

## สารบัญบทความ (ต่อ)

	หน้า
ปัญหากฎหมายประกอบการของสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือในประเทศไทย โดย เทพพิทักษ์ แสงกล้า.....	641
ปัญหาการกำหนดโทษทางอาญา: ศึกษากรณีการยกเลิกพระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดอันเกิดจากการใช้เชือก พ.ศ.2534 โดย อริสรา กันคิษฐ์.....	649
ปัญหาการใช้สิทธิในงานลิขสิทธิ์เป็นหลักประกันการชำระหนี้และการบังคับคดี โดย อนุวัตร์ โกวิทวัฒน์ชัย.....	657
ปัญหาความรับผิดชอบก่อนสัญญา: ศึกษากรณีการเพิกถอนคำเสนอและยกเลิกการเจรจา โดย สุทธิพงษ์ เปรมปรัชญา.....	666
ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับเงินทดแทนอันเกิดจากการทำงานของคนต่างด้าวซึ่งเข้ามาเมืองโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายในประเทศไทย โดย สุพรรณ โสภี.....	675
ปัญหาทางกฎหมายของพระราชบัญญัติว่าด้วยการให้เอกชนเข้าร่วมงานหรือดำเนินการ ในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2535 โดย สุทธิรักษ์ ยิ้มยัง.....	684
ปัญหาทางกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง: ศึกษาเฉพาะกรณีการบังคับคดีเกี่ยวกับคำพิพากษาจำ โดย เสมอ ชงไชโย.....	693
ผลกระทบของชุมชนจัดสรรล้อมรั้วที่มีผลต่อการเข้าถึงชุมชนเดิมในจังหวัดนนทบุรี โดย มรกต วรชัยรุ่งเรือง.....	702
พฤติกรรมกรบการบริโภค “กิมจิ” ในฐานะสินค้าทางวัฒนธรรมเกาหลีของคนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดย พรรณทิพา ประเสริฐศิริศิริ.....	715
พฤติกรรมกรบการเปิดรับและความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อเว็บไซต์ข่าว ไทยรัฐออนไลน์ โดย ฉัฐพล ทองใบใหญ่.....	725
พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐของประชาชน โดย หรสุดา รักชีวงศ์.....	731
พฤติกรรมผู้บริโภคในการรับชมโทรทัศน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดย ชนัญญา สุวิวงศ์.....	739
มาตรการควบคุมการจำหน่ายสัตว์ป่า โดย ขวัญศรินทร์ วงษ์ดีชัย.....	748
มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว โดย ณัชชา เกตุแก้ว.....	758
มาตรการทางกฎหมายในการจัดสถานทีควบคุมเด็ก และเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดย วิทชนันท์ ช่างไม้.....	767

## พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐของประชาชน BEHAVIORAL INTENTION TO USE THAI GOVERNMENT WEBSITES

พรสุดา รักชีวงศ์ /

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail : pornsuda39@hotmail.com

### บทคัดย่อ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐ จุดประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐของประชาชน เป็นการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การยอมรับเทคโนโลยี ในการรับรู้ด้านการได้รับประโยชน์ การรับรู้ด้านความสะดวกสบาย ด้านสมรรถนะแห่งตนเองด้านคอมพิวเตอร์ และการรับรู้ต่อด้านคุณภาพข้อมูลสารสนเทศและด้านคุณภาพบริการของเว็บไซต์ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เลือกเฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐเท่านั้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ และใช้ T-test, F-test เพื่อทดสอบความแตกต่าง โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.0 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.0 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.3 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.5 ใช้อินเทอร์เน็ตมานานกว่า 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.0 และใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 48.0

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี e-Government ด้านความสะดวกสบาย ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก พบว่า อันดับที่ 1 คือ การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องง่ายสำหรับท่าน ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี e-Government ด้านการได้รับประโยชน์ ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก พบว่า อันดับที่ 1 คือ การใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลฯ สามารถประหยัดเวลาในการเดินทาง ปัจจัยด้านสมรรถนะแห่งตนเองด้านคอมพิวเตอร์ ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ท่านรู้สึกมั่นใจที่จะเข้าใช้ระบบคอมพิวเตอร์ได้โดยตนเอง ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อ e-Government ในเรื่องการรับรู้ด้านคุณภาพของข้อมูล ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ท่านสามารถไว้วางใจข้อมูลบนเว็บไซต์รัฐบาลฯ ได้ ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อ e-Government ในเรื่องการรับรู้ด้านคุณภาพบริการของเว็บไซต์ ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง พบว่า อันดับที่ 1 คือ ถ้าท่าน

ส่งข้อร้องเรียนผ่านอีเมลล์หรือเว็บบอร์ดไปยังรัฐบาลก็จะได้รับการตอบสนองที่แสดงความเป็นมิตรจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐของประชาชน มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ถ้ามีเว็บไซต์ของรัฐบาลที่ให้บริการใหม่ๆ ท่านยินดีที่จะใช้บริการ

คำสำคัญ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พฤติกรรมความตั้งใจ

## ABSTRACT

Electronics Government (e-Government) is the procedure to manage modern public sector by using computer technology and communication networks to increase efficiency of government operations. The purpose of this research intends to study in the use of electronics government services website and. The study of demographical factors includes gender, age, education, income, and career. Studying the relationship among Technology Acceptance in terms of the recognition of the benefit, the awareness of comfort, the computer self-efficacy, and the perception of information and service quality of the site is concerned in this study as well. This research employs the survey of population of Internet users in Bangkok with a total of 400 people. using Thai Government websites. The questionnaire is a tool used to collect data. The statistics used in analyzing the data are divided into 2 parts which are Descriptive Statistics by using Percentage, Arithmetic Mean, Inferential Statistics and the Pearson Correlation in order to test the relation and to use T-test, F-test in order to test the difference by specifying the statistical significance at 0.05

It was found from the study that most respondents were female (76.0%), under 25 years of age (53.0%), students/ college students (43.3%) and had the Bachelor's Degree (67.3%). Monthly income was less than 10,000 baht (44.5%). They have used Internet for more than 6-10 years (42.0%); They have used Internet more than 20 hours per week (48.0).

For e-Government adoption on perceived ease of use, the overall opinion was at the high level; the first rank was easy to use. For e-Government adoption technology on perceived usefulness, the overall opinion was at the high level; it was found that the first rank was travel time savings. The overall opinion on computer self-efficacy was at the high level. The first rank was that "you are confident to access computer systems by yourself." With regard to e-Government perception on information quality, the overall opinion was at the high level. The first rank was that "you are able to trust information on government websites." With regard to e-Government perception on service quality, the overall opinion was at the moderate level. The first rank was that "Nice response from government officials if you submit complaints to the Government via E-mail or web boards."

The opinion on behavioral intention to use Thai Government websites was at the high level. The first rank was that "You are willing to visit new government websites."

**KEYWORDS :** Electronics Government, Behavior Intention

## 1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต ได้แทรกซึมเข้าไปทุกส่วนของสังคม และเข้ามามีส่วนสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของคนไทยเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จากเดิมที่อินเทอร์เน็ตเป็นเพียงแหล่งข้อมูลสำหรับนักวิชาการและนักวิจัยคอมพิวเตอร์ ได้ขยายการใช้ประโยชน์ไปสู่ผู้คนในวงการอื่นๆ เพิ่มขึ้น อาจกล่าวได้ว่า ปัจจุบันไม่มีข้อมูลใดที่หาไม่ได้จากอินเทอร์เน็ตและเป็นที่ยอมรับว่ามีประโยชน์มหาศาล รัฐบาลจึงได้พยายามส่งเสริมให้เกิดการใช้อินเทอร์เน็ตในหมู่ประชาชนทั่วไปเพิ่มขึ้น โดยใช้เป็นเครื่องมือลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่มีราคาถูกลงมีข้อมูลอยู่มากมาย และไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแหล่งความรู้จากทั่วโลก

อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่ทรงประสิทธิภาพ จึงเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่า อินเทอร์เน็ตเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการก้าวไปสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge-Based Society) ด้วยเหตุนี้ จำนวนผู้ใช้และอัตราการกระจายของอินเทอร์เน็ตในแต่ละประเทศจึงถือเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญตัวหนึ่งที่ใช้วัดและเปรียบเทียบความเป็นสังคมสารสนเทศของชุมชนหรือของประเทศ ดังนั้น การที่จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของไทยมีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ก็นับเป็นที่น่าสนใจที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมุ่งหวังที่จะเห็นสังคมไทย มีการนำเทคโนโลยีนี้ไปใช้ในการพัฒนาในทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนให้ภาครัฐเป็นผู้นำในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปในการดำเนินงานของภาครัฐ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารและในการบริการประชาชนภายใต้โครงการระดับชาติ “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” หรือ e-Government ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะปรับเปลี่ยนรูปแบบและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตจากที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบัน ที่เน้นเรื่องความบันเทิง ไปสู่การใช้งานที่เป็นสาระประโยชน์ในเชิงความรู้ และใช้เพื่อการเข้าถึงบริการของรัฐมากขึ้นในอนาคตและส่งผลให้ประเทศไทยสามารถก้าวไปสู่การเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ดังที่มุ่งหวังได้ในที่สุด

โดยทั่วไปนั้น e-Government มีความหมายกว้างๆ หมายถึง วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศเพราะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของรัฐ ให้มีความรวดเร็วและคล่องตัวมากขึ้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐนั้น จำเป็นต้องดำเนินการพัฒนาไปในทิศทางและภายใต้มาตรฐานเดียวกันอันเป็นที่มาของการกำหนดให้มีการตราพระราชกฤษฎีกาตามนัยของมาตรา 35 เพื่อสร้างมาตรฐานและแนวการปฏิบัติในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่หน่วยงานของรัฐ และสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนและหน่วยงานของรัฐหน่วยงานอื่นๆ ทั้งทางด้านนโยบาย คุณภาพหรือจำนวนของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ งบประมาณและบุคลากร ความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

จากเหตุผลความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาประเด็นปัญหาในเรื่อง “พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐของประชาชน” เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการที่จะได้นำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงแนวทางการให้บริการประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติงาน

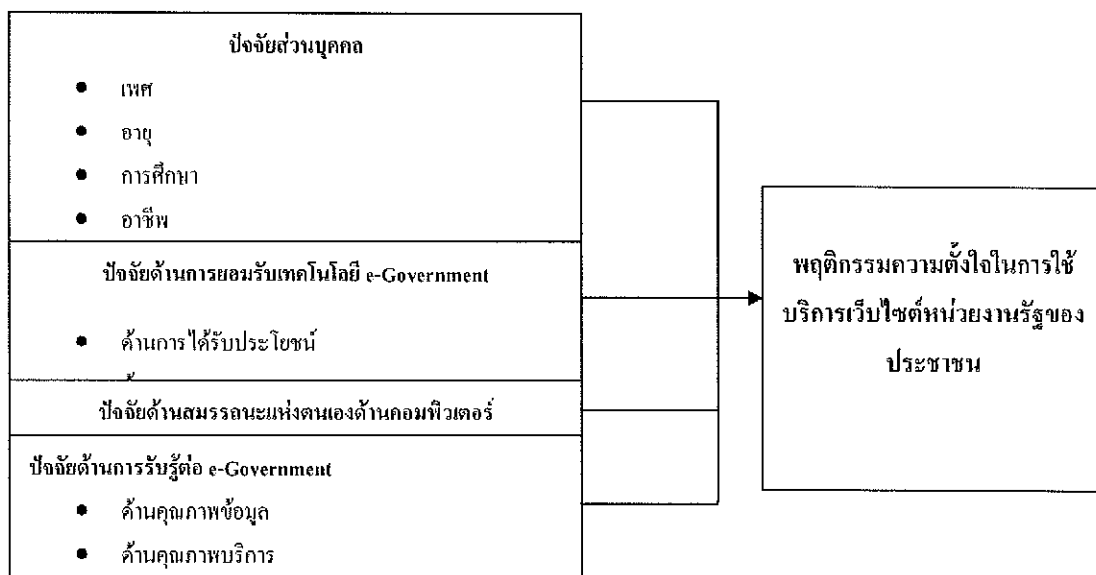
เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการสื่อสารให้ประชาชนเกิดความรับรู้ว่ามีประโยชน์และใช้ในปริมาณที่มากขึ้นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน

## 3. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐของประชาชน ซึ่งสามารถแสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

## 4. สมมติฐานการวิจัย

- 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐของประชาชนแตกต่างกัน
- 4.2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐของประชาชน
- 4.3 ปัจจัยด้านสมรรถนะแห่งตนเองด้านคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐของประชาชน
- 4.4 ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐของประชาชน

## 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

หน่วยงานภาครัฐสามารถนำผลการวิจัยที่ได้นำไปเป็นแนวทางในการวางแผนการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ในการให้ประชาชนรับรู้ในบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับภาครัฐและให้ประชาชนมีความมั่นใจในการใช้บริการ และมีการใช้งานที่มากขึ้น

## 6. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล (Questionnaire) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชากรผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐ โดยคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้วิธีการของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือยอมให้มีความผิดพลาดได้เพียงร้อยละ 5 คำนวณจากสูตร 
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
 ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เพื่อที่จะอธิบายให้ทราบถึงภาพรวมกว้างๆ ของข้อมูลทั้งหมดเป็นการหาตัวแทนของกลุ่ม ค่าการทดสอบ T-test ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ค่าการทดสอบ F-test ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป และค่าที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

## 7. ผลการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชากรผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน แบ่งออกเป็นเพศชาย 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และเป็นเพศหญิง จำนวน 304 จำนวน คิดเป็นร้อยละ 76 อายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 53 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 76.5 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 76.5 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 44.5 มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 43.3 ระยะเวลานับตั้งแต่วันที่เคยได้ใช้อินเทอร์เน็ต 6 -10 ปี ร้อยละ 62.3 เวลาโดยเฉลี่ยในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ มากกว่า 20 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 48.0

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน จะมีพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศ, อาชีพ และระยะเวลาที่เริ่มต้นใช้งานอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และพบว่าอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ จะมีพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐของประชาชน พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ด้านความสะดวกสบาย และด้านการได้รับประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐของประชาชนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) อยู่ที่ 0.567, 0.645 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสมรรถนะแห่งตนเองด้านคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐของประชาชน พบว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะแห่งตนเองด้านคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐของประชาชนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) อยู่ที่ 0.232

ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐของประชาชน พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ด้านคุณภาพข้อมูล และด้านคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐของประชาชนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05, 0.458, 0.368 ตามลำดับ

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี e-Government ด้านความสะดวกสบาย มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 คือ การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องง่ายสำหรับท่าน อันดับที่ 2 คือ การค้นหาข่าวสารผ่านเว็บไซต์เป็นเรื่องง่ายสำหรับท่าน อันดับที่ 3 คือ การใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลฯ ทำให้เกิดความสะดวกสำหรับท่าน

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี e-Government ด้านการได้รับประโยชน์ มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 คือ การใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลฯ สามารถประหยัดเวลาในการเดินทาง อันดับที่ 2 คือ การใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลฯ สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อันดับที่ 3 คือ การใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลฯ มีประโยชน์ต่อตัวท่านและงานของท่าน

ปัจจัยด้านสมรรถนะแห่งตนเองด้านคอมพิวเตอร์ มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 คือ ท่านรู้สึกมั่นใจที่จะเข้าใช้ระบบคอมพิวเตอร์ได้โดยตนเอง อันดับที่ 2 คือ ท่านรู้สึกมั่นใจในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์โดยไม่ต้องมีผู้อื่นคอยชี้แนะ อันดับที่ 3 คือ ท่านสามารถใช้งานหรือสืบค้นข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์อื่นๆ ได้ด้วยตนเอง

ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อ e-Government ในเรื่องการรับรู้ด้านคุณภาพของข้อมูล มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 คือ ท่านสามารถไว้วางใจข้อมูลบนเว็บไซต์รัฐบาลฯ ได้ อันดับที่ 2 คือ การใช้งานเว็บไซต์รัฐบาลฯ ทำให้ท่านได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง อันดับที่ 3 คือ การใช้งานเว็บไซต์รัฐบาลฯ ทำให้เข้าถึงข้อมูลที่ทันสมัย

ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อ e-Government ในเรื่องการรับรู้ด้านคุณภาพบริการของเว็บไซต์ มีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 คือ ถ้าท่านส่งข้อร้องเรียนผ่านอีเมลหรือเว็บบอร์ดไปยังรัฐบาลก็จะได้รับการตอบสนองที่แสดงความเป็นมิตรจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความรู้ความชำนาญตอบปัญหาของท่านได้อย่างรวดเร็ว อันดับที่ 3 คือ ถ้าท่านส่งข้อร้องเรียนผ่านอีเมลหรือเว็บบอร์ดไปยังเจ้าหน้าที่ของรัฐก็จะได้รับการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง

## 8. อภิปรายผล

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ด้านความสะดวกสบาย จะเป็นตัวทำนายทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ การสร้างฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ที่ง่ายต่อการใช้งานและให้ความ

สะดวกสบาย จะทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่ามีประโยชน์และส่งผลให้เกิดความต้องการใช้งานจริงในท้ายที่สุด ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ด้านการได้รับประโยชน์ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ก็จะมีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนมาใช้อินเทอร์เน็ตเทคโนโลยีเป็นสื่อกลางมากขึ้น แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีการยอมรับเทคโนโลยีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ว่ามีประโยชน์ในระดับสูง ปัจจัยด้านสมรรถนะแห่งตนเองด้านคอมพิวเตอร์ บุคคลที่มีการรับรู้สมรรถนะแห่งตนเองและมีความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นสูง มีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมอย่างแน่นอน เป็นการแสดงให้เห็นว่าสมรรถนะแห่งตนเอง จะมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลนั่นเอง บุคคลที่มีการรับรู้สมรรถนะแห่งตนเองด้านคอมพิวเตอร์ของตนเองมีความสามารถในระดับสูง จะเกิดพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐในระดับมาก ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ด้านคุณภาพข้อมูล มีความสัมพันธ์พฤติกรรมการตัดสินใจและความตั้งใจของผู้ใช้ เช่น ผู้ใช้ที่มีการรับรู้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มีข้อมูลที่มีคุณภาพตามลักษณะของสารสนเทศที่ดี 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านเวลา (Time) ที่ต้องมีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน (2) มิติด้านเนื้อหา (Content) ที่มีความถูกต้องเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ และตรวจสอบได้ (3) มิติด้านรูปแบบ (Format) ที่ต้องมีความชัดเจน เลือกรูปแบบ สื่อ วิธีการนำเสนอที่เหมาะสม ชัดเจน และประหยัด (4) มิติด้านกระบวนการ (Process) ที่ต้องคำนึงถึงความสามารถในการเข้าถึงและการมีส่วนร่วม ในระดับมากจะทำให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐในระดับที่มากตามไปด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ด้านคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐ ซึ่งหากผู้ใช้มีการรับรู้ และทัศนคติต่อคุณภาพการบริการที่ดีเยี่ยม จะทำให้มีพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐในระดับสูงหรือมีเพิ่มมากขึ้น แต่หากผู้ใช้มีการรับรู้คุณภาพการบริการของเว็บไซต์หน่วยงานรัฐน้อยหรือลดลง จะทำให้มีพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานรัฐเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางลบ คือ มีความตั้งใจในระดับต่ำหรือน้อยมากนั่นเอง

## 9. ข้อเสนอแนะ

9.1 จากการศึกษา พบว่า ข้อมูลในเว็บไซต์มีความละเอียดชัดเจน และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ในระดับปานกลางเท่านั้น แสดงให้เห็นถึงวาระอันสมควรที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องยกระดับการพัฒนาเว็บไซต์ให้มีมาตรฐานสากล เป็นที่ยอมรับ และมีข้อมูลให้ผู้สนใจสามารถที่จะเข้าไปค้นหาข้อมูลของหน่วยงานรัฐ ได้อย่างละเอียด สะดวกรวดเร็ว และมีการทำให้ข้อมูลทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นการยกระดับช่องทางการบริการประชาชน

9.2 จากการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของเว็บไซต์อยู่ในระดับปานกลาง เช่น ความรวดเร็วในการตอบคำถาม ให้ความช่วยเหลือประชาชนผ่านเว็บไซต์หรืออีเมลล์ การรับคำร้องเรียน และตอบสนองการแก้ไขปัญหา การแสดงความพร้อมของผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการบริการ และการแก้ไขปัญหาในกรณีเว็บไซต์เกิดปัญหาขัดข้อง เป็นต้น ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าเว็บไซต์หน่วยงานรัฐถูกสร้างมาอย่างไม่มีระเบียบแบบแผนในการดูแล พัฒนาและปรับปรุงให้มีมาตรฐานอยู่ตลอดเวลา ทำหน้าที่เพียงแค่เป็นส่วนหนึ่งของช่องทางการให้ข้อมูลหน่วยงานต่อประชาชนเท่านั้น ซึ่งควรเร่งปรับปรุงให้เว็บไซต์หน่วยงานรัฐมีการยกระดับมาตรฐานการบริการที่ทัดเทียมองค์กรเอกชน ซึ่งหน่วยงานรัฐอาจมีการตั้งหน่วยงานพัฒนาและดูแลโดยตรงที่มี



อำนาจตัดสินใจในการที่จะพัฒนาเว็บไซต์และระบบต่างๆ ให้สามารถรองรับความต้องการใช้งานของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการติดตามผลการดำเนินงาน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อนำไปพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

## 10. รายการอ้างอิง

- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2549. **e-Government** รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์รัตนไตร.
- สมชัย อัครราชักษ์ และศศิณา พรวิสิน. 2547. **Being e-Citizen by e-Government : โฉมหน้าบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐเพื่อคนไทย**. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- คัทลียา ป่านสุนทร. 2549. “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.” การจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรัสศรี ปีกัดตั้ง. 2542. “การเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ และทัศนคติของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตของหน่วยงานภาครัฐ.” นิตยสารศึกษาระดับบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bandura, A. 1986. **Social Foundations of Thought and Action**. Prentice-Hall. New Jersey.
- Compeau, D.R. and Higgins, C.A. 1995. “Computer Self-efficacy: Development of a Measure and Initial Test.” **MIS Quarterly**. 19, 2 : 189–211.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. **Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York : The Free Press.