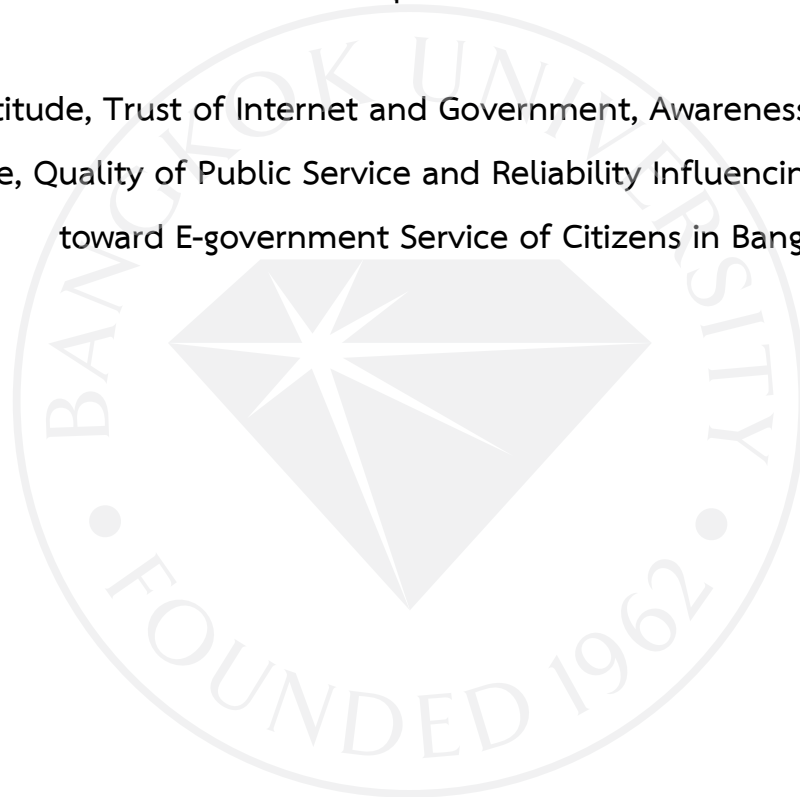


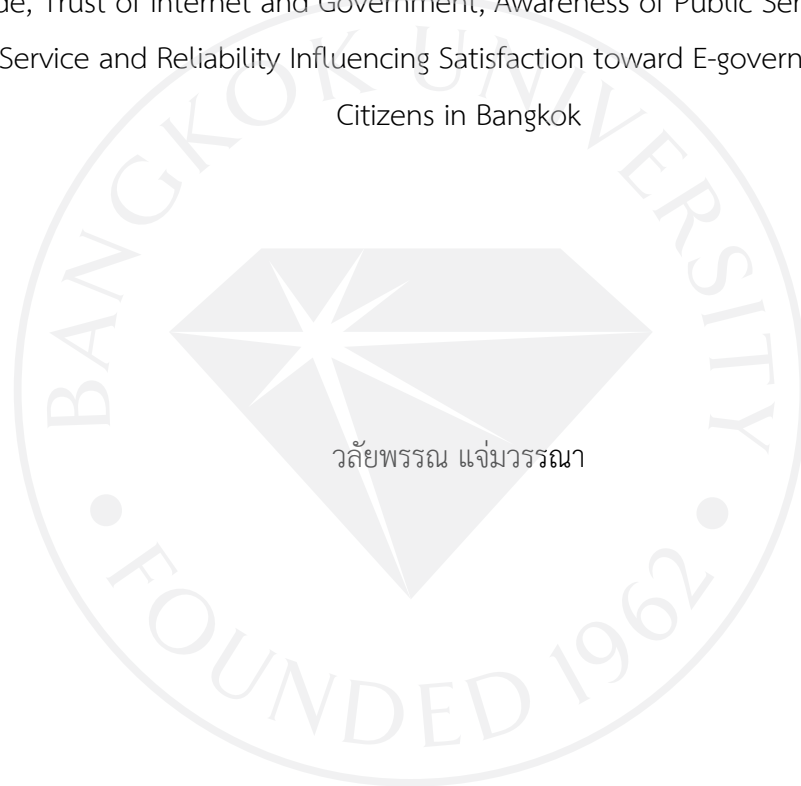
ทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ  
คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ  
ในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชน  
ในกรุงเทพมหานคร

Attitude, Trust of Internet and Government, Awareness of Public  
Service, Quality of Public Service and Reliability Influencing Satisfaction  
toward E-government Service of Citizens in Bangkok



ทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของ  
บริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

Attitude, Trust of Internet and Government, Awareness of Public Service, Quality of  
Public Service and Reliability Influencing Satisfaction toward E-government Service of  
Citizens in Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ปีการศึกษา 2561



© 2563

วิทยาลัยพรรณ แจ่มวรรณ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ทศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ  
คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้  
บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย วลัยพรรณ แจ่มวรรณ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.นิตนา ฐานิตธนกร)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.เพ็ญจิรา คันธวงศ์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวรรณ รุจิพงษ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

12 ธันวาคม 2563

วลัยพรรณ แจ่มวรรณ. ปรึญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ธันวาคม 2563, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของ บริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร (86 หน้า)  
อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร. นิตนา ฐานิตธนกร

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนใน กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เคยใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพักอาศัยอยู่ใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประชาชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัย ด้านความไว้วางใจในรัฐบาล คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือ โดยร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ของประชาชนในกรุงเทพมหานครได้ คิดเป็นร้อยละ 83.7 ในขณะที่ปัจจัยด้านทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต การตระหนักรู้ในบริการ สาธารณะไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนใน กรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ, คุณภาพของบริการ สาธารณะ

Jaemwanna, W. M.B.A., December 2020, Graduate School, Bangkok University.  
Attitude, Trust of Internet, Trust of Government, Awareness of Public Service, Quality of Public Service and Reliability Influencing satisfaction of E-government Service of Citizens in Bangkok (86 pp.)  
Advisor: Nittana Tarnittanakorn, Ph. D.

### ABSTRACT

The study was aimed primarily to examine attitude, trust of Internet and government, awareness of public service, quality of public service and reliability influencing satisfaction toward e-government service of citizens in Bangkok. Close-ended questionnaires were verified the reliability and content validity for data collection. The samples consisted of 150 people who lived in Bangkok and used to implement the e-government service. Additionally, the inferential statistics used in the hypothesis testing was multiple regression analysis. The results showed that the factors influencing satisfaction toward e-government service of citizens in Bangkok with statistically significant at .05 were trust of government along with quality of public service and reliability. These factors explained 83.7% of the influence on satisfaction toward e-government service of citizens in Bangkok. However, attitude, trust of internet and awareness of public service did not affect the satisfaction toward e-government service of citizens in Bangkok.

*Keywords: E-government Service, Awareness of Public Service, Quality of Public Service*

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ทักษะคิด ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการ สาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะและความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร สำเร็จ ลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ดร.นิตนา ฐานิตนกร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้กรุณาให้ คำแนะนำ ความรู้ และข้อปฏิบัติต่างๆ สำหรับแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการวิจัย ตลอดจนตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องในงานวิจัย ทำให้งานวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมถึงขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ทำให้ ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางที่ เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย รวมถึงการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเครื่องมือวิจัย เพื่อให้งานวิจัยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดาที่ได้อบรม สันนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัยด้วยความรักและความปรารถนาโดยตลอดมา และขอขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัว รวมถึงเพื่อนทุก ท่านที่คอยดูแลและเป็นกำลังใจจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ที่ของการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน ตามที่ได้กล่าวถึงข้างต้น

วลัยพรรณ แจ่มวรรณ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	7
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.2 สมมติฐานการวิจัย	15
2.3 กรอบแนวคิดของการวิจัย	16
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	18
3.2 ประชากรและการเลือกตัวอย่าง	18
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
3.4 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น	26
4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	28
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	34
5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	35
5.3 การอภิปรายผล	36
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้	38



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 (ต่อ) สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	39
บรรณานุกรม	41
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	49
ข แหล่งที่มาของคำถามในการวิจัย	54
ค การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)	59
ง จดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	82
ประวัติผู้เขียน	86
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1: ตัวอย่างหน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	4
ตารางที่ 3.1: สัดส่วนของการแจกแบบสอบถาม	19
ตารางที่ 3.2: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม	23
ตารางที่ 4.1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 150)	26
ตารางที่ 4.2: การวิเคราะห์แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุของทัศนคติ ความ ไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพ ของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการ ใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร	29
ตารางที่ 4.3: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและ รัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และ ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	33

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: จำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย พ.ศ.2552 – 2562	3
ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดของงานวิจัยเรื่อง ทักษะคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและ รัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และ ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	16
ภาพที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน	32



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หน่วยงานภาครัฐทั่วโลกได้คำนึงความสำคัญในการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ และ กระบวนการต่างๆ ระหว่างภาครัฐกับภาครัฐ ภาครัฐกับภาคเอกชน ภาครัฐกับภาคประชาชน รวมถึง ภาครัฐกับข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (Lavanya & Gayatri, 2015) เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ซึ่งการให้บริการดังกล่าวนี้เรียกว่า บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) โดยเป็นการให้บริการของภาครัฐแก่ประชาชนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น บริการยื่นภาษีออนไลน์ ต่อภาษีรถยนต์ออนไลน์ อบรมใบขับขี่ออนไลน์ การจัดซื้อจัดจ้าง การประมูล บริการพร้อมแพทย์ และการให้บริการข้อมูลข่าวสารภาครัฐ เป็นต้น เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการของภาครัฐ เสริมสร้างความโปร่งใสของการดำเนินงานของภาครัฐ และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้น (Alawneh, Al-Refai & Batiha, 2013)

จากการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations E-government Survey) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการนำมาช่วยประเมินความพร้อมในการพัฒนาระบบ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศต่างๆ เพื่อให้เห็นถึงทิศทางของการพัฒนาระบบ และช่วยสะท้อนถึงศักยภาพของหน่วยงานภาครัฐในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยเพิ่มศักยภาพสำหรับการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งมีการจัดประเมินทุก 2 ปี โดยมีแนวทางสำคัญในการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การไม่ทิ้งใครไว้เบื้องหลัง (Leaving No One Behind) การตอบสนองต่อภัยพิบัติ (Anticipating and Responding to Disasters) การสร้างเสริมความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Building the Resilience of E-government through Cyber Security) การพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน (Transforming Cities) รวมถึงการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ (Adopting Fast-evolving Technologies) นอกจากนี้ ยังมีการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนประชาชนทุกกลุ่มให้สามารถเข้าถึงบริการออนไลน์ของภาครัฐ โดยอาศัยนวัตกรรมใหม่ๆ ความร่วมมือกับภาคส่วนอื่นๆ และ มุ่งเน้นการทำงานโดยกำหนดศูนย์กลาง คือ ประชาชน (Citizen-centric) เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนและส่งเสริมกระบวนการออกแบบนโยบายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (องค์การสหประชาชาติ, 2561)

จากผลการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Development Index) หรือ EGD Index ปี พ.ศ. 2563 ขององค์การสหประชาชาติ จำนวน 193 ประเทศทั่วโลก พบว่า ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 57 จากเดิมได้อันดับที่ 73 เมื่อปี พ.ศ. 2561 ดีขึ้น 16 อันดับ (องค์การสหประชาชาติ, 2561) จากการจัดอันดับดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยมีการพัฒนาบริการ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานภาครัฐของไทยยังคงต้องตระหนักถึงภารกิจด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ในการบริหารงานและการให้บริการที่ยังคงต้องเร่งดำเนินการให้สำเร็จลุล่วง อันเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างแท้จริง ซึ่งต้องตอบสนองต่อความต้องการภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบการดำเนินชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ของภาคประชาชนรวมถึงภาคธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ในส่วนของดัชนีการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Participation Index: EPI) ที่เป็นการประเมินแนวทางการใช้เครื่องมือดิจิทัลในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนในการกำหนดทิศทางการทำงานของภาครัฐ พบว่า ภาครัฐไทยมีการเปิดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชนมากขึ้น ทั้งในการร้องเรียน กำหนดนโยบาย ร่างกฎหมาย และการติดตามการใช้จ่ายงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง ส่งผลให้ประเทศไทยมีอันดับสูงขึ้นมาเรื่อยๆ เช่นเดียวกัน โดยขึ้นจากอันดับที่ 82 เมื่อปี 2561 มาอยู่อันดับที่ 51 ในปี 2563 โดยประเทศไทยยังคงครองอันดับที่ 3 ของประเทศอาเซียนรองจากสิงคโปร์ ซึ่งจัดอยู่อันดับที่ 6 และมาเลเซีย อันดับที่ 29 (องค์การสหประชาชาติ, 2561) จากข้อมูลข้างต้น แสดงให้เห็นว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความโปร่งใสและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับหน่วยงานภาครัฐ การที่ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในทั้งในการแสดงทัศนคติ การกำหนดนโยบาย และการทำงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งถือว่า การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยสนับสนุนการมีส่วนร่วมนั้น เป็นมิติที่สำคัญมากของรัฐบาล (องค์การสหประชาชาติ, 2561) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน

จากข้อมูลการสำรวจการให้บริการออนไลน์ภาครัฐระดับท้องถิ่น (Local Online Service Index: LOSI) ใน 40 เมืองทั่วโลก โดยสำรวจจากเว็บไซต์ของเทศบาลท้องถิ่นในการให้ข้อมูลและบริการประชาชน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเทคโนโลยี คือ การประเมินประสิทธิภาพของเว็บไซต์ที่ให้บริการ เช่น คุณภาพของเว็บไซต์ และประสิทธิภาพในการใช้งาน เป็นต้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในการใช้บริการของรัฐบาลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชน 2) ด้านการให้ข้อมูล คือ การประเมินการว่าข้อมูลที่นำเสนอบนเว็บไซต์นั้นมีคุณภาพ ครบถ้วน และเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ซึ่งเป็นการสร้างการตระหนักรู้ในบริการสาธารณะของรัฐบาลให้เกิดขึ้นกับประชาชน รวมถึงการให้ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานภาครัฐ และพื้นฐานนโยบายความเป็นส่วนตัว ทั้งนี้ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือต่อการใช้บริการ 3) ด้านการให้บริการ คือ การประเมินบริการต่างๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การออกใบอนุญาต การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และการตอบคำร้องของประชาชน เป็นต้น และ 4) การสร้างการมีส่วนร่วม เป็นการประเมินระบบการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การแสดงทัศนคติข้อคิดเห็นของประชาชน การส่งข้อร้องเรียน และการใช้ช่องทาง

ออนไลน์เพื่อการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับการใช้งบประมาณ บริการ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การสหประชาชาติ, 2561)

ปัจจุบันทั่วโลกมีจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต จำนวน 4,529 ล้านคน (“Internet users in the world”, 2020) และในส่วนของประเทศไทยจากการสำรวจการใช้งานอินเทอร์เน็ตปี พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้น 10.22 ชั่วโมง ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2561 17 นาที (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563) นอกจากนี้ ประเทศไทยยังคงมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นต่อเนื่องทุกปี ตามภาพที่ 1.1 ดังนี้

ภาพที่ 1.1: จำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย พ.ศ. 2552 – 2562



ที่มา: คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2563).


จำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet Users) รายปี. สืบค้นจาก  
[http://ttid.nbtc.go.th/internet\\_user.html](http://ttid.nbtc.go.th/internet_user.html).

