

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง

ธนัญญา บัวใหม่

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง และเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยตามทฤษฎีพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี TAM ทั้งด้านความสะดวกในการใช้งาน และความสามารถในการใช้ประโยชน์ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี UTAUT ในด้านอิทธิพลจากสังคม, ด้านสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการใช้งาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

คำสำคัญ : การใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี), การยอมรับเทคโนโลยี

ABSTRACT

This research aims to study the factors influencing the behavior of using registration and pass services through the ThaiD application in Trang Province, as well as to explore the behavior of using these services through the ThaiD application in the same region. The sample group consisted of 400 users of the ThaiD application in Trang Province. Data were collected using a questionnaire. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient, and multiple regression analysis at a statistical significance level of 0.05.

The study findings revealed that the sample group had a high level of acceptance of the ThaiD application, which influenced their behavior of using the registration and pass services in Trang Province. When examining the factors based on the relevant theories, it was found that technology acceptance, according to the TAM theory, in terms of ease of use and perceived usefulness, had a statistically significant effect on the behavior of using the services at the 0.05 level. Additionally, factors from the UTAUT theory, such as social influence and the environmental conditions that facilitate use, also had a statistically significant impact on the behavior of using the services at the 0.05 level.

Keyword : The use of registration and pass services through the ThaiD application, technology acceptance

บทนำ

ความสำคัญและที่มาปัญหา

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงภายในประเทศ อำนาจความเป็นธรรม การปกครองท้องที่ การอาสารักษาดินแดนและ การทะเบียนเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคง ปลอดภัย ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืน ดังวิสัยทัศน์ที่ว่า “พื้นที่เข้มแข็ง ประชาชนผาสุกในสังคมที่มั่นคงปลอดภัยอย่างยั่งยืน” ซึ่งสำนักบริหารการทะเบียน เป็นหนึ่งในโครงสร้างการบริหารงานของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน กฎหมายว่าด้วยสัญชาติและการทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปฎิบัติการฐานข้อมูลกลาง เพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกันทั้ง ภาครัฐ และภาคเอกชน รวมทั้ง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ มอบหมาย โดยภายในจังหวัดตรังมีพื้นที่รับผิดชอบแบ่งเป็น 10 อำเภอ 87 ตำบล 723 หมู่บ้าน โดยประกอบไปด้วยอำเภอเมืองตรัง อำเภอกันตัง อำเภอย่านตาขาว อำเภอปะเหลียน อำเภอสิเกา อำเภอห้วยยอด อำเภอวังวิเศษ อำเภอนาโยง อำเภอรัษฎา และอำเภอหาดสำราญ ประกอบกับเพื่อให้การบริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiID (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่ กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย พัฒนาขึ้น เพื่อใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Digital ID) รวมถึงการเปรียบเทียบภาพใบหน้า (Face Verification System) ทางดิจิทัล เมื่อประชาชนเข้าไปใช้บริการจากทางภาครัฐหรือภาคเอกชนที่จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตน ก็สามารถเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชัน ThaiID เพื่อยืนยันตัวตนได้เลย โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลให้เสียเวลา ถือเป็นการสร้างมิติใหม่ของการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัล ที่มีความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัยมากยิ่งขึ้นเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนในจังหวัดตรัง ในการทำธุรกรรมกับทั้งภาครัฐและเอกชนผ่านช่องทางดิจิทัล กรมการปกครองจึงให้บุคลากรในส่วนภูมิภาคทั้งภาครัฐและเอกชน ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำในส่วนของการติดตั้งและการใช้งาน พร้อมทั้งสร้างการรับรู้ให้ออกไปอย่างกว้างขวางในทุกภาคส่วน ให้เล็งเห็นถึงประโยชน์ของการบริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiID (ไทยดี) ที่เปิดให้บริการในปัจจุบันและที่จะพัฒนาให้ครอบคลุมบริการทั้งภาครัฐและเอกชนในอนาคต เพื่อที่จะนำประเทศไทยไปสู่ “Drives for Changing Thailand” เปลี่ยนเพื่อสิ่งที่ดี ด้วยเทคโนโลยีขับเคลื่อนประเทศ ซึ่งเป็นที่มาที่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiID (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง เพื่อให้ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเข้าใจถึงพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiID (ไทยดี) ในจังหวัดตรังและสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดให้สามารถตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้บริการเพิ่มยิ่งขึ้นภายในภาคหน้า

