

แบบจำลองพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service
ของสำนักงานอัยการสูงสุดตามกรอบทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี
A Behavioral Intention Model for Using E-Service at the Office of the
Attorney General Based on the Technology Acceptance Model

นิทณ เกตุลนสงค์¹, ธนพล ก่อฐานะ², บรรยัตติย์ ผังนิรันดร์³ และจงดี ลิ้มชูเชื้อ⁴
Niton Ketlunsong¹, Tanapol Kortana², Bundit Pungnirund³
and Jongdee Limchuchua⁴

¹⁻⁴หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

¹⁻⁴ Doctor of Philosophy Program in Management Innovation, Suansunandha Rajabhat University, Thailand

E-mail: s65584945024@ssru.ac.th¹, tanapol.ko@ssru.ac.th²,

bundit.pu@ssru.ac.th³, jongdee.ph@ssru.ac.th⁴

Received: 2025-6-22; Revised: 2025-10-27; Accepted: 2025-10-30

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้และพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุดตามกรอบทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) รวมถึงพัฒนาแบบจำลองพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการดังกล่าว โดยใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณคือประชาชนในเขตอัยการภาค 1 จำนวน 320 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ส่วนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเชิงคุณภาพคือผู้บริหารและข้าราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 17 คน ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า การรับรู้ประโยชน์ ทศนคติต่อการใช้งาน รู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยทั้งหมดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้พัฒนาแบบจำลองชื่อ “BIU Model” (Behavioral Intention to Use) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพเสนอแนะว่าการเพิ่มพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service ต้องควบคู่ไปกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในการทำงานเพื่อประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะดิจิทัลเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายและพัฒนานองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

คำสำคัญ : การรับรู้ประโยชน์, รู้ถึงความง่ายในการใช้งาน, ทศนคติต่อการใช้งาน, การใช้บริการ e-service, สำนักงานอัยการสูงสุด

Abstract

This research aimed to study the perception and behavioral intention to use e-service of the Office of the Attorney General (OAG) based on the Technology Acceptance Model (TAM), and to develop a model for behavioral intention to use. A Mixed Methods Research approach was utilized. The quantitative sample included 320 general public aged 20 years and over in the OAG Region 1 area, selected by purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed by Structural Equation Modeling (SEM). The qualitative key informants were 17 OAG executives and officials, interviewed in-depth. Quantitative results

revealed that perceived usefulness, attitude toward use, perceived ease of use, and behavioral intention to use e-service were at a high level. All factors significantly influenced the behavioral intention to use e-service at the $.05$ level. The developed model was named the “BIU Model” (Behavioral Intention to Use). Qualitative findings suggest that increasing the behavioral intention to use e-service must be accompanied by promoting ethical practices and integrity in serving the public, alongside the development of human resources with digital skills. This research provides a guideline for policy formulation and organizational development towards excellence.

Keywords : Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Use, E-Service Usage, Office of the Attorney General

1. บทนำ

การเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาขีดสมรรถนะของสำนักงานอัยการสูงสุด (Office of the Attorney General: OAG) เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมและประเทศชาติในยุคดิจิทัลเป็นประเด็นสำคัญเร่งด่วน โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการอำนวยความสะดวก รักษาผลประโยชน์ของรัฐ และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพแก่ประชาชน ปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลนี้สอดคล้องกับทิศทางตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลสถิติการให้บริการของสำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (รอบ 6 เดือน) พบว่า สัดส่วนการให้บริการแบบ e-service ยังคงอยู่ในระดับต่ำมาก เมื่อเทียบกับการให้บริการในรูปแบบ walk-in ซึ่งบ่งชี้ถึงปัญหาในการเข้าถึงและยอมรับการใช้บริการดิจิทัลของประชาชน งานวิจัยที่ผ่านมาจำนวนมากยืนยันความสำคัญของการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ในฐานะปัจจัยหลักของ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ที่ส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีในหลากหลายบริบท เช่น e-office (Simanjuntak, Palah & Ambarwati, 2024), e-court และ e-government (Renatus & Mushi, 2024) แม้จะมีงานวิจัยเกี่ยวกับ TAM ในภาคบริการดิจิทัลของภาครัฐอยู่บ้าง แต่ยังขาดการศึกษาเฉพาะเจาะจงในบริบทของสำนักงานอัยการสูงสุดของไทย เพื่อทำความเข้าใจถึงระดับการรับรู้และปัจจัยเชิงอิทธิพลที่มีผลต่อ พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service ขององค์กรอัยการ ซึ่งเป็นช่องว่างทางองค์ความรู้ (Knowledge Gap) ที่สำคัญที่งานวิจัยนี้มุ่งเติมเต็มพื้นที่การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นที่ ประชาชนทั่วไปในเขต อัยการ ภาค 1 ซึ่งครอบคลุม 9 จังหวัด ได้แก่ ชัยนาท นครนายก นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี และอ่างทอง เขตพื้นที่นี้เป็นตัวแทนของพื้นที่ที่มีทั้งความเป็นเมืองและชนบท ทำให้สามารถสะท้อนภาพรวมของปัญหาการเข้าถึงบริการ e-service และความต้องการที่หลากหลายของประชาชนได้เป็นอย่างดี ปัญหาหลักคือการยกระดับการให้บริการของสำนักงานอัยการสูงสุดตามนโยบายของอัยการสูงสุด นายไพรัช พรสมบูรณ์ศิริ ภายใต้กลยุทธ์ PUBLIC TRUST ที่มุ่งเน้นการสร้างเชื่อมั่นและการเข้าถึงความยุติธรรมในรูปแบบช่องทางที่หลากหลาย เหมาะสม และเท่าเทียม งานวิจัยนี้จึงตอบสนองต่อเป้าประสงค์ของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ต้องการเพิ่มร้อยละความสำเร็จในการจัดทำช่องทางใหม่เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงและเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ผู้วิจัยปฏิบัติราชการที่สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญา 2 ภาค 1 มีประสบการณ์และมีส่วนร่วมโดยตรง ในกระบวนการทำงานและการให้บริการแก่ประชาชน

