

อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์
ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

Technology Acceptance and Quality of Electronic Service
Affect e-Government Procurement System

ปานุกร เทชะชุนทิกิจ¹ และศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล²

Parnukorn Tychachoonhakij¹ and Supachart lamratanakul²

Received 29 มิ.ย. 2562 & Retrieved 29 ก.ค. 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี เช่น การรับรู้ถึงประโยชน์ ความสะดวกสบายในการใช้งาน และทัศนคติที่มีผลต่อความพึงพอใจเทคโนโลยี 2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการเทคโนโลยี เช่น ความมีประสิทธิภาพ การบรรลุเป้าหมาย ความสามารถของระบบ และความเป็นส่วนตัว ที่มีผลต่อความพึงพอใจเทคโนโลยี 3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีผ่านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพอใจในการใช้งานเทคโนโลยี โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงพรรณนา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้ที่เคยใช้งานระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐมาก่อน เป็นจำนวน 455 ชุด และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SmartPLS 3.0

โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 68.80 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 69.90 และมีระยะเวลาในการใช้งานระบบ e-GP ประมาณ 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.69 โดยผลการเก็บข้อมูลในด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีการให้ความสำคัญกับด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ให้ความสำคัญกับด้านความง่ายในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ให้ความสำคัญกับทัศนคติมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ในด้านคุณภาพ ให้ความสำคัญกับด้านการบรรลุเป้าหมายค่าเฉลี่ย 4.47 ให้ความสำคัญกับด้านความสามารถของระบบค่าเฉลี่ย 4.23 ให้ความสำคัญกับด้านความมีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ย 4.16 และให้ความสำคัญกับด้านความเป็นส่วนตัวค่าเฉลี่ย 3.10 การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในการใช้งานระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์การวิจัยพบว่า ทั้งการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานอย่างมีนัย

¹ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

e-mail :Parnukorn.ty@ku.ac.th

Master of Business Administration, Faculty of Business Administration. Kasetsart University.

² คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ e-mail fussci@ku.ac.th

Faculty of Business Administration. Kasetsart University.

สำคัญทางสถิติ รวมถึงการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผ่านคุณภาพของการบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง และ PLS-SEM

Abstract

The Objective of this research was to 1. Study the factors of technology acceptance such as perceived benefits, convenience in use and attitudes that affect the satisfaction of technology 2. Study the quality factors in providing technology services such as efficiency, achieving goals, System capabilities and privacy that affects the satisfaction of technology 3. Study the factors of technology acceptance through service quality affecting satisfaction in using technology. This research is a descriptive research that study in person who has used or known the e-gp system for a total of 455 questionnaires. Statistics used in data analysis are percentage, mean, standard deviation and coefficients with SmartPLS 3.0.

The majority of respondents were male 68.80 percent, graduating with a bachelor's degree 69.90 percent, with monthly income between 15,000-30,000 baht 45.00 percent and the duration of using the e-GP system is approximately 1-2 years, 47.69 percent. In terms of technology acceptance, usefulness in use is 4.27 and the standard deviation is 0.45. Focus is on ease of use 4.21 standard deviation is 0.55, attitude is 4.08, standard deviation equal to 0.67. In terms of quality, achieving the average 4.47, standard deviation 0.52, ability of the system, and the average 4.23, and standard deviation 0.49, efficiency of 4.16 deviations standard 0.64. Privacy Average 3.10 standard deviation 0.42.

Keywords: Technology Acceptance, Quality of Electronic Service, Procurement System and PLS-SEM

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการขยายตัวของความต้องการในด้านต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศด้านการขยายตัวในรูปแบบของการลงทุนก่อสร้างในโครงการใหม่หรือการบำรุง ซ่อมแซมระบบเดิมที่มีอยู่แล้ว ซึ่งงานโครงสร้างพื้นฐาน โดยส่วนมากเป็นโครงการที่ต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมาก เช่น เงินลงทุน บุคลากรที่มีความรู้ หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญ ระยะเวลาในการศึกษาออกแบบ และการศึกษาการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการดำเนินงานดังกล่าว และเนื่องจากงานโครงสร้างพื้นฐานผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นหน่วยงานภาครัฐ ในการกำกับดูแล

ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการในปัจจุบัน และยังคงมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วเพื่อให้ตอบสนองในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านท้องเที่ยวและบริการ ที่สามารถช่วยให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ มุ่งมั่นพัฒนา และใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตอบสนองความต้องการ รวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตน ซึ่งหน่วยงานภาครัฐนำโดยกรมบัญชีกลาง จึงได้มีแนวคิดและความมุ่งมั่นในการใช้งานระบบเทคโนโลยีมาช่วยเหลือ ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ จึงได้มีการพัฒนาระบบปรับปรุง จนมีประสิทธิภาพระบบตามความต้องการอย่างครบถ้วน และมีการทดสอบ ทดลองใช้จนเป็นที่ยอมรับ และได้มีการขยายผลให้หน่วยงานอื่นๆ ใช้งานโดยมีการประกาศพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม

2560 เพื่อวัตถุประสงค์ให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งนำไปใช้เป็นหลักปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชนให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถใช้งานในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากแต่ระบบดังกล่าว ได้พบปัญหาต่างๆ ซึ่งเกิดขึ้นในประเด็นสำคัญ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับความสอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน การใช้ข้อมูลจากระบบที่เป็นมาตรฐานร่วมกัน และทัศนคติในการใช้งานของระบบ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว โดยส่วนใหญ่แล้วเป็นผลมาจากปัจจัยด้านการยอมรับในการเปลี่ยนแปลงการทำงานมาเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมกันนี้ ยังพบปัญหาในด้านคุณภาพของระบบอิเล็กทรอนิกส์ในระหว่างการใช้งาน ทั้งการประสานงานระหว่างหน่วยงาน การรับรู้ความสามารถของระบบ การบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวัง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน ซึ่งส่งผลให้มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐติดขัดส่งผลให้หลายๆ หน่วยงานไม่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณได้ตามที่วางแผนไว้

โดยปัญหาดังกล่าว อาจเป็นผลเกิดจากปัจจัยทางด้านการยอมรับในการใช้งานเทคโนโลยี ทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยี หรือความพึงพอใจความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีที่ส่งผลให้ มีการต่อต้านการใช้งานระบบที่เพิ่มขึ้น โดยได้มีการออกมาแก้ไขปัญหาด้วยหลากหลายวิธี แต่ก็ ไม่สามารถจัดการกับปัญหาได้

หากเป็นการเพิ่มกระบวนการ เพิ่มข้อจำกัดในการดำเนินการซึ่งไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินการในส่วนอื่น ๆ ซึ่งทำให้ผลลัพธ์สุดท้ายก็อาจจะเป็นอุปสรรคปัญหาขององค์กร

งานวิจัยในครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระบบการจัดซื้อจัดจ้าง โดยดูถึงปัญหาในการใช้ระบบในด้านต่างๆ เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์ ให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินการ พร้อมทั้งการนำข้อมูลจากงานวิจัยไปพัฒนาหน่วยงานภาคให้มีความยั่งยืน สามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีการจัดซื้อบนระบบอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพของการบริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลการยอมรับใช้เทคโนโลยีของการจัดซื้อบนระบบอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผ่านคุณภาพในการบริการด้านระบบที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบจัดซื้อที่ดำเนินการบนระบบอิเล็กทรอนิกส์

ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ทฤษฎีเป็นการให้เหตุผลการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละคนหรือกลุ่ม

คนได้ และช่วยในการคาดการณ์พฤติกรรมมนุษย์ในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งทำให้เข้าใจถึงอิทธิพลของตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปถึงการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจด้านไอที ในแต่ละทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะมีองค์ประกอบหลักสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่แตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลหรือมีความสัมพันธ์กัน ในการส่งเสริมให้เกิดการยอมรับและนำไปใช้ ทั้งนี้ มีหลายทฤษฎีที่มีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ได้แก่ 1. ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผลโดย เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม ที่ถูกนำมาใช้ศึกษาพฤติกรรมมนุษย์มากที่สุดตามทฤษฎีได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ และทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ และบุคคลจะแสดงพฤติกรรม เพราะคิดว่าเป็นสิ่งสมควรกระทำ เนื่องจากบุคคลจะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ 2. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน เกิดจากการใช้กรอบแนวคิดประกอบด้วย 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ ได้นำเสนอทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม ให้สามารถนำไปปรับใช้เพื่อศึกษาความตั้งใจและพฤติกรรมในบริบทที่หลากหลาย รวมถึงสามารถช่วยสร้างความเข้าใจในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล 3. ทฤษฎีปัญญาทางสังคม เป็น

ทฤษฎีที่ใช้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ โดยตามทฤษฎีอธิบายว่าความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะได้รับแรงขับเคลื่อนจากความเชื่อมั่นของผู้ใช้ และความคาดหวังในผลลัพธ์ของการทำงาน

คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์

คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์ในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่รับรู้จริงจากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าว เกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก Ro-madhoni et al., (2015. ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการจัดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญประการหนึ่งที่ธุรกิจได้นำมาใช้ในการเพิ่มระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมถึง Wijoseno and Ariyanti (2015. อธิบายว่า คุณภาพการบริการ เป็นระดับของการบริการที่สามารถตอบสนองความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้ ดังนั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค เป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับว่า มีความสอดคล้องกันเพียงใด และอีกหนึ่งประการ คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจของการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง ของผู้รับบริการหรือผู้

บริโภค และคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง

ความพึงพอใจในการใช้งาน

การที่ผู้บริโภคมีความตั้งใจ หรือวางแผนในการกระทำพฤติกรรมหนึ่ง โดยพฤติกรรมนั้นจะอยู่ภายใต้การควบคุมของความตั้งใจ และการพิจารณาถึงผลของการกระทำ โดยอาจจะเป็นผลมาจากแรงกระตุ้นทั้งภายใน และภายนอก (Lee et al., 2006. ความพึงพอใจในการใช้งาน หรือการตั้งใจในการใช้งานเป็นประเด็นทั่วไป มีการศึกษาอย่างกว้างขวาง โดยจะมุ่งเน้นไปที่มิติความพึงพอใจในการรับบริการ

จึงสรุปว่า ความพึงพอใจในการใช้งาน หรือความตั้งใจในการใช้งาน คือ การแสดงออกถึงแผนการของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งอย่างตั้งใจ และให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ความพอใจนั้นเกิดจากทัศนคติที่ดีของผู้บริโภคที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เช่น ความพึงพอใจในการใช้งาน หรือความพึงพอใจในการรับบริการ ที่อาจจะมาจากทัศนคติในการใช้งาน หรือประสบการณ์ที่สัมผัสโดยตรง พร้อมเป็นแรงผลักดันในการใช้บริการนั้นซ้ำๆ ซึ่งอาจจะวัดได้จากความพอใจ หรือเชื่อมั่นในการรับบริการ การยังใช้งานอย่างต่อเนื่อง และการมีส่วนร่วมในการพัฒนา หรือปรับปรุงระบบ ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวความคิดในงานวิจัย ได้พัฒนามาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในปัจจุบันที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ จึงได้ยึดหลักการและทฤษฎีที่เป็นอิทธิพลในการยอมรับเทคโนโลยี

โดยผู้วิจัยได้นำตัวแปรที่มักถูกนำมาศึกษา จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้งาน ดังภาพที่ 1

โดยในงานวิจัยฉบับนี้ได้้นำปฏิบัติตามหลักการวิเคราะห์สมการโมเดลเชิงโครงสร้างแบบกำลังสองน้อยสุดบางส่วน ซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้ความแปรปรวนร่วมเป็นพื้นฐาน มีจุดมุ่งหมายเพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ในโมเดลให้สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรแฝงภายในโมเดลให้ได้มากที่สุด โดยการทดสอบดังกล่าวไม่ได้มุ่งเน้นทดสอบทฤษฎี แต่มุ่งเน้นการทดสอบนัยสำคัญรายเส้นทาง โดยมีข้อตกลงข้อบังคับที่น้อยกว่าการวิเคราะห์ด้วยวิธีอื่น เช่น ข้อมูลไม่จำเป็นต้องมีการแจกแจงปกติ (Hair et al., 2014. และไม่จำเป็นต้องมีการประเมินความกลมกลืนของโมเดล เนื่องจากการวิเคราะห์ดังกล่าวจะมีความกลมกลืนเสมอ ซึ่งการวิเคราะห์ในงานวิจัยฉบับนี้จะใช้โปรแกรม SmartPLS 3.0 ในการวิเคราะห์

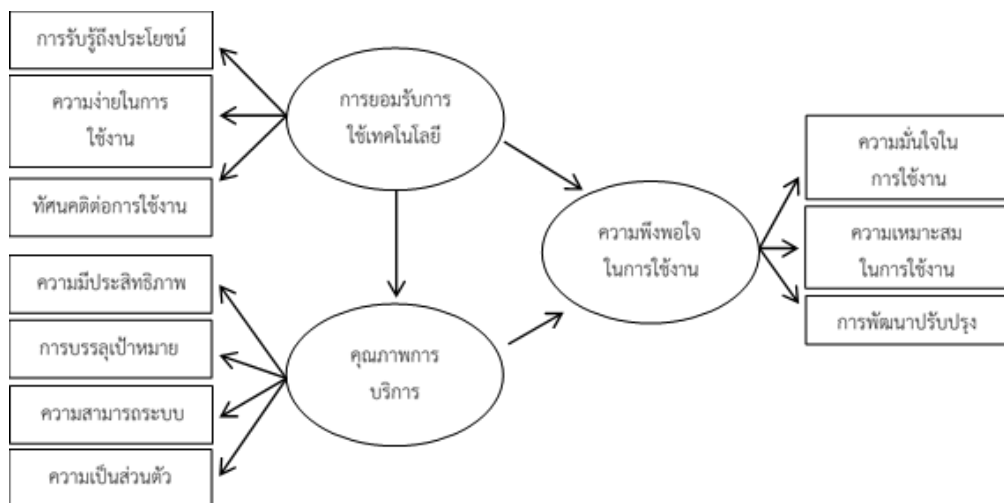
สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อคุณภาพการบริการระบบจัดซื้อที่ดำเนินการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผ่านคุณภาพการบริการระบบจัดซื้อที่ดำเนินการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บข้อมูล ในงานวิจัยฉบับนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็น บุคคลทั่วไปที่เคยใช้งานหรือรู้จักระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ โดยจากการอ้างอิงตามแนวความคิดของ Taro Yamane ที่มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 พบว่า จะต้องมีกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 400 ตัวอย่าง เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการวิเคราะห์ผล ของงานวิจัยผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามมาทั้งสิ้น 455 ตัวอย่าง และมีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามด้วยคำถามแบบช่วงมาตร 5 ระดับตามแนวคิดของ Likert Scale