จากภาพที่ 1.1 แสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นต่อเนื่องทุกๆ ปี และจากข้อมูลการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของปี พ.ศ. 2563 พบว่า อันดับของประเทศไทยมีแนวโน้มที่ดีขึ้นเช่นเดียวกับดัชนีการมีส่วนร่วมของประชาชน แต่อย่างไรก็ตามยังคงถือว่า น้อยกว่าอีกหลายประเทศทั่วโลก ดังนั้น รัฐบาลหรือหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ จึงต้องสำรวจ

แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและใช้บริการดังกล่าวมากขึ้นด้วย (Alawneh, Al-Refai & Batiha 2013)

นอกจากนี้ ทั่วโลกได้เผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ Covid-19 ที่มีการระบาดครั้งใหญ่ (World Health Organization, 2020) ซึ่งสำหรับประเทศไทย ได้มีการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยมีข้อกำหนดสั่งห้ามการเคลื่อนย้ายประชาชนจำนวนมากข้ามเขตพื้นที่ จำกัดการเข้าออกรถสาธารณะ ห้ามเข้าและออกสถานที่บางแห่ง และมีการควบคุมการใช้จ่ายพาหนะ เส้นทางจราจร (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2563) ซึ่งจากข้อกำหนดดังกล่าว ส่งผลกระทบให้ประชาชนไม่สามารถเดินทางไปใช้บริการหรือทำธุรกรรมกับทางภาครัฐได้ เช่น การต่ออายุใบขับขี่ การยื่นแบบชำระภาษี หรือการจดทะเบียนทางการค้า เป็นต้น ทั้งนี้ จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงแนวทางและทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันหลายหน่วยงานของภาครัฐมีการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น เช่น กรมการขนส่งทางบกมีการจัดอบรมเพื่อขอต่ออายุใบขับขี่ออนไลน์ (E-Learning) (กรมการขนส่งทางบก, 2563) กรมสรรพากรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการยื่นแบบ ชำระภาษีออนไลน์ (กรมสรรพากร, 2563) หรือศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม ประเทศไทย ที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องอันเป็นประโยชน์ต่อประชาชน และสามารถแจ้งเบาะแสข่าวปลอมทางหน้าเว็บไซต์ดังกล่าวได้ (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2562) เป็นต้น จากข้อมูลข้างต้นนั้น แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐไทยได้มีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการและช่วยพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนได้หลากหลาย โดยมีรายละเอียดของบริการต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1: ตัวอย่างหน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

หน่วยงาน	รายละเอียด
<div style="text-align: center;">  <p><b>กรมสรรพากร</b> กรมสรรพากร THE REVENUE DEPARTMENT</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีภารกิจในการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากร</li> <li>- มีรูปแบบการยื่นแบบชำระภาษีทุกประเภทผ่านช่องทางออนไลน์</li> <li>- มีบริการคืนภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านบริการพร้อมเพย์</li> </ul>

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 1.1 (ต่อ): ตัวอย่างหน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

หน่วยงาน	รายละเอียด
<p>กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม</p>  <p>กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม Ministry of Digital Economy and Society</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติหน้าที่เป็นศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม โดยให้บริการข่าวสารที่ถูกต้องอันเป็นประโยชน์ต่อประชาชน</li> <li>- มีบริการแจ้งเบาะแสข่าวปลอม และบริการตรวจสอบข้อมูลเท็จผ่านทางเว็บไซต์ เป็นต้น</li> <li>- มีบริการแจ้งเรื่องร้องเรียนจากการซื้อขายทางออนไลน์ ภัยคุกคามไซเบอร์ ธุรกิจออนไลน์ หรือเว็บไซต์ผิดกฎหมาย เป็นต้น</li> </ul>
<p>สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล</p>  <p><b>DGA</b> Digital Government Development Agency</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นศูนย์กลางสำหรับการเข้าถึงข้อมูล และบริการต่างๆ ของภาครัฐ ได้จากจุดเดียว เพื่อยกระดับการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนทุกคนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม</li> <li>- ให้บริการผ่านทาง <a href="http://www.GovChannel.go.th">www.GovChannel.go.th</a> ซึ่งเป็นเว็บท่า (Portal site) โดยภายในเว็บไซต์นี้จะ เป็นทางเชื่อมเพื่อไปสู่เว็บไซต์อื่นๆ ของหน่วยงานภาครัฐต่อไป</li> <li>- มีบริการประกาศราคากลางการจัดซื้อจัดจ้าง</li> </ul>
<p>กรมการขนส่งทางบก</p>  <p>กรมการขนส่งทางบก</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดระบบและระเบียบการขนส่งทางบก</li> <li>- มีบริการการจดทะเบียนออนไลน์ เพื่อขอต่ออายุใบขับขี่</li> <li>- มีบริการยื่นชำระภาษีรถประจำปีผ่านทางเว็บไซต์</li> <li>- มีบริการจองคิวทำใบขับขี่ออนไลน์</li> <li>- มีบริการจองเลขทะเบียนรถออนไลน์</li> <li>- มีบริการสอบถามข้อมูลออนไลน์ เช่น ข้อมูลค่าภาษีรถ ข้อมูลด้านกฎหมาย เป็นต้น</li> </ul>

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 1.1 (ต่อ): ตัวอย่างหน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

หน่วยงาน	รายละเอียด
<p data-bbox="443 465 624 501">กรมสรรพสามิต</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="799 465 1321 568">- มีภารกิจในการจัดเก็บภาษี ป้องกันและปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต</li> <li data-bbox="799 577 1294 680">- มีบริการขอใบอนุญาตสุรา ยาสูบ ไฟ ผ่านอินเทอร์เน็ต</li> <li data-bbox="799 689 1203 725">- มีบริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต</li> <li data-bbox="799 734 1305 837">- บริการแจ้งราคาผู้ประกอบการค้าปลีกผ่านอินเทอร์เน็ต</li> <li data-bbox="799 846 1294 882">- การรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์</li> </ul>

ที่มา: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2563). *Thailand e-government*. สืบค้นจาก <https://www.egov.go.th/th/index.php>.

จากข้อมูลดังตารางที่ 1.1 แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานภาครัฐได้มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการส่งเสริมพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานต่างๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วของประชาชน แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะมีการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาอย่างต่อเนื่อง แต่ผลการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในปี พ.ศ. 2563 นั้น ยังคงสะท้อนให้เห็นว่าระดับการพัฒนาของประเทศไทยยังน้อยกว่าอีกหลายประเทศ ในกรณีนี้จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ควรมุ่งเน้นการพัฒนาด้านการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนให้ความสนใจและเกิดความพึงพอใจ โดยยึดหลักความมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมโปร่งใส เปิดเผย และน่าเชื่อถือ (องค์กรสหประชาชาติ, 2561) ส่งผลให้ภาครัฐต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาพบว่า มีหลากหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนหรือผู้บริโภค โดยการศึกษาของ อัญชญา สายสนั่น ณ ออยุธยา (2558) พบว่า ทักษะคติ (Attitude) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และมีผลการวิจัยที่พบว่าการไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต (Trust of Internet) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการยอมรับในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Kurfali, Arifoglu, Tokdemir & Pacin, 2017) นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Lallmahomed, Lallmahomed & Lallmahomed (2017) พบว่า ความไว้วางใจในรัฐบาล (Trust of Government) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และมีผลการวิจัยที่

พบว่า การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ (Awareness of Public Service) คุณภาพของบริการสาธารณะ (Quality of Public Service) รวมถึงมีการศึกษาในอดีตที่พบว่า ปัจจัยความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Alawneh, Al-Refai & Batiha 2013 และ Santa, MacDonald & Ferrer, 2019)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา ทศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร เพื่อที่หน่วยงานภาครัฐจะสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความสะดวก รวดเร็วและตอบสนองประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ นักวิจัย นักวิชาการ และผู้ที่สนใจสามารถนำผลของการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 องค์กรภาครัฐ สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางการในการพัฒนาการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3.2 นักวิจัย นักวิชาการ และผู้ที่สนใจสามารถนำผลของการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

1.3.3 องค์กรภาครัฐ สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มฐานการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน และเกิดการรับรู้ของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในวงกว้าง

1.3.4 ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่เพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะและความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 ทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติ หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก และความคิดต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยรวมของบุคคล โดยอาจเป็นไปได้ทั้ง 2 ทิศทาง คือ บวก และลบ เช่น ความชอบ ความคิดเห็น ความกลัว ความเชื่อ ดังนั้น จึงถือได้ว่า ความคิดเห็นเป็นสัญลักษณ์ที่แสดงถึงทัศนคติ (Thurstone & Chave, 1966) และ Ha & Tam (2015) กล่าวถึงทัศนคติว่า เป็นแนวโน้มเชิงจิตวิทยาที่สามารถแสดงออกมาผ่านการประเมินเอกลักษณ์เฉพาะบุคคล โดยมีค่าความชอบและไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วน ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติว่า ทัศนคติ เป็นความคิดส่วนบุคคล เป็นแนวโน้มที่สามารถบ่งบอกความรู้สึกของบุคคลนั้นๆ โดยทัศนคติของมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากมีผลโดยตรงกับความพึงพอใจต่อการเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการ รวมถึง อุกฤษฏ์ เอื้อวัฒนสกุล และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็น ความเชื่อ ความเข้าใจข้อมูลหรือได้รับประสบการณ์ที่จะช่วยจูงใจให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค อีกทั้ง นภาพร ภูบุบผา (2562) กล่าวว่า บุคคลหนึ่งจะมีการแสดงทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีออกมาหลังจากบุคคลนั้น มีการรับรู้ถึงการใช้งาน มีการรับรู้ถึงประโยชน์ และรับรู้ถึงความเสี่ยง โดยแสดงออกผ่านแนวคิด เมื่อมีทัศนคติในการใช้งานที่ดีจะส่งผลให้ตั้งใจใช้เทคโนโลยีต่อไป นอกจากนี้ Dwivedi, Rana, Janssen, Lal, Williams & Clement (2017) กล่าวว่า ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศ สามารถแบ่งออกได้เป็นเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ในการศึกษาครั้งนี้ ทัศนคติ หมายถึง การที่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการมีความคิดในเชิงบวกต่อการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยคิดว่า เป็นความคิดที่ดี เป็นความคิดที่ชาญฉลาด และเล็งเห็นว่าการใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องที่ดี รวมถึงประชาชนผู้ใช้บริการมีความชื่นชอบแนวคิดในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Verkijika & De Wet, 2018)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ อัญชญา สายสนั่น ณ อยุธยา (2558) พบว่า ทักษะคติส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ ธนากร สมรรคเสวี (2556) พบว่า ทักษะคติมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของ Verkijika & De Wet (2018) พบว่า ทักษะคติไม่ส่งผลต่อการยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในภูมิภาคแอฟริกาใต้สะฮารา รวมถึงงานวิจัยของ สุกฤตา ศิริรัตน์รุ่งเรือง และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน Grab Taxi ของผู้ใช้งานมือถือสมาร์ทโฟนในกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมา คือ ทักษะคติต่อการใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ และอิทธิพลจากสังคม ตามลำดับ

### 2.1.2 ความไว้วางใจ (Trust)

Moorman, Deshpande & Zaltman (1992) กล่าวว่า ความไว้วางใจ เกิดจากความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความเชื่อสัตย์ต่อธุรกิจนั้นๆ และ McKnight (2005) กล่าวถึง ความไว้วางใจในด้านการให้บริการเทคโนโลยีว่า การที่ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นว่าการทำงานของระบบนั้น มีคุณลักษณะเป็นไปตามที่ต้องการ มีความสามารถในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และมีศักยภาพในการป้องกันปัญหาที่สามารถเกิดขึ้นได้ในอนาคต รวมถึง Morgan & Hunt (1994) กล่าวว่า ความสำคัญของความไว้วางใจประกอบด้วย 2 สิ่งคือ ความเชื่อถือ (Reliability) และความซื่อสัตย์จริงใจ (Integrity) ซึ่งจะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ในรูปแบบของการตลาดที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพและจิตวิทยา ทั้งนี้ ในการวิจัยครั้งนี้ ความไว้วางใจ แบ่งออกเป็น 2 เรื่อง ได้แก่ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต (Trust of Internet) และ ความไว้วางใจในรัฐบาล (Trust of Government) (Carter & Belanger, 2005) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 2.1.2.1 ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต (Trust of Internet)

Carter & Belanger (2005) กล่าวว่า ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต คือ ความไว้วางใจในข้อมูลที่ต้องการ และการทำธุรกรรมที่ปลอดภัยผ่านระบบเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ รัศมีลภัส วรเดชนันกุล และนิตนา ฐานิตธนกร (2560) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อใจของผู้ใช้งานว่า เว็บไซต์ที่ให้บริการนั้นมีมาตรการในรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ที่ได้ทำธุรกรรมผ่านเว็บไซต์ดังกล่าว จะได้รับความคุ้มครองถูกเก็บไว้เป็นความลับ อีกทั้งยังมั่นใจว่า เว็บไซต์มีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน ในการศึกษาครั้งนี้ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต หมายถึง การที่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยคิดว่าบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลได้ เป็นเครื่องมือที่น่าเชื่อถือสามารถใช้งานได้

และเล็งเห็นว่า มีความปลอดภัยในการใช้งาน รวมถึงประชาชนผู้ใช้บริการเต็มใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Kurfali, Arifoglu, Tokdemir & Paçin, 2017)

### 2.1.2.1 ความไว้วางใจในรัฐบาล (Trust of Government)

Belanger & Carter (2008) กล่าวว่า ความไว้วางใจในรัฐบาล หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ประชาชนไว้วางใจในความเป็นธรรม และความสามารถของหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตามความไว้วางใจเป็นแนวคิดที่มีหลากหลายแง่มุม ซึ่งสามารถถูกกำหนดจากมุมมองของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันออกไป กล่าวคือ ความไว้วางใจเป็นความเชื่อมั่นในสัญญาะหว่างกันของทั้ง 2 ฝ่าย ทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ จากบริบทดังกล่าว หมายถึง ผู้ให้บริการคือรัฐบาล และผู้รับบริการ คือ ประชาชน (Zhao & Khan, 2013) ทั้งนี้ Abu-Shanab (2017) กล่าวว่า ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล หมายถึง ความรู้สึกที่ประชาชนผู้ใช้บริการเชื่อมั่นว่าบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัย และไม่มีภัยคุกคามตามต่อความเป็นส่วนตัว ซึ่งความไว้วางใจเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดการยอมรับในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ในการศึกษาครั้งนี้ ความไว้วางใจในรัฐบาล หมายถึง การที่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยไว้วางใจในการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล และไว้วางใจในความสามารถของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย และเชื่อว่า หน่วยงานภาครัฐจะให้ความสำคัญสูงสุดแก่ประชาชน และคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นลำดับแรกก่อนทุกเรื่อง (Kurfali, Arifoglu, Tokdemir & Paçin, 2017)

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องของ สราลี โรมรัตน์พันธ์ (2561) พบว่า ปัจจัยความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ และงานวิจัยของ วรากร เลิศสุภนิมิตต์ (2557) พบว่า ความไว้วางใจมีผลต่อความพึงพอใจในการซื้ออะไหล่รถยนต์มือสองของผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ได้พบงานวิจัยของ Alawneh, Al-Refai & Batiha (2013) พบว่า ความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้ง งานวิจัยของ Lallmahomed, Lallmahomed & Lallmahomed (2017) พบว่า ความไว้วางใจในรัฐบาลมีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยของ Kurfali, Arifoglu, Tokdemir & Paçin (2017) พบว่า ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการยอมรับในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการศึกษาของ พิมพ์ กฤตยาไชยวัฒน์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2563) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊กของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

ได้แก่ ความไว้วางใจและการรับรู้คุณค่าของช่องทางออนไลน์ ด้านอารมณ์ การบูรณาการตราสินค้า และความสะดวกสบาย

### 2.1.3 การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ (Awareness of Public Service)

Finley (1937) กล่าวว่า ความตระหนักเป็นสภาวะที่บุคคลได้รับความรู้หรือมีประสบการณ์ต่างๆ ซึ่งมีการประเมินค่าถึงความสำคัญที่ตนเองมีต่อเรื่องนี้ๆ ซึ่งเป็นเรื่องของสภาวะทางจิตใจต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์นั้นๆ โดย Wolman (1973) ได้ให้ความหมายของความตระหนักว่า หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลเกิดความเข้าใจ หรือสำนึกขึ้นได้ต่อเหตุการณ์ หรือประสบการณ์บางอย่าง และเมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นจึงเกิดความตระหนักขึ้น ส่วน Good, Merkel & Kappa (1973) กล่าวว่า ความตระหนัก หมายถึง ความสำนึก ความรู้ตัว ความรู้สึกที่แสดงถึงการเกิดความรู้ของมนุษย์ หรือการที่บุคคลแสดงความรู้สึกรับผิดชอบต่อปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งความตระหนักจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการสัมผัสสิ่งเร้าในสภาวะแวดล้อม นอกจากนี้ Pikkarainen, Pijjarainen, Karjaluoto & Pahnila (2004) กล่าวว่า การตระหนักรู้เป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้ผู้บริโภคยอมรับ และใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้บริโภคจำเป็นต้องรับรู้และตระหนักถึงประโยชน์ในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มิฉะนั้นผู้บริโภคจะลังเลและสงสัยในการใช้งาน ในการศึกษาครั้งนี้ การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ หมายถึง การที่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับประโยชน์และการใช้บริการของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยคิดว่า บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้บริการตามที่ได้แสดงรายละเอียดไว้ และเล็งเห็นว่าสามารถช่วยเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนได้ อีกทั้ง ยังช่วยส่งเสริมให้ประชาชนทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น (Alawneh, Al-Refai & Batiha, 2013)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Alawneh, Al-Refai & Batiha (2013) พบว่า การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตระหนักรู้ในบริการอิเล็กทรอนิกส์ของ Tung & Rieck (2005) พบว่า การตระหนักรู้ในบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

