

TECHNOLOGY ACCEPTANCE FACTORS AND DIGITAL SYSTEM QUALITY AFFECTING SATISFACTION WITH THE USE OF THE THAID APPLICATION AMONG ADMINISTRATIVE OFFICERS AT THE PUBLIC PROSECUTOR DEVELOPMENT INSTITUTE

Kunjira WONGYAI¹ and Chartchai NORASETHAPORN¹

1 Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand; Kaimookkunjira@gmail.com (K. W.)

ABSTRACT

The objective of this research was to study the level of satisfaction with the use of the THAID application and the technology acceptance factors and digital system quality affecting satisfaction with the use of the THAID application among administrative officers at the Public Prosecutor Development Institute. The results of the study revealed that: 1) The overall satisfaction with the use of the THAID application was at a high level, with intention to reuse having the highest mean score. 2) The technology acceptance factors, including perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward use, and behavioral intention to use, significantly affected satisfaction with the use of the THAID application at the .05 level, with behavioral intention to use having the strongest influence. 3) The information quality dimension of digital system quality significantly affected satisfaction with the use of the THAID application at the .05 level, while system performance, service quality, and security and privacy did not significantly affect satisfaction.

Keywords: Technology Acceptance Factors, Digital System Quality, Satisfaction, THAID Application

CITATION INFORMATION: Wongyai, K., & Norasethaporn, C. (2026). Technology Acceptance Factors and Digital System Quality Affecting Satisfaction with the Use of the THAID Application Among Administrative Officers at the Public Prosecutor Development Institute. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 4(8), 33.

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ของข้าราชการธุรการในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ

กุลจิรา วงษ์ใหญ่¹ และ ชาทิชา นรเศรษฐาภรณ์¹

1 วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม; Kaimookkunjira@gmail.com (กุลจิรา)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพระบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ของข้าราชการธุรการในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน และด้านความตั้งใจในการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านความตั้งใจในการใช้งานมีอิทธิพลสูงที่สุด และ 3) คุณภาพระบบดิจิทัลด้านคุณภาพของข้อมูลส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี, คุณภาพระบบดิจิทัล, ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID

ข้อมูลการอ้างอิง: กุลจิรา วงษ์ใหญ่ และ ชาทิชา นรเศรษฐาภรณ์. (2569). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ของข้าราชการธุรการในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 4(8), 33.

บทนำ

ในบริบทของการบริหารภาครัฐร่วมสมัย แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ได้กลายเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ โดยมุ่งประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานของภาครัฐให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น สะท้อนถึงการเปลี่ยนผ่านจากการบริหารราชการแบบดั้งเดิมไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐที่มุ่งเน้นผลลัพธ์และคุณค่าที่ผู้ใช้บริการได้รับ ตลอดจนการออกแบบบริการที่ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง โดยคำนึงถึงความสะดวก ความรวดเร็ว ประสิทธิภาพการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (OECD, 2020; World Bank, 2021)

สำหรับประเทศไทย การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเป็นนโยบายสำคัญในการยกระดับการบริหารและการให้บริการภาครัฐ โดยมีการพัฒนาบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนและบุคลากรภาครัฐสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) ภายใต้บริบทดังกล่าว ระบบยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital Identity) จึงเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญในการเข้าถึงบริการภาครัฐออนไลน์ โดยแอปพลิเคชัน THAID มีบทบาทในการยืนยันตัวตนและสนับสนุนการเข้าถึงบริการดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ช่วยลดขั้นตอนและภาระในการติดต่อราชการ รวมทั้งเพิ่มความคล่องตัวในการเข้าถึงบริการทั้งสำหรับประชาชนและบุคลากรภาครัฐ อย่างไรก็ตาม การมีเทคโนโลยีหรือระบบดิจิทัลเพียงอย่างเดียวมิได้เป็นหลักประกันว่าผู้ใช้จะเกิดการยอมรับ ความพึงพอใจ และใช้งานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากประสบการณ์ของผู้ใช้อาจเกี่ยวข้องกับหลายปัจจัย ทั้งการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน คุณภาพของข้อมูล คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพของระบบ ตลอดจนความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีส่วนต่อการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยเฉพาะบุคลากรภาครัฐที่ใช้บริการดิจิทัลในการสนับสนุนการปฏิบัติงานและการติดต่อราชการ แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) และแนวคิดความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone & McLean (2003) จึงสามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการอธิบายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ได้