การหาค่าความเที่ยงและความเชื่อมั่นของ เครื่องมือ

ข้อคำถามในแบบสอบถามมีการปรับปรุงให้มีความชัดเจน ถูกต้องมากขึ้น โดยได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC. ของตัวข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยในงานวิจัยในครั้งนี้ได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นคนประเมินข้อคำถามจำนวน 5 ท่าน เพื่อดูถึงความสอดคล้องของข้อคำถาม โดยมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.5 และได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบข้อคำถามตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบรวบรวมรูปแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบหาค่า Cronbach เพื่อเป็นการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือในงานวิจัย โดยจากการทดสอบพบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.7 ทุกข้อคำถาม

ผลการวิจัย

ลักษณะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 68.80 จบการศึกษาระดับ

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 69.90 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.00 และมีระยะเวลาในการใช้งานระบบ e-GP ประมาณ 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.69 โดยในด้านการยอมรับเทคโนโลยี และมีค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบสูงคือปัจจัยด้าน การบรรลุเป้าหมาย ที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้งานมากที่สุด ในทางกลับกัน ปัจจัยที่มีค่าต่ำที่สุดคือ ความเป็นส่วนตัว ที่มีค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำ หรือมีผลกระทบกับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยผู้วิจัยได้ทำการประเมินคุณภาพของโมเดลการวัดโดยใช้สถิติ จึงได้ทำการประเมินวัดความเที่ยงภายในโดยในงานวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลและทำการวิเคราะห์ผ่านโปรแกรม SMARTPLS 3.0 โดยพบค่าความเชื่อมั่นค่าความเที่ยงคอมโพสิต ยอมรับได้ในการใช้งาน คือ ไม่ควรต่ำกว่า 0.70 (Hair et al., 2014. แต่พบว่าด้านความเป็นส่วนตัวมีค่า 0.548 เพื่อให้ไม่กระทบต่อผลลัพธ์จึงทำการตัดตัวแปรดังกล่าวออก Montree (2010. ดังตารางที่ 2

จากการประเมินค่าความเที่ยงภายใน เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดแล้วจึงทำการประเมินความเที่ยงของตัวบ่งชี้ แสดงดังภาพที่ 1 โดยดูจากการทดสอบน้ำหนักองค์ประกอบภายนอกความเที่ยงของตัวบ่งชี้ในซึ่งกำหนดไว้ไม่ควรน้อยกว่า 0.5 หรือหากค่าส่วนใหญ่มีค่าสูงกว่า 0.5 ก็สามารถยอมรับได้ Montree (2015. โดยจากการวิเคราะห์พบว่ามีค่าต่ำกว่า 0.5 จำนวน 2 ข้อคำถามจึงดำเนินการตัดข้อคำถามออกและวิเคราะห์ในขั้นตอนถัดไป

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรความหมายของตัวที่ศึกษา

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปรความหมาย
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	4.27	0.45	มากที่สุด
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	4.21	0.55	มากที่สุด
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	4.08	0.67	มาก
ความมีประสิทธิภาพ	4.16	0.64	มาก
การบรรลุเป้าหมาย	4.47	0.52	มากที่สุด
ความสามารถของระบบ	4.23	0.49	มากที่สุด
ความเป็นส่วนตัว	3.1	0.42	มาก
ความมั่นใจในการใช้งาน	4.23	0.82	มากที่สุด
การพัฒนาและปรับปรุงระบบ	4.23	0.78	มากที่สุด
ความเหมาะสมในการใช้งาน	4.35	0.71	มากที่สุด

