

แนวทางการส่งเสริมคุณภาพ การใช้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของประชาชน ในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

ขวัญแก้ว เจตเขตกันต์*, สุชาติ อุดลยบุตร**, บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการใช้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชน ในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว และการถดถอยพหุคูณ การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกให้ข้อมูลสำคัญ 12 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษพบว่า คุณภาพการใช้บริการแอปพลิเคชัน ThalD อยู่ในระดับมาก และประชาชนที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการใช้บริการแอปพลิเคชัน ThalD แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อคุณภาพการใช้บริการแอปพลิเคชัน ThalD อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการใช้บริการแอปพลิเคชัน ThalD พบว่าควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน ThalD ให้ตรงกับการใช้งานของประชาชน

คำสำคัญ: คุณภาพการใช้บริการ, แอปพลิเคชัน ThalD, จังหวัดราชบุรี

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด ผู้ประสานงานหลัก;
อีเมล: sweetbutsharp.39@gmail.com

** อาจารย์ที่ปรึกษา, ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลโท ดร. คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

*** อาจารย์ที่ปรึกษา, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Guidelines for Promoting Service Quality of ThaID Application Usage of People in Photharam District, Ratchaburi Province

Kwankaew Jetketkan*, Suchart Adulbutr**,
Bampen Maitreesophon***

Abstract

This research aims to study guidelines for promoting the quality of ThaID Application service usage of people in photharam district, Ratchaburi province. Samples of the quantitative research comprised 400 people. Data was analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and multiple regression analysis. Samples of the qualitative research comprised 12 key informants. Data was collected through in-depth interviews and analyzed by using content analysis. Findings: the quality of ThaID Application service usage was at a high level, And people with different personal characteristics had different opinions towards the quality of ThaID Application service usage at the statistically significant level of 0.05 while the factor of Technology Acceptance Factors affected the quality of ThaID Application service usage at the statistically significant level of 0.05, and guidelines for promoting the quality of ThaID Application service usage found that the ThaID Application should be developed to respond to the people's usage.

Keyword: Service Quality, ThaID Application, Ratchaburi Province

* Master of Public Administration students, Faculty of Public Administration and Social Studies, Stamford International University. Corresponding Author; E-mail: sweetbutsharp.39@gmail.com

** Advisor, Assistant Professor Lieutenant General Dr. Faculty of Public Administration and Social Studies, Stamford International University.

*** Advisor, Assistant Professor Dr. Faculty of Public Administration and Social Studies, Stamford International University.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีงานวิจัยนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย ความเจริญก้าวหน้าทางนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้สังคมในศตวรรษที่ 21 เข้าสู่ยุคสังคมสารสนเทศ ซึ่งมีการใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือข้อมูลดิจิทัล (Digitalization) เป็นหลัก ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารงานภาครัฐที่รัฐจำเป็นต้องปรับกระบวนการค้นทางความคิด เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชน ด้านการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เพื่อก้าวสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) จึงเกิดการบริหารจัดการภาครัฐแบบใหม่และนำไปสู่การพัฒนาแนวคิด “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” ขึ้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2564) เมื่อภาครัฐเปลี่ยนผ่านสู่ยุคราชการ 4.0 ที่มุ่งเน้นประโยชน์การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเป็นสำคัญ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ซึ่งมีเจตนารมณ์ผลักดันให้กระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา เกี่ยวกับการอนุญาต การทำธุรกรรมต่าง ๆ กับภาครัฐให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2564 ราชกิจจานุเบกษา ได้เผยแพร่ประกาศกรมการปกครอง เรื่อง ยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน เพื่อรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล

กรมการปกครอง ได้ขับเคลื่อนโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA-Digital ID) ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiID เพื่อสร้างต้นแบบนวัตกรรมใหม่ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของประเทศเพื่อรองรับการใช้งานบริการภาครัฐ โดย ThaiID (ไทยดี) คือ ระบบที่ใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Digital ID) โดยระบบการทำงานของแอปพลิเคชัน ThaiID คือ การแสดงภาพบัตรประจำตัวประชาชน ในรูปแบบดิจิทัล ทั้งด้านหน้าบัตรและหลังบัตร เพื่อใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Digital ID) รวมถึงการเปรียบเทียบภาพใบหน้า (Face Verification System) ทางดิจิทัลเมื่อประชาชนเข้าไปใช้บริการจากทางภาครัฐหรือภาคเอกชนที่จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตนก็สามารถเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชัน ThaiID เพื่อยืนยันตัวตน โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลให้เสียเวลา และสามารถรองรับการใช้งานของประชาชนทั่วประเทศ ถือเป็นการสร้างมิติใหม่ของการทำธุรกรรมภาครัฐและภาคเอกชนที่มีความสะดวก รวดเร็ว ผ่านช่องทางดิจิทัลและมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังลดความเสี่ยงในการใช้เอกสารราชการปลอมในกระบวนการยืนยันตัวตนของระบบเดิม ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้การประกอบธุรกิจและการทำธุรกรรมต่างๆ ในยุคดิจิทัล และ Thailand 4.0 ให้มีความรวดเร็ว มั่นคงและปลอดภัย สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กรมการปกครอง สำนักบริหารการทะเบียน, 2566)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการทราบถึงการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ThaiID ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการ

ดำเนินชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก จึงมีความสนใจที่จะศึกษา แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการใช้บริการแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี เพื่อได้รับรู้เหตุผลที่แท้จริงในการใช้แอปพลิเคชัน ThaiID อีกทั้ง ยังเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนา รวมทั้งปรับปรุงระบบ (DOPA-Digital ID) ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiID ให้มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพในการใช้งานสูงสุด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการใช้บริการแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการใช้บริการแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อคุณภาพการใช้บริการแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี
4. เพื่อนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการใช้บริการแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี รวมทั้งสิ้น 135,170 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) สถานภาพสมรส (5) อาชีพ (6) รายได้ต่อเดือน มีจำนวน 6 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (3) การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (4) การรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว มีจำนวน 20 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบ ลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการใช้บริการแอปพลิเคชัน ThaiID

ประกอบด้วย (1) การเข้าถึงบริการ (2) ความน่าเชื่อถือ (3) ความไว้วางใจ (4) การตอบสนองต่อผู้ใช้งาน มีจำนวน 20 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale)

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (3) การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (4) การรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว

ตอนที่ 3 คุณภาพการใช้บริการ ประกอบด้วย (1) การเข้าถึงบริการ (2) ความน่าเชื่อถือ (3) ความไว้วางใจ (4) การตอบสนองต่อผู้ใช้งาน

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน โดยนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกันเพื่อคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of item Objective Congruence : IOC) โดยข้อคำถามที่ใช้ได้ต้องมีค่าความเที่ยงตรงมากกว่า 0.7

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try-Out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกับประชากรและไม่ไขกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.964

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการใช้บริการประกอบด้วย (1) การเข้าถึงบริการ (2) ความน่าเชื่อถือ (3) ความไว้วางใจ (4) การตอบสนองต่อผู้ใช้งาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการใช้บริการแอปพลิเคชัน ThalD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่ม ขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผล ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อนจากสูตรของ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง 1.5 - 2.5

ผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ดังแสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

การให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การเข้าถึงบริการ	3.73	0.92	มาก	4
2. ความน่าเชื่อถือ	3.99	0.85	มาก	3
3. ความไว้วางใจ	4.08	0.77	มาก	1
4. การตอบสนองต่อผู้ใช้งาน	4.03	0.90	มาก	2
รวม	3.96	0.78	มาก	

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ในภาพรวม และรายด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน ด้านความน่าเชื่อถือและด้านการเข้าถึงบริการ

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชน
ในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชน
ในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ
(3) ระดับการศึกษา (4) สถานภาพสมรส (5) อาชีพ (6) รายได้ต่อเดือน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศชาย และเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน	t-test	0.001	ยอมรับ
อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรีแตกต่างกัน	One-way ANOVA	0.008	ยอมรับ
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอ โพธาราม จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน	One-way ANOVA	0.004	ยอมรับ
สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่าง	One-way ANOVA	0.223	ปฏิเสธ
อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน	One-way ANOVA	0.002	ยอมรับ
รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน	One-way ANOVA	0.384	ปฏิเสธ

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ดังแสดงไว้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	การให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชน ในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี				
	B	S.E.	สปส. Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	0.352	0.133	-	2.647	0.000***
1. การรับรู้ถึงประโยชน์	0.440	0.040	0.553	11.045	0.000***
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	0.097	0.045	0.110	2.147	0.032*
3. การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	0.169	0.034	0.148	4.973	0.
4.	0.242	0.034	0.213	7.033	000***

