

ความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ
Satisfaction of People in Bang Saphan, Prachuapkhirikhan
for Using Government's Application

เสาวลักษณ์ ปลอดโปร่ง¹ จุฑาทิพ คล้ายทับทิม²
Saowalak Plodprong, Juthatip Klaitabtim

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ กับความพึงพอใจของประชาชน และ (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลทางสังคมกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่าสถิติ t-test, One-Way ANOVA, Chi – square, Cramer's V และ Gamma ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ใช้งาน และอิทธิพลทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนแอปพลิเคชันและความถี่ในการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

คำสำคัญ (Keywords): ความพึงพอใจ; แอปพลิเคชัน

Received: 2023-04-01 Revised: 2023-06-26 Accepted: 2023-06-27

¹ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Faculty of Social Sciences Kasetsart University.
Corresponding Author e-mail: saowalak.plo@ku.th

² คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Faculty of Social Sciences Kasetsart University.
e-mail: fsocjtk@ku.th

Abstract

The objectives of the research were (1) to study the level of satisfaction of People in Bang Saphan, Prachuapkhirikhan for Using Government's Application (2) to compare the satisfaction of People in Bang Saphan, Prachuapkhirikhan for Using Government's Application according to the demographic factors (3) to study the relationship between applications use-oriented factors and satisfaction of People in Bang Saphan, Prachuapkhirikhan for Using Government's Application (4) to study the relationship between social influence and satisfaction of People in Bang Saphan, Prachuapkhirikhan for Using Government's Application. The sample was 400 who were People in Bang Saphan, Prachuapkhirikhan. Data were collected by questionnaires. The statistics employed in the research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, Chi-square, Cramer's V and Gamma. The level of significant was set at .05. The results revealed that the satisfaction of People in Bang Saphan, Prachuapkhirikhan for Using Government's Application was high. The hypothesis testing revealed that the difference in income had caused difference in the satisfaction. But the difference in sex, age, education and occupation had caused no difference in the satisfaction. In addition, the device and social influence had a relations with satisfaction. However, the Government's Application use and frequency use didn't have relationship with satisfaction.

Keywords: satisfaction; application

บทนำ (Introduction)

อิทธิพลของอินเทอร์เน็ตผนวกกับกระแสดความคิดการปฏิรูปการบริหารภาครัฐ (public sector reform) ทำให้รัฐบาลหลายประเทศนำระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานของรัฐบาลและการให้บริการประชาชน หรือที่เรียกว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์/ การบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-government) ซึ่งเป็นแนวความคิดพัฒนาการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริหารงานภาครัฐแบบใหม่ ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ความเชื่อที่ว่า จะทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถส่งมอบการให้บริการกับประชาชนดีขึ้น โดยสามารถให้บริการต่อประชาชนได้ตลอดวัน ตลอดสัปดาห์ และตลอดทั้งปีโดยไม่มีวันหยุด (World Bank, 2011)

ในปี 2558 ประเทศไทยได้มีนโยบายด้านการเปิดข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสู่สาธารณะ โดยจัดตั้งเว็บไซต์ Data.go.th เป็นศูนย์กลางข้อมูลเปิดจากภาครัฐ หรือที่เรียกว่า รัฐบาลดิจิทัล ซึ่งเป็นแนวคิดที่ต่อยอดจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เน้นการส่งเสริมให้ภาครัฐพัฒนาบริการออนไลน์เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่อประชาชน ส่วนรัฐบาลดิจิทัลเน้นแนวคิดในการเปิดเผย

ข้อมูลสู่สาธารณะ (Open Government) โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาบริการสาธารณะที่สามารถให้บริการในรูปแบบเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์ เพื่อลดต้นทุนในการให้บริการของภาครัฐ และลดต้นทุนการขอรับบริการของประชาชน รวมทั้งต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐบนพื้นฐานของข้อมูลที่รวดเร็วและแม่นยำ เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ทุกภาคส่วน ตลอดจนเป็นการเพิ่มศักยภาพของประเทศโดยรวม และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2560)

ภาครัฐจึงให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนพัฒนา และขับเคลื่อนประเทศให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของโลกที่ก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลที่จะช่วยกระตุ้นและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของประชาชน จึงให้ทุกหน่วยงานช่วยกันบูรณาการยกระดับให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) อันเป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 มาตรา 258 ข. ที่ตราให้หน่วยงานรัฐประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานราชการ และให้บริการสาธารณะเพื่อช่วยจัดการกิจการของรัฐ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนรวมทั้งแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2559 - 2579) ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) ที่ได้มีการระบุแนวทางการพัฒนาประเทศที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลไว้อย่างชัดเจน โดยการปรับปรุงการทำงานภาครัฐผ่านการปรับปรุงโครงสร้าง กฎหมาย กฎระเบียบ และกระบวนการบริการประชาชนผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

จากการพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทย ส่งผลให้ประชาชนเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตทำให้เกิดการพัฒนาและการขยายตัวด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศที่สะท้อนได้จากจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้เครือข่ายผ่านช่องทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนและเพิ่มขีดความสามารถให้ประเทศเข้าสู่สังคมและเศรษฐกิจยุคดิจิทัล และตั้งแต่ประเทศไทยมีนโยบาย Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมที่มีการพัฒนาต่อยอดกลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต ที่รวมไปถึงการเชื่อมต่อออนไลน์ โดยหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานได้พัฒนาการให้บริการประชาชนในรูปแบบแอปพลิเคชันที่สามารถดำเนินการได้ตั้งแต่การจองคิวขอรับบริการจนถึงการชำระเงินหรือค่าธรรมเนียมของงานบริการนั้น ๆ โดยแต่ละหน่วยงานจะมีแอปพลิเคชันในการให้บริการซึ่งหมายถึง ประชาชนจะมีแอปพลิเคชันในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐเป็นจำนวนมาก เช่น ด้านสาธารณสุข (การชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์มือถือ) ด้านการคมนาคม (การชำระค่าทางด่วน ค่าพาหนะประเภทต่าง ๆ) ด้านการชำระภาษีและเงินประกันตน (การชำระภาษีประจำปี เงินประกันสังคม) การจัดหางานและการจ้างงาน ที่ดินและที่อยู่อาศัย เป็นต้น โดยพบว่า แอปพลิเคชันด้านสาธารณสุขและสวัสดิการภาครัฐได้รับความสนใจมากที่สุด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2563)

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้งานแอปพลิเคชันที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการรับบริการของหน่วยงานภาครัฐได้ตลอดทุกที่ทุกเวลาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ กับความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลทางสังคมกับความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ในรูปแบบของงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 61,585 คน ข้อมูล ณ วันที่ 15 สิงหาคม 2565 (สำนักบริหารการทะเบียน, 2565) เนื่องจากได้จำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตร Taro Yamane คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 397.43 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้งาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีการวัดระดับความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การวัดตามมาตรวัดของ Likert Scal 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากเกณฑ์ที่กำหนดมาข้างต้นมีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง มีอิทธิพลทางสังคมน้อยต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง มีอิทธิพลทางสังคมปานกลางต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ

ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง มีอิทธิพลทางสังคมมากต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน โดยมีการวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การวัดตามมาตรวัดของ Likert Scal ดังนี้

ระดับคะแนน 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากเกณฑ์ที่กำหนดมาข้างต้นมีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง ประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง ประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง ประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ เป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนในพื้นที่ อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน

2. ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาแปลข้อมูลที่ได้เป็นรหัสพร้อมบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ โดยนำเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ขอคำแนะนำและตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามจากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อความว่าตรงตามจุดประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงให้ถูกต้องเที่ยงตรงเพื่อดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปเก็บข้อมูล (Try-Out) จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ เท่ากับ 0.98

6. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

1. ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไป ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์การกระจายของข้อมูล ระดับค่าเฉลี่ยในการอธิบายอิทธิพลทางสังคมที่มีผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของกลุ่มตัวอย่าง และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยค่าสถิติการทดสอบทีเทส (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และ LSD ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันหน่วยงานภาครัฐของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. การทดสอบความสัมพันธ์ด้วย Gamma ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลทางสังคมกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ

5. การทดสอบความสัมพันธ์ด้วย Chi - square และระดับความสัมพันธ์ด้วย Cramer's V ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานรัฐกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีเกณฑ์การแปลผล

ทั้งนี้ สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิจัย (Research Results)

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่าหรือ 26 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ

2.1 แอปพลิเคชันที่ใช้งาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมา อันดับสอง คือ แอปพลิเคชันหมอพร้อม คิดเป็นร้อยละ 24.3 และรองลงมาอันดับสาม คือ แอปพลิเคชัน กยศ.connect คิดเป็นร้อยละ 5.2

2.2 ความถี่ในการใช้งาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา คือ สัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.5 และน้อยที่สุด คือ สองสัปดาห์ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.8

2.3 อุปกรณ์ที่ใช้งาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานด้วยโทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ 90.2 รองลงมาคือ ipad/tablet คิดเป็นร้อยละ 7.8 และน้อยที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 2.1

ตอนที่ 3 อิทธิพลทางสังคมต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอิทธิพลทางสังคมต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมมีอิทธิพลทางสังคมมากต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ($\bar{X} = 3.68$) เนื่องจากพฤติกรรมความคิดและความรู้สึกของบุคคลมักจะถูกเปลี่ยนแปลงโดยการชักจูง การคล้อยตาม การยอมทำตาม และการเชื่อฟัง จากการกระทำของบุคคลหนึ่งหรือหลายๆ คน ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลในครอบครัว เพื่อน หรือสื่อต่างๆ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้แอปพลิเคชันหน่วยงานภาครัฐที่บุคคลส่วนใหญ่ในสังคมใช้มากที่สุด ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมา คือ การสนใจใช้งานแอปพลิเคชันมากขึ้นเมื่อรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐทางสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรทัศน์/ทางอินเทอร์เน็ต หรือจากบุคคลรอบข้าง ($\bar{X} = 3.77$) และน้อยที่สุด คือ การใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐตามบุคคลรอบข้างของท่าน ($\bar{X} = 3.57$)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ

ความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.77)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ในภาพรวมรายด้าน

(n = 400)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งาน แอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.77	.67	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.72	.64	มาก
3. ด้านการใช้งาน	3.77	.66	มาก
4. ด้านประสิทธิภาพ	3.72	.69	มาก
5. ด้านการบำรุงรักษา	3.56	.75	ปานกลาง
6. ด้านความสามารถในการใช้งานกับระบบอื่น	3.77	.69	มาก
รวม	3.72	.60	มาก

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการใช้งาน ($\bar{X} = 3.77$) เนื่องจากแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐใช้งานง่าย มีการออกแบบที่น่าสนใจในการใช้งานและหลากหลาย ประกอบกับใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ขนาดตัวหนังสือชัดเจน รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.77$) เนื่องจากแอปพลิเคชันหน่วยงานของรัฐมีฟังก์ชันที่ถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน รวมถึงมีความปลอดภัยที่สามารถป้องกันข้อมูลที่สำคัญของผู้ใช้งานในระบบไม่ให้ผู้อื่นเข้าถึงก่อนได้รับอนุญาต และด้านความพึงพอใจที่น้อยที่สุด คือ ด้านการบำรุงรักษา ($\bar{X} = 3.56$) เนื่องจากแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐเกิดข้อผิดพลาดในการใช้งานเนื่องจากในบางครั้งมีผู้ใช้งานในเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมาก เช่น การลงทะเบียนรับสิทธิในโครงการคนละครึ่ง บนแอปพลิเคชันเปาตัง จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานของระบบ

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 26 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ มากกว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุตั้งแต่ 27 – 35 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 26 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ในด้านการใช้งาน อีกทั้ง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 26 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 27 – 35 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 26 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ด้านความสามารถในการใช้งานกับระบบอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้งานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตามกันค่อนข้างน้อยกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนแอปพลิเคชันที่ใช้งาน และความถี่ในการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แอปพลิเคชันที่ใช้งาน ในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการใช้งาน ด้านการบำรุงรักษา และด้านความสามารถในการใช้งานกับระบบอื่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ส่วนความถี่ในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพ และด้านการบำรุงรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อิทธิพลทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ในระดับสูง ทั้งในภาพรวมและรายด้านระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุเท่ากับ 26 - 35 ปี ซึ่งเป็นช่วงวัยที่สามารถเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างคล่องแคล่ว ส่งผลให้สามารถเรียนรู้และใช้งานแอปพลิเคชันได้ด้วยตนเอง และใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของแอปพลิเคชันได้โดยง่าย ทั้งนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการใช้งานมากที่สุด เนื่องจากแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐใช้งานง่าย มีการออกแบบที่น่าสนใจในการใช้งานและหลากหลาย ประกอบกับใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ขนาดตัวหนังสือชัดเจน รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน เนื่องจากแอปพลิเคชันของภาครัฐมีฟังก์ชันที่ถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน รวมถึงมีความปลอดภัยที่สามารถป้องกันข้อมูลที่สำคัญของผู้ใช้งานในระบบไม่ให้ผู้อื่นเข้าถึงก่อนได้รับอนุญาต และด้านที่มีความพึงพอใจที่น้อยที่สุด คือ ด้านการบำรุงรักษา เนื่องจากแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐเกิดข้อผิดพลาดในการใช้งานบ่อยครั้ง เนื่องจากในบางครั้งมีผู้ใช้งานในเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมาก เช่น การลงทะเบียนรับสิทธิในโครงการคนละครึ่ง บนแอปพลิเคชันเป๋าตัง ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานมากที่สุด จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานของระบบ โดยแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งาน ได้แก่ แอปพลิเคชันเป๋าตัง เนื่องจากแอปพลิเคชันเป๋าตังเป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ในการรับสิทธิช่วยเหลือประชาชนตามมาตรการฟื้นฟูเศรษฐกิจที่ประชาชนได้รับประโยชน์ เช่น โครงการคนละครึ่ง ซึ่งมีผู้รับสิทธิทั้งสิ้น 26,500,000 สิทธิ ซึ่งต้องใช้งานผ่านแอปพลิเคชันดังกล่าว รองลงมาอันดับสอง คือ แอปพลิเคชันหมอพร้อม เนื่องจากเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถแสดงใบรับรองการรับวัคซีนป้องกันโรคโควิด -19 ซึ่งสามารถแสดงให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้โดยง่ายเพียงแค่มือถือ ไม่ต้องพกเอกสารรับรองที่เป็นกระดาษ ซึ่งเสี่ยงสูญหายได้ อีกทั้งยังมีประโยชน์ในการจองการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด -19 และรองลงมาอันดับสาม คือ แอปพลิเคชันแอปพลิเคชัน กยศ.connect เนื่องจากเป็นแอปพลิเคชันที่สำคัญสำหรับผู้ที่กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาในการวางแผนชำระหนี้และตรวจสอบสถานะการกู้ยืมเงินของนักเรียน/นักศึกษา ที่ยื่นกู้รายใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันเดือนละครึ่ง รองลงมา คือ สัปดาห์ละครึ่ง รองลงมา คือ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง รองลงมาคือ ทุกวัน รองลงมา คือ สามสัปดาห์ต่อครั้ง และน้อยที่สุด คือ สองสัปดาห์ต่อครั้ง ทั้งนี้ เนื่องจากแอปพลิเคชันที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานนั้น คือ แอปพลิเคชันเป๋าตัง แอปพลิเคชันหมอพร้อม และแอปพลิเคชัน กยศ.connect ซึ่งในช่วงระยะเวลาที่เก็บข้อมูลในแอปพลิเคชันเป๋าตังยังไม่ได้เปิดรับสิทธิในการกระตุ้นเศรษฐกิจในโครงการต่างๆ ที่ประชาชนให้ความสนใจ มีเพียงการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล และการชำระค่าสาธารณูปโภค การโอนเงินและการบริการอื่นๆ อีกทั้งแอปพลิเคชันหมอพร้อม ส่วนใหญ่ก็ไม่ได้ใช้งานบ่อยครั้ง อาจจะใช้งานเดือนละครึ่งเป็นอย่างต่ำในการเข้ารับการรักษาพยาบาลที่ต้องแสดงให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ รวมถึงแอปพลิเคชัน กยศ.connect ที่ผู้กู้ยืมเงินต้องชำระหนี้ส่วนใหญ่เพียงเดือนละครึ่ง ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐเดือนละครึ่งอุปกรณ์ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งาน คือ โทรศัพท์มือถือ รองลงมา คือ ipad/tablet และคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เนื่องจากโทรศัพท์มือถือเป็นอุปกรณ์ที่พกพาสะดวกต่อการใช้งาน สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา เช่นเดียวกับแอปพลิเคชันหน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่ที่สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง

และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ในภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับ

งานวิจัยของวรรณพร หวลมานพ (2558) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน เคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากผู้มียาได้น้อยมีความจำเป็นต้องเข้าถึงสิทธิการให้บริการของรัฐผ่านแอปพลิเคชันของ หน่วยงานภาครัฐมากกว่ากลุ่มผู้มียาได้สูง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อุปกรณ์ที่ใช้งานมีความสัมพันธ์ระดับต่ำในทิศทางบวกกับ ความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการใช้งาน แอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ เนื่องจากอุปกรณ์แต่ละประเภทมีความแตกต่างกันในเรื่องของการประมวลผลข้อมูลบน แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับความเสถียรความเร็วและต่อเนื่อง กล่าวคือ คอมพิวเตอร์สามารถ ประมวลผลได้รวดเร็วกว่ามือถือ หรือ ipad/tablet หรือบางแอปพลิเคชันก็ไม่สามารถใช้งานได้ผ่าน คอมพิวเตอร์ ตลอดจนการอัปเดตเวอร์ชันของแอปพลิเคชันก็ไม่รองรับในบางอุปกรณ์ ดังนั้น อุปกรณ์ ที่ใช้งานจึงส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ส่วนแอปพลิเคชัน ที่ใช้งาน และความถี่ในการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อิทธิพลทางสังคมมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของ ประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของ หน่วยงานภาครัฐในระดับสูง ทั้งในภาพรวมและรายด้าน เนื่องจากสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรรวรรณ อินทโสทธิ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปบริการสารสนเทศของ หน่วยงานด้านสาธารณสุขปภคภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากเมื่อบุคคลมีความเชื่อมั่นจากการรับรู้ว่าตนเอง ควรใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบุคคลรอบข้าง สังคม และสื่อ ต่างๆ ในการได้รับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน สามารถสร้างความสะดวกสบายและสามารถเข้าถึง บริการของรัฐได้อย่างง่ายขึ้น จึงทำให้เกิดการรับรู้ และการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันของ หน่วยงานภาครัฐ จึงทำให้ผู้ใช้งานคาดหวังต่อการใช้งาน และเมื่อเทียบกับการใช้งานจริงจึงเกิด ความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษารายงาน เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการใช้ งาน ด้านประสิทธิภาพ และด้านความสามารถในการใช้งานกับระบบอื่น มีระดับความพึงพอใจต่อ การใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านการบำรุงรักษา มีระดับ ความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการที่ หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้พัฒนาแอปพลิเคชันในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่ประชาชน สามารถเข้าถึงได้มากขึ้น ตลอดทุกที่ทุกเวลา จึงต้องรักษาจุดแข็งที่สะท้อนมาจากเสียงของ

ประชาชน เพื่อให้เกิดการสร้างการบริการที่สนองต่อความต้องการของประชาชน แต่ในอีกด้านหนึ่ง หน่วยงานภาครัฐควรแก้ไขปัญหาจุดอ่อนของการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันที่บางครั้งเกิดความล่าช้า แอปพลิเคชันไม่เสถียรและมีการอัปเดตบ่อยครั้งมากเกินไป ส่งผลให้ประชาชนใช้งานไม่ได้ ไม่ต่อเนื่อง และมีรวดเร็ว โดยข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ แอปพลิเคชันมีหน้าตาแสดงข้อผิดพลาดในระบบอยู่เสมอ ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางปฏิบัติสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการใช้งานมากขึ้น ดังนี้

1. หน่วยงานของรัฐควรขยายฐานข้อมูลของระบบแอปพลิเคชันเพื่อรองรับการเข้าใช้งานของประชาชนในเวลาเดียวกัน
2. หน่วยงานของรัฐควรตั้งค่าระบบของแอปพลิเคชันให้มีการส่งข้อความแจ้งเตือนแสดงข้อผิดพลาด (Notification) ที่แสดงโดยชัดเจนว่าเป็นการแจ้งเตือนเป็นคำแนะนำหรือเป็นข้อผิดพลาดที่เข้าใจง่าย และระบุแนวทางการแก้ไขในเบื้องต้น
3. แอปพลิเคชันไม่ควรมีการปรับปรุงแก้ไขซอฟต์แวร์บ่อยเกินไป เพราะส่งผลต่อผู้ใช้งานไม่สามารถใช้งานได้ตลอดทุกที่ทุกเวลา
4. หน่วยงานของรัฐควรพัฒนาแอปพลิเคชันที่สามารถใช้งานได้กับทุกอุปกรณ์ และทุกระบบปฏิบัติการ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการใช้งานได้มากขึ้น เนื่องจากบางแอปพลิเคชันสามารถใช้งานผ่านระบบปฏิบัติการ Android เท่านั้น ผู้ใช้งานระบบปฏิบัติการ IOS ไม่สามารถใช้งานแอปพลิเคชันดังกล่าวได้
5. หน่วยงานของรัฐควรจัดหาทีมเจ้าหน้าที่ผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคในการดูแลระบบของแอปพลิเคชัน เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดข้อขัดข้องเกิดข้อผิดพลาดในระหว่างการใช้งาน หรือมีทีมงานที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที เมื่อมีข้อร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับการใช้งาน
6. การลงทะเบียนสมัครเข้าใช้งาน ควรมีหน้าจอการลงทะเบียนเข้าใช้งานง่ายตลอดจนการยืนยันตัวตนผู้ใช้งานที่ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น แอปพลิเคชันเป่าดังที่ประชาชนสามารถยืนยันตัวตนได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องเดินทางไปยืนยันตัวตนผ่านตู้บริการของธนาคารกรุงไทย

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า อิทธิพลทางสังคมมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน จะเห็นได้ว่าบุคคลรอบข้าง เพื่อน สังคม หรือสื่อต่างๆ มีส่วนที่ทำให้ประชาชนอยากใช้งานแอปพลิเคชันมากขึ้นเมื่อได้รับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ทั้งนี้ แอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐที่ในปัจจุบันมีมากกว่าสองร้อยแอปพลิเคชัน ซึ่งประชาชนอาจเข้าถึงแอปพลิเคชันได้ไม่ทั่วถึง เนื่องจากไม่เคยรับรู้ว่ามีบริการในด้านต่างๆ มากมายหลายด้านที่อาจเป็นประโยชน์แก่ตนเองอย่างมาก หากหน่วยงานภาครัฐมีเชิญชวน แนะนำ โฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเห็นประโยชน์ในการให้บริการในทุกช่องทางสื่อสาร อาจจะทำให้ประชาชนใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ ในรูปแบบของการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือกลุ่มสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐในเชิงลึกเพื่อที่จะได้นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขให้ตรงจุดสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเฉพาะประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับทัศนคติและความหวังต่อการใช้งาน เพื่อที่จะสามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ให้ตรงกับลักษณะความต้องการในการใช้งานของประชาชนมากยิ่งขึ้น

2.3 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอบางสะพานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะวิจัยในกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดอื่นๆ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งประเทศมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- World Bank. (2011). *e-Government*. Retrieved March 30, 2020, from <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>
- วรรณพร หวลมานพ. (๒๕๕๘). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคมโบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สรวรรณ อินทโสติ. (๒๕๕๘). *ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปบริการสารสนเทศของหน่วยงานด้านสาธารณสุขปภคภาครัฐ*. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563). *ระบบศูนย์กลางบริการประชาชนในการติดต่อราชการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (Citizen Portal)*. สืบค้น 30 มีนาคม 2565, จาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/project01.pdf>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2560). *เกี่ยวกับ Data.go.th*. สืบค้น 30 มีนาคม 2565, จาก <https://data.go.th/pages/about-data-go-th>

สำนักบริหารการทะเบียน. (2565). โครงสร้างข้อมูลสถิติจำนวนประชากร. สืบค้น 14 พฤษภาคม 2565, จาก https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webpage/statbyyear.php