### 2.1.4 คุณภาพของบริการสาธารณะ (Quality of Public Service)

คุณภาพบริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการของผู้ให้บริการทางออนไลน์โดยแบ่งออกได้เป็น ความน่าเชื่อถือ (Credibility) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) และการเข้าถึงการให้บริการ (Access) (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) และ Delone & McLean (1992) ได้กล่าวว่า คุณภาพเป็นตัวแปรที่สำคัญในการวัดความระดับพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งจากโมเดลความสำเร็จของระบบ

สารสนเทศ จะเห็นได้ว่าคุณภาพของระบบเป็นตัววัดประสิทธิภาพระบบที่แท้จริง คุณภาพของระบบในสภาพแวดล้อมทางอินเทอร์เน็ตจะเป็นตัววัดลักษณะที่ต้องการของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพของระบบของเว็บไซต์เป็นโครงสร้างที่สำคัญในด้านความพึงพอใจของลูกค้า โดยที่คุณภาพของระบบเป็นตัววัดความสำเร็จของเว็บไซต์จากการที่ลูกค้าสามารถรับรู้การปฏิบัติงานของเว็บไซต์ในด้านการรับส่งข้อมูลคุณภาพของระบบสามารถพิจารณาการวัดคุณภาพใน 5 มิติ ได้แก่ 1) ความง่ายของการใช้งาน (Ease of Use) 2) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) 3) ความปลอดภัยในการใช้งาน (Security) 4) ความง่ายในการเข้าถึง (Convenience of Access) และ 5) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Times) (Delone & McLean, 2003) ส่วน Park & Kim (2003) กล่าวว่า คุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพและคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้มาตรฐานตามการรับรู้และความพึงพอใจของผู้บริโภค

นอกจากนี้ Jurgita (2015) กล่าวถึง คุณภาพในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ว่า เป็นประสิทธิภาพด้านการให้บริการของผู้ให้บริการทางออนไลน์ โดยมีการนำอินเทอร์เน็ตมาช่วยในการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการแบบใหม่ รวมถึงการรับรู้ของผู้ใช้บริการทางด้านคุณภาพที่ส่งผลให้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ ซึ่งคุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือต่อผู้ให้บริการ อีกทั้ง เมทินี จันทกรระแจะ และนิตนา ฐานิตนกร (2560) กล่าวว่า คุณภาพระบบสารสนเทศ (Information System Quality) หมายถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับการใช้งาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนั้น คุณภาพของระบบสารสนเทศ พิจารณาได้จากประโยชน์ใช้สอย ความง่ายในการเข้าถึง ความง่ายในการใช้งาน เสถียรภาพในการใช้งาน และการตอบสนองในเวลาทีรวดเร็วต่อผู้รับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ คุณภาพของบริการสาธารณะ หมายถึง การที่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำธุรกรรมกับรัฐบาลและหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐได้รวดเร็ว โดยใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพภายในไม่กี่ขั้นตอน ง่ายต่อการใช้งาน อีกทั้ง ยังสามารถช่วยให้ประชาชนสามารถติดตามธุรกรรมของรัฐบาลด้วยตัวเลือกที่หลากหลายมากขึ้น และเกิดข้อผิดพลาดน้อยลง ลดความล่าช้า รวมถึงมีการแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Alawneh, Al-Refai & Batiha, 2013)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตนกร (2559) พบว่าคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ นันทวัฒน์ ชาวดร (2560) พบว่า

คุณภาพระบบ และคุณภาพสารสนเทศส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองที่พักทางออนไลน์ของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ งานวิจัยของ Alawneh, Al-Refai & Batiha (2013) พบว่า คุณภาพของ บริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

### 2.1.5 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

Schiffman & Kanuk (2000) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล มี 2 ประเภท ได้แก่ ความน่าเชื่อถือที่เป็นทางการ (Credibility in Formal Source) และความน่าเชื่อถือที่ไม่เป็นทางการ (Credibility in Informal Source) โดยความน่าเชื่อถือของบริการ คือ ความสามารถของบริการที่กระทำ ตามสัญญาที่แจ้งไว้ สามารถสร้างความไว้วางใจ ความสม่ำเสมอ และความถูกต้อง ซึ่งประกอบด้วยข้อ คำถามที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เมื่อผู้ที่มีปัญหา จะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้ อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้ (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990) อีกทั้ง Barry (1986) ได้กล่าวไว้ว่า ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสม่ำเสมอและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ส่วน Belch & Belch (2004) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือ เป็นสิ่งที่ผู้รับสารคิดเกี่ยวกับแหล่งข้อมูล โดยเมื่อ กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ ว่าเป็นความคิดแล้วนั้น จะต้องระลึกละเอียดว่า แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือสำหรับผู้รับ สารคนหนึ่ง อาจไม่ได้ส่งผลเดียวกันกับผู้รับสารอีกคนหนึ่ง และสิ่งที่เรามองว่าน่าเชื่อถือนั้น อาจจะเป็น ความน่าเชื่อถือที่ถูกสร้างขึ้นมาให้เราเชื่อว่า บุคคลนั้นเป็นผู้เชี่ยวชาญ มีความจริงใจ และซื่อสัตย์ ทั้งที่ แท้จริงแล้วอาจไม่ได้เป็นเช่นนั้น นอกจากนี้ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือ คือ ความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามที่ได้ตกลงร่วมกันหรือควรจะต้องและ ได้ตรงตามมาตรฐานนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การที่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เชื่อว่าบริการดังกล่าว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ และมีความ ถูกต้อง และเชื่อว่ารัฐบาลมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง (Santa, MacDonald & Ferrer, 2019)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ธนภัทร จอมแก้ว (2560) พบว่า ปัจจัยความน่าเชื่อถือ มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกูเกิล (Google) ในกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ Santa, MacDonald & Ferrer (2019) พบว่า ความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการศึกษาของ วศินี อิมธรรมพร และนิตนา ฐานิตธนกร (2561) พบว่า ปัจจัยการ



ยอมรับเทคโนโลยี ด้านการคล้อยตาม ด้านการรับรู้ความน่าเชื่อถือ ปัจจัยความสะดวกในการใช้บริการ ด้านความสะดวกในค้นหา และปัจจัยการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านความพึงพอใจส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Gen Y) ในกรุงเทพมหานคร ในทางตรงกันข้ามผลการศึกษาของ อภิชัย ทาก่อง และนิตนา ฐานิธรนกร (2560) กลับพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความสะดวก และปัจจัยคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการไม่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจใช้บริการการเรียนรู้ออนไลน์ในระบบเปิดสำหรับมหาชนของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร

### 2.1.6 ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกส่วนบุคคลที่เกิดขึ้น มีทั้งความสุข และความผิดหวัง สามารถเกิดได้จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ และความคาดหวัง เมื่อใดที่ตอบสนองความปรารถนา เป็นไปตามที่คาดหวังบุคคลนั้นได้ จะทำให้ความพึงพอใจเกิดขึ้น (Kotler, 2000) และพรสุดา เอี้ยวทองเพิ่ม และนิตนา ฐานิธรนกร (2560) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ การที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้ ประกอบด้วย การตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ได้รับ ความคาดหวังก่อนการบริโภค ส่วน Oliver (1981) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ สถานะทางจิตวิทยาเกิดขึ้นจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากการใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ เท่ากับความคาดหวังของผู้บริโภค แต่ในทางกลับกัน ถ้าผู้บริโภคได้รับการตอบสนองจากการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่ำกว่าความคาดหวัง อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้เช่นกัน อีกทั้ง นิสิต งานเลิศ (2553) ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการในเชิงบวก ซึ่งเกิดได้จากการประเมินประสิทธิภาพของคุณภาพการให้บริการโดยรวมทั้งหมดจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของลูกค้า และเกิดความสะดวกจากระบบที่ให้บริการ นอกจากนี้ Medina & Rufin (2015) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนตัวชี้วัดของสถานะทางอารมณ์ในเชิงบวกและลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดจากการประเมินผลโดยแบบประเมินความพึงพอใจสำหรับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึง Arfat, Rahman, Rahman & Mahmood (2018) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนคือหน่วยวัดความคาดหวัง ภายหลังจากยอมรับและใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในการศึกษาครั้งนี้ ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์พึงพอใจกับการใช้บริการและระบบการใช้งานบริการ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยสังเกตเห็นว่าบริการดังกล่าว สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี (Santa, MacDonald & Ferrer, 2019)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ชัยชาญ ลิขสิทธิ์วัฒนกุล (2559) พบว่า การรับรู้ประโยชน์และคุณภาพการบริการส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ณิชชญา รักประกอบกิจ (2559) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสมัครงานออนไลน์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ คุณภาพของเว็บไซต์ ด้านด้านความน่าดึงดูดใจ และด้านสารสนเทศ นอกจากนี้ งานวิจัยของ Santa, MacDonald & Ferrer (2019) ยังพบว่า ความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งงานวิจัยของ พรสุดา เอี้ยวทองเพิ่มและนิตนา ฐานิตธนกร (2560) พบว่า ปัจจัยคุณภาพความสัมพันธ์และปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าบ้านขนาดสเปา สาขาสวนพลูในกรุงเทพมหานคร

## 2.2 สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะคุณภาพของบริการสาธารณะและความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีสมมติฐานของการวิจัยดังนี้

2.2.1 ทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.2.2 ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตที่มีอิทธิพลต่อในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.2.3 ความไว้วางใจในรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.2.4 การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

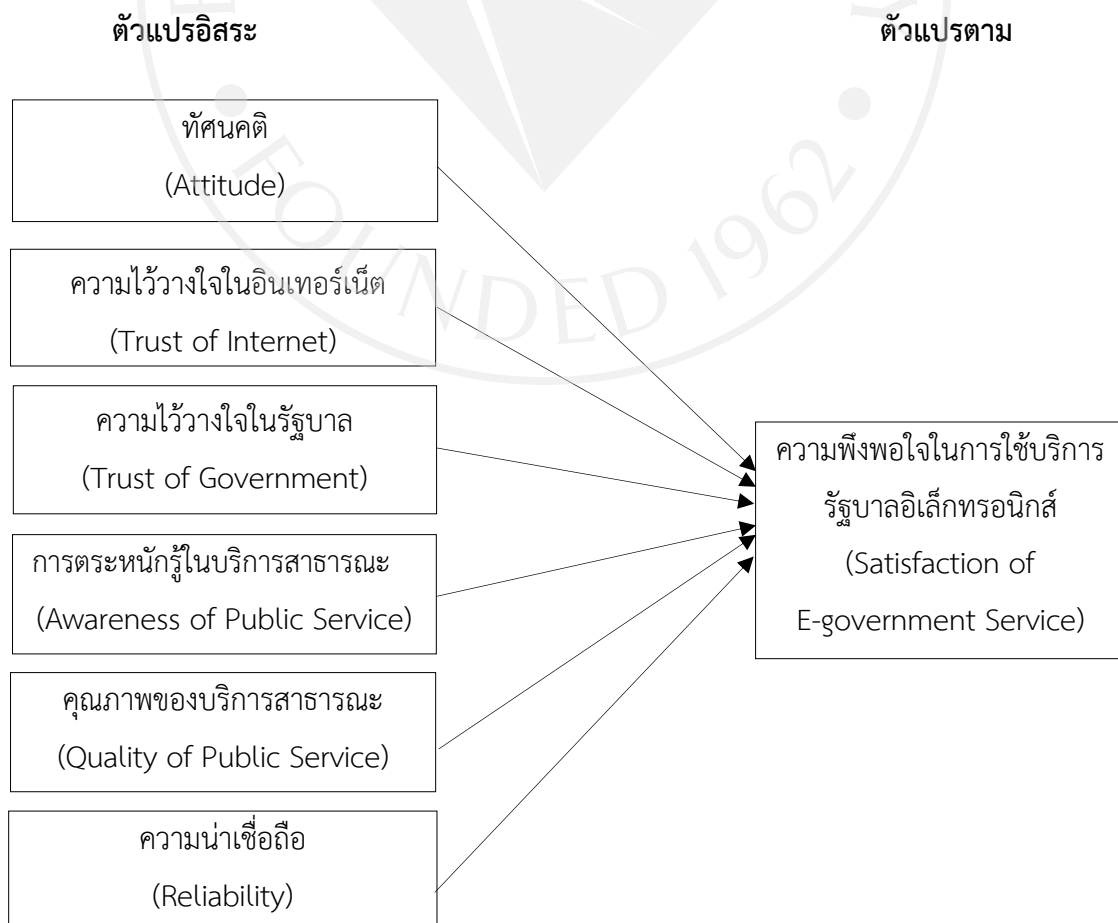
2.2.5 คุณภาพของบริการสาธารณะที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.2.6 ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

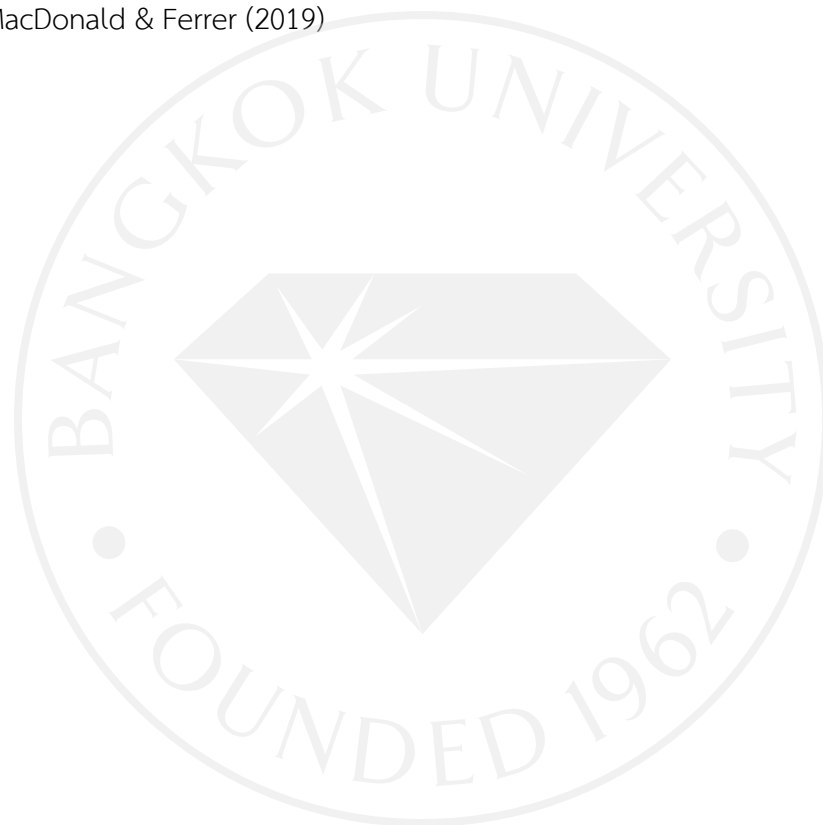
### 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ทศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะและความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดของงานวิจัยเรื่อง ทศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร



กรอบแนวความคิดวิจัยในข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ทักษะคติภายใต้แนวความคิดของ Verkijika & De Wet (2018) 2) ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต และ 3) ความไว้วางใจในรัฐบาล ภายใต้แนวความคิดของ Kurfal, Arifoglu, Tokdemir & Paçin (2017) 4) การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ และ 5) คุณภาพของบริการสาธารณะ ภายใต้แนวคิดของ Alawneh, Al-Refai & Batiha (2013) 6) ความน่าเชื่อถือ ภายใต้แนวความคิดของ Santa, MacDonald & Ferrer (2019) กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้แนวความคิดของ Santa, MacDonald & Ferrer (2019)



### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ทักษะคิด ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

#### 3.1 ประเภทของงานวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งสร้างจากการทบทวนงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมา เพื่อมุ่งค้นหาข้อเท็จจริงจากการเก็บข้อมูลในการศึกษา โดยผ่านการตรวจสอบเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาเกี่ยวกับ ทักษะคิด ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะและความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

3.1.1 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Satisfaction of E-government Service)

3.1.2 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ทักษะคิด (Attitude) ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต (Trust of Internet) ความไว้วางใจในรัฐบาล (Trust of Government) การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ (Awareness of Public Service) คุณภาพของบริการสาธารณะ (Quality of Public Service) และความน่าเชื่อถือ (Reliability)

