

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ ด้วยการใช้แอปพลิเคชัน

DLT SMART QUEUE ของกรมการขนส่งทางบก<sup>1</sup>

THE SATISFACTION OF USERS IN THE DRIVING LICENSE SERVICE TOWARDS  
DLT SMART QUEUE APPLICATION AT THE DEPARTMENT OF LAND TRANSPORT.

จุฑามาศ ย้อยดวงชัย<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถที่มีต่อการทำงานของแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE รวมทั้งศึกษาความแตกต่างด้านความพึงพอใจระหว่างผู้มารับบริการในแต่ละประเภทการใช้บริการ และปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE เพื่อให้องค์การสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของแอปพลิเคชัน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ ประชาชนผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ ณ กรมการขนส่งทางบก ซึ่งผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับของความพึงพอใจผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถโดยการจองคิวผ่านแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE มีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านข้อมูลด้านช่องทางการสื่อสารด้านการปรับแต่งแอปพลิเคชัน และความสะดวกสบาย จากมากไปหาน้อย และยังพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ ที่มาใช้ประเภทบริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE ไม่แตกต่างกัน ในส่วนของปัญหาและอุปสรรค คือ แอปพลิเคชันใช้เวลาในการโหลดข้อมูลนาน pop up มีขนาดไม่พอดีกับหน้าจอ โทรศัพท์ และไม่สามารถย้อนกลับไปแก้ไขข้อมูลได้

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, แอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ ด้วยการใช้แอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE ของกรมการขนส่งทางบก

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## Abstract

The objectives of this study were to investigate users' satisfaction towards DLT SMART QUEUE application, to study the variation in user satisfaction among services, and to explore the problems and difficulties they faced during using the DLT SMART QUEUE application. The result of the study will transfer to the organization to develop the application towards the users' needs. The study was quantitative research. The tools for data collection was a questionnaire. Sample of the study were the 120 people ,who used a driving license service at the Department of Land Transport.

The findings indicated that the users' satisfaction towards DLT SMART QUEUE application is high. The levels of satisfaction range from high to low in the following issue: data, communication, application editing, and comfort.

The findings suggest that consumers who utilized different driving license services had no varying levels of satisfaction with the DLT SMART QUEUE application. Besides it was found that there were some problems and difficulties during using the DLT SMART QUEUE application, which were 1) the application took time to respond, 2) the pop-up's size was not fit to the display, and 3) the users couldn't edit their information.

**Keywords:** Satisfaction, DLT SMART QUEUE application

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากในสถานการณ์ปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรน่า 2019 หรือ COVID-19 ทำให้จะต้องมีการเว้นระยะห่างมากขึ้น ส่งผลให้กรมฯจำเป็นต้องมีมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรน่า 2019 เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้มารับบริการจากกรมฯ ซึ่งกรมฯได้เตรียมความพร้อมให้สามารถรองรับการใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะงานด้านใบอนุญาตขับรถที่มีการอบรมออนไลน์ผ่านระบบ e-learning หลังจากนั้นก็ต้องทำจองคิวเพื่อไปทำใบขับขี่ แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 ที่ต้องมีการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลทำให้แต่ละสำนักงานขนส่งสามารถให้บริการได้วันละ 100 คิว โดยผู้ที่ต้องการใช้บริการด้านใบอนุญาตสามารถจองคิวล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน

DLT SMART QUEUE ซึ่งดาวน์โหลดได้ทั้งระบบ iOS และ แอนดรอยด์ ซึ่งแอปพลิเคชันนี้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกวันเข้ารับบริการได้ มีการแจ้งให้ทราบว่าต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้าง และมีระบบแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงคิวด้วย

ด้วยเหตุนี้ผู้ทำการวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถที่จองคิวผ่านแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการทำงานของแอปพลิเคชันนี้ในระดับใด มีปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชัน รวมถึงมีทัศนคติต่อหน่วยงานที่มาใช้บริการอย่างไร โดยผู้วิจัยคาดว่าผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อกรมการขนส่งทางบก เพื่อนำไปปรับปรุงแอปพลิเคชันและการบริการให้ดีขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการต่อไป

### คำถามในการวิจัย

ผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถโดยการจองคิวผ่านแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE มีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันหรือไม่ อย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถที่มีต่อการทำงานของแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านความพึงพอใจระหว่างผู้มารับบริการในแต่ละประเภทการใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE

### สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถโดยการจองคิวผ่านแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE มีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันในระดับสูง
2. ผู้มารับบริการในประเภทการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันที่แตกต่างกัน

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค (Customer Satisfaction)

Kotler (2012) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นระดับของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับผลที่ได้รับหรือประสิทธิภาพจากสินค้า

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับ

การตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

ซาโรซ ไสยสมบัติ (2534) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนี้ผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

### โมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application)

โมบายแอปพลิเคชันเป็นการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือแท็บเล็ต โดยโปรแกรมจะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งในปัจจุบันโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน มีหลายระบบปฏิบัติการที่พัฒนาออกมาให้ผู้บริโภคใช้ โดยระบบปฏิบัติการที่เป็นที่นิยมคือ ระบบแอนดรอยด์และระบบ iOS ซึ่งปัจจุบันมีหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้นำเอาตัวโมบายแอปพลิเคชันเพิ่มเข้ามาเพื่อใช้เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ รวมถึงการติดต่อกับลูกค้าของตน โดยการออกแบบตัวโมบายแอปพลิเคชันนั้นมักจะถูกสร้างขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานให้สะดวกมากยิ่งขึ้น โดยโมบายแอปพลิเคชัน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ Native Application, Hybrid Application และ Web Application

- Native Application คือ แอปพลิเคชันที่ถูกพัฒนามาด้วย Library หรือ SDK เครื่องมือที่เอาไว้สำหรับพัฒนาโปรแกรมหรือแอปพลิเคชัน ของ OS Mobile (Operating System Mobile) นั้นๆโดยเฉพาะ เช่น แอนดรอยด์ ใช้ Android SDK , iOS ใช้ Objective c เป็นต้น

- Hybrid Application คือ แอปพลิเคชันที่ถูกพัฒนาขึ้นมาด้วยจุดประสงค์ที่ต้องการให้สามารถรันบนระบบปฏิบัติการได้ทุก OS (Operating System)โดยใช้ Framework เข้าช่วย เพื่อให้สามารถทำงานได้ทุกระบบปฏิบัติการ

- Web Application คือ แอปพลิเคชันที่ถูกเขียนขึ้นมาเพื่อเป็น Browser สำหรับการใช้งานเว็บเพจต่างๆ ซึ่งถูกปรับแต่งให้แสดงผลแต่ส่วนที่จำเป็น เพื่อเป็นการลดทรัพยากรในการประมวลผล ของตัวเครื่อง

สมาร์ทโฟน หรือ แท็บเล็ต ทำให้โหลดหน้าเว็บไซต์ได้เร็วขึ้น และผู้ใช้งานยังสามารถใช้งานผ่าน อินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ตในความเร็วดำได้

### ทฤษฎีอัตราการยอมรับเทคโนโลยี

สิงหะ ฉวีสุข, & สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555) ทฤษฎีอัตราการยอมรับ (The Theory of Rate of Adoption) ได้อธิบาย ทฤษฎีนี้ไว้ว่า อัตราการยอมรับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีไม่ได้เป็นเส้นตรง หรือไม่ได้ขึ้นอยู่กับ ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี โดยเวลาช่วงเริ่มต้นของการเผยแพร่ นวัตกรรมและเทคโนโลยีจะเติบโต ช้าหรือช้ามาก แล้วมีอัตราการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี น้อย เส้นกราฟจะอยู่ต่ำและค่อย ๆ สูงขึ้น จากนั้นในช่วงเติบโตการยอมรับเทคโนโลยีจะมีมาก หรือเมื่อเทคโนโลยีติดตลาดอัตราการเติบโตจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว หลังจากนั้นก็จะคงที่หรือเริ่มช้าลงและมีแนวโน้มที่จะมีอัตราการยอมรับ นวัตกรรมและเทคโนโลยีลดลงอีกด้วย และถึงคราวที่ต้องมี นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นอีก เป็นอย่างนี้ต่อ ๆ ไป และก็จะมีการเติบโตแบบตัว S เช่นเดียวกันซ้ำ ๆ ไปเรื่อย ๆ

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

#### องค์ประกอบสำคัญในการทำให้เว็บไซต์ประสบผลสำเร็จ (6C)

จากบทความของ ภาวูธ พงษ์วิทย์ษะภานู (2547) ได้แนะนำเรื่องการทำเว็บไซต์ให้ประสบความสำเร็จและมีคนเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่องว่า องค์ประกอบสำคัญในการทำให้เว็บไซต์ประสบความสำเร็จ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูล (Content), ด้านการค้าขาย (Commerce), ด้านสังคม (Community), ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication), ด้านการปรับแต่ง (Customization) และด้านความสะดวกสบาย (Convenience)

ผู้วิจัยจะใช้ 6C หรือหลักในการทำ Online Marketing มาประยุกต์ใช้ในการวัดความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย Content, Community, Commerce, Communication, Customization และ Convenience โดยผู้วิจัยเลือกมา 4 ด้านสำหรับใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ด้านข้อมูล (Content), ด้านช่องทางการสื่อสาร (Communication), ด้านการปรับแต่งแอปพลิเคชัน (Customization) และด้านความสะดวกสบาย (Convenience)

ผู้วิจัยจึงได้สรุปความหมายของความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจ เมื่อได้รับการบริการ และเกิดผลสำเร็จ

ตามความมุ่งหวัง ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ และเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE ในด้านต่างๆได้แก่

### 1.1 ข้อมูล (Content)

ข้อมูลเป็นส่วนสำคัญอันดับหนึ่งที่หนึ่งที่ทำให้แอปพลิเคชันน่าสนใจ ซึ่งในปัจจุบันข้อมูลมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ข้อมูลที่เป็นตัวหนังสือ, รูปภาพ, ภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น โดยข้อมูลที่ดีมีลักษณะดังนี้คือ เป็นข้อมูลที่ทันสมัย มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์

### 1.2 ช่องทางการสื่อสาร (Communication)

ในปัจจุบันมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการหลากหลายวิธี เช่น โทรศัพท์มือถือ, ข้อความSMS รวมทั้งการสื่อสารผ่าน Social Network ซึ่งหากมีช่องทางในการสื่อสารหลายช่องทางจะเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแอปพลิเคชันมากขึ้น

### 1.3 การปรับแต่งแอปพลิเคชัน (Customization)

รูปแบบของการให้บริการสามารถปรับแต่งให้มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งสามารถปรับแต่งได้หลายรูปแบบ ได้แก่ การปรับแต่งข้อมูลเพื่อการบริการ (Service Customization), การปรับแต่งสินค้าเพื่อการค้า (Commerce Customization), และการเก็บข้อมูลของลูกค้าเพื่อการนำเสนอข้อมูล (Information Customization)

### 1.4 ความสะดวกสบาย (Convenience)

การออกแบบแอปพลิเคชันให้ใช้งานได้ง่าย สะดวก และมีความซับซ้อนต่ำ จะช่วยทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลหรือบริการต่างๆได้ง่ายและได้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้กลับมาใช้งานต่อและแนะนำแอปพลิเคชันให้คนอื่นได้รู้จักเพิ่มมากขึ้น

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Azham Hussain และ Maria Kutar (2009) ศึกษางานวิจัย Usability Metric Framework for Mobile Phone Application โดยศึกษาทฤษฎีเรื่อง Quality in Use Integrated Measurement (QUIM) ซึ่ง QUIM เป็นโมเดลที่รวบรวมเกี่ยวกับการวัดการใช้งาน (Usability) และดำเนินการพัฒนาตัวชี้วัดการใช้งานโมบายแอปพลิเคชันโดยใช้ Goal Question Metric (GQM) ผล วิจัยพบว่า มีแนวทางทั้งหมด 6 ด้านที่จะช่วย

