มีค่า 1.24, 1.42 และ 1.43 ตามลำดับ)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ส่วนใหญ่นั้นเป็นเพศหญิงมี จำนวน 223 คน คิดเป็น ร้อยละ 55.50 โดยมีอายุอยู่ในช่วงไม่เกิน 22 ปี มากที่สุด โดยมีจำนวน 143 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.50 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มากที่สุดมี จำนวน 227 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.00 โดยมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุดโดยมี จำนวน 188 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 18,000 บาท มี จำนวน 176 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.00

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์

คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน	3.78	0.74	สูง
ด้านความพร้อมของระบบ	3.87	0.77	สูง
ด้านความเป็นส่วนตัว	3.77	0.84	สูง
คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม	3.80	0.61	สูง

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้านพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างสูงทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความพร้อมของระบบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.87 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในภาพรวม

	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในภาพรวม	3.73	0.61	สูง

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับมีความพึงพอใจสูง และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สมการความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุระหว่างคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์กับความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus)

คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์	B	S.E. _b	Beta	t	VIF	SD	p-value	R ²
ค่าคงที่ (Constant)	0.41	0.16		2.63		0.155	0.00*	0.56
- ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน (x_1)	0.63	0.04	0.63	17.11	1.24	0.037	0.00*	
- ด้านความพร้อมของระบบ (x_2)	0.09	0.04	0.09	2.34	1.42	0.038	0.00*	
- ด้านความเป็นส่วนตัว (x_3)	0.13	0.04	0.15	3.71	1.43	0.035	0.00*	

$R = 0.75$, $R^2 = 0.56$ Adjusted $R^2 = 0.56$, $SEE = 0.49$, $F = 170.94$, $p\text{-value} = 0.00$, * $p < 0.05$

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุด้วยเทคนิค Forward Selection ดังแสดงในตารางที่ 3 พบว่า สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุระหว่างตัวแปรย่อยของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า $R^2 = 0.56$ หมายความว่า สมการที่ได้มีความแม่นยำในการพยากรณ์ 56% จากการทดสอบสมมติฐานว่าคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน (x_1) ด้านความพร้อมของระบบ (x_2) และด้านความเป็นส่วนตัว (x_3) พบว่า ค่า $p\text{-value}$ มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่น คือ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน (x_1) ด้านความพร้อมของระบบ (x_2) และด้านความเป็นส่วนตัว (x_3) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีสมการความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ ดังนี้

$$Y = 3.63 + 0.73x_1 + 0.54x_2 + 0.41x_3 \text{ ----- (1)}$$

อภิปรายผล

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านประสิทธิภาพการใช้งานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัณฑิต ชวนขุนทด, สมบูรณ์ ศรีอนุรักษวงศ์ และประภัสสร วิเศษประภา (ออนไลน์, 2566) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี” โดยผลการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านประสิทธิภาพการใช้งานแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ทำให้ผู้ใช้สามารถรู้ตำแหน่งล่วงหน้าของรถเมล์ที่จะใช้บริการได้ว่าวิ่งอยู่ หรือถึงตรงจุดใดของเส้นทางที่แสดงอยู่บนหน้าจอ และยังมีการบอกเวลาของสายรถที่จะมาถึงจุดที่รอรถได้ทันเวลา ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเผื่อเวลาในการเตรียมตัวได้ถูก หากต้องการไปทำธุระส่วนตัวก่อนที่จะมารอรถยังป้ายรถเมล์

คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านความพร้อมของระบบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์นุสร ทวีพัฒนานนท์ และศุภินญา ญาณสมบูรณ์ (2566, หน้า 88-99) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่า และความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันอ่านการ์ตูนดิจิทัล” ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันอ่านการ์ตูนดิจิทัล และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒน์ชิตา อิทธิกรไพศาลกุล และสุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล (2566, หน้า 80-95) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน Via Bus ในกรุงเทพมหานคร” โดยพบว่า การรับรู้ความง่ายส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน Viabus ในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านความพร้อมของระบบแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) สามารถติดตั้งและใช้งานได้ง่ายทั้งในระบบ iOS และ Android ที่มาพร้อมกับฟังก์ชันต่าง ๆ ที่ทันสมัย สามารถวางแผนการเดินทางได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น โดยที่ไม่ต้องเสียเวลารอรถนาน และยังตอบโจทย์เรื่อง Life Style ในชีวิตของคนกรุงเทพที่เปลี่ยนไป

คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณณวีร์ วีระพงษ์ (ออนไลน์, 2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน กรณีศึกษา: Grab Food” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความใช้งานง่ายส่งผลต่อคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาด้วยการออกแบบแอปพลิเคชัน รวมถึงความเป็นส่วนตัวที่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อผู้ใช้งานรับรู้ปัจจัยความใช้งานง่าย การออกแบบแอปพลิเคชัน

รวมถึงความเป็นส่วนตัวที่เป็นปัจจัยหลักในการส่งเสริมพัฒนาภาพรวมการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจนนำไปสู่ความภักดีของผู้ใช้งานสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญในการตระหนักถึงปัจจัยอันสำคัญที่จะส่งผลให้เกิดคุณภาพทางการบริการอิเล็กทรอนิกส์อันดีและสร้างความพึงพอใจ และความภักดีต่อผู้ใช้งาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพันธุ์สร ทวีพัฒนานนท์ และศุภินญา ญาณสมบุญ (2566, หน้า 88-99) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่า และความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันอ่านการ์ตูนดิจิทัล” ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านประสิทธิภาพการใช้งานด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย ด้านความพร้อมของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันอ่านการ์ตูนดิจิทัล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุ์ชิตา อิทธิกรไพศาลกุล และสุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล (2566, หน้า 80-95) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน Via Bus ในกรุงเทพมหานคร” โดยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้าส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน Viabus ในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านความเป็นส่วนตัวนั้น ผู้ที่ใช้งานแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) จะไม่ถูกรบกวนจากบุคคลอื่นหากไม่ได้รับอนุญาตหรือยินยอม เนื่องจากมีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้งานผ่านแพลตฟอร์มของการใช้แอปพลิเคชันที่มีความน่าเชื่อถือ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

1. แอปพลิเคชันควรใช้งานได้ง่าย รองรับได้หลายระบบ เช่น ระบบ Android ระบบ iOS มีการประมวลผลได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และออกแบบให้สามารถใช้งานได้สะดวก ผู้เริ่มต้นใช้งานสามารถติดตั้งแอปพลิเคชันได้ง่าย เป็นต้น
2. แอปพลิเคชันควรที่จะสามารถตรวจสอบเวลาที่รถจะมาถึงสถานี หรือป้ายโดยสารรถประจำทางได้อย่างแม่นยำ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเดินทางไปทำงานหรือช่วงเวลาที่คนเลิกงานและทยอยเดินทางกลับบ้าน ซึ่งเวลานั้นการจราจรมักจะติดขัด ข้อมูลจึงควรที่จะมีความแม่นยำ เพื่อที่ผู้ใช้งานจะได้เผื่อเวลาทำธุระส่วนตัวก่อนที่จะเดินทางมารอรถยังสถานี หรือป้ายโดยสารรถประจำทาง
3. แอปพลิเคชันควรที่จะสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้งานให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยขณะเข้าใช้งานในแอปพลิเคชัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงความต้องการที่มีต่อแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) เพื่อที่จะได้ข้อมูลเชิงลึกในการพัฒนาแอปพลิเคชันนี้ให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานต่อไป

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ดารีกา คำคม. (2567). *คุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเว็บัสของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt17/6414993106.pdf> [2567, 4 กรกฎาคม].
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS* (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: บิซิเนสสอาร์แอนด์ดี.
- บัณฑิต ขวนขุนทด, สมบูรณ์ ศรีอนุรักษวงศ์ และประภัสสร วิเศษประภา. (2566). *การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เว็บัส (Viabus) ของประชาชนในเขตปทุมธานี* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-6/sec1/6014154025.pdf> [2566, 4 กรกฎาคม].
- บุญยวีร์ วีระพงษ์. (2565). *คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน กรณีศึกษา: Grab Food* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/4581/1/TP%20MM.024%202565.pdf> [2566, 13 กรกฎาคม].
- พรณี ลีกิจวัฒน์. (2553). *การวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พัฒนจิตา อธิกรไพศาลกุล และสุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒกุล. (2566). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน Viabus ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 2(3), หน้า 80-95.
- พิมพ์นุสร ทวีวัฒนานนท์ และศุภินญา ญาณสมบูรณ์. (2565). คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่าพฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันอ่านการ์ตูนดิจิทัล. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 12(2), หน้า 88-99.
- ศุภวรรณ พิพิธสมบัติ. (2564). *Forbes ยก Viabus ของไทย สูดยอดนวัตกรรมเอเชีย พลิกโฉมอนาคตระบบขนส่งสาธารณะ* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.chula.ac.th/highlight/47660/> [2566, 6 ตุลาคม].