

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานแพลตฟอร์ม
ชื่อผู้เขียน	ทราฟฟี่ฟองดูว์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อปริญญา	พิชญ์ พิมรัตน์
สาขาวิชา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
คณะ	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
มหาวิทยาลัย	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพณิษฐ์ โชติสาร
	2566

บทคัดย่อ

แพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์เป็นแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมืองที่ถูกนำมาใช้สำหรับแจ้งเรื่องร้องเรียน รวบรวมปัญหาเส้นเลือดฝอยในกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาไปสู่เมืองอัจฉริยะ (Smart City) งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันระหว่างผู้ไม่มีประสบการณ์และมีประสบการณ์ใช้แพลตฟอร์มดังกล่าวในการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนโดยการสร้างกลุ่มปัจจัยจากการบูรณาการทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีและทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม โดยศึกษาปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความเข้ากันได้ และโอกาสในการสังเกตได้ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานทราฟฟี่ฟองดูว์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มบุคคลที่อาศัยหรือทำงาน หรือกำลังศึกษาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 211 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ไม่มีประสบการณ์ใช้แพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความเข้ากันได้ และโอกาสในการสังเกตได้ มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งาน คือ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และสำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้มีประสบการณ์ใช้แพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความเข้ากันได้ และโอกาสในการสังเกตได้ มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งาน

นอกจากนี้ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน และประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานทราฟฟี่ฟองดูว์

ผลการวิจัยนี้ทำให้ได้ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ที่แตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างผู้ไม่มีประสบการณ์และผู้มีประสบการณ์ใช้แพลตฟอร์ม เพื่อให้ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อการสร้างกลยุทธ์ในการเพิ่มความตั้งใจใช้งานต่อบุคคลทั้งสองกลุ่มอย่างเหมาะสม ข้อมูลดังกล่าวสามารถเป็นประโยชน์ในการประกอบการพิจารณาสำหรับองค์กรที่จะนำแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ มาใช้ในการรับแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน และเป็นข้อมูลให้แก่องค์กรที่มีการใช้แพลตฟอร์มแจ้งปัญหาอื่น ๆ นำไปปรับใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ นอกจากนี้ทีมผู้พัฒนาแพลตฟอร์มทราฟฟี่ฟองดูว์ สามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อเพิ่มความตั้งใจใช้งานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ: เมืองอัจฉริยะ, ทราฟฟี่ฟองดูว์

Independent Study Title	FACTORS AFFECTING INTENTION TO USE TRAFFY FONDUE PLATFORM BY THE PUBLIC IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA
Author	Phich Pimrat
Degree	Master of Science (Management Information Systems)
Major Field	Management Information Systems
Faculty	Commerce and Accountancy
University	Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Noptanit Chotisarn, Ph.D.
Academic Year	2023

ABSTRACT

Traffy Fondue, a city management platform used to handle urban issues in Bangkok, allows citizens to report problems, contributing to the development of a smart city. This study investigates factors influencing the intention to use the Traffy Fondue by the public in Bangkok, among users and non-users of the platform. The research framework applies factors from Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) and Diffusion of Innovation Theory (DOI). To determine the influence of seven factors on behavioral intention including performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, relative advantage, compatibility, and observability, quantitative data were collected. This study is based on questionnaire responses from a sample of users and non-users of Traffy Fondue platform, with 211 valid responses in total who living, or working, or studying in Bangkok. The data was statistically analyzed using multiple regression analysis.

The findings reveal that for non-users, the intention to use Traffy Fondue platform significantly and positively influenced by performance expectancy, relative advantage, compatibility, and observability. However, effort expectancy, social influence and facilitation conditions do not significantly influence the intention to use

the platform. For users, performance expectancy, compatibility, and observability have a positive effect on behavioral intention, but effort expectancy, social influence, facilitation conditions and relative advantage do not influence the intention to use platform.

This research provides insight on the factors that need more attention to improve behavioral intention. The results are valuable for creating different strategies for non-users and users to encourage both groups to increase their intention to use the platform. These findings can help organizations considering the adoption of the Traffy Fondue platform and other organizations using similar problem reporting platforms to improve their services. Additionally, the development team of the Traffy Fondue platform can utilize this information to further enhance the platform.

Keywords: Smart City, Traffy Fondue