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า แม้จะมีการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศอย่างแพร่หลายในหลายบริบท แต่การศึกษาในบริบทบริการภาครัฐดิจิทัลของประเทศไทย โดยเฉพาะในกลุ่มบุคลากรภาครัฐที่เป็นผู้ใช้งานระบบดิจิทัลภาครัฐโดยตรงยังมีอยู่อย่างจำกัด นอกจากนี้ งานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่มักศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีหรือคุณภาพระบบสารสนเทศแยกออกจากกัน ขณะที่การศึกษาที่บูรณาการปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบดิจิทัลร่วมกัน เพื่ออธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันภาครัฐ โดยเฉพาะแอปพลิเคชัน THAID ในกลุ่มข้าราชการยังมีอยู่อย่างจำกัด จึงสะท้อนถึงช่องว่างในการศึกษาปัจจัยหลายมิติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจภายใต้บริบทการให้บริการดิจิทัลภาครัฐของประเทศไทย

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ของข้าราชการธุรการในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ ซึ่งเป็นบุคลากรภาครัฐที่มีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน THAID และเกี่ยวข้องกับการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ ในการปฏิบัติงานและการติดต่อราชการ ผลการศึกษาจะช่วยเติมเต็มองค์ความรู้ด้านการบริหารภาครัฐดิจิทัล และเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการพัฒนาและปรับปรุงบริการดิจิทัลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน ตลอดจนเสริมสร้างประสิทธิภาพและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการภาครัฐดิจิทัลในระยะยาว

การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง กระบวนการที่ผู้ใช้รับรู้ ประเมิน และตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยี โดยพิจารณาจากประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ทัศนคติ และความตั้งใจในการใช้งาน แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) อธิบายว่า การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการ

ใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดทัศนคติและความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี โดยปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน ประหยัดเวลา และสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้ดีขึ้น (2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าระบบสามารถเรียนรู้และใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก มีขั้นตอนชัดเจน และไม่ซับซ้อน (3) ทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Use) หมายถึง ความรู้สึกและการประเมินโดยรวมของผู้ใช้ที่มีต่อเทคโนโลยีทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ และ (4) ความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention to Use) หมายถึง แนวโน้มหรือความพร้อมที่จะใช้เทคโนโลยีต่อไปในอนาคต (Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000; Venkatesh & Bala, 2008) องค์ประกอบดังกล่าวมีความเชื่อมโยงเป็นกระบวนการ โดยความง่ายในการใช้งานมีส่วนสนับสนุนการรับรู้ประโยชน์ ทั้งสองปัจจัยส่งผลต่อทัศนคติ และนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้งานจริง ในบริบทของบริการภาครัฐดิจิทัล หากผู้ใช้รับรู้ว่าแอปพลิเคชันช่วยลดภาระในการติดต่อราชการ ใช้งานได้สะดวก และตอบสนองความต้องการได้ ย่อมมีแนวโน้มเกิดทัศนคติเชิงบวก ยอมรับเทคโนโลยี และประเมินประสบการณ์ใช้งานในทางที่ดีขึ้น (Carter & Bélanger, 2005; Alalwan et al., 2017)

คุณภาพระบบดิจิทัล หมายถึง คุณลักษณะของระบบที่สะท้อนความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสถียร รวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) ซึ่งอธิบายว่า คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ สำหรับการศึกษาครั้งนี้ คุณภาพระบบดิจิทัลประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพของระบบ (System Quality) หมายถึง ความสามารถของระบบในการทำงานอย่างรวดเร็ว มีเสถียรภาพ ตอบสนองต่อคำสั่ง และให้บริการได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่เกิดข้อขัดข้อง (2) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) หมายถึง ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน เป็นปัจจุบัน และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์ (3) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถของระบบและหน่วยงานผู้ให้บริการในการอำนวยความสะดวก ตอบสนอง สนับสนุน และช่วยเหลือผู้ใช้เมื่อประสบปัญหา และ (4) ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (Security and Privacy) หมายถึง การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต และการสร้างความมั่นใจว่าการเก็บ ใช้ และเปิดเผยข้อมูลดำเนินไปอย่างเหมาะสม (DeLone & McLean, 2003; Petter et al., 2008; Wixom & Todd, 2005) องค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน มีความเชื่อมโยงกัน โดยประสิทธิภาพของระบบเป็นพื้นฐานของประสบการณ์ใช้งาน คุณภาพข้อมูลช่วยสนับสนุน การตัดสินใจและสร้างความน่าเชื่อถือ คุณภาพการให้บริการช่วยลดอุปสรรคระหว่างการใช้งาน ส่วนความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวช่วยสร้างความไว้วางใจต่อระบบ โดยเฉพาะแอปพลิเคชัน THAID ซึ่งเกี่ยวข้องกับการยืนยันตัวตน และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ ดังนั้น คุณภาพระบบดิจิทัลจึงเป็นปัจจัยที่สะท้อนทั้งคุณภาพเชิงเทคนิค คุณภาพข้อมูล และประสบการณ์ที่ผู้ใช้ได้รับจากการใช้แอปพลิเคชัน THAID

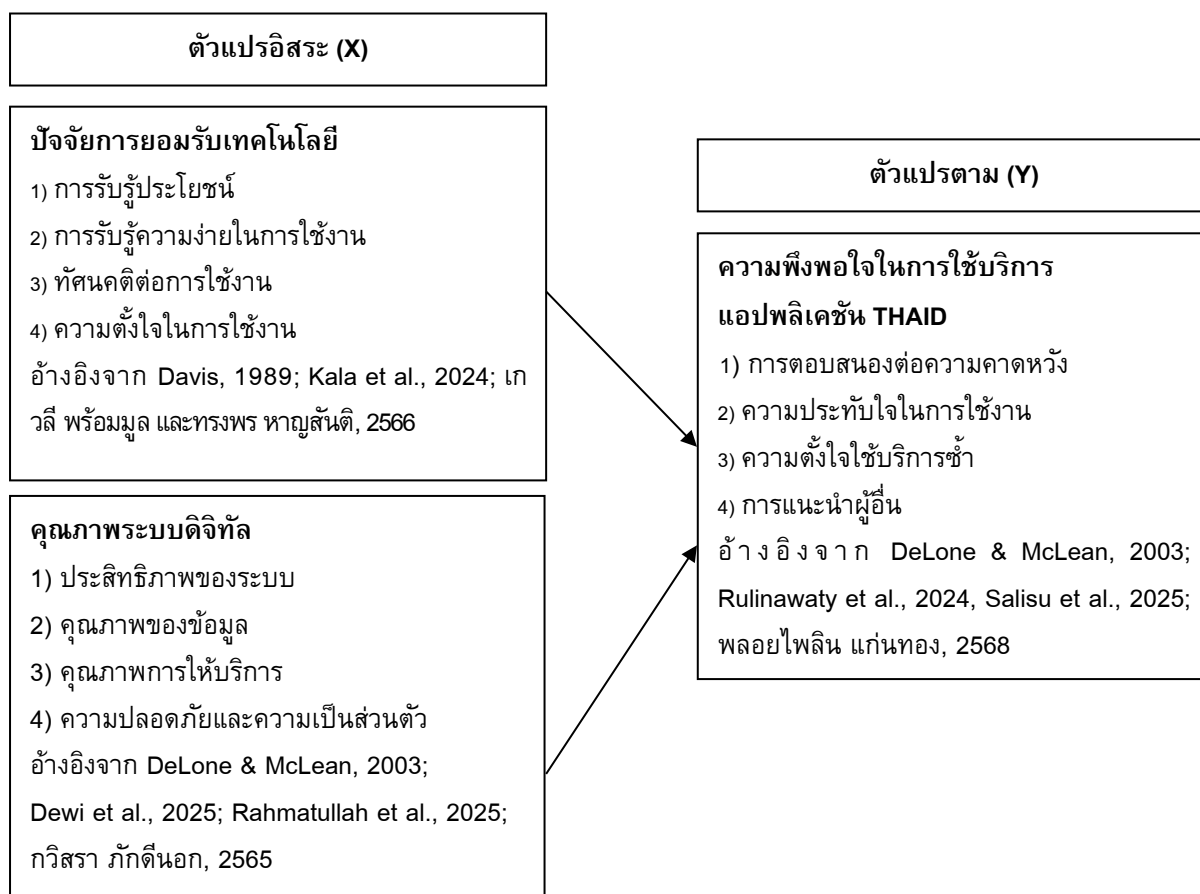
ความพึงพอใจในการใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและการประเมินโดยรวมของผู้ใช้ภายหลังจากเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการกับประสบการณ์และผลลัพธ์ที่ได้รับจริง Kotler และ Keller (2016) อธิบายว่า หากผลลัพธ์ที่ได้รับตรงหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้จะเกิดความพึงพอใจ ขณะที่ Oliver (1980, 1997) อธิบายผ่านทฤษฎีการยืนยันความคาดหวังว่า ความพึงพอใจเกิดจากการยืนยันหรือไม่ยืนยันความคาดหวังภายหลังการใช้บริการ นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังครอบคลุมทั้งการประเมินเชิงเหตุผลและการตอบสนองทางอารมณ์ต่อประสบการณ์ที่ได้รับ และมีความเชื่อมโยงกับพฤติกรรมในอนาคต เช่น การกลับมาใช้บริการซ้ำ การบอกต่อ และความภักดีต่อบริการ (Anderson & Sullivan, 1993; Zeithaml, Bitner & Gremler, 2018) สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) การตอบสนองต่อความคาดหวัง หมายถึง การที่ประสบการณ์และผลลัพธ์จากการใช้งานสามารถตอบสนองหรือเป็นไปตามสิ่งที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ (2) ความประทับใจในการใช้งาน หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวก ความมั่นใจ และการรับรู้ว่าการใช้แอปพลิเคชันช่วยให้บริการภาครัฐมีความทันสมัยและมีคุณค่า (3)

ความตั้งใจใช้บริการซ้ำ หมายถึง แนวโน้มที่จะกลับมาใช้ THAID อย่างต่อเนื่องเมื่อมีความจำเป็นต้องเข้าถึงบริการภาครัฐ และ (4) การแนะนำผู้อื่น หมายถึง ความเต็มใจในการบอกต่อ สนับสนุน หรือแนะนำให้บุคคลอื่นเลือกใช้ออปพลิเคชันดังกล่าว องค์ประกอบเหล่านี้สะท้อนว่าความพึงพอใจมิได้เป็นเพียงผลลัพธ์หลังการใช้งาน แต่ยังเป็นตัวเชื่อมโยงไปสู่การใช้งานอย่างต่อเนื่องและการยอมรับบริการในระยะยาว (Bhattacharjee, 2001; DeLone & McLean, 2003) ดังนั้น หากแอปพลิเคชัน THAID สามารถตอบสนองความคาดหวัง สร้างประสบการณ์ที่ดี และทำให้ผู้ใช้เชื่อมั่นในประโยชน์และคุณภาพของระบบ ย่อมมีแนวโน้มทำให้ผู้ใช้กลับมาใช้บริการซ้ำและแนะนำบริการแก่ผู้อื่นมากขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

- 1) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ของข้าราชการธุรการในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ
- 2) คุณภาพระบบดิจิทัลส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ของข้าราชการธุรการ ในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการธุรการในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID จำนวน 58 คน โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (Census Study) เนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่มาก และสามารถเข้าถึงได้ครบถ้วนผ่านช่องทางการสื่อสารภายในหน่วยงาน จึงไม่มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างและการ

คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรทางสถิติ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพระบบดิจิทัล ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID และข้อเสนอแนะ โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพระบบดิจิทัล และความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิและนำไปทดลองใช้ (Try Out) ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยตรวจสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.837 คุณภาพระบบดิจิทัลเท่ากับ 0.845 และความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID เท่ากับ 0.855 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบออนไลน์ผ่าน Google Forms โดยใช้ช่องทางการสื่อสารภายในหน่วยงาน และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยประชากร (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร (σ) เพื่ออธิบายข้อมูล ส่วนการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้แม้การวิจัยจะเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดแต่ประชากรมีจำนวนเพียง 58 คนและมีขอบเขตเฉพาะข้าราชการธุรการในสถาบันพัฒนาข้าราชการ ฝ่ายอัยการ ดังนั้นการนำผลการวิจัยไปอ้างอิงหรือสรุปผลในบริบทของบุคลากรภาครัฐกลุ่มอื่นควรดำเนินการด้วยความระมัดระวัง

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 74.14) มีอายุระหว่าง 31-35 ปี (ร้อยละ 29.31) สถานภาพโสด (ร้อยละ 51.72) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 75.86) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ร้อยละ 34.48) และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี (ร้อยละ 34.48) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ของข้าราชการธุรการในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.293$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 3.93$, $\sigma = 0.458$) รองลงมาคือ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ($\mu = 3.84$, $\sigma = 0.434$) ด้านความตั้งใจในการใช้งาน ($\mu = 3.79$, $\sigma = 0.530$) และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ($\mu = 3.57$, $\sigma = 0.439$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพระบบดิจิทัลในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ของข้าราชการธุรการ ในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.314$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 3.97$, $\sigma = 0.466$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของข้อมูล ($\mu = 3.79$, $\sigma = 0.441$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.498$) และด้านประสิทธิภาพของระบบ ($\mu = 3.64$, $\sigma = 0.440$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ของข้าราชการธุรการในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.80$, $\sigma = 0.396$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 3.90$, $\sigma = 0.487$) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อความคาดหวัง ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.541$) ด้านความประทับใจในการใช้งาน ($\mu = 3.77$, $\sigma = 0.462$) และด้านการแนะนำผู้อื่น ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.442$) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ($b = 0.193$, $t = 2.054$, $\text{Sig.} = .045$) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ($b = 0.210$, $t = 2.487$, $\text{Sig.} = .016$) ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ($b = 0.217$, $t = 2.321$, $\text{Sig.} = .024$) และด้านความตั้งใจในการใช้งาน ($b = 0.326$, $t = 3.997$, $\text{Sig.} = .000$) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ของข้าราชการธุรการในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ โดยตัวแปรทั้ง 4 ด้านสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน THAID ได้ร้อยละ 50.5 ($\text{Adjusted } R^2 = .505$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพระบบดิจิทัลด้านคุณภาพของข้อมูล ($b = 0.469$, $t = 4.422$, $\text{Sig.} = .000$) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ของข้าราชการธุรการในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ ขณะที่ด้านประสิทธิภาพของระบบ ($b = -0.038$, $t = -0.398$, $\text{Sig.} = .692$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($b = 0.147$, $t = 1.770$, $\text{Sig.} = .082$) และด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ($b = 0.156$, $t = 1.562$, $\text{Sig.} = .124$) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรคุณภาพระบบดิจิทัลทั้ง 4 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน THAID ได้ร้อยละ 43.5 ($\text{Adjusted } R^2 = .435$) และแบบจำลองโดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 1 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ของข้าราชการธุรการในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	b	Std. Error	B	t	Sig.
ค่าคงที่	0.221	0.502		0.44	0.661
การรับรู้ประโยชน์	0.193	0.094	0.224	2.054	0.045*
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	0.21	0.085	0.233	2.487	0.016*
ทัศนคติต่อการใช้งาน	0.217	0.094	0.238	2.321	0.024*
ความตั้งใจในการใช้งาน	0.326	0.082	0.436	3.997	0.000*
$R = .735$, $R^2 = .540$, $\text{Adjusted } R^2 = .505$, $\text{SE}_{\text{Est}} = 0.27858$, $F = 15.544$, $\text{Sig.} = 0.000^*$					

* $p < .05$

ตารางที่ 2 คุณภาพระบบดิจิทัลส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ของข้าราชการธุรการ ในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ

คุณภาพระบบดิจิทัล	b	Std. Error	B	t	Sig.
ค่าคงที่	0.987	0.481		2.051	0.045
ประสิทธิภาพของระบบ	-0.038	0.096	-0.042	-0.398	0.692
คุณภาพของข้อมูล	0.469	0.106	0.523	4.422	0.000*
คุณภาพการให้บริการ	0.147	0.083	0.185	1.77	0.082
ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว	0.156	0.103	0.184	1.562	0.124
$R = .689$, $R^2 = .475$, $\text{Adjusted } R^2 = .435$, $\text{SE}_{\text{Est}} = 0.29769$, $F = 11.966$, $\text{Sig.} = 0.000^*$					

* $p < .05$

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ของข้าราชการธุรการในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทศนคติต่อการใช้งาน และความตั้งใจในการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านความตั้งใจในการใช้งานมีอิทธิพลสูงที่สุด ผลการศึกษาสะท้อนว่า ความพึงพอใจของข้าราชการธุรการไม่ได้เกิดจากการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชันเพียงอย่างเดียว แต่ยังเชื่อมโยงกับประสบการณ์การใช้งานที่สะดวก ทศนคติเชิงบวก และความตั้งใจที่จะใช้งานอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้งานเห็นว่า THAID สามารถช่วยยืนยันตัวตนดิจิทัล อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการภาครัฐ และสามารถใช้งานได้โดยไม่ซับซ้อน ย่อมส่งเสริมให้เกิดการยอมรับและความพึงพอใจต่อการใช้งานมากขึ้น ผลการศึกษาสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) ที่อธิบายว่า การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี และสามารถเชื่อมโยงไปสู่ทศนคติและความตั้งใจในการใช้งาน ทั้งยังสอดคล้องกับเกรลี พร้อมมูล และทรงพร หาญสันติ (2566) ที่พบว่า การรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus รวมถึงพนิดา ศรีไชย และภิรภัทร ภักศิรี (2562) ที่พบว่า ทศนคติต่อการใช้งานส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน THAID ตลอดจน Rahmatullah et al. (2025) และ Salisu et al. (2025) ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของความตั้งใจในการใช้งานและความพึงพอใจต่อความสำเร็จและการใช้งานระบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ผลการศึกษาที่พบว่า ความตั้งใจในการใช้งานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูงที่สุด สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ใช้งานที่มีความพร้อมและตั้งใจเลือกใช้ THAID อย่างต่อเนื่องมีแนวโน้มที่จะเกิดความพึงพอใจต่อระบบมากขึ้น เนื่องจากความตั้งใจในการใช้งานสะท้อนถึงการยอมรับเทคโนโลยีในระดับพฤติกรรมและประสบการณ์เชิงบวกที่ผู้ใช้มีต่อระบบ ขณะเดียวกัน การรับรู้ความง่ายในการใช้งานยังมีบทบาทต่อความพึงพอใจ โดยช่วยลดความซับซ้อนและภาระในการเข้าถึงบริการดิจิทัลภาครัฐ ดังนั้น การพัฒนา THAID จึงควรมุ่งเน้นทั้งการเพิ่มประโยชน์จากการใช้งาน การออกแบบระบบให้สะดวกและไม่ซับซ้อน ตลอดจนการสร้างทศนคติเชิงบวกและความเชื่อมั่น เพื่อส่งเสริมความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่องและยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานในระยะยาว

คุณภาพระบบดิจิทัลส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ของข้าราชการธุรการในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพระบบดิจิทัลด้านคุณภาพของข้อมูลส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยทั้ง 4 ด้านร่วมกันสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ในระดับหนึ่ง ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพของข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการกำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เนื่องจากแอปพลิเคชัน THAID เป็นระบบที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลส่วนบุคคล การยืนยันตัวตนดิจิทัล และการเข้าถึงบริการภาครัฐ ดังนั้น เมื่อข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน ย่อมช่วยให้ผู้ใช้งานเกิดความเชื่อมั่น สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการติดต่อและรับบริการภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้งานมากขึ้น ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone & McLean (2003) ที่อธิบายว่า คุณภาพของข้อมูลเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เนื่องจากข้อมูลถือเป็นผลลัพธ์สำคัญที่ผู้ใช้ได้รับจากระบบ โดยเฉพาะบริการภาครัฐดิจิทัลที่ต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ Dewi et al. (2025) ที่พบว่า คุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และกวิสรา ภักดินอก (2565) ที่พบว่า คุณภาพข้อมูลส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าดัง จึงสะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐควรให้ความสำคัญกับความถูกต้อง ความครบถ้วน และความเป็นปัจจุบันของข้อมูล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งาน

สำหรับด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจอธิบายได้ว่า กลุ่มประชากรเป็นข้าราชการธุรการที่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสารสนเทศและบริการดิจิทัลภาครัฐเป็นประจำ จึงสามารถปรับตัวต่อข้อจำกัดในการใช้งานและแก้ไขปัญหา

เบื้องต้นได้ ขณะเดียวกัน คุณภาพการให้บริการและความปลอดภัยอาจถูกมองเป็น มาตรฐานพื้นฐานที่ผู้ใช้งานคาดหวังจากบริการดิจิทัลภาครัฐ โดยเฉพาะ THAID ซึ่งเป็นระบบยืนยันตัวตนของภาครัฐ ผู้ใช้งานจึงอาจให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่ได้รับโดยตรงจากระบบ โดยเฉพาะความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล มากกว่าการใช้คุณลักษณะด้านอื่นเป็นเกณฑ์ในการประเมินความพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม แม้ประสิทธิภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ และความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวจะไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ปัจจัยเหล่านี้ยังคงมีความสำคัญในเชิงการบริหารจัดการภาครัฐ โดยเฉพาะ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวซึ่งผู้ใช้งานประเมินคุณภาพอยู่ในระดับสูงที่สุด สะท้อนถึงความเชื่อมั่นที่มีต่อ THAID ในฐานะระบบยืนยันตัวตนดิจิทัลของภาครัฐ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรรักษามาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ควบคู่กับการพัฒนาเสถียรภาพของระบบและระบบสนับสนุนผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาความเชื่อมั่น ยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้ และสนับสนุนการใช้บริการดิจิทัลภาครัฐอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ของข้าราชการธุรการในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ด้านปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทศนคติต่อการใช้งาน และความตั้งใจในการใช้งานส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID โดยความตั้งใจในการใช้งานมีอิทธิพลสูงที่สุด ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมการใช้งาน THAID อย่างต่อเนื่อง โดยขยายบริการภาครัฐที่สามารถเข้าถึงผ่านแอปพลิเคชัน เพิ่มความสะดวกและลดความซับซ้อนของขั้นตอนการใช้งาน ตลอดจนสื่อสารประโยชน์และกรณีตัวอย่างการใช้งานจริง เพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกและกระตุ้นความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง สำหรับสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ ควรจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เกี่ยวกับการใช้งาน THAID และฟังก์ชันใหม่ ๆ ให้แก่บุคลากร เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้บริการดิจิทัลภาครัฐในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการใช้งานอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

2) ด้านคุณภาพระบบดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของข้อมูลเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID จึงควรให้ความสำคัญกับการรักษาความถูกต้อง ความครบถ้วน และความเป็นปัจจุบันของข้อมูล รวมถึงพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างบริการภาครัฐให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน แม้ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวจะไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เป็นด้านที่ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด จึงถือเป็นจุดแข็งที่ควรรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง สำหรับสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ ควรจัดทำ คู่มือการใช้งาน THAID ที่มีแนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและข้อควรระวังด้านความปลอดภัยโดยเฉพาะ พร้อมจัดให้มีช่องทางหรือระบบสนับสนุนทางเทคนิคสำหรับบุคลากรเมื่อพบปัญหาในการใช้งาน เพื่อรักษาความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลและสนับสนุนให้บุคลากรสามารถใช้บริการดิจิทัลภาครัฐได้อย่างมั่นใจและต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานอื่นที่มีการใช้งานแอปพลิเคชัน THAID และศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID ของบุคลากรภาครัฐในบริบทที่แตกต่างกันได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2) ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน THAID เพิ่มเติม เช่น ความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ ความพร้อมด้านดิจิทัลของผู้ใช้งาน การสนับสนุนจากหน่วยงาน และประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และนำไปสู่การพัฒนาแนวทางส่งเสริมการใช้บริการดิจิทัลภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ควรศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยเฉพาะการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อศึกษาประสบการณ์ ปัญหา อุปสรรค และความต้องการของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน THAID ในเชิงลึก ซึ่งจะช่วยอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

- กวิสรา ภัคดีนอก. (2565). *คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพมหานคร.*
- เกวลี พร้อมมูล และทรงพร หาญสันติ. (2566). *ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 7(1), 170-181.*
- พินิดา ศรีไชย และภิรภัทร ภัคศิริ. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน THAID ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร.*
- พลอยไพลิน แก่นทอง. (2568). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐ กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร. วารสารการวิจัยนวัตกรรมการจัดการธุรกิจ, 2(3), 38-61.*
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.*
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-340.*
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean model of information systems success. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9-30.*
- Dewi, B. C., Sentosa, I., Yafi, E., & Muhasyah, S. (2025). *Unravelling the key factors of e-government systems effectiveness: A user behavior perspective. PHINISI, 2(4), 143-156.*
- Kala, D., Chaubey, D. S., Meet, R. K., & Al-Adwan, A. S. (2024). *Impact of user satisfaction with e-government services on continuance use intention and citizen trust using TAM-ISSM framework. Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management, 19, 405-429.*
- OECD. (2020). *Digital Government Index: 2019 Results. Paris: OECD Publishing.*
- Rulinawaty, R., Samboteng, L., Purwanto, A. J., Kuncoro, S., Jasrial, J., & Tahilili, M. H. (2024). *Investigating the influence of the updated DeLone and McLean information system (IS) success model on the effectiveness of learning management system (LMS) implementation. Cogent Education, 11(1), Article 2365611.*
- Salisu, I., Sappri, M. M., Omar, M. F., Nasir, A., Ejaz, S., & Hossain, M. B. (2025). *Social media applications through the lens of DeLone and McLean's information system success model: Does perceived privacy matter? Humanities and Social Sciences Communications, 12, Article 1028.*
- World Bank. (2021). *World Development Report 2021: Data for Better Lives. Washington, DC: World Bank.*

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2026 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).