



Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology

วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ

<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/index>

Wat Wang Tawan Tok Nakhon Si Thammarat, Thailand

pp. 162-174

บทความวิจัย

การยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐของประชาชน*

GOVERNMENT APPLICATIONS ACCEPTANCE OF CITIZEN

สันติภาพ เพิ่มมงคลทรัพย์¹, สุภาภรณ์ ศรีดี¹, กานต์ บุญศิริ¹, จิตรภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์²Santipap Phoommongkhonsap¹, Supaporn Sridee¹, Karn Boonsiri¹, Jitraporn Sudhivoraseth²¹คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชสาขาวิชานิเทศศาสตร์ นนทบุรี¹Faculty of Communication Arts Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi, Thailand²สาขาวิชานิเทศศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร²Communication Arts national institute of development administration, Bangkok, Thailand¹Corresponding author E-mail: Santhipap.pp@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะประชากรที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันของภาครัฐ 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐของประชาชน และ 3) แนวทางในการพัฒนากระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธีด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามออนไลน์กับผู้ใช้งานแอปพลิเคชันภาครัฐทั่วประเทศด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ กลุ่มตัวอย่าง 400 คน วิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มประชาชน 10 คน คัดเลือกแบบเจาะจงจากผู้ตอบแบบสอบถาม 2) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน และ 3) กลุ่มผู้มอบนโยบาย 3 คน บุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจจากกระทรวงดิจิทัลฯ รวม 16 คน ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์โดยใช้กรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างข้อสรุป พบว่า 1) ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีกระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐของประชาชนมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก ซึ่งแสดงถึงแนวโน้มที่ดีของประชาชน ที่เชื่อมั่นในแอปพลิเคชันภาครัฐ และ 3) แนวทางการ

* Received 7 December 2022; Revised 24 December 2022; Accepted 26 December 2022

พัฒนากระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐ 1) เพื่อให้ประชาชนเกิดการยอมรับต้องเรียงลำดับจากด้านประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันและความปลอดภัยของข้อมูล 2) ก่อนการพัฒนาแอปพลิเคชันต้องมีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อลดความซ้ำซ้อน 3) ภาครัฐต้องพัฒนาแอปพลิเคชันรวมบริการภาครัฐไว้ในแอปพลิเคชันเดียว

คำสำคัญ: การสื่อสาร, กระบวนการยอมรับ, แอปพลิเคชันภาครัฐ

Abstract

The objective of this research was to study the following: 1) Demographic factors that influenced the process of government application acceptance in Thai citizens, 2) Relationship factors related to citizens' acceptance of the government application, and 3) Ways to improve the process of government application acceptance. Mixed-method research, Qualitative and Quantitative, were conducted in parallel. For the Quantitative Research, analytical statistics used a nationwide online Accidental Sampling method to obtain 400 samples. For the Qualitative Research, analyze data by generating conclusions from the statistical package of 3 groups, a total of 16 in-depth interview samples. (1) 10 everyday citizens explicitly chosen from the Quantitative Research participants, (2) 3 experts who work in the application development field, (3) 3 policymakers who are decision-makers in the Ministry of Digital Economy and Society. The structured in-depth interview format analysis using the conceptual framework, combined with related theories and research, indicated that: 1) Users' demographic differences did not affect the application acceptance process. 2) Factors influencing the acceptance process of government applications were positively correlated, which shows the excellent tendencies of the people who believe in government applications. 3) User's process in the government application acceptance considering. 1) the application should base on public benefit, be user-friendly, with high cyber security, respectively 2) before the application development process, communication between government agencies or an appointed central authority is essential for coordination to reduce redundancy in the application development process. 3) The government should develop One Single Application that combines government services in one platform

Keywords: Communication, Application acceptance Process, Government's Application

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและสร้างความเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างมาก โดยเฉพาะด้านการสื่อสารที่ได้มีการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้จนทำให้เกิดรูปแบบการสื่อสารใหม่ ๆ นำไปสู่การสื่อสารบนโลกออนไลน์มากยิ่งขึ้น โดยทั่วโลกมีอัตราเติบโตของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในรูปแบบสมาร์ทโฟน โดยมีแอปพลิเคชันเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน และในประเทศไทยสถิติว่า ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2016 เป็นต้นมาจำนวนผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในรูปแบบสมาร์ทโฟนหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันได้มีจำนวนเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) ซึ่งแนวโน้มการใช้งานสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาแอปพลิเคชันและเทคโนโลยีของตัวเครื่องโทรศัพท์จากค่ายผู้ผลิตโทรศัพท์ โดยเฉพาะการพัฒนาต่อยอดแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของบริษัทต่างๆ ที่แข่งขันกันเพื่อชิงความเป็นหนึ่งในตลาดด้าน Mobile Applications (สุชาติ พลาชัยภิรมย์ ศิล, 2554)