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง

2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง

สมมติฐานในการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง โดยผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี TAM ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรังที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีตามทฤษฎี UTAUT ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรังที่แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ 2 ปัจจัยดังนี้ (1) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี TAM ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน และ ความสามารถในการใช้ประโยชน์ (2) ปัจจัยการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีตามทฤษฎี UTAUT ได้แก่ การคาดหวังในด้านประสิทธิภาพ, การคาดหวังในด้านความพยายาม, อิทธิพลจากสังคม และสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการใช้งาน ในส่วนของตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ พฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง ประกอบด้วย ความตั้งใจที่จะใช้งานและการตัดสินใจใช้บริการ

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้คือ กลุ่มบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง ผู้ศึกษาใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตร W.G.Cochran ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้มีจำนวน 400 คน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ThaiID

แอปพลิเคชัน “thaiID” Thai Digital Identity หรือ “ไทยดี” ได้ถูกพัฒนามาจากระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA- Digital ID) โดยระบบดังกล่าวมีจุดเริ่มต้นมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19 ทำให้ประชาชนมีความต้องการขอรับบริการทางระบบออนไลน์เพิ่มขึ้น ลดการเคลื่อนย้ายของผู้คนในสังคม (Mobility) ประกอบกับความต้องการในการลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับ สำนักงานทะเบียน นอกจากนี้ในการดำเนินธุรกรรมออนไลน์ที่ผ่านมายังไม่สามารถพิสูจน์หรือยืนยันตัวตนได้ ดังนั้นระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA- Digital ID) จึงเป็นระบบที่กรมการปกครองได้จัดสร้างและพัฒนาขึ้นโดยมีกระบวนการพิสูจน์และยืนยันความถูกต้องของตัวบุคคลจากลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งสามารถบ่งบอกหรือจำแนกได้โดยคุณลักษณะหรือชุดของคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล เช่น เลขประจำตัวประชาชน ชื่อบุคคล ที่อยู่ วันเดือนปีเกิด ภาพใบหน้าเป็นต้น โดยแอปพลิเคชัน “thaiID” Thai Digital Identity หรือ “ไทยดี” ถือเป็นมิติใหม่แห่งการทำธุรกรรมทางภาครัฐและภาคเอกชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน อีกทั้งยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายและเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาติดต่อยังสำนักงาน โดยประชาชนสามารถลงทะเบียนแอปพลิเคชัน “thaiID” ได้ทั้งการลงทะเบียนด้วยตนเอง โดยดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน “thaiID” ผ่าน Google Play และ App store และอีกช่องทางหนึ่งคือผ่านทางเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานทะเบียนที่ให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

(ปาริชาติ ปัญญาประชุม และกาญจนา หินเขาว์, 2565, หน้า3) การยอมรับเทคโนโลยี เป็นความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติของบุคคล ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงความเสี่ยง และอิทธิพลทางสังคม ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความตั้งใจของบุคคลในแง่ของการใช้งานเทคโนโลยี

(สุทธาสินี, 2562, หน้า34) การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยีเป็นระดับความเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลได้ โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้ โดยที่การรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี

แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM)

(Fred Davis, 1989) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model - TAM) เป็นทฤษฎีที่ถูกพัฒนาโดย Fred Davis ในปี 1989 เพื่ออธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ในการยอมรับและใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ ทฤษฎีนี้ได้รับความนิยมในวงกว้างและเป็นกรอบหลักในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี โดยมีส่วนประกอบหลัก คือ (1) Perceived Ease of Use (PEOU) ความสะดวกในการใช้งาน หมายถึงการที่ผู้ใช้งานมองว่าเทคโนโลยีหรือระบบที่กำลังใช้งานนั้นใช้งานได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน (2) Perceived Usefulness (PU) ความสามารถในการใช้ประโยชน์ หมายถึงการที่ผู้ใช้งานมองว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถช่วยให้การทำงานหรือชีวิตประจำวันสะดวกขึ้น ทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือช่วยให้ทำงานได้ดีขึ้น

ทฤษฎีการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology - UTAUT)

(Viswanath Venkatesh และกลุ่มวิจัย, 2003) ทฤษฎีการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology - UTAUT) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาโดย Viswanath Venkatesh และกลุ่มวิจัย ในปี 2003 โดยการรวมทฤษฎีต่างๆ ที่มีอยู่แล้วหลายทฤษฎีเข้าด้วยกันเพื่อสร้างกรอบทฤษฎีที่ครอบคลุมการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี ทฤษฎี UTAUT ช่วยอธิบายว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีในบริบทต่างๆ ทั้งในระดับบุคคลและองค์กร โดยมีปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีดังนี้ (1) Performance Expectancy (PE) การคาดหวังในด้านประสิทธิภาพ (2) Effort Expectancy (EE) การคาดหวังในด้านความพยายาม (3) Social Influence (SI) อิทธิพลจากสังคม (4) Facilitating Conditions (FC) สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้งาน

บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2554) ได้อธิบายความหมายของแต่ละของแต่ละปัจจัยเพิ่มเติมไว้ว่า Performance Expectancy คือ ระดับที่บุคคลมีความเชื่อว่าการใช้ระบบจะช่วยให้บรรลุผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ประโยชน์, แรงจูงใจภายนอก, ปริมาณของงาน, ประโยชน์ที่ได้รับเชิงเปรียบเทียบและการคาดหวังผล Effort Expectancy คือ ระดับของความสะดวกเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความง่ายและความไม่ซับซ้อน Social Influence คือ ระดับที่บุคคลอื่นมีความคิดเห็นว่ามีผลสำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง, ปัจจัยทางสังคมและภาพลักษณ์ Facilitating Condition คือ ระดับที่บุคคลเชื่อว่าโครงสร้างองค์กรและองค์ประกอบทางเทคนิคมีเพื่อสนับสนุนการใช้ระบบนี้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมควบคุมการเรียนรู้, การอำนวยความสะดวกและความเข้ากันได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

นรฤต วันตะเมธ (2555) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการให้ได้มา การบริโภค และการกำจัดทิ้งซึ่งสินค้าและบริการ โดยพฤติกรรมเหล่านี้มีได้หมายถึงกิจกรรมที่แสดงออกทางร่างกายนั้น แต่ยังหมายรวมถึงกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของผู้บริโภคด้วย

ความตั้งใจใช้บริการ

เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ (2557) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะใช้ หมายถึง ความตั้งใจหรือเจตนาที่จะใช้เทคโนโลยีนั้นๆ ซึ่งสามารถวัดได้จากการที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยี การที่ผู้ใช้งานเทคโนโลยีไม่ต้องใช้ความพยายามทำความเข้าใจจากการใช้งานมากจนเกินไปในการศึกษา

(ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี, 2563, หน้า43) ความตั้งใจ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมหรือการตัดสินใจจะกระทำการใดการหนึ่งโดยมีแบบแผนหรือใช้ความพยายามที่จะทำพฤติกรรมนั้น ความตั้งใจรับอิทธิพลมาจากทัศนคติและตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมนั้น ซึ่งความตั้งใจที่จะกระทำนั้นจะยังอยู่จนกระทั่งถึงเวลาโอกาสที่เหมาะสม จากนั้นบุคคลจึงจะแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะที่สอดคล้องกับความตั้งใจ ซึ่งในการใช้งานแอปพลิเคชันของธนาคารผู้ใช้งานจะมีความต้องการและความตั้งใจในการใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการของตัวเอง

ทฤษฎีการตัดสินใจ

วรปรีชา กมลาศน์ ณ อยุธยา (2558) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคนั้นเริ่มจากการที่บุคคลได้รับสิ่งเร้ากลายเป็นแรงจูงใจผลักดันเข้าสู่ขั้นตอนการรับรู้ปัญหาหรือตระหนักถึงปัญหาการเกิดการค้นหาประเมินทางเลือกเมื่อผู้บริโภคได้รับข้อมูลเพียงพอแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็จะเป็นการกำหนดเกณฑ์สำหรับประเมินขึ้นภายหลังจากที่ได้ประเมินทางเลือกที่ดีที่สุดแล้ว

