



# Determinants of Satisfaction Toward the “Tang Rat” App A Study of Government Digital Service Use in Bangkok

Ploypailin Kaenthong

Graduate School, University of the Thai Chamber of Commerce  
e-mail: ploypailin.kaen@gmail.com

Received: September 1, 2025

Revised: October 6, 2025

Accepted: October 14, 2025

## ABSTRACT

This research aims to 1) study the levels of opinion toward factors affecting satisfaction, including the overall level of satisfaction with the Tang Rat application services, and 2) analyze the influence of factors that affect satisfaction with the Tang Rat application services, focusing on a case study of Bangkok. The study integrates concepts from the Technology Acceptance Model (TAM) and the Information Systems (IS) Success Model. Employing a quantitative methodology, this study collected data via an online questionnaire from a sample of 400 the Tang Rat application users in Bangkok. The data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The findings reveal that four factors have a significant positive influence on satisfaction: service quality, information quality, system quality, and ease of use. Service Quality was identified as the most influential factor ( $\beta = 0.398$ ), followed by Information Quality ( $\beta = 0.262$ ), System Quality ( $\beta = 0.179$ ), and Ease of Use ( $\beta = 0.173$ ), respectively. Conversely, Perceived Usefulness was found to have no significant effect on satisfaction. The research model collectively explains 89.4% of the variance in satisfaction (Adjusted  $R^2 = .894$ ). These findings indicate that to enhance user satisfaction with the Tang Rat application, public agencies must place the highest priority on developing the quality-of-service support, in conjunction with maintaining information quality and system stability.

**Keywords:** technology acceptance, information systems success, user satisfaction, government application

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชันทางรัฐ กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร

พลอยไพลิน แก่นทอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

อีเมล: ploypailin.kaen@gmail.com

วันที่ได้รับบทความครั้งแรก: 1 กันยายน 2568

วันที่แก้ไขบทความ: 6 ตุลาคม 2568

วันที่ตอบรับบทความ: 14 ตุลาคม 2568

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ รวมถึงศึกษาความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐ และ 2) วิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐ กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยบูรณาการแนวคิดจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คนในกรุงเทพมหานครที่เคยใช้งานแอปพลิเคชันภาครัฐ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 4 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพการบริการ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และความสะดวกในการใช้งาน โดยคุณภาพการบริการ เป็นปัจจัยที่ส่งอิทธิพลสูงสุด ( $\beta = 0.398$ ) รองลงมาคือ คุณภาพของข้อมูล ( $\beta = 0.262$ ) คุณภาพของระบบ ( $\beta = 0.179$ ) และ ความสะดวกในการใช้งาน ( $\beta = 0.173$ ) ตามลำดับ ในขณะที่การรับรู้ถึงประโยชน์ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แบบจำลองการวิจัยสามารถรวมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ร้อยละ 89.4 (Adjusted  $R^2 = 0.894$ ) ข้อค้นพบนี้ชี้ว่า การจะยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ หน่วยงานภาครัฐ ต้องให้ความสำคัญสูงสุดกับการพัฒนาคุณภาพการบริการสนับสนุน ควบคู่ไปกับการรักษาคุณภาพของข้อมูล และเสถียรภาพของระบบ

**คำสำคัญ:** การยอมรับเทคโนโลยี ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ความพึงพอใจการให้บริการ แอปพลิเคชันทางรัฐ

## 1. บทนำ

ในทศวรรษที่ผ่านมา การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลได้ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของสังคมอย่างมีนัยสำคัญ และหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงที่เด่นชัดที่สุดคือการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐสู่การเป็น "รัฐบาลดิจิทัล" (Digital Government) ซึ่งได้กลายเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่นานาประเทศทั่วโลกนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใส ท่ามกลางความเสี่ยงระดับโลกที่เพิ่มสูงขึ้น ทั้งในด้าน ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง และการบิดเบือน (Misinformation and disinformation) และความไม่ปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber insecurity) ซึ่งเป็นความเสี่ยงอันดับต้น ๆ ที่ทั่วโลกกำลังเผชิญ (World Economic Forum, 2025) ความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจึงไม่เพียงแต่ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของประเทศ ซึ่งสะท้อนผ่านดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index - EGDI) ขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งประเทศไทยได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในอันดับที่ 50 ของโลกในปีล่าสุด (United Nations, 2024) แต่ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนและภาคธุรกิจ สำหรับประเทศไทย การขับเคลื่อนนโยบายนี้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570 ซึ่งมีเป้าหมายหลักในการปรับเปลี่ยนภาครัฐภายใต้วิสัยทัศน์ “บริการภาครัฐสะดวก โปร่งใส ทันสมัย ตอบโจทย์ประชาชน” (คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและสังคม การให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ แอปพลิเคชันทางรัฐ ซึ่งพัฒนาโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ถือเป็นแพลตฟอร์มกลางที่มีลักษณะเป็น Super App ที่มุ่งรวบรวมบริการที่หลากหลายของภาครัฐมาไว้ในจุดเดียว โครงสร้างของแอปพลิเคชันทางรัฐ ไม่ใช้การเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่รวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนทั้งหมดไว้ในที่เดียว แต่ถูกออกแบบให้เป็น "แพลตฟอร์มบูรณาการข้อมูล" (Government Data Exchange) ที่ทำหน้าที่เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ โดยตรงผ่านช่องทางที่ปลอดภัย แนวคิดนี้เป็นไปตามหลักการ “การเข้าถึงระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์” (Single Sign-On and Data Gateway) ซึ่งให้ผู้ใช้งานเข้าถึงบริการที่หลากหลายได้ด้วยการยืนยันตัวตนเพียงครั้งเดียว แอปพลิเคชันนี้ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนหน้า (Front-end) ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันบนมือถือที่ผู้ใช้งานมีปฏิสัมพันธ์ด้วยโดยตรง ส่วนหลัง (Back-end) และแพลตฟอร์มแกนกลาง ที่มีหน้าที่สำคัญในการจัดการระบบยืนยันตัวตนดิจิทัล (Digital Identity System) ผ่านระบบ eKYC และ NDID รวมถึงระบบจัดการ API เพื่อควบคุมการเข้าถึงข้อมูล, และ ส่วนเชื่อมต่อข้อมูล (Data Integration) ที่ใช้หลักการ “การเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายแหล่ง” (Federated Data System) ซึ่งข้อมูลยังคงอยู่ที่หน่วยงานเจ้าของข้อมูลแต่สามารถถูกเรียกใช้งานผ่าน API ได้เมื่อมีการร้องขอที่ถูกต้องจากผู้ใช้งาน จากโครงสร้างดังกล่าว ทำให้แอปพลิเคชันทางรัฐ สามารถนำเสนอบริการสำคัญที่ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนได้อย่างครบถ้วนและครอบคลุม ทั้งการตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลจากกรมการปกครอง การเช็กสิทธิประกันสังคม การดูใบค่าสาธารณูปโภค



ไปจนถึงข้อมูลด้านเอกสารสำคัญต่าง ๆ อย่างไบซิปซีและข้อมูลรยยนต์จากกรมการขนส่งทางบก (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.), 2025)