ในพื้นที่ ทำให้สามารถเข้าใจถึงบริบทปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการ อันเป็นข้อมูลเชิงลึกที่สำคัญในการออกแบบงานวิจัยให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ 1) ศึกษาระดับการรับรู้และพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามกรอบทฤษฎี TAM 2) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยหลักใน TAM ที่มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service และ 3) พัฒนาแบบจำลองพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุดตามกรอบทฤษฎี TAM ผู้วิจัยจะใช้ ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยประกอบด้วยการศึกษาเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 320 คน ในเขตอัยการภาค 1 และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและข้าราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดรวม 17 คน เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่ครอบคลุมและลุ่มลึก

บทความวิจัยนี้จะนำเสนอ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ระเบียบวิธีวิจัย ผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ โดยมีเป้าหมายเพื่อนำเสนอ “BIU Model” (Behavioral Intention to Use) ซึ่งเป็นแบบจำลองพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารงานของสำนักงานอัยการสูงสุดในการสร้างการยอมรับและเพิ่มพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service ของประชาชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกต่อประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ประโยชน์ รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทศนคติต่อการใช้งาน และพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุดตามกรอบทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และทศนคติต่อการใช้งานที่มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุดตามกรอบทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)
3. เพื่อพัฒนาแบบจำลองพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุดตามกรอบทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)

3. สมมติฐานการวิจัย

H1: การรับรู้ประโยชน์ ส่งผลทางตรงต่อทศนคติต่อการใช้งาน e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุด

H2: รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลทางตรงต่อทศนคติต่อการใช้งาน e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุด

H3: ทศนคติต่อการใช้งานส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุด

H4: การรับรู้ประโยชน์ ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุด

H5: การรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้งาน e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุด

4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และงานวิจัยที่ใช้ TAM ในบริบทการให้บริการดิจิทัลของภาครัฐและเอกชน สามารถบ่งชี้ถึงช่องว่างของความรู้ (Knowledge Gap) ที่การวิจัยครั้งนี้จะเข้ามาเติมเต็ม ดังนี้

1. การขาดแคลนงานวิจัยที่ใช้ TAM ในบริบทเฉพาะของสำนักงานอัยการสูงสุด (OAG)

สิ่งที่ค้นพบ: งานวิจัยที่ทบทวนมาแสดงให้เห็นว่า TAM ถูกนำไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางในบริบทของ e-service ภาครัฐและเอกชน เช่น ระบบ e-government (Renatus & Mushi, 2024), e-office (Simanjuntak, Palah & Ambarwati, 2024), e-court และ e-wallet (Setiono et al., 2022; Afriani & Hayati, 2022) เพื่อทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งาน (BIU)

ช่องว่าง: ยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาการยอมรับ e-service โดยใช้กรอบ TAM ในบริบทของสำนักงานอัยการสูงสุด (OAG) ของประเทศไทย ซึ่งเป็นองค์กรที่มีภารกิจเฉพาะด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ การให้บริการ e-service ของ OAG เช่น การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย หรือการติดตามสถานะคดี มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากบริการ e-government ทั่วไป ทำให้ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ (PU) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PEOU) อาจมีน้ำหนักหรือกลไกการส่งผลกระทบต่อทัศนคติ (ATT) และความตั้งใจในการใช้ (BIU) ที่แตกต่างไปจากบริบทอื่น

การเติมเต็ม: การวิจัยนี้จะทำการศึกษาปัจจัยเหล่านี้โดยตรงกับบริการ e-service ของ OAG เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่เจาะจงต่อหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรมที่มีอิทธิพลจากสังคม และ UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) ที่พัฒนาโดย Venkatesh et al. (2003) ซึ่งรวมองค์ประกอบจากหลายทฤษฎีเพื่อให้ครอบคลุมความซับซ้อนที่มากขึ้นของการยอมรับเทคโนโลยี

2. ความหลากหลายและข้อยกเว้นของอิทธิพล PEOU ต่อ BIU ในบริบทดิจิทัลสมัยใหม่

สิ่งที่ค้นพบ: งานวิจัยส่วนใหญ่สนับสนุนแนวคิดหลักของ TAM ว่า PEOU (ความง่ายในการใช้งาน) มีอิทธิพลต่อ ATT (ทัศนคติ) และ BIU (ความตั้งใจใช้) (Fahmi & Agustini, 2024; Aulia & Rochmatullah, 2024) อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยที่เริ่มแสดงให้เห็นถึง ข้อยกเว้น โดย Afriani และ Hayati (2022) พบว่า PEOU ไม่มีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อ BIU ในกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ซึ่งชี้ให้เห็นว่าในยุคดิจิทัลที่ผู้ใช้มีความรู้และประสบการณ์สูง ความง่ายในการใช้งานอาจไม่ใช่ปัจจัยตัดสินใจหลักอีกต่อไป

ช่องว่าง: ยังไม่มีความชัดเจนว่าในบริบทการใช้ e-service ของ OAG ซึ่งกลุ่มผู้ใช้มีช่วงอายุและพื้นฐานทักษะดิจิทัลที่หลากหลาย อิทธิพลของ PEOU ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญหรือไม่ หรือถูกกลดทอนความสำคัญลงเมื่อเทียบกับ PU (ประโยชน์ที่ได้รับ) หรือ ATT (ทัศนคติ)

การเติมเต็ม: การวิจัยนี้จะตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลระหว่าง PEOU, PU, ATT, และ BIU อย่างละเอียด โดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) เพื่อยืนยันหรือปฏิเสธอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของ PEOU ในบริบทการให้บริการทางกฎหมายของภาครัฐ

3. การบูรณาการมิติเชิงคุณภาพและจริยธรรมควบคู่ไปกับการยอมรับเทคโนโลยี

สิ่งที่ค้นพบ: ทฤษฎี TAM มุ่งเน้นไปที่ปัจจัยทางเทคนิคและการรับรู้ของผู้ใช้ (PU, PEOU) ในการตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยี (Davis, 1989) แม้การพัฒนาทฤษฎีจะมี TAM 2 และ UTAUT ซึ่งเพิ่มปัจจัยทางสังคมและกระบวนการรับรู้ (Venkatesh & Davis, 2000; Venkatesh et al., 2003) แต่โดยทั่วไปยังขาดการเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบกับมิติเชิงคุณธรรม จริยธรรม และความเชื่อมั่นในองค์กร (Institutional Trust) ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อหน่วยงานยุติธรรม

ช่องว่าง: งานวิจัยส่วนใหญ่ใช้ TAM ในเชิงปริมาณเท่านั้น และมักมองข้าม ปัจจัยด้านคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร ที่อาจเป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความตั้งใจในการใช้บริการดิจิทัลของภาครัฐ โดยเฉพาะองค์กรอัยการที่ต้องการสร้าง "Public Trust" ตามนโยบายของผู้บริหารสูงสุด

การเติมเต็ม: การวิจัยนี้ใช้ การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) เพื่อเติมเต็มช่องว่างนี้ โดยใช้ผล

เชิงปริมาณจาก TAM มาสนับสนุน และใช้ผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและข้าราชการ เพื่อค้นพบว่า การส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมควบคู่กับการพัฒนาทักษะดิจิทัล เป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service ได้อย่างไร ซึ่งจะช่วยขยายขอบเขตความเข้าใจของ TAM ในบริบทที่ซับซ้อนของหน่วยงานภาครัฐด้านยุติธรรม

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Rafique et al. (2024) พบว่า เมื่อครูรู้สึกว่าการใช้ e-LP มีประโยชน์ในการสอน เช่น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสะดวกในการจัดการเรียนการสอน จะส่งผลให้เกิดทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้งานระบบ Renatus & Mushi (2024) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลทางตรงต่อ ทัศนคติต่อการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ e-government อย่างมีนัยสำคัญ Indri et al. (2024) ชี้ว่า การรับรู้ประโยชน์ ของระบบ QRIS มีอิทธิพลทางตรงและมีนัยสำคัญต่อ ทัศนคติในการใช้งานซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตามการชำระภาษีของประชาชน

เมื่อผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีของภาครัฐใช้งานได้ง่าย จะส่งผลให้เกิดทัศนคติในเชิงบวกต่อการใช้งานและเพิ่มความตั้งใจในการใช้บริการ Fahmi และ Agustini (2024) พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานช่วยการสนับสนุนและเสริมความมั่นใจของครูในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในห้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ Aulia and Rochmatullah (2024) พบว่า การส่งเสริมการฝึกอบรมและการพัฒนาแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่าย จะช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีและเพิ่มการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในกระบวนการตรวจสอบบัญชี.

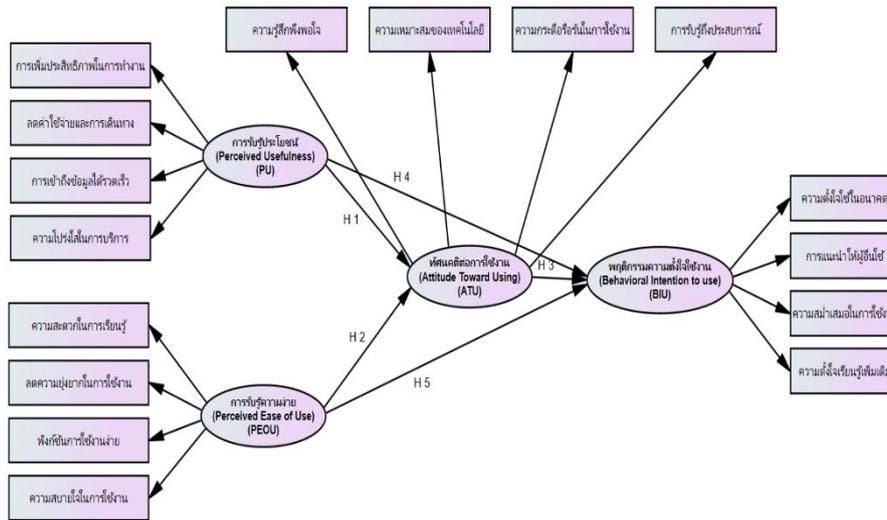
Leelavathi et al. (2023) พบว่า ผู้ใช้งานที่มีทัศนคติในเชิงบวกต่อแอปพลิเคชัน มีแนวโน้มที่จะใช้งานต่อเนื่องและแนะนำผู้อื่นใช้งานร่วมด้วย ทัศนคติที่ดีมีบทบาทสำคัญต่อความตั้งใจใช้งานจริงของระบบ e-service ทางการแพทย์ Richter et al. (2023) พบว่า เน้นย้ำความสำคัญของการพัฒนาระบบที่ใช้งานง่ายและมีประโยชน์ช่วยสร้างทัศนคติที่ดีและส่งเสริมพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีอย่างยั่งยืนในวงกว้าง. Ramayani et al. (2023) พบว่า ทัศนคติต่อการใช้งาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการความตั้งใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้ใช้งานที่มีทัศนคติในเชิงบวกจะมีแนวโน้มใช้ระบบ AIS อย่างต่อเนื่อง

Ronyastra และ Muhammad (2019) พบว่า ผู้ใช้งานที่เห็นว่าระบบช่วยเพิ่มความสะดวกและประสิทธิภาพในการจัดการเอกสารทางธุรกิจมีแนวโน้มยอมรับและใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง Al-Kurdi et al. (2020) พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ใช้งานมากขึ้นจะรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบมากขึ้น ส่งผลให้มีแนวโน้มยอมรับและใช้งานระบบต่อเนื่อง งานวิจัยเสนอให้จัดฝึกอบรมอย่างทั่วถึงเพื่อส่งเสริมประสบการณ์เชิงบวกและการยอมรับระบบในหน่วยงานภาครัฐ Setiono et al. (2022) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ของการใช้ e-wallet เช่น การช่วยประหยัดเวลาและเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน มีแนวโน้มที่สร้างจะยอมรับและตั้งใจใช้งานระบบมากขึ้น

Afriani และ Hayati (2022) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสนใจในการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินดิจิทัลในอินโดนีเซีย พบว่า การรับรู้ความง่ายไม่มีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมการความตั้งใจในการใช้บริการ e-service ของกลุ่มคนรุ่นใหม่ เนื่องจากผู้ใช้คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ความง่ายในการใช้งานจึงไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการ Putri et al. (2023) พบว่า ผู้หญิงที่มองว่าระบบฝึกอบรมออนไลน์ใช้งานง่าย มีแนวโน้มจะสนใจเข้าร่วมมากขึ้น Octafia & Widia (2023) พบว่า ผู้ประกอบการหญิงที่รู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีใช้งานง่าย จะมีแนวโน้มเกิดความเชื่อมั่นในระบบ และนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้งานเพื่อพัฒนาธุรกิจมากขึ้น Huda (2023) พบว่า แอปใช้งานง่าย มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน และเข้าถึงบริการได้สะดวก มีแนวโน้มที่จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น และส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานอย่างต่อเนื่องในอนาคต

6. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้นำแนวคิด 1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU) Davis (1989) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use - PEOU) 3) ทศคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Use - ATU) Fishbein & Ajzen (1975) 4) พฤติกรรมความตั้งใจใช้งาน (Behavioral Intention to Use - BIU) Ajzen (1991), Davis (1989) Theory of Planned Behavior (TPB), Technology Acceptance Model (TAM) จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถนำมาเชื่อมโยงสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ได้ตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

7. วิธีดำเนินการวิจัย

7.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ

7.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้คือ ประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการปรึกษาด้านกฎหมายในเขตอัยการ ภาค 1 ในเวลาราชการ (8.30-16.30) ทั้งออนไลน์ และออฟไลน์ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป ใน 9 จังหวัด ตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ - 15 พฤษภาคม 2568 (เฉลี่ย 36-37 ราย) ประกอบด้วย จังหวัดชัยนาท นครนายก นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง จำนวน 4,591,000 คน (ข้อมูลจากสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง 2566 (www.stat.bora.dopa.go.th) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตัวแปรสังเกตได้ในสัดส่วน 1 ต่อ 20 จากเกณฑ์ (Hair et al. 2010) ทำการศึกษาตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 16 ตัวแปร กลุ่มตัวอย่าง 320 คน เชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์ผู้บริหารและข้าราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1 จำนวน 17 คน

7.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับค่าความคิดเห็นของตัวแปร การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทศคติต่อการใช้งาน ความตั้งใจใช้งาน โดยลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert, 1967) จำนวน 80 ข้อ ตรวจสอบ (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้ค่า 0.8-1.00 ตรวจสอบความเชื่อถือได้