#### 3.2 ประชากรและการเลือกตัวอย่าง

##### 3.2.1 ประชากร

ประชากรและตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของภาครัฐ ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมขนส่งทางบก กรมการจัดหางาน และศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

### 3.2.2 ตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยการทดสอบแบบสอบถามกับทางกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด จากนั้นนำไปคำนวณหาค่าของ Partial  $R^2$  โดยใช้โปรแกรม G\*Power ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สร้างจากสูตรของ Cohen (1977) ซึ่งผ่านการตรวจสอบ และรับรองคุณภาพจากนักวิจัยเป็นจำนวนมากสำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่างให้มีความถูกต้องและทันสมัย (Howell, 2010 และนงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) โดยมีค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.1939001 โดยคำนวณจากค่าตัวอย่างจำนวน 40 ชุด ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนในการทดสอบประเภทหนึ่ง ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.05 จำนวนตัวแปรทำนายเท่ากับ 6 อำนาจการทดสอบ ( $1-\beta$ ) เท่ากับ 0.95 (Cohen, 1962) จึงได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 115 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากตัวอย่างสำรองเพิ่มรวมทั้งสิ้นจำนวน 150 ตัวอย่าง

### 3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ณ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมขนส่งทางบก กรมการจัดหางาน และศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ระหว่างวันที่ 5-15 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 โดยหน่วยงานดังกล่าว เป็นหน่วยงานของภาครัฐที่ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ เช่น บริการชำระภาษีสำหรับประชาชนทั่วไปและผู้ประกอบการ บริการขอใบอนุญาต ผู้ประกอบการ บริการต่ออายุใบขับขี่ บริการจัดหางาน และบริการจัดทำหนังสือเดินทาง เป็นต้น โดยหน่วยงานเหล่านี้มีบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ที่ประชาชนสามารถใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์และช่องทางออนไลน์อื่นๆ ของหน่วยงานได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดสัดส่วนของจำนวนตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน เพื่อการกระจายตัวของตัวอย่าง โดยแบ่งการเก็บตัวอย่างหน่วยงานละ 30 ชุด เท่าๆ กัน ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1: สัดส่วนของการแจกแบบสอบถาม

หน่วยงานที่เก็บแบบสอบถาม	จำนวน (ชุด)
- กรมสรรพากร	30
- กรมสรรพสามิต	30

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): สัดส่วนของการแจกแบบสอบถาม

หน่วยงานที่เก็บแบบสอบถาม	จำนวน (ชุด)
- กรมการขนส่งทางบก	30
- กรมการจัดหางาน	30
- ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ	30
<b>รวม</b>	<b>150</b>

**ขั้นตอนที่ 2** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกตัวอย่างที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงตามที่กำหนดคุณลักษณะไว้ กล่าวคือ เป็นประชาชนที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้วิจัยจะทำการเข้าไปสอบถามเบื้องต้นด้วยคำถามคัดกรองคุณสมบัติว่า “ท่านเคยใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่” และทำการเลือกตัวอย่างที่ตอบว่า “เคยใช้บริการ” เท่านั้น จากนั้นผู้วิจัยจึงได้ขอความร่วมมือในการกรอกข้อมูลในแบบสอบถามจนครบจำนวน 150 ตัวอย่าง

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามปลายปิด ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ตรวจสอบเนื้อหา และหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เพื่อพิจารณาว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจต่อคำถามในแบบสอบถามตรงกัน และตรวจสอบว่ามีเนื้อหาครบถ้วนหรือไม่ ทั้งนี้ การดำเนินการในส่วนดังกล่าว มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.3.1 การสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถาม โดยเริ่มจากการทบทวนในส่วนของวัตถุประสงค์ในการศึกษาก่อนเป็นลำดับแรก เพื่อพิจารณาข้อคำถามของตัวแปรในแต่ละด้าน โดยการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต ความไว้วางใจในรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ ความน่าเชื่อถือ และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จากนั้นนำมาสร้างเนื้อหาข้อคำถาม โดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแบบสอบถามให้ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และมีมาตรฐานตรงตามหลักวิชาการ

### 3.3.2 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามเป็นลักษณะที่มีโครงสร้างแน่นอน (Structure-undisguised Questionnaire) ซึ่งถูกสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยที่ผ่านมา โดยสามารถแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน (ดังแสดงในภาคผนวก ก) ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งานถี่มากที่สุด โดยลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิดที่ทั้งใช้มาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal Scale) และมาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกข้อคำตอบที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงของตนเองมากที่สุด โดยถามในส่วนที่ 1 มีจำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต ความไว้วางใจในรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือ โดยลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิด ที่ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) มีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับ และตัวเลือกมีเริ่มต้นตั้งแต่ระดับที่ 1 ซึ่งมีค่าน้อยที่สุด ไปจนถึงระดับที่ 5 ซึ่งมีความมากที่สุด โดยคำถามในส่วนที่ 2 มีจำนวนทั้งสิ้น 32 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิดที่ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) มีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับ และตัวเลือกมีเริ่มต้นตั้งแต่ระดับที่ 1 ซึ่งมีค่าน้อยที่สุด ไปจนถึงระดับที่ 5 ซึ่งมีความมากที่สุด โดยคำถามในส่วนที่ 3 มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ข้อ

### 3.3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

#### 3.3.3.1 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ทำการสร้างขึ้นต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทางด้านการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น ได้แก่

- ดร. จรัสพงษ์ สมานบุตร

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
กรมสรรพสามิต





จากผลการประเมินข้อคำถามในแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 35 ข้อ โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่า ค่าของดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) ของ 35 ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าตั้งแต่ 0.67 – 1.00 คะแนน ซึ่งมีค่าคะแนนรวมเท่ากับ 0.953 ซึ่งมากกว่า 0.5 (ดังแสดงไว้ในภาคผนวก ค) ซึ่งแสดงว่า คำถามเหล่านี้มีความสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรกำหนดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2548) จึงสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยได้

### 3.3.3.3 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรงทางสถิติ ด้วยวิธีการทดสอบ (Pilot Test) กระทำโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เคยใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 40 ตัวอย่าง เพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละท่าน มีความเข้าใจที่ตรงกัน และตอบคำถามได้ตรงตามความเป็นจริงทุกข้อ หลังจากนั้น ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยใช้สถิติ และพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน ก่อนที่จะนำข้อมูลที่เก็บจากตัวอย่างในภาคสนามจำนวน 150 ตัวอย่าง ไปวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยมีผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			
	ข้อ	กลุ่มทดลอง (n=40)	ข้อ	กลุ่มตัวอย่าง (n=150)
1. ทักษะคนติ	4	0.930	4	0.894
2. ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต	4	0.922	4	0.924
3. ความไว้วางใจในรัฐบาล	4	0.912	4	0.937
4. การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ	5	0.912	5	0.918
5. คุณภาพของบริการสาธารณะ	10	0.967	10	0.964
6. ความน่าเชื่อถือ	5	0.922	5	0.935
7. ความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	3	0.899	3	0.929

เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ ) มีค่าระหว่าง  $0 < \alpha < 1$  ผลจากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นในตารางที่ 3.2 พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างทดลอง (Pilot Test) จำนวน 40 ตัวอย่าง มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแต่ละตัวแปรเท่ากับ 0.899 – 0.967 และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแต่ละตัวแปรเท่ากับ 0.894 – 0.964 ซึ่งผลของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของทั้งสองกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (Nunnally, 1978)

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

#### 3.4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

เป็นการวิเคราะห์เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลที่ปรากฏในแบบสอบถาม ซึ่งค่าสถิติเชิงพรรณนาที่นำมาใช้จะเหมาะสมกับลักษณะและมาตรวัดของข้อมูลในแต่ละส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลหรือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งานถี่มากที่สุด ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal Scale) โดยวิเคราะห์จากการหาค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงจำนวน (Frequency)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต ความไว้วางใจในรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือ ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

#### 3.4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis)

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต ความไว้วางใจในรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือ โดยใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้

มาตรวัดอันตรภาคเช่นเดียวกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) จำนวน 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ (X) ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เป็นเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และเป็นเทคนิคทางสถิติที่อาศัยความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรมาใช้ในการทำนาย โดยเมื่อทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็สามารถทำนายอีกตัวแปรหนึ่งได้ สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  คือ คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม Y

$b_0$  คือ ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$b_1, \dots, b_k$  คือ น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ

$X_1, \dots, X_k$  คือ คะแนนตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k

k คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ทักษะคิด ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการ สาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนและสมบูรณ์ จำนวน 150 ชุด ซึ่งคิด เป็นอัตราการตอบกลับ 100% โดยมีค่าความเที่ยงของตัวแปรแต่ละด้าน มีค่าเท่ากับ 0.894 – 0.964 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ (Nunnally, 1978) จึงสามารถนำผลลัพธ์ไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไป สถิติเชิง พรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การ แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการ ใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งานถี่มากที่สุด ซึ่งสามารถสรุป ได้ตามตารางและคำอธิบายดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 150)

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	80	53.3
	หญิง	70	46.7
อายุ	ต่ำกว่า 21 ปี	0	0
	21 – 30 ปี	26	17.3
	31 – 40 ปี	32	21.3

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 150)

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อายุ	41 – 50 ปี	37	24.7
	51 – 60 ปี	51	34.0
	61 ปี ขึ้นไป	4	2.7
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	6.0
	ปริญญาตรี	67	44.7
	สูงกว่าปริญญาตรี	74	49.3
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	2	1.3
	เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ	13	8.7
	พนักงานบริษัทเอกชน	38	25.3
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	93	62.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0
	เกษียณอายุ	4	2.7
	อื่นๆ (โปรดระบุ) .....	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	3	2.0
	15,000 – 25,000 บาท	30	20.0
	25,001 – 35,000 บาท	26	17.3
	35,001 – 45,000 บาท	26	17.3
	45,001 – 55,000 บาท	18	12.0
	55,001 บาท ขึ้นไป	47	31.3
ความถี่ในการใช้	น้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน	81	54.0
บริการรัฐบาล	2 - 5 ครั้ง/เดือน	40	26.7
อิเล็กทรอนิกส์	6-9 ครั้ง/เดือน	13	8.7
	มากกว่า 9 ครั้ง/เดือน	16	10.7
บริการรัฐบาล	ยื่นภาษีออนไลน์	55	36.7
อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้	ต่อภาษีรถยนต์ออนไลน์	4	2.7
งานที่มากที่สุด	บริการพร้อมเพย์	56	37.3

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 150)

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
บริการรัฐบาล	อบรมใบขับขี่ออนไลน์	2	1.3
อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้	ข้อมูลภาครัฐออนไลน์	33	22.0
งานที่มากที่สุด	อื่นๆ (โปรดระบุ) .....	0	0

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 มีรายได้ 55,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 มีความถี่ในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ น้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 54.0 และบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งานมากที่สุด คือ บริการพร้อมแพทย์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7

#### 4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ทศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ มีผลการวิเคราะห์และมีความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

b	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูป คะแนนดิบ
S.E	หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\beta$	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน
Sig.	หมายถึง ระดับนัยสำคัญ
Tolerance	หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน
VIF	หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน
R <sup>2</sup>	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ชี้แจงแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์

ตารางที่ 4.2: การวิเคราะห์แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุของทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	$\bar{x}$	S.D.	ความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service)						
			b	S.E.	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่			0.114	0.198	-	0.578	0.564	-	-
ทัศนคติ	4.235	0.689	-0.099	0.054	-0.076	-1.845	0.067	0.676	1.479
ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต	3.638	0.856	0.125	0.078	0.119	1.606	0.111	0.207	4.838
ความไว้วางใจในรัฐบาล	3.530	0.909	0.157	0.076	0.158	2.065	0.041*	0.194	5.151
การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ	3.634	0.792	0.040	0.084	0.036	0.483	0.630	0.210	4.752
คุณภาพของบริการสาธารณะ	3.767	0.818	0.080	0.080	0.536	7.364	0.000*	0.215	4.647
ความน่าเชื่อถือ	3.692	0.839	0.082	0.082	0.172	2.237	0.027*	0.194	5.152

$R^2 = 0.837$ ,  $F = 122.242$ ,  $*p < 0.05$



จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับทัศนคติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2350) รองลงมา คือ คุณภาพของบริการสาธารณะ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7673) ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6925) ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6383) การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6347) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความไว้วางใจในรัฐบาล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5300)

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ได้แก่ คุณภาพของบริการสาธารณะ (Sig. = 0.000) ความน่าเชื่อถือ (Sig. = 0.027) และความไว้วางใจในรัฐบาล (Sig. = 0.041) โดยที่คุณภาพของบริการสาธารณะ ( $\beta = 0.536$ ) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ( $\beta = 0.172$ ) ความไว้วางใจในรัฐบาล ( $\beta = 0.158$ ) ตามลำดับ ส่วนทัศนคติ (Sig. = 0.067) ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต (Sig. = 0.111) การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ (Sig. = 0.630) ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด  $R^2 = 0.837$  แสดงให้เห็นว่า ด้านความไว้วางใจในรัฐบาล ด้านคุณภาพของบริการสาธารณะ และด้านความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 83.7 ที่เหลืออีกร้อยละ 16.3 เป็นผลสืบเนื่องจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาศึกษา

เมื่อตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน ทำให้เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระกันไม่เป็นจริง จึงทำให้เกิดปัญหาที่เรียกว่า Multicollinearity ซึ่งการเกิดปัญหา Multicollinearity จะทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยเปลี่ยนไป เมื่อมีตัวแปรอิสระในสมการเพิ่มขึ้น และทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยมีเครื่องหมายตรงกันข้ามกับที่ควรจะเป็น (กัลยา วานิชย์ บัญชา, 2546) ดังนั้น ก่อนนำตัวแปรอิสระใดๆ เข้าสู่สมการถดถอยควรพิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระก่อนว่า แต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด โดยใช้วิธีการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 วิธี ได้แก่

- 1) การตรวจสอบค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว
- 2) การตรวจสอบค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

Tolerance ของ  $X_i = 1 - R_i^2$

VIF ของ  $X_i = 1/\text{Tolerance}$

$$\text{หรือ } X_i = 1/1 - R_i^2$$

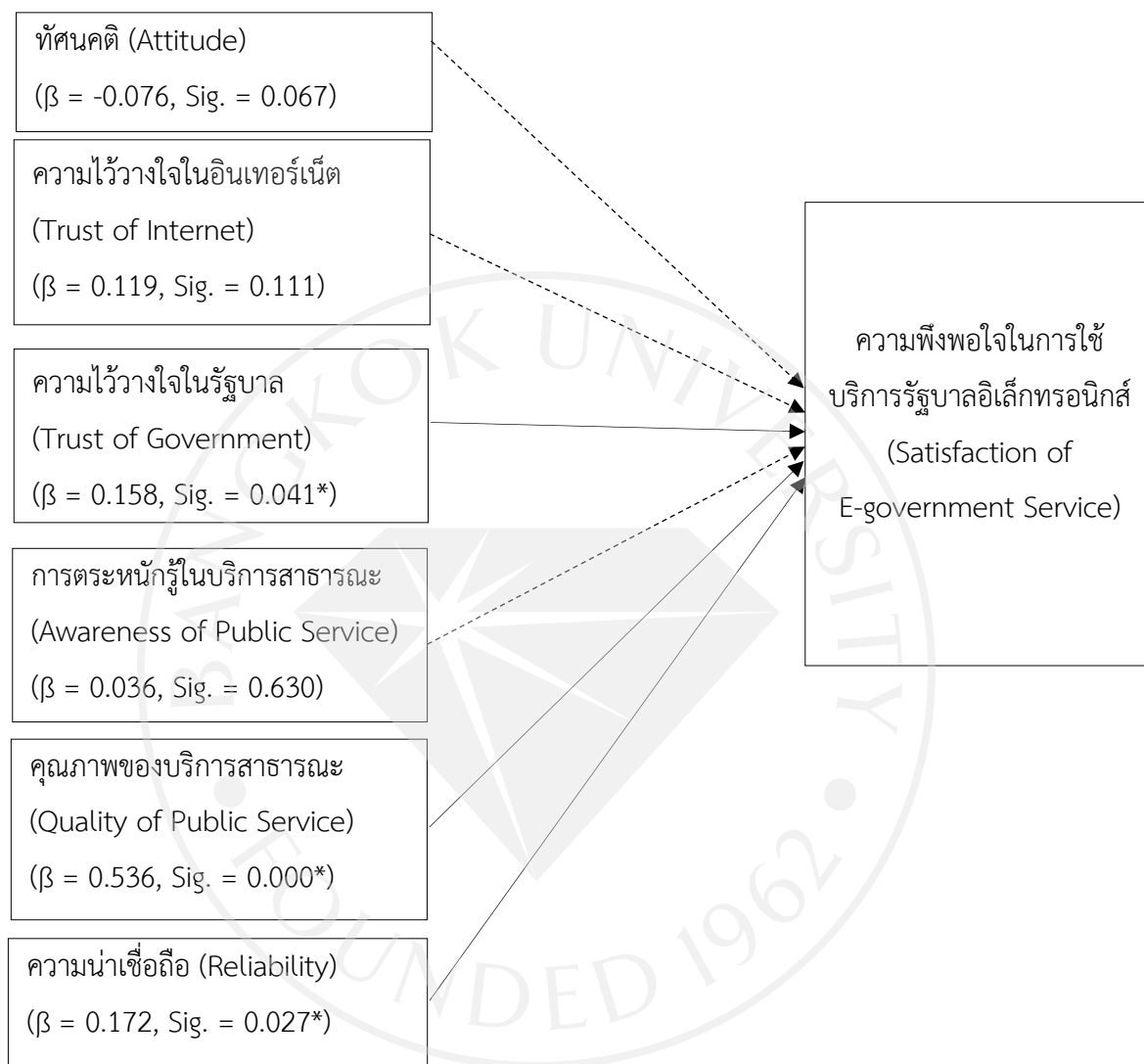
ค่า Tolerance มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้าค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปรเป็นอิสระจากกัน แต่ถ้าค่า Tolerance เข้าใกล้ 0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นๆ ในการศึกษาครั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.194-0.676 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 (วรรณิ หิรัญญากร, 2546, หน้า 112) แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน จากการตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) หากค่า VIF มีค่าตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ต้องตัดตัวแปรนั้นออกจากสมการถดถอย เพราะตัวแปรอิสระนั้นๆ มีลักษณะของความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรอิสระอื่นๆ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.479-5.152 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2555)

