

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลา ผ่าน

“ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน”

FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY
YALA MUNICIPALITY THROUGH THE “YALA MOBILE APPLICATION”



¹ภัทราวดี โพธิเหาะ, ²นุกูล ชื่นพิง และ ³นิวัตน์ สวัสดิ์แก้ว

¹Phattharawadee Phoho, ²Nukool Chinfuk and ³Niwat Sawatkaew

¹มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, ประเทศไทย

¹Hatyai University, Thailand

¹pattrawadee.pot001@hu.ac.th, ²nukool@hu.ac.th, ³niwat@hu.ac.th

Received: June 20, 2024; **Revised:** July 25, 2024; **Accepted:** August 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลา ผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” โดยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบเชิงสำรวจ (Survey Search) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในขณะที่การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ Independent Sample t-test สถิติ One - way ANOVA และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก และความคาดหวังด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ และอาชีพที่แตกต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” แตกต่างกัน ยกเว้นด้านเพศ และอายุ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

¹ นักศึกษา สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนามนุษย์และองค์การ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ดร. สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนามนุษย์และองค์การ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

³ อาจารย์ ดร. สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนามนุษย์และองค์การ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งานส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” รวมไปถึงความคาดหวังด้านประสิทธิภาพส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ; เทศบาลนครยะลา และยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน

Abstract

This research has the objectives 1) to compare the quality of services provided by Yala Municipality through the “Yala Mobile Application” classified by personal factors and 2) to study factors affecting the quality of services provided by Yala City Municipality. Through the “Yala Mobile Application” it is a quantitative research study. (Quantitative Research) survey type (Survey Search) using questionnaires (Questionnaire) is a tool for collecting data. From a sample of 400 people, the data were then analyzed using descriptive statistics including percentage, frequency, mean and standard deviation. While testing the hypothesis, Independent Sample t-test, One - way ANOVA, and Multiple Regression Analysis were used.

The results of the research found that the technology acceptance factors were at a high level. and performance expectations are at a high level Personal factors regarding educational level The average monthly income, status, and occupation of different people received different quality of service from Yala Municipality through the “Yala Mobile Application” except for gender and age. And technology acceptance factors included perception of benefit Easy to use And attitudes towards use affect the quality of service provided by Yala Municipality through “Yala Mobile Application” as well as performance expectations affect the quality of service provided by Yala Municipality through “Yala Mobile”. Application” with statistical significance at the 0.01 level.

Keywords : Service quality; Yala City Municipality and Yala Mobile Application

บทนำ

ในปัจจุบันโลกที่เป็นยุคที่เรียกว่า ยุคสมาร์ตโฟน หรือโทรศัพท์มือถือ ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตประจำวัน ของแต่ละคนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำให้กลายเป็นปัจจัยที่ 5 และยังเป็นปัจจัยสำคัญที่มีไว้เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ในโลกยุคดิจิทัล ซึ่งผู้ใช้งานบางคนมีการใช้งานโทรศัพท์มือถืออยู่ตลอดเวลา (รมยพร กิติเวียง และ สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต, 2562) จากสถิติคนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเดือน มกราคม 2566 พบว่า คนไทยมีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากกว่า ร้อยละ 85 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยโลกที่มีการเข้าถึง ร้อยละ 64.4 โดยมีอายุระหว่าง 16-64 ปีใช้อินเทอร์เน็ตต่อวันสูงกว่า 8 ชั่วโมง ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยทั่วโลกที่อยู่ 6 ชั่วโมงต่อวัน (Post Today, 2566) และจำนวนการใช้งานที่สูงขึ้นนั้น มาจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนสมาร์ตโฟนมากกว่าเดสก์ท็อปและแล็ปท็อป ส่วนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือของไทยที่สูงเป็นอันดับ 4 ของโลก สะท้อนให้เห็นว่าโทรศัพท์อาจเป็นอุปกรณ์เครื่องแรกๆ ที่คนใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ด้วยเหตุผลของราคา ความสะดวกสบาย และเครือข่ายให้บริการที่ทั่วถึงทั้งประเทศ และส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูล สูงถึง ร้อยละ 57.8 (Springnews, 2023)

ดังนั้นภาครัฐได้ให้ตระหนักกับการก้าวสู่โลกดิจิทัล อีกทั้งรัฐบาลยังให้การสนับสนุนรวมถึงการผลักดันนโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนา ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้ดำเนินไปอย่างก้าวทันกับยุคสมัยในปัจจุบัน จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ทั้งนี้เพื่อยกระดับการบริหารงาน และการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในระบบดิจิทัลที่เทคโนโลยีดิจิทัลจะไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ราชกิจจานุเบกษา, 2562) และเพื่อต้องการที่จะเร่งดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัยและโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศและการบริการภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน (สรวรรณ อินทโสทธิ, 2558)

การบริหารงานเทศบาลนครยะลาในปัจจุบัน มีการให้บริการแอปยะลาโมบายในปัจจุบันมีความรวดเร็วมากขึ้นสามารถแจ้งความประสงค์หรือความต้องการผ่านยะลาโมบาย และสามารถเลือกวันนัดเพื่อเข้าไปที่เทศบาลยะลาได้ จึงทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในเขตเทศบาลได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากแอปพลิเคชันยังมีความใหม่มากสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเทศบาลนครยะลาเป็นเทศบาลใหญ่ที่มีผู้คนใช้บริการเป็นจำนวนมาก รวมถึงคนในพื้นที่และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังมีความเชื่อว่าการเข้าไปติดต่อในเขตเทศบาลโดยตรงจะมีความพร้อมความชัดเจนในการติดต่อสื่อสารมากกว่าการกำหนดวันในการเข้าใช้บริการหรือติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันยะลาโมบาย (Sharma, 2015) โดยผลการวิจัย

ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็น ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง ความพร้อมของระบบ ความมั่นคงปลอดภัย ความเกี่ยวข้อง ความเข้าใจได้ และความเพียงพอ ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น ซึ่งการรับรู้คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ในขณะเดียวกัน มีผลการวิจัยที่พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการและปัจจัยประชากรศาสตร์ ทั้งนี้หากจะมีการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับบริการไปสู่การใช้บริการบนแอปพลิเคชันอย่างแท้จริงย่อมต้องอาศัยเวลาในการเปิดรับเทคโนโลยีและขณะเดียวกันทางเทศบาลก็ต้องพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเพื่อตอบโจทย์การใช้บริการอย่างครบถ้วนเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกสะดวก มีความเพลิดเพลินในการใช้ และมีความรู้สึกปลอดภัยและตอบสนองความต้องการมากที่สุด (อาทิตยา เรืองเนตร, และ สุทธาวรรณ จีระพันธุ์ ชาติ, 2562) ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน”

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ซึ่งมีจำนวน 400 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้มาจากการใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ คอแครน (Cochran, 1977)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน”

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสร้างขึ้นเพื่อศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” ตามแนวทางของวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัยที่กำหนด โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ และ อาชีพ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ การใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน แบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นคำถามแสดงระดับความคิดเห็นใช้ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) มีจำนวน 15 ข้อ โดยแต่คำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐ ประกอบด้วย ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ แบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นคำถามแสดงระดับความคิดเห็นใช้ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) มีจำนวน 5 ข้อ โดยแต่คำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ และการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ แบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นคำถามแสดงระดับความคิดเห็นใช้ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) มีจำนวน 15 ข้อ โดยแต่คำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นปลายเปิด (Open ended Questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน”

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล ตรวจสอบให้คะแนนแล้วลงรหัสนำไปวิเคราะห์และประมวลผลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

4.1.1 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ การใช้งานง่าย และทัศนคติต่อการใช้งาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.1.3 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการภาครัฐ ด้านความคาดหวังประสิทธิภาพ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.1.4 เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้บริการ และการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอ้างอิง (Inferential statistics)

4.2.1 ค่าสถิติ Independent Sample t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม

4.2.2 ค่าสถิติ One - way ANOVA ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกออกเป็น ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และหาความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติ Least Significant Difference (LSD)

4.2.3 การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” ได้แก่ การวิเคราะห์โดยใช้สถิติ Multiple Regression เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรในรูปของการทำนาย โดยประกอบด้วยตัวแปร 2 ชนิด คือ x เป็นตัวแปรอิสระ มี 1 ตัว หรือมากกว่า y เป็นตัวแปรตาม มีเพียง 1 ตัวเท่านั้น

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 20 – 29 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีสถานภาพโสด และส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานโดยใช้สถิติ ค่าที (t-test) ค่าสถิติ One - way ANOVA พบว่าระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ และอาชีพที่แตกต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานโดยใช้สถิติ ค่าที (t-test) ค่าสถิติ One - way ANOVA

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน”	Sig.
เพศ	0.693
อายุ	0.784
ระดับการศึกษา	0.049*
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.049*
สถานภาพ	0.020*
อาชีพ	0.042*

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานโดยการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า การรับรู้ถึงผลประโยชน์ การใช้งานง่าย ทศนคติต่อการใช้งาน และความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานโดยการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

รายละเอียด	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.837	0.204		18.792	0.000
ด้านการรับรู้ถึงผลประโยชน์	- 0.589	0.098	- 0.551	- 6.007	0.000**
ด้านการใช้งานง่าย	0.382	0.085	0.405	4.516	0.000**
ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน	0.233	0.037	0.311	6.312	0.000**
ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ	- 0.219	0.038	- 0.276	- 5.733	0.000**

อภิปรายผล

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจากการที่ระดับการศึกษาต่างกันทำให้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีหรือความรู้ในการใช้เทคโนโลยีต่างกัน โดยที่ผู้ใช้ในระดับการศึกษาที่สูงมักมีความสามารถทางเทคโนโลยีที่สูง ซึ่งอาจมีความคาดหวังในการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีประสิทธิภาพและใช้งานได้ง่าย ทั้งนี้การศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งสามารถช่วยให้ผู้พัฒนามีข้อมูลที่มีคุณภาพเพื่อปรับปรุงและพัฒนาต่อไปได้ แตกต่างกันอย่างสอดคล้องกับ ญัฐปภัสร ดาราพงษ์ (2560) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking แตกต่างกัน โดยกลุ่มการศึกษาระดับมัธยมและสูงกว่าปริญญาตรีต้องการให้แอปพลิเคชันมีความใช้ง่ายมากขึ้น

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจากเทศบาลมีระดับการพัฒนาสูงอาจมีรายได้ที่สูงกว่าเนื่องจากมีฐานเศรษฐกิจที่แข็งแกร่งและมีฐานการตลาดที่มั่นคง ทำให้มีประสิทธิภาพที่สามารถลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มรายได้ได้โดยไม่ต้องลดคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้เทศบาลอาจมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ทำงานที่ี้อาจสามารถให้บริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานสูงได้ ซึ่งสอดคล้องกับ มนัสชญาน์ โรมินทร์ (2561) ที่ทำการศึกษารื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพที่แตกต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจากอาจมีการแยกประเภทของบริการต่าง ๆ ให้กับสถานภาพทางครอบครัวอาจเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดงานสังสรรค์สำหรับสถานภาพโสด หรือการให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสมรส หรือการหย่าร้างสำหรับผู้ที่มีสถานะเหล่านั้น การให้บริการที่แตกต่างกันอาจเกิดจากความต้องการและความจำเป็นที่แตกต่างกันของกลุ่มผู้ใช้บริการนั้น ๆ ซึ่งมักจะเป็นเรื่องสำคัญในการพัฒนาแอปพลิเคชันในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับนิธิศ สระทองอยู่ (2562) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี การรถไฟแห่งประเทศไทย

ไทย พบว่าสถานการณ์ของผู้โดยสารมีผลต่อความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ (Service Quality) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติที่ 0.05

อาชีพที่แตกต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจาก “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” ได้ถูกออกแบบโดยพิจารณาความต้องการและลักษณะของแต่ละกลุ่มอาชีพอย่างละเอียด ซึ่งเทศบาลนครยะลาอาจจะได้ทำการสำรวจและศึกษาลักษณะพิเศษของแต่ละกลุ่มอาชีพให้เห็นภาพที่ชัดเจน เพื่อปรับเปลี่ยนและปรับปรุงให้บริการให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุดแต่ละกลุ่มได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ การที่ผู้ให้บริการในแต่ละกลุ่มอาชีพสามารถใช้แอปพลิเคชันได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพก็เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับบริการด้วย ดังนั้น การให้บริการที่ดีและคุ้มค่าใน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” อาจเป็นผลมาจากการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละกลุ่มอาชีพอย่างแท้จริง และการทำให้แอปพลิเคชันเป็นเครื่องมือที่ใช้งานได้ง่ายและสะดวกสำหรับทุกคนในชุมชน แม้แต่กลุ่มที่มีความต้องการและลักษณะที่แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับกนกศักดิ์ ลิขิตไพรวลัย (2563) ที่ทำการศึกษาร่วมคุณภาพในการบริการของเทศบาลเมืองอรัญญิกอำเภอมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การรับรู้ถึงผลประโยชน์ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” เนื่องจากประชาชนสามารถทำรายการต่าง ๆ เช่น ร้องเรียน เสนอแนะ หรือขอบริการต่าง ๆ ผ่านทางแอปพลิเคชันได้โดยตรง ทำให้การเข้าถึงบริการของเทศบาลง่ายและรวดเร็วขึ้น สามารถตอบกลับและแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างรวดเร็ว เนื่องจากได้รับข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันอย่างรวดเร็ว ทำให้คุณภาพการให้บริการมีความเป็นไปได้ที่ดีขึ้น รวมถึงการให้บริการผ่านทางแอปพลิเคชันทำให้กระบวนการต่าง ๆ เป็นไปอย่างเรียบง่ายและมีความเป็นระบบ ทำให้เทศบาลสามารถรักษาเสถียรภาพของระบบบริการได้โดยมีความสมดุลและปราศจากปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด ซึ่งสอดคล้องกับชิวรัตน์ ชัยสำโรง (2561) ที่ทำการศึกษาร่วม การยอมรับเทคโนโลยีการเรียนภาษาผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การรับรู้ความสอดคล้องของการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจในการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ และยังสอดคล้องกับ สิทธิชัย ภูษาแก้ว (2560) ที่ทำการศึกษาร่วม การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า สาเหตุหลักที่ใช้บริการ เกิดจากการเห็นว่าเห็นแอปพลิเคชันมีประโยชน์ และมีความจำเป็นต่อการใช้งาน

การใช้งานง่ายส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” เนื่องจาก “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” จะมีคุณสมบัติและบริการต่าง ๆ เช่น การแจ้งเหตุอุบัติเหตุ การแจ้งเหตุด่วน ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล แผนที่เมือง และบริการอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ การที่เครื่องมือนี้ใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพสูงสามารถเพิ่มความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลนครได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังเสริมสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับเทศบาลนครในด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการต่อประชาชนอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ รัฐินันท์ รอดไพร และ รัฐชาติ ทศนัย (2561) ที่ทำการศึกษารื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี พบว่า ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบแอปพลิเคชันที่มีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายขึ้น และต้องมีความรวดเร็ว เนื่องจากผู้ใช้บริการแต่ละคนมีทักษะการรับรู้และเข้าใจในการใช้งานระบบแอปพลิเคชันที่ไม่เหมือนกัน และยังสอดคล้องกับ สิทธิชัย ภูเขาแก้ว (2560) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า การใช้งานง่ายส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Grab

ทัศนคติต่อการใช้งานส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” เนื่องจากการใช้งานที่มีประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันนี้จะส่งผลต่อการเพิ่มความสะดวกสบายและความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากเทศบาล ทำให้มีการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นระหว่างเทศบาลและประชาชนในพื้นที่นั้น อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลในการตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนอย่างทันทั่วถึงที่ สร้างเสถียรภาพและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของเทศบาลในด้านการให้บริการที่ดีและเป็นที่ยอมรับในสังคมได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ วรวิสิฐา ศุภธนโชติพงศ์ และ สันติธร ภูริภักดี (2563) ที่ทำการศึกษารื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203 พบว่า ทัศนคติต่อการใช้งานและคุณภาพการบริการสามารถร่วมกันกันทำนายการกลับมาใช้บริการธนาคารซ้ำ ได้ร้อยละ 33.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับ อาทิตยา เรืองเนตร และ สุทธาวรรณ จีระพันธุ์ ชาติ (2562) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ทัศนคติของลูกค้าจะให้ความสำคัญผ่านพนักงานผู้ให้บริการ เช่น (1) การเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ (2) การให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย (3) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นต้น โดยสามารถเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุง

และพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายและเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” เนื่องจากบริการที่เท่าทันกับยุคที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างแพร่หลายช่วยให้การสื่อสารระหว่างเทศบาลและประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยที่ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อเสนอนี้ได้โดยตรงผ่านแอปพลิเคชันนี้ ซึ่งจะช่วยให้เทศบาลสามารถรับรู้และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสร้างความโปร่งใสในการบริหารจัดการเมืองท้องถิ่น เพราะข้อมูลและกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลสามารถเข้าถึงได้สะดวกและโปร่งใสต่อประชาชนในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับปรัวีร์ คีรี (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และยังสอดคล้องกับเพรียา อัสมาณฎฎี (2564) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรม 3 ดาว จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูง แต่มีการรับรู้ที่น้อย ทำให้ภาพรวมในคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน เป็นลบ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” โดยด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ถึงผลประโยชน์มีและด้านการใช้งานง่ายอยู่ในระดับมาก แต่ด้านการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการรับรู้ถึงผลประโยชน์สามารถและความง่ายในการใช้งานเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มความสะดวกสบายและประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลได้ แต่การสนับสนุนด้านข้อมูลและข่าวสารนั้นอาจมีข้อมูลที่ไม่ได้ครอบคลุม และทันสมัยมากนัก ซึ่งผู้พัฒนาควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ และควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาหรือส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” เพื่อนำผลข้อมูลการวิจัยที่ได้มาประกอบการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่าน “ยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน” ในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.
- ชีวิรัตน์ ชัยสำโรง. (2561). *การยอมรับเทคโนโลยีการเรียนภาษาผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ญาณวรุฒม์ ธนพัฒน์เจริญ. (2564). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของตัวเครื่องบินภายในประเทศเพื่อการท่องเที่ยวในช่วงวิกฤตโควิด -19*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธนภรณ์ แสงโชติ และ อัญญา ดิษฐานนท์. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษาเทคโนโลยี MyMo Mobile Banking บริษัท ธนาคารออมสิน*. วารสารวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, 15(3). 47-64.
- ชญธร สุนทรเกส. (2565). *ความพร้อมทางกายภาพและคุณภาพการบริการของบุคลากร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ ณ จุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จขององค์การที่ให้บริการด้านการสงเคราะห์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นุสรา สุขวิบูลย์. (2564). *ศึกษาเปรียบเทียบระบบราชการของประเทศฝรั่งเศสกับระบบราชการของประเทศไทย*. บทความทางกฎหมาย, 1-21.
- บุษยา พุทธอินทร์. (2565). *ยะลา เส้นทาง...สู่ความยั่งยืน*. สืบค้นเมื่อ 21 กันยายน 2566 จาก <https://theurbanis.com/environment/18/02/2022/6061>
- ปกรณ ศิริประกอบ. (2565). *แนวทางและหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประจำปี พ.ศ. 2565*. การประชุมเชิงปฏิบัติการส่งเสริมหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยเสนอผลงานสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ วันพุธที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2565 (หน้า 1-10).
- ปารเมศ อักษรดี. (2566). *ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์และประสิทธิภาพในการทำอะไรที่ส่งผลต่อการเติบโตทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทธุรกิจทางการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- รมยพร กิติเวียง, และ สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันทรูไอดี และเอไอเอสเพลย์*. วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน, 1(2). 80-88.
- สรวรรณ อินทโสติ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปบริการสารสนเทศของหน่วยงานด้านสาธารณสุขปภคภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อัจฉรา เต็มเจริญโสภณ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อาทิตยา เรื่องเนตร, และ สุทธาวรรณ จีระพันธุ์ ชาติ. (2562). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 14 ปีการศึกษา 2562 (หน้า 1711-1722). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3 ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3). 318-339.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Post Today. (2566). *เปิดสถิติคนใช้อินเทอร์เน็ตเดือน ม.ค. 2566 ทั่วโลกแตะ 5.16 พันล้านคน*. Retrieved September 20, 2023, from <https://www.posttoday.com/business/690232>.
- SpringNews. (2023). *ภาพรวมการใช้งานดิจิทัล 2023 เมื่ออินเทอร์เน็ตและมือถือคือชีวิตของคนไทย*. Retrieved September 20, 2023, from <https://www.springnews.co.th/news/infographic/834846>.