ในต่างประเทศแอปพลิเคชันยังมีบทบาทสำคัญในด้านการเพิ่มคะแนนนิยมทางการเมือง ยกตัวอย่าง ในช่วงเดือนธันวาคม ปี พ.ศ.มีการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ทั่วโลก สาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) ซึ่งอยู่ใกล้กับประเทศที่มีการแพร่ระบาดเป็นที่แรกอย่างจีน สามารถรับมือกับการแพร่ระบาดของไวรัสดังกล่าวได้อย่างรวดเร็วด้วยแอปพลิเคชันบอกจุดจำหน่ายหน้ากากอนามัยเพื่อลดการกักตุนและแออัดจากการตามหาหน้ากาก และแอปพลิเคชันที่มีข้อมูลจุดเสี่ยงเพื่อแจ้งเตือนประชาชนให้ทราบข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว (ซึ่งเป็นต้นแบบของแอปพลิเคชันแจ้งเตือนจุดเสี่ยงของไวรัส COVID-19) โดยแอปพลิเคชันที่กล่าวมานั้นได้รับการพัฒนาโดย ออเดย์ ถึง รัฐมนตรีดิจิทัลของสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) แอปพลิเคชันดังกล่าวสามารถทำให้ภาครัฐสื่อสารกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพจนสามารถควบคุมการแพร่ระบาดได้ จึงส่งผลให้รัฐบาลภายใต้การนำของนายไช อิง เหวิน ได้รับคะแนนนิยมเพิ่มขึ้นกว่าตอนที่ชนะการเลือกตั้งประธานาธิบดีสมัยที่ 2 จากเดิม 51.70% เป็น 68.50%

เห็นได้ว่าแอปพลิเคชันเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารรูปแบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือที่สามารถนำมายกระดับคุณภาพชีวิตและการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน รวมไปถึงการสร้างค่านิยมทางการเมือง และการนำข้อมูลจากการใช้งานแอปพลิเคชันที่เป็นผลสะท้อนกลับ (Feedback) มาวิเคราะห์แนวโน้ม จุดอ่อนจุดแข็งหรือลักษณะของกลุ่มผู้ใช้งานได้อีกด้วย ประเทศไทยเป็นอีกหนึ่งประเทศที่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการทำเทคโนโลยีดิจิทัลดังกล่าวมาช่วยในการสื่อสาร และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดย

มียุทธศาสตร์ชาติ Thailand 4.0 และมีการผลักดันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่ประเทศไทย 4.0 (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2563) จากการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ www.apps.go.th (Government Application Center) ที่เป็นศูนย์กลางในการประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชันภาครัฐ พบว่าปัจจุบันมีแอปพลิเคชันที่พัฒนาโดยภาครัฐทั้งสิ้น 299 แอปพลิเคชัน จากการหาข้อมูลโดยการค้นคว้าเพิ่มเติมจากแพลตฟอร์มในการให้บริการดาวน์โหลดในระบบปฏิบัติการที่ได้รับความนิยม (App Store : IOS, Play Store : Android) พบว่าแอปพลิเคชันที่มีการประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์ดังกล่าวได้มีการปิดการให้บริการ และไม่มีการพัฒนาหรืออัปเดตเพิ่มเติมจำนวน 246 แอปพลิเคชันซึ่งนับเป็นร้อยละ 82% และมีคะแนนที่ได้รับจากผู้ใช้งานในระดับต่ำ (เข้าถึงข้อมูลในเดือนมกราคม พ.ศ. 2564) จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นมีความเป็นไปได้สูงที่แอปพลิเคชันที่ภาครัฐพัฒนาขึ้นไม่สามารถสร้างการยอมรับในวงกว้าง ซึ่งจะทำให้เป้าหมายหรือประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ในการจัดทำแอปพลิเคชันไม่บรรลุผล เนื่องจากประชาชนไม่เกิดการยอมรับที่จะใช้งานแอปพลิเคชันจะส่งผลให้ภาครัฐไม่สามารถใช้แอปพลิเคชันเป็นช่องทางในการสื่อสารพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน งานวิจัยในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันมักจะเป็นงานวิจัยที่ศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันหลังจากการพัฒนา อย่างไรก็ตามยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐ ซึ่งเป็นกระบวนการค้นทางที่จะนำไปสู่การใช้ประโยชน์ที่แท้จริง ซึ่งกระบวนการค้นทางนั้นเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายด้าน

ซึ่งผลวัตถุประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้จะช่วยให้ภาครัฐทราบถึงลักษณะประชากรว่าลักษณะประชากรที่แตกต่างกันมีผลต่อกระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันของภาครัฐหรือไม่ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐของประชาชนเป็นอย่างไร และแนวทางในการพัฒนากระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐของประชาชน รวมไปถึงมีแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันภาครัฐ จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาที่ไม่เกิดประโยชน์ ลดโอกาสในการพัฒนาแอปพลิเคชันที่ซ้ำซ้อน ได้ทราบข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเป็นนโยบายหรือมาตรฐานด้านการพัฒนาแอปพลิเคชันภาครัฐของประเทศ เพื่อให้การพัฒนาแอปพลิเคชันภาครัฐในอนาคตได้รับการยอมรับจากประชาชนมากยิ่งขึ้น ลดค่าใช้จ่ายและความซ้ำซ้อนในการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อให้เกิดคุณภาพการสูงสุดแก่การพัฒนาด้านดิจิทัลของประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันของภาครัฐ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐของประชาชน
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนากระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ศึกษา 1) ลักษณะประชากรที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันของภาครัฐ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐของประชาชน 3) แนวทางในการพัฒนากระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐ

โดยการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่เป้าหมายทั่วประเทศโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพราะในการวิจัยเป็นการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปซึ่งเป็นผู้ที่มีสิทธิเลือกตั้ง เป็นผู้ที่ใช้แอปพลิเคชันภาครัฐ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยในการดำเนินการออกแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและประยุกต์ใช้เครื่องมือและคำถามที่มีความเกี่ยวข้องและมีความสอดคล้องกับแบบสอบถามในงานวิจัยที่ได้มีการศึกษาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีผ่านมานในอดีต ทั้งยังนำแบบสอบถามที่ออกแบบเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง ทั้งในด้านเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้ภาษา และความชัดเจนของคำถามให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เพื่อทำการปรับแก้ไขแบบสอบถามและทำการทดสอบกับประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นอย่างละ 60 ชุด สำหรับผู้ใช้แอปพลิเคชันภาครัฐ โดยได้กระจายข้อมูลโดยอาศัยปัจจัยเพศ อายุ และพื้นที่ให้มีความสมดุลกัน และนำผลการทดสอบไปคำนวณเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาความสอดคล้องภายในด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ของแบบสอบถาม หลังจากนั้นได้ทำการขอความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านเพื่อขอความยินยอมในการใช้แบบสอบถาม สุดท้ายเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยวิธีการส่งแบบสอบถามออนไลน์และลงพื้นที่จริงเพื่อขอความร่วมมือกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อการสอบถามข้อมูลและเก็บแบบสอบถามกลับมาจนครบตามเป้าหมาย ในการวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลและลงรหัส เพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคำนวณสถิติสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การอธิบายแจกแจงความถี่ด้วย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรลักษณะประชากรปัจจัยการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐที่ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การเข้าถึงอุปกรณ์การใช้งาน ทักษะคิดในการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันภาครัฐกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันภาครัฐ และการใช้ประโยชน์

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 3 กลุ่มจำนวน 16 คน ได้แก่ (1) กลุ่มประชาชน 10 คน (2) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ 3 คน และ (3) กลุ่มผู้

มอบนโยบาย 3 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกในลักษณะแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured Interview) แบบสัมภาษณ์นี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและประยุกต์ใช้เครื่องมือและคำถามที่มีความเกี่ยวข้องและมีความสอดคล้องในงานวิจัยที่ได้มีการศึกษาผ่านมาในอดีต ในแบบจำลองกระบวนการยอมรับ (Technology Acceptance Model) ที่สอดคล้องกับสาขานิเทศศาสตร์ ทั้งยังนำแบบสัมภาษณ์ที่มีประเด็นคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และหากยังพบข้อผิดพลาดก็จะทำการแก้ไขเพื่อปรับปรุงคำถามเพิ่มเติม วิเคราะห์โดยใช้กรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างข้อสรุป

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ลักษณะประชากรที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันของภาครัฐ

ลักษณะทางประชากรของผู้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทั้ง 400 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.25 มีช่วงอายุ 26-35 ปี ร้อยละ 33.25 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 68.25 มีอาชีพพนักงานเอกชนร้อยละ 47.25 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ร้อยละ 33.50 มีภูมิภาคที่อยู่อาศัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 70.50

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐของประชาชน

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันภาครัฐ เป็นดังนี้ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันภาครัฐ ด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร โดยมีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางที่ 3.05 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการติดตามข่าวสาร / เหตุการณ์ มากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลด้านสุขภาพ ข้อมูลบริการภาครัฐออนไลน์ และข้อมูลสินค้า ซื้อ / ขายออนไลน์ ตามลำดับ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการลดระยะเวลาในการติดต่อ/รอรับบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ลดภาระค่าใช้จ่าย เพิ่มความน่าเชื่อถือในการใช้งาน เพิ่มความแม่นยำในการรับบริการ และเพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ ด้านการสร้างโอกาสด้านเศรษฐกิจและสังคม มีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลดการใช้กระดาษ/เอกสาร มากที่สุด รองลงมา คือ ยกระดับคุณภาพชีวิต และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงงานตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันภาครัฐ (ด้านทักษะ) พบว่า ด้านการเชื่อมต่อ/ดาวน์โหลดเพื่อใช้งานแอปพลิเคชันภาครัฐโดยภาพรวมอยู่ในระดับ

มาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสามารถค้นหาและดาวน์โหลดแอปพลิเคชันภาครัฐ ผ่านอุปกรณ์ดิจิทัลได้อย่างสะดวก มากที่สุด รองลงมา คือ สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อแอปพลิเคชันภาครัฐ ผ่านอุปกรณ์ดิจิทัลได้อย่างสะดวก การใช้งานแอปพลิเคชันภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยที่ 3.34 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าใช้งานแอปพลิเคชันภาครัฐได้ง่าย โดยไม่จำเป็นต้องเรียนรู้ขั้นตอนการใช้งานแบบละเอียดมากที่สุด รองลงมา คือ ใช้งานแอปพลิเคชันภาครัฐ มาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวัน และการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คู่กันเคยกับประสบการณ์ใช้งานแอปพลิเคชันภาครัฐเป็นอย่างดี ใช้งานแอปพลิเคชันภาครัฐ โดยมีความเสถียร สามารถเข้าใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และเมื่อพบปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชันภาครัฐ สามารถค้นหาหรือแก้ไขเบื้องต้นได้ด้วยตัวเอง ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อแอปพลิเคชันภาครัฐ (ด้านจิตใจ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.44 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ายินดีที่จะเป็นผู้ให้ความคิดเห็น ความต้องการ ที่นำไปสู่การพัฒนาแอปพลิเคชันภาครัฐที่สมบูรณ์แบบมากที่สุด รองลงมา คือ ต้องการให้ภาครัฐมีบริการให้ครอบคลุมบริการทั้งหมดของภาครัฐ มีความเห็นในทางบวก ให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง ท้นต่อความต้องการใช้งาน พอใจกับการสนับสนุนการใช้งานแอปพลิเคชันภาครัฐ พอใจกับคุณประโยชน์ของแอปพลิเคชันภาครัฐ พอใจกับการสร้างการรับรู้การใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันภาครัฐ รู้สึกเชื่อมั่น เชื่อถือในการใช้งานแอปพลิเคชันภาครัฐที่ให้บริการในปัจจุบัน และพอใจในจำนวนแอปพลิเคชันภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันภาครัฐโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการติดต่อและใช้บริการกับภาครัฐควรมีการพัฒนาให้ติดต่อผ่านแอปพลิเคชันมากยิ่งขึ้นมากที่สุด รองลงมา คือ พึงพอใจที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการรับบริการภาครัฐ จากติดต่อที่สำนักงาน มาใช้งานผ่านบริการดิจิทัล/แอปพลิเคชัน มีความพยายามใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันภาครัฐอย่างครอบคลุมทุกฟังก์ชันการใช้งาน หากต้องติดต่อดำเนินการกับภาครัฐ จะค้นหาช่องทางบริการดิจิทัล / แอปพลิเคชัน ก่อนทำการติดต่ออยู่เสมอเพื่อลดการเข้าไปใช้บริการที่สำนักงาน แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชันภาครัฐที่ใช้บริการให้กับคนใกล้ชิด ครอบครัว อยู่เสมอ และติดตามแอปพลิเคชันภาครัฐ ที่ถูกพัฒนาขึ้นใหม่ และได้ทดลองใช้อย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางในการพัฒนากระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐ

สรุปผลการวิเคราะห์จากผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มประชาชน (2) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (3) กลุ่มผู้มอบนโยบาย ดังนี้

กลุ่มประชาชน สามารถสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ด้วยความสะดวกสบายที่ทางภาครัฐพัฒนาแอปพลิเคชัน ทำให้ไม่ต้องเดินทางออกไปยังสถานที่ราชการ