หมายเหตุ

*	$p \leq 0.05$	R	= 0.863
**	$p \leq 0.01$	R ²	= 0.744
***	$p \leq 0.001$	R ² ปรับ	= 0.742
		F	= 287.610

ระดับนัยสำคัญ = 0.000

Durbin-Watson = 1.742

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี จากการทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) ในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 1.742 คือ ตัวแปรอิสระประกอบด้วย (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (3) การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (4) การรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์เชิงอิสระในตัวเอง โดยมีค่าความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับสูงมาก 0.863 และพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 74.20 – 74.40 ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (β การรับรู้ถึงประโยชน์ = 0.553, Sig = 0.000) ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (β การรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว = 0.213, Sig = 0.000) ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (β การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย = 0.148, Sig = 0.000) และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (β การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน = 0.110, Sig = 0.032) โดยตัวแปรอิสระ ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับการให้บริการแอปพลิเคชัน

ThalID ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ การใช้บริการแอปพลิเคชัน ThalID ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความปลอดภัย และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

จากตารางที่ 3 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 \\ &= 0.352 + 0.440 (\text{การรับรู้ถึงประโยชน์}) + 0.097 (\text{การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน}) + 0.169 (\text{การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย}) + 0.242 (\text{การรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว})\end{aligned}$$

$\hat{Y}$ หมายถึง การใช้บริการแอปพลิเคชัน ThalID ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ซึ่งมีความเหมาะสมกับค่า R^2 (Coefficient of Determination) ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเท่ากับ $= 0.744$

สรุปได้ว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวม ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการ ใช้บริการแอปพลิเคชัน ThalID ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

4. เพื่อนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการใช้บริการแอปพลิเคชัน ThalID ของประชาชน ในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการใช้บริการแอปพลิเคชัน ThalID ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี โดยทำการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 12 คน คือ ผู้บริหาร - หัวหน้าส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยใช้การเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) สรุปผลได้ ดังนี้

สรุปผลการสัมภาษณ์ด้านปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ระบบการยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน ThalID สร้างความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการโดยสามารถทำธุรกรรมกับภาครัฐได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เป็นการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ต่อการติดต่อราชการ 2) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การใช้งานแอปพลิเคชัน

ThaiD ส่วนใหญ่สามารถทำความเข้าใจเองได้ แต่บุคคลทั่วไปหรือผู้สูงอายุอาจมีความยุ่งยากและซับซ้อน จนไม่สามารถทำความเข้าใจได้เอง 3) ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย การใช้งานระบบการยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD โดยการสแกนใบหน้า/ลายนิ้วมือ รวมถึงการกำหนดรหัสการเข้าใช้งานด้วยตนเองมีความปลอดภัยของระบบในระดับหนึ่งและมั่นใจว่าข้อมูลจะไม่รั่วไหลออกไปถึงจะมีการรับรู้ว่ามีระบบการป้องกันการขโมยข้อมูลและกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล แต่สำหรับผู้ใช้งานบางกลุ่มอาจมีความกังวล ทั้งนี้ ควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้ใช้บริการว่าระบบมีความปลอดภัย 4) การรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว การเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD การดาวน์โหลดหรือการติดตั้งมีการนำเข้าสู่ข้อมูลส่วนบุคคลในระบบเพื่อให้บริการ ทั้งนี้ หากเกิดการโจรกรรมข้อมูลในขณะที่เข้าใช้งาน ถึงแม้ว่ากรมการปกครอง เป็นผู้ดูแลระบบโดยตรงและรับรองความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยเช่นเดียวกับธนาคาร รวมถึงระบบป้องกันการจับภาพหน้าจอ ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ส่วนใหญ่ ยังมีความกังวลและยังไม่มีเชื่อมั่นในระบบเต็ม 100%

สรุปผลการสัมภาษณ์ ด้านคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ทั้ง 4 ด้านพบว่า 1) ด้านการเข้าถึงบริการ สามารถเข้าใช้งานได้ง่ายและสะดวก ทั้งนี้ ยังมีข้อจำกัดในกลุ่มผู้ให้บริการบางกลุ่ม เนื่องจากอาจจะไม่ถนัดในการใช้บริการยืนยันตัวตน 2) ด้านความน่าเชื่อถือ ระบบการยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD มีความเชื่อถือได้ในระดับหนึ่งจากผู้ใช้งานจริง บุคคลบางกลุ่มยังไม่ทราบข้อมูลหรือประโยชน์ ที่แท้จริงของแอปพลิเคชัน ThaiD เห็นควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจังและบูรณาการอย่างต่อเนื่อง จึงจะทำให้ผู้ใช้งานหรือผู้ที่กำลังตัดสินใจใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมากขึ้น 3) ด้านความไว้วางใจ โดยระบบจะจดจำและดำเนินการทำธุรกรรมได้เพียงเครื่องเดียวในขณะทำการรายการ ผู้ใช้งานบางกลุ่มมองว่าควรสร้างการรับรู้เรื่องระบบการยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจมากขึ้น 4) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน ระบบการยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD สามารถอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนการติดต่อราชการ ลดความเสี่ยงต่อการถูกปลอมแปลงเอกสาร/ตัวตน ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความปลอดภัย

อภิปรายผล

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

คุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมและรายด้าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiID แก่ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพตรงตามความต้องการของประชาชนที่เข้ารับบริการ โดยมีการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับทฤษฎีของ Parasuraman และคณะ (1985) ได้กล่าวว่า บุคคลผู้ปฏิบัติรับใช้ที่ยั่งยืน และนำส่งความซาบซึ้งใจของบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการนำส่งบริการที่ดีให้ลูกค้าผู้รับบริการ ตลอดจนเกิดฐานลูกค้าให้มีความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน และก่อให้เกิดความภักดีกับสินค้าบริการตลอดไป มีจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการเข้าถึงบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านความไว้วางใจ และ 4) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินวัจน์ งามวรรณการ (2562) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาแอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้อุปกรณ์เคลื่อนที่ เรื่อง ภาษาอังกฤษสำหรับนักสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาแอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้อุปกรณ์เคลื่อนที่ เรื่อง ภาษาอังกฤษสำหรับนักสารสนเทศและคุณภาพทางเทคนิคและเนื้อหาของแอปพลิเคชัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิดีนันท์ รอดไพและคณะ (2565) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เปาตัง” ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เปาตัง” ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรีจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัย ศรีนทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์, ชาญเดช เจริญวิริยะกุลและวราพร ดำรงกุลสมบัติ (2564) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่างอำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวม ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการใช้บริการแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธารามจังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า การที่ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมนำเทคโนโลยีไปใช้หรือเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีว่ามีประโยชน์ ใช้งานง่ายแล้ว

นั้นได้ประเมินและตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยี โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในชีวิตประจำวัน หรือการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยาพร ศรีจุลย์ (2564) ที่ศึกษาเรื่อง การยอมรับ การใช้เทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งอาหารฟู้ดแพนด้า ในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับการใช้เทคโนโลยีและคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งอาหารฟู้ดแพนด้า ในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

4. เพื่อนำเสนอแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

ด้านปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ 2) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 3) ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย 4) การรับรู้ ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sinha และ Mukherjee (2016) ที่ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีปัจจัยต่อการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของสาขา ปิด: กรณีศึกษาชาวอินเดีย (Acceptance of Technology, Related Factors in Use Off Branch E-Banking: An Indian Case Study) จากการศึกษาค้นคว้าทดลองในแต่ละตัว พบว่า การเข้าถึงประโยชน์ การรับรู้การใช้งานง่ายการรับรู้ความซับซ้อน การรับรู้ความไว้วางใจ ในธนาคาร และการรับรู้ความไว้วางใจในเทคโนโลยี เป็นตัวชี้วัดที่มีผลกระทบต่อการตั้งใจใช้งาน ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานชาวอินเดีย และสอดคล้องกับงานวิจัยของเกวรินทร์ ละเอียด ตันนันท (2559) ที่ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผล ต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการนำมาใช้งานจริงส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด

ด้านคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอ โพธาราม จังหวัดราชบุรี ทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านการเข้าถึงบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านความไว้วางใจ 4) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียารัตน์ มิ่งขวัญ (2566) ที่ศึกษาเรื่อง การเข้าถึงระบบการจองคิวออนไลน์ขอรับบริการงานทะเบียน ล่วงหน้า ของประชาชนในพื้นที่อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัยพบว่า ในระดับ กรมการปกครองโดยสำนักบริหารการทะเบียน ควรปรับปรุงพัฒนาระบบการจองคิวออนไลน์ ให้ใช้งานง่ายและสามารถเชื่อมต่อกับ Application ThaiD ได้โดยตรง ควรเพิ่มช่องทาง การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อออนไลน์และออฟไลน์ให้มากขึ้น เพื่อยกระดับการรับรู้ และการเข้าถึง ระบบการจองคิวขอรับบริการงานทะเบียนล่วงหน้าของประชาชนในทุกพื้นที่ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของศิริวรรณ พรหมนิม (2566) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ด้านงานทะเบียนออนไลน์ : กรณีศึกษา สำนักทะเบียนอำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท ผลการวิจัย พบว่า ควรมีการปรับปรุงเมนูในแอปพลิเคชัน ThaiD ด้านงานทะเบียนออนไลน์ ให้มีขั้นตอน

ในการเข้าใช้งาน ที่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน เพิ่มเมนูในการใช้งานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและมีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD แต่ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ผู้ใช้งานเลือกใช้แอปพลิเคชันนั้นเกิดจากการรับรู้ประโยชน์ที่ตนจะได้รับเป็นอย่างแรก ดังนั้น ภาครัฐจำเป็นต้องพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อให้ง่ายต่อการบริหารจัดการและอำนวยความสะดวกในการใช้งานของประชาชน การส่งเสริมบริการบนดิจิทัลจึงควรให้ความสำคัญเพื่อยกระดับด้านคุณภาพบริการ ตลอดจนด้านมาตรฐานการให้บริการ ภาครัฐผ่านนวัตกรรมใหม่บนแอปภาครัฐ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรมีการพัฒนารูปแบบแอปพลิเคชัน ThaiD ให้ตอบสนองต่อความต้องการมากยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาแอปพลิเคชันทางภาครัฐในยุคทันสมัย ตามแนวปฏิบัติกระบวนการดิจิทัลภาครัฐ

2) ภาครัฐควรส่งเสริมให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งเสริมให้ประชาชนติดต่อทำธุรกรรมบริการจากหน่วยงานภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ลดภาระการเข้าถึงการบริการแก่ประชาชน สร้างการรับรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการใช้งาน การสร้างความเชื่อมั่น ด้านความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ThaiD

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน เช่น การตัดสินใจใช้บริการ หรือพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ เป็นต้น เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีการใช้งานที่มีความหลากหลายมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการปกครองสำนักบริหารการทะเบียน. (2566). ระบบ Digital ID ของกรมการปกครองในแอปพลิเคชัน ThaiID. ค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2567, จาก <https://www.bora.dopa.go.th>
- เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์. (2559). การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์. (2557). การศึกษาการยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง (Location-based Services: LBS) ของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานคร. (ภาคินพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชัยพัชร เตชะเกษมสุข. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและการสื่อสารการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรองเท้าออนไลน์ของผู้บริโภค Generation X ในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฐิตินันท์ รอดไพร และรัฐชาติ ทัศนัย. (2565). การศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตัง” ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 14(2), 109–127. <https://doi.org/10.53848/irdssru.v14i2.256051>
- ปุลยาพร ศรีจุลย์. (2564). การยอมรับการใช้เทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งอาหารฟู้ดแพนด้า ในจังหวัดปทุมธานี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาเอกการจัดการโลจิสติกส์
- ปรียารัตน์ มิ่งขวัญ และวิชญ์ สมิตสุวรรณค์. (2566). การเข้าถึงระบบการจองคิวออนไลน์ขอรับบริการงานทะเบียนล่วงหน้าของประชาชนในพื้นที่อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารการบริหารการปกครอง มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, 12(2), 121-138. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/gjournal-ksu/article/view/267268>
- ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และ วราพร ดำรงค์กุลสมบัติ. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 11(4), 733-745. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/JDAR/article/view/251096>
- ศิริวรรณ พรมนิม. (2566). ประสิทธิภาพการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ด้านงานทะเบียนออนไลน์: กรณีศึกษาสำนักทะเบียนอำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท. (การศึกษานิพนธ์)

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2564). **ที่มาโครงการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ**. ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2567 จาก <https://www.dga.or.th/our-services/dga-dd2/dga-011/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49(4), 41-50.
- Sinha, I., & Mukherjee, S. (2016). Acceptance of technology, related factors in use e-banking: An Indian case study. **Journal of High Technology Management Research**, 27(2), 88-100.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: an introductory analysis**. New York: Harper & Row.