วิธี Cronbach's Alpha จำนวน 30 คน ค่าความเชื่อถือ 0.983 อยู่ในระดับดีมาก (Gliem & Gliem, 2003) รายตัวแปรมีความอยู่ระหว่าง .968-.978

7.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอความอนุเคราะห์จากประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการปรึกษาด้านกฎหมายในเขตอัยการ ภาค 19 จังหวัด ในเวลาราชการ (8.30-16.30) ที่มีมือถือให้ช่วยตอบแบบสอบถามแบบออนไลน์

7.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล 1) ข้อมูลทั่วไปใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองเชิงโครงสร้าง (Structural equation modeling: SEM) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

8. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มากที่สุดจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 อาชีพส่วนใหญ่ค้าขาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 25 สถานภาพการสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 91.30 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า $\chi^2 = 138.062$ $df = 78$, $\chi^2 / df = 1.77$, $GFI = 0.95$, $NFI = 0.98$, $TLI = 0.98$, $CFI = 0.99$, $RMR = 0.01$, $RMSEA = 0.05$ สรุปได้ว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงของโมเดลความสัมพันธ์

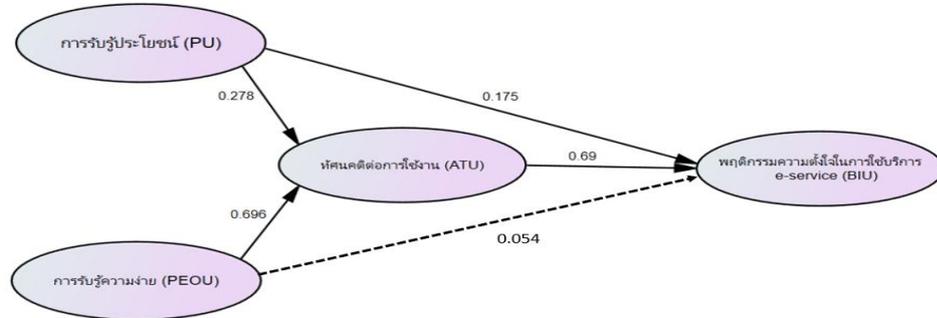
ตัวแปร		PU	PEOU	ATU	BIU			
การรับรู้ประโยชน์ (PU)		1.000						
การรับรู้ความง่าย (PEOU)		.680	1.000					
ทัศนคติต่อการใช้งาน (ATU)		.776	.881	1.000				
พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service (BIU)		.773	.777	.939	1.000			
ตัวแปร	SPU1	SPU2	SPU3	SPU4	SPEO1	SPEO2	SPEO3	SPEO4
ความเที่ยง	.901	.915	.899	.912	.743	.852	.910	.930
ตัวแปร	SATT1	SATT2	SATT3	SATT4	SBi1	SBi2	SBi3	SBi4
ความเที่ยง	.878	.847	.558	.778	.862	.963	.901	.842

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงของโมเดลความสัมพันธ์

ตัวแปรตาม	ATU			BIU		
ตัวแปรสาเหตุ	DE	IE	TE	DE	IE	TE
PU	.278***	-	.278***	.175***	.192***	.367***
PEOU	.696***	-	.696***	.054	.480***	.534***
ATU	-	-	-	.690***	-	.690***
R-Square	.830			.771		

$\chi^2 = 138.062$ df = 78, $\chi^2 / df = 1.77$, GFI = 0.95, NFI = 0.98, TLI = 0.98,
CFI = 0.99, RMR = 0.01, RMSEA = 0.05

p < .001



ภาพที่ 2 แบบจำลองสมการโครงสร้าง

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรแฝงการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย ทักษะติดต่อการใช้งานและ พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุด มีความสัมพันธ์อยู่ในช่วง .680 - .939 และตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 16 ตัวแปร ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (SPU1) การลด ค่าใช้จ่ายและการเดินทาง (SPU2) การเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว (SPU3) ความโปร่งใสในการบริการ (SPU4) ความสะดวกในการเรียนรู้ (SPEO1) ลดความยุ่งยากในการใช้งาน (SPEO2) ฟังก์ชันการใช้งานง่าย (SPEO3) ความสบายใจในการใช้งาน (SPEO4) ความรู้สึกพึงพอใจ (SATT1) ความเหมาะสมของเทคโนโลยี (SATT2) ความกระตือรือร้นในการใช้งาน (SATT3) การรับรู้ถึงประสบการณ์ (SATT4) ความตั้งใจใช้ในอนาคต (SBI1) การแนะนำให้ผู้อื่นใช้งาน (SBI2) ความสม่ำเสมอในการใช้งาน (SBI3) ความตั้งใจเรียนรู้เพิ่มเติม (SBI4) มีค่า ความเที่ยงระหว่าง .558 - .963 แสดงว่าโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายและ ทักษะติดต่อการใช้งานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service (BIU) ของสำนักงานอัยการ สูงสุด ที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์เส้นทางแบบมีตัวแปรแฝง (Path Analysis with Latent Variables)