และลดความล่าช้า เสียเวลาลง เพื่อให้ง่ายต่อการทำเรื่องหรือธุรกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องภาครัฐ กับภาครัฐทำให้ผู้ที่ไหนก็สามารถทำได้ ตัวแอปพลิเคชันภาครัฐในปัจจุบัน มีหน้าตาที่มีสีสัน สวยงาม แต่อาจจะติดในเรื่องของความรวดเร็วที่ยังค่อนข้างล่าช้าในเวลาที่มีคนเข้ามาใช้แอปพลิเคชันบริการพร้อมๆกัน ทำให้เกิดความล่าช้าและยังมีปัญหาในเรื่องของการแก้ไขปัญหาที่ไม่ ทันท่วงที ได้แก่ แอปคนละครึ่ง เมื่อจะกดยืนยันแล้วต้องรอ ทำให้กดรับสิทธิ์ไม่ทัน ทำให้ ประชาชนที่จำเป็นจะต้องใช้แอปดังกล่าวเสียโอกาสในการใช้สิทธิ์ไปโดยอัตโนมัติ และปัจจุบัน แอปพลิเคชันภาครัฐประสบปัญหาทางด้านความรวดเร็วในการอำนวยความสะดวก หน้าตา แอปพลิเคชัน ที่อาจทำให้ผู้ใช้งานทั่วไปเกิดความสับสนได้ ข้อมูลส่วนบุคคลควรปรับให้มีความ ปลอดภัยมากขึ้น และแอปพลิเคชันบางแอปพลิเคชันต้องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และความ รวดเร็วในการเข้าใช้งาน ให้มีแอปพลิเคชันในการติดตามสภาพการจราจรที่แม่นยำมากกว่า Google map เช่น จะไปทำงานสามารถดูปริมาณรถบนเส้นทางต่างๆ จากแอปพลิเคชันได้ ทันที เพื่อเลี่ยงปัญหาการติดและต้องการให้พัฒนาแอปพลิเคชันเปรียบเทียบราคาสินค้าระหว่าง ของภาครัฐและเอกชน เช่น ราคาข้าวสารที่ซื้อจากรัฐและเอกชน เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อการ ตัดสินใจในการเลือกซื้อ ให้ภาครัฐได้พัฒนาระบบแอปพลิเคชันในเรื่องของสถานีชาร์ตรถยนต์ ไฟฟ้า เพราะด้วยปัจจุบันที่น้ำมันราคาแพงขึ้นทำให้ประชาชนให้มองหาพลังงานทางเลือกที่ จะทำให้ลดค่าใช้จ่ายลง ทำให้รถยนต์ไฟฟ้ากลายมาเป็นตัวเลือกแรก ๆ สำหรับการใช้งาน แต่ ด้วยความพร้อมหลาย ๆ อย่างในเรื่องของความพร้อมสถานี ต้องการให้ภาครัฐทำแอปพลิเคชัน เกี่ยวกับสถานีชาร์ตทั้งในเมืองและต่างจังหวัดเป็นการบอกสถานะแบบ Real time ตลอดเวลา เพิ่มความสนใจในกรณีที่ระบบไฟฟ้ากำลังจะหมด ก็สามารถเช็คแอปพลิเคชันตรงนี้จากภาครัฐได้ ทันที มีการตัดสินใจเลือกใช้เป็นบางแอปพลิเคชันของภาครัฐ ได้แก่ แอปพลิเคชันของกรม ขนส่งทางบก ที่ยังต้องพัฒนาให้มีการดำเนินในเรื่องของการตอบข้อชี้ที่สะดวก แต่ถ้าแอปพลิเคชันไหนไม่มีการปรับปรุงหรือมีความล่าช้าก็อาจจะเลือกใช้แอปพลิเคชันจากภาครัฐที่จะ สะดวกมากกว่า มีผลต่อการใช้งาน เพราะด้วยแหล่งที่มาของตัวแอปพลิเคชันและภาพลักษณ์ ที่มาจากภาครัฐเป็นคนดำเนินการคิดขึ้นมา ทำให้สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ประชาชน ในการ ใช้งานแอปพลิเคชันของรัฐ

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ สามารถสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชัน ภาครัฐต้องมาก่อนเรื่องการบริการของภาครัฐ ภาครัฐให้บริการแก่ประชาชนมากกว่าหนึ่งพัน คนต่อวันในการบริการต้องติดต่อที่เขตหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนงานบริการของ ภาครัฐ ซึ่งแอปพลิเคชันภาครัฐจะช่วยลดระยะเวลา ช่องทางการติดต่อ ลดการปะทะกัน เช่น ประชาชนกับข้าราชการที่ให้บริการกับประชาชน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร จัดการที่ดีมากขึ้น ภาครัฐควรที่จะพัฒนาความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน (User friendly) โดยคำนึงถึง ประชาชนผู้ใช้งานเป็นอันดับแรก ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมหรือว่าเป็นความต้องการของผู้ใช้งาน ปัจจุบันแอปพลิเคชันภาครัฐมีมากเกินไป เช่น เป๋าต่ง หมอชนะ หมอพร้อม การไฟฟ้า เป็นต้น

ซึ่งควรพัฒนาเป็นซูเปอร์แอปพลิเคชันอันเดียวกันเพื่อให้เข้าถึงง่าย สิ่งที่รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐกำลังขับเคลื่อนคือการสนับสนุนและส่งเสริมสิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสำคัญมากที่สุด เรื่องรองลงมาเกี่ยวข้องกับด้านเศรษฐกิจ ด้านสาธารณสุข และเรื่องสุดท้าย คือ ด้านการศึกษา เป็นหลักที่ช่วยพัฒนาบริการภาครัฐให้ตอบโจทย์และประชาชนให้การยอมรับ การพัฒนาต้องมีการพึ่งพาอาศัยกันระหว่างภาคเอกชนหรือภาคประชาชนที่จะเข้ามาร่วมกัน ฉะนั้นการบูรณาการหรือการทำงานร่วมกันอาจทำให้เกิดสิ่งที่ดียิ่งขึ้น

กลุ่มผู้มอบนโยบาย สามารถสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า การให้บริการของภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบเพื่อเป็นรูปแบบที่ผ่านระบบดิจิทัลได้ตามหลักการมาตั้งแต่ 5 - 6 ปีที่แล้วจึงได้มีการเปลี่ยนเป็นกระทรวงไอซีทีเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม คือการใช้เทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีหน้าที่สำคัญคือ การทำให้ภาครัฐปรับเปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สิ่งที่เป็นตัวเร่งก็คือวิกฤตที่เกิดจากโรคระบาด โดยมีสิ่งที่เป็นตัวเร่งคือ การระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ทุกคนจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้ชีวิต อยู่บ้านมากขึ้น เดินทางน้อยลง รวมถึงการใช้จ่ายใช้สอยต่างๆ ก็เปลี่ยนเป็นออนไลน์ ทำให้ประชาชนประสบปัญหาในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ ภาครัฐจึงได้เห็นความสำคัญ และปรับเปลี่ยนรูปแบบการติดต่อ ด้วยการการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อเป็นการปรับตัวให้ทันโลกและพัฒนาขีดความสามารถ ลดเวลาลง สร้างความสะดวกให้กับประชาชน

ในการปรับเปลี่ยนการให้บริการให้อยู่ในรูปแบบของออนไลน์หรือแอปพลิเคชันสิ่งที่ต้องดำเนินการก่อน ได้แก่ 1. ทบทวนกระบวนการทำงาน 2. ทบทวนในเรื่องของหลักเกณฑ์ 3. มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ซึ่งประเด็นนี้เป็นสิ่งที่รัฐบาลได้ทำในเฟสแรก คือ 2 ปีแรกในการปรับเปลี่ยนที่จะทำกระบวนการในการนำเทคโนโลยีมาสร้างสิ่งใหม่ (Digital Transformation) หรือ การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและเพิ่มคุณภาพชีวิตของคนในสังคม (Digital Economy & Society) ก็คือการวางโครงสร้างพื้นฐาน ก็เปรียบเสมือนมีถนน ไฟฟ้า หรือระบบต่างๆ ที่จะทำให้แต่ละหน่วยปรับเปลี่ยนไปสู่ความก้าวหน้าได้ แต่ละหน่วยงานในแต่ละบริการต้องกลับมาทบทวนในสองเรื่อง ได้แก่ รูปแบบการทำงานของหน่วยงานรัฐนั้นๆ เรื่องที่สองก็คือตัวหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องต้องมีการปรับเพื่อให้รองรับกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ลักษณะประชากรที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันของภาครัฐ พบว่าความแตกต่างของลักษณะประชากรกับปัจจัยภายในกระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐของประชาชน พบว่า ผู้ที่ใช้แอปพลิเคชันภาครัฐ ด้าน

เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีกระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐของประชาชน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ที่เข้ามาใช้งานแอปพลิเคชันภาครัฐ มีหลากหลายอีกทั้งการแพร่กระจายของเทคโนโลยี ทำให้การเข้าถึงแอปพลิเคชันสะดวกมากขึ้น และแอปพลิเคชันที่ภาครัฐพัฒนาขึ้นในปัจจุบัน พัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองกับรูปแบบการใช้งานของประชาชนไม่ได้จำกัดตามลักษณะประชากร การวิจัยครั้งนี้เป็นการเน้นย้ำว่าผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไม่ได้มองแอปพลิเคชันแบ่งแยกเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนในการพัฒนาจึงทำให้ลักษณะประชากรที่ใช้งานไม่มีผลต่อกระบวนการยอมรับ สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี ในงานวิจัยของ วงหทัย ต้นชีวะวงศ์ ได้ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โมบายแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต" ว่าการใช้สมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตไม่สัมพันธ์กับสถานภาพทางเศรษฐกิจของผู้ใช้ และความสามารถของแอปพลิเคชันถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการใช้เพื่อสื่อสาร แม้ว่าผู้ใช้มีภูมิหลังทางประชากรต่างกัน แต่มีความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารในอนาคตไม่ต่างกันเพราะ แอปพลิเคชันถูกสร้างขึ้นมาเพื่อตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้จำนวนมากเป็นหลักและมีมากมายหลายประเภท (วงหทัย ต้นชีวะวงศ์, 2555)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในกระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐของประชาชน พบว่าประชาชนที่ใช้งานแอปพลิเคชันภาครัฐมองปัจจัยในเรื่องของประโยชน์ที่ตนจะได้รับเป็นอันดับแรก รองลงมาคือความง่ายในการใช้งาน ทั้งนี้เพราะ ประชาชนจะเห็นถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับเป็นอันดับแรก เห็นได้ว่าการลงทะเบียนแอปพลิเคชันภาครัฐบางอย่างที่มีความซับซ้อน แต่หากประชาชนได้ประโยชน์จากการลงทะเบียนนั้นประชาชนก็พร้อมจะมองข้ามเรื่องความสะดวกสบายในการใช้งาน แต่หากมีความง่ายในการใช้งานด้วยจะสามารถทำให้ประชาชนเกิดการยอมรับแอปพลิเคชันนั้นๆมากยิ่งขึ้น ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้สะท้อนให้เห็นถึงหลักในการพัฒนาแอปพลิเคชันภาครัฐว่า การพัฒนาแอปพลิเคชันอะไรขึ้นมาจะต้องยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ก่อนการทำให้ประชาชนสัมพันธ์ภาครัฐหรือเพียงทำขึ้นเพื่อตอบสนองนโยบายของผู้มีอำนาจ สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเรื่อง Factors influencing the usage of 3G mobile services in Taiwan ของ Chun-Hsiung, L. et al. ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) เช่นเดียวกัน แต่เพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึงความสนุกสนานเข้ามาในแบบจำลอง (Chun-Hsiung, L. et al., 2007) ผลการวิจัยสอดคล้องกับที่ Davis, F. D. กับการศึกษาเรื่อง Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology ได้ศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ 2 ลักษณะ คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี ตัวแปรเหล่านี้ถือเป็นพื้นฐานของการตัดสินใจในการยอมรับหรือไม่ยอมรับในการใช้งาน แต่การวิจัยของและการรับรู้ถึงความสนุกสนาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติ (Davis, F. D., 1989)และงานวิจัยของ กนกวรรณ ครินชัย ทำการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน

(Application) ของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือไอโฟน (iPhone)" ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการพกพา ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านการรับรู้มูลค่าที่เป็นตัวเงิน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน (Application) (กนกวรรณ ครินชัย, 2554)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางในการพัฒนากระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐพบว่าการให้บริการของภาครัฐจึงต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบเพื่อเป็นรูปแบบที่ผ่านระบบดิจิทัลได้ตามหลักการมาตั้งแต่ 5 – 6 ปีที่แล้ว จึงได้มีการเปลี่ยนเป็นกระทรวง ICT เปลี่ยนตามกฎหมายเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมคือการใช้เทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Renellucci et al. ที่พบว่าสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนยังมีส่วนต่อความตั้งใจใช้งาน โดยพบว่าสิ่งที่ควรสนับสนุนให้เกิดการใช้เทคโนโลยี คือการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยี (Renellucci et al. , 2020) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rachel S. et al. ได้ศึกษาเรื่อง Exploring the attitudes of public library staff to the Internet using the TAM ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีทัศนคติการใช้อินเทอร์เน็ตในเชิงบวก แม้ว่าจะมีพนักงานบางส่วนที่มีทัศนคติเชิงลบต่อเทคโนโลยี ในการปรับเปลี่ยนการให้บริการให้อยู่ในรูปแบบของออนไลน์หรือแอปพลิเคชัน เป็นสิ่งที่ต้องทำเป็นลำดับแรก ได้แก่ 1. ทบทวนกระบวนการทำงาน 2. ทบทวนเรื่องหลักเกณฑ์ 3. มีความพร้อมในเรื่องของ Infrastructure (Rachel, S. et al., 2004)และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chun-Hsiung, L. et al. ที่ศึกษาเรื่อง Factors influencing the usage of 3G mobile services in Taiwan ผลวิจัย พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ถึงความสนุกสนาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติ และการรับรู้ถึงความสนุกสนานยังมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์อีกด้วย (Chun-Hsiung, L. et al., 2007) ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกันกับงานวิจัยของ Sadikin, A. et al. และประชาชนยังมองในเรื่องของความปลอดภัยในการใช้งาน ความง่ายและเป็นมิตรต่อการใช้งาน (Sadikin, A. et al. , 2021) ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกับงานวิจัยของ Taherdoost, H.; Antonieta, K. et al.; Balta, S. et al. (Taherdoost, H. , 2018); (Antonieta, K. et al., 2016); (Balta, S. et al, 2020) ดังนั้น ภาครัฐที่จะพัฒนาหรือปรับปรุงแอปพลิเคชันภาครัฐจะต้องตระหนักถึงความปลอดภัยของข้อมูล