อย่างไรก็ตาม การลงทุนพัฒนาและการมีอยู่ของแอปพลิเคชันเป็นเพียงก้าวแรกและอาจไม่สามารถรับประกันความสำเร็จในการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลได้ หากประชาชนผู้เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักไม่เกิดการยอมรับและใช้งานอย่างแพร่หลาย ความสำเร็จที่แท้จริงจึงขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” (Satisfaction) ของผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่สะท้อนถึงประสบการณ์โดยรวมของผู้ใช้ และเป็นปัจจัยชี้ขาดที่นำไปสู่การใช้งานอย่างยั่งยืน และสร้างทัศนคติที่ดีต่อบริการดิจิทัลของภาครัฐ ตลอดจนการบอกต่อในเชิงบวก (Positive Word-of-Mouth) (DeLone & McLean, 2003 อ้างถึงใน Kala, 2023) ในทางกลับกัน หากผู้ใช้บริการขาดความพึงพอใจ ก็อาจนำไปสู่การเลิกใช้งานแอปพลิเคชันและหันกลับไปใช้บริการผ่านช่องทางดั้งเดิม ซึ่งไม่เพียงแต่ทำให้การลงทุนของภาครัฐสูญเปล่า แต่ยังเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวม ดังนั้น การทำความเข้าใจปัจจัยที่ประกอบสร้างและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงมิใช่เป็นเพียงประเด็นทางเทคนิค แต่เป็นโจทย์ที่ท้าทายและมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อการกำหนดทิศทางการพัฒนาบริการดิจิทัลของภาครัฐให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ที่ผ่านมาการศึกษายอมรับเทคโนโลยีโดยใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model - TAM) อย่างแพร่หลาย ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดที่ทรงอิทธิพลในการอธิบายพฤติกรรมผู้ใช้ในระยะแรก โดยแบบจำลองดังกล่าวชี้ให้เห็นถึง ความสำคัญของปัจจัยเชิงเทคโนโลยีที่เกิดจากการรับรู้ของผู้ใช้ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) (Davis, 1989 อ้างถึงใน Kala, 2023) แต่งานวิจัยในยุคหลังได้ชี้ให้เห็นว่า ในบริบทของบริการภาครัฐซึ่งมีลักษณะเฉพาะตัว คือเกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่ละเอียดอ่อนและมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่สูงจากประชาชน ปัจจัยเชิงเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะอธิบายปรากฏการณ์ความพึงพอใจได้อย่างสมบูรณ์ (Carter & Belanger, 2005) ด้วยเหตุนี้ แนวคิดด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ในมิติของตัวระบบและข้อมูล (Parasuraman et al., 1988) และโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้าน ความไว้วางใจ (Trust) ต่อความปลอดภัยของข้อมูลและความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน จึงกลายเป็นองค์ประกอบที่ขาดไม่ได้ในการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ซึ่งได้รับการยืนยันจากงานวิจัยในบริบทของประเทศไทย เช่น การศึกษาของ Bua-ban et al. (2022) ที่พบว่า ความสำเร็จของแอปพลิเคชันทางการเงินขึ้นอยู่กับคุณภาพของระบบสารสนเทศและคุณภาพการบริการ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้ ดังนั้น การจะทำความเข้าใจการยอมรับและความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันทางรัฐได้อย่างลึกซึ้ง จึงจำเป็นต้องมีมุมมองที่ครอบคลุมมากกว่าแค่ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีพื้นฐาน

แม้จะมีงานวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับบริการภาครัฐดิจิทัลอยู่บ้าง แต่ยังคงมีช่องว่างองค์ความรู้ที่สำคัญ นั่นคือ ยังขาดการศึกษาเชิงประจักษ์ที่ทำการบูรณาการกรอบแนวคิดหลักสองทฤษฎี คือ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อทำความเข้าใจความพึงพอใจต่อการบริการแอปพลิเคชันทางรัฐในบริบทของประเทศไทย ซึ่งการบูรณาการนี้จะช่วยให้เห็นภาพรวมที่สมบูรณ์กว่าการใช้ทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งเพียงอย่างเดียว ซึ่งครอบคลุมปัจจัยสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความสะดวกในการใช้งาน คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพการบริการ เข้าไว้ในแบบจำลองเดียวกัน เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันทางรัฐอย่างครอบคลุม การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้จึงมุ่งที่จะเติมเต็มช่องว่างดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยนี้คาดว่าจะ成为ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐในการวางแผนพัฒนาและส่งเสริมแอปพลิเคชันบริการให้ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพการบริการ รวมถึงศึกษาระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐ

2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านความสะดวกในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพการบริการ ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐ

## 3. การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษานี้สร้างกรอบแนวคิดจากการบูรณาการทฤษฎีและแนวคิดที่ได้รับการยอมรับในแวดวงวิชาการ เพื่ออธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐ โดยมีรากฐานสำคัญมาจากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) โมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) และแนวคิดด้านคุณภาพการบริการและความไว้วางใจ

### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Concept of Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์ที่ได้รับเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีอยู่ก่อนหน้า (Oliver, 1980) ในบริบทของการใช้บริการ ความพึงพอใจจึงหมายถึงความรู้สึกเชิงบวกของผู้ใช้งานที่เกิดจากการที่แอปพลิเคชันสามารถตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาได้ตามที่

คาดหวัง ซึ่งความรู้สึกละเอียดนี้ไม่เพียงส่งผลต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง แต่ยังนำไปสู่การสร้างความภักดีต่อบริการในระยะยาว (Kotler, 2000)

### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการภาครัฐ (Concept of Public Service)

การบริการภาครัฐในยุคดิจิทัลได้เปลี่ยนจากการมุ่งเน้นกระบวนการภายในของหน่วยงานมาเป็นการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric) โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระของประชาชน (Osborne & Gaebler, 1992) การพัฒนาแอปพลิเคชันทางรัฐจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ที่มุ่งยกระดับมาตรฐานการบริการภาครัฐ

### 3.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model - TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ที่พัฒนาโดย Davis (1989, อ้างถึงใน Kala, 2023) เป็นทฤษฎีพื้นฐานที่ใช้อธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ โดยมีตัวแปรหลัก 2 ตัวที่ส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจใช้งาน ได้แก่

**3.3.1 การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU)** คือระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานหรือการใช้ชีวิต ซึ่งในบริบทของแอปพลิเคชันทางรัฐ หมายถึง การที่ผู้ใช้มองเห็นว่าแอปพลิเคชันช่วยให้เข้าถึงบริการได้สะดวกขึ้น ประหยัดเวลา หรือลดขั้นตอนที่ยุ่งยากได้จริง งานวิจัยของ Kongpen-thai (2022) ที่ศึกษาการยอมรับแอปพลิเคชันเป๋าตัง และ Kham-uam (2020) ที่ศึกษาคู่มือท่องเที่ยวเสมือนจริง ต่างยืนยันว่าการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการดิจิทัลในประเทศไทย

**3.3.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use - PEOU)** คือระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นเป็นเรื่องง่าย ไม่ซับซ้อน และไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ruenruay (2020) ที่พบว่า การออกแบบแอปพลิเคชันธนาคาร (MyMo) ที่ใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อนมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Prommoon and Harnsanti (2022) ที่ชี้ว่าความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus เป็นตัวแปรหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจตามทฤษฎีดั้งเดิม PEOU จะส่งผลต่อ PU และทั้งสองปัจจัยจะร่วมกันส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจใช้งาน (Venkatesh & Davis, 2000) ซึ่งท้ายที่สุดจะนำไปสู่ความพึงพอใจ

### 3.4 คุณภาพการบริการและโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Service Quality & IS Success Model)

โมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean (2003, อ้างถึงใน Kala, 2023) ได้ขยายมุมมองให้กว้างกว่าปัจจัยเชิงเทคโนโลยี โดยชี้ว่าความสำเร็จของระบบ ซึ่งวัดผลได้จากความพึงพอใจและประโยชน์สุทธิขึ้นอยู่กับคุณภาพใน 3 มิติ ได้แก่

**3.4.1 คุณภาพของระบบ (System Quality)** หมายถึงคุณลักษณะทางเทคนิคของแอปพลิเคชันที่สะท้อนถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน โดยระบบที่มีคุณภาพต้องสามารถทำงานได้อย่างเสถียร ไม่มีข้อผิดพลาด และรองรับการใช้งานได้อย่างเหมาะสม คุณภาพของระบบเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ทั้งในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานและการยอมรับในการใช้งานซ้ำ ซึ่ง Almaiah et al. (2020) ได้ระบุว่า ระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพสูงจะช่วยลดข้อผิดพลาดในระหว่างการใช้งาน เพิ่มความสะดวกสบาย และสร้างความมั่นใจในผลลัพธ์ที่ได้

**3.4.2 คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)** หมายถึงความถูกต้อง ความครบถ้วน ความน่าเชื่อถือ และความทันสมัยของข้อมูลที่น่าเสนอบนแอปพลิเคชัน ข้อมูลที่มีคุณภาพดีช่วยเพิ่มความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และเป็นองค์ประกอบสำคัญในโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model)

**3.4.3 คุณภาพการบริการ (Service Quality)** หมายถึงคุณภาพของการสนับสนุนที่ผู้ใช้ได้รับจากผู้ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามที่รวดเร็ว การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และการรับฟังความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุง งานวิจัยของ Bua-ban et al. (2022) ซึ่งศึกษาแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT และงานวิจัยของ Wang and Liao (2008) ได้ยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพทั้งสามมิตินี้กับความพึงพอใจของผู้ใช้งานในบริบทของบริการดิจิทัลและบริการภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้ ยังมีปัจจัยที่ได้รับความสนใจในบริบทของบริการดิจิทัลภาครัฐที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ “ความไว้วางใจ” (Trust) ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับบริการดิจิทัลในงานวิจัยของ Carter and Belanger (2005) และ Gefen et al. (2003) โดยชี้ว่าความสามารถ (Ability) ความซื่อสัตย์ (Integrity) และความปรารถนาดี (Benevolence) ของหน่วยงานผู้ให้บริการ ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เสริมสร้างความมั่นใจและลดความเสี่ยงที่ผู้ใช้รู้สึกในการใช้งาน อย่างไรก็ตาม งานวิจัยฉบับนี้ไม่ได้รวมปัจจัยด้าน Trust ไว้ในแบบจำลองเพื่อจำกัดขอบเขตการวิจัยให้อยู่ในกรอบของ TAM และ IS Success Model อย่างชัดเจน แต่เสนอว่า Trust เป็นตัวแปรที่ควรได้รับการศึกษาต่อยอดในการวิจัยอนาคต โดยเฉพาะในบริบทที่ต้องการยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อบริการภาครัฐผ่านแอปพลิเคชัน



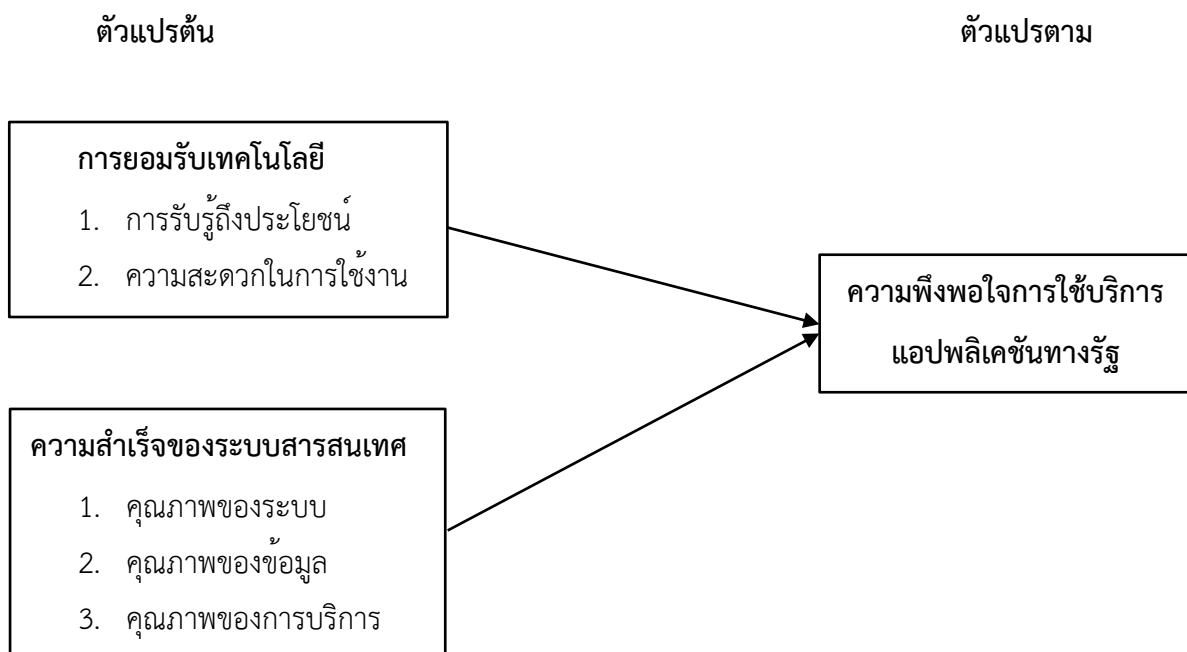
### 3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Related Research)

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า แนวคิดด้านการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศมีอิทธิพลอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานบริการดิจิทัลภาครัฐ โดย Kongpen-thai (2022) ศึกษาการใช้งานแอปเป้าต่งในการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลดิจิทัล พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Prommoon และ Harnsanti (2022) ที่ศึกษาแอป PEA Smart Plus และชี้ว่า ความง่ายต่อการใช้งานร่วมกับประโยชน์ที่ได้รับจากแอปเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่แอปสามารถลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก และช่วยให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้ใช้งานจึงมีแนวโน้มที่จะเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ งานของ Plodprong และ Klaythabthim (2023) ซึ่งศึกษาผู้ใช้งานแอปภาครัฐในพื้นที่ต่างจังหวัด ยังยืนยันว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบที่เชื่อถือได้และการให้บริการที่ตอบสนองมีผลต่อความพึงพอใจเช่นกัน สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการออกแบบแอปให้ตรงกับพฤติกรรมผู้ใช้ในหลากหลายบริบท

ในขณะเดียวกัน มีงานวิจัยที่นำแนวคิดจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มาบูรณาการกับโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น เช่น งานของ Bua-ban et al. (2022) ที่ศึกษาผู้ใช้งานแอป Krungthai NEXT ซึ่งพบว่าคุณภาพของระบบ ข้อมูล และบริการมีผลต่อความพึงพอใจ และความพึงพอใจนี้เองที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ แม้งานวิจัยนี้จะอยู่ในบริบทของบริการทางการเงิน แต่ก็ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพในมิติต่าง ๆ ได้ชัดเจน ยิ่งไปกว่านั้น Kala et al. (2024) ได้ประยุกต์แนวคิดผสมผสานกันในการศึกษาระบบ e-government ของอินเดีย โดยพบว่า คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของบริการ (Service Quality) และคุณภาพของระบบ (System Quality) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ และความพึงพอใจนี้ยังส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการใช้บริการ ต่อเนื่องและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อรัฐบาล รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ต่างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน แม้ในงานนั้น Perceived Ease of Use ไม่ได้แสดงอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ การศึกษาของ Kala และคณะจึงสนับสนุนข้อสังเกตว่า แม้ปัจจัยพื้นฐานอย่างความสะดวกอาจไม่แสดงผลโดยตรงในบางบริบท แต่คุณภาพในมิติต่าง ๆ ยังคงเป็นตัวแปรสำคัญที่หนุนให้เกิดความพึงพอใจ และความพึงพอใจนั้นยังเชื่อมโยงไปสู่ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องและความไว้วางใจในหน่วยงานรัฐบาล งานนี้จึงเสริมความน่าเชื่อถือให้กับแนวทางของงานวิจัยนี้ว่า การบูรณาการ TAM + IS Success Model เป็นแนวทางที่เหมาะสมในการศึกษาแอปภาครัฐในประเทศไทย

### 3.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

จากการบูรณาการแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้พัฒนากอบแนวคิดในการวิจัยเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐ โดยอิงจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989, อ้างถึงใน Kala, 2023) ซึ่งเสนอว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และความสะดวกในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) มีอิทธิพลต่อการยอมรับและความพึงพอใจของผู้ใช้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้นำปัจจัยจากโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information Systems Success Model: IS Success Model) ของ DeLone and McLean (2003, อ้างถึงใน Kala, 2023) มาร่วมวิเคราะห์ในฐานะปัจจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบที่สะท้อนถึงความน่าเชื่อถือของระบบและประสบการณ์ของผู้ใช้งาน การบูรณาการทั้งสองแนวคิดนี้จึงครอบคลุมทั้งมิติด้านจิตวิทยาของผู้ใช้และคุณภาพทางเทคนิคของระบบ ทำให้สามารถวิเคราะห์ความพึงพอใจได้อย่างลึกซึ้งและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### 3.8 สมมติฐานการวิจัย

$H_1$ : ความสะดวกในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐ

$H_2$ : การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐ

$H_3$ : คุณภาพของระบบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐ

$H_4$ : คุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐ

$H_5$ : คุณภาพการบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐ

## 4. วิธีการวิจัย

### 4.1 รูปแบบการวิจัย (Research Design)

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพการบริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจ ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

### 4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและมีประสบการณ์ในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐอย่างน้อย 1 ครั้งในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา โดยอ้างอิงจากรายงานจำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ‘ทางรัฐ’ ในเขตกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 15 มกราคม 2568 พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 1,253,776 คน ซึ่งเป็นข้อมูลย้อนหลัง 90 วัน (DGA, 2568) ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ( $e = 0.05$ ) ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 399.87 คน ดังนั้นจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 400 คน เพื่อความครอบคลุมในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเป็นขนาดที่เพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติและให้ผลลัพธ์ที่น่าเชื่อถือ การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่สามารถเข้าถึงได้และสมัครใจเข้าร่วมการวิจัยผ่านช่องทางออนไลน์ ผู้วิจัยตระหนักดีว่าการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีนี้อาจก่อให้เกิด อคติในการเลือกตัวอย่าง (Selection Bias) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างจะจำกัดอยู่เฉพาะผู้ที่สามารถเข้าถึงช่องทางออนไลน์และอาจไม่ครอบคลุมถึงประชากรกลุ่มอื่น เช่น ผู้สูงอายุ หรือผู้ที่ไม่มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงสะท้อนความคิดเห็นของ ‘ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกรุงเทพฯ ที่สมัครใจตอบแบบสอบถาม’ และไม่สามารถอ้างอิงถึงประชากรทั้งหมดได้

#### 4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instrument)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ซึ่งพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับตัวแปรในการวิจัย เป็นคำถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นต่อตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจ โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ

**4.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (Instrument Quality Check)** แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง ดังนี้

4.4.1 ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำร่างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและพฤติกรรมผู้บริโภค จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษา และความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์และวัตถุประสงค์การวิจัย

4.4.2 ความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรทุกตัวมีค่าสูงกว่า 0.70 ซึ่งแสดงถึงระดับความเชื่อมั่นที่เหมาะสมตามมาตรฐานการวิจัย ดังตารางที่ 1 ดังนี้

**ตารางที่ 1** การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) (N=30)

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ | จำนวนคำถาม | Cronbach's Alpha |
|------------------------------|------------|------------------|
| 1. ความสะดวกในการใช้งาน      | 5          | 0.867            |
| 2. การรับรู้ประโยชน์         | 5          | 0.837            |
| 3. คุณภาพของระบบ             | 5          | 0.949            |
| 4. คุณภาพของข้อมูล           | 4          | 0.903            |
| 5. คุณภาพการบริการ           | 5          | 0.979            |
| 6. ความพึงพอใจในการใช้บริการ | 14         | 0.976            |

#### 4.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงวันที่ 15 มกราคม – 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568 ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ โดยเผยแพร่ลิงก์แบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น กลุ่มสาธารณะบนเฟซบุ๊กที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตในเมือง โลกออนไลน์กลุ่มของชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในเขตกรุงเทพมหานครได้อย่างกว้างขวาง ข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้จำนวน 443 ชุด ได้ผ่านการตรวจสอบความครบถ้วนและคัดกรองตามเกณฑ์ที่กำหนด (อาศัยในกรุงเทพมหานครและเคยใช้งานใน 12 เดือน) และคัดชุดข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ออก เหลือชุดข้อมูลที่สมบูรณ์สำหรับนำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 400 ชุด

#### 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

ข้อมูลที่รวบรวมได้จะถูกนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

4.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) รวมถึงใช้อธิบายระดับความคิดเห็นต่อตัวแปรต่าง ๆ ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตรวจสอบปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง (Multicollinearity) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตามคือความพึงพอใจ โดยก่อนการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ (Regression Assumptions) ที่สำคัญ เช่น การแจกแจงแบบโค้งปกติของตัวแปร (Normality), ความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวน (Homoscedasticity) และการไม่เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง (Multicollinearity) ผ่านค่า VIF เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

ทั้งนี้ เหตุผลที่เลือกใช้ Multiple Regression เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมในการทดสอบอิทธิพลโดยตรงของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีต่อตัวแปรตามหนึ่งตัว ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัยนี้ แม้ว่าการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) จะสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนกว่าได้ แต่เนื่องจากแบบจำลองนี้มุ่งเน้นการทดสอบความสัมพันธ์โดยตรง การใช้ Regression จึงมีความเหมาะสมและเพียงพอ



## 5. ผลการวิจัย

ส่วนนี้จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ โดยเริ่มจากข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ตามด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนาของตัวแปร และการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

### 5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=400)

|              | ประเภท           | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------|------------------|------------|--------|
| เพศ          | ชาย              | 206        | 51.5   |
|              | หญิง             | 194        | 48.5   |
| อายุ         | ต่ำกว่า 20 ปี    | 7          | 1.8    |
|              | 21-30 ปี         | 154        | 38.5   |
|              | 31-40 ปี         | 131        | 32.8   |
|              | 41-50 ปี         | 87         | 21.8   |
|              | มากกว่า 50 ปี    | 21         | 5.3    |
| การศึกษา     | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 47         | 11.8   |
|              | ปริญญาตรี        | 287        | 71.8   |
|              | สูงกว่าปริญญาตรี | 66         | 16.5   |
| รายได้ (บาท) | ต่ำกว่า 10,000   | 45         | 11.3   |
|              | 10,001-20,000    | 113        | 28.2   |
|              | 20,001-30,000    | 166        | 41.5   |
|              | มากกว่า 30,000   | 76         | 19.0   |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีช่วงอายุ 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.5 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.8 และสำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.5

## 5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

|                           | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) | S.D. |
|---------------------------|-------------------------|------|
| ความสะดวกในการใช้งาน (EU) | 4.33                    | 0.92 |
| การรับรู้ประโยชน์ (PU)    | 4.28                    | 0.89 |
| คุณภาพของระบบ (SQ)        | 4.24                    | 0.95 |
| คุณภาพของข้อมูล (IQ)      | 4.32                    | 0.87 |
| คุณภาพของการบริการ (SVQ)  | 4.26                    | 0.95 |
| ความพึงพอใจ (SA)          | 4.29                    | 0.89 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อตัวแปรทุกตัวในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.51) โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะดวกในการใช้งาน (Ease of Use) ( $\bar{x}$  = 4.33, S.D. = 0.92) แสดงว่าผู้ใช้งานให้ความสำคัญกับความง่ายและไม่ซับซ้อนของแอปพลิเคชันเป็นอย่างมาก รองลงมาคือ คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ( $\bar{x}$  = 4.32, S.D. = 0.87) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ( $\bar{x}$  = 4.29, S.D. = 0.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Pearson's Correlation Coefficient)

|                           | EU       | PU       | SQ       | IQ       | TR       | SA |
|---------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----|
| ความสะดวกในการใช้งาน (EU) | 1        | -        | -        | -        | -        | -  |
| การรับรู้ประโยชน์ (PU)    | 0.876*** | 1        | -        | -        | -        | -  |
| คุณภาพของระบบ (SQ)        | 0.811*** | 0.844*** | 1        | -        | -        | -  |
| คุณภาพของข้อมูล (IQ)      | 0.835*** | 0.866*** | 0.941*** | 1        | -        | -  |
| คุณภาพของการบริการ (SVQ)  | 0.826*** | 0.859*** | 0.941*** | 0.943*** | 1        | -  |
| ความพึงพอใจ (SA)          | 0.876*** | 0.847*** | 0.905*** | 0.896*** | 0.923*** | 1  |

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < .001$

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความพึงพอใจ (SA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .001$ ) โดยคุณภาพการบริการ (SVQ) มีความสัมพันธ์สูงที่สุด ( $r = 0.923$ ) นอกจากนี้ ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเองไม่มีค่าใดสูงเกินเกณฑ์ที่บ่งชี้ถึงปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง (Multicollinearity) ที่รุนแรง

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

|                                                                     | B      | Std. Error | Beta ( $\beta$ ) | t      | Sig.       | VIF   |
|---------------------------------------------------------------------|--------|------------|------------------|--------|------------|-------|
| (Constant)                                                          | 0.222  | 0.076      | -                | 2.901  | 0.004      | -     |
| ความสะดวกในการใช้งาน (EU)                                           | 0.170  | 0.041      | 0.173            | 4.161  | < 0.001*** | 2.155 |
| การรับรู้ประโยชน์ (PU)                                              | -0.024 | 0.040      | -0.024           | -0.597 | 0.551      | 2.518 |
| คุณภาพของระบบ (SQ)                                                  | 0.167  | 0.044      | 0.179            | 3.798  | < 0.001*** | 3.102 |
| คุณภาพของข้อมูล (IQ)                                                | 0.267  | 0.039      | 0.262            | 6.785  | < 0.001*** | 2.889 |
| คุณภาพของการบริการ (SVQ)                                            | 0.368  | 0.043      | 0.398            | 8.661  | < 0.001*** | 3.102 |
| $R^2 = .895$ , Adjusted $R^2 = .894$ , $F = 673.452$ , Sig. = <.001 |        |            |                  |        |            |       |

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรอิสระ 4 ตัว ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพการบริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการรับรู้ถึงประโยชน์ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p = 0.551$ )

เมื่อพิจารณาขนาดของอิทธิพลจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มาตรฐาน (Beta) พบว่า คุณภาพการบริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ( $\beta = 0.398$ ) รองลงมาคือ คุณภาพของข้อมูล ( $\beta = 0.262$ ), คุณภาพของระบบ ( $\beta = 0.179$ ) และ ความสะดวกในการใช้งาน ( $\beta = 0.173$ ) ตามลำดับทั้งนี้ แบบจำลองการถดถอยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ร้อยละ 89.4 (Adjusted  $R^2 = 0.894$ ) ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่สูงมาก และค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าแบบจำลองนี้ไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง (Multicollinearity)

ตารางที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน<br>(Hypothesis)                               | เส้นทาง<br>(Path)    | ผลการทดสอบ<br>(Result) |
|--------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|
| H1: ความสะดวกในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ | EU $\rightarrow$ SA  | ยอมรับสมมติฐาน         |
| H2: การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ    | PU $\rightarrow$ SA  | ปฏิเสธสมมติฐาน         |
| H3: คุณภาพของระบบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ        | SQ $\rightarrow$ SA  | ยอมรับสมมติฐาน         |
| H4: คุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ      | IQ $\rightarrow$ SA  | ยอมรับสมมติฐาน         |
| H5: คุณภาพการบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ      | SVQ $\rightarrow$ SA | ยอมรับสมมติฐาน         |

จากตารางที่ 6 เป็นการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยทั้ง 5 ข้อ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในตารางที่ 5 โดยพบว่า สมมติฐาน H1 H3 H4 และ H5 ได้รับการยอมรับ เนื่องจากปัจจัยความสะดวกในการใช้งาน คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพการบริการ มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยทั้งสี่นี้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญในทางกลับกัน สมมติฐาน H2 ถูกปฏิเสธ เนื่องจากปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ มีค่า Sig. มากกว่า .05 แสดงว่าการรับรู้ประโยชน์ไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐในกลุ่มตัวอย่างนี้

## 6. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

### 6.1 สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยต่าง ๆ ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุดได้ดังนี้ ความสะดวกในการใช้งาน ( $\bar{x} = 4.33$ ) คุณภาพของข้อมูล ( $\bar{x} = 4.32$ ) การรับรู้ประโยชน์ ( $\bar{x} = 4.28$ ) คุณภาพการบริการ ( $\bar{x} = 4.26$ ) และคุณภาพของระบบ ( $\bar{x} = 4.24$ ) ผลลัพธ์นี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้งานให้ความสำคัญกับความง่ายในการใช้งานและข้อมูลที่ต้องเป็นอันดับแรก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 4 ปัจจัย โดยเรียงตามขนาดอิทธิพลจากมากไปน้อยได้แก่ คุณภาพการบริการ ( $\beta = 0.398$ ) คุณภาพของข้อมูล ( $\beta = 0.262$ ) คุณภาพของระบบ ( $\beta = 0.179$ ) และความสะดวกในการใช้งาน ( $\beta = 0.173$ ) ในขณะที่การรับรู้ถึงประโยชน์เป็นปัจจัยเดียวที่ไม่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) ทั้งนี้ แบบจำลองการวิจัยโดยรวมสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ร้อยละ 89.4 (Adjusted  $R^2 = 0.894$ ) โดยสามารถสรุปการเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 สรุปการเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์การวิจัย

| วัตถุประสงค์การวิจัย                                                  | วิธีการวิเคราะห์                  | ผลการวิจัยโดยสรุป                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ข้อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยฯ และระดับความพึงพอใจโดยรวม | สถิติเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ย, S.D.) | ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นต่อทุกปัจจัยในระดับสูง ( $\bar{x} > 4.24$ ) โดยให้ความสำคัญกับความสะดวกในการใช้งานสูงสุด                                                      |
| ข้อ 2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยฯ ที่มีต่อความพึงพอใจ            | การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ        | คุณภาพการบริการ มีอิทธิพลสูงสุด ( $\beta = .398$ ) ตามด้วยคุณภาพข้อมูล, คุณภาพระบบ และความสะดวกในการใช้งาน ส่วนการรับรู้ประโยชน์ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ |

## 6.2 อภิปรายผลการวิจัย

### 6.2.1 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐ

ผลการวิจัยที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานในกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้แอปพลิเคชันทางรัฐในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ( $\bar{x} > 4.21$ ) สะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติเชิงบวกอย่างสูงต่อการให้บริการดิจิทัลของภาครัฐในภาพรวม เมื่อวิเคราะห์ลงในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่ผู้ใช้งานให้ความสำคัญสูงสุดคือความสะดวกในการใช้งาน (Ease of Use) ( $\bar{x} = 4.33$ ) ซึ่งเป็นการค้นพบที่สอดคล้องอย่างยิ่งกับงานวิจัยของ Duangthong (2021) ที่ศึกษาการใช้งานเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและพบว่า การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูงสุด และยังสอดคล้องกับ Prommoon and Harnsanti (2022) ที่ชี้ว่าความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus เป็นตัวแปรหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยตรง สิ่งนี้ชี้ให้เห็นว่าลำดับความสำคัญแรกของผู้ใช้บริการดิจิทัลในปัจจุบันคือประสบการณ์ที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน และสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ตามมาด้วยคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ( $\bar{x} = 4.32$ ) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญเป็นอันดับสอง การค้นพบนี้สนับสนุนโดยงานวิจัยของ Bua-ban et al. (2022) ซึ่งศึกษาแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT และพบว่าคุณภาพของข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้ใช้สามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้อย่างง่ายดายแล้ว สิ่งที่เขาคาดหวังลำดับถัดมาคือข้อมูลที่ปรากฏนั้นต้องถูกต้องและเชื่อถือได้ ในทางกลับกัน ปัจจัยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด แม้จะยังคงอยู่ในระดับสูงคือ คุณภาพของระบบ (System Quality) ( $\bar{x} = 4.24$ ) ซึ่งอาจสะท้อนว่าผู้ใช้งานเคยประสบปัญหาด้านความเสถียรหรือความเร็วในการทำงานของระบบอยู่บ้างเมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ซึ่งการให้ความสำคัญกับคุณภาพของระบบนี้ได้รับการยืนยันจากงานวิจัยของ Chansaengthong (2016) ที่พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้มากที่สุด

### 6.2.2 อิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐ

**สมมติฐานที่ 1** ความสะดวกในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ (ยอมรับสมมติฐาน) ผลการวิจัยที่พบว่าความสะดวกในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางรัฐ เป็นการยืนยันแนวคิดหลักของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ที่ระบุว่า เมื่อผู้ใช้รับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และไม่ต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้มากนัก จะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีและนำไปสู่ความพึงพอใจในที่สุด ข้อค้นพบนี้สอดคล้องอย่างยิ่งกับ Prommoon and Harnsanti (2022) ที่พบว่า ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และสอดคล้องกับ Duangthong (2021) ซึ่งศึกษาการใช้งานเว็บไซต์ของสถาบันการศึกษาและพบว่าการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานมีอิทธิพลสูงสุดต่อความพึงพอใจ ผลลัพธ์นี้จึงชี้ชัดว่า ในบริบทของบริการภาครัฐ ซึ่งผู้ใช้อาจมีภาพจำเดิมว่าเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและมีขั้นตอนซับซ้อน การออกแบบแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่าย จึงเปรียบเสมือนการทลายกำแพงและสร้างประสบการณ์เชิงบวกแรกให้แก่ประชาชน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

**สมมติฐานที่ 2** การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ (ปฏิเสธสมมติฐาน) ข้อค้นพบที่น่าสนใจที่สุดจากการวิจัยครั้งนี้ คือการปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ซึ่งสวนทางกับแกนหลักของทฤษฎี TAM และผลการศึกษานักวิจัยไทยส่วนใหญ่ อาทิ Kongpen-thai (2022) ที่พบว่า ประโยชน์ของแอปพลิเคชันเป่าต่งส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ ผลลัพธ์ที่แตกต่างนี้สามารถอธิบายในบริบทของบริการภาครัฐว่า การรับรู้ประโยชน์อาจมีสถานะเป็น ‘ปัจจัยค้ำจุน’ (Hygiene Factor) มากกว่า ‘ปัจจัยจูงใจ’ (Motivator Factor) กล่าวคือ ประชาชนในปัจจุบันคาดหวังว่าแอปพลิเคชันของรัฐต้องมีประโยชน์และช่วยอำนวยความสะดวกเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว การมีอยู่ของประโยชน์จึงไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเป็นพิเศษ แต่หากขาดไปจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจอย่างรุนแรง ความพึงพอใจที่แท้จริงจึงถูกขับเคลื่อนด้วยปัจจัยด้านคุณภาพของประสบการณ์ที่ได้รับมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kala (2023) ที่ศึกษาบริการ E-Government และพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้มากกว่าการรับรู้ประโยชน์ ดังนั้น แม้ผู้ใช้จะทราบว่าแอปพลิเคชันมีประโยชน์ แต่หากประสบการณ์ที่ได้รับจริงนั้นไม่ดีพอ ประโยชน์ที่รับรู้ไว้ก็ไม่สามารถแปรเปลี่ยนเป็นความพึงพอใจได้ การค้นพบนี้ยังมีน้ำหนักมากขึ้นเมื่อพิจารณาในบริบทของความเสี่ยงระดับโลก ที่ปัญหาข้อมูลที่ไม่ถูกต้องและการบิดเบือนกลายเป็นภัยคุกคามอันดับต้น ๆ (World Economic Forum, 2025) ประชาชนจึงไม่ได้คาดหวังเพียงแค่บริการที่มีประโยชน์ แต่ต้องการบริการที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และมาจากแหล่งที่ไว้วางใจได้ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบของคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) ทั้งสิ้น (Susanto & Purnomo, 2021)



**สมมติฐานที่ 3** คุณภาพของระบบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ (ยอมรับสมมติฐาน) การที่คุณภาพของระบบ (System Quality) ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ เป็นการยืนยันโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ของ DeLone and McLean (2003, อ้างถึงใน Kala, 2023) ซึ่งชี้ว่าคุณลักษณะทางเทคนิคของระบบเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ คุณภาพของระบบในที่นี้หมายถึงความเสถียรในการทำงาน ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ที่ได้ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bua-ban et al. (2022) ที่พบว่าคุณภาพระบบของแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีผลอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ในบริบทของแอปพลิเคชันทางรัฐ ผู้ใช้งานย่อมคาดหวังให้แพลตฟอร์มของรัฐบาลมีความมั่นคงและทำงานได้อย่างราบรื่นไม่ต่างจากแอปพลิเคชันของภาคเอกชน ดังนั้น ประสบการณ์เชิงลบที่เกิดจากระบบขัดข้อง เช่น แอปพลิเคชันค้างหรือปิดตัวเองไประหว่างทำธุรกรรม ย่อมส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้โดยตรงและรุนแรง

**สมมติฐานที่ 4** คุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ (ยอมรับสมมติฐาน) เช่นเดียวกับคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบจาก IS Success Model ที่ได้รับการยืนยันว่ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ในบริบทของบริการภาครัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อกำหนด ความถูกต้อง ความครบถ้วน และความทันสมัยของข้อมูลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ผลการวิจัยนี้ตรงกับข้อค้นพบของ Bua-ban et al. (2022) และ Wuttipapinyo (2021) ที่ศึกษาการใช้งาน Chatbot และพบว่าคุณภาพของข้อมูลที่น่าเสนอมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ หากข้อมูลในแอปพลิเคชันทางรัฐมีความคลาดเคลื่อนหรือล้าสมัย ย่อมทำให้ผู้ใช้เกิดความสับสน ไม่เชื่อมั่น และอาจนำไปสู่การเสียสิทธิ์หรือทำผิดระเบียบได้ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจอย่างรุนแรง ดังนั้น การบริหารจัดการข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถืออยู่เสมอจึงเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

**สมมติฐานที่ 5** คุณภาพการบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ (ยอมรับสมมติฐาน) ผลการวิจัยที่ชี้ว่าคุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นปัจจัยที่ทรงอิทธิพลที่สุดในการทำนายความพึงพอใจ ( $\beta = 0.398$ ) เป็นข้อค้นพบที่สำคัญอย่างยิ่ง ปัจจัยนี้สะท้อนถึงคุณภาพของการสนับสนุนและความช่วยเหลือที่ผู้ใช้ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ DeLone and McLean (2003, อ้างถึงใน Kala, 2023) ได้เพิ่มเติมเข้ามาในโมเดลฉบับปรับปรุงเพื่อสะท้อนความสำคัญของบริการในยุคดิจิทัล ผลลัพธ์นี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้งานไม่ได้มองแอปพลิเคชันเป็นเพียงเครื่องมือ แต่เป็น 'ช่องทางการบริการ' ที่สมบูรณ์แบบที่สะท้อนถึงความคาดหวังของประชาชนในยุคดิจิทัลที่สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ พวกเขาคาดหวังให้ 'บริการดิจิทัลของรัฐ' มีมาตรฐานการดูแลช่วยเหลือไม่ต่างจาก 'บริการของภาคเอกชน' ดังนั้น ความเป็นเลิศทางเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวจึงไม่เพียงพอ แต่ต้องควบคู่ไปกับความเป็นเลิศทางการบริการที่พร้อมตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องอย่างยิ่งกับงานวิจัยของ Plodprong and Klaythabthim (2023) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการของแอปภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญต่อ

ความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอบางสะพาน และยังตรงกับผลการศึกษาของ Siriwimonwan et al. (2019) ที่พบว่า การตอบสนองที่รวดเร็วและการช่วยเหลือผู้ใช้แอปพลิเคชัน MyMo เมื่อเกิดปัญหา เป็นกุญแจสำคัญที่สร้างความพึงพอใจและความตั้งใจที่จะบอกต่อ ข้อค้นพบนี้ยังสอดคล้องกับแนวโน้มการศึกษาวิจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับนานาชาติ เช่น งานวิจัยของ Al-Hujran et al. (2015) ในประเทศจอร์แดนที่พบว่า คุณภาพของบริการสนับสนุนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไว้วางใจของพลเมืองต่อบริการภาครัฐออนไลน์ และยังสอดคล้องกับ Susanto and Purnomo (2021) ที่ยืนยันว่าคุณภาพของบริการเป็นปัจจัยตั้งต้นที่สำคัญที่สุดในการสร้างความไว้วางใจ ซึ่งเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นการยืนยันว่า ไม่ว่าในบริบทวัฒนธรรมใด ความต้องการการสนับสนุนและความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาถือเป็นความคาดหวังที่เป็นสากลในการใช้บริการดิจิทัลของภาครัฐ ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า สำหรับบริการดิจิทัลของภาครัฐ ความเป็นเลิศทางเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ แต่ต้องควบคู่ไปกับความเป็นเลิศทางการบริการที่พร้อมตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนได้อย่างทันท่วงที จึงจะสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดและยั่งยืนได้

### 6.3 นัยทางทฤษฎี (Theoretical Implications)

ผลการวิจัยครั้งนี้มีนัยสำคัญต่อทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ใน 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

ประการแรก การที่การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจชี้ให้เห็นถึงข้อจำกัดหรือเงื่อนไขขอบเขต (Boundary Condition) ของทฤษฎี TAM ในบริบทของบริการภาครัฐดิจิทัล ในบริบทเชิงพาณิชย์ทั่วไป ประโยชน์ที่แปลกใหม่อาจเป็นปัจจัยจูงใจสำคัญ แต่สำหรับบริการภาครัฐซึ่งประชาชนมีหน้าที่ต้องใช้หรือคาดหวังว่าจะต้องมีอยู่แล้ว "ประโยชน์" อาจกลายเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ถูกคาดหวัง (Baseline Expectation) มากกว่าที่จะเป็นปัจจัยสร้างความพึงพอใจ สิ่งนี้ชี้ว่าการประยุกต์ใช้ TAM ในภาครัฐอาจต้องพิจารณาบริบทความจำเป็นของบริการร่วมด้วย

ประการที่สอง ผลการวิจัยที่ชี้ว่าปัจจัยจากโมเดล IS Success (โดยเฉพาะคุณภาพการบริการ) มีอิทธิพลสูงสุดในการทำนายความพึงพอใจ ได้ตอกย้ำถึงความจำเป็นในการบูรณาการ TAM เข้ากับกรอบแนวคิดอื่น ผลลัพธ์นี้เสนอว่า ในการทำความเข้าใจความพึงพอใจต่อบริการดิจิทัลที่ซับซ้อนและมีความคาดหวังสูงเช่นบริการภาครัฐนั้น TAM เพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ และควรพัฒนากรอบแนวคิดแบบผสมผสาน (Hybrid Model) ที่ให้ความสำคัญกับมิติของคุณภาพ โดยเฉพาะคุณภาพของการสนับสนุนผู้ใช้งาน (Service Quality) ให้มีน้ำหนักมากขึ้น

## 7. การประยุกต์ใช้ผลการวิจัยเพื่อเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร

ผลการวิจัยนี้นำเสนอข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันของหน่วยงานภาครัฐ และส่งผลเชิงบวกต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดยรวมได้ในหลายมิติ ดังนี้

**7.1 ในระดับองค์กร** หน่วยงานภาครัฐสามารถนำข้อค้นพบไปปรับปรุงกลยุทธ์เพื่อ ยกระดับการให้บริการสาธารณะและสร้างความไว้วางใจจากประชาชน (Public Trust) ได้ดียิ่งขึ้น ผลการวิจัยที่ชี้ว่าคุณภาพการบริการมีอิทธิพลสูงสุด แสดงให้เห็นว่า การลงทุนในระบบสนับสนุนผู้ใช้งานที่มีประสิทธิภาพ ไม่ใช่ 'ต้นทุน' แต่คือ 'การลงทุน' เพื่อตอบสนองความคาดหวังพื้นฐานของประชาชน และเป็นหัวใจสำคัญของการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric) อย่างแท้จริง นอกจากนี้ การให้ความสำคัญกับคุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของระบบ จะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้มีความน่าเชื่อถือ ทันสมัยและโปร่งใส ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขันกับความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้นในยุคดิจิทัล การที่ประชาชนพึงพอใจและเลือกใช้บริการดิจิทัลของรัฐบาลมากขึ้น ย่อมหมายถึงความสำเร็จขององค์กรในการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ

**7.2 ในระดับประเทศ** ผลการวิจัยนี้มีนัยสำคัญต่อการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในเวทีโลก การที่ภาครัฐสามารถให้บริการดิจิทัลที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้ จะส่งผลโดยตรงต่อดัชนีชี้วัดที่สำคัญ เช่น ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index - EGDI) ขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งการมีอันดับที่ดีขึ้นจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของประเทศในสายตานักลงทุนต่างชาติ นอกจากนี้ การมีระบบราชการที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนและภาคธุรกิจสามารถทำธุรกรรมกับภาครัฐได้อย่างรวดเร็วและง่ายดายผ่านแอปพลิเคชัน ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยปรับปรุงอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ทำให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายที่น่าสนใจสำหรับการลงทุนมากขึ้น การส่งเสริมให้ประชาชนใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐอย่างแพร่หลายยังเป็นการยกระดับทักษะทางดิจิทัลของประชากรในภาพรวม ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่เศรษฐกิจดิจิทัลและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระยะยาว

## 8. ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

### 8.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) จากผลการวิจัยที่ชี้ชัดว่า คุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูงสุด หน่วยงานภาครัฐจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบสนับสนุนผู้ใช้งานเป็นอันดับแรก ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการจัดตั้งช่องทางในการให้ความช่วยเหลือที่

หลากหลายและตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว เช่น การพัฒนา Chatbot ที่สามารถตอบคำถามพื้นฐานได้ตลอด 24 ชั่วโมง การมีเจ้าหน้าที่ Helpdesk ที่มีความเชี่ยวชาญสำหรับแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน และการสร้างช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนที่ชัดเจนภายในแอปพลิเคชัน การลงทุนในส่วนนี้จะช่วยสร้างความรู้สึกมั่นใจและอุ่นใจให้แก่ผู้ใช้งาน ว่าพวกเขาจะได้รับการดูแลเมื่อประสบปัญหา ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของข้อมูลเป็นปัจจัยที่ส่งอิทธิพลสูงเป็นอันดับสอง ดังนั้น ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ และความทันสมัยของข้อมูลจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง หน่วยงานควรจัดให้มีกระบวนการตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูล (Data Governance) ที่เป็นระบบและสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถิติประโยชน์ นโยบาย หรือระเบียบต่าง ๆ สอดคล้องกับประกาศล่าสุดของหน่วยงานราชการอยู่เสมอ นอกจากนี้ ควรพิจารณาพัฒนาระบบแจ้งเตือนเชิงรุก (Proactive Notification) เพื่อส่งข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้แต่ละรายโดยตรง เช่น การแจ้งเตือนวันหมดอายุของเอกสารสำคัญ หรือการแจ้งข่าวสารสวัสดิการใหม่ ๆ ซึ่งจะช่วยเพิ่มคุณค่าและความน่าเชื่อถือของแอปพลิเคชันได้อย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) แม้จะมีอิทธิพลเป็นลำดับสาม แต่คุณภาพของระบบยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จากความคิดเห็นของผู้ใช้ในงานวิจัยที่พบปัญหาแอปพลิเคชันขัดข้องในช่วงเวลาสำคัญ ข้อเสนอแนะคือ ผู้พัฒนาควรให้ความสำคัญกับการทดสอบและบำรุงรักษาระบบอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการทดสอบการรองรับภาระงานสูง (Load Testing) เพื่อให้แน่ใจว่าระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้งานหนาแน่น เช่น ช่วงเปิดลงทะเบียนรับสิทธิ์ต่าง ๆ การลดปัญหาแอปพลิเคชันทำงานล่าช้าหรือขัดข้องจะช่วยสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ราบรื่นและลดความคับข้องใจของผู้ใช้

ข้อเสนอแนะด้านความสะดวกในการใช้งาน (Ease of Use) ปัจจัยนี้ยังคงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น นักพัฒนาจึงควรให้ความสำคัญกับการออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ (User Interface) และประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience) ให้มีความเรียบง่ายและเป็นมิตรต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรนำหลักการออกแบบสำหรับทุกคน (Inclusive Design) มาปรับใช้ เพื่อให้แอปพลิเคชันสามารถรองรับผู้ใช้งานในกลุ่มที่อาจมีทักษะทางดิจิทัลไม่สูงนัก เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ แนวทางปฏิบัติได้แก่ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ลดการใช้ศัพท์เทคนิคหรือศัพท์ราชการที่ไม่จำเป็น และอาจพิจารณาเพิ่มฟังก์ชันช่วยเหลือ เช่น คู่มือการใช้งานเบื้องต้น (Onboarding Tutorial) หรือปุ่มขอความช่วยเหลือในแต่ละหน้าจอ เพื่อลดอุปสรรคและสร้างความมั่นใจในการใช้งานตั้งแต่เริ่มต้น

ข้อเสนอแนะต่อบัณฑิตด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) แม้ผลการวิจัยจะชี้ว่าการรับรู้ประโยชน์ไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจในกลุ่มตัวอย่างนี้ แต่ไม่ได้หมายความว่าปัจจัยนี้ไม่มีความสำคัญ แต่สะท้อนว่าผู้ใช้อาจยังไม่เห็นคุณค่าหรือประโยชน์ของแอปพลิเคชันอย่างชัดเจนพอที่จะ

เปลี่ยนเป็นความพึงพอใจได้ ดังนั้น ข้อเสนอแนะคือหน่วยงานภาครัฐควรทำการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อให้ประชาชนกลุ่มกว้างได้รับรู้ถึงประโยชน์และคุณค่าของแอปพลิเคชันอย่างทั่วถึง ควบคู่ไปกับการสำรวจความต้องการของผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาบริการใหม่ ๆ ที่ตรงจุดและสร้างคุณค่าได้อย่างแท้จริง เช่น การรวมบริการที่เกี่ยวข้องกันไว้ในที่เดียว (One-Stop Service) เพื่อให้ประโยชน์ของแอปพลิเคชันเป็นสิ่งที่จับต้องได้และส่งผลต่อความพึงพอใจในอนาคต

## 8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

จากข้อค้นพบและข้อจำกัดของการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งมุ่งเน้นกลุ่มผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานครเป็นหลัก ยังมีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งสามารถพัฒนาต่อยอดในงานวิจัยอนาคตเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่สมบูรณ์และครอบคลุมยิ่งขึ้นได้ดังนี้

ประการแรก จากข้อจำกัดที่งานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจทำให้การตีความผลการวิจัยไม่ครอบคลุมผู้ใช้ทุกกลุ่ม งานวิจัยในอนาคตจึงควรขยายขอบเขตให้มีความหลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผู้ใช้ในเขตเมือง (Urban) และเขตชนบท (Rural) เพื่อทำความเข้าใจว่าปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและความคุ้นเคยทางเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไร นอกจากนี้ ควรศึกษากลุ่มประชากรที่ยังไม่เคยใช้งาน (Non-users) เพื่อวิเคราะห์ถึงอุปสรรคที่แท้จริง ซึ่งจะนำไปสู่นโยบายที่ลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลได้ดียิ่งขึ้น

ประการที่สอง ควรมีการผสมผสานระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เข้ามาใช้ในการศึกษา แม้ว่าการวิจัยเชิงปริมาณจะให้ข้อมูลภาพรวมและความสัมพันธ์เชิงสถิติที่ชัดเจน แต่การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จะช่วยให้เข้าใจถึงเบื้องหลังของตัวเลขได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น เช่น การเจาะลึกว่าเหตุใดการรับรู้ประโยชน์จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ หรือการทำความเข้าใจประสบการณ์เชิงลบที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับคุณภาพของระบบที่ผู้ใช้งานเคยประสบ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่รอบด้านและตรงจุดมากยิ่งขึ้น

จากผลการวิจัยที่พบว่า แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ไม่สามารถอธิบายความพึงพอใจได้อย่างสมบูรณ์ในบริบทนี้ (โดยเฉพาะการที่ Perceived Usefulness ไม่มีนัยสำคัญ) ข้อเสนอแนะที่สำคัญที่สุดคือ งานวิจัยในอนาคตควร พัฒนารอบแนวคิดใหม่ที่เหมาะสมกับการบริการภาครัฐดิจิทัลโดยเฉพาะ โดยเน้นว่า TAM เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ และต้องบูรณาการเข้ากับมิติอื่นที่สำคัญยิ่งกว่า

ประการสุดท้าย ควรมีการศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมที่งานวิจัยนี้ยังไม่ครอบคลุมแต่มีความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ที่พบ เช่น ความไว้วางใจ (Trust) เป็นตัวแปรสำคัญที่อาจทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างคุณภาพของระบบและบริการที่ผู้ใช้ได้รับไปสู่ความพึงพอใจโดยรวม นอกจากนี้ ความฉลาดรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) ควรถูกนำมาพิจารณา เนื่องจากผลวิจัยชี้ว่า คุณภาพระบบเป็นปัจจัยสำคัญ แต่หากผู้ใช้มีทักษะดิจิทัลต่ำ แม้ระบบจะดีเพียงใดก็อาจไม่เกิดความพึงพอใจสูงสุดได้ สุดท้าย ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูล

เชิงประชากรศาสตร์ (Demographics) ในมิติอื่น ๆ เช่น ความแตกต่างระหว่างผู้ใช้ในเขตเมืองและชนบท เพื่อทำความเข้าใจว่าปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างไร อันจะนำไปสู่ การพัฒนานโยบายบริการดิจิทัลที่ครอบคลุมและลดความเหลื่อมล้ำได้ดียิ่งขึ้น

## REFERENCES

- Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. *Computers in Human Behavior*, 53, 189–203. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.06.025>.
- Almaiah, M. A., Al-Khasawneh, A., & Althunibat, A. (2020). Factors influencing citizen's satisfaction and trust in e-government services. *Computers in Human Behavior*, 106, 106254.
- Bua-ban, N., et al. (2022). Technology acceptance and information system success affecting intention to use with user satisfaction as a mediating variable: A case study of Krungthai NEXT application. *Journal of Management Science, Ubon Ratchathani University*, 11(22), 1-17.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25.
- Chansaengthong, K. (2016). *Factors affecting user satisfaction of commercial loan approval system: A case study of a commercial bank* (Master's Thesis). Thammasat University.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>.
- Digital Government Development Agency. (2023). *Thailand digital government development plan 2023-2027*. <https://www.dga.or.th>
- Digital Government Development Agency. (2025). *Government Data Exchange (GDX)*. <https://www.dga.or.th/our-services/digital-platform-services/dga-gdx/>
- Duangthong, S. (2021). *Factors affecting user satisfaction of the Faculty of Liberal Arts website, Rajamangala University of Technology Thanyaburi* (Master's Thesis). Rajamangala University of Technology Thanyaburi.



- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90. <https://doi.org/10.2307/30036519>.
- Kala, D., Chaubey, D. S., Meet, R. K., & Al-Adwan, A. S. (2024). Impact of user satisfaction with e-government services on continuance use intention and citizen trust using TAM-ISSM framework. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 19, Article 1. <https://doi.org/10.28945/5248>.
- Kham-uam, A. (2020). *Factors affecting user satisfaction on a virtual reality historical tourism guide on mobile devices* (Master's Thesis). Thammasat University.
- Kongpen-thai, P. (2022). *Factors affecting the acceptance of technology for purchasing digital government lottery tickets via the Pao Tang application by consumers in Bangkok and its vicinity* (Master's Thesis). Siam University.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management* (10th ed.). Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2004). *Principles of marketing* (10th ed.). Prentice Hall.
- Mensah, I. K. (2019). Impact of support systems on the adoption of e-government services in a developing country: An empirical study. *Information Technology for Development*, 25(4), 734–759.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Plodprong, S., & Klaitabtim, J. (2023). Satisfaction of people in Bang Saphan, Prachuapkhirikhan for using government's application. *Journal of Management and Learning Innovation*.
- Prommool, K., & Hansanti, S. (2023). Technology acceptance affecting satisfaction with the PEA Smart Plus application. *Journal of Management Science Research (Surindra Rajabhat University)*, 7(1), 170–181.
- Ruenruay, D. (2020). *Factors affecting satisfaction in using MyMo application of Government Savings Bank* (Master's Thesis). Ramkhamhaeng University.

- Siriwimonwan, C., Shoosanuk, A., & Rasmidatta, V. (2019). The influences of service quality, security and ease of use on system use, satisfaction, continuance intention, and customer word-of-mouth of MyMo application from Government Savings Bank. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and Arts)*, 12(5). <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/208666>.
- Susanto, C. F., & Purnomo, A. (2021). The impact of e-government quality on user satisfaction: The role of trust as a mediator. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(3), 514–525. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2021.019.03.06>.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs. (2024). *United Nations E-Government Survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*. <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2024-09/%28Web%20version%29%20E-Government%20Survey%202024%201392024.pdf>.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.
- Wang, Y.-S., & Liao, Y.-W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>.
- World Economic Forum. (2025). *The Global Risks Report 2025* (20th ed.). [https://reports.weforum.org/docs/WEF\\_Global\\_Risks\\_Report\\_2025.pdf](https://reports.weforum.org/docs/WEF_Global_Risks_Report_2025.pdf)
- Wuttipapinyo, N. (2021). *Factors affecting user satisfaction of Chatbot in Thailand* (Master's Thesis). Thammasat University.