จากภาพที่ 2 และตารางที่ 2 พบว่า โมเดลความสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูล เชิงประจักษ์ $\chi^2 = 138.062$ df = 78, $\chi^2 / df = 1.77$, GFI = 0.95, NFI = 0.98, TLI = 0.98, CFI=0.99, RMR = 0.01, RMSEA = 0.05 หรือกล่าวอีกนัยก็คือ ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (PU) มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม เชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service (BIU) โดยมีตัวแปรทักษะติดต่อการใช้งานเป็นตัวแปร ส่งผ่าน ตัวแปรการรับรู้ความง่าย (PEOU) มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ บริการ e-service (BIU) โดยมีตัวแปรทักษะติดต่อการใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ตัวแปรทักษะติดต่อการใช้งาน (ATU) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service (BIU) โดยที่ตัวแปรการรับรู้ ประโยชน์ (PU) ตัวแปรการรับรู้ความง่าย (PEOU) และตัวแปรทักษะติดต่อการใช้งาน (ATU) สามารถร่วมกัน อธิบายความแปรปรวน ของพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service (BIU) ได้ร้อยละ 77.10

9. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. โมเดลสมการโครงสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้างของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการ ใช้บริการ e-service (BIU) ของสำนักงานอัยการสูงสุด มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูล เชิงประจักษ์ โดยมีค่า

$\chi^2 = 138.062$, $df = 78$, $\chi^2 / df = 1.770$, $GFI = 0.951$, $NFI = 0.977$, $TLI = 0.984$, $CFI = .990$, $RMR = .008$, $RMSEA = .049$, $PCLOSE$ p-value for test of close fit) = 0.000 และ $HOELTER = 255$ สรุปได้ว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี (Hair et al., 2010)

2. ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย ทักษะคิดต่อการใช้งาน ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการความตั้งใจใช้งาน e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุด ผลการทดสอบเป็นไปดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ประโยชน์ ส่งผลทางตรงต่อทัศนคติต่อการใช้งาน e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุด สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลักที่เห็นพ้องกันว่า การรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลโดยตรงต่อทัศนคติต่อการใช้งานอย่างชัดเจน เมื่อผู้ใช้งานได้สัมผัสผลลัพธ์ที่แท้จริงจะนำไปสู่ความรู้สึกพึงพอใจ และยอมรับการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลได้อย่างเต็มใจและ Rafique et al. (2024) พบว่า เมื่อครูรู้สึกว่าการใช้ e-LP มีประโยชน์ในการสอน เช่น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสะดวกในการจัดการเรียนการสอน จะส่งผลให้เกิดทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้งานระบบ Renatus & Mushi (2024) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลทางตรงต่อทัศนคติต่อการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ e-government อย่างมีนัยสำคัญ Indri et al. (2024) ชี้ว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบ QRIS มีอิทธิพลทางตรงและมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตามการชำระภาษีของประชาชน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความง่ายส่งผลทางตรงต่อทัศนคติต่อการใช้งาน e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุด สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลักที่กล่าวว่าระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ซึ่งช่วยลดแรงต้านต่อการเปลี่ยนแปลงในกลุ่มข้าราชการ Rakhmania et al. (2024) พบว่า ผู้ใช้ที่รู้สึกว่าระบบชำระเงินดิจิทัลใช้งานง่าย มีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีและเลือกใช้เทคโนโลยีดังกล่าวมากขึ้น เมื่อผู้ใช้รู้สึกว่าเทคโนโลยีของภาครัฐใช้งานได้ง่าย จะส่งผลให้เกิดทัศนคติในเชิงบวกต่อการใช้งานและเพิ่มความตั้งใจในการใช้บริการ และ Fahmi and Agustini (2024) พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อทัศนคติต่อการใช้งาน การสนับสนุนและเสริมความมั่นใจของครูในการใช้ เทคโนโลยี AR ในห้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

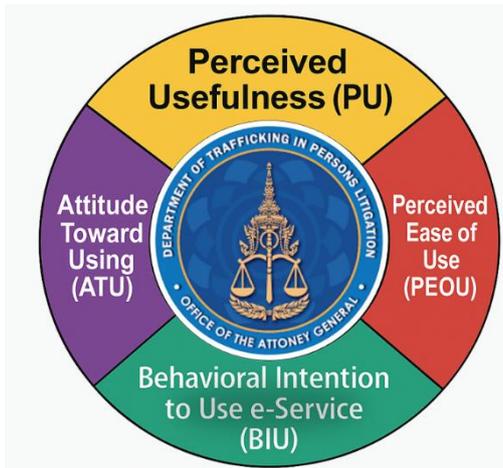
สมมติฐานที่ 3 ทักษะคิดต่อการใช้งานส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการความตั้งใจใช้บริการ e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุด สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมดที่เห็นพ้องว่า การขับเคลื่อนระบบ e-service ไม่อาจพึ่งพาเพียงเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้ แต่จำเป็นต้องอาศัยทัศนคติที่ดีของผู้ใช้งานเป็นฐานสำคัญ Nurhayati et al. (2023) พบว่า ทักษะคิดเชิงบวกเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้เกิดการยอมรับระบบ e-learning ในกลุ่มนักศึกษา Leelavathi et al. (2023) พบว่า ผู้ใช้งานที่มีทัศนคติในเชิงบวกต่อแอปพลิเคชัน มีแนวโน้มที่จะใช้งานต่อเนื่องและแนะนำผู้อื่นใช้งานร่วมด้วย Richter et al. (2023) พบว่า การสร้างทัศนคติที่ดีช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน และ Ramayani et al. (2023) พบว่า โดยผู้ใช้งานที่มีทัศนคติเชิงบวกจะมีแนวโน้มใช้ระบบ AIS อย่างต่อเนื่อง

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ประโยชน์ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการความตั้งใจใช้บริการ e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุด สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลักที่สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่า เมื่อผู้ใช้งานรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีมีประโยชน์จริงต่อการทำงาน ย่อมมีแนวโน้มที่จะยอมรับและใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องมากขึ้น Setiono et al. (2022) พบว่า ผู้ใช้งานที่รับรู้ว่าการใช้ระบบมีประโยชน์การช่วยประหยัดเวลาและเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน มีแนวโน้มที่จะยอมรับและตั้งใจใช้งานระบบมากขึ้น Al-Kurdi et al. (2020) พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ใช้งานมากขึ้นจะรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบมากขึ้น ส่งผลให้มีแนวโน้มยอมรับและใช้งานระบบต่อเนื่อง และ Ronyastra and Muhammad (2019) พบว่า ผู้ใช้งานที่เห็นว่าระบบช่วยเพิ่มความสะดวกและประสิทธิภาพในการจัดการเอกสารทางธุรกิจมีแนวโน้มยอมรับและใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานไม่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการความตั้งใจใช้งาน e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุด สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนว่า ความง่ายในการใช้งาน

มีอิทธิพลในลักษณะเป็นตัวอุปทางให้ผู้ใช้ตัดสินใจเปิดใจเข้าสู่ระบบ e-service แม้จะไม่มีนัยสำคัญเชิงตัวเลข แต่เป็นฐานสำคัญที่ทำให้เทคโนโลยีภาครัฐถูกยอมรับและใช้งานได้จริง Afriani and Hayati (2022) พบว่า การรับรู้ความง่ายไม่มีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service ของกลุ่มคนรุ่นใหม่ เนื่องจากผู้ใช้คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ความง่ายในการใช้งานจึงไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการ Putri et al. (2023) พบว่า ผู้หญิงเป็นกลุ่มที่มองว่าระบบฝึกรอบมออนไลน์ ใช้งานง่าย มีแนวโน้ม จะสนใจเข้าร่วมมากขึ้น และ Octafia & Widia (2023) พบว่า ผู้ประกอบการหญิงที่รู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีใช้งานง่าย จะมีแนวโน้มเกิดความเชื่อมั่นในระบบ และนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้งานเพื่อพัฒนาธุรกิจมากขึ้น

3. ผลการสร้างแบบจำลองพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุดตามกรอบทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ผู้วิจัยได้ทำการสร้าง BIU Model ประกอบด้วย PU, PEOU, ATU, BIU ที่ได้จากกระบวนการวิจัย และได้ทำการทดสอบโดยได้รับความความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 17 ท่าน ที่กรุณาพิจารณาการสร้าง Model และให้ความคิดเห็นพิจารณาว่า BIU Model จะสามารถนำไปใช้ได้จริงกับพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ผลการสังเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 ท่าน เห็นตรงกันว่า BIU Model สามารถส่งเสริมพฤติกรรมการใช้ e-service ของสำนักงานอัยการสูงสุด และเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศโดยคำนึงถึงปัจจัย PU, PEOU, ATU และ BIU. ดังภาพที่ 3 แสดง BIU Model



- PU = การรับรู้ประโยชน์ (PU)
- PEOU = ด้านการรับรู้ความง่าย (PEOU)
- ATU = ทศนคติต่อการใช้งาน (ATU)
- BIU = พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการ e-service (BIU)

ภาพที่ 3 BIU Model

10. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ด้านนโยบายควรกำหนดแนวทางพัฒนาระบบ e-service โดยยึดผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง ทั้งในเชิงเทคนิคและจิตวิทยา จัดสรรงบประมาณรองรับโครงสร้างพื้นฐาน การฝึกอบรม และระบบช่วยเหลือแบบ real-time พร้อมกลไกสร้างแรงจูงใจที่ตอบสนองพฤติกรรมผู้ใช้งานจริง

ด้านการปฏิบัติการควรใช้ผลวิจัยพัฒนากลยุทธ์ฝึกอบรมที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม ส่งเสริมการเรียนรู้แบบลงมือทำจริง พร้อมจัดทีมสนับสนุนภายในให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด และปรับปรุงระบบตามข้อเสนอแนะผู้ใช้เพื่อเสริมแรงจูงใจและความมั่นใจในการใช้งาน

ด้านวิชาการควรต่อยอดการใช้ทฤษฎี TAM กับหน่วยงานรัฐอื่นเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมผู้ใช้ และพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดระดับชาติ ผสมผสานกับทฤษฎีอื่น เช่น UTAUT หรือ Diffusion of Innovation พร้อมใช้วิจัยแบบผสมผสานเพื่อเชื่อมโยงมิติพฤติกรรม จิตวิทยา และเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังหน่วยงานรัฐอื่น เช่น ศาล ตำรวจ หรือองค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้ใช้งานระบบ e-service ในบริบทที่หลากหลาย อันจะนำไปสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายที่มีประสิทธิภาพในระดับประเทศ

2. ควรเพิ่มตัวแปรภายนอก เช่น วัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหาร และโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงใช้วิธีวิจัยเชิงทดลองเพื่อวัดผลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้ใช้งานก่อน-หลังใช้งานระบบ e-service อย่างแม่นยำ