ณกษาด สุขโพธิ์ (2558) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจเป็นกระบวนการที่สำคัญต่อทั้ง ผู้ให้บริการหรือผู้ขายและผู้บริโภคทั้งสิ้น เนื่องจากผู้บริโภคจะมีขั้นตอนของการตัดสินใจที่เป็นผลมาจากการสนองความต้องการจากผู้ขายหรือผู้ให้บริการตลอดจนการได้รับการดูแลเอาใจใส่ในระหว่างหรือหลังจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องสร้างความสมดุลกันระหว่างสินค้าหรือบริการจากผู้ขายหรือผู้ให้บริการและความต้องการที่เกิดจากแรงขับของผู้บริโภค เพื่อให้กระบวนการตัดสินใจเป็นไปด้วยดี

วิธีการดำเนินการวิจัย

รูปแบบของการวิจัย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รูปแบบการวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามให้ตรงตามขอบเขตการวิจัย ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ เลือกได้เพียงคำตอบเดียว (Check list) ประกอบด้วย (1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีภูมิลำเนาหรือที่อยู่ปัจจุบันอยู่ในจังหวัดตรัง (2) ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ เลือกได้เพียงคำตอบเดียว (Check list) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 3 คำถามประเมินความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี โดยแบ่งเป็น (1) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี TAM ประกอบด้วย ความสะดวกในการใช้งาน และความสามารถในการใช้ประโยชน์ และ (2) ปัจจัยการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีตามทฤษฎี UTAUT ประกอบด้วยด้านการคาดหวังในด้านประสิทธิภาพ, การคาดหวังในด้านความพยายาม, อิทธิพลจากสังคม, สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้งาน คำถามส่วนที่ 2 มีลักษณะเป็นคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ Likert

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) คำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ เลือกได้เพียงคำตอบเดียว (Check list) เป็นคำถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานต่อเดือนและประเภทบริการที่ใช้งานบ่อยที่สุดในการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) วิเคราะห์ผลของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี TAM และ UTAUT รวมไปถึง พฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) อธิบายในรูปของการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าอัตราร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) วิเคราะห์ผลการยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี TAM และ UTAUT ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี และถัดมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี รองลงมาเป็น 20-30 ปี ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี และต่ำกว่า 20 ปี ซึ่งมีสถานภาพสมรส รองลงมาเป็นสถานภาพโสด และ สถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง และพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน รองลงมาเป็น ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ

พ่อบ้าน/แม่บ้าน ซึ่งมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน จากนั้นถัดมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพอื่นๆ นอกจากที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม และรองลงมาเป็นธุรกิจส่วนตัว ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาเป็นอนุปริญญา ระดับสูงกว่าปริญญา และมัธยมศึกษาตอนปลาย ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการ 1-3 ครั้ง/เดือน รองลงมาเป็น จำนวน 7-9 ครั้ง/เดือน และ 10 ครั้งขึ้นไป/เดือน และ 4-6 ครั้ง/เดือน ตามลำดับ โดยพบว่าประเภทที่ใช้งานบ่อยที่สุดในการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการการลงทะเบียนขอรับบริการล่วงหน้ากับสำนักทะเบียนอำเภอ รองลงมาเป็นการใช้บริการการคัดรับรองเอกสารด้วยตนเอง ถัดมาเป็นการใช้บัตรประชาชนดิจิทัล ทะเบียนบ้านดิจิทัล สูติบัตรดิจิทัล ทะเบียนสมรสดิจิทัล ทะเบียนหย่าดิจิทัล แทนฉบับจริง และการบริการการมอบหมายปลูกสร้างบ้าน และการใช้บริการระบบแจ้งย้ายที่อยู่ด้วยตนเอง ตามลำดับ

โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย สามารถสรุปได้ดังนี้

การยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี TAM โดยภาพรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านความสามารถในการใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านความสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 ซึ่งสามารถอธิบายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

การยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี TAM ด้านความสามารถในการใช้ประโยชน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 โดยทุกข้อคำถามในด้านนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคิดว่าการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ช่วยลดความเสี่ยงในการปลอมแปลงเอกสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และรองลงมาเป็น ท่านคิดว่าการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ทำให้ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 และท่านคิดว่าการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ทำให้ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษที่สิ้นเปลือง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 ตามลำดับ