ตาราง 2 ตารางแสดงค่าการวิเคราะห์ความเที่ยงภายใน

ปัจจัยที่ใช้ในงานวิจัย	ค่า Cronbach	ค่าความเที่ยงคอมโพสิต
การยอมรับเทคโนโลยี	0.767	0.826
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	0.555	0.747
ความสะดวกในการใช้งาน	0.648	0.790
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	0.677	0.821
ด้านคุณภาพในการให้บริการ	0.816	0.854
ความมีประสิทธิภาพ	0.751	0.841
การบรรลุเป้าหมาย	0.774	0.869
ความสามารถของระบบ	0.612	0.770
ความเป็นส่วนตัว	0.387	0.548
ความตั้งใจในการใช้งาน	0.460	0.713



ภาพ 2 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบภายนอกของข้อคำถามในงานวิจัย

นอกจากนี้ยังมีการประเมินความตรงเชิง
 ลู่เข้าซึ่งพิจารณาจากการสกัดความแปรปรวน
 โดยเฉลี่ยค่ามากกว่า 0.5 พร้อมทั้งพิจารณาโดย
 การใช้ความตรงเชิงจำแนก (Hair et al., 2014.
 จากการใช้ตาราง Fornell-Larcker Criterion

ซึ่งเป็นค่าตารางที่แสดงความสัมพันธ์ของค่าราก
 ที่สองในแนวเส้นทแยงมุม แสดงตารางที่ 3
 โดยพบว่าค่าจากตาราง Fornell-Larcker Crite-
 rion มีค่าความสัมพันธ์ สอดคล้องกับปัจจัยของ
 ตนเองสูงที่สุดในทุกปัจจัยในงานวิจัย

ตาราง 3 ตารางแสดงค่า Fornell-Larcker Criterion ของปัจจัยที่ใช้ในงานวิจัย

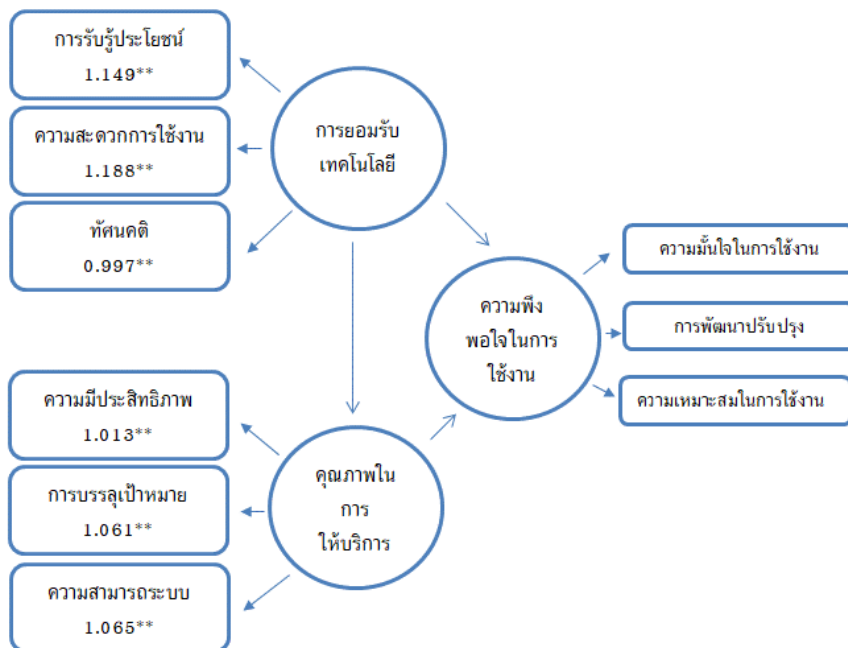
ปัจจัยที่ใช้ในงานวิจัย	การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	ความตั้งใจในการใช้งาน	ความสะดวกในการใช้งาน	ความมีประสิทธิภาพ	ความสามารถของระบบ	ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	การบรรลุเป้าหมาย
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	0.729						
ความตั้งใจในการใช้งาน	0.004	0.684					
ความสะดวกในการใช้งาน	0.493	0.011	0.696				
ความมีประสิทธิภาพ	0.277	0.003	0.388	0.754			
ความสามารถของระบบ	0.349	0.049	0.425	0.459	0.768		
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	0.34	0.084	0.427	0.454	0.344	0.778	
การบรรลุเป้าหมาย	0.461	0.074	0.44	0.576	0.622	0.374	0.83

จากการประเมินคุณภาพของโมเดลเป็นไปตามขั้นตอนการทำงานวิจัยครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยได้ทำการประเมินผลโมเดลโครงสร้างโดยวิธี Build-up Approach โดยการวิเคราะห์ตัวแปรแฝงลำดับที่หนึ่งก่อนแล้วนำคะแนนปัจจัยมาเป็นตัวแปรชี้วัดลำดับที่สองแสดงดังตารางที่ 4

พบว่าตัวแปรลำดับที่หนึ่งมีความสัมพันธ์กับตัวแปรลำดับที่สอง ครบทุกตัวแปรในงานวิจัยโดยมีค่าช่วงความเชื่อมั่นที่ 99 % จึงดำเนินการทดสอบสมมติฐานโดยการ Bootstrapping ซึ่งเป็นการจำลองการเพิ่มจำนวนตัวอย่างข้อมูลเป็นจำนวน 5,000 ข้อมูล ตามคำแนะนำ (Hair et al., 2014. โดยได้ผลลัพธ์ แสดงดังภาพที่ 3

ตาราง 4 ค่าน้ำหนักของตัวแปรลำดับหนึ่ง

ตัวแปรลำดับสอง	ตัวแปรลำดับที่หนึ่ง	R-square	coefficient	P-value
	การรับรู้ประโยชน์	0.7	1.149	<0.01
การยอมรับเทคโนโลยี	การรับรู้ง่ายในการใช้งาน	0.65	1.188	<0.01
	ด้านทัศนคติ	0.45	0.997	<0.01
คุณภาพการให้บริการ	ด้านความมีประสิทธิภาพ	0.8	1.013	<0.01
	ด้านบรรลุเป้าหมาย	0.64	1.061	<0.01
	ด้านความสามารถของระบบ	0.58	1.065	<0.01



ภาพ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ ค่า Coefficient และค่าช่วงความเชื่อมั่น

หมายเหตุ * คือปัจจัยที่มีช่วงความเชื่อมั่นที่ 95 % ,** คือตัวแปรที่มีช่วงความเชื่อมั่นที่ 99 %

ตาราง 5 การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรในงานวิจัย

ปัจจัยผล	ค่าสัมประสิทธิ์ แสดงการตัดสินใจ	อิทธิพล	การยอมรับ เทคโนโลยี	คุณภาพในการ ให้บริการ
คุณภาพในการให้ บริการ	0.54	อิทธิพลทางตรง	0.68**	-
		อิทธิพลทางอ้อม	-	-
		อิทธิพลรวม	0.68**	-
ความพึงพอใจใน การใช้งาน	0.64	อิทธิพลทางตรง	0.26**	0.34**
		อิทธิพลทางอ้อม	0.33**	-
		อิทธิพลรวม	0.59**	0.34**

หมายเหตุ * คือปัจจัยที่มีช่วงความเชื่อมั่นที่ 95 % ,** คือตัวแปรที่มีช่วงความเชื่อมั่นที่ 99 %

เพื่อให้ตอบสนองมาตรฐานการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผ่านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการ วิเคราะห์สมมติฐานอิทธิพลของตัวแปรโดยวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรในงานวิจัย โดยจากการทดสอบแสดงได้ดังตารางที่ 5

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของตัวแปรในงานวิจัย พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีผ่านคุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลทางตรง และทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการใช้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติในส่วนของคุณภาพในการให้บริการ พบว่าอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เช่นกัน

จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรในงานวิจัย คุณภาพในการให้บริการ มีอิทธิพลทางตรง (Direct Effect. และอิทธิพลรวม (Total Effect. กับความพึงพอใจในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.01 ส่วนการยอมรับเทคโนโลยี มีอิทธิพลทางตรง (Direct Effect. และทางอ้อม (Indirect Effect. กับความพึงพอใจในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์และทดสอบตามกรอบแนวความคิดและสมมติฐานงานวิจัยพบว่าการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Liao (2015) คือ การที่ผู้ใช้งานมีมุมมองทัศนคติ การรับรู้ ประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยี จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งาน ในด้านคุณภาพในการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Leonnard et al., (2017) คือ การที่ผู้ใช้งานรับรู้ได้ถึงประสิทธิภาพของระบบ ระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างครบถ้วน จะส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจมากขึ้น และการยอมรับ

เทคโนโลยีที่ผ่านคุณภาพในการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยี คือการที่ผู้ใช้งานพึงพอใจอาจไม่ได้เกิดจากการยอมรับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวแต่เกิดจากผลทั้งคุณภาพในการให้บริการ และการยอมรับเทคโนโลยีในเวลาเดียวกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับการใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบจัดซื้อที่ดำเนินการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งจากผลการศึกษาที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sondakh (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Behavioral Intention to Use E-Tax Service System: An Application of Technology Acceptance Model ด้วยแบบจำลอง TAM ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลเชิงบวกที่สำคัญต่อการรับรู้ประโยชน์ และทัศนคติต่อการใช้นอกจากนี้การรับรู้ประโยชน์ มีผลในเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อทัศนคติต่อการใช้งานระบบ แต่ไม่มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ในการใช้งานระบบ e-SPT ส่วนทัศนคติต่อการใช้งาน มีผลในทางบวกและมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ในการใช้งาน ทั้งนี้ถ้าทางหน่วยงานของภาครัฐ ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น รวมถึงให้การสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในหน่วยงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจในกระบวนการบริหารงานการจัดซื้อจัดจ้างให้

มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วยิ่งขึ้น อาจส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบจัดซื้อที่ดำเนินการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพิ่มมากขึ้น

ในด้านปัจจัยในความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีของระบบจัดซื้อบนอินเทอร์เน็ต ที่เป็นผลมาจากคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะยอมรับเทคโนโลยีอย่างใดอย่างหนึ่งได้นั้น ต้องขึ้นอยู่กับ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ความง่ายในการใช้งาน รวมถึงทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sang & Lee (2009) ได้ทำการศึกษาเรื่อง E-Government Adoption in ASEAN: the Case of Cambodia เพื่อตรวจสอบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในกัมพูชาว่าซึ่งเป็นหนึ่งในสมาชิกของสมาคมอาเซียน งานวิจัยนี้ใช้รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี ทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม ทฤษฎีและความไว้วางใจ ในการสร้างแบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้ และได้ทำการทดสอบแบบจำลองด้วยการศึกษาเชิงประจักษ์ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยสนับสนุนในการยอมรับประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ ความได้เปรียบและความไว้วางใจ และปัจจัยที่สำคัญในการรับรู้ประโยชน์ ได้แก่ ภาพลักษณ์ และคุณภาพผลผลิต ประโยชน์จากการศึกษานี้จะช่วยให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจนโยบายของรัฐบาลออกแบบ ใช้นโยบายและกลยุทธ์เพื่อเพิ่มการยอมรับบริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในกัมพูชาและในประ

เทศอื่นๆ โดยเฉพาะประเทศสมาชิกอาเซียนที่มี สถานการณ์คล้ายกัน

ทั้งนี้จากผลการศึกษายังพบว่า การส่ง ผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบการจัดซื้อที่ดำเนินการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับการ ยอมรับเทคโนโลยีของระบบจัดซื้อบน อินเทอร์เน็ต ผ่านคุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ ยังมีตัวแปรแฝงที่ส่งผลกระทบต่อ ความพึงพอใจในการใช้งานระบบการจัดซื้อที่ ดำเนินการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือเรื่องของ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ตัวแปรแฝง 2 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความมี ประสิทธิภาพ และด้านความสามารถของระบบ ที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบการจัดซื้อที่ดำเนินการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ในด้านความพึงพอใจต่อการบริการ ยังมี ผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ Supot (2018. ที่ได้ ทำงานวิจัยหัวข้อปัจจัยการตลาดดิจิทัลที่มี อิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจและความภักดี แก่ลูกค้าในธุรกิจโรงแรมกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยม อันดามันและได้ผลลัพธ์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้งสิ้น 5 ปัจจัย คือ ความน่าเชื่อถือ การบริการที่เป็นรูปธรรม ความใส่ใจ การตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า และความภักดี ซึ่งจะพบว่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยในฉบับนี้ในด้านของ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า เนื่องจากการ ใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ความสำคัญ กับ การทำงานผ่านสื่อออนไลน์เป็นอย่างมาก โดยพนักงานผู้เชี่ยวชาญ เนื่องจากเป็นส่วน สำคัญในการติดต่อกับลูกค้าโดยตรง อาจมีภาพ หรือสื่อในการช่วย เป็นสำคัญและเป็นจุดที่สำคัญ ที่สุดที่ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจตามบริการที่

ได้รับ

นอกจากนี้ยังพบว่า การใช้เทคโนโลยี ใหม่เข้ามาซึ่งงานในอนาคตจำเป็นต้องมี กลยุทธ์ที่จะต้องสร้างความพึงพอใจในการได้รับ บริการ และความผูกพันของลูกค้า ในเชิงรุกอย่าง จริงจัง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า หรือ เป็นการรักษาลูกค้าเดิม

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้ครบถ้วนสมบูรณ์ นำไปอ้างอิง และใช้งานต่อได้ในอนาคตตาม ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัยฉบับนี้ จึง มีข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า

1. องค์กรภาครัฐ ควรมีการให้ความรู้ ความเข้าใจกับผู้ที่มาติดต่อจัดซื้อจัดจ้างกับหน่วย งานภาครัฐ ในเชิงรุกเรื่องของการรับรู้ประโยชน์ ในการใช้งานระบบ ว่าระบบมีความง่ายและ สะดวกรวดเร็วในการเข้าถึง ให้มีการแบ่งขั้นตอน การทำงานอย่างเหมาะสม ช่วยให้เกิดความเท่า เทียมในการแข่งขัน และสามารถไว้วางใจในการ ใช้งาน และจะเป็นประโยชน์ทั้งสำหรับหน่วยงาน ภาครัฐและผู้ที่มาติดต่อเพื่อเพิ่มการตอบสนอง ต่อการใช้บริการ ให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง

2. องค์กรภาครัฐ ควรมีการพัฒนา คุณภาพในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยการ กำหนดขั้นตอนและรายละเอียดงานของระบบให้ เกิดความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย รวมทั้งกำหนด มาตรฐานในการกำหนดงบประมาณเกิดความ เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง

3. องค์กรภาครัฐ ควรมีการพัฒนา คุณภาพในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยว กับเอกสารระหว่างบริษัทและภาครัฐให้มีการ

กำหนดการให้บริการที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งมีการอธิบายหากที่มาติดต่ोजัดซื้อจัดจ้างกับหน่วยงานภาครัฐ เกิดข้อสงสัยหรือข้อผิดพลาดในการใช้งาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ควรศึกษาถึงปัจจัยของตัวแปรอิสระอื่นๆ เช่น ทักษะคติของระบบ แรงจูงใจ และพฤติกรรมการใช้งาน หรือรูปแบบการใช้งานคอมพิวเตอร์ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้

ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และควรศึกษาปัจจัยคุณภาพของเทคโนโลยี เช่น การพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ที่มีความหลากหลายหรือเพิ่มตัวแปรให้มากขึ้น เพื่อรองรับกับสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากปัจจุบันระบบดังกล่าวเพิ่งถูกพัฒนาอย่างจริงจังและบังคับใช้เป็นระยะเวลา 1-2 ปี เพื่อความสะดวกสบายของผู้ที่มาติดต่ोजัดซื้อจัดจ้างกับหน่วยงานภาครัฐ และเพื่อรองรับกับการเติบโตทางระบบ

เอกสารอ้างอิง

- สุพจน์ กุลาตี มนตรี วีรยางกู และ ศิริวิทย์ ศิริรักษ์ ปัจจัยการตลาดดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจและความภักดีแก่ลูกค้าในธุรกิจโรงแรมกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน ประเทศไทย. วารสารสมาคมนักวิจัย 23(3), 217-228.
- ปณณทัต จอมจักร (2018) การเปรียบเทียบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างส่วนประสมทางการตลาด ความพึงพอใจ ความผูกพัน การตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ วารสารสมาคมนักวิจัย 23(1), 89-102.
- Hair, J.F., Ringle, C.M., & Sarstedt, M. (2013). Partial least squares structural equation modeling: Rigorous applications, better results and higher acceptance. *Long Range Planning*, 46(1-2), 1-12.
- Hair, J.F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V.G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106-121.
- Jullie Jeanette Sondakh. (2017) Behavioral Intention to Use E-Tax Service System: An Application of Technology Acceptance Model. *European Research Studies Journal* 15(3), 253-260.
- Lee, H.Y., Ahn, H., & Han, I. (2006). Analysis of trust in the e-commerce adoption. *Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences*, Big Island, HI.
- Leonard, S.E., Comm, M., & Thung, F. (2017). The Relationship of Service Quality, Word-of mouth, and Repurchase Intention in Online Transportation Services.

Journal of Process Management – New Technologies, International, 5(4), 30-40.

Liao, Y. (2015). The role of Trust on Brand Loyalty and Brand Equity. *Technology, Innovation and Industrial Management*, 1(1), 603-612.

Montree Piriyakul. (2010). Partial Least Square Path Modeling (PLS Path Modeling.. Conference on statistics and Apply statistics 11 for 2010.

Montree Piriyakul. (2015). Moderator and Mediator in Structural Equation Modeling. *The Journal of Industrial Technology*, 11(3). 83–96.

Romadhoni, B., Hadiwidjojo, D., Noermijati, & Aisjah, S. (2015). Relationship between E-Service Quality, E-Satisfaction, E-Trust, E-Commitment in Building Customer E-Loyalty: A Literature Review. *International Journal of Business and Management Invention*, 4(2), 1-9

Sang, S., Lee, J.-D., & Lee, J. J. I. R. (2009). E-government adoption in ASEAN: the case of Cambodia. *Sciencedirect journals* 19(5), 517-534.

Wijoseno, J., & Ariyanti, M. (2015). Perceived Factors Influencing Consumer Trust and Its Impact on Online Purchase Intention in Indonesia. *International Journal of Science and Research*, 6(8), 961-968.

Translated Thai References

Supot G., Montri V., Sirawit S. (2018) Causal of Digital Marketing Influencing Hotel Customers' Satisfaction and Loyalty in the Andaman Triangle Cluster, Thailand. *Journal of the Association of Researchers*, 23(3) 217-228. [in Thai]

Pannathadh C. (2018) A Comparison of the Structural Relations of Marketing Mix, Satisfaction, Engagement and Decisions on Products & Services Mobile Phone Networking *Journal of the Association of Researchers*, 23(1), 89-102 [in Thai]