

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

พนิดา ศรีไชย¹ กীরภัทร ภักดิ์ศรี²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาโดยกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ที่ไม่แตกต่างกัน แต่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD แต่ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความง่ายส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

คำสำคัญ : แอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี), การยอมรับเทคโนโลยี

¹นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล : 6524104419 @rumail.ru.ac.th

²อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Factors affecting the behavior of using the ThaID application of people in Hat Yai District, Songkhla Province

Panida Srichai¹ Peerapat Pukkeeree²

ABSTRACT

This research aims to study the behavior of using ThaID application of people in Hat Yai, Songkhla and study the factors that affect the behavior of using ThaID application of people in Hat Yai, Songkhla with a sample of 400 people, collected data by using a questionnaire. Analytical statistics include percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of the research found that different personal factors in terms of age was not different affect the behavior of using the ThaID application, but different gender , levels of education and occupations Affecting the behavior of using the ThaID application is significantly different at the 0.05 level. As for the technology acceptance factor of perceived usefulness, it does not affect the behavior of using the application. ThaID, but the technology acceptance factor of perceived ease affects the behavior of using the ThaID application with statistical significance at the 0.05 level. The attitude that affect on usage behavior of the ThaID application with statistical significance at the 0.05 level.

Keywords : Application ThaID , the technology acceptance factor

¹Student , Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University
Corresponding Author Email : 6524104419 @ rumail.ru.ac.th

²Advisor, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยได้เข้าสู่ยุคดิจิทัล เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตมากขึ้น ซึ่งภาครัฐก็ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาประเทศด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และได้มีการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ซึ่งในยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” (ยุทธศาสตร์ชาติ ฉบับประกาศราชกิจจานุเบกษา, 2561) โดยประชาชนต้องสามารถเข้าถึงงานบริการภาครัฐได้ง่าย สะดวก หลากหลายรูปแบบ

สำนักบริหารการทะเบียน สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการจัดทำระบบฐานข้อมูลทะเบียนกลาง ประกอบด้วย ทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนครอบครัว และทะเบียนอื่น ๆ ตามภารกิจ ได้มีแนวคิดเปลี่ยนแปลงการให้บริการจากเดิมที่ประชาชนต้องไปติดต่อขอรับบริการ ณ จุดบริการของหน่วยงานเท่านั้น เป็นการให้บริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัล Application ThaiID เพื่อให้ผู้รับบริการทุกคนสามารถเข้าถึง งานบริการภาครัฐ ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว หลากหลายรูปแบบ ได้ทุกพื้นที่ ทั้งในและนอกเวลาราชการตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งแอปพลิเคชัน ThaiID และได้พัฒนาฟังก์ชันงานบริการที่สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นสำหรับใช้พิสูจน์และยืนยันตัวตน เช่น งานบริการยืนยันตัวตนสำหรับยื่นภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร เป็นต้น ซึ่งประชาชนให้ความสนใจเป็นจำนวนมาก

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลจากผลการวิจัยมาปรับปรุง พัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiID ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่แตกต่างกัน
2. การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. ทักษะการใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
- การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ , การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน
- ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน

1.2 ตัวแปรตาม (dependent Variables) คือ พฤติกรรมการใช้งาน
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. ทำให้ทราบถึงทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
4. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารกรมการปกครองใช้ในการปรับปรุงพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

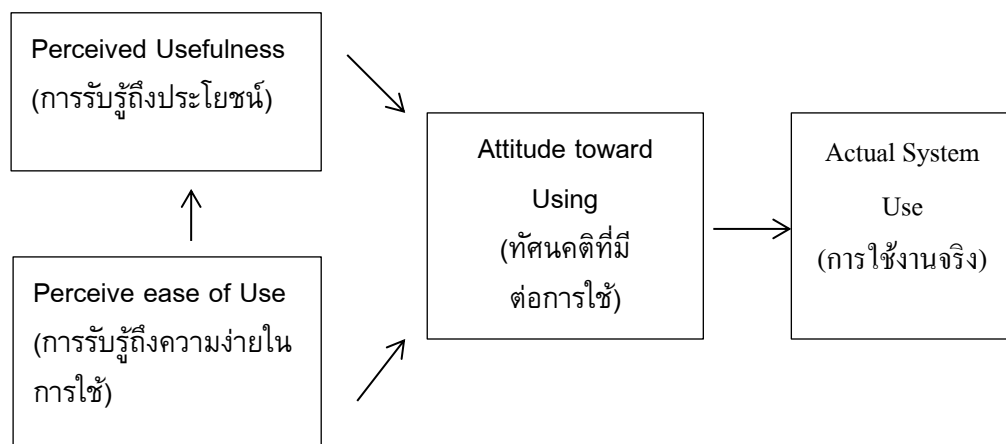
วรรณพร หวลมานพ (2558) ผู้รับสารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ใกล้เคียงกันย่อมมีลักษณะทางพฤติกรรมและทัศนคติคล้ายคลึงกัน ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์มีรายละเอียด ดังนี้