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี TAM ด้านความสะดวกในการใช้งาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 โดยทุกข้อคำถามในด้านนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านคิดว่าการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) สามารถใช้ทดแทนเอกสารในการติดต่อราชการได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 รองลงมาคือ ท่านคิดว่าการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD

(ไทยดี) สามารถใช้ได้ทันที ทุกที่ทุกเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 และท่านคิดว่าการให้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) มีวิธีการใช้ที่งานที่ง่ายไม่ซับซ้อนมากนัก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 ตามลำดับ

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี UTAUT โดยภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็น ด้านการคาดหวังในด้านความพยายาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 ซึ่งอยู่ในระดับมาก, ด้านการคาดหวังในด้านประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และด้านอิทธิพลจากสังคม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี UTAUT ด้านสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการใช้งาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 โดยทุกข้อคำถามในด้านนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือหากท่านพบปัญหาด้านการให้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) สามารถสอบถามผู้ให้บริการหรือค้นหาคำตอบได้ทันที อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 รองลงมาคือท่านมีโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตพร้อมให้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 และท่านสามารถหาคู่มือการใช้งานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ผ่านช่องทางสื่อต่างๆได้โดยง่าย อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 ตามลำดับ

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี UTAUT ด้านการคาดหวังในด้านความพยายาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 โดยทุกข้อคำถามในด้านนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านคิดว่าการให้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) สามารถตอบสนองความต้องการใช้งานได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 รองลงมาคือท่านคิดว่าจะใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) เป็นประจำ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 และท่านคิดว่างานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) มีการออกแบบให้ใช้งานและจดจำได้ง่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 ตามลำดับ

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี UTAUT ด้านการคาดหวังในด้านประสิทธิภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 โดยทุกข้อคำถามในด้านนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านคิดว่าการให้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) มีความน่าเชื่อถือปลอดภัย ไม่เสี่ยงต่อการโดนขโมยข้อมูล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 รองลงมา是您ท่านคิดว่าการให้บริการงานทะเบียน

และบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำธุรกรรมให้แก่ท่านได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 และท่านคิดว่าการให้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) มีข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 ตามลำดับ

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี UTAUT ด้านอิทธิพลจากสังคม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 โดยทุกข้อคำถามในด้านนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันจำนวนสองข้อ คือท่านคิดว่าครอบครัวหรือคนรอบข้างมีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) และท่านคิดว่าการตัดสินใจใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) เป็นเรื่องที่ทันสมัย ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 รองลงมาคือท่านคิดว่าบุคคลที่มีอิทธิพลหรือมีชื่อเสียงในแวดวงของท่านมีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านการตัดสินใจใช้บริการ และรองลงมาเป็นด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน ซึ่งสามารถอธิบายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 โดยทุกข้อคำถามในด้านนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีแนวโน้มที่จะใช้งานบริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ต่อไปในอนาคต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 และท่านยินดีที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้งานบริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 รองลงมาคือ ท่านตั้งใจที่จะใช้งานบริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 ตามลำดับ

ด้านการตัดสินใจใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 โดยทุกข้อคำถามในด้านนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านคิดว่าการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD มีความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 รองลงมาคือ ท่านคิดว่าการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD มีความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 และเมื่อท่านต้องการติดต่อราชการในการใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ท่านจะเลือกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง สามารถนำมาอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี TAM ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรังที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า

การยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี TAM ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี TAM ด้านความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง และความสามารถในการใช้ประโยชน์ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับที่เป็นทฤษฎีที่ถูกพัฒนาโดย Fred Davis ที่กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและนำไปสู่การใช้จริง และยังสอดคล้องกับชรัสดี วัชรปรีชากุล (2562) ศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัย การยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังในระดับสำคัญมาก และยังสอดคล้องกับสุธิตา นุริตมนต์ (2562) ศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ ถึงความน่าเชื่อถือ และการรับรู้ถึงความสามารถในการใช้เทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ กัญญ์วรา หิรัญพานิช, ศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว และ วราพรรณ อภิสุภาโชค(2566) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน oneD พบว่า การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความเพลิดเพลินและกลุ่มอ้างอิงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน oneD