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2567). *เว็บไซต์สำนักงานอัยการสูงสุด*. สืบค้นจาก <https://www.ago.go.th/>
- Afriani, A. L., & Hayati, K. (2022). Analisis faktor-faktor penggunaan aplikasi dompet digital melalui Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Komunikasi, Masyarakat dan Keamanan*, 4(2), 40.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Al Kurdi, B., Alshurideh, M., Salloum, S., Obeidat, Z., & Al-Dweeri, R. (2020). An empirical investigation into examination of factors influencing university students' behavior towards e-learning acceptance using SEM approach. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (IJIM)*, 14(2), 19–41. <https://doi.org/10.3991/ijim.v14i02.11115>
- Aulia, A. R., & Rochmatullah, M. R. (2024). Penggunaan Audit Tool and Linked Archive System (ATLAS) oleh auditor KAP di Indonesia: Analisis perluasan Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 7(4), 7925–7839.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Fahmi, S. M., & Agustini, S. R. (2024). Analisis persepsi terhadap teknologi augmented reality dalam kegiatan pembelajaran di Kota Jambi menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) (Studi kasus: SD, SMP, SMA Attaufiq). *Jurnal Informatika dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)*, 4(1), 874–882.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.

- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003, October). *Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales*. Paper presented at the 2003 Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education, The Ohio State University, Columbus, OH.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213–236. <https://doi.org/10.2307/249689>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2018). *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage.
- Huda, M. N. (2023). Analysis of the critical factors of M-government service acceptance: An integrating theoretical model between TAM and ECM. *Policy & Governance Review*, 7(2), 109–124.
- Indri, F., Wibowo, T., & Rahmadani, N. (2024). Digital learning acceptance among Indonesian university students using the extended Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Educational Technology Research*, 18(1), 45–60.
- Leelavathi, R., Manjunath, S., & Somasundaram, T. (2023). Customer acceptance on usage of telemedicine application: Technology Acceptance Model (TAM). In *Artificial Intelligence, Internet of Things, and Society 5.0* (pp. 311–325). Springer Nature Switzerland.
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. New York: McGraw-Hill.
- Nurhayati, N., Fitriah, E., Halimatusadiah, E., & Azis, R. (2023). Use of e-learning system in Technology Acceptance Model (TAM) on accredited PTS students in BAN-PT Bandung. *KnE Social Sciences*, 221–232.
- Octafia, S. M., & Widia, E. (2023). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) berdasarkan partisipasi UMKM perempuan: Kajian studi Kota Padang. *Jurnal Inovasi Pendidikan Ekonomi (JIPE)*, 13(2), 102–112.
- Putri, S. I., Affifatusholihah, L., & Lusianingrum, F. P. W. (2023). Theory Acceptance Model (TAM) untuk mengukur minat wanita dalam mengikuti pelatihan Prakerja. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 8(1), 302–309.
- Rafique, H., Ul-Islam, Z., & Shamim, A. (2024). Acceptance of e-learning technology by government school teachers: Application of extended technology acceptance model. *Interactive Learning Environments*, 32(6), 2970–2988. <https://doi.org/10.1080/10494820.2022.2164783>
- Rakhmania, N. A., Multifiah, M., & Noor, I. (2024). The influence of the Technology Acceptance Model on the decision to pay ZIS through digital payment in Malang City. In *Proceedings of the 1st International Conference on Social Science (ICSS)*, 3(2), 302–314.
- Ramayani, C., Zainuddin, S. A. B., Said, N. B. M., Samudra, A. A., Areva, D., Harini, G., ... & Selvia, N. (2023). Application of Technology Acceptance Model (TAM) in the adoption of Accounting Information System (AIS) among Indonesia private universities. In M. A.

- Mohamed, S. Gherghina, M. N. M. Nasir, & A. Maemunah (Eds.), *Finance, accounting and law in the digital age: The impact of technology and innovation in the financial services sector* (pp. 419–428). Springer International Publishing.
https://doi.org/10.1007/978-3-031-31381-5_36
- Renatus, P., & Mushi, R. (2024). Digital governance and user trust in e-government services: A Technology Acceptance Model perspective. *Journal of Governance and Innovation*, 12(3), 215–230.
- Richter, N. F., Hauff, S., Kolev, A. E., & Schubring, S. (2023). Dataset on an extended technology acceptance model: A combined application of PLS-SEM and NCA. *Data in Brief*, 48, 109190. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2023.109190>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Ronyastra, I. M., & Muhammad, E. K. (2019, May). Measuring acceptance level of online service for business permit in Surabaya using Technology Acceptance Model. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 528(1), 012077. IOP Publishing.
- Setiono, D., Anggraini, T., & Hiram, T. P. B. P. S. (2022). Analisis Technology Acceptance Model pada E-Wallet menggunakan SEM-PLS. *Sebatik*, 26(2), 458–464.
- Simanjuntak, D., Palah, R., & Ambarwati, S. (2024). Analysis of factors affecting digital payment adoption among small enterprises using the Technology Acceptance Model. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 8(1), 55–70
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.
<https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Winarno, W. A., & Putra, H. S. (2020). Technology acceptance model of the Indonesian government financial reporting information systems. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 6(1), 68–84.