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ในการพัฒนาแอปพลิเคชันภาครัฐ ลักษณะของประชากรที่ใช้งานไม่มีผลต่อกระบวนการยอมรับแอปพลิเคชันภาครัฐ แต่ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานจะเลือกใช้แอปพลิเคชันนั้นเกิดจากการรับรู้ประโยชน์ที่ตนจะได้รับเป็นอย่างแรก ดังนั้นแนวทางที่ภาครัฐควรใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันภาครัฐเพื่อให้ประชาชนเกิดการยอมรับต้องเรียงลำดับจาก

ด้านประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ ต่อด้วยความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันและความปลอดภัยของข้อมูลตามลำดับ อีกทั้งควรเพิ่มเติมกระบวนการก่อนการพัฒนาแอปพลิเคชัน จำเป็นต้องมีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันหรือมีหน่วยงานกลางทำหน้าที่ในการประสานงานเพื่อลดความซ้ำซ้อน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแอปพลิเคชันรูปแบบ One Single Application ที่รวมบริการภาครัฐไว้ในแอปพลิเคชันเดียว เพื่อให้ง่ายต่อการบริหารจัดการและอำนวยความสะดวกในการใช้งานของประชาชน และภาครัฐต้องเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาร่วมพัฒนา เพื่อเป็นการส่งเสริมจุดแข็งด้านความรวดเร็วในการพัฒนา การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน เสริมสร้างการเรียนรู้กระบวนการทำงานร่วมกันในขอบเขตงานที่ชัดเจน และมุ่งเน้นประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับเป็นหลัก

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ครินชัย. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน (application) ของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือไอโฟน (iPhone). ใน วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิทยาการบริหารเทคโนโลยี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563). วิสัยทัศน์กระทรวง. เรียกใช้เมื่อ 26 กันยายน 2563 จาก <https://www.mdes.go.th/about>
- วงหทัย ต้นชีวะวงศ์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โมบายแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน และ แท็บเล็ต. ใน วิทยานิพนธ์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน สาขาวิทยวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). สำรวจจำนวนผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในรูปแบบสมาร์ตโฟน พ.ศ. 2562. เรียกใช้เมื่อ 2563 พฤษภาคม 5 จาก http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านICT/เทคโนโลยีในเทคโนโลยี/2562/full_report62.pdf
- สุชาติดา พลาชัยภิรมย์ศิลป์. (2554). แนวโน้มการใช้โมบายแอปพลิเคชัน. วารสารนักบริหาร, 31(4), 110-115.
- Antonieta, K. et al. (2016). Agent SocialMetric: una plataforma basada en tecnología web para ambientes de enseñanza y soporte de valoración de conflictos en el aula. Revista Complutense de Educación, 28(3), 929-946.
- Balta, S. et al. (2020). Neuroticism, Trait Fear of Missing Out, and Phubbing: The Mediating Role of State Fear of Missing Out and Problematic Instagram Use. International Journal of Mental Health and Addiction, 18(1), 628-639.
- Chun-Hsiung, L. et al. (2007). Factors influencing the usage of 3G mobile services in Taiwan. Emerald Group Publishing Limited, 31(6), 759-774.

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of Information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Rachel, S. et al. (2004). Exploring the attitudes of public library staff to the Internet using the TAM. *Journal of Documentation*, 60(5), 550-564.
- Renellucci et al. . (2020). Exploring pre-service teacher's use of technology: The technology acceptance model and expertancy-value theory. *Journal of Computer Assisted Learning*, 36(6), 810-824.
- Sadikin, A. et al. . (2021). Factors Influencing Pre-service Teachers' Satisfaction and Intention to Use the Internet: A Structural Equation Modeling. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (IJIM)*, 15(2), 110-123.
- Taherdoost, H. . (2018). A review of technology acceptance and adoption models and theories. *Procedia Manufacturing*, 22(1), 960-967.