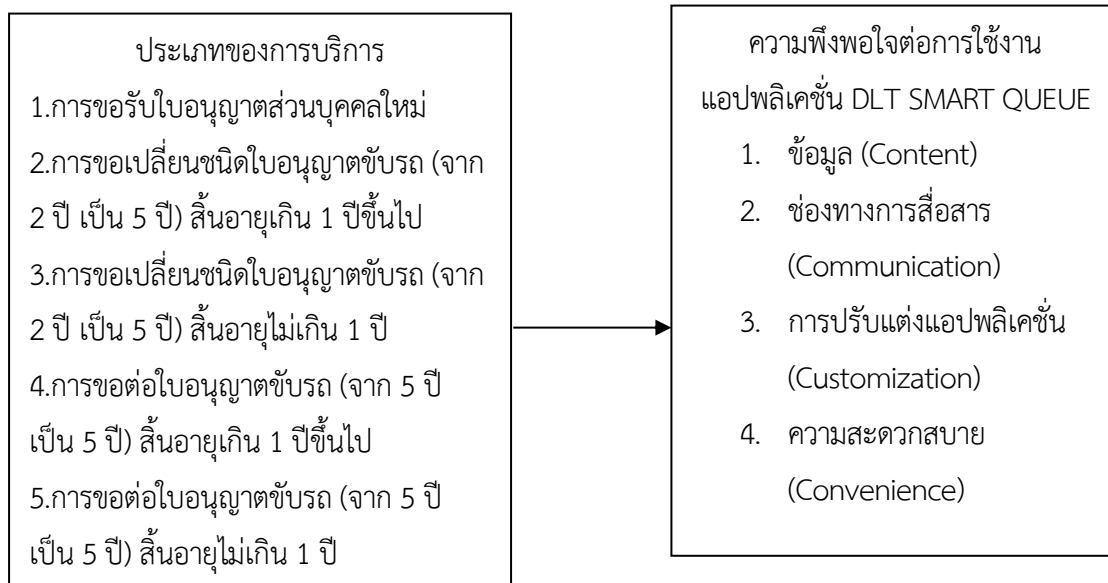
ให้บรรลุเป้าหมายในการสร้างเฟรมเวิร์ค คือ 1) ความง่ายในการใช้งาน 2) ความถูกต้อง 3) ระยะเวลาในการเข้าถึงข้อมูล 4) ฟังก์ชันการใช้งาน 5) ความปลอดภัย และ 6) ความสวยงามและน่าใช้งาน

Kaur and Sharma (2015) พบว่าการออกแบบเว็บไซต์ ที่มีความเหมาะสมกับเนื้อหา และการใช้ภาพที่สวยงามน่าดึงดูดเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการทำตลาดออนไลน์ ในงานวิจัยนี้ยังพบด้วยอีกว่าเว็บไซต์ที่ออกแบบได้สวยงามมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yoon (2010) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ในประเทศจีน พบว่าไม่เพียงแต่เว็บไซต์ที่น่าเสนอได้สวยงามน่าสนใจเท่านั้น การนำเสนอข้อมูลเนื้อหาที่หลากหลาย เชื่อถือได้ก็ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้ด้วยเช่นกัน

(Venkatesh et al., 2003, pp. 425-478, อ้างถึงใน สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555) หลักของทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี หรือ Unified Theory of Acceptance and Use of Technology ศึกษาพฤติกรรมกรใช้เทคโนโลยีที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยหนึ่งใน ปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมกรใช้งานนั้นคือปัจจัยด้านความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) ดังนั้นการที่กลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่าจะสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE ได้อย่างสะดวกง่ายดายย่อมส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างเปิดใจยอมรับและปรารถนาที่จะใช้แอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE ด้วยความพึงพอใจ

นันทินี ทิพย์ประไพ ( 2558) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมในการจองที่พักผ่าน แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนที่ส่งผลต่อการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำในครั้งถัดไป ของกลุ่ม อาชีพพนักงานสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา: ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ ความพึงพอใจและพฤติกรรมในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนที่ส่งผลต่อการจองที่พักผ่าน แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำในครั้งถัดไป ของกลุ่มอาชีพพนักงานสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวอย่างที่ใช้ ศึกษาคือ พนักงานสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานครโดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกและใช้จำนวน 400 คนเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามปลายปิดที่มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งสิ้นคือ 0.832 และมีการ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เบื้องต้น คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการ ทดสอบสมมติฐานที่ระดับ นัยสำคัญ 0.05 ได้แก่การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression) ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนส่งผลต่อการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำในครั้งถัดไปมากที่สุด ตามด้วยพฤติกรรมในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ ณ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ระหว่างวันที่ 9 เมษายน 2564 ถึงวันที่ 19 เมษายน 2564 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability) ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เลือกเฉพาะผู้ที่มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถตามวันที่กำหนด โดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวนทั้งหมด 120 ตัวอย่าง

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และประเภทของงานที่มาใช้บริการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE

ใช้ 6C หรือหลักในการทำ Online Marketing มาประยุกต์ใช้ ซึ่งประกอบด้วย Content, Community, Commerce, Communication, Customization และ Convenience โดยผู้วิจัยเลือกมา 4



ด้านสำหรับใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ด้านข้อมูล (Content), ด้านช่องทางการสื่อสาร (Communication), ด้านการปรับแต่งแอปพลิเคชัน (Customization) และด้านความสะดวกสบาย (Convenience) รวมจำนวน 15 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามได้สร้างขึ้นตามหลักเกณฑ์การให้คะแนนของลิเคอร์ท (Likert's five rating scale) ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมาก
ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

จากนั้นผู้วิจัยจะนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดคะแนนสูงสุดคือ 5 และคะแนนต่ำสุดคือ 1 และจำนวนชั้นคือ 5 ชั้น เพื่อแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ จากนั้นนำผลรวมจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย ดังนี้

#### ช่วงของค่าเฉลี่ย การแปลความหมาย

4.21 – 5.00	มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้แอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว ได้นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ ณ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) หลังจากนั้นได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างตามระยะ เวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษา โดยจะทำการแจกระหว่างวันที่ 9 เมษายน 2564 ถึงวันที่ 19 เมษายน 2564

ปัจจัย	Cronbach's Alpha
1.ความพึงพอใจด้านข้อมูล	0.992
2.ความพึงพอใจด้านช่องทางการสื่อสาร	0.979
3.ความพึงพอใจด้านการปรับแต่งแอปพลิเคชัน	0.984
4.ความพึงพอใจด้านความสะดวกสบาย	0.974

### วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้แบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

**1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)** ซึ่งได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

**2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)** ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสองมข้อ มีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ LSD

### สรุปผลการวิจัย

#### ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถด้วยการใช้แอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ส่วนเพศชาย มีจำนวนทั้งสิ้น 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30 โดยกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วงอายุ 25 – 34 ปี มากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 35 – 44 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 อันดับที่สามคือช่วงอายุ 15 – 24 ปี และช่วงอายุ 45 – 54 ปี จำนวนช่วงอายุละ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และอันดับสุดท้ายคืออายุ 55 ปีขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวนทั้งสิ้น 44 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 อันดับที่สองคือ ข้าราชการ/พนักงานราชการ มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 อันดับที่สามคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 อันดับที่สุดคือ เจ้าของธุรกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และอันดับสุดท้ายคือ นักเรียน/นักศึกษาและประกอบอาชีพอื่นๆ มีจำนวนละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

## ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของการรับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทการขอต่อใบอนุญาตขับรถ (จาก 5 ปี เป็น 5 ปี) สิ้นอายุไม่เกิน 1 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาคือการขอต่อใบอนุญาตขับรถ (จาก 5 ปี เป็น 5 ปี) สิ้นอายุเกิน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 การขอรับใบอนุญาตส่วนบุคคลใหม่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 การขอเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถ (จาก 2 ปี เป็น 5 ปี) สิ้นอายุไม่เกิน 1 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และการขอเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถ (จาก 2 ปี เป็น 5 ปี) สิ้นอายุเกิน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3

## ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถด้วยการใช้แอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

### 1. ความพึงพอใจด้านข้อมูล

ผู้ที่มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถด้วยการใช้แอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE มีความพึงพอใจด้านข้อมูล โดยมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ มีความชัดเจน และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อันดับที่สามคือ ภาษาที่ใช้ สามารถสื่อความเข้าใจได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และอันดับสุดท้ายคือ ความครอบคลุมของการให้ข้อมูลพื้นฐาน เช่น การเตรียมตัวเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

### 2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการสื่อสาร

ผู้ที่มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถด้วยการใช้แอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE มีความพึงพอใจด้านช่องทางการสื่อสาร โดยมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่หลากหลาย (ระบบแอนดรอยด์, ระบบ iOS) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.31 รองลงมาคือ การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันง่ายและไม่เสียค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อันดับที่สามคือ ทราบว่ามีการจองคิวผ่านแอปพลิเคชัน เพราะกรมการขนส่งทางบก มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแอปพลิเคชันมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และอันดับสุดท้ายคือ รู้จักแอปพลิเคชันเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

### 3. ความพึงพอใจด้านการปรับแต่งแอปพลิเคชัน

ผู้ที่มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถด้วยการใช้แอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE มีความพึงพอใจด้านการปรับแต่งแอปพลิเคชัน โดยมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณา

เป็นรายข้อ พบว่า แบ่งหมวดหมู่ประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.96 รองลงมาคือ มีการวางตำแหน่งข้อมูลต่างๆบนหน้าจอได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อันดับที่สามคือ มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และอันดับสุดท้ายคือ มีการจัดรูปแบบหน้าจอที่มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

#### 4. ความพึงพอใจด้านความสะดวกสบาย

ผู้ที่มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถด้วยการใช้แอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE มีความพึงพอใจด้านความสะดวกสบาย โดยมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สามารถใช้งานแอปพลิเคชันนี้ได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.97 รองลงมาคือขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และอันดับสุดท้ายคือ แอปพลิเคชันใช้งานได้ราบรื่น ต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

#### การตอบคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัย

จากคำถามการวิจัยที่ว่า ผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถโดยการจองคิวผ่านแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE มีความพอใจในการใช้แอปพลิเคชันหรือไม่ อย่างไร และวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถที่มีต่อการทำงานของแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE (2) เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านความพึงพอใจระหว่างผู้มารับบริการในแต่ละประเภทการใช้บริการ และ (3) เพื่อศึกษาถึงปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE

ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถโดยการจองคิวผ่านแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE มีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันในระดับสูง รวมถึง ประชาชนผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ ที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE ไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ดังนี้คือ ควรปรับ pop up ให้มีขนาดที่เหมาะสมรองรับกับโทรศัพท์ในทุกรุ่น อีกทั้งยังต้องการให้เจ้าหน้าที่อธิบายให้เข้าใจง่ายและครอบคลุมทุกด้าน รวมไปถึงน่าจะมีการแจ้งเตือนว่าใกล้ถึงวันที่จะไปทดสอบสมรรถภาพก่อนล่วงหน้า 1 วัน และในท้ายที่สุดประชาชนผู้ใช้บริการมีความต้องการอยากให้ปรับปรุงในด้านการตรวจสอบข้อมูลก่อนส่งข้อมูลได้ เพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาดของข้อมูล

## ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของผู้ที่มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถด้วยการใช้แอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE คือ แอปพลิเคชันใช้เวลาในการโหลดข้อมูลนาน pop up มีขนาดไม่พอดีกับหน้าจอโทรศัพท์ และไม่สามารถย้อนกลับไปแก้ไขข้อมูลได้ โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ควรปรับ pop up ให้มีขนาดที่เหมาะสม รองรับกับโทรศัพท์ในทุกๆรุ่น, ควรจะมีการแจ้งเตือนว่าใกล้ถึงวันที่จะไปทดสอบสมรรถภาพก่อนล่วงหน้า 1 วัน, ปรับปรุงในด้านการตรวจสอบข้อมูลก่อนส่งข้อมูลได้ เพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาดของข้อมูล และต้องการให้เจ้าหน้าที่อธิบายให้เข้าใจง่ายและครอบคลุมทุกด้าน

### อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE ของผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถ กรมการขนส่งทางบก สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

#### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้ง 4 ด้านคือ ด้านข้อมูล (Content), ด้านช่องทางการสื่อสาร (Communication), ด้านการปรับแต่งแอปพลิเคชัน (Customization) และด้านความสะดวกสบาย (Convenience) ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Azham Hussain และ Maria Kutar (2009) ศึกษาวิจัย Usability Metric Framework for Mobile Phone Application โดยศึกษาทฤษฎีเรื่อง Quality in Use Integrated Measurement (QUIM) ซึ่ง QUIM เป็นโมเดลที่รวบรวมเกี่ยวกับการวัดการใช้งาน (Usability) และดำเนินการพัฒนาตัวชี้วัดการใช้งานโมบายแอปพลิเคชันโดยใช้ Goal Question Metric (GQM) ผล วิจัยพบว่า มีแนวทางทั้งหมด 6 ด้านที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายในการสร้างเฟรมเวิร์ค คือ 1) ความง่ายในการใช้งาน 2) ความถูกต้อง 3) ระยะเวลาในการเข้าถึงข้อมูล 4) ฟังก์ชันการใช้งาน 5) ความปลอดภัย และ 6) ความสวยงามและน่าใช้งาน และสอดคล้องกับ Kaur and Sharma (2015) พบว่าการออกแบบเว็บไซต์ ที่มีความเหมาะสมกับเนื้อหา และการใช้ภาพที่สวยงามน่าดึงดูดเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการทำตลาดออนไลน์ ในงานวิจัยนี้ยังพบด้วยอีกว่าเว็บไซต์ที่ออกแบบได้สวยงามมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yoon (2010) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ในประเทศจีน พบว่าไม่เพียงแต่เว็บไซต์ที่นำเสนอได้สวยงามน่าสนใจเท่านั้น การนำเสนอข้อมูลเนื้อหาที่หลากหลายเชื่อถือได้ก็ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้ด้วยเช่นกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของนันธินี ทิพย์ประไพ ( 2558) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมในการจองที่พัก

ผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนที่ส่งผลต่อการจองที่พักร้านอาหารผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำในครั้งถัดไป ของกลุ่มอาชีพพนักงานสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจ และพฤติกรรมในการจองที่พักร้านอาหารผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนที่ส่งผลต่อการจองที่พักร้านอาหารผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำในครั้งถัดไป ของกลุ่มอาชีพพนักงานสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการจองที่พักร้านอาหารผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนส่งผลต่อการจองที่พักร้านอาหารผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำในครั้งถัดไปมากที่สุด ตามด้วยพฤติกรรมในการจองที่พักร้านอาหารผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับหลักของทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี หรือ Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Venkatesh et al., 2003, pp. 425-478, อ้างถึงใน สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555) โดยหลักการของทฤษฎี UTAUT ศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยหนึ่งใน ปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้งานนั้นคือปัจจัยด้านความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) ดังนั้น การที่กลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่าจะสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE ได้อย่าง สะดวกง่ายดายก็ย่อมส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างเปิดใจยอมรับและปรารถนาที่จะใช้แอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE ด้วยความพึงพอใจ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านใบอนุญาตขับรถด้วยการใช้แอปพลิเคชัน DLT SMART QUEUE เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกรมการขนส่งทางบก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันในด้านอื่นเพิ่มเติม เพื่อให้องค์กรนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของแอปพลิเคชัน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก กองแผนงาน. (2559). ข้อมูลทั่วไปของกรมการขนส่งทางบก. กรุงเทพมหานคร.  
กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550), การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ:  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทินี ทิพย์ประไพ. ( 2558), การศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบน  
สมาร์ตโฟนที่ส่งผลต่อการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำ ในครั้งถัดไป ของกลุ่ม  
อาชีพพนักงานสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร.
- ภาวรุช พงษ์วิริยะภานู. (2547), หนังสือ การตลาดออนไลน์ที่ไม่มีแต่กำไรไม่มีขาดทุน: สำนักพิมพ์อัมรินทร์ฮาว  
ทู.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542), ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน. กรุงเทพฯ: บริษัท  
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534).การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การ  
บริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อ าเภอเมือง จังหวัด  
ฉะเชิงเทรา. ชลบุรี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย บูรพา
- สิงหะ ฉวีสุข, & สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555), ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. KMITL  
Information Technology Journal (Jan. – Jun. 2012).
- Azham Hussain, Maria Kutar, “Usability Metric Framework for Mobile Phone  
Application”,2009.
- Kaur, M., & Sharma, N. (2015). Electronic Service Quality and Customer Satisfaction: A Study  
of Customer Loyalty with Special Reference to Tourism Industry. Amity Business  
Review, 16(2), 100-114.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). Marketing management (14th ed.). Upper Saddle  
River, New Jersey: Prentice Hall.
- Yoon, C. (2010). Antecedents of customer satisfaction with online banking in China: The  
effects of experience. Computers in Human Behavior, 26, 1296-1304. doi:  
10.1016/j.chb.2010.04.001

## สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- แนวโน้มการใช้โมบายแอปพลิเคชัน. [https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/  
executive\\_journal/oct\\_dec\\_11/pdf/aw018.pdf](https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/oct_dec_11/pdf/aw018.pdf) (สืบค้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2564).
- Application. [https://www.mangoconsultant.com/th/  
news-knowledge/knowledge/274-application](https://www.mangoconsultant.com/th/news-knowledge/knowledge/274-application) (สืบค้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2564).