

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการของรัฐผ่านแอปพลิเคชัน เอ็มอีเอ สมาร์ท โลฟ
ชื่อผู้เขียน	โอวาท ชูย
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิชา พาณิชย์ปทุม
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

สถานการณ์ปัจจุบันในประเทศไทยและทั่วโลกประสบกับความท้าทายทั้งในส่วนของปัจจัยภายนอก อาทิเช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็ว (Digital Disruption) ส่งผลต่อการให้บริการของรัฐที่ส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนต่อการดำรงชีวิตประจำวันก่อให้เกิดการรูปแบบการดำรงชีวิตในรูปแบบใหม่ (New Normal) เป็นต้น การไฟฟ้านครหลวงภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทยได้พัฒนาแอปพลิเคชัน เอ็มอีเอ สมาร์ท โลฟเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยฉบับนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการของรัฐผ่านแอปพลิเคชัน เอ็มอีเอ สมาร์ท โลฟโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (Unified theory of acceptance and usage of technology: UTAUT) ร่วมกับปัจจัยด้านความเชื่อมั่นและปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยมุ่งเน้นศึกษา 2 ประเด็นคือ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการใช้ความพยายามและความคาดหวังในสมรรถนะที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและ. ความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการของรัฐ

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้ความพยายามและด้านความคาดหวังในสมรรถนะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้ความพยายามเป็นปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด สำหรับปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและด้านความเชื่อมั่นส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการของรัฐอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด

คำสำคัญ: การไฟฟ้านครหลวง, บริการของรัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์, การตั้งใจให้บริการ,
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



Independent Study Title	FACTORS AFFECTING INTENTION TO USE E-GOVERNMENT SERVICE: MEA SMART LIFE APPLICATION
Author	Ovard Tsui
Degree	Master of Science (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Supeecha Panichpathom, Ph.D.
Academic Year	2021

ABSTRACT

Current business operation challenges range from the Novel Coronavirus 2019 (COVID-19) pandemic to digital disruption, impacting traditional services. These include e-government service aiming to deliver value to citizens. Metropolitan Electricity Authority (MEA), a state enterprise of Thailand, modernized traditional services by releasing MEA Smart Life application (app), an e-government service.

This study explored factors affecting intention to use MEA Smart Life app e-government service by applying the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT). The goals were to examine the relationship between 1) performance expectancy and effort expectancy affecting user satisfaction; and 2) user satisfaction and trust affecting intention to use e-government services.

Results were that the most influential factor for user satisfaction was effort expectancy and performance expectancy, in decreasing order of significance. Influential factors for intention to use included user satisfaction and trust.

Keywords: Metropolitan Electricity Authority (MEA), E-government service, Intention to use, User satisfaction