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีตามทฤษฎี UTAUT ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง ที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า

การยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี UTAUT ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี UTAUT ด้านอิทธิพลจากสังคม ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน

ชั้น ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง และด้านสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการใช้งาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง ซึ่งสอดคล้องกับ วิริยาภรณ์ เตชะกฤตธีรพงศ์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในด้านประสิทธิภาพ ด้านอิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความเข้ากันได้ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีร่วมกันของบุคลากรในองค์กร และยังสอดคล้องกับจุฑามาศ หาปัญญา (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้เงินสดอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้านมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้เงินสดอิเล็กทรอนิกส์โดยปัจจัยด้าน ความเคยชินมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้เงินสดอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม ตามลำดับ ดังนั้นการสร้างความสะดวก ขึ้นในการใช้เงินสดอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภค โดยการปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นแทนการชำระเงินด้วยเงินสด ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ผู้บริโภคคาดหวังที่จะได้รับความสะดวกสบายและรวดเร็วมากกว่าการชำระเงินด้วยเงินสด และ ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคมผู้บริโภคจะตัดสินใจใช้บริการ e-wallet หากมีจำนวนผู้ให้บริการเพิ่ม มากขึ้น และการโฆษณาหรือคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน หรือคนใกล้ชิด ก็มีผลต่อการตัดสินใจใช้

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี TAM ทั้งด้านการรับรู้ประโยชน์และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรังซึ่งในเรื่องของหน้าจอแสดงผลแอปพลิเคชัน ThaiD ในด้านความสะดวกในการใช้งาน กรมการปกครองควรพัฒนาปรับปรุงวิธีการใช้งานให้ง่ายต่อการใช้งาน สามารถค้นหาและเห็นได้ชัดเจน ปรับปรุงระบบในการเข้าถึงบริการในแอปพลิเคชันให้ง่ายขึ้น ไม่มีความซับซ้อนในการใช้งานหรือควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีตามทฤษฎี UTAUT ส่วนของด้านการคาดหวังในด้านประสิทธิภาพ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรังนั้น ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน จำเป็นต้องพัฒนา อัปเดตข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ให้ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการข้อมูลที่ต้องการมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น นอกจากนี้ เพื่อให้ปัจจัยทางอิทธิพลทางสังคมขึ้นมาเป็นปัจจัยที่ส่งผลสำคัญต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง กรมการปกครองควรพัฒนา ประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นให้บุคลากร หรือบุคคลในสังคมให้ความสนใจและหันมาใช้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ในจังหวัดตรัง เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ประชาชนบุคคลธรรมดาเกิดความสนใจที่จะใช้บริการตาม

บรรณานุกรม

- ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- นรฤต วันตะเมล์. (2555). ผลกระทบของการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานของธุรกิจเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่มีต่อเยาวชนระดับอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร. การสื่อสารการตลาด Marketing Communications. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน : กรณีศึกษา หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนาม องค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปาริชาติ ปัญญาประชุม และกาญจนา หินเฑาะว์. (2565). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟเพื่อสุขภาพแบบออนไลน์ของกลุ่ม Gen X ในประเทศไทย. (วารสารวิชาการและวิจัยปีที่ 12 ฉบับที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม 2565). คณะบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยสารคาม
- วิวิธวรรณ เตชะกฤตธีรพงศ์. (2559). ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร. (วารสารบริหารธุรกิจปีที่ 39 ฉบับที่ 152 ตุลาคม - ธันวาคม 2559). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์
- วรปรีชา กมลასน์ ณ อยู่ธยา. (2558). ปัจจัยการเลือกใช้บริการของผู้โดยสารชาวไทยในเส้นทางบินทวีปยุโรป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- สุทธาสินี ตูลานนท์. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร
- สำนักบริหารการทะเบียน . (2566) ระบบ Digital ID ของกรมการปกครองในแอปพลิเคชัน ThaiID. สืบค้นจาก <https://www.bora.dopa.go.th/app-thaid/>
- Davis, F. D. (2002). User acceptance of computer technology A comparison of two theoretical models. Management Science.