1. อายุ เป็นลักษณะทางประชากรที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามวัยของบุคคล เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม ทัศนคติ และการดำเนินชีวิตในแต่ละช่วงอายุ
2. เพศ เป็นลักษณะทางประชากรที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิด เพศที่ต่างกันย่อมส่งผลในพฤติกรรมความคิดที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของแต่ละเพศไว้แตกต่างกัน ดังนั้น เพศจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งผลต่อการวิเคราะห์ข้อมูลและกระบวนการในการรับรู้ข่าวสารและนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน
3. การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่ได้รับจากสถาบันการศึกษาและที่ได้รับจากประสบการณ์ของชีวิต เป็นลักษณะอีกด้านที่มีอิทธิพลในฐานะผู้รับสาร
4. อาชีพ คือ คนที่มีอาชีพแตกต่างกันย่อมมี แนวคิด พฤติกรรม ความคิด อุดมการณ์ และค่านิยมที่แตกต่างกันไป

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model :TAM)

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A technology acceptance model หรือ TAM) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย (Davis, 1985) ซึ่งพัฒนาต่อจากทฤษฎี TRA (Theory of Reasoned Action) ของ Fishbein & Ajzen (1975) โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมเข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง ซึ่ง Davis (1985) ได้สร้างแบบจำลองเพื่อใช้สำหรับอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยการประเมินระดับการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ ดังแสดงในรูปภาพที่ 2



ที่มา : สิงห์ นวีสุขและสุนันทา วงศ์จตุภัทร (2555)

โดยหลักการของ TAM นั้น จะมีการศึกษาปัจจัย ดังนี้

การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับความเชื่อที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้

การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งหมายถึง ระดับความเชื่อที่ผู้ใช้คิดว่าเทคโนโลยีนั้นไม่ต้องอาศัยความพยายามที่จะใช้งาน

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude towards using) หมายถึง ความคิด ความรู้สึกโดยรวมของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายที่มีต่อการใช้งาน

การใช้งานจริง (Actual Use) หมายถึง การที่บุคคลยอมรับเทคโนโลยีและนำมาสู่การใช้งานจริง โดยมีทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเป็นตัวแปรที่ส่งผลการใช้งานจริงของผู้ใช้

ซึ่งนักวิจัยส่วนใหญ่ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เพื่ออธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคล และได้รับการพิสูจน์ว่าการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายที่มีต่อเทคโนโลยี เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล ส่วนทัศนคติที่มีต่อการใช้งานได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายที่มีต่อการใช้งาน และนำไปสู่การใช้งานจริง

3. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ อ้างถึงใน ปันดดา ศิริรัตนมงคล (2559) กล่าวว่า ทัศนคติ (Attitude) ซึ่งบางตำราใช้คำว่า “เจตคติ” หมายถึง ท่าที หรือ ความรู้สึก ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งแสดงออกเพื่อตอบโต้ต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะแสดงออกในทางสนับสนุนเห็นดีเห็นชอบด้วย หรือต่อต้าน

4. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

Howard (1994) กล่าวว่า พฤติกรรมการใช้บริการ เป็นกระบวนการที่บ่งบอกความต้องการของผู้บริโภคในช่วงระยะเวลาหนึ่งโดยพฤติกรรมการใช้บริการจะเกิดขึ้นมาจากทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการของผู้บริโภคและความมั่นใจของผู้บริโภคในการประเมินการใช้บริการจากประสบการณ์ที่ผ่านมา

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญญ์วรา หิรัญพานิช, ศรีณย์ธร ศศิชนากุล และ วราพรรณ อภิศุภะโชค(2566) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน OneD พบว่า เพศมีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน OneD ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามอายุ รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพจะมีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน OneD แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน oneD

ชรัชต์ วิวัชปรีชากุล (2562) ศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าดังของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้แอปพลิเคชันเป่าดัง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอาชีพต่างกัน ทำให้พฤติกรรมการใช้งานไม่ต่างกัน และปัจจัยการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าดังในระดับสำคัญมาก

เพียรพีรดา แก้วใส (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ในอำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ต่างกันและทัศนคติการใช้งานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการมากที่สุด รองลงมา ปัจจัยการยอมรับด้านการรับรู้ความง่ายและด้านการรับรู้ประโยชน์

นภาพร ผ่องศรีและคณะ (2564) ศึกษา เรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะของประชาชนในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่าเพศ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติและพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชันที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีอายุ อาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติและพฤติกรรมต่อแอปพลิเคชันไม่ต่างกัน

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่เคยใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งเท่ากับ 385 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดของการตอบแบบสอบถาม จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 คำถามประเมินความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี โดยแบ่งเป็นด้านการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่าย อย่างละ 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามประเมินความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน จำนวน 3 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ Likert

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ จำนวน 2 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับ ความถี่ในการใช้งานต่อสัปดาห์ และ ประเภทการใช้งาน และคำถามประเมินระดับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD (Rating Scale)

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน โดยปัจจัยด้านเพศ ทดสอบโดยสถิติ T-test ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ทดสอบโดยสถิติ One-way ANOVA และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

1.2 การยอมรับเทคโนโลยี และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.30 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.30 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 35.30

2. การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความถี่ในการใช้งาน และประเภทบริการที่ใช้งานบ่อยที่สุดในแอปพลิเคชัน ThaiD สรุปผลการวิจัยได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 69.50 และใช้บริการบัตรประชาชนดิจิทัล ทะเบียนบ้านดิจิทัลแทนฉบับจริง บ่อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.80

3. การวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน ThaiD โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า การใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ช่วยประหยัดเวลาในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.18 และด้านการรับรู้ความง่าย อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า การใช้บริการในแอปพลิเคชัน ThaiD สามารถทำได้ทันที ทุกที่ ทุกเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.10

4. การวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า แอปพลิเคชัน ThaiD เป็นการให้บริการที่ทันสมัยสอดคล้องกับนโยบายรัฐในยุคดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.09

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Thai		
	T-Test/ F-Test	Sig.	แปลความ
เพศ	-4.323	0.000*	แตกต่าง
อายุ	2.335	0.073	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	7.531	0.001*	แตกต่าง
อาชีพ	4.987	0.000*	แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอดงใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอดงใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.056	0.290		3.813	0.000
การรับรู้ถึงประโยชน์	0.125	0.094	0.094	1.434	0.152
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	0.253	0.088	0.205	3.131	0.002*

$R = 0.277$, $R^2 = 0.077$, $R^2 \text{ adj} = 0.072$, $F = 16.482$, $S.E_{\text{est}} = 0.966$ Sig = 0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษา พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอดงใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Beta = 0.205) ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายหรือทำนายพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอดงใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 7.70 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.966

สมมติฐานที่ 3 ทักษะการใช้งานส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอดงใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานทักษะการใช้งานส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอดงใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.466	0.260		5.635	0.000
ทักษะการใช้งาน	0.270	0.064	0.206	4.201	0.000

$R = 0.206$, $R^2 = 0.042$, $R^2 \text{ adj} = 0.040$, $F = 17.646$, $S.E_{\text{est}} = 0.982$ Sig = 0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษา พบว่า ทักษะการใช้งานส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอดงใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.05 ($\text{Beta} = 0.206$) โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายหรือทำนายพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 4.20 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.982

การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” สามารถนำมาอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภาพร ผ่องศรีและคณะ (2564) ศึกษา เรื่อง ทักษะคติและพฤติกรรมที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะของประชาชนในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ ระดับการศึกษาต่างกัน มีทักษะคติและพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชันที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญ์วรา หิรัญพานิช, ศรีณย์ธร ศศิธนากรแก้ว และ วราพรรณ อภิศุภะโชค(2566) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน oneD พบว่า อายุ รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพจะมีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ผลการศึกษา พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชรัชต์ วัชรปรีชากุล (2562) ศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอาชีพต่างกัน ทำให้พฤติกรรมการใช้งานไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งสอดคล้องกับเพียรพีรดา แก้วใส (2562) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ในอำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการยอมรับด้านการรับรู้ความง่ายและด้านการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อพฤติกรรมใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์ แต่ผลการศึกษา พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งจากผลการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาจเนื่องมาจาก แอปพลิเคชัน ThaiID เป็นแอปพลิเคชันใหม่ การประชาสัมพันธ์การรับรู้ความเข้าใจถึงประโยชน์มีเพียงไม่กี่ด้าน ซึ่งส่วนใหญ่จะเน้นประชาสัมพันธ์ในเรื่องของบัตรประชาชนดิจิทัลที่สามารถใช้แทนบัตรประชาชนตัวจริงได้แต่ก็ยังไม่รองรับการใช้งานได้ทุกหน่วยงาน ละยังสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ในเรื่องของประเภทการให้บริการที่น้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการบัตรประชาชนดิจิทัล ทะเบียนบ้านดิจิทัลแทนฉบับจริง คิดเป็นร้อยละ 72.80

สมมติฐานที่ 3 ทศนคติการใช้งานส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งสอดคล้องกับเพียร์พิตา แก้วใส (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ในอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ทศนคติการใช้งานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการมากที่สุด รองลงมา ปัจจัยการยอมรับด้านการรับรู้ความง่ายและด้านการรับรู้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ยังอยู่ในระดับการใช้งานที่น้อย มีการใช้เฉลี่ย 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ดังนั้น ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทุกเพศ ทุกวัยมีความรู้ความเข้าใจ แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชัน ThaiID เพื่อให้ประชาชนหันมาใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันกันมากขึ้น

2. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID แต่ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID กรมการปกครองควรพัฒนาปรับปรุงระบบในการเข้าถึงบริการในแอปพลิเคชันให้ง่ายขึ้น ไม่มีความซับซ้อนในการใช้งาน หรือควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

3. จากการศึกษา พบว่า ทศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันโดยภาพรวมมีทัศนคติที่ดีต่อแอปพลิเคชัน ThaiID แต่กรมการปกครองควรพัฒนาระบบ เพิ่มความมั่นใจให้แก่ประชาชนว่าแอปพลิเคชัน ThaiID มีความปลอดภัยในการใช้งาน เนื่องจากปัจจุบันการใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ มักเกิดปัญหาการแอกข้อมูลส่วนตัวไปใช้ประโยชน์ในทางมิชอบ ซึ่งเกิดความสูญเสียให้ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยด้านอื่นๆ เพิ่มที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน เช่น ความเชื่อมั่น ความคาดหวัง เป็นต้น เพื่อจะได้นำมาแก้ไขและปรับปรุงพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีการใช้งานที่มีความหลากหลายมากขึ้น

2. ควรจะเลือกกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งต่อไปที่แตกต่างจากเดิมหรือเพิ่มกลุ่มขนาดประชากรจากของเดิมเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความหลากหลาย

บรรณานุกรม

- ชรัชต์ วัชรปรีชากุล. (2562). การศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าดังของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นภาพร ผ่องศรี และคณะ. (2021). ทศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อแอปพลิเคชันไทยชนะของประชาชนในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน.
- ปนัดดา ศิริรัตนมงคล. (2559). การสำรวจความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของคนในวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพียรพีรดา แก้วใส. (2562). ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือ(Mobile Banking) ในอำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง .
- วรรณพร หวลมานพ. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว และ วราพรรณ อภิสุโขช กัญญ์วรา หิรัญพานิช. (กุมภาพันธ์ 2023). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน oneD. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์ ปีที่10 ฉบับที่ 2, กุมภาพันธ์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (13 ตุลาคม 2561). เข้าถึงได้จาก http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2023/06/NS_PlanOct2018.pdf
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตรภัทร. (2012). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. KMITL Information Technology Journal(Jan-Jun 2012).
- Howard, J. (1994). Buyer behavior in marketing strategy. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall