



แนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD
กรณีศึกษาประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร
The Approach to Acceptance of the ThalD Application
Case Study of People in the Phichit Mueang Municipality
Phichit Province

ชวานากร อัครพิชัยยนต์ และยุวดี พ่วงรอด

Chawanakorn Asavapichayont and Yuwadee Phongrod

คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Faculty of Social Sciences and Local Development, Pibulsongkram Rajabhat University

Corresponding Author, E-mail: chawanakorn.a@psru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะ ต่อแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD ของประชาชน ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยมี กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ “Taro Yamane” และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 10 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และแบบ สัมภาษณ์ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงกับผู้ทรงคุณวุฒิแล้วว่ามีค่าน่าเชื่อถือ และ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ t-test, f-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับการยอมรับการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 4.02$ และ S.D. = 0.40
2. ในการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าระดับการศึกษา มีความแตกต่างกัน ในด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะมีความแตกต่างกันใน ด้านการรับรู้ความง่าย และการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน
3. ควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและโปร่งใส มีการออกแบบให้ เข้าใจง่าย สร้างมาตรการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่รัดกุม

คำสำคัญ: แอปพลิเคชัน ThalD, การรับรู้ประโยชน์, การรับรู้ความง่าย, การรับรู้ความเสี่ยง



Abstract

The objectives of this research are 1) to study the acceptance level of the ThalD application, 2) to compare personal factors affecting the acceptance of the ThalD application and 3) to study suggestions for the acceptance of the ThalD Application of people in the Phichit Mueang Municipality, Phichit Province. This research employs both quantitative and qualitative research. The sample group was 400 people using the ready-made table of “Taro Yamane” and 10 key informants using the purposive sampling method. The research instruments were questionnaires and interviews, which were validated by experts and found to be reliable and analyzed using descriptive statistics and hypothesis testing, including frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The research results found that:

1. The acceptance level of usage, in terms of perceived benefits, perceived ease of use, and perceived risks, are high-rated with $\bar{X} = 4.02$ and S.D. = 0.40
2. In comparing personal factors, it was found that educational level differs in terms of perceived benefits of usage, while average monthly income differs in terms of perceived ease of use and perceived risks of usage.
3. There should be clear and transparent promotional materials, an easy-to-understand design, and stringent measures to protect personal data security.

Keywords: ThalD Application, Perceived Benefits, Perceived Risks, Perceived Ease

1. บทนำ

จากกระแสโลกาภิวัตน์ ที่ทำให้โลกเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัลทำให้ประเทศไทยได้มีการกำหนดนโยบายขับเคลื่อนประเทศด้วยยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 โดยมีการขับเคลื่อนโครงสร้างเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม โดยมีฐานคิดหลักคือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการ ดังนั้นระบบราชการไทยจึงต้องมีการพลิกโฉมและปฏิรูปเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่กำลังจะเกิดขึ้นจากการเป็นประเทศไทย 4.0 (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ, 2566)

กรมการปกครองเห็นว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์นั้นแสดงให้เห็นถึงความสะดวกสบายให้แก่ประชาชนจึงได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน ThalD ระบบการพิสูจน์และ



ยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA-Digital ID) เพื่อรองรับการใช้งานบริการภาครัฐแบบออนไลน์ โดยไม่ต้องพกเอกสารจริง แค่อื่นแสดง หรือสแกนผ่านแอปพลิเคชัน ก็เหมือนยืนยันด้วยบัตรประชาชนตัวจริง ซึ่งเป็นไปตาม พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ที่มีผลบังคับใช้แล้ว ตั้งแต่ 10 มกราคม พ.ศ. 2566 ที่ผ่านมา และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิเสธการแสดง Digital ID ของประชาชนได้ การลงทะเบียนสามารถทำได้ 2 แบบคือ ลงทะเบียนด้วยตนเองและลงทะเบียนผ่านเจ้าหน้าที่ ซึ่งฟังก์ชันการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ได้แก่ งานทะเบียนออนไลน์, การยื่นภาษีออนไลน์, ระบบ Health Link, ระบบยื่นคำขอรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมออนไลน์, แอปพลิเคชัน เงินเด็ก, ระบบการเข้าชื่อเสนอกฎหมาย, ระบบแฟ้มสะสมผลงานอิเล็กทรอนิกส์, ระบบ DIP e-services, ระบบ SEIS, ระบบจองหมายเลขทะเบียนรถยนต์ผ่านอินเทอร์เน็ต, ระบบ LandsMaps, สมุดสุขภาพ, ระบบ Admission มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ระบบงานคดีปกครอง, ระบบสารสนเทศในการให้บริการประชาชน (Local Service), แอปพลิเคชัน ทางรัฐ, ระบบกลางการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ Online, แอปพลิเคชัน My GPF, ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566)

แอปพลิเคชัน ThaiD เป็นที่รู้จักกันทั่วทั้งประเทศไทย รวมไปถึงประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ซึ่งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร นอกจากจะทำงานเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ยังได้รับมอบหมายให้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD แก่ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ทำให้เห็นว่าแอปพลิเคชัน ThaiD มีฟังก์ชันการใช้งานที่มากมายโดยหลัก ๆ ที่ประชาชนจะใช้งานแค่การยืนยันตัวตนแทนการใช้บัตรประจำตัวประชาชนกับหน่วยงานต่าง ๆ รวมไปถึงสถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการยืนยันตัวบุคคล การย้ายที่อยู่ด้วยตนเอง และการคัดสำเนาทะเบียนประวัติของตนเอง ซึ่งในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ได้พบปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตจังหวัดพิจิตร ดังนี้ ประชาชนยังมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลในแอปพลิเคชันรั่วไหล ประชาชนจำรหัสติดตั้งแอปพลิเคชันไม่ได้ ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ในบางพื้นที่อินเทอร์เน็ตไม่เสถียรทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ ประชาชนบางคนไม่กล้าลองกดใช้งานในหัวข้อต่าง ๆ เพราะกลัวว่าจะกดผิดและทำรายการโดยไม่ได้ตั้งใจ การยืนยันตัวตนด้วยภาพใบหน้าไม่ผ่าน ทำให้ไม่สามารถลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันได้

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจเกี่ยวกับแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD กรณีศึกษา ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร เพื่อศึกษาระดับการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร จากปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมไปถึงวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้



ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้งาน มีข้อเสนอแนะต่อแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร นำไปสู่การพัฒนา และส่งเสริมการแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่ และทำให้ประชาชนสนใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร ประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร จำนวน 19,258 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, ม.ป.ป.)
2. กลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ที่ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และที่ระดับความคลาดเคลื่อน ± 5 % โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม จำนวน 400 คน
3. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงจำนวน 10 คน โดยแบ่งเป็นประชาชนทั่วไป 5 คน และเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร 5 คน

3.2 รูปแบบการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมผสานกัน ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร โดยเป็นการศึกษาระดับการยอมรับ และปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงของการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร ตามทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี
2. การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน เป็นการวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่าง ๆ ตามทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร



3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือโดยการศึกษาหลักการแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์เนื้อหาและกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD ของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ทั้ง 3 ด้าน จากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ดังนี้

- 1) การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD
- 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD
- 3) การรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD

1. แบบสอบถาม การหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (IOC) และทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นแล้ว จำนวน 400 ชุด มีทั้งหมด 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งาน แอปพลิเคชัน ThalD ของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการแก้ปัญหา และการพัฒนาในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD ของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร

2. แบบสัมภาษณ์ จำนวน 10 ชุด มีทั้งหมด 2 ตอน ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD กรณีศึกษาประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ตอนที่ 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการแก้ปัญหา และการพัฒนาในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD ของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร

ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาคุณภาพเครื่องมือโดยการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ผลออกมาค่าเฉลี่ย IOC ในทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.5 และทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามสูตรของของครอนบาค โดยมีค่าความเชื่อมั่น = 0.931

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ตามกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้

1. แบบสอบถาม

1) ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากคณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ถึงเทศบาลเมืองพิจิตร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3) ทำการจัดส่งแบบสอบถามและจัดเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองทั้งหมด จำนวน 400 ชุด



4) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบคำถาม

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วไปวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปใช้ในการสรุปผลการวิจัย

2. แบบสัมภาษณ์

1) ผู้วิจัยลงพื้นที่แจกแบบสัมภาษณ์ให้กับประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร จำนวน 25 ชุมชน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบสุ่มแบบเจาะจงจำนวน 10 คน

2) มีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และไม่มีส่วนร่วม โดยผู้วิจัยเป็นผู้เข้าร่วมด้วยตนเองอย่างใกล้ชิด ในกิจกรรมและเรื่องราวต่าง ๆ จนกระทั่งเข้าใจและสามารถอธิบายสรุปได้

3) การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสัมภาษณ์ทั่วไป ประกอบด้วยการซักถาม พูดคุยถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและจำเป็น ซึ่งต้องใช้เทคนิคการสัมภาษณ์พูดคุยด้วยความระมัดระวัง และเป็นกันเอง

4) การจดบันทึกภาคสนาม (Field note) ผู้วิจัยได้ทำการจดรวบรวมข้อมูล และมีการบันทึกเทปถอดเทป จากการสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อมิให้ลืมข้อมูล และทำการสรุปข้อมูลที่ได้ทุกวันที่ได้สังเกตและสัมภาษณ์ภาคสนาม และเพื่อได้บททวนให้ทราบได้ว่าได้ข้อมูลเพียงพอหรือไม่

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่กลุ่มตัวอย่างได้ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผล โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้ทำการวิเคราะห์ทางเนื้อหา (Content analysis) จากแบบสัมภาษณ์ ประกอบกับแนวคิด ทฤษฎี

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอนุมานหรือสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) รวมถึงใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแปรต้น ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี โดยผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD กรณีศึกษาประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 3 ด้าน โดยผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)



นำมาแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์ด้านแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD กรณีศึกษาประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 3 ด้าน โดยใช้สถิติอนุมานในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับตัวแปรต้นที่มีการแบ่งกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่ม และทดสอบค่าเอฟ (f-test) สำหรับตัวแปรต้นที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 ระดับการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD ของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ทั้ง 3 ด้าน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นต่อแนวทาง การยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD กรณีศึกษา ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 3 ด้าน

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD	4.06	0.49	มาก
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD	3.99	0.51	มาก
3. การรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD	4.01	0.49	มาก
รวม	4.02	0.40	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนได้ให้ระดับความคิดเห็นในเรื่องแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD กรณีศึกษาประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 3 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.02$

4.2 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD ของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร

ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่อแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้



ตารางที่ 2 ความแปรปรวนของข้อมูล ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD จำแนกตามระดับการศึกษา

	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	.366	1.533	.03
ภายในกลุ่ม	394	.239		
รวม	399			

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.443	1.691	.016
ภายในกลุ่ม	395	.262		
รวม	399			

จากตารางที่ 3 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ความแปรปรวนของข้อมูล ด้านการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD จำแนกตามระดับการศึกษา

	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.532	2.216	.027
ภายในกลุ่ม	395	.240		
รวม	399			

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการเปรียบเทียบความแปรปรวน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูลจากปัจจัยทั้ง 3 ด้าน โดยจำแนกจากปัจจัยส่วนบุคคล จะมีเพียงปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์



จากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalID จำแนกตามการศึกษา กับ ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalID จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีความแตกต่างกัน

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalID ของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร

ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ThalID ให้มากขึ้น ให้ประชาชนได้เห็นถึงคุณประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานให้ชัดเจน ให้ความรู้และแนะแนวทางการใช้งานก่อนใช้งานจริงให้ประชาชนโดยละเอียด อธิบายถึงระบบความปลอดภัย และการแก้ไขปัญหาหากเกิดปัญหาขึ้น เพิ่มความเสถียรของระบบให้มากขึ้น โดยการทำ Public Relations (Pr) และโฆษณาในสื่อที่วัยรุ่นใช้งาน เพราะถ้าวัยรุ่นเริ่มใช้ พ่อแม่ก็จะทำตามลูกที่ทันโลก เป็นการขยายอิทธิพลเข้าไปในครัวเรือน รวมถึงใช้พื้นที่ของหน่วยงานที่ไว้วางใจได้และเป็นที่ยอมรับในการโฆษณา เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการโหลดมาใช้งาน นอกจากนี้อยากให้แอปพลิเคชันแทรกในการแนะนำวิธีการดำเนินการในหน่วยงานของรัฐ และการเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น วิธีการย้ายที่อยู่ วิธีการทำบัตรประชาชนในกรณีต่าง ๆ วิธีการต่อใบขับขี่ วิธีการโอนย้ายบ้าน และอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนได้เห็นและเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการของแอปพลิเคชัน ThalID นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญในด้านความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีของประชาชน เนื่องจากว่าการบริหารจัดการภาครัฐพึงริเริ่มนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานทำให้ประชาชนทั่วไปที่ไม่มีความรู้ในด้านเทคโนโลยีไม่สามารถใช้งานเทคโนโลยีได้ และมองว่าการมารับบริการแบบเดิม ๆ สะดวกกว่าโดยเฉพาะกับผู้สูงอายุที่เป็นคนตามไม่ทันการพัฒนาของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ในบางพื้นที่ของประเทศไทยการใช้งานอินเทอร์เน็ตยังไม่ทั่วถึง และยังไม่มีประสิทธิภาพมากพอทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้งาน และยังต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมาให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยี

5. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalID กรณีศึกษาประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยมุ่งเน้น ศึกษากระบวนการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalID ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalID และศึกษาข้อเสนอแนะ ต่อแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalID โดยได้นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี รวมถึงได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ และใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้



5.1 ระดับการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณในแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ในภาพรวมทั้งในด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID และด้านการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ของ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับที่มาก ถึงจะมีระดับการยอมรับอยู่ในระดับที่มาก แต่ก็ยังพบเจอกับปัญหา ดังนี้

1) ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ประชาชนส่วนใหญ่เห็นประโยชน์ของแอปพลิเคชัน ThaiID เพียงแค่ใช้แทนบัตรประชาชนและย้ายที่อยู่ด้วยตนเอง แต่บางคนไม่เห็นความจำเป็น เพราะพกบัตรประชาชนตัวจริงแสดงตัวตนได้เร็วกว่า และบางหน่วยงาน เช่น ธนาคร ยังต้องการบัตรประชาชนตัวจริง นอกจากนี้ แอปพลิเคชัน ThaiID ยังไม่สามารถใช้งานได้ทุกหน่วยงานราชการ เนื่องจากบางหน่วยงานยังไม่รองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ซึ่งจะสอดคล้องกับการวิจัยของ อรพิชา ศิริวงศ์ และวิโรจน์ ก่อสกุล (2567) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบจากการนำแอปพลิเคชัน ThaiID (Thai Digital Identity) เพื่อใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน มาใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา มีการกล่าวไว้ว่า แอปพลิเคชัน ThaiID ยังไม่สามารถใช้งานได้ทุกหน่วยงานราชการ เนื่องจากบางหน่วยงานยังไม่รองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล จำเป็นต้องมีการสแกนเอกสารเก็บข้อมูลลงระบบไว้เพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบ และสามารถดูข้อมูลย้อนหลังได้

2) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID การรับรู้ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานของประชาชน หากประชาชนคิดว่าใช้งานง่ายก็จะมีแนวโน้มที่จะใช้งานมากขึ้น แต่กลุ่มผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากไม่มีความสามารถและไม่ยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี เพราะคิดว่าการดำเนินการแบบเดิม ๆ สะดวกกว่า และการที่ไม่มีความรู้ในการใช้งานก็จะมองว่า การใช้งานยาก วุ่นวาย มีหลายขั้นตอน ซึ่งการไปพบเจ้าหน้าที่จะสะดวกกว่าเพราะไม่ต้องดำเนินการเอง เพียงแค่ทำตามที่เจ้าหน้าที่บอกก็เสร็จสิ้นกระบวนการแล้วซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา ศรีไชย และภริภัทร ภัคศิริ (2566) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีการกล่าวไว้ว่าการรับรู้ความง่ายจะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID

3) ด้านการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ตามที่ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ทั้งทางทีวี วิทยุ และสื่อโซเชียลมีเดีย ในเรื่องของข้อมูลส่วนบุคคลที่รั่วไหลจากองค์กรภาครัฐทำให้ ซึ่งทำให้เกิดความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมและใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน ThaiID



ส่งผลให้ความน่าเชื่อถือในหน่วยงานภาครัฐลดลง ประชาชนไม่มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของแอปพลิเคชัน ThalD

กล่าวโดยสรุปคือ ปัญหา อุปสรรค ในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD มาจากการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน ThalD ที่น้อยเกินไป ความรู้ในการใช้งานเทคโนโลยีที่น้อยเกินไปทำให้การใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD เป็นเรื่องที่ยาก และการรับรู้ความเสี่ยงจากการประชาสัมพันธ์ทางด้านลบของสื่อต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ความน่าเชื่อถือของหน่วยงานภาครัฐลดลง

5.2 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD ของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า

จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นทั้ง 3 ด้านเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD อยู่ในระดับที่มาก และส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกันในปัจจัยเรื่องเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยจะสรุปตามแต่ละด้านดังนี้

- 1) ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD มีความแตกต่างกันในปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา
- 2) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD มีความแตกต่างในปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 3) ด้านการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD มีความแตกต่างในปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD ในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วนิตา แซ่ตั้ง และคณะ (2564) ศึกษาเรื่อง ศึกษาเรื่องการศึกษายอมรับเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ในประเทศไทย: มุมมองขององค์กร ที่ชี้ให้เห็นว่าการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่ชัดเจนและความง่ายในการใช้งาน นอกจากนี้ ในด้านความเสี่ยงยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิมนภัทร์ ฤทธิชัย และสุภาพร คูพิมาย (2564) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสระบุรี ที่ระบุว่าควรมีการยกระดับการเข้าถึงบริการทางธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีขั้นตอนการพิสูจน์อัตลักษณ์ของผู้ใช้บริการเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากมิจฉาชีพ การสร้างการรับรู้และการยอมรับให้ผู้ใช้บริการมั่นใจที่จะใช้บริการต่อไปเป็นสิ่งสำคัญ การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและโปร่งใสเกี่ยวกับ



วิธีการใช้งานและประโยชน์ของแอปพลิเคชัน รวมถึงการให้การสนับสนุนและบริการหลังการขายที่ดี จะช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจและพร้อมที่จะใช้งานแอปพลิเคชันต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อเสนอแนะ ต่อแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD กรณีศึกษาประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ดังนี้ ควรพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชัน ThaiD โดยจัดทำสื่อที่เน้นประโยชน์ของแอป เช่น วิดีโอสั้นที่แสดงความสะดวกในการใช้งาน การเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้ง่าย และช่วยประหยัดเวลา พร้อมทั้งให้ข้อมูลที่ชัดเจนและโปร่งใสผ่านเว็บไซต์หรือแอปที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก ควรจัดกิจกรรมหรือเวิร์กช็อปให้ความรู้และแสดงตัวอย่างการใช้งานจริง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งาน พัฒนาแอปให้ใช้งานง่าย โดยออกแบบหน้าตาและเมนูให้เหมาะสม ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเบื้องต้น รวมถึงจัดคอร์สสอนการใช้งานเฉพาะฟังก์ชันที่ประชาชนต้องการใช้ นอกจากนี้ควรพัฒนาด้านความปลอดภัย โดยใช้เทคโนโลยีการเข้ารหัสขั้นสูง ชี้แจงวิธีการเก็บรักษาและใช้งานข้อมูลอย่างชัดเจน ตรวจสอบและรับรองโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมมีมาตรการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล และระบบแจ้งเตือนเมื่อพบความผิดปกติ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจให้กับประชาชนในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD สอดคล้องกับผลการวิจัยของพรรณวดี เลิศลุมพลินธุ์ (2567) ศึกษาเรื่องความปลอดภัยและความวิตกกังวลทางคอมพิวเตอร์และความเสี่ยงการทำธุรกรรมดิจิทัล ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชันเอ็กซ์ในกรุงเทพมหานครที่ กล่าวไว้ว่าการปรับปรุงและพัฒนาด้านความปลอดภัย ความวิตกกังวลทางคอมพิวเตอร์ และความเสี่ยงในประสิทธิภาพของระบบจะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีจากการทำธุรกรรมดิจิทัลอันนำไปสู่การพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการวิจัยพบว่า แอปพลิเคชัน ThaiD ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยนำเทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลมาปรับใช้กับการทำงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศไทย 4.0 ที่ต่อยอดจากแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการรัฐได้สะดวก เช่น บริการผ่านมือถือ และการสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดีย เพื่อตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ รัฐบาลจึงต้องเพิ่มความยืดหยุ่นในการบริหาร โดยนำแนวคิดการบริหารแบบภาคเอกชนมาใช้ ควบคู่กับหลักธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาองค์กรภาครัฐให้ทันสมัย อย่างไรก็ตาม การใช้งานแอป ThaiD เป็นไปโดยสมัครใจ ไม่ได้มีการบังคับ



ประชาชนสามารถเลือกใช้งานตามความสมัครใจได้ ซึ่งเป็นไปตาม แนวคิดของการบริการ สาธารณะแนวใหม่ ซึ่ง Denhard and Denhardt (2007) กล่าวไว้ว่า “ข้าราชการไม่ได้ส่ง มอบบริการสู่ลูกค้าแต่เขาส่งมอบประชาธิปไตย” ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า NPS เป็นแนวคิดของ นักรัฐประศาสนศาสตร์สายรัฐศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับคุณค่าหรืออุดมการณ์ โดยเฉพาะ คุณค่าความเป็นประชาธิปไตย

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการส่งเสริม สนับสนุนการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD โดยการ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เน้นประโยชน์ของแอปพลิเคชัน เช่น วิดีโอสั้น ๆ ที่แสดงถึงความ สะดวกสบายในการใช้งาน ให้ประชาชนให้เห็นถึงความสำคัญ ประโยชน์ ในการใช้งานให้มากขึ้น ให้ข้อมูลรายละเอียดที่ชัดเจนและโปร่งใสเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่เข้าใจง่าย รวมถึงจัดกิจกรรมหรือสมาคมที่ให้ความรู้เกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน ThaiD โดยการให้คำแนะนำและแสดงตัวอย่างการใช้งานจริง

2. ควรมีการออกแบบหน้าต่างและเมนูให้เข้าใจง่ายและเป็นมิตรกับผู้ใช้ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความสามารถให้คำแนะนำในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD เบื้องต้นได้ มีการจัดทำ คอร์สหรือเวิร์กช็อปสอนการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD โดยเน้นการ สอนเฉพาะฟังก์ชันที่ประชาชนต้องการใช้

3. ปรับปรุงนโยบายความปลอดภัยโดยใช้เทคโนโลยีการเข้ารหัสที่ซับซ้อน เพื่อเพิ่มความปลอดภัย และแจ้งให้ประชาชนเห็นถึงวิธีการเก็บรักษาข้อมูลและการใช้งาน ข้อมูลอย่างชัดเจน สร้างมาตรการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลและมีระบบการแจ้งเตือนเมื่อ มีการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่ปกติ รวมถึงมีการจัดตั้งหน่วยงานสำหรับการตรวจสอบและรับรองโดย ผู้เชี่ยวชาญอยู่เสมอ พร้อมทั้งแจ้งรายละเอียดการตรวจสอบที่ชัดเจนให้ประชาชนได้รับรู้

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการวิจัยอย่างต่อเนื่องถึงแนวทางการ ยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD เพราะในอนาคตโลกอาจมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ แอปพลิเคชัน ThaiD สามารถพัฒนาขีดความสามารถตามยุคสมัย และตอบสนองต่อความ ต้องการของประชาชนในแต่ละยุคสมัยได้

2. ควรมีการวิจัยถึงปัจจัยในด้านอื่น ๆ นอกเหนือจาก 3 ด้านนี้ด้วยเช่น ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความรู้และทักษะการใช้งานเทคโนโลยี ด้านความน่าเชื่อถือของ หน่วยงานภาครัฐ และด้านพื้นที่ที่ใช้งาน เป็นต้น เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุน และเป็น แนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiD ให้เป็นที่รู้จักและยอมรับจากประชาชนอย่างแท้จริง



3. ควรมีการศึกษาถึงแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD ในเชิงปริมาณ และคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD เพื่อนำไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล อย่างแท้จริงนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงให้มีความเจริญก้าวหน้า

7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

กระบวนการที่แสดงให้เห็นถึงแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD โดยมีรายละเอียด ดังนี้

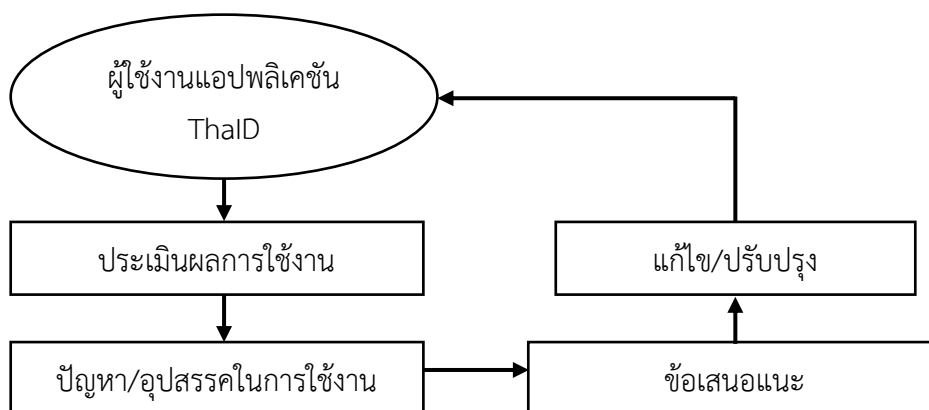
1. ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD เป็นกลุ่มประชาชนที่ใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD เป็นผู้ใช้งานและประเมินผลการใช้งานเพื่อให้แอปพลิเคชันตอบสนองต่อความต้องการของตนเองให้มากที่สุด

2. ประเมินผลการใช้งาน โดยจะประเมินโดยอาศัยหลักการตามทฤษฎี TAM โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ 1) ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD 2) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD 3) ด้านการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD

3. ปัญหา/อุปสรรค ในการใช้งาน จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD เพื่อนำไปวิเคราะห์ และปรับปรุงแก้ไขให้แอปพลิเคชัน ThalD มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ข้อเสนอแนะ เป็นการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค ในการใช้งานที่ได้รับมาจากการประเมินผลการใช้งาน เพื่อเสนอแนวทางต่าง ๆ ในการพัฒนาเพื่อให้ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD ยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD มากขึ้น

5. แก้ไข/ปรับปรุง เป็นการนำข้อเสนอแนะไปใช้งานจริง เพื่อพัฒนาแนวทางการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD เพื่อให้ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD เพิ่มมากขึ้นใช้



ภาพที่ 1 กระบวนการจัดการการพัฒนาการใช้งานแอปพลิเคชัน ThalD



เอกสารอ้างอิง

- พนิดา ศรีไชย และภัทรภัทร ภักศิรี. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiID ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). คณะบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พินนภัทร ฤทธิชัย และสุภาพร คูพิมาย. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสระบุรี. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 8(1), 1-17.
- พรรณวดี เลิศลุมพลินธุ์. (2567). ความปลอดภัยและความผิดทางคอมพิวเตอร์และความเสี่ยงการทำธุรกรรมดิจิทัล ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มผู้บริโภคเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ในกรุงเทพมหานคร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี, 18(2), 106-120.
- วนิดา แซ่ตั้ง, ศักดิ์ชาย ตั้งวรรณวิทย์ และธนพล เจนสุทธิเวชกุล. (2564). การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ในประเทศไทย:มุมมองขององค์กร. วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี), 13(25), 110-122.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (ม.ป.ป.). สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน). เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/tj7X9>
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. (2566). คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566. เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/izkap>
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2566). ระบบ Digital ID ของกรมการปกครองใน แอปพลิเคชัน ThaiID. เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/6RFyJ>
- อรพิชา ศิริวงศ์ และวิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). ผลกระทบจากการนำแอปพลิเคชัน ThaiID (Thai Digital Identity) เพื่อใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน มาใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Denhardt, J. V. & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Services (Expanded Edition) : Serving not Steering.* Armonk. New York: M.E. Sharpe. (p.74)