

การศึกษาผลของคุณภาพของระบบ คุณภาพสารสนเทศ และการยืนยันความคาดหวังที่มีต่อ

ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

The Influence of System Quality, Information Quality, and Expectation Confirmation on
Satisfaction of Government Housing Bank Digitizer System

ณัฐวิภา จักสี¹ และ ธีรชกรณ อุดมรัตน์²

Nudwipa Chaksi¹ and Theerawat Udomrattanamane²

Received: August 2,2025

Revised: August 19,2025

Accepted: August 26,2025

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย¹

ดร., อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย²

Student, Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, University of the Thai Chamber of Commerce¹

Dr., Independent Study Advisor, Faculty of Business Administration, University of the Thai Chamber of Commerce²

Corresponding Author E-mail: nudwipa.c@gmail.com¹

บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาผลของคุณภาพระบบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2) ศึกษาผลของคุณภาพสารสนเทศต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และ (3) ศึกษาผลของการยืนยันความคาดหวังต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสัญญาจ้างลูกจ้างธนาคาร อาคารอาคารสงเคราะห์ ที่มีสิทธิใช้งานระบบ Digitizer จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยด้านคุณภาพระบบไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (2) ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ (3) ปัจจัยด้านการยืนยันความคาดหวังส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพของระบบ; คุณภาพข้อมูล; การยืนยันความคาดหวัง; ความพึงพอใจ

ระเภทบทความ: บทความวิจัย

Abstract

This research aimed to (1) study the effect of system quality on the satisfaction of users of the Government Housing Bank's Digitizer system. (2) To study the effect of information quality on the satisfaction of users of the Government Housing Bank's Digitizer system. and (3)

To study the effect of confirming expectations on the satisfaction of users of the Government Housing Bank's Digitizer system. The sample group consisted of 370 employees, contract employees, and employees of the Government Housing Bank who had the right to use the Digitizer system. The instrument used in this study was a questionnaire. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis

The findings are as follows: (1) System quality factors do not significantly affect the satisfaction of users of the Government Housing Bank's Digitizer system at a statistical level of 0.05. 2) Information quality factors do significantly affect the satisfaction of users of the Government Housing Bank's Digitizer system at a statistical level of 0.05. 3) Expectation confirmation factors do significantly affect the satisfaction of users of the Government Housing Bank's Digitizer system at a statistical level of 0.05.

Keywords: System Quality; Information Quality; Confirmation; Satisfaction

Type of Article: Research Article

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงเวลาที่โลกต้องเผชิญกับการระบาดของ COVID-19 ตั้งแต่ปลายปี 2563 เป็นต้นมา ภาวะวิกฤตนี้ได้ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของสังคมและเศรษฐกิจทั่วโลก โดยเฉพาะภาคธุรกิจและการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งธนาคารเป็นหนึ่งในองค์กรที่ต้องปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว การล็อกดาวน์และมาตรการต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องดำเนินการในช่วงเวลานั้นส่งผลให้ธนาคารไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามปกติ ทั้งการเปิดทำการสาขา การประมวลผลธุรกรรม และการให้บริการทางการเงินอื่นๆ ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการทำงานและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Marcu, 2021)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ได้พัฒนาและใช้งานระบบอนุมัติเอกสารภายในออนไลน์ภายใต้ชื่อ "Digitizer" ในปี พ.ศ. 2564 เพื่อรองรับการทำงานในลักษณะการปฏิบัติงานนอกสถานที่ (Work from Home) ของบุคลากรในธนาคาร โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนรูปแบบการอนุมัติเอกสารจากระบบกระดาษไปสู่ระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบจากข้อมูลล่าสุด ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2568 ระบบ Digitizer มีจำนวนแบบฟอร์มที่เปิดใช้งานแล้วกว่า 360 แบบฟอร์ม ครอบคลุมทั้งด้านการเงิน การบริหารงานบุคคล การจัดซื้อจัดจ้าง และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการในองค์กร แสดงให้เห็นถึงการขยายตัวของการใช้งานระบบดังกล่าวในวงกว้าง อย่างไรก็ตาม ข้อมูลจากฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ ผลการสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้งานในปี พ.ศ. 2567 พบว่า ผู้ใช้งานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงมาก ดังแสดงตามตารางที่ 1.1 โดยในตารางนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ DIGITIZER ในแต่ละด้าน ข้อมูลได้ถูกจัดแสดงในรูปแบบของค่าร้อยละ (%) ซึ่งได้จากการคำนวณตามคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับความคิดเห็น

“พอใจที่สุด” ซึ่งเป็นระดับความคิดเห็นสูงสุดในแบบสอบถาม โดยใช้เป็นเกณฑ์หลักในการสะท้อนระดับคุณภาพและประสิทธิภาพของระบบในแต่ละประเด็นที่ศึกษา

อย่างไรก็ตาม นอกจากคุณภาพของระบบและคุณภาพสารสนเทศแล้ว ยังมีอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน คือ การยืนยันความคาดหวัง (Confirmation) ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบแบบจำลองการยืนยันความคาดหวัง (Expectation Confirmation Model) (Bhattacherjee, 2001) โดยแนวคิดนี้อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้จะเกิดขึ้นเมื่อประสบการณ์จากการใช้งานจริงเป็นไปตามหรือเกินกว่าความคาดหวังเบื้องต้นของผู้ใช้ หากระบบไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ในบางมิติ เช่น ความรวดเร็ว ความแม่นยำ หรือการเข้าถึงข้อมูล ก็อาจส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความไม่พึงพอใจ แม้จะไม่ได้สะท้อนออกมาในรูปแบบของคะแนนการประเมินที่ต่ำ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer โดยอ้างอิงกรอบแนวคิด DeLone and McLean (2003) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในงานวิจัยด้านระบบสารสนเทศ โดยเน้นการประเมินคุณภาพของระบบสารสนเทศผ่าน 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศและการยืนยันความคาดหวัง (Bhattacherjee, 2001) ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังมีแนวคิด Business Process Management (BPM) ที่ชี้ให้เห็นว่า ระบบงานที่มีโครงสร้างกระบวนการที่ดี ย่อมส่งผลต่อประสบการณ์ผู้ใช้งานในเชิงบวก (Dumas et al., 2013)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลของคุณภาพระบบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. เพื่อศึกษาผลของคุณภาพสารสนเทศต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์
3. เพื่อศึกษาผลของการยืนยันความคาดหวังต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. รับรู้ผลของคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ และการยืนยันความคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer
2. ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการกำหนดมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร เพื่อให้การลงทุนด้านดิจิทัลมีความคุ้มค่า และสอดคล้องกับประสบการณ์ของผู้ใช้งานจริง
3. ผลการศึกษาสามารถนำไปต่อยอดในการวิจัยทางด้านระบบสารสนเทศในบริบทขององค์กรภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมธนาคาร อีกทั้งยังเป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องคุณภาพระบบสารสนเทศและความพึงพอใจของผู้ใช้งานในอนาคต

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และการยืนยันความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยมีการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพระบบ DeLone and McLean (2003) กล่าวว่า คุณภาพระบบประกอบด้วยหลายมิติ ได้แก่ ความสามารถของระบบในการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับบริบทการใช้งาน (Adaptability) ความพร้อมใช้งานของระบบในทุกช่วงเวลา(Availability) ความเสถียรของระบบที่สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและน่าเชื่อถือ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Time) และความง่ายในการใช้งานของระบบ (Usability) ซึ่งส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้ใช้ในเชิงบวก

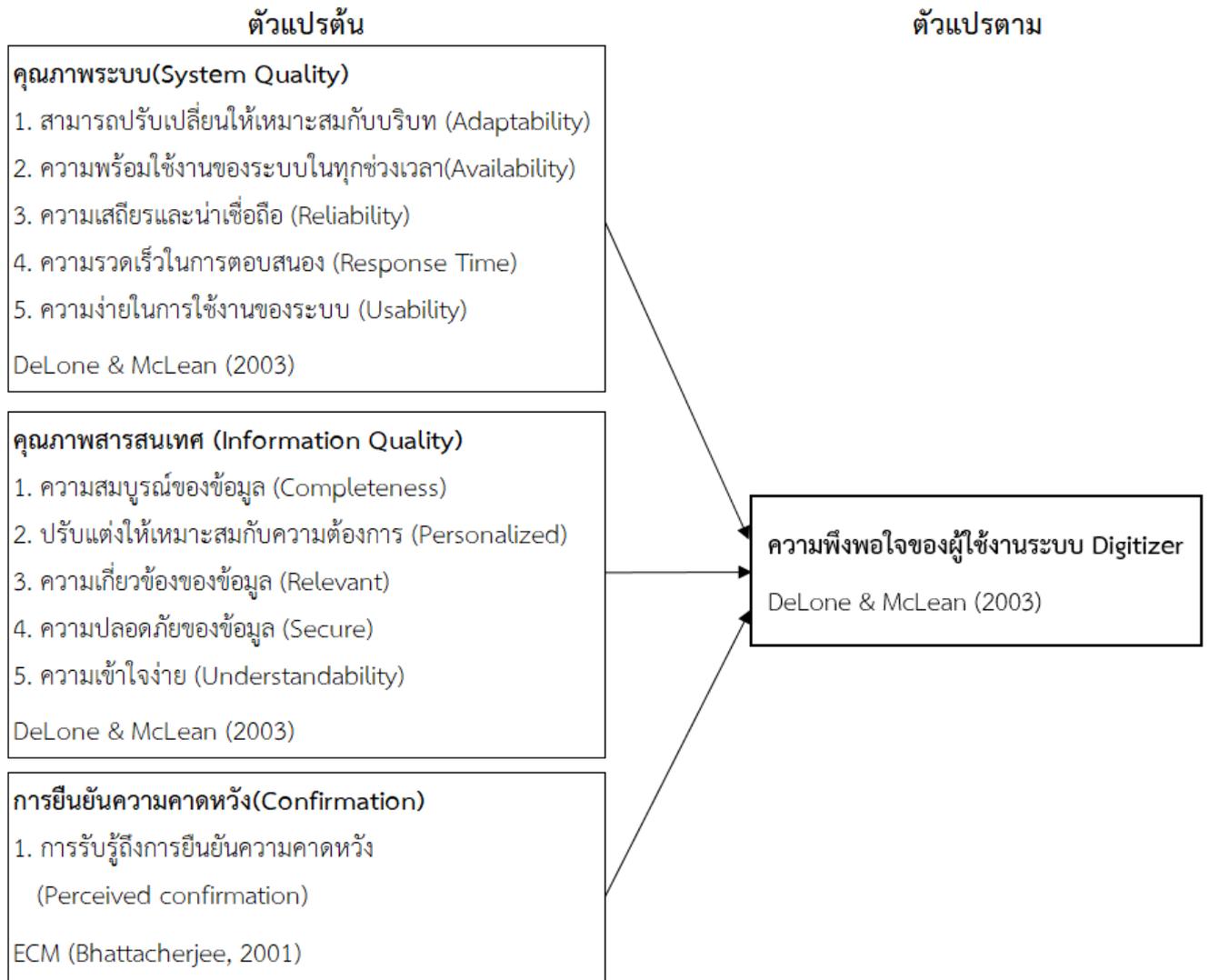
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพสารสนเทศ DeLone and McLean (2003) ใช้อองค์ประกอบในการวัดคุณภาพข้อมูล ดังนี้ ปรับแต่งให้เหมาะสมกับความต้องการ(Personalized), ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness), ความเกี่ยวข้องของข้อมูล (Relevant), ความเข้าใจง่าย (Understandability), ความปลอดภัยของข้อมูล (Secure) สรุปได้ว่า พบว่า คุณภาพสารสนเทศ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ งานศึกษาต่าง ๆ ระบุว่า การที่ผู้ใช้รับรู้ว่าคุณภาพสารสนเทศที่ได้รับมีความครบถ้วน มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการใช้งาน ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล เข้าใจง่าย และความปลอดภัย จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งานระบบ

แนวคิดเกี่ยวกับการยืนยันความคาดหวัง Bhattacherjee (2001) ได้นำทฤษฎี ECT มาประยุกต์ใช้ในบริบทของ ระบบสารสนเทศ (Information Systems: IS) โดยเฉพาะในช่วง หลังการยอมรับระบบ (Post-Acceptance Phase) เพื่อพัฒนาแบบจำลองพฤติกรรมที่เรียกว่า Expectation-Confirmation Model of IS Continuance (ECM) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่ออธิบายว่า “เหตุใดผู้ใช้จึงตัดสินใจใช้งานระบบต่อเนื่อง” หลังจากรับการใช้นครั้งแรกแล้ว Bhattacherjee แย้งว่าการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง (Continuance) แตกต่างจากการยอมรับครั้งแรก (Acceptance) อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในเชิงเวลาและเชิงพฤติกรรม และว่ารูปแบบการประเมินหลังใช้งาน (post-adoption) มีแรงผลักดันจากประสบการณ์ตรงและความพึงพอใจที่ได้รับ ซึ่งต่างจากการตัดสินใจก่อนใช้งานที่อิงจากข้อมูลภายนอกหรือความเชื่อเบื้องต้นเท่านั้น สรุปได้ว่า พบว่าการยืนยันความคาดหวัง (confirmation) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างสำคัญ โดยเป็นกระบวนการที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่มีต่อสินค้า บริการ หรือระบบสารสนเทศก่อนการใช้งาน กับผลลัพธ์หรือประสบการณ์ที่ได้รับจริงหลังการใช้งาน หากผลลัพธ์ที่ได้รับสูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง จะเกิดการยืนยันเชิงบวก (positive confirmation) ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความตั้งใจที่จะใช้งานต่อเนื่อง ในทางกลับกัน หากผลลัพธ์ที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดการยืนยันเชิงลบ (negative disconfirmation) ซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ และอาจนำไปสู่การเลิกใช้บริการหรือลดความภักดี

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ DeLone and McLean (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เป็นระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ และการ

ให้บริการของฝ่ายไอที ซึ่งเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดหลักของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งสะท้อนการตอบสนองของผู้ใช้ต่อการใช้งานระบบและข้อมูลที่ได้รับ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างของธนาคารอาคารสงเคราะห์มีสิทธิใช้งานระบบ Digitizer จำนวน 4,932 คน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2568) กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนพนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างของธนาคารผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์มีสิทธิใช้งานระบบ Digitizer จำนวน 4,932 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งเท่ากับจำนวน 370 คน

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้มีสิทธิใช้งานระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างของธนาคารที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลแบบสุ่มหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและสามารถแทนประชากรเป้าหมายได้อย่างแม่นยำ โดยมีขั้นตอนดังนี้ (1) เลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ผู้วิจัยได้กำหนดโควตาของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน ได้แก่ ฝ่าย สำนัก ภาค และศูนย์ต่าง ๆ ของธนาคาร โดยพิจารณาความเหมาะสมเชิงโครงสร้างขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมในทุกมิติของการใช้งานระบบ และ (2) ภายหลังจากการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโควตา ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มเลือกบุคลากรจากแต่ละกลุ่มย่อยโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนเชิงสถิติของประชากรเป้าหมายในแต่ละหน่วยงาน ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2568

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยแบบสอบถามดังกล่าว ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยืนยันความคาดหวัง ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจ และส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha's coefficient- α) ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.979

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพของระบบและการยืนยันความคาดหวัง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้ทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 ชุด โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ระดับความความคิดเห็นตัวแปรคุณภาพระบบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานมีความเห็นว่าคุณภาพระบบตรงความต้องการของผู้ใช้ในระดับที่ดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อความที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความเสถียรและน่าเชื่อถือ (Mean = 4.15) รองลงมาคือ ความพร้อมใช้งานของระบบ (Mean = 4.12) ความยืดหยุ่นของระบบ (Mean = 4.01) ความง่ายต่อการใช้งาน (Mean = 3.99) และความรวดเร็วในการตอบสนอง (Mean = 3.93) ตามลำดับ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงระบบให้ตอบสนองต่อการใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

ระดับความความคิดเห็นตัวแปรคุณภาพสารสนเทศ ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการใช้ระบบ Digitizer อย่างสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อความที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความ

สมบูรณ์ของข้อมูล (Mean = 4.25) รองลงมาคือ ปรับแต่งให้เหมาะสมกับความต้องการ (Mean = 4.16) ความปลอดภัยของข้อมูล (Mean = 4.15) ความเข้าใจง่าย (Mean = 4.12) และความเกี่ยวข้องของข้อมูล (Mean = 4.05) ตามลำดับ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับมีความสมบูรณ์ ปรับแต่งได้ตามความต้องการ มีความปลอดภัย และเข้าใจง่าย ทำให้ผู้ใช้งานมั่นใจในคุณภาพของสารสนเทศที่ระบบ Digitizer จัดเตรียมให้

ระดับความความคิดเห็นตัวแปรปัจจัยด้านการยืนยันความคาดหวัง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานมีความรู้สึกว่ระบบ Digitizer สามารถตอบสนองและตรงตามความคาดหวังที่มีตั้งแต่แรกเริ่มใช้งาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในระบบอย่างสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อความที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประสิทธิภาพในการใช้บริการระบบ Digitizer ดีกว่าที่คาดไว้ (Mean = 4.04) รองลงมาคือ ระดับการให้บริการของระบบ Digitizer ดีกว่าที่คาดไว้ (Mean = 3.99) และ โดยรวมแล้ว ความคาดหวังส่วนใหญ่จากการใช้ระบบ Digitizer ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ (Mean = 3.97) ตามลำดับ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการยืนยันว่ระบบ Digitizer สามารถสร้างประสบการณ์การใช้งานที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้ใช้งานได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจและมีแนวโน้มที่จะใช้ระบบอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งช่วยเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาระบบให้ตอบโจทย้ความต้องการในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น

ระดับความความคิดเห็นตัวแปรปัจจัยด้านความพึงพอใจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานโดยรวมมีความพึงพอใจในระบบ Digitizer อย่างสูง ทั้งในแง่ของประสิทธิภาพ ฟังก์ชันการใช้งาน และการตอบสนองต่อความต้องการ ทำให้ระบบเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อความที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Support (Mean = 4.18) รองลงมาคือ โดยรวมแล้วท่านรู้สึกพึงพอใจกับการใช้งานระบบ Digitizer (Mean = 4.14) และ ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิผลของระบบ Digitizer (Mean = 3.92) ตามลำดับ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถนำไปใช้เพื่อแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจสูงของผู้ใช้งานทั้งในด้านการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่และการใช้งานระบบ Digitizer อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการยอมรับและการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาการบริการและระบบให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพของระบบ คุณภาพสารสนเทศ และการยืนยันความคาดหวัง ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer

ตัวแปร	Coefficients				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	b	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	0.249	0.104		2.394	0.017
คุณภาพของระบบ	0.017	0.053	0.018	0.323	0.747
คุณภาพสารสนเทศ	0.636	0.054	0.605	11.854	0.000*
การยืนยันความคาดหวัง	0.282	0.035	0.324	8.142	0.000*

R = 0.894, R² = 0.799, Adjusted R² = 0.797, Std. Error of the Estimate = 0.32380, F = 485.036, Sig. = .000, Durbin-Watson = 1.781

จากตารางที่ 1 แสดงว่าโมเดลมีความเหมาะสมทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ (Sig. < 0.001) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบได้ร้อยละ 79.9 (R² = 0.799) และค่าความแปรปรวนที่แท้จริงเมื่อปรับค่าร่วมกับจำนวนตัวแปรอิสระมีค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.797

ในส่วนของตัวแปรอิสระ พบว่า ตัวแปรคุณภาพของระบบ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig. = .747 และ Beta = 0.017) สำหรับตัวแปรคุณภาพสารสนเทศพบว่าส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเช่นกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ขณะที่ตัวแปรการยืนยันความคาดหวัง มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรนี้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer อย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพของระบบและการยืนยันความคาดหวัง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากแม้ระบบจะมีคุณภาพในด้านต่าง ๆ เช่น ความเสถียร ความเร็ว หรือความง่ายในการใช้งาน แต่ผู้ใช้งานอาจให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่นมากกว่า เช่น คุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ หรือการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจโดยตรงมากกว่า หรืออีกนัยหนึ่งคือ ผู้ใช้งานอาจมีความคุ้นชินกับระบบแล้ว จึงไม่ได้รับผลกระทบทางอารมณ์หรือความรู้สึกจากคุณภาพระบบในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Phan and Nguyen (2020)

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้งานระบบ e-Government ในกรุงเทพมหานคร ประเทศเวียดนาม ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ได้แก่ ความง่ายในการใช้งานและความเสถียรของระบบ ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Nani and Lina (2021) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention) ของผู้ใช้ Mobile Commerce (M-commerce) ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในประเทศอินโดนีเซีย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของระบบที่มีความเสถียร การตอบสนองที่รวดเร็ว และการใช้งานที่ง่าย ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ ในขณะที่ความน่าเชื่อถือของบริการ โดยเฉพาะความตรงต่อเวลาในการจัดส่งและความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับ มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความพึงพอใจ และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Mahmud et al., (2023) ได้ศึกษาผลของคุณภาพระบบ และคุณภาพข้อมูล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้ และประโยชน์สุขุติ ของระบบการเงินหมู่บ้าน (Siskeudes) โดยเลือกกรณีศึกษาในเขต Semarang Regency ประเทศอินโดนีเซีย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพระบบ เช่น ความยืดหยุ่นของระบบ ความเร็วในการตอบสนอง การบูรณาการ และความง่ายในการใช้งาน ส่วนการวัดคุณภาพข้อมูลใช้ตัวชี้วัด เช่น ความครบถ้วน ความถูกต้อง ความทันเวลา และความเหมาะสมของข้อมูล สำหรับความพึงพอใจผู้ใช้ วัดด้วยความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบและข้อมูล ส่วนประโยชน์สุขุติ วัดโดยการรับรู้ถึงประสิทธิผล ความง่ายในการทำงาน ความเร็วในการทำงาน และความเป็นประโยชน์ต่อหน้าที่

2. ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากผู้ใช้งานให้ความสำคัญกับข้อมูลที่ได้รับจากระบบเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในด้านความถูกต้อง ความครบถ้วน ความเกี่ยวข้อง และความชัดเจนของข้อมูล ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน หากระบบสามารถให้ข้อมูลที่มีคุณภาพสูง ก็จะสร้างความมั่นใจและความเชื่อถือ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อระบบโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Al-Okaily et al. (2021) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Enterprise System (ES) ในบริบทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศจอร์แดน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพระบบมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Li and Wang (2021) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพระบบสารสนเทศที่มีต่อความตั้งใจใช้งานต่อเนื่องของระบบบัญชีการเงินบนคลาวด์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพข้อมูลส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้อีกทั้งความพึงพอใจยังส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความตั้งใจใช้งานต่อเนื่อง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกษรินทร์ แพทอง (2564) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่าเวลาการให้บริการควรสั้น แต่ในความเป็นจริงพบปัญหาเรื่องการรอคอยนาน ทำให้ความพึงพอใจลดลง ข้อเสนอแนะสำคัญจากการวิจัยนี้คือ ธนาคารควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับปริมาณสายที่เข้ามา ปรับปรุงระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) ให้สามารถเชื่อมต่อถึงเจ้าหน้าที่ได้รวดเร็วขึ้น และพัฒนาระบบการให้บริการให้สะดวกและครบถ้วน เพื่อให้

สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจที่สูงขึ้นในอนาคต

3. ปัจจัยด้านการยืนยันความคาดหวังส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการยืนยันความคาดหวังส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Digitizer ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากเมื่อระบบ Digitizer สามารถตอบสนองหรือเกินความคาดหวังของผู้ใช้งานได้ ผู้ใช้งานจะรู้สึกว่าได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการใช้งาน ซึ่งช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ ทั้งนี้การที่ระบบสามารถดำเนินงานได้ตามที่คาดไว้หรือดีกว่าที่คาดไว้ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการประเมินเชิงบวกของผู้ใช้งานต่อระบบนั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Tam, Santos and Oliveira (2018) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention) ของผู้ใช้แอปพลิเคชันบนมือถือ ผลการศึกษาพบว่า การยืนยันความคาดหวัง มีอิทธิพลเชิงบวกที่สำคัญต่อความพึงพอใจ กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้รู้สึกว่าการตอบสนองหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ความพึงพอใจในการใช้งานจะเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้ตั้งใจใช้งานต่อเนื่อง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรอนงค์ ทองผา (2564) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันค่ายมือถืออย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันต่อไป โดยการยืนยันความคาดหวังส่งผลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Choi, Lee and Choi (2025) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง ของผู้ใช้บริการแชตบอตในสถาบันการเงินของประเทศเกาหลีใต้ ผลการศึกษาพบว่า การยืนยันความคาดหวัง ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจ นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับการเสริมระบบ ความปลอดภัย โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ใช้ที่มีการโต้ตอบบ่อย และแนะนำให้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำ Generative AI (เช่น ChatGPT) มาใช้เพื่อเพิ่ม ความรู้สึกเสมือนมีตัวตนทางสังคม และ ความถูกต้องของการตอบกลับ ซึ่งคาดว่าจะช่วยผลักดันการใช้งานต่อเนื่องได้มากขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้

1. ธนาคารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากคุณภาพสารสนเทศมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ ระบบควรเน้นการจัดเก็บและแสดงผลข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน ทันเวลา เข้าใจง่าย และเกี่ยวข้องกับการทำงานของผู้ใช้งาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจและการดำเนินงาน

2. ธนาคารควรประเมินและพัฒนาแนวทางการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้งาน แม้บางกรณีการยืนยันความคาดหวังอาจไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ แต่การสร้างประสบการณ์ที่ดีกว่าที่คาดไว้ยังคงมีความสำคัญ ผู้พัฒนาระบบควรเก็บข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงฟังก์ชันหรือการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการจริง

3. ธนาคารควรตรวจสอบปัจจัยด้านคุณภาพระบบอย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น แม้ผลวิจัยอาจพบว่าคุณภาพระบบไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในภาพรวม แต่การรับรู้ของผู้ใช้งานอาจได้รับอิทธิพลจาก

ปัจจัยแวดล้อมอื่น เช่น ความคุ้นเคยกับระบบ หรือการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเชิงคุณภาพ หรือการเก็บข้อมูลเชิงลึก (In-depth interview) เพื่อให้เข้าใจมุมมองของผู้ใช้งานได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

1. ขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมหลากหลายกลุ่มผู้ใช้งานมากขึ้น การศึกษาครั้งนี้อาจมีข้อจำกัดด้านกลุ่มตัวอย่าง หากการศึกษาในอนาคตสามารถเพิ่มจำนวนและความหลากหลายของกลุ่มผู้ใช้งาน เช่น พนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ หรือองค์กรอื่นที่ใช้ระบบ Digitizer เพื่อเพิ่มความหลากหลายของข้อมูล และสามารถเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มได้อย่างชัดเจน

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่นที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจ นอกเหนือจากคุณภาพสารสนเทศคุณภาพของระบบ และการยืนยันความคาดหวัง ควรพิจารณาศึกษาปัจจัยอื่น เช่น ความสามารถในการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ ประสบการณ์การใช้งานที่ผ่านมา หรือแรงจูงใจในการใช้ระบบ ซึ่งอาจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

3. ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและรอบด้านมากขึ้น ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้เข้าใจเจตคติ ความรู้สึก และประสบการณ์จริงของผู้ใช้งานต่อระบบ Digitizer ได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกษรินทร์ แพทอง. (2021, September 1). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อคุณภาพบริการศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์. ใน *Rangsit Graduate Research Conference*. ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2568). *รายงานประจำปี 2567*. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2568 จาก <https://www.ghbank.co.th/information/report/annual-report/>
- รอนงค์ ทองผา. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันค้าปลีกอย่างต่อเนื่อง* (สารนิพนธ์การศึกษาระดับปริญญาโท). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Al-Okaily, A., Al-Okaily, M., Ai Ping, T., Al-Mawali, H., & Zaidan, H. (2021). An empirical investigation of enterprise system user satisfaction antecedents in Jordanian commercial banks. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1918847. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1918847>.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.

- Choi, Y.-s., Lee, S.-z., & Choi, J. (2025). A study on factors influencing continuous usage intention of chatbot services in South Korean financial institutions. *International Journal of Financial Studies*, 13(2), 56. <https://doi.org/10.3390/ijfs13020056>.
- 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.
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2013). *Fundamentals of business process management* (2nd ed.). Springer.
- Li, Y., & Wang, J. (2021). Evaluating the impact of information system quality on continuance intention toward cloud financial information system. *Frontiers in Psychology*, 12, 713353. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.713353>
- Nani, D. A., & Lina, L. F. (2021). Determinants of Continuance Intention to Use Mobile Commerce during the Emergence of COVID-19 In Indonesia: DeLone and McLean Perspective. *SRIWIJAYA International Journal of Dynamic Economics and Business*, 5(3), 261. <https://doi.org/10.29259/sijdeb.v5i3.261-272>.
- Mahmud, A., Prayogo, D., Sosilawati, N., Handayani, B. D., & Mardi, M. (2023). Analyzing the effects of system quality on the net benefits of the village financial system (Siskeudes): Information quality and user satisfaction as mediating variables. *Management and Accounting Review*, 22(1), 109–131.
- Marcu, A., & Cosbey, A. (2021). *Border carbon adjustments in the EU*. The European Roundtable on Climate Change.
- Phan Thi , H. X., & Nguyen Thi , T. N. (2020, January 31). *Tourism activities and the impacts on the life of ethnic minorities in Southern Vietnam*. VNU-Ho Chi Minh City, University of Social Sciences and Humanities.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Harper & Row.
- Tam, C., Santos, D., & Oliveira, T. (2018). Exploring the influential factors of continuance intention to use mobile apps: Extending the expectation-confirmation model. *Information Systems Frontiers*, 20(1), 1–15. <https://doi.org/10.1007/s10796-018-9864-5>