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 6 ด้าน ได้แก่ ทัศนคติ ( $X_1$ ) ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต ( $X_2$ ) ความไว้วางใจในรัฐบาล ( $X_3$ ) การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ ( $X_4$ ) คุณภาพของบริการสาธารณะ ( $X_5$ ) และความน่าเชื่อถือ ( $X_6$ ) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร (Y) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้ จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.114 + 0.157 (X_3) + 0.080 (X_5) + 0.082 (X_6)$$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (b) ของความไว้วางใจในรัฐบาล เท่ากับ 0.157 คุณภาพของบริการสาธารณะ เท่ากับ 0.080 และความน่าเชื่อถือ เท่ากับ 0.082 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก ถือว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานครในทิศทางเดียวกัน โดยหากเพิ่มปัจจัยความไว้วางใจในรัฐบาล 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นเป็น .157 หน่วย หากเพิ่มปัจจัยคุณภาพของบริการสาธารณะ 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นเป็น .080 หน่วย และหากเพิ่มปัจจัยความน่าเชื่อถือ 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นเป็น .082 หน่วย ซึ่งผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปดังภาพที่ 4.1

ภาพที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน



\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

—▶ หมายถึง มีอิทธิพล/มีผล

- - -▶ หมายถึง ไม่มีอิทธิพล/ไม่มีผล

จากผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Satisfaction of E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ทัศนคติมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ความไว้วางใจในรัฐบาลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
4. การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. คุณภาพของบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
6. ความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของภาครัฐ ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมขนส่งทางบก กรมการจัดหางาน และศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 150 คน ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Statistics Version 26.0 ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยสถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดสามารถสรุปได้ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 51 – 60 ปี การศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 ขึ้นไป ความถี่ในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งานมากที่สุดคือ บริการพร้อมแพทย์

5.1.2 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่อง ทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต ความไว้วางใจในรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

## 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้ สมมติฐานที่ 1 ทศนคติมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดลองสมมติฐาน พบว่า ทศนคติไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร (Sig. = 0.067) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดลองสมมติฐาน พบว่า ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร (Sig. = 0.111) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจในรัฐบาลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดลองสมมติฐาน พบว่า ความไว้วางใจในรัฐบาลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร (Sig. = 0.041) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดลองสมมติฐาน พบว่า การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร (Sig. = 0.630) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพของบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดลองสมมติฐาน พบว่า คุณภาพของบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร (Sig. = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 6 ความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดลองสมมติฐาน พบว่า ความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร (Sig. = 0.027) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 5.3 การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ทักษะคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์มาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทักษะคติที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทักษะคติไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนผู้ใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุระหว่าง 51-60 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่อยู่ระหว่างเจนเนอเรชั่นเอกซ์ (Gen X) และเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) โดยจากการสำรวจพบว่า กลุ่มเหล่านี้มักมีทัศนคติต่อการใช้งานบนอินเทอร์เน็ตน้อยกว่ากลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Gen Y) และเจนเนอเรชั่นแซด (Gen Z) (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2561) จึงส่งผลให้ทัศนคติไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยผลการวิจัยครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชญา สายสนั่น ณ อยุธยา (2558) ซึ่งพบว่า ทักษะคติส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และงานวิจัยของ ธนากร สมรรคเสวี (2556) ที่พบว่า ทักษะคติมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงงานวิจัยของ สุกฤตา ศิริรัตน์รุ่งเรือง และนิตนา ฐานิธนคร (2559) พบว่าทัศนคติต่อการใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ อิทธิพลจากสังคม และการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน Grab Taxi ของผู้ใช้งานมือถือสมาร์ทโฟนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากประชาชนผู้ใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุระหว่าง 51-60 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอกซ์และเบบี้บูมเมอร์ โดยจากการสำรวจพบว่า กลุ่มบุคคลในช่วงอายุดังกล่าวมักไม่มั่นใจว่า การให้ข้อมูลส่วนบุคคลบนอินเทอร์เน็ตนั้นจะมีความปลอดภัยหรือสามารถปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้อย่างสมบูรณ์ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2561) โดยผลการวิจัยครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรากร เลิศสุภณิมิตต์ (2557) ซึ่งพบว่า ปัจจัยความไว้วางใจมีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค และงานวิจัยของ Kurfali, et al. (2017) ที่พบว่า ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการยอมรับในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจในรัฐบาลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความไว้วางใจในรัฐบาลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนผู้ให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไว้วางใจในการใช้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล โดยมีความไว้วางใจในความสามารถของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาลในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย และมีความเชื่อว่า หน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาลได้ให้ความสำคัญสูงสุดแก่ประชาชนและผลประโยชน์ของประชาชน เป็นลำดับแรกก่อนทุกเรื่อง-ดังนั้น จึงมีความไว้วางใจในความสามารถในการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐผ่านระบบเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต โดยผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alawneh, et al. (2013) ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยของ Muhammad, et al. (2017) ที่พบว่า ความไว้วางใจในรัฐบาลมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการศึกษาของ พิมพ์ กฤตยาไชยวัฒน์ และนิตนา ฐานิตนกร (2563) พบว่า ปัจจัยความไว้วางใจและการรับรู้คุณค่าของช่องทางออนไลน์ ด้านอารมณ์ การบูรณาการตราสินค้า และความสะดวกสบายส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊กของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากประชาชนผู้ให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุระหว่าง 51-60 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอกซ์และเบบี้บูมเมอร์ โดยจากการสำรวจพบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารบนโลกออนไลน์ของประชาชนกลุ่มดังกล่าวไม่คล่องตัวนักหากเทียบกับกลุ่มอื่นๆ จึงอาจส่งผลให้ไม่ได้เกิดการคำนึงถึงข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์หรือการมีอยู่ของบริการสาธารณะผ่านระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มากนัก โดยประชาชนกลุ่มดังกล่าวอาจให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่นๆ โดยผลการวิจัยครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alawneh, et al. (2013) ที่พบว่า การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยของ Tung & Rieck (2005) ที่พบว่า การตระหนักรู้ในบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพของบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพของบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน



ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้บริโภคให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้บริการของหน่วยงานภาครัฐผ่านระบบออนไลน์ โดยมีความคาดหวังว่า หน่วยงานภาครัฐจะสามารถให้ข้อมูลการบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมถึงสามารถทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alawneh, et al. (2013) ซึ่งพบว่า คุณภาพของบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงงานวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตชนกร (2559) ซึ่งพบว่า คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และงานวิจัยของ นัทธวัฒน์ ชาวตร (2560) พบว่า คุณภาพระบบ และคุณภาพสารสนเทศส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองที่พักทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

#### สมมติฐานที่ 6 ความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาล

อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มีความเชื่อถือนในกระบวนการดำเนินงานที่ถูกต้องเป็นไปตามความคาดหวังทุกครั้งที่ใช้บริการ รวมถึงมีความถูกต้องและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล โดยผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Santa, et al. (2019) ซึ่งพบว่า ความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภัทร จอมแก้ว (2560) ที่พบว่า ความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกูเกิล (Google) รวมถึงการศึกษาของ วศินี อิมธรรมพร และนิตนา ฐานิตชนกร (2561) ที่พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการคล้อยตาม และด้านการรับรู้ความน่าเชื่อถือส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชันวาย (Gen Y) ในกรุงเทพมหานคร แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิชัย ทาก่อง และนิตนา ฐานิตชนกร (2560) ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเรียนรู้ออนไลน์ในระบบเปิดสำหรับมหาชนของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร

#### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

จากผลการศึกษาข้างต้น พบว่า คุณภาพของบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคประชาชนในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของบริการสาธารณะ โดยการพัฒนาระบบการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ มีความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และใช้งานง่าย ซึ่งทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

สามารถทำธุรกรรมต่างๆ ของภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชน ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมที่หลากหลายกับหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาลภายในไม่กี่ขั้นตอน สามารถติดตามธุรกรรมของรัฐบาลด้วยตัวเลือกที่หลากหลายและเกิดข้อผิดพลาดน้อยลง และบริการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำธุรกรรมของรัฐบาลให้เสร็จสมบูรณ์โดยปราศจากปัญหาความเข้าใจ ผิดและความล่าช้า เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงมี ตั้งใจที่จะใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตและมีความคิดที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยรองอันดับสอง คือ ความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ควรให้ความสำคัญในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ โดยการแสดงข้อมูลการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกต้องทุกครั้งที่ประชาชนใช้ บริการ มีการให้บริการตรงกับความคาดหวังของประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้เป็นอย่างดี บริการด้วยความถูกต้องตามที่เสนอ และมีการปรับปรุงพัฒนาระบบบริการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องเพื่อประชาชนเกิดความน่าเชื่อถือ

ปัจจัยรองอันดับสาม คือ ความไว้วางใจในรัฐบาลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ควรให้ความสำคัญในการสร้างความไว้วางใจในรัฐบาล โดยการพัฒนาระบบการ ให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐให้มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย รวมถึงหน่วยงานภาครัฐควรให้บริการโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญสูงสุดแก่ประชาชน และคำนึงถึง ผลประโยชน์ของประชาชนเป็นลำดับแรกก่อนทุกเรื่อง ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้บริการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของภาคประชาชน

## 5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง ทศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ใน บริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจใน การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์ และสามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างขึ้น ผู้วิจัยขอ นำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.5.1 ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจควรศึกษาเฉพาะเจาะจงประเภทของบริการภาครัฐใน ประเทศไทย เช่น บริการอบรมใบขับขี่ออนไลน์ บริการจองคิวทำบัตรประชาชนออนไลน์ เป็นต้น เพื่อให้ได้ผลลัพธ์การวิจัยเชิงลึกเฉพาะเจาะจงเฉพาะรายประเภทของการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ของหน่วยงานภาครัฐ และเป็นประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการให้บริการและสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเภทต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐที่เป็นผู้ให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

5.5.2 ผู้ที่สนใจควรศึกษาเฉพาะเจาะจงกลุ่มประชาชน โดยจำแนกตามเจเนอเรชันหรือช่วงอายุ เนื่องจาก ผู้บริโภคแต่ละเจเนอเรชันอาจมีพฤติกรรมในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และได้ข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานภาคเอกชนให้สอดคล้องหรือสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละช่วงอายุ

5.5.3 ผู้ที่สนใจควรศึกษาถึงปัจจัยของตัวแปรอิสระอื่นๆ หลายตัวแปรที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม อาทิ ความเสถียรภาพของระบบการให้บริการ ประโยชน์ของการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และแรงจูงใจในด้านต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องในการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมขนส่งทางบก. (2563). *ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การดำเนินการด้านใบอนุญาตขับรถ และผู้ประจำรถ ตามประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร*. สืบค้นจาก [https://www.dlt.go.th/th/announce/view.php?\\_did=2600](https://www.dlt.go.th/th/announce/view.php?_did=2600).
- กรมสรรพากร. (2563). *ยื่นภาษีกับผู้ใช้บริการ ผ่าน RD open API*. สืบค้นจาก <https://rdserver.rd.go.th/publish/news/detail.php?newsid=20200120>.
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2562). *กระทรวงดิจิทัลฯ เปิดตัวศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม*. สืบค้นจาก <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/24306>.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2563). *จำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet Users) รายปี*. สืบค้นจาก [http://ttid.nbtc.go.th/internet\\_user.html](http://ttid.nbtc.go.th/internet_user.html).
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). *การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2555). *การวัดความล้มพันธ์*. สืบค้นจาก <https://home.kku.ac.th/somphu/236402/spss/spss6.pdf>.
- ชัยชาญ ลิขสิทธิ์วัฒนกุล. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจและความภักดีต่อร้านผลิตภัณฑ์ฟาสต์แฟชั่นของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริหาร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐชยา รักประกอบกิจ. (2559). *คุณภาพของเว็บไซต์และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสมัครงานออนไลน์ (E-job) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนภัทร จอมแก้ว. (2560). *อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความน่าเชื่อถือและการจัดการความรู้ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกูเกิล (Google) ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ธนากร สมรรคเสวี. (2556). การศึกษาส่วนประสมทางการตลาด และทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). การกำหนดขนาดตัวอย่างและสถิติวิเคราะห์ใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ. ใน การนำเสนอผลงานวิจัยแห่งชาติ 2555 (หน้า 11). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- นภาพร ภู่บุบผา. (2562). ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อเครื่องคิดเลขผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นัทธวัฒน์ ชาวตร. (2560). โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองที่พักทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิติศ งานเลิศ. (2553). ความพึงพอใจในการใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้ติดต่อกับนักลงทุนในบริษัทหลักทรัพย์ กรณีศึกษา: บริษัทหลักทรัพย์ฟินันเซีย ไซรัส จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรสุดา เอี้ยวทองเพิ่ม และนิตนา ฐานิตธนกร. (2560). การรับรู้ถึงการสนับสนุนของชุมชนออนไลน์ คุณภาพความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าบ้านขนาดสปา สาขาสวนพลู. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 14 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- พิมพ์ กฤตยาไชยวัฒน์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2563). การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ความไว้วางใจ และการรับรู้คุณค่าของช่องทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊กของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ “มศว วิจัย” ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เมทินี จันทร์กระแจ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2560). คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2560 ครั้งที่ 4 การออกแบบนวัตกรรมเพื่อการศึกษาและงานวิจัย 4.0. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชัน.

- รัศมีลภัส วรเดชนันกุล และนิตนา ฐานิตธนกร. (2560). ความไว้วางใจ การสื่อสารแบบปากต่อปากเชิงบวก และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อแพ็คเกจทัวร์ผ่านเว็บไซต์ท่องเที่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดระยอง. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2560 ครั้งที่ 4 การออกแบบนวัตกรรมเพื่อการศึกษาและงานวิจัย 4.0*. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชัน.
- วรรณิ หิรัญญากร. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับสุขภาพองค์การ โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรการ เลิศสุนิมิตต์. (2557). *ความไว้วางใจมีผลต่อความพึงพอใจเลือกซื้ออะไหล่รถยนต์มือสอง (อะไหล่เชียงกง) ผ่านสื่อออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วศินี อัมธรรมพร และนิตนา ฐานิตธนกร. (2561). การยอมรับเทคโนโลยี ความสะดวกในการใช้บริการ และการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชันวาย (Gen Y) ในกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2561 ครั้งที่ 5*. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชัน.
- สรลธิ โรมรัตน์พันธ์. (2561). *ความไว้วางใจ คุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุกฤตา ศิริรัตน์รุ่งเรือง และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). เจื่อนไขการอำนวยความสะดวก อิทธิพลจากสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ ความไว้วางใจขั้นต้น และทัศนคติต่อการใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน Grab Taxi ของผู้ใช้งานมือถือสมาร์ตโฟนในกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 ประจำปี 2016 เศรษฐกิจดิจิทัลในบริบทของวิสาหกิจเริ่มต้น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2561). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2561*. สืบค้นจาก [https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/documents-for-download/รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย-\(1\).aspx](https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/documents-for-download/รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย-(1).aspx).

- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *ETDA เผย ปี 62 คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 10 ชั่วโมง 22 นาที Gen Y ครองแชมป์ 5 ปีซ้อน*. สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/th/newsevents/pr-news/ETDA/ETDA-เผย-ป-62-คนไทย-ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขณเฉลี่ย-10-ชั่วโมง-2.aspx?feed=590fb9ad-c550-4bc5-9a56-459ad4891d74>.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2563). *Thailand e-government*. สืบค้นจาก <https://www.egov.go.th/th/index.php>.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2563). *แถลงการณ์สำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง การประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘*. สืบค้นจาก [http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2563/A/024/T\\_0001.PDF](http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2563/A/024/T_0001.PDF).
- องค์การสหประชาชาติ. (2562). *ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 2561*. สืบค้นจาก [https://www.dga.or.th/upload/download/file\\_5c8636c5db85e9dd70048ab869907275.pdf](https://www.dga.or.th/upload/download/file_5c8636c5db85e9dd70048ab869907275.pdf).
- อภิชัย ทาก่อง และนิตนา ฐานิตธนกร. (2560). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเรียนรู้ออนไลน์ในระบบเปิดสำหรับมหาชน (MOOC) ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2560 ครั้งที่ 4 การออกแบบนวัตกรรมเพื่อการศึกษาและงานวิจัย 4.0*. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชัน.
- อุกฤษฏ์ เอื้อวัฒนสกุล และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). ทศนคติและความเชื่อของครอบครัว ความห่วงใยในสิ่งแวดล้อม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และอัตลักษณ์ส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารคลีนของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 ประจำปี 2016 เศรษฐกิจดิจิทัลในบริบทของวิสาหกิจเริ่มต้น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจ้องตัวภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3*. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชัน.
- อัญญา สายสนั่น ณ อยุธยา. (2558). *การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- Abu-Shanab, E. A. (2017). E-government familiarity influence on Jordanians' perceptions. *Telematics Informatics*, 34(1), 103–113.
- Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-government services: Lessons from Jordan. *Government Information Quarterly*, 30(3), 277-288.
- Arfat, Y., Rahman, C. A., Rahman, M., & Mahmood, K. (2018). Perceived usefulness of E-government and Computer self-efficacy to improve continuous intention to use E- Government Services. *Pakistan Business Review*, 20(1), 174-183.
- Barry, V. (1986). *Moral issues in business*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Belanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165–176.
- Belch, G. E., & Belch, M. A. (2004). *Advertising and promotion: An integrated marketing communications perspective*. Boston, MA: McGraw-Hill.
- Carter, L., & Belanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25.
- Cohen, J. (1962). The statistical power of abnormal-social psychological research: A review. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 65(3), 145-153.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York: Academic.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- 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.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption. *Government Information Quarterly*, 34(2), 211–230.
- Finley, J. H. (1937). *Nelson complete encyclopedia*. London: Edinburgh T. Nelson and Sons.



- Good, C. V., Merkel, W. R., & Kappa, P. D. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill.
- Ha, N. M., & Tam, H. L. (2015). Attitudes and purchase intention towards counterfeiting luxurious fashion products in Vietnam. *International Journal of Economics and Finance*, 7(11), 207–221.
- Howell, D. C. (2010). *Statistical methods for psychology* (7<sup>th</sup> ed.). Belmont, CA: Wadsworth, Cengage Learning.
- Internet users in the world*. (2020). Retrieved from <https://www.internetlivestats.com/internet-users/#sources>.
- Jurgita, Z. (2015). The instrument for evaluating e-service quality. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 213(1), 801–806.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control* (10<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kurfalı, M., Arifoglu, A., Tokdemir, G., & Paçın, Y. (2017). Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior*, 66, 168-178.
- Lallmahomed, G. M., Lallmahomed, N., & Lallmahomed, M. Z. I. (2017). Factors influencing the adoption of e-government services in Mauritius. *Telematics and Informatics*, 34(4), 57–72.
- Lavanya, D., & Gayatri, R. (2015). Societal challenges and e-governance–engaging citizens through technology. *International Journal of Applied Engineering Research*, 10(17), 13906–13911.
- McKnight, D. H. (2005). Trust in information technology. In G. B. Davis (Ed.). *The Blackwell encyclopedia of management information systems* (pp. 329-331). Malden, MA: Blackwell.
- Medina, C., & Ruffin, R. (2015). Transparency policy and students’ satisfaction and trust. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(3), 309-323.
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1992). Factors affecting trust in market research relationships. *Journal of Marketing Research*, 57(1), 81-101.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.

- Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail Settings. *Journal of Retailing*, 57(3), 25–48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Park, C., & Kim, Y. (2003). Identifying key factors affecting consumer purchase behavior in an online shopping context. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 31(1), 16–29.
- Pikkarainen, T., Pijjarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahlila, S. (2004). Consumer acceptance of online banking: An extension of the technology acceptance model. *Internet Research*, 14(3), 24–35.
- Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39-50.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000). *Consumer behavior* (7<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Thurstone, L. L., & Chave, E. J. (1966). *The measurement of attitude*. Chicago: Chicago University.
- Tung, L. L., & Rieck, O. (2005). Adoption of electronic government services among business organizations in Singapore. *The Journal of Strategic Information Systems*, 14(4), 417–440.
- Verkijika, S. F., & De Wet, L. (2018). E-government adoption in sub-Saharan Africa. *Electronic Commerce Research and Applications*, 30, 83-93.
- Wolman, B. B. (Ed.). (1973). *Dictionary of behavioral science*. London: Educational.
- World Health Organization. (2020). *Coronavirus disease (COVID-19) Pandemic*. Retrieved from <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions*. New York: The Free.

Zhao, F., & Khan, M. S. (2013). An empirical study of e-government service adoption: culture and behavioral intention. *International Journal of Public Administration*, 36(10), 710–722.





## ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะคนติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ  
คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ  
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะคนติ ความไว้วางใจใน  
อินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความ  
น่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government  
Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชา บธ. 715 การศึกษาเฉพาะ  
บุคคล หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทางผู้วิจัยใคร่ขอ  
ความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์ ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูล  
ทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

## คำถามคัดกรองคุณสมบัติ

- ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ใช่หรือไม่
 

<input type="checkbox"/> 1) ใช่	<input type="checkbox"/> 2) ไม่ใช่ (จบการตอบแบบสอบถาม)
---------------------------------	--
- ท่านเคยใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่
 

<input type="checkbox"/> 1) เคย	<input type="checkbox"/> 2) ไม่เคย (จบการตอบแบบสอบถาม)
---------------------------------	--

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

- เพศ
 

<input type="checkbox"/> 1) ชาย	<input type="checkbox"/> 2) หญิง
---------------------------------	----------------------------------
- อายุ
 

<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 21 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 21 – 30 ปี	<input type="checkbox"/> 3) 31 – 40 ปี
<input type="checkbox"/> 4) 41 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> 5) 51 - 60 ปี	<input type="checkbox"/> 6) 61 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี       2) ปริญญาตรี       3) สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. อาชีพ

- 1) นักเรียน/นักศึกษา       2) เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ  
 3) พนักงานบริษัทเอกชน       4) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 5) แม่บ้าน/พ่อบ้าน       6) เกษียณอายุ  
 7) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

## 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท       2) 15,000 – 25,000 บาท  
 3) 25,001 – 35,000 บาท       4) 35,001 – 45,000 บาท  
 5) 45,001 - 55,000 บาท       6) 55,001 บาทขึ้นไป

## 6. ความถี่ในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของท่าน

- 1) น้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน       2) 2-5 ครั้ง/เดือน  
 3) 6-9 ครั้ง/เดือน       4) มากกว่า 9 ครั้ง/เดือน

## 7. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านใช้งานมากที่สุด (เลือกตอบ 1 ข้อ)

- 1) ยื่นภาษีออนไลน์       2) ต่อภาษีรถยนต์ออนไลน์  
 3) บริการพร้อมเพย์       4) อบรมไปรษณีย์ออนไลน์  
 5) ข้อมูลภาครัฐออนไลน์       6) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

โดยมีความหมายในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วยน้อยที่สุด		
<b>ทัศนคติ (Attitude: AT)</b>					
1. ท่านคิดว่า การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นความคิดที่ดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ท่านคิดว่า การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นความคิดที่ชาญฉลาด	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ท่านชื่นชอบแนวความคิดในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องที่ดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต (Trust of Internet: TOI)</b>					
1. ท่านไว้วางใจการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ท่านคิดว่า บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ท่านคิดว่า อินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือที่น่าเชื่อถือ และท่านสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ท่านไว้วางใจในความปลอดภัยในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ท่านเต็มใจที่จะใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ความไว้วางใจในรัฐบาล (Trust of Government: TOG)</b>					
1. โดยทั่วไปแล้ว ท่านไว้วางใจการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ท่านไว้วางใจในการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ท่านไว้วางใจในความสามารถของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล ในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ท่านเชื่อว่าหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาลได้ให้ความสำคัญสูงสุดแก่ประชาชนและผลประโยชน์ของประชาชน เป็นลำดับแรกก่อนทุกเรื่อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ (Awareness of Public Service: AOP)</b>					
1. ท่านได้รับข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับประโยชน์ของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ท่านได้รับข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วยน้อยที่สุด		
3. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการตามที่ได้แสดงรายละเอียดไว้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. การมีบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยส่งเสริมให้ท่านทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>คุณภาพของบริการสาธารณะ (Quality of Public Service: QOP)</b>					
1. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านทำธุรกรรมกับรัฐบาลได้รวดเร็วขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถทำธุรกรรมที่หลากหลายกับหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล ภายในไม่กี่ขั้นตอน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. การใช้งานบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้งานเมื่อท่านต้องการที่จะใช้บริการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถติดตามธุรกรรมของรัฐบาลด้วยตัวเลือกที่หลากหลายและเกิดข้อผิดพลาดน้อยลง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำธุรกรรมของรัฐบาลให้เสร็จสมบูรณ์โดยปราศจากปัญหาความเข้าใจผิดและความล่าช้า	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8. ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีแพลตฟอร์มในการแก้ไขปัญหา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ความน่าเชื่อถือ (Reliability: R)</b>					
1. กระบวนการดำเนินงานของรัฐบาลดำเนินการเป็นไปตามที่คาดไว้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วยน้อยที่สุด		
3. ท่านเชื่อว่ารัฐบาลมีความกังวลต่อการแสดงข้อมูลที่ผิดพลาดของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เสนอนั้นมีความถูกต้อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ท่านเชื่อว่ารัฐบาลมีการปรับปรุงและพัฒนา ระบบบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

โดยมีความหมายในการเลือกตั้งนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Satisfaction of E-government Service: SOE)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วยน้อยที่สุด		
1. ท่านพึงพอใจกับบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านกำลังใช้อยู่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ท่านรู้สึกพึงพอใจในระบบของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ท่านคิดว่า บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมแก่ท่านได้เป็นอย่างดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

**\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ \*\***

**ภาคผนวก ข:**  
**แหล่งที่มาของคำถามในการวิจัย**

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ที่มา
<p><b>ทัศนคติ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ท่านคิดว่าการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นความคิดที่ดี</li> <li>2. ท่านคิดว่าการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นความคิดที่ชาญฉลาด</li> <li>3. ท่านชื่นชอบแนวความคิดในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>4. การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องที่ดี</li> </ol>	<p><b>Attitude (AT)</b> (Verkijika &amp; Wet, 2018)</p> <p>A1: Using e-government services would be a good idea.</p> <p>A2: Using e-government services would be a wise idea.</p> <p>A3: I like the idea of using e-government services.</p> <p>A4: Using e-government services would be pleasant.</p>
<p><b>ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ท่านไว้วางใจใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต</li> <li>2. ท่านคิดว่าบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้</li> <li>3. ท่านคิดว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่น่าเชื่อถือ และท่านสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้</li> <li>4. ท่านไว้วางใจในความปลอดภัยในการใช้งานอินเทอร์เน็ตซึ่งทำให้ท่านเต็มใจที่จะใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น</li> </ol>	<p><b>Trust of Internet (TOI)</b> (Kurfalı, Arifoglu, Tokdemir, &amp; Paçin, 2017)</p> <p>TOI1: I trust e-government and its services through the Internet</p> <p>TOI2: I think that the e-government services' technical and legal infrastructure protects enough personal information and data</p> <p>TOI3: In general, Internet is trusted tool that I can use to interact with e-government</p> <p>TOI4: I trust Internet security and protection protocols, which increase my willingness to use e-government services</p>

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ที่มา
<p><b><u>ความน่าไว้วางใจในรัฐบาล</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. โดยทั่วไปแล้วท่านไว้วางใจการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต</li> <li>2. ท่านไว้วางใจในการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล</li> <li>3. ท่านไว้วางใจในความสามารถของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาลในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย</li> <li>4. ท่านเชื่อว่าหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาลได้ให้ความสำคัญสูงสุดแก่ประชาชนและผลประโยชน์ของประชาชน เป็นลำดับแรกก่อนทุกเรื่อง</li> </ol>	<p><b>Trust of Government (TOG)</b> (Kurfal, Arifoglu, Tokdemir, &amp; Paçin, 2017)</p> <p>TOG1: In general, I don't trust e-government and its services through the Internet</p> <p>TOG2: I trust government's institutions and departments</p> <p>TOG3: I trust government institutions and departments' abilities to provide e-services effectively and securely</p> <p>TOG4: I trust that citizens and their benefits has the highest priorities at government's institutions and departments.</p>
<p><b><u>การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ท่านได้รับข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับประโยชน์ของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>2. ท่านได้รับข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>3. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการตามที่ได้แสดงรายละเอียดไว้</li> <li>4. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน</li> </ol>	<p><b>Awareness of Public Service (AOP)</b> (Alawneh, Al-Refai, &amp; Batiha, 2013)</p> <p>AOP1: I receive enough information about the benefits of the Jordan e-Government portal.</p> <p>AOP2: I receive enough information for using the Jordan e-Government portal.</p> <p>AOP3: Jordan e-Government portal keeps all promises and commitment of its users.</p> <p>AOP4: Jordan e-Government portal increases the awareness about security of its data.</p>

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ที่มา
5. การมีบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยส่งเสริมให้ท่านทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น	AOP5: Jordan e-Government portal always encourage its users to conduct governmental transactions online.
<p><b>คุณภาพของบริการสาธารณะ</b></p> <p>1. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านทำธุรกรรมกับรัฐบาลได้รวดเร็วขึ้น</p> <p>2. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>3. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถทำธุรกรรมที่หลากหลายกับหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล ภายในไม่กี่ขั้นตอน</p> <p>4. การใช้งานบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย</p> <p>5. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้งานเมื่อท่านต้องการที่จะใช้บริการ</p> <p>6. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถติดตามธุรกรรมของรัฐบาลด้วยตัวเลือกที่หลากหลายและเกิดข้อผิดพลาดน้อยลง</p>	<p><b>Quality of Public Services (QOP)</b> (Alawneh, Al-Refai, &amp; Batiha, 2013)</p> <p>QOP1: Jordan e-Government portal enables me to accomplish governmental transactions more quickly</p> <p>QOP2: Jordan e-Government portal enables me to enhance performance of utilizing governmental transactions through online support.</p> <p>QOP3: Jordan e-Government portal enables me to accomplish more governmental transactions in fewer steps.</p> <p>QOP4: Interaction with the Jordan e-Government portal is clear and understandable.</p> <p>QOP5: It is easy to do what I want to do using the Jordan e-Government portal.</p> <p>QOP6: Jordan e-Government portal enables me to track governmental transactions with a variety of options and less errors.</p>

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ที่มา
7. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำธุรกรรมของรัฐบาลให้เสร็จสมบูรณ์โดยปราศจากปัญหาความเข้าใจผิดและความล่าช้า	QOP7: Jordan e-Government portal enhances my ability to complete governmental transactions without problems, misunderstandings and delays.
8. ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต	QOP8: I intend to use the Jordan e-Government portal in the future.
9. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีแพลตฟอร์มในการแก้ไขปัญหา	QOP9: Jordan e-Government portal provides a problem solution platform.
10. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	QOP10: I will recommend others to use the Jordan e-Government portal.
<p><b>ความน่าเชื่อถือ</b></p> <p>1. กระบวนการดำเนินงานของรัฐบาลดำเนินการเป็นไปตามที่คาดไว้</p> <p>2. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน</p> <p>3. ท่านเชื่อว่ารัฐบาลมีความกังวลต่อการแสดงข้อมูลที่ผิดพลาดของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>4. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เสนอนั้นมีความถูกต้อง</p> <p>5. ท่านเชื่อว่ารัฐบาลมีการปรับปรุงและพัฒนา ระบบบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง</p>	<p><b>Reliability (R)</b></p> <p>(Santa, MacDonald, &amp; Ferrer, 2019)</p> <p>R1: The organization's processes consistently perform as expected.</p> <p>R2: Our products/services meet customer requirements.</p> <p>R3: Our organization is concerned that the e-government system is presenting errors.</p> <p>R4: The services offered are accurate.</p> <p>R5: Our organization is consistently delivering or providing services that rely on e-government systems.</p>

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ที่มา
<p><b>ความพึงพอใจ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ท่านพึงพอใจกับบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านกำลังใช้อยู่</li> <li>2. ท่านรู้สึกพึงพอใจในระบบของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>3. ท่านคิดว่า บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมแก่ท่านได้เป็นอย่างดี</li> </ol>	<p><b>Satisfaction (S)</b> (Santa, MacDonald, &amp; Ferrer, 2019)</p> <p>S1: I am satisfied with the e-government system that I am using at the moment.</p> <p>S2: Our organization is effective in adopting and using new e-government systems.</p> <p>S3: The e-government system has helped our organization to provide reliable services.</p>

## ภาคผนวก ค การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

เรื่อง ทักษะ ทักษะ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ  
คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ  
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

จุดมุ่งหมาย ของงานวิจัย	ข้อความ	ค่าความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปล ผล
		ดร. จรัสพงษ์	คุณสุวิทย์พรหม	คุณวีระชัย		
ปัจจัยทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ทัศนคติ (Attitude: AT)					
	1. ท่านคิดว่า การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นความคิดที่ดี	1	1	1	1	ใช้ได้
	2. ท่านคิดว่า การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นความคิดที่ชาญฉลาด	1	1	1	1	ใช้ได้
	3. ท่านชื่นชอบแนวความคิดในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	1	1	1	1	ใช้ได้
	4. การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องที่ดี	1	1	1	1	ใช้ได้
ปัจจัยความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต (Trust of Internet: TOI)					
	1. ท่านไว้วางใจการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต	1	1	1	1	ใช้ได้
	2. ท่านคิดว่า บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้	1	0	1	0.67	ใช้ได้
	3. ท่านคิดว่า อินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือที่น่าเชื่อถือ และท่านสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้	1	1	1	1	ใช้ได้

จุดมุ่งหมาย ของงานวิจัย	ข้อความคำถาม	ค่าความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปล ผล
		ดร. จรัสพงษ์	คุณสุริยพรรณ	คุณวีระชัย		
ปัจจัยความ ไว้วางใจใน อินเทอร์เน็ตที่มี อิทธิพลต่อ ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ รัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ ของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร	4. ท่านไว้วางใจในความปลอดภัยในการใช้งาน อินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ท่านเต็มใจที่จะใช้บริการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
ปัจจัยความ ไว้วางใจใน รัฐบาลที่มี อิทธิพลต่อ ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ รัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ ของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร	ความไว้วางใจในรัฐบาล (Trust of Government: TOG)					
	1. โดยทั่วไปแล้ว ท่านไว้วางใจการให้บริการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	1	1	1	1	ใช้ได้
	2. ท่านไว้วางใจในการให้บริการของหน่วยงาน ต่างๆ ของรัฐบาล	1	1	1	1	ใช้ได้
	3. ท่านไว้วางใจในความสามารถของหน่วยงาน ต่างๆ ของรัฐบาลในการให้บริการ อิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพและ ปลอดภัย	1	0	1	0.67	ใช้ได้
	4. ท่านเชื่อว่าหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาลได้ให้ ความสำคัญสูงสุดแก่ประชาชนและ ผลประโยชน์ของประชาชน เป็นลำดับแรก ก่อนทุกเรื่อง	1	1	1	1	ใช้ได้



จุดมุ่งหมาย ของงานวิจัย	ข้อความคำถาม	ค่าความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปล ผล
		ดร. จรัสพงษ์	คุณสุริยพรรณ	คุณวีระชัย		
ปัจจัยการ ตระหนักรู้ใน บริการ สาธารณะที่มี อิทธิพลต่อ ความพึงพอใจ ในการใช้ บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ของ ประชาชนใน กรุงเทพมหานคร	การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ (Awareness of Public Services: AOP)					
	1. ท่านได้รับข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับประโยชน์ ของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	1	1	1	1	ใช้ได้
	2. ท่านได้รับข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับการใช้ บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	1	1	1	1	ใช้ได้
	3. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ ตามที่ได้แสดงรายละเอียดไว้	1	0	1	0.67	ใช้ได้
	4. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความ ตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัย ของข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
	5. การมีบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วย ส่งเสริมให้ท่านทำธุรกรรมผ่านช่องทาง ออนไลน์มากยิ่งขึ้น	1	1	1	1	
ปัจจัยคุณภาพ ของบริการ สาธารณะที่มี อิทธิพลต่อ ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ รัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ของ ประชาชนใน กรุงเทพมหานคร	คุณภาพของบริการสาธารณะ (Quality of Public Service: QOP)					
	1. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านทำ ธุรกรรมกับรัฐบาลได้รวดเร็วขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
	2. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่าน สามารถทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	1	0	1	0.67	ใช้ได้
	3. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่าน สามารถทำธุรกรรมที่หลากหลายกับ หน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล ภายในไม่กี่ ขั้นตอน	1	0	1	0.67	ใช้ได้

จุดมุ่งหมาย ของงานวิจัย	ข้อความคำถาม	ค่าความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปล ผล
		ดร. จรัสพงษ์	คุณสุริยพรรณ	คุณวีระชัย		
ปัจจัยคุณภาพ ของบริการ สาธารณะที่มี อิทธิพลต่อ ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ รัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ของ ประชาชนใน กรุงเทพมหานคร นคร	4. การใช้งานบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	1	1	1	1	ใช้ได้
	5. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้ งานเมื่อท่านต้องการที่จะใช้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
	6. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่าน สามารถติดตามธุรกรรมของรัฐบาลด้วย ตัวเลือกที่หลากหลายและเกิดข้อผิดพลาด น้อยลง	1	1	1	1	ใช้ได้
ปัจจัยความ น่าเชื่อถือที่มี อิทธิพลต่อ ความพึงพอใจ ในการใช้ บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ของ ประชาชนใน กรุงเทพมหานคร นคร	ความน่าเชื่อถือ (Reliability: R)					
	1. กระบวนการดำเนินงานของรัฐบาล ดำเนินการเป็นไปตามที่คาดไว้	1	1	1	1	ใช้ได้
	2. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถ ตอบสนองความต้องการของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
	3. ท่านเชื่อว่ารัฐบาลมีความกังวลต่อการแสดง ข้อมูลที่ผิดพลาดของบริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์	1	1	1	1	ใช้ได้
	4. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เสนอนั้นมี ความถูกต้อง	1	1	1	1	ใช้ได้
5. ท่านเชื่อว่ารัฐบาลมีการปรับปรุงและพัฒนา ระบบบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่าง ต่อเนื่อง	1	1	1	1	ใช้ได้	





### แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

เรื่อง ทักษะคิด ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการ  
สาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการ  
ใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา นี้ ประกอบด้วย 7 ส่วน

1. แบบประเมินด้านทัศนคติ
2. แบบประเมินด้านความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต
3. แบบประเมินด้านความไว้วางใจในรัฐบาล
4. แบบประเมินด้านการตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ
5. แบบประเมินด้านคุณภาพของบริการสาธารณะ
6. แบบประเมินด้านความน่าเชื่อถือ
7. แบบประเมินด้านความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

#### วิธีการและขั้นตอนการประเมิน

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ทำได้โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ  
และข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาคำถาม  
และวัตถุประสงค์ของการวิจัย และกรอกผลการพิจารณาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและ  
วัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence index: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  
ช่องที่ตรงกับความคิดเห็นเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| ให้คะแนน +1 หาก <b>แน่ใจว่า</b>   | ข้อคำถามนั้น <b>สอดคล้อง</b> กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด    |
| ให้คะแนน 0 หาก <b>ไม่แน่ใจว่า</b> | ข้อคำถามนั้น <b>สอดคล้อง</b> กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด    |
| ให้คะแนน -1 หาก <b>แน่ใจว่า</b>   | ข้อคำถามนั้น <b>ไม่สอดคล้อง</b> กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด |

ส่วนที่ 1 ทักษะที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความเชื่ออันเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล สามารถจูงใจให้เกิดการใช้สินค้าหรือใช้บริการ ซึ่งรวมถึงบริการทางเทคโนโลยี  
ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
1. ท่านคิดว่า การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นความคิดที่ดี	✓ +1	0	-1	
2. ท่านคิดว่า การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นความคิดที่ชาญฉลาด	✓ +1	0	-1	
3. ท่านชื่นชอบแนวความคิดในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	✓ +1	0	-1	
4. การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องที่ดี	✓ +1	0	-1	

ส่วนที่ 2 ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต (Trust of Internet) หมายถึง ความไว้วางใจในข้อมูลถูกต้อง และการทำธุรกรรมที่ปลอดภัยผ่านระบบเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต  
ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
1. ท่านไว้วางใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต	✓ +1	0	-1	
2. ท่านคิดว่า บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้	✓ +1	0	-1	
3. ท่านคิดว่า อินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือที่น่าเชื่อถือ และท่านสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้	✓ +1	0	-1	
4. ท่านไว้วางใจในความปลอดภัยในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ท่านเต็มใจที่จะใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น	✓ +1	0	-1	

ส่วนที่ 3 ความไว้วางใจในรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

ความไว้วางใจในรัฐบาล (Trust of Government) หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่  
ประชาชนไว้วางใจในความเป็นธรรม และความสามารถของหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการรัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
1. โดยทั่วไปแล้ว ท่านไว้วางใจการใช้บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	+1 ✓	0	-1	
2. ท่านไว้วางใจในการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล	+1 ✓	0	-1	
3. ท่านไว้วางใจในความสามารถของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล ในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพและ ปลอดภัย	+1 ✓	0	-1	
4. ท่านเชื่อว่าหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาลได้ให้ความสำคัญสูงสุด แก่ประชาชนและผลประโยชน์ของประชาชน เป็นลำดับแรก ก่อนทุกเรื่อง	+1 ✓	0	-1	

ส่วนที่ 4 การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ (Awareness of Public Services) หมายถึง สภาวะ  
ทางจิตใจที่เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิด และความปรารถนาต่างๆ เกิดจากการรับรู้และสำนึก เป็น  
ปัจจัยสำคัญในการทำให้ผู้บริโภคยอมรับต่อการให้บริการสาธารณะ ซึ่งผู้บริโภคจำเป็นต้องรับรู้และ  
ตระหนักถึงประโยชน์ในการใช้บริการ มิฉะนั้นผู้บริโภคอาจจะลังเลในการใช้งานได้

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
1. ท่านได้รับข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับประโยชน์ของบริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์	+1 ✓	0	-1	
2. ท่านได้รับข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับการใช้บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์	+1 ✓	0	-1	

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
3. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการตามที่ได้แสดงรายละเอียดไว้	+1 ✓	0	-1	
4. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน	+1 ✓	0	-1	
5. การมีบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยส่งเสริมให้ท่านทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น	+1 ✓	0	-1	

ส่วนที่ 5 คุณภาพของบริการสาธารณะที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

คุณภาพของบริการสาธารณะ (Quality of Public Services) หมายถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับการใช้งาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งคุณภาพระบบเป็นตัวแปรที่สำคัญในการวัดความระดับพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
1. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านทำธุรกรรมกับรัฐบาลได้รวดเร็วขึ้น	+1 ✓	0	-1	
2. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1 ✓	0	-1	
3. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถทำธุรกรรมที่หลากหลายกับหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล ภายในไม่กี่ขั้นตอน	+1 ✓	0	-1	
4. การใช้งานบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	+1 ✓	0	-1	
5. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้งานเมื่อท่านต้องการที่จะใช้บริการ	+1 ✓	0	-1	
6. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถติดตามธุรกรรมของรัฐบาลด้วยตัวเลือกที่หลากหลายและเกิดข้อผิดพลาดน้อยลง	+1 ✓	0	-1	

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
7. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำธุรกรรมของรัฐบาลให้เสร็จสมบูรณ์โดยปราศจากปัญหาความเข้าใจผิดและความล่าช้า	+1 ✓	0	-1	
8. ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต	+✓	0	-1	
9. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีแพลตฟอร์มในการแก้ไขปัญหา	+✓	0	-1	
10. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	+✓	0	-1	

ส่วนที่ 6 ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการตามที่ได้ตกลงร่วมกันหรือควรจะถูกต้องและได้ตรงตามมาตรฐานนั้น

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
1. กระบวนการดำเนินงานของรัฐบาลดำเนินการเป็นไปตามที่คาดไว้	+1 ✓	0	-1	
2. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน	+1 ✓	0	-1	
3. ท่านเชื่อว่ารัฐบาลมีความกังวลต่อการแสดงข้อมูลที่ผิดพลาดของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	+✓	0	-1	
4. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เสนอนั้นมีความถูกต้อง	+✓	0	-1	
5. ท่านเชื่อว่ารัฐบาลมีการปรับปรุงและพัฒนา ระบบบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง	+✓	0	-1	



ส่วนที่ 7 ความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

ความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Satisfaction of E Government Service) หมายถึง หน่วยวัดความคาดหวังภายหลังการยอมรับและใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
1. ท่านพึงพอใจกับบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านกำลังใช้อยู่	+1 ✓	0	-1	
2. ท่านรู้สึกพึงพอใจในระบบของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	+1 ✓	0	-1	
3. ท่านคิดว่า บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมแก่ท่านได้เป็นอย่างดี	+1 ✓	0	-1	

ผู้ทรงคุณวุฒิ

(ดร.จรัสพงษ์ สมานบุตร)

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

กรมสรรพสามิต



**BANGKOK  
UNIVERSITY**  
THE CREATIVE UNIVERSITY

### แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

เรื่อง ทักษะคิด ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการ  
สาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการ  
ใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา นี้ ประกอบด้วย 7 ส่วน

1. แบบประเมินด้านทัศนคติ
2. แบบประเมินด้านความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต
3. แบบประเมินด้านความไว้วางใจในรัฐบาล
4. แบบประเมินด้านการตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ
5. แบบประเมินด้านคุณภาพของบริการสาธารณะ
6. แบบประเมินด้านความน่าเชื่อถือ
7. แบบประเมินด้านความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

### วิธีการและขั้นตอนการประเมิน

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ทำได้โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ และข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาคำถาม และวัตถุประสงค์ของการวิจัย และกรอกผลการพิจารณาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและ วัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence index: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องที่ตรงกับความคิดเห็นเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| ให้คะแนน +1 หาก <b>แน่ใจว่า</b>   | ข้อคำถามนั้น <b>สอดคล้อง</b> กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด    |
| ให้คะแนน 0 หาก <b>ไม่แน่ใจว่า</b> | ข้อคำถามนั้น <b>สอดคล้อง</b> กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด    |
| ให้คะแนน -1 หาก <b>แน่ใจว่า</b>   | ข้อคำถามนั้น <b>ไม่สอดคล้อง</b> กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด |

ส่วนที่ 1 ทศนคติที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความเชื่ออันเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล สามารถก่อให้เกิดการใช้สินค้าหรือใช้บริการ ซึ่งรวมถึงบริการทางเทคโนโลยี

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความคำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
1. ท่านคิดว่า การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นความคิดที่ดี	+✓	0	-1	
2. ท่านคิดว่า การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นความคิดที่ชาญฉลาด	+✓	0	-1	
3. ท่านชื่นชอบแนวความคิดในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	+✓	0	-1	
4. การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องที่ดี	+✓	0	-1	

ส่วนที่ 2 ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต (Trust of Internet) หมายถึง ความไว้วางใจในข้อมูลถูกต้อง และการทำธุรกรรมที่ปลอดภัยผ่านระบบเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความคำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
1. ท่านไว้วางใจการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต	+✓	0	-1	
2. ท่านคิดว่า บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้	+1	0	-1	
3. ท่านคิดว่า อินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือที่น่าเชื่อถือ และท่านสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้	+✓	0	-1	
4. ท่านไว้วางใจในความปลอดภัยในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ท่านเต็มใจที่จะใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น	+✓	0	-1	

ส่วนที่ 3 ความไว้วางใจในรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

ความไว้วางใจในรัฐบาล (Trust of Government) หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่  
ประชาชนไว้วางใจในความเป็นธรรม และความสามารถของหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการรัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
1. โดยทั่วไปแล้ว ท่านไว้วางใจการใช้บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	+1	0	-1	
2. ท่านไว้วางใจในการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล	+1	0	-1	
3. ท่านไว้วางใจในความสามารถของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล ในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพและ ปลอดภัย	+1	0	-1	
4. ท่านเชื่อว่าหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาลได้ให้ความสำคัญสูงสุด แก่ประชาชนและผลประโยชน์ของประชาชน เป็นลำดับแรก ก่อนทุกเรื่อง	+1	0	-1	

ส่วนที่ 4 การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ (Awareness of Public Services) หมายถึง สภาวะ  
ทางจิตใจที่เกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึก ความคิด และความปรารถนาต่างๆ เกิดจากการรับรู้และสำนึก เป็น  
ปัจจัยสำคัญในการทำให้ผู้บริโภคยอมรับต่อการใช้บริการสาธารณะ ซึ่งผู้บริโภคจำเป็นต้องรับรู้และ  
ตระหนักถึงประโยชน์ในการใช้บริการ มิฉะนั้นผู้บริโภคอาจจะลังเลในการใช้งานได้

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
1. ท่านได้รับข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับประโยชน์ของบริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์	+1	0	-1	
2. ท่านได้รับข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับการใช้บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์	+1	0	-1	

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
3. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการตามที่ได้แสดงรายละเอียดไว้	+1	0 ✓	-1	
4. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน	+1 ✓	0	-1	
5. การมีบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยส่งเสริมให้ท่านทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น	+1 ✓	0	-1	

ส่วนที่ 5 คุณภาพของบริการสาธารณะที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

คุณภาพของบริการสาธารณะ (Quality of Public Services) หมายถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับการใช้งาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งคุณภาพระบบเป็นตัวแปรที่สำคัญในการวัดความระดับพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
1. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านทำธุรกรรมกับรัฐบาลได้รวดเร็วขึ้น	+1 ✓	0	-1	
2. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	0 ✓	-1	
3. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถทำธุรกรรมที่หลากหลายกับหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล ภายนอกไม่กี่ยังขึ้นตอน	+1	0 ✓	-1	
4. การใช้งานบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	+1 ✓	0	-1	
5. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้งานเมื่อท่านต้องการที่จะใช้บริการ	+1 ✓	0	-1	
6. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถติดตามธุรกรรมของรัฐบาลด้วยตัวเลือกที่หลากหลายและเกิดข้อผิดพลาดน้อยลง	+1 ✓	0	-1	

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
7. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำธุรกรรมของรัฐบาลให้เสร็จสมบูรณ์โดยปราศจากปัญหาความเข้าใจผิดและความล่าช้า	+1	0	-1	
8. ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต	+1	0	-1	
9. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีแพลตฟอร์มในการแก้ไขปัญหา	+1	0	-1	
10. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	+1	0	-1	

ส่วนที่ 6 ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการตามที่ได้ตกลงร่วมกันหรือควรจะถูกต้องและได้ตรงตามมาตรฐานนั้น

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
1. กระบวนการดำเนินงานของรัฐบาลดำเนินการเป็นไปตามที่คาดไว้	+1	0	-1	
2. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน	+1	0	-1	
3. ท่านเชื่อว่ารัฐบาลมีความกังวลต่อการแสดงข้อมูลที่ผิดพลาดของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	+1	0	-1	
4. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เสนอนั้นมีความถูกต้อง	+1	0	-1	
5. ท่านเชื่อว่ารัฐบาลมีการปรับปรุงและพัฒนา ระบบบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง	+1	0	-1	

ส่วนที่ 7 ความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

ความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Satisfaction of E Government Service) หมายถึง หน่วยวัดความคาดหวังภายหลังการยอมรับและใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
1. ท่านพึงพอใจกับบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านกำลังใช้อยู่	+✓ 0 -1	
2. ท่านรู้สึกพึงพอใจในระบบของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	+✓ 0 -1	
3. ท่านคิดว่า บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมแก่ท่านได้เป็นอย่างดี	+✓ 0 -1	

ผู้ทรงคุณวุฒิ

(นางสาวสุรีย์พรรณ นามทีกุล)  
นักวิชาการคอมพิวเตอร์เชี่ยวชาญ  
กองเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพากร



### แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

เรื่อง ทศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการ  
สาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการ  
ใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหานี้ ประกอบด้วย 7 ส่วน

1. แบบประเมินด้านทัศนคติ
2. แบบประเมินด้านความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต
3. แบบประเมินด้านความไว้วางใจในรัฐบาล
4. แบบประเมินด้านการตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ
5. แบบประเมินด้านคุณภาพของบริการสาธารณะ
6. แบบประเมินด้านความน่าเชื่อถือ
7. แบบประเมินด้านความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

### วิธีการและขั้นตอนการประเมิน

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ทำได้โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ และข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาคำถาม และวัตถุประสงค์ของการวิจัย และกรอกผลการพิจารณาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและ วัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence index: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องที่ตรงกับความคิดเห็นเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| ให้คะแนน +1 หาก <b>แน่ใจว่า</b>   | ข้อคำถามนั้น <b>สอดคล้อง</b> กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด    |
| ให้คะแนน 0 หาก <b>ไม่แน่ใจว่า</b> | ข้อคำถามนั้น <b>สอดคล้อง</b> กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด    |
| ให้คะแนน -1 หาก <b>แน่ใจว่า</b>   | ข้อคำถามนั้น <b>ไม่สอดคล้อง</b> กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด |



ส่วนที่ 1 ทศนคติที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความเชื่ออันเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล สามารถจูงใจให้เกิดการใช้สินค้าหรือใช้บริการ ซึ่งรวมถึงบริการทางเทคโนโลยี

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
1. ท่านคิดว่า การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นความคิดที่ดี	+1 ✓	0	-1	
2. ท่านคิดว่า การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นความคิดที่ชาญฉลาด	+1 ✓	0	-1	
3. ท่านชื่นชอบแนวความคิดในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	+1 ✓	0	-1	
4. การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องที่ดี	+1 ✓	0	-1	

ส่วนที่ 2 ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต (Trust of Internet) หมายถึง ความไว้วางใจในข้อมูลถูกต้อง และการทำธุรกรรมที่ปลอดภัยผ่านระบบเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
1. ท่านไว้วางใจการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต	+1 ✓	0	-1	
2. ท่านคิดว่า บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้	+1 ✓	0	-1	
3. ท่านคิดว่า อินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือที่น่าเชื่อถือ และท่านสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้	+1 ✓	0	-1	
4. ท่านไว้วางใจในความปลอดภัยในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ท่านเต็มใจที่จะใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น	+1 ✓	0	-1	

ส่วนที่ 3 ความไว้วางใจในรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

ความไว้วางใจในรัฐบาล (Trust of Government) หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่  
ประชาชนไว้วางใจในความเป็นธรรม และความสามารถของหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการรัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
1. โดยทั่วไปแล้ว ท่านไว้วางใจในการใช้บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	✓			
2. ท่านไว้วางใจในการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล	✓			
3. ท่านไว้วางใจในความสามารถของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล ในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพและ ปลอดภัย	✓			
4. ท่านเชื่อว่าหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาลได้ให้ความสำคัญสูงสุด แก่ประชาชนและผลประโยชน์ของประชาชน เป็นลำดับแรก ก่อนทุกเรื่อง	✓			

ส่วนที่ 4 การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ (Awareness of Public Services) หมายถึง สภาวะ  
ทางจิตใจที่เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิด และความปรารถนาต่างๆ เกิดจากการรับรู้และสำนึก เป็น  
ปัจจัยสำคัญในการทำให้ผู้บริโภคยอมรับต่อการให้บริการสาธารณะ ซึ่งผู้บริโภคจำเป็นต้องรับรู้และ  
ตระหนักถึงประโยชน์ในการใช้บริการ มิฉะนั้นผู้บริโภคอาจจะลังเลในการใช้งานได้

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
1. ท่านได้รับข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับประโยชน์ของบริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์	✓			
2. ท่านได้รับข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับการใช้บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์	✓			

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
3. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการตามที่ได้แสดงรายละเอียดไว้	+1 ✓	0	-1	
4. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน	+1 ✓	0	-1	
5. การมีบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ส่งเสริมให้ท่านทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น	+1 ✓	0	-1	

ส่วนที่ 5 คุณภาพของบริการสาธารณะที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

คุณภาพของบริการสาธารณะ (Quality of Public Services) หมายถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับการใช้งาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งคุณภาพระบบเป็นตัวแปรที่สำคัญในการวัดความระดับพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
1. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านทำธุรกรรมกับรัฐบาลได้รวดเร็วขึ้น	+1 ✓	0	-1	
2. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1 ✓	0	-1	
3. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถทำธุรกรรมที่หลากหลายกับหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล ภายในไม่กี่ขั้นตอน	+1 ✓	0	-1	
4. การใช้งานบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	+1 ✓	0	-1	
5. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้งานเมื่อท่านต้องการที่จะใช้บริการ	+1 ✓	0	-1	
6. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถติดตามธุรกรรมของรัฐบาลด้วยตัวเลือกที่หลากหลายและเกิดข้อผิดพลาดน้อยลง	+1 ✓	0	-1	

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
7. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำธุรกรรมของรัฐบาลให้เสร็จสมบูรณ์โดยปราศจากปัญหาความเข้าใจผิดและความล่าช้า	+1 ✓	0	-1	
8. ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต	+1 ✓	0	-1	
9. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีแพลตฟอร์มในการแก้ไขปัญหา	+1 ✓	0	-1	
10. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	+1 ✓	0	-1	

ส่วนที่ 6 ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการตามที่ได้ตกลงร่วมกันหรือควรจะต้องและได้ตรงตามมาตรฐานนั้น  
ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
1. กระบวนการดำเนินงานของรัฐบาลดำเนินการเป็นไปตามที่คาดไว้	+1 ✓	0	-1	
2. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน	+1 ✓	0	-1	
3. ท่านเชื่อว่ารัฐบาลมีความกังวลต่อการแสดงข้อมูลที่ผิดพลาดของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	+1 ✓	0	-1	
4. บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เสนอนั้นมีความถูกต้อง	+1 ✓	0	-1	
5. ท่านเชื่อว่ารัฐบาลมีการปรับปรุงและพัฒนา ระบบบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง	+1 ✓	0	-1	

ส่วนที่ 7 ความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service)  
 ความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Satisfaction of E  
 Government Service) หมายถึง หน่วยวัดความคาดหวังภายหลังการยอมรับและใช้บริการรัฐบาล  
 อิเล็กทรอนิกส์

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
1. ท่านพึงพอใจกับบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านกำลังใช้ อยู่	+1 ✓	0	-1	
2. ท่านรู้สึกพึงพอใจในระบบของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	+1 ✓	0	-1	
3. ท่านคิดว่า บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยอำนวยความสะดวก ในการทำธุรกรรมแก่ท่านได้เป็นอย่างดี	+1 ✓	0	-1	

ผู้ทรงคุณวุฒิ



(นายวีระชัย วงศ์นันทานนท์)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ

ด้านการพัฒนาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

ภาคผนวก ง จดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย



ที่ มกท/บพ.0631/2563

19 พฤษภาคม 2563

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย

เรียน ดร.จรัสพงษ์ สยามบุตร  
ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
กรมสรรพสามิต

เนื่องด้วย นางสาวลลิตพรณ แจ่มวรรณ รหัสนักศึกษา 7610202215 หมายเลขโทรศัพท์ 082-454-4449 นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักภูมิโนบริการสาธารณะ คุณภาพของการบริการสาธารณะและความมาเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E- Government Service) ของผู้บริโภคนอกกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นรายวิชาการค้นคว้าอิสระของหลักสูตร

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัยจึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์วิรัตน์ รัตตากร)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย  
โทร. 0-2407-3753-4  
โทรสาร 0-2407-3706

ที่ มกท/บพ.0632/2563

19 พฤษภาคม 2563

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย

เรียน คุณสุรียพรรณ นามพิกุล  
นักวิชาการคอมพิวเตอร์เชี่ยวชาญ  
กองเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพากร

เนื่องด้วย นางสาวสุรียพรรณ แจ่มวรรณ รหัสนักศึกษา 7610202215 หมายเลขโทรศัพท์ 082-454-4449 นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง "ทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของการบริการสาธารณะและความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Service) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นรายวิชาการค้นคว้าอิสระของหลักสูตร

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัยจึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์วิรัตน์ รัตตากร)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2407-3753-4

โทรสาร 0-2407-3706



ที่ มกท/บพ.0633/2563

19 พฤษภาคม 2563

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย

เรียน คุณวิระชัย วงศ์นันทานนท์

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนา  
ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

เนื่องด้วย นางสาวลลิตพรหม แจ่มวรรณ มาหิสนักศึกษา 7610202215 หมายเลขโทรศัพท์  
082-454-4449 นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง  
“ทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของการ  
บริการสาธารณะและความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์  
(E- Government Service) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นรายวิชาการค้นคว้าอิสระของ  
หลักสูตร

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัยจึงขอรบกวนเรียนเชิญท่านเป็น  
ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์วิรัตน์ รัตตากร)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2407-3753-4

โทรสาร 0-2407-3706

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาววลัยพรรณ แจ่มวรรณ
Name & Last Name	Miss Walaipan Jaemwanna
วัน เดือน ปีเกิด	29 พฤศจิกายน 2538
Date of Birth	November 29, 1995
สถานที่ติดต่อ	1363/387 ถนนประชาชื่น แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
Address	1363/387 Prachachuen Road, Wongsawang Subdistrict, Bang Sue District, Bangkok 10800
อีเมล	Walaipan.jaem@gmail.com
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ (เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
Education	Bachelor of Communication Arts in Public Relations (First Class Honors), Bangkok University
ประวัติการทำงาน	2562 – ปัจจุบัน ข้าราชการ กรมประชาสัมพันธ์ สำนักนายกรัฐมนตรี 2561 – 2562 นักแนะแนวการศึกษา สังกัดสายงานฝ่ายพัฒนา ธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
Work Experience	2019 – Present Government Officer in the Public Relations Department, Office of the Prime Minister 2018 – 2019 Education Consultant in the Business Development Department, Bangkok University

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในสารนิพนธ์

วันที่ 12 เดือน มกราคม พ.ศ. 2564

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) [REDACTED] อยู่บ้านเลขที่ 193/387  
ซอย - ถนน ปะนาอิน ตำบล/แขวง ราษฎร์  
อำเภอ/เขต บางรัก จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10900  
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 760202215

ระดับปริญญา  ตรี  โท  เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 9/1 หมู่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัด  
ปทุมธานี 12120 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และมีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์หัวข้อ  
ทัศนคติ ตามไปทางอินเทอร์เน็ตแนวร่วม การเปลี่ยนแปลงในวิถีการดำเนินชีวิตของประเทศไทย  
แนว ตามนำใจ ก็ยังมีอีกมากมายที่มีอยู่ในวิถีชีวิตของประเทศไทยในกรุงเทพมหานคร  
ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี  
กำหนดระยะเวลา ในการนำสารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน  
ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์ในสารนิพนธ์ แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไข  
อย่างหนึ่งอย่างใดหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะที่นางเองเดียวกัน

ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิมีวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้  
อนุญาตให้ใช้สิทธิ เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในสารนิพนธ์ ของผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
ตลอดไป โดยข้าพเจ้าในฐานะผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทำการจัดเก็บ  
รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวของข้าพเจ้าได้

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือ  
ระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้  
ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับ

ผิดและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
ทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยตลอดแล้ว  
จึงได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ และเก็บไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ ..... ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( ..... )

ลงชื่อ ..... ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(ดร.อภิญญา จุลพิสิฐ)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ ..... พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวิพรรณ สุภาวรรณ)  
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ลงชื่อ ..... พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวรรณ รุจิพงษ์)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย