

การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคหิปกครองที่มีอิทธิพลต่อ  
การรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

สัคมช จตุรพรชัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2561

**Acceptance of Technology and Behaviors of Administrative Case Officials  
Influencing Perceptions on Service Quality of Law Information Systems**

**Sakamet Chaturapornchai**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Public Administration Program  
Faculty of Public Administration, Dhurakij Pundit University**

**2018**



## ใบรับรองวิทยานิพนธ์

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคหิปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฏออนไลน์  
เสนอโดย นายศักดิ์เมธ จตุพรรัชย์  
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์  
วิชาเอก การจัดการภาครัฐและภาคประชาสังคม  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

  
.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลย์พร รัตนเศรษฐ์)

  
.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดี)

  
..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐนันทรานนท์)

คณะรัฐประศาสนศาสตร์รับรองแล้ว

  
.....คณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลย์พร รัตนเศรษฐ์)

วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2561

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคหิปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์
ชื่อผู้เขียน	สักเมธ จตุพรชัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดี
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2560

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคหิปกครอง (2) ศึกษาระดับพฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคหิปกครอง (3) ศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคหิปกครองจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) ศึกษาพฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคหิปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานคหิปกครองสังกัดสำนักงานศาลปกครองส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ซึ่งประกอบด้วย พนักงานคหิปกครองที่ปฏิบัติหน้าที่ช่วยตุลาการศาลปกครองในงานคดีและพนักงานคหิปกครองส่วนงานสนับสนุนงานคดี ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้ขนาดตัวอย่าง 207 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ Independent Sample t – test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) One Sample t –test, F-test (ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในการหาอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ผลของการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน รองลงมาได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร

2. ระดับพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ รองลงมาได้แก่ ด้านทัศนคติออนไลน์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ ระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ รองลงมาได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะใช้ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน

3. ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานคดีปกครอง พบว่า พนักงานคดีปกครองที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ พบว่า พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครอง ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความบันเทิงทางออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ส่วนด้านอารมณ์ทางออนไลน์ และด้านทัศนคติออนไลน์ ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และด้านการนำมาใช้งานจริง มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ส่วนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านความตั้งใจที่จะใช้ ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์

Thesis Title	Acceptance of Technology and Behaviors of Administrative Case Officials Influencing Perceptions on Service Quality of Law Information Systems
Author	Sakamet Chaturapornchai
Thesis Advisor	Associate Professor Sirapatsorn Wongthongdee,Ph.D.
Department	Public Administration
Academic Year	2017

### ABSTRACT

This study aims to study (1) the levels of perceptions of Administrative Case Officials on service quality of law information systems, (2) the levels of behaviors and acceptance of law information systems technology of Administrative Case Officials, (3) the perceptions of Administrative Case Officials on service quality of law information systems classified according to personal factors, and (4) the acceptance of technology and behaviors of Administrative Case Officials influencing perceptions on service quality of law information systems. The population of this study was the Administrative Case Officials under the Office of the Administrative Courts (Bangkok) consisting of Administrative Case Officials who assist judges of the Administrative Court in cases and Administrative Case Officials assistance case management. The sample was determined in accordance with Krejcie and Morgan's sample size estimation approach (Krejcie and Morgan, 1970) resulting in the numbers of 207 people. The survey was conducted as a methodology of this study and the data derived from the questionnaire was analyzed based on frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviation. Independent Sample t – test, One-Way ANOVA, One Sample t -test, F-test (ANOVA), and Multiple Regression Analysis were used for hypothesis testing with significant level of 0.05 to seek the effect on independent and dependent variables as well as the comparison by using the method of Least Significant Difference (LSD).

The results of this study can be summarized as follows:

(1) The overall level of perceptions of Administrative Case Officials on service quality of law information systems was high. The area with highest average was Responsiveness and Credibility respectively while Communication obtained the lowest average.

(2) The overall level of behaviors among Administrative Case Officials influencing law information systems was high. The highest average fell into the areas of Online Cognitions and Online Attitudes accordingly and the lowest average fell in the area of Online Entertainment. Furthermore, the overall level of acceptance of technology influencing law information systems was high as well with the highest average falling into the area of Perceived Usefulness followed by the average in the area of Intention to Use and the least falling in the area of Perceived Ease of Use.

(3) The result of studying the perceptions of Administrative Case Officials on service quality of law information systems classified according to personal factors indicated that despite the differences among genders, ages, working positions, and educational attainment, the Administrative Case Officials shared no differences in their perceptions on service quality of law information systems.

(4) Resulted from the analysis of the acceptance of technology and behaviors of Administrative Case Officials influencing perceptions on service quality of law information systems, it was found that behaviors concerning Online Cognitions, Flow, and Online Entertainment of the Administrative Case Officials influenced their perceptions on service quality of law information systems. In contrast, their behaviors concerning Online Emotions and Online Attitudes did not lead to any influences. Moreover, the acceptance of technology of Administrative Case Officials in terms of Perceived Ease of Use, Attitude toward Using, and the Actual Use affected their perceptions on service quality of law information systems. The acceptance of technology in terms of Perceived Usefulness and Intention to Use, conversely, did not cause any effects on their perceptions on service quality of law information systems.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์) ที่ได้ให้ความกรุณาเมตตา คอยกระตุ้นเตือน ให้ความรู้ คำแนะนำ ความช่วยเหลือและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอด อีกทั้งยังได้กรุณาช่วยตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วลัยพร รัตนเศรษฐ (คณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต) ที่ให้เกียรติและความอนุเคราะห์เป็นประธานกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ ทั้งยังคอยให้ความรู้และคำแนะนำเป็นอย่างดีแก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. วัลลภ รัฐนัตรานนท์ (อาจารย์ประจำภาควิชา รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) ที่ให้เกียรติและความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อีกทั้งยังได้ให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการวิจัยครั้งนี้ มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ในช่วงตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

ขอขอบพระคุณ คุณอาสาชาย โหมมดาด ที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการวิเคราะห์ ข้อมูลในการวิจัยเป็นอย่างดี ขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ เจ้าหน้าที่ศาลปกครอง และพนักงาน คดีปกครอง ที่คอยเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา รวมทั้งให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่คอยสนับสนุนด้านกำลังใจและกำลังใจทรัพย์ ในการศึกษานี้ พร้อมทั้งเป็นแรงกระตุ้นผลักดันให้การทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ตลอดจนขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอให้นุญกุศลและคุณงามความดีที่ทุกท่านได้คอยให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้วิจัย จงดลบันดาลให้ท่านทั้งหลาย ทั้งผู้มีนามปรากฏและผู้ที่ไม่สามารถระบุนามไว้ในที่นี้ ได้ทั้งหมด จงประสบแต่ความสุขความเจริญ หากมีข้อบกพร่องประการใดๆ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ แต่เพียงผู้เดียว

สักเมธ จตุรพรชัย



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	๓
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.....	6
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและแบบจำลอง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	16
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์.....	23
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	26
2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	27
2.6 ข้อมูลของระบบกฎหมายและกฎออนไลน์.....	33
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	44
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	44
3.2 ประชากรและตัวอย่าง.....	45
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลหรือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
4.2 การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์.....	57
4.3 พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์.....	63
4.4 คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์.....	69
4.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	78
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	86
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	88
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	90
5.3 สรุปและอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน.....	94
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	96
บรรณานุกรม.....	98
ภาคผนวก.....	105
ก ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability).....	106
ข แบบสอบถาม.....	114
ประวัติผู้เขียน.....	125

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสำนักงานศาลปกครองจำแนกตามสำนักงานศาล	47
3.2 ระดับความคิดเห็นและระดับการให้ค่าคะแนน.....	50
3.3 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น.....	50
4.1 ค่าความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง สังกัด ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาการใช้งาน งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์โดยเฉลี่ยต่อวัน การใช้งานระบบกฎหมาย และกฎหมายออนไลน์ในส่วนใดมากที่สุด การใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมาย ออนไลน์ผ่านอุปกรณ์ใดมากที่สุด และสถานที่ที่ใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมาย ออนไลน์มากที่สุด.....	53
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพล ต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ในภาพรวม.....	57
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพล ต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU).....	58
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพล ต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU).....	59
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพล ต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ในด้านความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use: INU).....	60
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพล ต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using: ATU).....	61
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพล ต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ด้านการนำมาใช้งานจริง (Actual Use: ACU).....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมของพนักงานคหี ปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ในภาพรวม.....	63
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานคหี ปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านการรับรู้ทาง ออนไลน์ (Online Cognitions: OC).....	64
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมของพนักงานคหี ปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านอารมณ์ทาง ออนไลน์ (Online Emotions: OEM).....	65
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมของพนักงานคหี ปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านความบันเทิงทาง ออนไลน์ (Online Entertainment: OET).....	66
4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมของพนักงานคหีปกครอง ที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านความต่อเนื่อง (Flow: FL).....	67
4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมของพนักงานคหี ปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านทัศนคติออนไลน์ (Online Attitudes: OA).....	68
4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์ในภาพรวม.....	69
4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์ด้านความง่ายในการเข้าถึงบริการ (Access).....	70
4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication).....	71
4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์ด้านสมรรถนะ (Competence).....	72
4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์ด้านความมีไมตรีจิต (Courtesy).....	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility).....	73
4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์ด้านความไว้วางใจ (Reliability).....	74
4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน (Responsiveness)....	75
4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์ด้านความปลอดภัย (Security).....	76
4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles).....	77
4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้งาน (Understanding's Knowing the User).....	78
4.25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองจำแนกตามเพศ.....	79
4.26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองจำแนกตามอายุ.....	79
4.27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองจำแนกตามตำแหน่ง.....	80
4.28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครอง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด....	80
4.29 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความ ตั้งใจที่จะใช้ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้และด้านการนำมาใช้งานจริง มีอิทธิพลต่อ การรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์.....	81

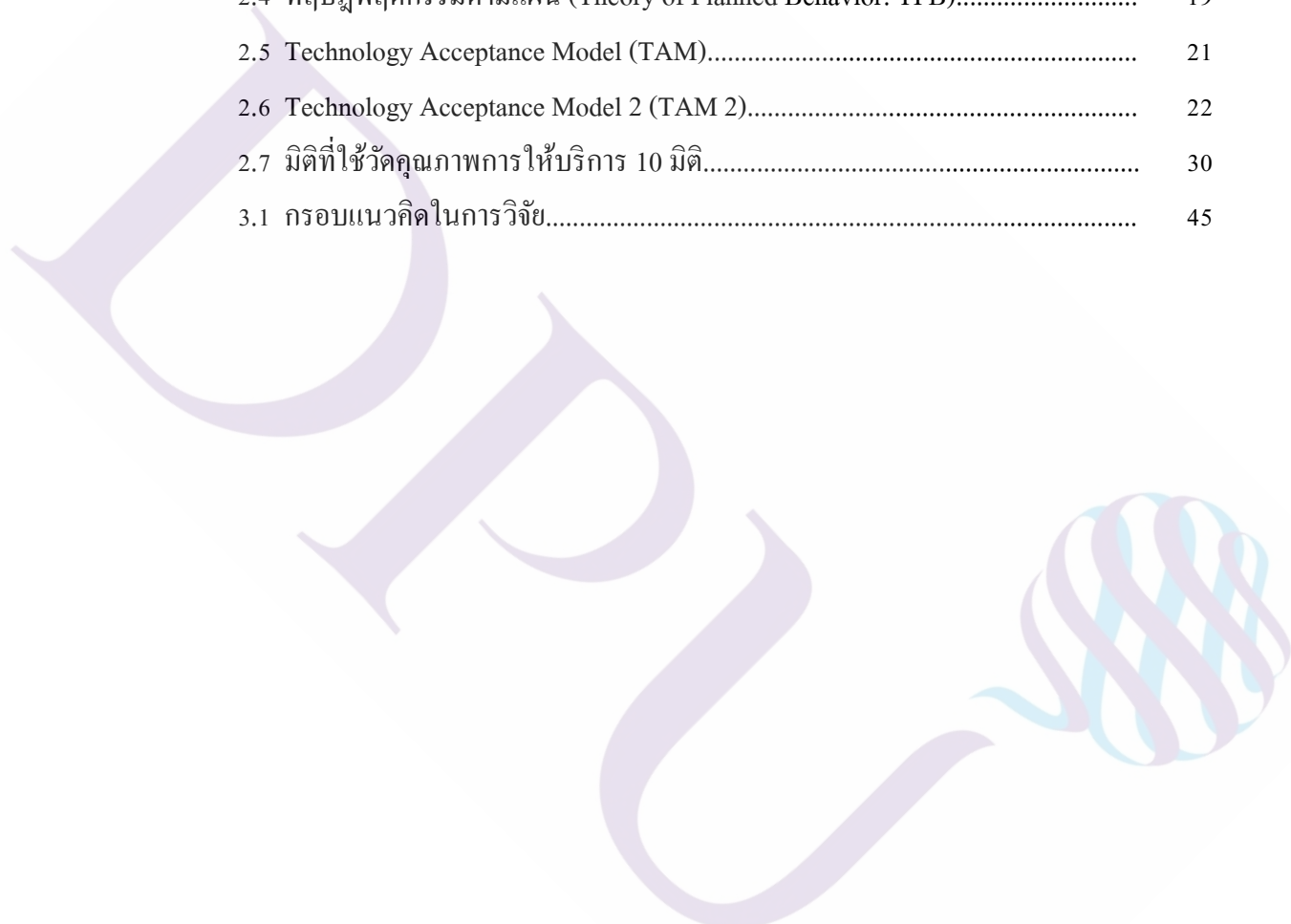
## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.30 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างระดับพฤติกรรมของพนักงานคหิปกครอง ประกอบด้วยด้านการรับรู้ทางออนไลน์ ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ ด้านความต่อเนื่อง และด้านทัศนคติออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์.....	83



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ผู้ใช้กับข้อมูลในการพัฒนาระบบ.....	14
2.2 ปัญหาของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อองค์กร.....	16
2.3 ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA).....	18
2.4 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB).....	19
2.5 Technology Acceptance Model (TAM).....	21
2.6 Technology Acceptance Model 2 (TAM 2).....	22
2.7 มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ.....	30
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	45





# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักหอสมุดกฎหมายมหาชน สำนักงานศาลปกครอง ได้รับมอบนโยบายจากผู้บริหาร ตามแผนยุทธศาสตร์ศาลปกครอง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2558 – 2561 ประกอบกับได้รับทราบความต้องการของพนักงานคดีปกครองที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำคดีและส่วนสนับสนุนงานคดี ซึ่งมีความต้องการระบบงานที่สนับสนุนในการค้นคว้าข้อมูลกฎหมาย รวมทั้งมีการเชื่อมโยงกฎหมายกับคำพิพากษา คำสั่ง และคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้องได้ในระบบเดียว ปัจจุบันแม้จะมีระบบที่รองรับการทำงานดังกล่าวอยู่บ้างแต่ก็ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งานที่แท้จริง และการใช้งานก็แตกต่างกันในแต่ละระบบ กล่าวคือ ถ้าต้องการค้นคว้าข้อมูลกฎหมายจะต้องเข้าใช้งานในระบบหนึ่ง แต่ถ้าต้องการสืบค้นคำพิพากษา คำสั่ง และคำวินิจฉัยจะต้องเข้าใช้งานอีกระบบหนึ่ง ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน จากความต้องการและอุปสรรคดังกล่าวจึงเป็นที่มาในการคิดค้นและพัฒนา “ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์” ที่ง่ายต่อการใช้งาน และสะดวกต่อการทำงาน เพราะข้อมูลกฎหมาย คำพิพากษา คำสั่ง และคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้องได้ถูกนำมาอยู่ในระบบเดียวกันซึ่งสามารถนำไปใช้งานได้ทันที

ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบต่างๆ ในการทำงานส่วนปฏิบัติการบนเว็บเพจ (web - based application) เพราะสามารถรองรับการทำงานได้ทุกที่ผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน เป็นต้น ซึ่งมีรูปแบบการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก ทำให้ผู้ใช้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการปฏิบัติงานบนเว็บเพจ เป็นระบบปฏิบัติการที่ใช้อยู่อย่างแพร่หลาย การพัฒนาระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ให้ปฏิบัติการบนเว็บเพจสามารถทำงานควบคู่กับเว็บเพจอื่นได้อย่างไม่ติดขัด ซึ่งหากพนักงานคดีปกครองได้ใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์เป็นหลัก จะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นและเป็นการลดปริมาณการใช้กระดาษลงได้ เนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องผลิตออกมาเป็นรูปเล่มทุกรายการอีกต่อไป แต่ก็พบว่าพนักงานคดีปกครองบางส่วนยังเคยชินกับการค้นคว้าข้อมูลในรูปแบบของหนังสือหรือที่จัดพิมพ์ในกระดาษ

หรือใช้ระบบสืบค้นของหน่วยงานอื่นเนื่องจากการพัฒนามายาวนานกว่าและอาจได้รับความเชื่อถือมากกว่า

ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ได้ถูกคิดค้นและพัฒนาขึ้นมาใหม่ทั้งหมดเพื่อใช้ทดแทนระบบฐานข้อมูลกฎหมายเดิมและอยู่ในระหว่างการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจมีประเด็นปัญหาว่าการพัฒนาระบบได้รับการยอมรับจากพนักงานคดีปกครองมากน้อยเพียงใด พนักงานคดีปกครองมีพฤติกรรมการใช้งานสอดคล้องกับการพัฒนาระบบหรือไม่ คุณภาพการให้บริการของระบบเป็นอย่างไร ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งและมีผลต่อแนวทางในการพัฒนาระบบต่อไปในอนาคต

จากความสำคัญและปัญหาของการพัฒนาระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษา เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ โดยเลือกประชากรที่เป็นพนักงานคดีปกครองในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ที่สังกัดสำนักงานศาลปกครองกลางและสำนักงานศาลปกครองสูงสุดทั้งในส่วนที่ช่วยงานตุลาการศาลปกครองและส่วนสนับสนุนงานคดี เนื่องจากเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับคดีโดยตรงที่ต้องใช้ข้อมูลกฎหมาย คำพิพากษา คำสั่ง คำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบการปฏิบัติงานเพื่อเสนอต่อตุลาการศาลปกครองในการพิจารณาพิพากษาคดีต่อไป อีกทั้งปริมาณคดีในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) มีจำนวนมากและมีประเด็นพิพาทที่หลากหลาย การสืบค้นข้อมูลกฎหมายและคำพิพากษา คำสั่ง คำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้อง จึงมีการใช้งานอย่างสม่ำเสมอและมีความต้องการในการใช้งานที่หลากหลาย ซึ่งคาดว่าจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีความน่าเชื่อถือต่อการวิจัยครั้งนี้จากประชากรดังกล่าว ท้ายที่สุดผลการวิจัยในครั้งนี้จะนำไปสู่แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานคดีปกครองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครอง
2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครอง
3. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

### 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ 3 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน

1.1 เพศของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน

1.2 อายุของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน

1.3 ตำแหน่งของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน

1.4 ระดับการศึกษาของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษารั้้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยในประเด็นต่างๆ ดังนี้

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา คือ พนักงานคดีปกครองในสำนักงานศาลปกครองกลางและสำนักงานศาลปกครองสูงสุด (กรุงเทพมหานคร) ซึ่งประกอบด้วย พนักงานคดีปกครองที่ปฏิบัติหน้าที่ช่วยตุลาการศาลปกครองในงานคดี และพนักงานคดีปกครองส่วนสนับสนุนงานคดี

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาจาก

ทฤษฎีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

#### 1.4.3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่เดือน มีนาคม – เมษายน 2561

### 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปเป็นประโยชน์ได้ดังนี้

1. สามารถนำผลการวิจัยมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ได้
2. สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนา วางแผนการดำเนินการเกี่ยวกับระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ได้อย่างเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
3. นักวิจัย นักศึกษา หรือผู้ที่สนใจทั่วไปสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดนิยามเฉพาะไว้ดังนี้

ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ หมายถึง ระบบที่ใช้สืบค้นข้อมูลกฎหมายและกฎ ทั้งที่ประกาศและไม่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา กฎหมายที่ถูกยกเลิก และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน รวมทั้งแสดงผลการเชื่อมโยงจากกฎหมายหรือกฎไปยังคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

ศาลปกครอง หมายถึง ศาลปกครองชั้นต้น ศาลปกครองสูงสุดและสำนักศาลปกครองส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร)

พนักงานคดีปกครอง หมายถึง ข้าราชการฝ่ายศาลปกครองที่ปฏิบัติหน้าที่ช่วยงานตุลาการศาลปกครองในงานคดีและส่วนงานสนับสนุนงานคดี

การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้เกิดประสบการณ์ ความรู้ เมื่อได้ใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องและเกิดประโยชน์จะทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีซึ่งมีผลทำให้บุคคลมีความเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ เช่น พฤติกรรมหรือทัศนคติเกี่ยวกับเทคโนโลยีในทางที่ดีขึ้น

พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครอง หมายถึง การแสดงออกของพนักงานคดีปกครองที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ตัวแปรที่สำคัญ ได้แก่ การรับรู้ทางออนไลน์ (Online Cognitions) อารมณ์ทางออนไลน์ (Online Emotions)

ความบันเทิงออนไลน์ (Online Entertainment) ความต่อเนื่อง (Flow) และทัศนคติที่มีต่อสื่อออนไลน์ (Online Attitudes)

คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการของระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ โดยแบ่งเป็นมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ 10 ประการดังนี้ การเข้าถึงบริการ (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) สมรรถนะ (Competence) ความมีไมตรีจิต (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้ใช้งาน (Responsiveness) ความปลอดภัย (Security) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding's Knowing the User)



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคหิปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฏออนไลน์” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
- 2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.6 สารสนเทศของระบบกฎหมายและกฏออนไลน์
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

##### 2.1.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

สุพจน์ ทรายแก้ว (2545, น.204) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง วิทยาการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศ อันได้แก่ การจัดเก็บ การเรียกใช้ การประมวลผล การแลกเปลี่ยน การนำเสนอหรือเผยแพร่ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ถูกต้อง ตรงต่อความต้องการทั้งส่วนของเนื้อหา และระยะเวลาการใช้งาน และยังรวมถึงกระบวนการในการนำเสนอสารสนเทศที่ผลิตขึ้นเพื่อไปใช้งาน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการของผู้ใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นวิทยาการที่ผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร

ดำรงค์ วัฒนา (2545) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้จัดการสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักร เครื่องมือทั้งหลายทั้งปวงที่นำไปใช้ในการจัดการสารสนเทศ ตั้งแต่การรวบรวม การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน



การสื่อสารข้อมูล ฯลฯ เทคโนโลยีสารสนเทศจะรวมไปถึงเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดระบบการให้บริการ การใช้ และการดูแลข้อมูลด้วย

กล่าวโดยสรุปคือ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง เทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามาร่วมกันในกระบวนการจัดเก็บ การสร้าง และสื่อสารสนเทศ ดังนั้นจึงครอบคลุมเทคโนโลยีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องการจัดบันทึก จัดเก็บ ประมวล คั่นคืน รับส่งข้อมูล ซึ่งรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการข้างต้น เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล บันทึกและคั่นคืน เครือข่าย สื่อสารข้อมูล อุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคม รวมทั้งขั้นตอนการทำงาน

#### 2.1.2 ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ศุภิสราพร สุชาติพะรัตน์ (2548, น.3) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มักมีคำเรียกที่แตกต่างกันทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย ในภาษาไทยจะเรียกเป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ส่วนในภาษาอังกฤษ เรียกว่า Management Information System: MIS, Computer-Base Information System หรือ Information System แต่โดยส่วนใหญ่แล้วในภาษาไทยมักจะเรียกว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และใช้คำเรียกในภาษาอังกฤษว่า Management Information System

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2549, น.173) การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Management Information System: MIS) หมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่างๆ ของผู้บริหารเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สุพจน์ บุญยืน (2544) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ หมายถึง การจัดดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้องและทันต่อเวลาสำหรับการใช้ในการตัดสินใจในการบริหารงาน โดย MIS จะต้องมีเครื่องสมองกลเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า MIS คือ ระบบที่รวมการทำงานของคนกับเครื่องสมองกลเข้าด้วยกัน เพื่อป้อนข้อมูลให้คนในหน่วยงานสามารถดำเนินงานด้วยวิธีที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

กล่าวโดยสรุป ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง การรวบรวมข้อมูลกฎหมายและข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน จากทั้งภายนอกและภายในองค์กร เพื่อจัดเก็บในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ โดยมีการแยกข้อมูลตามประเภทของกฎหมายอย่างเป็นหมวดหมู่ มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ซึ่งสามารถสืบค้นได้ตามต้องการโดยประมวลผลการสืบค้นผ่านระบบสารสนเทศ อีกทั้งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกฎหมายไปยังข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานผ่านระบบสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร



### 2.1.3 หน้าที่หลักของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ัชชาวล วงษ์ประเสริฐ (2549, น.173) การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (MIS) ประกอบด้วยหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ

1. สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรมาไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบ

2. สามารถทำการประมวลผลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบริหารงานของบุคลากรในองค์กร

ดังนั้น ถ้าระบบใดประกอบด้วยหน้าที่หลักสองประการ ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่หลักทั้งสองได้อย่างครบถ้วน และสมบูรณ์ ระบบนั้นก็สามารถถูกจัดเป็นระบบ MIS ได้ ระบบ MIS ไม่จำเป็นที่จะต้องสร้างขึ้นจากระบบคอมพิวเตอร์ MIS อาจสร้างขึ้นมาจากอุปกรณ์อะไรก็ได้ แต่ต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่หลักทั้งสองประการได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ แต่เนื่องจากปัจจุบันคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล นักวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analyst and Designer) จึงออกแบบระบบสารสนเทศให้มีคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์หลักในการจัดการสารสนเทศ

### 2.1.4 ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ไพบุลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551, น.32) เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานทั้งระดับองค์กรและอุตสาหกรรม ธุรกิจต้องการระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการดำรงอยู่และเจริญเติบโตขององค์กร โดยที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีส่วนช่วยให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ และสามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นในระดับสากล เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องทำความเข้าใจถึงวิธีใช้งานและโครงสร้างของระบบสารสนเทศ สามารถสรุปส่วนประกอบของระบบสารสนเทศได้ 3 ส่วน คือ

1. เครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ส่วนประกอบหรือโครงสร้างพื้นฐานที่รวมกันเข้าเป็น MIS และช่วยให้ระบบสารสนเทศดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจำแนกเครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศไว้ 2 ส่วน คือ

- 1.1 ฐานข้อมูล (Data Base) ฐานข้อมูล จัดเป็นหัวใจสำคัญของระบบ MIS เพราะสารสนเทศที่มีคุณภาพจะมาจากข้อมูลที่ดี เชื่อถือได้ ทันสมัย และถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นฐานข้อมูลจึงเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้ระบบสารสนเทศมีความสมบูรณ์ และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 เครื่องมือ (Tools) เป็นเครื่องมือที่ใช้จัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ปกติระบบสารสนเทศจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็น อุปกรณ์หลักในการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งจะประกอบด้วยส่วนสำคัญต่อไปนี้

1.2.1 อุปกรณ์ (Hardware) คือ ตัวเครื่องหรือส่วนประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์ ระบบเครือข่าย

1.2.2 ชุดคำสั่ง (Software) คือ ชุดคำสั่งที่ทำหน้าที่รวบรวม และจัดการ เก็บข้อมูล เพื่อใช้ในการ บริหารงาน หรือการตัดสินใจ

2. วิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล การที่จะได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ จะต้องมีการจัดลำดับ วางแผนงานและวิธีการประมวลผลให้ถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อมูล หรือสารสนเทศที่ต้องการ

3. การแสดงผลลัพธ์ เมื่อข้อมูลได้ผ่านการประมวลผล ตามวิธีการแล้วจะได้ สารสนเทศ หรือ MIS เกิดขึ้น อาจนำเสนอในรูปแบบ ตาราง กราฟ รูปภาพ หรือเสียง เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลมีประสิทธิภาพ จะขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูล และลักษณะของการนำไปใช้งาน

#### 2.1.5 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2552, น. 17) การจัดการระบบสารสนเทศให้สามารถดำเนินการไปได้อย่างสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยมุ่งรวบรวมประมวล เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ มีองค์ประกอบในการจัดการประกอบด้วย

1. สารสนเทศ
2. เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. นโยบายและแนวปฏิบัติ
- 4 บุคลากรและผู้ใช้

#### 2.1.6 คุณสมบัติของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ไพบุลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธุ์ เจริญนันท์ (2551, น.160) ปัจจุบันองค์การสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศด้วยตนเองหรือให้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเข้าดำเนินการ โดยการออกแบบและพัฒนา MIS ที่สอดคล้องตามหลักการ ระบบก็จะสามารถอำนวยความสะดวกให้กับองค์การได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยที่การพัฒนาาระบบสารสนเทศต้องคำนึงถึงคุณสมบัติที่สำคัญของ MIS ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการจัดการข้อมูล (Data Manipulation) ระบบสารสนเทศที่ดีต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขและจัดการข้อมูล เพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมสำหรับนำไปใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ปกติข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ข้อมูลที่ถูกป้อนเข้าสู่ MIS ควรที่จะได้รับการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนารูปแบบ เพื่อให้ความทันสมัยและเหมาะสมกับการใช้งานอยู่เสมอ

2. ความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) ระบบสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญอีกอย่างขององค์กร ถ้าสารสนเทศบางประเภทรั่วไหลออกไปสู่ บุคคลภายนอก โดยเฉพาะคู่แข่งชั้น อาจทำให้เกิดความเสียหายโอกาสทางการแข่งขัน หรือสร้างความเสียหายแก่ธุรกิจ ความสูญเสียที่เกิดขึ้นอาจจะเกิดจากความไม่รู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือการก่อการร้ายต่อระบบ จะมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและความเป็นอยู่ขององค์กร

3. ความยืดหยุ่น (Flexibility) สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจหรือสถานการณ์การแข่งขันทางการค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ระบบสารสนเทศที่ดีต้องมีความสามารถในการปรับตัว เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยที่ระบบสารสนเทศที่ถูกสร้างหรือถูกพัฒนาขึ้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม โดยมีอายุการใช้งาน การบำรุงรักษา และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

4. ความพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ปกติระบบสารสนเทศ ถูกพัฒนาขึ้น โดยมีความมุ่งหวังให้ผู้ใช้สามารถนำมาประยุกต์ในงานหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องกระตุ้นหรือโน้มน้าวให้ผู้ใช้หันมาใช้ระบบให้มากขึ้น โดยการพัฒนาระบบต้องทำการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการ และพยายามทำให้ผู้ใช้พอใจกับระบบ เมื่อผู้ใช้เกิดความไม่พอใจกับระบบ ทำให้ความสำคัญของระบบลดน้อยลงไป ก็อาจจะทำให้ไม่คุ้มค่ากับการลงทุนได้

#### 2.1.7 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2552, น.42) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการไว้ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารเป็นระบบ ทำให้ผู้บริหารสามารถจะเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในรูปแบบที่เหมาะสม และสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ

2. ช่วยผู้ใช้ในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ โดยผู้บริหารจะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบ สารสนเทศมาช่วยในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน เนื่องจากสารสนเทศถูกเก็บรวบรวมและจัดการ อย่างเหมาะสม ทำให้มีประวัติของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง สามารถที่จะชี้แนวโน้มของการดำเนินงานได้ว่าจะนำไปในลักษณะใด

3. ช่วยผู้ใช้ในการตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงาน เมื่อแผนงานถูกนำไปปฏิบัติ ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ควบคุมจะต้องตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยนำข้อมูลบางส่วนมา

ประมวลผลประกอบการประเมิน สารสนเทศที่ได้จะแสดงให้เห็นผลการดำเนินงานว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงไร

4. ช่วยผู้ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศประกอบการศึกษาและการค้นหาสาเหตุ หรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ถ้าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางเอาไว้ อาจจะเรียกข้อมูลเพิ่มเติมออกมาจากระบบ เพื่อให้ทราบว่าข้อผิดพลาดในการทำงานเกิดขึ้นมาจากสาเหตุใด หรือจัดรูปแบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ปัญหาใหม่

5. ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อหาวิธีควบคุม ปรับปรุง และแก้ไขปัญหา สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลจะช่วยให้ผู้บริหาร วิเคราะห์ว่าการดำเนินงานในแต่ละทางเลือกจะช่วยแก้ไข หรือควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร ธุรกิจต้องทำอะไรเพื่อปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาให้การทำงานเป็นไปตามแผนงานหรือเป้าหมาย

6. ช่วยลดค่าใช้จ่าย ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้ธุรกิจลดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่ายในการทำงานลง เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงาน จำนวนมาก ตลอดจนช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ส่งผลให้ธุรกิจสามารถลดจำนวนคนและระยะเวลาในการประสานงานให้น้อยลง โดยผลงานที่ออกมาอาจเท่าหรือดีกว่าเดิม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ

#### 2.1.8 การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร

ไพบลูย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551, น.175) การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและส่วนประกอบขององค์กรในหลายด้าน จึงต้องมีแนวทางและแผนดำเนินงานที่เป็นระบบ เพื่อที่จะให้ระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นมีความสมบูรณ์ตรงตามความต้องการ และสร้างความพอใจแก่ผู้ใช้ แต่ถ้าระบบที่พัฒนาขึ้นมีปัญหาหรือขาดความเหมาะสม ก็อาจก่อให้เกิดผลเสียทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม โดยเฉพาะในด้านค่าใช้จ่ายที่สูงและความเชื่อมั่นที่สูญเสียไป

##### 2.1.8.1 ปัจจัยในการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร

เราจะเห็นว่าการวิเคราะห์ การออกแบบ และการพัฒนาระบบเป็นงานที่มีความซับซ้อนเกี่ยวข้องกับผู้ใช้และบุคคลที่มีหลากหลาย และประการสำคัญเกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานในองค์กร ดังนั้นการที่ทีมงานพัฒนาระบบจะสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศให้สำเร็จตามตารางเวลา อยู่ในกรอบของงบประมาณ และผู้ใช้งานมีความพึงพอใจจึงต้องพิจารณาปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้ระบบ สมควรต้องมีส่วนร่วมตลอดกระบวนการพัฒนาระบบ โดยเฉพาะผู้นำหรือบุคคลที่บทบาทสำคัญและมีอำนาจในกลุ่มผู้ใช้ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาระบบ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ เนื่องจากการพัฒนาระบบงานจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานปัจจุบัน ซึ่งต้องการข้อมูล ความเห็น และการตัดสินใจที่เด็ดขาดจากผู้นำกลุ่ม

2. การวางแผน ระบบงานที่มีประสิทธิภาพจะเกิดจากการวางแผนการพัฒนาระบบอย่างรอบคอบและเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน เพราะการวางแผนที่ดีเป็นหลักประกันในระดับหนึ่งว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นจะสำเร็จลุล่วงด้วยดี เพราะมีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาอย่างถูกต้องหรืออย่างมืออาชีพ

3. การทดสอบ ทีมงานพัฒนาระบบต้องออกแบบกระบวนการดำเนินงานของระบบที่กำลังศึกษา แล้วจึงทำการกำหนดคุณลักษณะของชุดคำสั่งให้สามารถปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับระบบงาน จากนั้นจึงทำการออกแบบและทดสอบชุดคำสั่งให้สอดคล้องกับแนวทางการออกแบบระบบ

4. การจัดเก็บเอกสาร การพัฒนาระบบต้องมีระบบจัดเก็บเอกสารที่สมบูรณ์ชัดเจน ถูกต้อง ง่ายต่อการค้นหา และอ้างอิง โดยเฉพาะเมื่อเกิดปัญหาหรือความไม่เข้าใจขึ้น ปกติข้อมูลในการพัฒนาระบบจะมีปริมาณมาก และมีความหลากหลาย นักวิเคราะห์และพัฒนาระบบที่มีประสบการณ์มักจะจัดทำแฟ้มข้อมูลและกำหนดคุณลักษณะข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้นงาน

5. การเตรียมความพร้อม มีการวางแผนสร้างความเข้าใจและฝึกอบรมผู้ใช้งาน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและสร้างความมั่นใจว่าผู้ใช้งานจะมีความพอใจ และสามารถปฏิบัติงานกับระบบงานใหม่ที่พัฒนาขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

6. การตรวจสอบและประเมินผล โดยดำเนินการเป็นระยะๆ ภายหลังจากการติดตั้งระบบ เพื่อที่จะพิจารณาว่าระบบสารสนเทศใหม่ มีความสมบูรณ์ ข้อจำกัด หรือข้อบกพร่องหรือไม่ต้องปรับปรุงอย่างไรให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริงและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

7. การบำรุงรักษา ระบบสารสนเทศที่ดีไม่เพียงแต่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ต้องออกแบบให้กระบวนการบำรุงรักษาสะดวก ง่าย และประหยัด เพราะกระบวนการบำรุงรักษาที่ง่ายจะทำให้ระบบได้รับการดูแลอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ระบบไม่บกพร่อง และสามารถถูกใช้งานอย่างเต็มที่ตลอดอายุการใช้งาน

8. อนาคต เตรียมพร้อมสำหรับพัฒนาการในอนาคต ทีมงานพัฒนาระบบสมควรออกแบบระบบให้มีความยืดหยุ่น และสามารถที่จะพัฒนาในอนาคต เนื่องจากระบบงานในปัจจุบันย่อมต้องล้าสมัย และไม่สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างสมบูรณ์ แต่การพัฒนาระบบแต่



ละครั้งจะมีค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อมที่สูง การออกแบบและเปลี่ยนระบบงานบ่อยๆ คงเป็นไปได้ยาก และไม่คุ้มค่าทางเศรษฐกิจ ดังนั้นทีมงานพัฒนาระบบจึงต้องศึกษาทิศทางและแนวโน้มของเทคโนโลยีและระบบงานในอนาคตประกอบการออกแบบระบบ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นงานที่ทำทนายและต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรต้องปรับตัวอย่างเหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดของระยะเวลาและทรัพยากร เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานและการแข่งขันของธุรกิจ แต่เทคโนโลยีที่ทันสมัยในวันนี้ก็หลีกเลี่ยงไม่พ้นที่จะล้าสมัยในอนาคตเช่นเดียวกับความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญของบุคคล นักวิเคราะห์และออกแบบระบบไม่เพียงแต่เป็นนักปฏิบัติที่ทำงานตามอาชีพ ยังเป็นศิลปินที่สร้างผลงานเฉพาะที่ได้ประโยชน์ในปัจจุบัน และสามารถต่อเติมให้คงประโยชน์ในอนาคต ต้องมีความเข้าใจและวิสัยทัศน์ที่สามารถบูรณาการความรู้ทางเทคโนโลยี ระบบธุรกิจ และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์อย่างเหมาะสม

#### 2.1.8.2 ความสำคัญของผู้ใช้ต่อการพัฒนาระบบ

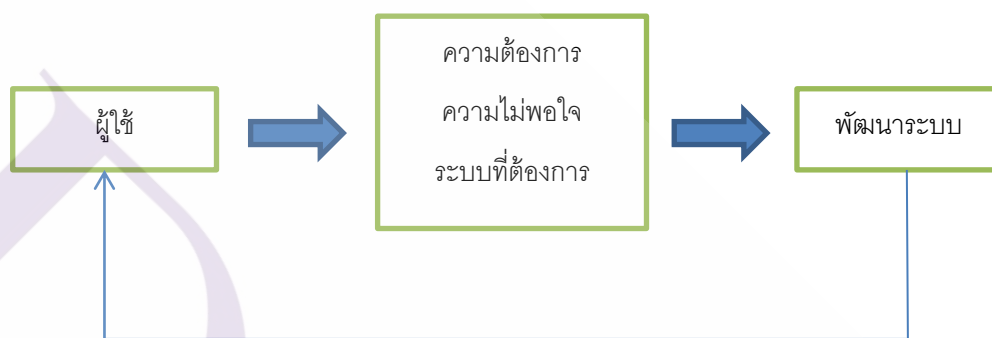
ไพบลูย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธุ์ เจริญนนท์ (2551, น.87) ได้กล่าวว่า ผู้ใช้ระบบ (System User) หมายถึง ผู้จัดการที่ควบคุมและดูแลระบบสารสนเทศขององค์กรหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานกับระบบสารสนเทศ ผู้ใช้จะเป็นบุคคลที่ใช้งานและปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศโดยตรง เช่น จัดเก็บ ปรับปรุง ประมวลผลข้อมูล และนำข้อมูลมาใช้งาน เป็นต้น ดังนั้นผู้ใช้ระบบจึงควรมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ตั้งแต่เริ่มต้นที่จะพัฒนาระบบใหม่ให้กับองค์กร โดยบุคคลหรือกลุ่มที่จะมีการทำงานที่ใกล้ชิดกับทีมงานผู้พัฒนาระบบหรือเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานผู้พัฒนาระบบ เพื่อให้การพัฒนาระบบใหม่สำเร็จลงด้วยดีทั้งในด้านงบประมาณ กรอบของระยะเวลา และตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

การพัฒนาระบบสารสนเทศอาจอาศัยแนวทางการค้นพบปัญหาที่มีอยู่หรือโอกาสในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นเมื่อเริ่มต้นที่จะพัฒนาระบบ ผู้ใช้ในฐานะบุคคลที่มีประสบการณ์ตรง (First and Experience) กับระบบงานจะต้องให้ข้อมูลสำคัญแก่ทีมงานพัฒนาระบบ โดยแจกแจงรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สารสนเทศที่องค์กรหรือหน่วยงานต้องการ แต่ยังไม่มียระบบใดในปัจจุบันที่จะช่วยให้ได้มาซึ่งข้อมูลหรือสารสนเทศนั้น
2. ผู้ใช้ระบบไม่พอใจต่อสิ่งใด ขั้นตอนหรือส่วนประกอบใดในระบบปัจจุบัน เป็นต้นว่า ระบบเดิมมีการทำงานที่ยุ่งยากหรือมีหลายขั้นตอนในการเข้าถึงและจัดการข้อมูล ทำให้

ผู้ใช้งานต้องเสียเวลานาน และสารสนเทศที่ได้มาอาจมีความผิดพลาดไม่ทันเวลา หรือไม่ตรงตามต้องการ

3. ผู้ใช้ระบบมีความต้องการให้ระบบใหม่มีรูปแบบและคุณลักษณะอย่างไร มีส่วนประกอบอะไรบ้าง และสามารถทำงานได้อย่างไร



ภาพที่ 2.1 ผู้ใช้กับข้อมูลในการพัฒนาระบบ

ที่มา: ไพบูลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551)

ข้อมูลจากผู้ใช้งาน เป็นข้อมูลเริ่มต้นที่ทีมงานพัฒนาระบบ นำมาประกอบการพัฒนาระบบใหม่ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมและมีความพึงพอใจที่จะใช้ระบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นจะมีผลทางจิตวิทยาต่อการยอมรับและการนำระบบใหม่ไปใช้งาน

#### 2.1.8.3 ข้อบกพร่องของระบบสารสนเทศในการดำเนินงานขององค์กร

ปัจจุบันหลายองค์กรได้พัฒนาระบบและใช้งานระบบสารสนเทศในระบบที่แตกต่างกัน เช่น บางหน่วยงานอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ ขณะที่บางองค์กรได้บูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับทุกส่วนงาน เป็นต้น แต่ไม่ว่าระบบสารสนเทศ จะมีความก้าวหน้าเพียงใดก็ไม่สามารถรักษาความสมบูรณ์ได้ตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงที่ไม่หยุดยั้งของเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ หรือลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ระบบงานปัจจุบันขาดความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยเฉพาะปัญหาบางอย่างที่เกิดขึ้นอาจส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ใช้งานไม่พึงพอใจต่อการใช้ระบบปัจจุบัน จึงเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความคิดในการที่จะพัฒนา



ระบบใหม่ขึ้นมาทดแทน หัวข้อนี้จะสรุปถึงปัญหาหรือข้อบกพร่องสำคัญที่อาจเกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศ ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการระบบปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้ระบบไม่มีความพึงพอใจและไม่อยากที่จะใช้งาน เช่น ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการหรือระบบไม่สามารถทำงานตามที่ต้องการ เป็นต้น

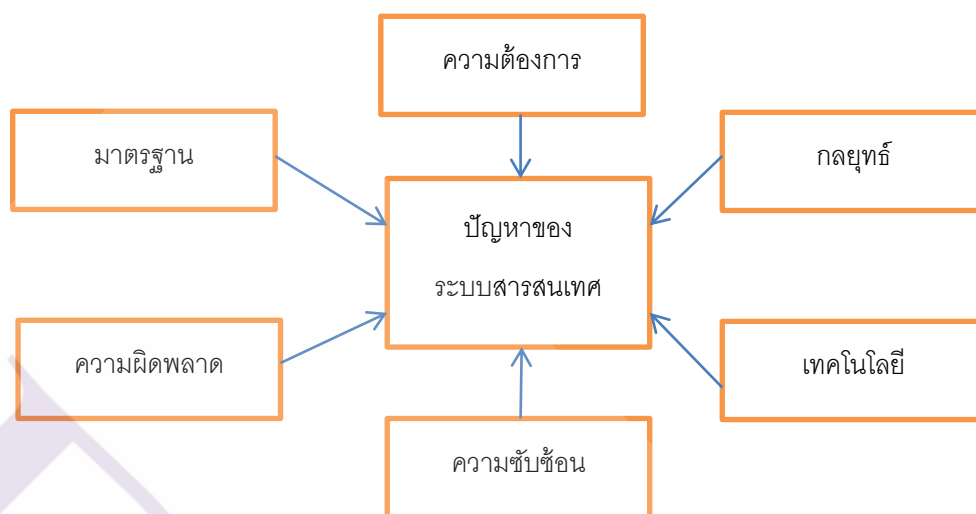
2. กลยุทธ์ ระบบปัจจุบันไม่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานระดับกลยุทธ์ของธุรกิจ ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นอาจเหมาะสมกับการดำเนินงานในขณะนั้น แต่เมื่อเวลาผ่านไประบบดังกล่าวอาจไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และไม่สามารถที่จะถูกพัฒนาให้มีขีดความสามารถในการสนับสนุนการดำเนินงานขั้นสูงของธุรกิจ เนื่องจากมิได้เตรียมการสำหรับสถานการณ์ในอนาคต

3. เทคโนโลยี ระบบปัจจุบันมีองค์ประกอบของเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอาจล้าสมัย มีต้นทุนสูง ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา และประสิทธิภาพที่ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน

4. ความซับซ้อน ระบบปัจจุบันมีขั้นตอนในการใช้งานยุ่งยากและซับซ้อน ก่อให้เกิดความไม่สะดวกในการเรียนรู้ การใช้งาน การควบคุมกลไกในการดำเนินงาน การตรวจสอบข้อผิดพลาด และรวมไปถึงการบำรุงรักษาข้อมูล ชุดคำสั่ง และอุปกรณ์

5. ความผิดพลาด ระบบปัจจุบันดำเนินงานผิดพลาดบ่อยครั้ง ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมแก่องค์กร โดยเฉพาะระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้บริหารที่ต้องการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของปัญหา มีความถูกต้อง และชัดเจน

6. มาตรฐาน ระบบเอกสารในระบบปัจจุบันมีมาตรฐานต่ำ ซึ่งจะก่อให้เกิดความยากลำบากในการปรับปรุงระบบงานและผลลัพธ์ บางครั้งความต้องการหรือข้อบกพร่องเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อย แต่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที เพราะขาดเอกสารอ้างอิงสำหรับระบบ ซึ่งจะเป็นอันตรายมาก ถ้าข้อบกพร่องนั้นเป็นปัญหาใหญ่และซับซ้อนแต่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันตามข้อจำกัดของระยะเวลาและสถานการณ์



ภาพที่ 2.2 ปัญหาของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อองค์การ

ที่มา: ไพบูลย์ เกียรติโกมล และณัฏฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551)

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 2.2.1 ความหมายและนิยามของการยอมรับเทคโนโลยี

เอกลักษณ์ ชนเจริญพิศาล (2554) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เป็นไปได้ โดยสิ่งที่ตามมา คือ ก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับ

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

สิงหะ นวิสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน คือ (1) พฤติกรรม (2) ทศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีและ (3) การใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้เกิดประสบการณ์ ความรู้ เมื่อได้ใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องและเกิดประโยชน์จะทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีซึ่งมีผลทำให้บุคคลมีความเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ เช่น พฤติกรรมหรือทัศนคติเกี่ยวกับเทคโนโลยีในทางที่ดีขึ้น เป็นต้น

## 2.2.2 ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี

ตามทฤษฎีการยอมรับของโรเจอร์ (Rogers, 1995) กระบวนการยอมรับประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ขั้นรู้หรือขั้นรับรู้ (Awareness Stage) เป็นขั้นเริ่มแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่ๆ วิธีการใหม่ๆ ขั้นนี้เป็นขั้นที่ได้รู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพหรือกิจกรรมของเขา แต่ยังไม่เข้าใจและไม่ครบถ้วน การรับรู้มักเป็นการเรียนรู้โดยบังเอิญ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดการอยากรู้ต่อไป อันเนื่องมาจากมีความต้องการวิทยาการใหม่ๆ นั้นในการแก้ปัญหาที่ตนเองมีอยู่

ขั้นที่ 2 ขั้นสนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่เริ่มมีการสนใจแสวงหารายละเอียดเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ๆ เพิ่มเติม พฤติกรรมนี้เป็นในลักษณะที่ตั้งใจแน่วแน่ และใช้กระบวนการคิดมากกว่าขั้นแรกซึ่งในขั้นนี้จะทำให้ได้รับรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ หรือวิธีการใหม่มากขึ้น บุคลิกภาพและค่านิยม ตลอดจนบรรทัดฐานทางสังคมหรือประสบการณ์เก่าๆ จะมีผลต่อบุคคลนั้น และมีผลต่อการติดตามข่าวสารหรือรายละเอียดของสิ่งใหม่ๆ หรือวิทยาการใหม่นั้นด้วย

ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่ไตร่ตรองว่าจะลองใช้วิธีการหรือวิทยาการใหม่ๆ นั้นดีหรือไม่ ด้วยการชั่งน้ำหนักระหว่างข้อดีและข้อเสียว่า เมื่อนำมาใช้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อกิจกรรมของตนหรือไม่ หากรู้สึกว่ามีข้อดีมากกว่าจะตัดสินใจใช้ ขั้นนี้จะแตกต่างจากขั้นอื่นๆ ตรงที่เกิดการตัดสินใจที่จะลองความคิดใหม่ๆ โดยบุคคลมักคิดว่าการใช้วิทยาการใหม่นั้นเป็นการเสี่ยง ไม่แน่ใจผลที่จะได้รับ ดังนั้นในขั้นนี้ต้องการแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่เขาตัดสินใจแล้วนั้นถูกต้องหรือไม่ โดยการให้คำแนะนำ ให้ข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจ

ขั้นที่ 4 ขั้นทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นที่บุคคลทดลองใช้วิทยาการใหม่ๆ นั้นกับสถานการณ์ของตน ซึ่งเป็นการทดลองดูก่อนเพื่อดูว่าได้ผลหรือไม่ และประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากพอที่จะยอมรับปฏิบัติอย่างเต็มที่ ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข่าวสารที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวิทยาการใหม่นั้น ซึ่งผลจากการทดลองจะมีความสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

ขั้นที่ 5 ขั้นการยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่บุคคลยอมรับวิทยาการใหม่ๆ นั้นไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของตนอย่างเต็มที่ หลังจากที่ได้ทดลองปฏิบัติ และเห็นประโยชน์แล้ว

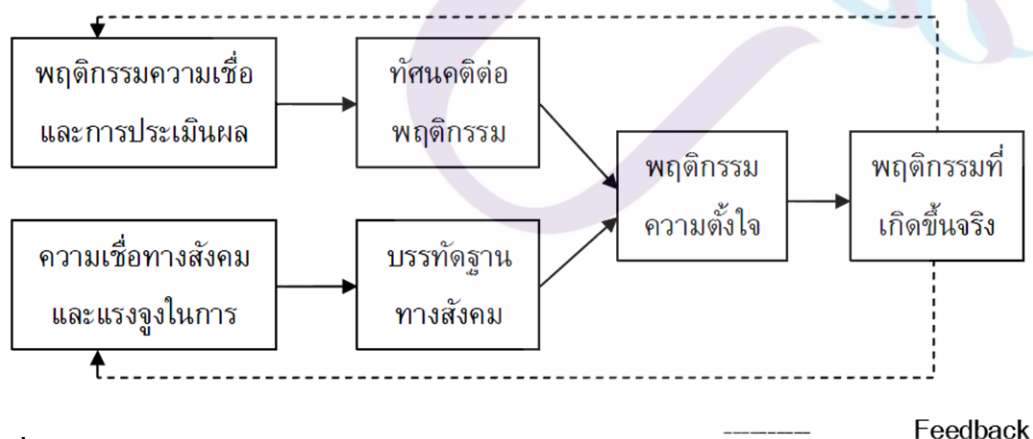
กล่าวโดยสรุปในกระบวนการยอมรับทั้ง 5 ขั้นตอนนั้นจะเห็นว่า 3 ขั้นตอนแรกจะเป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ จากนั้นจึงนำมาสู่ขั้นตอนที่ 4 ขั้นตอนที่ 5 ซึ่งจะเป็นการนำไปปฏิบัติและเกิดการยอมรับ

### 2.2.3 ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) (จูรีพร ทองทะวาย, 2555)

Fishbein and Ajzen (1975) ได้สรุปสมมติฐานของทฤษฎีโดยอธิบายถึงความเชื่อและทัศนคติต่อพฤติกรรมว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากความเชื่อและบุคคลกระทำพฤติกรรมเพราะมีความคิดว่าเป็นสิ่งที่สมควรกระทำ เนื่องจากบุคคลพิจารณาเหตุและผลก่อนการกระทำเสมอ ถึงแม้พฤติกรรมเกิดจากการตัดสินใจของตัวบุคคล แต่ปัจจัยซึ่งเป็นตัวกำหนดการกระทำพฤติกรรมโดยตรง คือ ความตั้งใจ ซึ่งตามทฤษฎีความตั้งใจเกิดจากปัจจัย 2 ประการ คือ

1) ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior) เป็นปัจจัยภายในตัวบุคคลจะตัดสินใจภายใต้ความเชื่อถึงผลของการกระทำพฤติกรรมว่าเป็นทางลบหรือทางบวก บุคคลที่ประเมินพฤติกรรมและเชื่อว่าให้ผลลัพธ์ทางบวก จะมีทัศนคติที่ดีต่อการกระทำพฤติกรรมนั้น ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ประเมินพฤติกรรมและเชื่อว่าให้ผลลัพธ์ทางลบ มักจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการกระทำพฤติกรรมนั้น

2) บรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norm) เป็นความเชื่อเกี่ยวกับความคาดหวัง หรือความต้องการของสังคมที่มีต่อบุคคลนั้น ในการที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดๆ ซึ่งเกิดจากความเชื่อของบุคคลต่อความต้องการของสังคม (Normative Believes) โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่มีความสำคัญกับบุคคลนั้น (อาทิ เจ้านาย คนในครอบครัว เป็นต้น) ที่ต้องการจะให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้นจึงกล่าวสรุปได้ว่าปัจจัยทั้งสองประการเป็นสิ่งโน้มน้าวการตัดสินใจของบุคคลซึ่งมีผลต่อความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ดังภาพที่ 2.3



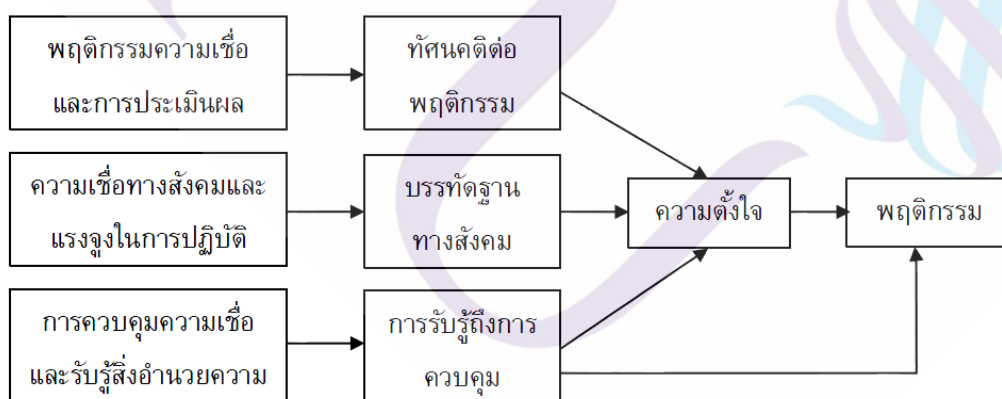
ภาพที่ 2.3 ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)

ที่มา: Fishbein and Ajzen (1975)

#### 2.2.4 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Ajzen, 1991) เป็นทฤษฎีที่เป็นผลมาจากการพัฒนาเพิ่มเติมจาก ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผลของ (Fishbein and Ajzen, 1975) ได้พบว่าถ้าหากเป็นพฤติกรรมที่ยุ่ยากและซับซ้อนเกินความสามารถที่บุคคลสามารถควบคุมได้ ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผลอาจไม่เป็นจริง ดังนั้นจึงได้เพิ่มตัวแปรการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม ซึ่งเป็นพฤติกรรมภายนอกบุคคลและขยายทฤษฎีเป็นทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB)

หลักการของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) สามารถอธิบายได้ดังภาพที่ 2.4 การแสดงพฤติกรรมของมนุษย์จะได้รับอิทธิพลจากความตั้งใจ (Intention) โดยความตั้งใจทำนายได้จาก 3 ปัจจัย คือทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude) บรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norms) และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) ในส่วนของทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude) และบรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norms) มีความหมายเช่นเดียวกับทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้นจะอธิบายเฉพาะปัจจัยสุดท้าย การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) คือความรู้สึกลึกซึ้งหรือหือ่ง่ายในการแสดงพฤติกรรมใดๆ ซึ่งเกิดจากความเชื่อของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น (Control Beliefs) โดยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมนี้ ยังมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมด้วย



ภาพที่ 2.4 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)

ที่มา: Ajzen (1991)

### 2.2.5 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เป็นทฤษฎีที่ได้พัฒนาต่อจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล(Theory of Reasoned Action: TRA) ของ (Ajzen and Fishbein, 1975) โดย (Davis, 1989) มีจุดประสงค์เพื่อเป็นแบบแผนในการทำนายการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ TAM ได้ใช้ TRA เป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการอธิบายการเชื่อมโยงกันระหว่างตัวแปร 2 โครงสร้าง คือ

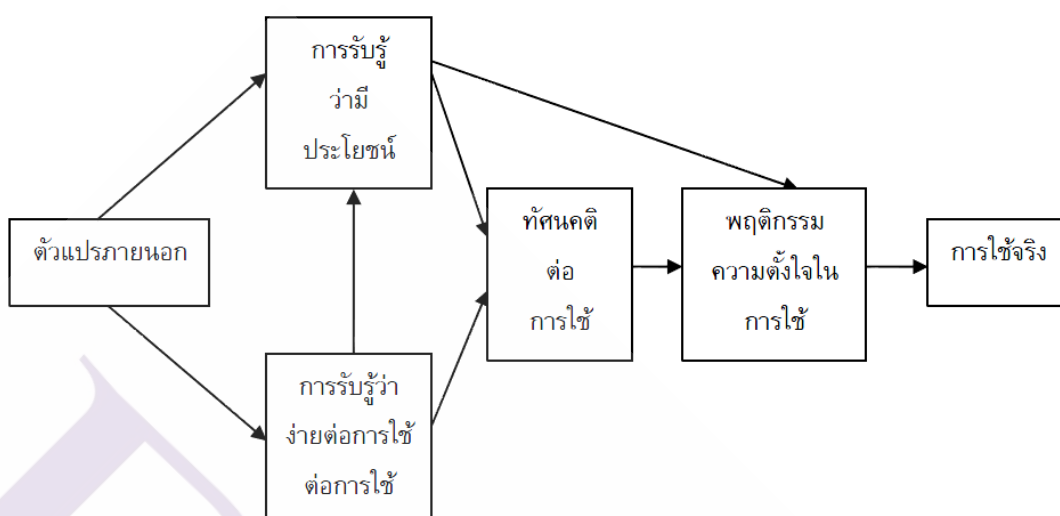
- 1) การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use)
- 2) ทศนคติต่อการใช้ (Attitude Toward Using) พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intentions to Use) และการใช้จริง (Actual System Use)

การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM ซึ่งหมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้นการที่บุคคลรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงานเดียวกัน รวมทั้งถ้าใช้เทคโนโลยีใหม่จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพดีขึ้น หรือทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น ซึ่งส่งผลมีรายได้เพิ่มขึ้น ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) (Agarwal and Prasad, 1999; Teo Lim and Lai, 1999; Venkatesh and Davis, 2000) ในทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีถือว่าการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงการยอมรับ (Adoption) หรือความตั้งใจที่จะใช้ และการใช้เทคโนโลยี (Usage) อันเนื่องมาจากการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับ และการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการจะใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ (Agarwal and Prasad, 1999)

การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use: PEOU) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM อีกตัวแปรหนึ่ง ซึ่งหมายถึงระดับที่ผู้ใช้คาดหวังต่อเทคโนโลยีที่เป็นเป้าหมายที่จะใช้ว่าต้องมี ความง่ายและมีความเป็นอิสระจากความพยายาม (ไม่ใช่ค่าใช้จ่ายอยู่บ่อยๆ แล้วจึงทำให้้ง่าย) เทคโนโลยีใดที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อน มีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจาก ผู้ใช้ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับ หรือความตั้งใจที่จะ ใช้และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการจะใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ (Agarwal and Prasad, 1999; Teo Lim and Lai, 1999; Karahanna, Straub and Chervany; 1999 ,Venkatesh and Davis, 2000)

นอกจากนี้ ยังพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ด้วย (Agarwal and Prasad, 1999; Teo Lim and Lai, 1999; Venkatesh and Davis, 2000)





ภาพที่ 2.5 Technology Acceptance Model (TAM)

ที่มา: Davis (1989)

จากภาพที่ 2.5 อธิบายได้ว่า การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) มีอิทธิพลมาจากการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use: PEOU) โดย PU และ PEOU จะเป็นตัวทำนายทัศนคติต่อการใช้ (Attitude Toward Using) หมายถึงการประเมินความพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ นอกจากนี้ A และ PU ยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intentions to Use) และพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เป็นตัวทำนายการใช้ระบบจริงๆ

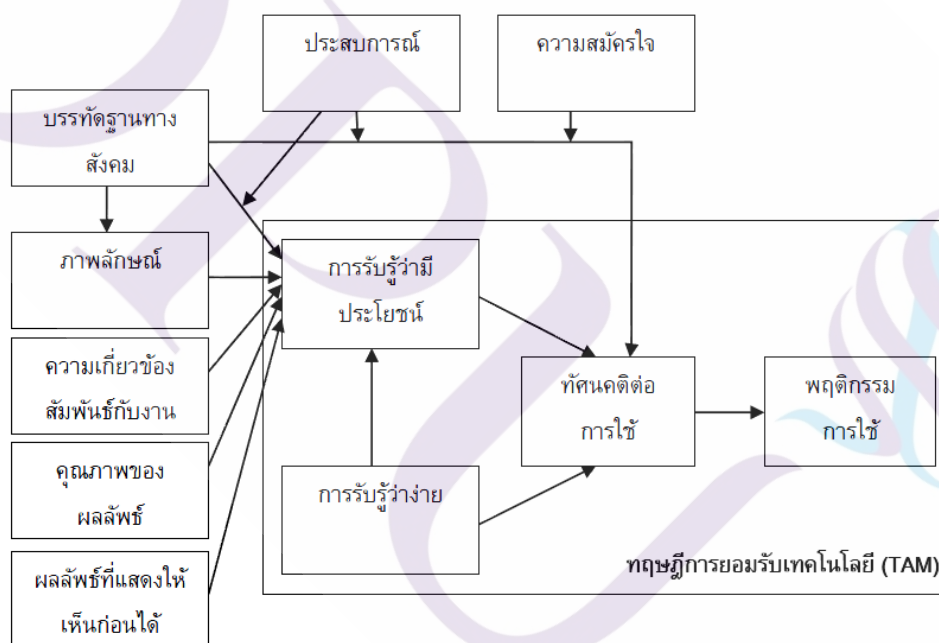
ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 2 (Technology Acceptance Model: TAM 2)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM 2) (Venkatesh and Davis, 2000) ได้พัฒนาขยายเพิ่มเติมจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เพื่อสามารถช่วยพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2.6

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM 2) ได้ปรับปรุงตัวแปรภายนอกและปัจจัยที่เกิดก่อน (Antecedents) ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น และจากการวิจัยพบว่ากระบวนการของอิทธิพลจากสังคม (Social Influence Process) ได้แก่ บรรทัดฐานของสังคม (Subjective Norm), ความสมัครใจ (Voluntariness), ภาพลักษณ์ (Image) ตลอดจนทั้งกระบวนการใช้ปัญญา (Cognitive Instrumental Process) คือ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน (Job Relevance), คุณภาพของผลลัพธ์ (Output Quality), ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ (Results Demonstrability) และการรับรู้ว่าเป็น



ระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ต่างเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ นอกจากนี้ TAM 2 ได้นำเสนอแนวคิดใหม่ว่า บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบของการแสดงพฤติกรรมของบุคคล เป็นปัจจัยหลักที่กำหนด ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to Use) และมีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาพลักษณ์ในเชิงบวกสำหรับผลกระทบของตัวแปรเสริม/ตัวผันแปร (Moderating Variable) (ประสบการณ์ และความสนใจ) เกิดควบคู่และมีความเชื่อมโยงระหว่างบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และความตั้งใจที่จะใช้งาน นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยที่เกิดก่อนซึ่งได้แก่ ความเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับงาน, คุณภาพของผลลัพธ์ และผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศในเชิงบวก และพบอีกว่า ภายใต้เงื่อนไขการใช้งานโดยบังคับและผู้ใช้งานมีประสบการณ์จำกัด บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานในเชิงบวก



ภาพที่ 2.6 Technology Acceptance Model 2 (TAM 2)

ที่มา: Venkatesh and Davis (2000)

## 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ (เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์, 2559)

Richard & Chebat (2015) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งที่มาของข้อมูลสำหรับสินค้าจำนวนมาก และผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคออนไลน์ได้มีจำนวนเพิ่มขึ้นเช่นกัน ขณะที่นักวิจัยส่วนใหญ่เน้นไปที่การค้นหาข้อมูลก่อนซื้อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดความไม่แน่นอนและความเสี่ยง นักวิจัยบางคน มุ่งการค้นหาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับพื้นฐานของแรงจูงใจตามความชอบ โดย Menon & Kahn., 2002 (อ้างถึงใน Richard & Chebat., 2015) อธิบายว่า ขณะที่นักวิจัยจำนวนมากต่างศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีรูปแบบต่างๆ เพื่อประสบการณ์การค้นหาออนไลน์ แต่ Hausman & Siekpe., 2009 (อ้างถึงใน Richard & Chebat., 2015) กล่าวว่า มีนักวิจัยจำนวนน้อยที่ได้พัฒนาและทดสอบ รวมถึงสังเกตรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ ในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งครอบคลุมพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่รวมถึงตัวแปรด้านบุคลิกภาพของผู้บริโภค

ดังนั้น รูปแบบสิ่งเร้า การกระตุ้น และการตอบสนอง (Stimuli, Organism and Responses:SOR) ของ Mehrabian & Russell's., 1974 (อ้างถึงใน Richard & Chebat., 2015) เช่น สิ่งเร้าที่มีชีวิต ตัวกระตุ้น และสิ่งที่ตอบสนอง ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ตัวแปรที่สำคัญ ได้แก่ การรับรู้ทางออนไลน์ (Online Cognitions) อารมณ์ทางออนไลน์ (Online Emotions) ความบันเทิงออนไลน์ (Online Entertainment) ความต่อเนื่อง (Flow) และทัศนคติที่มีต่อสื่อออนไลน์ (Online Attitudes) ซึ่งความสัมพันธ์ของการรับรู้ทางออนไลน์มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะของเว็บไซต์ เช่น คุณภาพของเนื้อหาข้อมูล และความถูกต้องของข้อมูล ในขณะที่ความบันเทิงออนไลน์มีความเกี่ยวข้องกับความสุขของแต่ละบุคคลอารมณ์ออนไลน์มีความเกี่ยวข้องกับความคิดเห็น การกระตุ้นอารมณ์ ความสุข และการครอบงำ ความต่อเนื่องเป็นสภาพที่เกิดขึ้นในระหว่างการเล่นหรือหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ทัศนคติออนไลน์มีความเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่มีต่อเว็บไซต์และทัศนคติที่มีต่อสินค้า

### 2.3.1 การรับรู้ทางออนไลน์ (Online Cognitions)

Richard & Chebat (2015) ศึกษาการรับรู้ทางออนไลน์โดยใช้โมเดลการโฆษณาในการวิจัยออนไลน์ ซึ่งนักวิจัยบางส่วนได้ศึกษาตัวแปรอื่นๆ ทางด้านการโฆษณาบนเว็บไซต์ เช่น ข้อมูลเนื้อหาบนเว็บไซต์ เป็นต้น เว็บไซต์มักจะมีการแสดงข้อมูลของสินค้าที่ครบถ้วนสมบูรณ์มากกว่าการใช้สื่อโฆษณาดั้งเดิมเนื่องจากพื้นที่และงบประมาณที่มีจำกัด

Resnik & Stern 1977 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) ได้ให้คำนิยามของคำว่า การรับรู้ทางออนไลน์เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคได้เข้าถึงสิ่งที่ตนเองต้องการซื้อผ่านเว็บไซต์ ซึ่งเป็นตัวชี้แนะที่ช่วยให้ผู้บริโภครับรู้ดีกว่าทำให้ผู้บริโภคบรรลุวัตถุประสงค์ในการซื้อได้เร็วกว่าการรับรู้แบบดั้งเดิม

Dholakia & Rego 1998 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) ได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลของเนื้อหาและประสิทธิภาพของเว็บไซต์ และพบว่า เว็บไซต์มีความคล้ายคลึงกับสื่อโฆษณาสิ่งพิมพ์มากกว่าการสื่อสารข้อมูล ส่วนโฆษณาส่วนใหญ่ก็มีข้อมูลที่เป็นสารประโยชน์

### 2.3.2 อารมณ์ทางออนไลน์ (Online Emotions)

Phillips & Baumgartner 2002 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) ศึกษาเกี่ยวกับการใช้อารมณ์ซึ่งเน้นการตอบสนองทางอารมณ์ของผู้บริโภคต่อโฆษณาและบทบาทของอารมณ์ด้านความพึงพอใจของผู้บริโภคโดยใช้โมเดลของอารมณ์ PAD (Pleasure, Arouse, Dominance: PAD) หรือเรียกว่า รูปแบบการประเมินสภาพอารมณ์ 3 ด้านที่ผันแปรอย่างมีเหตุผลและแสดงพฤติกรรมผ่านทางอุปนิสัยซึ่งถูกพัฒนาขึ้นโดย (Mehrabian & Russell, 1974) ได้แก่ 1) ความยินดี (Pleasure) เป็นอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับความสุข ความพึงพอใจ หรือความชอบ 2) การกระตุ้น (Arousal) เป็นอารมณ์ที่ถูกกระตุ้น ตื่นเต้น และการกระตุ้นเปรียบเทียบกับการผ่อนคลาย ความเบื่อ และความง่วง และ 3) การครอบงำ (Dominance) เป็นความรู้สึกที่มีการควบคุมมีความสำคัญ และมีความเป็นเอกเทศโดยแต่ละลักษณะอารมณ์จะเป็นอิสระต่อกัน

Sherman, Mathur & Smith 1997 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) ใช้โมเดล PAD มีประโยชน์ในการศึกษาอารมณ์ในสภาวะแวดล้อมของการค้าปลีก

Havlena & Holbrook 1986 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) ศึกษาพฤติกรรมออนไลน์โดยใช้โมเดล PAD ซึ่งจะมีประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านรูปแบบบทบาทการครอบงำในพฤติกรรมกรเข้าถึงหรือหลีกเลี่ยงทางอารมณ์ของผู้บริโภคซึ่งยังคงไม่ได้รับการศึกษาให้ชัดเจน

Foxall & Greenley 1999 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) พบว่าโมเดล PAD ได้แยกอธิบาย พฤติกรรมกรเข้าถึงหรือการหลีกเลี่ยงซึ่งมักมีอยู่ในสถานการณ์การบริโภคของผู้บริโภคที่มีความหลากหลาย

Biggers & Rankis 1983 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) พบว่า รูปแบบพฤติกรรมกรเข้าถึงมักมีการเพิ่มมากขึ้นในสถานการณ์ของการครอบงำสูง และพฤติกรรมกรหลีกเลี่ยงมักมีการเพิ่มมากขึ้นในสถานการณ์ของการอยู่ในสถานการณ์ของครอบงำต่ำซึ่งขอบเขตอารมณ์ด้านนี้สามารถแสดงผลในลักษณะของการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีความหลากหลายได้ในรูปแบบการเล่นอินเทอร์เน็ตออนไลน์

### 2.3.3 ความบันเทิงทางออนไลน์ (Online Entertainment)

Langer 1953 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) ได้ให้คำนิยามว่า ความบันเทิง คือ กิจกรรมใดก็ได้ที่ปราศจากการใช้ร่างกายโดยตรงหรือเป็นกิจกรรมที่บุคคลมีความประสงค์ที่จะเข้าร่วมเพราะสนใจในกิจกรรม

Karat et al. 2002 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) กล่าวว่า บุคคลจะมีความรู้สึกบันเทิง เมื่อบุคคลเหล่านั้นเคยมีประสบการณ์เข้าร่วม และจะรู้สึกมีความสุขยินดีที่ได้ปลดปล่อยความสุขและอยากกลับมาเข้าร่วมอีกครั้ง

Chakraborty, et al. 2003 และ Chen, et al. 2002 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) กล่าวว่า เว็บไซต์ใดเว็บไซต์หนึ่งอาจจะมีคะแนนทางด้านความบันเทิงความสนุกสูง มีการใช้รูปแบบการนำเสนอที่ดึงดูด น่าสนใจ มีภาพสวย กราฟิกที่ดี หรือมีการออกแบบที่ดึงดูดใจตรงกับเนื้อหาที่ผู้บริโภคต้องการ

McMillan, Hwang & Lee 2003 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของเว็บไซต์ขึ้นอยู่กับความรู้สึกของผู้บริโภคที่เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์มีความรู้สึกสนุกสนานตื่นเต้น ฟังพอใจหรือเพลิดเพลิน หรือบันเทิงหรือไม่ ถ้าผู้บริโภคได้เข้าชมเว็บไซต์รู้สึกว่าคุณเองมีประสบการณ์การใช้งานเว็บไซต์ และมีความเพลิดเพลินหรือบันเทิงในการใช้ผู้บริโภคจะมีแนวโน้มไว้วางใจ และทัศนคติที่ดีต่อเว็บไซต์ดังกล่าวจะมีมากขึ้น

### 2.3.4 ความต่อเนื่อง (Flow)

McMillan, Hwang & Lee 2003 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) ได้คำนิยามว่า ความต่อเนื่องเป็นสภาวะทางด้านความตระหนักรู้ที่เกิดจากบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่รู้สึกฟังพอใจ และทำให้รู้สึกเพลิดเพลินในการใช้งาน ซึ่งอาจมีเกิดขึ้นในสภาวะระหว่างความท้าทายของกิจกรรมและต้องการทักษะใช้เพื่อเอาชนะความท้าทาย

Csikszentmihalyi 1990 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) กล่าวว่า ความต่อเนื่องเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความรู้สึกบันเทิงเพลิดเพลินมากยิ่งขึ้น

Hoffman & Novak 1996 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) ได้ให้คำนิยามของความต่อเนื่องว่า เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นที่อยู่บนโลกออนไลน์ ทั้งเล่นเกม การค้นหาข้อมูล การเสพสื่อต่างๆ ทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่

1) มีลักษณะโดยเรียงลำดับของการตอบสนองที่ง่ายขึ้น โดยการติดต่อผ่านเครื่องมือสื่อสารที่สามารถโต้ตอบได้ (Characterized by a Seamless Sequence of Responses Facilitated by Machine Interactivity)

- 2) มีความสนุกช่อนอยู่ภายใน (Intrinsically Enjoyable)
- 3) มีความรู้สึกเพลิดเพลิน (Accompanied by a Loss of Self-consciousness)
- 4) มีการควบคุมตนเอง (Self-reinforcing)
- 5) มีการนำไปสู่ความรู้สึกอยากเล่น (Leads to a Sense of Playfulness)

### 2.3.5 ทักษะที่มีต่อสื่อออนไลน์ (Online Attitudes)

Mitchell & Olson 1981 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) กล่าวว่า ทักษะคิดเป็นการประเมินผลจากภายในของรูปธรรม เช่น โฆษณา หรือเว็บไซต์ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งทัศนคติด้านบวกหรือลบ

Bruner & Kumar 2000 และ McMillan, Hwang & Lee 2003 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) กล่าวว่า ถึงแม้ว่าการโฆษณาออนไลน์และการโฆษณาแบบดั้งเดิมจะมีความแตกต่างกัน นักวิจัยยอมรับว่า รูปแบบการสื่อสารแบบดั้งเดิมมีการนำมาใช้กับเว็บไซต์ เพราะมีการทำงานที่คล้ายคลึงกับโฆษณาที่มีการวางแผนโดยทางบริษัท

Rodgers & Thorson 2002 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) มีความคิดเห็นที่ต่างออกไปกล่าวว่า กระบวนการทำงานของเว็บไซต์มีความซับซ้อนมากกว่าการโฆษณาออนไลน์ เว็บไซต์มีความแตกต่างจากสื่อดั้งเดิม โดยเว็บไซต์ยอมให้ผู้บริโภคเป็นผู้ควบคุมการนำเสนอข้อมูลลำดับขั้นตอนของการนำเสนอ และระยะเวลาของการจัดหา รวมทั้งการเข้าถึงข้อมูล

Ariely 2000 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) กล่าวว่า ทักษะคิดออนไลน์มีความคล้ายคลึงกับทัศนคติต่อสื่อโฆษณาในรูปแบบดั้งเดิม เพราะเว็บไซต์เป็นที่กระจายข่าวสาร ข้อมูล และทัศนคติต่อแบรนด์อาจจะเท่ากับเป็นสิ่งสะท้อนความเป็นตัวสินค้าของเว็บไซต์ซึ่งจะสามารถสร้างทัศนคติที่ดีของบริษัทได้

## 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคล การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยการรับรู้และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วย ประสาทสัมผัส และปัจจัยทางจิต คือ ความรู้เดิม ความต้องการ และเจตคติ เป็นต้น

“การรับรู้” (Perception) (Mowen และ Minor อ้างถึงใน กรองแก้ว รัตนจันทร์, 2549, น. 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเปิดรับต่อข้อมูลข่าวสาร ตั้งใจรับข้อมูลนั้นและทำความเข้าใจความหมาย

บุษบา สุธีธร (2548, น.366-367) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการเลือก รวบรวม และแปลผล หรือตีความสารสนเทศ ซึ่งเป็นสิ่งเร้าที่ผ่านการรับสัมผัสด้วยประสาท



สัมผัสทั้ง 5 การรับรู้ เป็นส่วนกำหนดกรอบแนวคิดของมนุษย์ในการประเมินสิ่งใดๆ ที่อยู่รอบตัว โดยได้อธิบายถึงกระบวนการรับรู้ใน 3 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นตอนเกิดการกระตุ้นที่ประสาทสัมผัส (Sensory Stimulation Occurs) ได้แก่ การรับสัมผัสจากประสาททั้ง 5 อันได้แก่ การได้เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้ชิม และได้สัมผัสทางผิวหนัง

2. ขั้นการรวบรวมและเรียบเรียงเพื่อประมวลสิ่งเร้า เป็นขั้นตอนการประมวลผลสิ่งที่รับสัมผัส ตามการใช้หลักเกณฑ์ในการจัดกลุ่ม

3. ขั้นการแปลผลการประเมินผล คือ การให้ความหมายสิ่งเร้าต่างๆ เป็นการให้ความหมายโดยใช้ปัจจัยต่างๆ เข้ามาประเมินต่อสิ่งนั้นๆ ได้แก่ ปัจจัยหลัก 7 ประการ คือ

- 1) สิ่งนั้นๆ สอดคล้องกับประสบการณ์ที่บุคคลมี
- 2) สอดคล้องกับความเชื่อและการคาดการณ์หรือการทำนายไว้ล่วงหน้า
- 3) ปัจจัยการเลือกสรร กลั่นกรอง เลือกรับรู้สิ่งที่พึงพอใจ
- 4) ปัจจัยเรื่องการรับรู้หรือความประทับใจสิ่งนั้น ที่เกิดขึ้นก่อนหรือหลัง
- 5) สอดคล้องกับทัศนคติหรือความคิดที่มีอยู่
- 6) ปัจจัยเรื่องภาพฝังใจ หรือทัศนคติแบบเหมารวม
- 7) ปัจจัยจากการกระบวนการหาเหตุผลเพื่ออธิบายและเข้าใจพฤติกรรมต่างๆ

## 2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

### 2.5.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้หลากหลายความหมาย เช่น (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2543) คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมึระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

Lewis และ Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่า เป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการ

ของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับ

Gronroos 1990 (อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2554) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าคุณภาพจำแนกได้ 2 ลักษณะ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถวัดได้เช่นเดียวกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

Crosby 1988 (อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2554) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่ยึดหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องของผู้ให้บริการและตอบสนองตรงตามความต้องการ ของผู้รับบริการ อีกทั้งยังสามารถทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์ในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman et al., 1988, 1990; Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2004, p. 78 ; Kotler & Anderson, 1987, p. 102 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2554) ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงใด ข้อเสนอที่น่าสนใจอีกหนึ่งประการคือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจของการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคนั้นเอง

Parasuraman และคณะ (1988) ได้ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย

- 1) คุณภาพการให้บริการคืออะไร (What is Service Quality ?)
- 2) อะไรคือสาเหตุที่เกิดปัญหาคุณภาพการให้บริการ (What Causes Service Quality Problems ?)



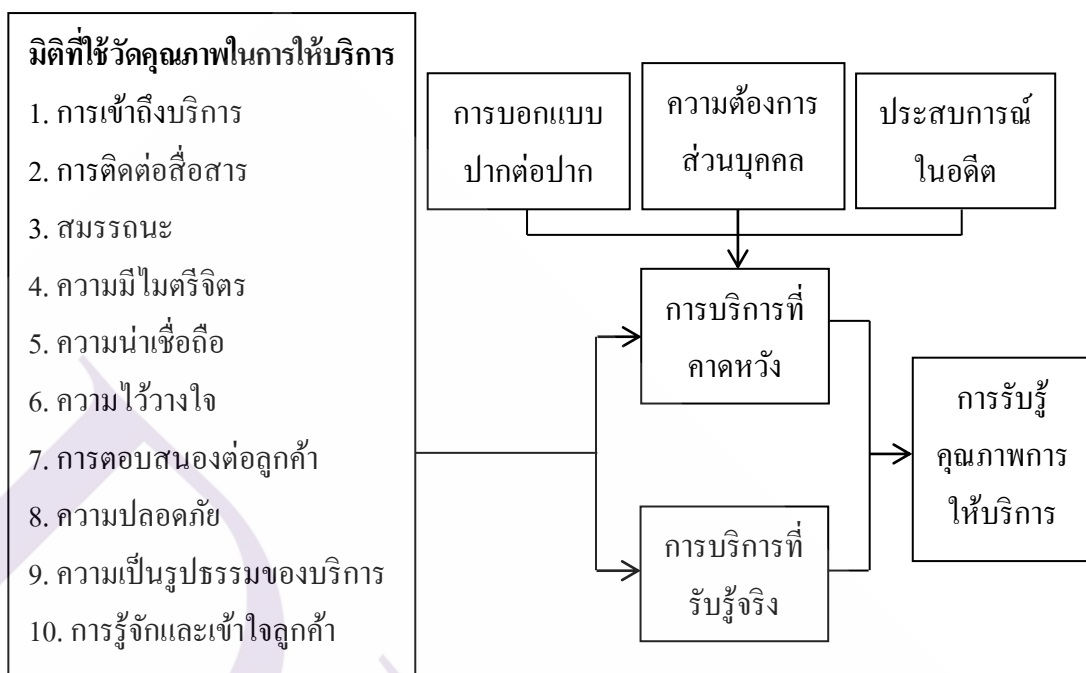
3) องค์กรสามารถแก้ปัญหาคุณภาพการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What Can Organizations Do to Solve These Problems?)

กล่าวสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งพึงกระทำ ผู้รับบริการจะประทับใจถ้าได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

#### 2.5.2 เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ

เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ หรือเรียกว่า SERVQUAL ที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นได้แก่ผลงานของ (Parasuraman และคณะ, 1988) ซึ่งได้พัฒนาเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยอาศัยการประเมินพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาคำนิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ของ (Parasuraman และคณะ, 1988) ได้มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ

ในระยะเริ่มแรก (Parasuraman และคณะ, 1988) ได้มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ ดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ

ที่มา: Parasuraman และคณะ (1985)

มิติของคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 10 มิติ สามารถหาความหมายของมิติหรือมุมมองคุณภาพการให้บริการ ได้ดังนี้

มิติที่ 1 การเข้าถึงบริการ (Access) การเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ง่ายและไม่ใช้เวลารอคอยนานจนเกินไป

มิติที่ 2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย รวมไปถึงการทำความเข้าใจในเรื่องภาษาที่อาจจะแตกต่างกันของลูกค้า

มิติที่ 3 สมรรถนะ (Competence) ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงความรู้และทักษะทางการจัดการและการติดต่อบุคคล

มิติที่ 4 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) การมีมารยาท ความเคารพ ให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ และเป็นมิตรในการติดต่อกับบุคคล

มิติที่ 5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ

มิติที่ 6 ความไว้วางใจ (Reliability) มีความสม่ำเสมอในเรื่องของประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือในการให้บริการหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ เป็นไปอย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 7 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการขององค์กรหรือพนักงาน

มิติที่ 8 ความปลอดภัย (Security) การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยง หรือข้อกังขาใดๆ

มิติที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เป็นต้น

มิติที่ 10 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding's Knowing the Customer) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เรียนรู้และตระหนักความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละคน

ในปี ค.ศ. 1990 ทีมนักวิจัยชุดเดิมคือ (Parasuraman, Zeithamal และ Berry, 1988) ได้พัฒนาปรับปรุงเครื่องมือ SERVQUAL โดยมีการสำรวจการใช้เครื่องมือดังกล่าวในองค์กรธุรกิจที่มีการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ธุรกิจด้านการซ่อมแซมและบำรุงรักษา ธุรกิจการเงิน โทรศัพท์ทางไกลการรักษาความปลอดภัย และการบริการบัตรเครดิต ซึ่งการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือSERVQUAL ในครั้งนี้ได้กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้านดังนี้ (Parasuraman, Zeithamal และ Berry, 1990)

1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการเข้าใช้สะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

2) ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ เมื่อผู้ใช้มีปัญหา จะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้รับบริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตรง

ตามที่ต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และมีการแจ้งให้ ผู้ใช้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ

4) ความไว้วางใจ (Assurance) คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพ อ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่างๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ และผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร

5) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่คุณใช้ต้องการมาตอบสนองได้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้ใช้ ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้และผู้ให้บริการเข้าใจถึง ความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ

สำหรับเกณฑ์ใหม่ทั้ง 5 ด้านนี้ ได้มีการรวมองค์ประกอบบางด้านที่มีความคล้ายกัน ของเกณฑ์เดิมมาไว้ด้วยกัน ซึ่งด้านที่ยังคงใช้เหมือนเดิม มี 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเกณฑ์ใหม่ ด้านความไว้วางใจ เป็นการรวมเกณฑ์เดิม 4 ด้าน มาไว้ด้วยกัน คือ ความเชี่ยวชาญ ความมีอัธยาศัย ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย ส่วนด้านการเข้าถึงจิตใจ ได้รวมเกณฑ์เดิม 3 ด้านไว้ด้วยกัน คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจลูกค้า

เครื่องมือ SERVQUAL ที่พัฒนาปรับปรุงใหม่ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 22 ข้อ ซึ่งครอบคลุมเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน โดยคำถามแต่ละข้อจะวัดทั้งระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับของการได้รับบริการตามจริง และแต่ละข้อจะประเมินค่า 7 ระดับ (ระดับ 1 - 7) ข้อมูลที่ได้จะนำมาหาค่าความแตกต่างของคะแนนความคาดหวังกับคะแนนบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความแตกต่างของคะแนนจะสามารถบอกระดับของคุณภาพบริการได้ว่าเป็นอย่างไร ผลที่ได้จากการประเมินจะช่วยให้ผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ และสามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป (Parasuraman และคณะ, 1985)

การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL เพื่อหาความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวังของลูกค้า (Service Quality = Perceived Service minus Expected Service) ซึ่งสามารถคำนวณในแต่ละด้านของ SERVQUAL ได้ดังนี้

1) ถ้าคะแนนการรับรู้มากกว่าคะแนนความคาดหวัง ( $P - E > 0$ ) หมายถึง การส่งมอบคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และถ้าระดับคะแนนมากขึ้น แสดงว่าคุณภาพบริการจะดีขึ้นตามลำดับ

2) ถ้าคะแนนการรับรู้น้อยกว่าคะแนนความคาดหวัง ( $P - E < 0$ ) หมายถึง การส่งมอบคุณภาพบริการ อยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ดี และถ้าระดับคะแนนติดลบมากขึ้น แสดงว่าคุณภาพบริการยิ่งลดลงตามลำดับ

3) ถ้าคะแนนการรับรู้เท่ากับคะแนนความคาดหวัง ( $P - E = 0$ ) หมายถึง การส่งมอบคุณภาพบริการที่พอเพียงแล้ว เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ (Parasuraman และคณะ, 1988)

ในปี ค.ศ. 2005 Parasuraman (Parasuraman และคณะ, 2005) ได้นำหลักของ SERVQUAL มาประยุกต์ ใช้กับธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ และได้พัฒนาเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการเว็บไซต์ขึ้นใหม่ที่ชื่อว่า "E-S-QUAL" และ "E-RecS-Qual" และจัดกลุ่มของการวัดคุณภาพของเว็บไซต์โดยแบ่งเป็น มิติการวัดคุณภาพ 4 ด้านได้แก่

1) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้งานง่าย ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลภายในเว็บไซต์

2) การบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) หมายถึงความสามารถในการทำงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ตกลงไว้ (ผ่านเว็บไซต์) ที่เกี่ยวกับการจัดส่งสินค้าและความพร้อมของสินค้าที่จะจัดส่ง

3) ความสามารถของระบบ (System Availability) หมายถึง เว็บไซต์จะต้องอยู่ในสภาพของการพร้อมใช้งานได้เสมอ

4) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) หมายถึง ระดับความปลอดภัยและการปกป้องข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า

## 2.6 ข้อมูลของระบบกฎหมายและกฏออนไลน์

ระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ คือ ระบบสืบค้นข้อมูลกฎหมาย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการค้นคว้าข้อมูลกฎหมายและกฏทั้งที่ประกาศและไม่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา รวมทั้งกฎหมายที่ถูกยกเลิก และข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานคดีปกครอง นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมโยงจากกฎหมายหรือกฏไปยังคำพิพากษา คำสั่ง หรือคำวินิจฉัยต่างๆ ผ่านหน้าเว็บ (HTML) โดยระบบดังกล่าวทำงานผ่าน โปรแกรมประยุกต์ที่ทำงานบนเว็บเพจ (Web – based application) ซึ่งสามารถใช้งานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ที่ติดตั้งอยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องและยังสามารถใช้งานผ่านทาง Smart Phone หรือ Tablet ได้อีกด้วย อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรศาลปกครอง กล่าวคือ สามารถปฏิบัติงานได้โดยผ่านระบบเดียว ทั้งในการสืบค้นข้อมูลกฎหมายและการเชื่อมโยงกับคำพิพากษา คำสั่ง หรือคำวินิจฉัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยการนำ

เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และรองรับการเข้าถึงข้อมูลได้ในทุกเวลาและทุกสถานที่บนอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสมัยใหม่

#### 2.6.1 หลักการและเหตุผลในการพัฒนาระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ มีฐานความคิด ดังต่อไปนี้

1) เป็นระบบฐานข้อมูลสำหรับการสืบค้นและแสดงผลข้อมูลกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และครบถ้วน

2) มีระบบงานประจำและผู้ปฏิบัติงานประจำในการสำรวจข้อมูลกฎหมาย การนำเข้าและการปรับปรุงข้อมูลกฎหมายที่จัดเก็บในฐานข้อมูล

3) การนำเข้า การจัดเก็บ การสืบค้น และการแสดงผลการสืบค้นข้อมูล เป็นดำเนินการผ่าน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน (User Friendly)

เมื่อคิดค้นและออกแบบระบบงานตามฐานความคิดข้างต้นแล้ว ทีมผู้พัฒนาจึงได้สำรวจข้อมูลกฎหมายที่จะนำเข้าในระบบ วางระบบงานประจำในการนำเข้าและปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลโดยประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางระบบงาน และการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับการนำเข้า การจัดเก็บ การสืบค้น และการแสดงผลข้อมูล “ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์” มีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

##### 1) ด้านรูปแบบและวิธีการทำงาน

เป็นระบบสืบค้นกฎหมายจากฐานข้อมูลที่ได้นำเข้าและจัดเก็บโดยเนื้อหาประกอบด้วยกฎหมายแม่บท กฎหมายลำดับรอง เช่น พระราชกฤษฎีกา กฎ ที่ออกโดยอาศัยอำนาจของกฎหมายแม่บทนั้น รวมถึงกฎหมายและกฎทั้งที่ประกาศ และไม่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาด้วย เมื่อสืบค้นกฎหมายฉบับที่ต้องการได้แล้วยังสามารถเชื่อมโยงจากกฎหมายนั้น ไปยังคำพิพากษา คำสั่ง คำวินิจฉัย ของศาลปกครอง และคำวินิจฉัยของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และแสดงผลในรูปแบบไฟล์ .DOC .PDF และ HTML ซึ่งเป็นข้อมูลที่พร้อมใช้งานได้ทันที

##### 2) ด้านเทคโนโลยี

ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้จัดการ การนำเข้า การจัดเก็บ การสืบค้น และการแสดงผล โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ที่ทำงานบนเว็บเพจ (Web - Based Application) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน เนื่องจากมีความยืดหยุ่นที่ผู้ใช้สามารถเข้าใช้งานระบบได้โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานระบบ เพราะโปรแกรมประยุกต์ดังกล่าวนี้จะทำงานบนเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ที่ถูกติดตั้งไว้อยู่แล้วบนคอมพิวเตอร์ เช่น อินเทอร์เน็ตเอ็กซ์พลอเรอร์ (Internet Explorer) ไฟร์ฟอกซ์ (Fire Fox) และกูเกิ้ลโครม (Google Chrome)



เป็นต้น แตกต่างกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบลูกข่าย - แม่ข่าย (Client – Server) ที่จะต้องทำการติดตั้งโปรแกรมที่เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) ทุกเครื่องก่อน จึงจะสามารถใช้งานติดต่อกับเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อใช้งานได้

## 2.6.2 ปัญหา อุปสรรค และความจำเป็นในการริเริ่มคิดค้นงาน

### 1. ด้านความต้องการระบบงาน

บุคลากรของสำนักงานศาลปกครองที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับกฎหมาย มีความต้องการระบบงานที่สนับสนุนในการค้นหากฎหมาย อาทิ สามารถค้นหาข้อมูลกฎหมายที่ต้องการได้ โดยง่ายจากการกรอกคำสำคัญ เช่น คำศัพท์ทั่วไปหรือคำศัพท์เฉพาะ การแสดงผลกฎหมายในรูปแบบกฎหมายที่เป็นฉบับแก้ไขเป็นปัจจุบัน (กฎหมายฉบับ update) มีข้อมูลกฎหมายและกฎทั้งที่ประกาศและไม่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา มีการเชื่อมโยงกฎหมายกับคำพิพากษา และคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันแม้จะมีระบบที่รองรับการทำงานดังกล่าวอยู่บ้าง แต่ก็ยังไม่ตรงกับความต้องการในการใช้งานที่แท้จริง และการใช้งานก็แตกต่างกันในแต่ละระบบด้วยแนวคิดดังกล่าวจึงเป็นที่มาในการคิดค้นและพัฒนา “ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์” ที่ง่ายต่อการใช้งาน และสะดวกต่อการทำงานเพราะข้อมูลกฎหมาย คำพิพากษา คำสั่งและคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้องได้ถูกนำมาอยู่ในระบบเดียวกันซึ่งสามารถนำไปใช้งานได้ทันที

### 2. ด้านความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบต่างๆ ในการทำงานส่วนปฏิบัติการบนเว็บเพจ (Web - Based Application) เพราะสามารถรองรับการทำงานได้ทุกที่มีรูปแบบการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก ทำให้ผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการปฏิบัติงานบนเว็บเพจ เป็นระบบปฏิบัติการที่ใช้อย่างแพร่หลาย ทำให้ระบบนี้สามารถทำงานควบคู่กับเว็บเพจอื่นได้อย่างไม่ติดขัด อย่างไรก็ตาม ระบบที่ใช้ในงานคดีของศาลปกครองบางระบบยังไม่รองรับการทำงานในรูปแบบดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบฐานข้อมูลกฎหมายซึ่งจำเป็นต้องใช้ในการทำงานคดี แต่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เต็มที่ประสิทธิภาพ ทั้งนี้ แนวคิดสำคัญซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการคิดค้นและพัฒนา “ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์” ก็เพื่อช่วยแก้ปัญหาซึ่งเป็นอุปสรรคในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้ ดังนั้น “ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์” จึงสามารถนำมาทดแทนระบบฐานข้อมูลกฎหมายเดิมได้ เพราะมีโครงสร้างส่วนหนึ่งเป็นข้อมูลกฎหมายด้วย

## 2.6.3 วัตถุประสงค์ของการคิดค้นงาน

วัตถุประสงค์หลักของการคิดค้นงาน “ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์” คือ



1. เพื่อศึกษาค้นและพัฒนาระบบงานที่ตอบสนองความต้องการใช้งานของบุคลากรในการสืบค้นข้อมูลกฎหมาย และเชื่อมโยงกับคำพิพากษา คำสั่งและคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้อง ผ่านคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงาน ที่เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลกฎหมายที่ใช้งานได้ง่าย
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานคดีปกครอง และงานกฎหมายของผู้ปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้สำนักงานศาลปกครองมีระบบงานหลักสำหรับรองรับการทำงานคดีปกครอง และงานกฎหมายที่เชื่อถือได้
4. เพื่อตอบสนองต่อแผนยุทธศาสตร์ของศาลปกครองในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับข้อพิพาททางปกครอง

#### 2.6.4 แนวคิด รูปแบบ และวิธีการที่ดำเนินการ

“ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์” มาจากแนวความคิดที่จะสร้างระบบสืบค้นข้อมูลกฎหมายที่สามารถเชื่อมโยงกฎหมายแม่บท กฎหมายลำดับรองทั้งที่ประกาศและไม่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ไปยังคำพิพากษา คำสั่งและคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน โดยปฏิบัติการผ่านรูปแบบโปรแกรมประยุกต์ที่ทำงานบนเว็บเพจ (Web – Based Application) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ 3 ขั้นตอน ดังนี้

##### 1. ขั้นตอนการศึกษาและออกแบบระบบ

ดำเนินการโดยกลุ่มพัฒนาระบบงานหอสมุดกฎหมายมหาชน สำนักหอสมุดกฎหมายมหาชน ดำเนินการศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ความต้องการของบุคลากรศาลปกครองที่มีต่อกฎหมาย กฎ และคำวินิจฉัย หรือความเห็นต่างๆ ทางกฎหมายเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน หลังจากนั้นจึงออกแบบโครงสร้างของระบบและออกแบบความสัมพันธ์ ความเชื่อมโยงกฎหมาย ออกแบบหน้ารายละเอียดของกฎหมายส่วนต่างๆ ที่เป็นคำสั่งในวิธีเข้าใช้ วิธีการนำเข้าข้อมูลกฎหมาย การแสดงผลของการสืบค้นข้อมูลกฎหมายต่างๆ การตรวจสอบระบบงานเพื่ออำนวยความสะดวกทั้งต่อผู้ใช้งานในการสืบค้นและผู้ปฏิบัติงานในการนำเข้าข้อมูล

##### 2. ขั้นตอนการพัฒนาระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์

เมื่อกลุ่มพัฒนาระบบงานหอสมุดกฎหมายมหาชน สำนักหอสมุดกฎหมายมหาชน วิเคราะห์และออกแบบระบบเบื้องต้นตามความต้องการแล้ว กลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศศาลปกครอง สำนักวิทยาการสารสนเทศ จึงเป็นผู้สร้างและพัฒนาระบบ ตามแนวความคิดและโครงสร้างเบื้องต้น โดยมีกลุ่มพัฒนาระบบงานหอสมุดกฎหมายมหาชน สำนักหอสมุดกฎหมายมหาชนเป็นผู้สนับสนุนข้อมูล และให้ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงระบบให้เหมาะสมขึ้น จากนั้น ทั้งสองกลุ่มจะร่วมกันตรวจสอบระบบและร่วมกันพัฒนาให้ระบบสามารถตอบสนองความต้องการ

ของผู้ใช้ได้ง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยในการติดตามการพัฒนาระบบงานในแต่ละระยะ มีการกำหนดวาระการประชุมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาระบบในระยะต่อไป

### 3. ขั้นตอนการนำเข้าข้อมูล

ในระหว่างการพัฒนาและระหว่างทดสอบระบบระยะแรก กลุ่มพัฒนาระบบงานหอสมุดกฎหมายมหาชน สำนักหอสมุดกฎหมายมหาชน เป็นผู้นำเข้าข้อมูลเบื้องต้น เพื่อให้มีข้อมูลที่สามารถนำไปทดสอบระบบได้ และเมื่อได้ทดสอบระบบมาระยะหนึ่งแล้ว กลุ่มข้อมูลกฎหมาย สำนักกฎหมาย จะเป็นหน่วยงานหลักในการนำเข้าข้อมูลกฎหมายและกฎหมายที่ประกาศและไม่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลกฎหมายกับคำพิพากษา คำสั่งและคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีกลุ่มพัฒนาระบบงานหอสมุดกฎหมายมหาชน สำนักหอสมุดกฎหมายมหาชน ทำหน้าที่ช่วยเสริมในการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบด้วย

อีกทั้งระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ได้มีการเชื่อมจากข้อมูลกฎหมายหรือกฎหมายไปยังคำพิพากษา คำสั่งและคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแสดงผลบนหน้าเว็บเพจ หรือ html อีกด้วย

#### 2.6.5 แนวความคิดในการดำเนินการของทีมงาน

“ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์” มีความซับซ้อนในการออกแบบระบบการตรวจสอบและการคัดเลือกกฎหมายที่จะนำเข้าในฐานข้อมูล การสร้างความเชื่อมโยงกฎหมายที่มีความเกี่ยวข้องกัน ดังนั้น ทีมงานจึงนำวัฒนธรรมศาลปกครอง หรือ “TRUST” มาปรับใช้เพื่อช่วยให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อดึงศักยภาพและความชำนาญงานในหน้าที่เฉพาะของทีมงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างสำนักกัน ดังนี้

1. T = Transparency (ความโปร่งใส) ทุกคนทำงานร่วมกันตามบทบาท ภารกิจที่ทีมงานตกลงร่วมกันโดยพร้อมรับฟังคำวิจารณ์อย่างเปิดเผยและหาข้อสรุปเพื่อปรับปรุงการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมาย

2. R = Righteousness (ความถูกต้อง) ทุกคนทำงานร่วมกันตามบทบาท ภารกิจของตนตามที่ตกลงร่วมกันด้วยความตรงไปตรงมา และพร้อมปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดของตนหากเกิดขึ้นโดยทันที

3. U = Unity (ความเป็นเอกภาพ) ทุกคนทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว และรับฟังความเห็นของส่วนใหญ่เพื่อมุ่งความสำเร็จของงาน

4. S = Standard (ความมีมาตรฐาน) ทุกคนทำงานด้วยความรู้ความชำนาญตามมาตรฐานวิชาชีพของตนที่แตกต่างกันตามสำนักที่สังกัด

5. T = Teamwork (การทำงานเป็นทีม) ทุกคนทำงานด้วยความร่วมมือร่วมใจ ยอมรับความเห็นต่างและพร้อมปรับตัวเข้าหากัน ให้เกียรติซึ่งกันและกันในการทำงาน

### 2.6.6 ประโยชน์ของระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ มีประโยชน์ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรของศาลปกครองสามารถปฏิบัติงานได้โดยผ่านระบบเดียว ทั้งในการสืบค้นกฎหมาย เชื่อมโยงคำพิพากษา คำสั่ง หรือคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้อง
2. เพิ่มความสะดวกในการทำงาน ระบบนี้เป็นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำงาน โดยรองรับการเข้าถึงข้อมูลได้ในทุกเวลาและทุกสถานที่บนเครื่องมือทางเทคโนโลยีสมัยใหม่
3. มีแหล่งอ้างอิงและฐานข้อมูลที่สำคัญด้านกฎหมายของสำนักงานศาลปกครอง ระบบนี้เป็นการสร้างแหล่งอ้างอิงและฐานข้อมูลกฎหมายที่สำคัญ กล่าวคือ เป็นแหล่งรวบรวมและจัดเก็บกฎหมาย กฎหมายที่เป็นฉบับแก้ไขเป็นปัจจุบัน (กฎหมายฉบับ updated) กฎหมายเก่า กฎหมายที่หาจากแหล่งอื่นได้ยาก เช่น กฎที่ไม่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้น รวมทั้งเชื่อมโยงกับคำพิพากษา คำสั่งและคำวินิจฉัยที่เป็นบรรทัดฐาน ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานคดีปกครองได้เป็นอย่างดี

### 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลได้ดังนี้

กุลปรีชา นกดี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีระบบระบุตำแหน่ง (GPS Tracking) ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือกลุ่มข้อมูลจากผู้บริหาร พนักงานตรวจสอบเส้นทางการเดินทาง และพนักงานขับรถของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด จำนวน 155 คน ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 5 – 10 ปี ในการทำงานที่บริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบระบุตำแหน่ง (GPS Tracking) ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงการให้บริการ ในขณะที่ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี ทัศนคติต่อเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบระบุตำแหน่ง (GPS Tracking) ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด

เกวรินทร์ ละเอียดคีนันท์ (2559) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขต

กรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่เคยซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 260 ราย สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาทใช้เวลาในการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยวันละ 1 – 3 ชั่วโมง ส่วนใหญ่เคยตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เนื้อหาประเภทหนังสือนวนิยาย และเคยตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mebmarket.com สื่อออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์คือ Dek-d.com โดยราคาเฉลี่ยของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เลือกซื้อในแต่ละครั้งราคา 100 – 300 บาท สถานที่ที่ผู้บริโภคใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ บ้าน และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการนำมาใช้งานจริงส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมา คือ พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ด้านทัศนคติที่มีต่อสื่อออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ และการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจที่จะใช้ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 47.10 ในขณะที่การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และ พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ และด้านความต่อเนื่องไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

จิรวุฒน์ วงศ์ธงชัย (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นด้านความได้เปรียบเหนือเทคโนโลยีเดิม ความสนุกในการใช้งาน ความสอดคล้องกับคุณค่า ความต้องการ และประสบการณ์ในอดีต ความง่ายในการใช้งานและความมีประโยชน์ ตามลำดับ ยิ่งไปกว่านั้นผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นด้านการยืนยันในเทคโนโลยีและการใช้งานจริง ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ ยิ่งไปกว่านั้นปัจจัยด้านการรับรู้มีผลกระทบต่อการใช้บาร์โค้ดสองมิติ (Two dimensional Barcode) ของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย โดยปัจจัยการรับรู้มีผลกระทบต่อการใช้บาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในด้านความสอดคล้องกับ

คุณค่า ความต้องการ และประสบการณ์ในอดีต ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความมีประโยชน์ และด้านความสนุกในการใช้งาน ตามลำดับ ผู้ใช้งานกลุ่มเจเนอเรชันวายที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีการรับรู้ในเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติแตกต่างกัน อีกทั้งผู้ใช้งานกลุ่มเจเนอเรชันวายที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่อาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ด สองมิติแตกต่างกัน

จรีพร ทองทะวัย (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Application Development Outsourcing) มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการให้บริการพัฒนาระบบงานจากภายนอกองค์กร กรอบแนวคิดของงานวิจัยมีพื้นฐานมาจาก ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการของ Yoon and Hyunsuk (2004) ประกอบด้วย 6 มิติ คือ ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การประกันคุณภาพ (Assurance) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) กระบวนการ (Process) และ การศึกษา (Education) เครื่องมือวัดคุณภาพนี้ปรับปรุงมาจาก SERVQUAL ของ Parasuramam, Ziethaml, and Berry (1990) ส่วน TAM เป็นเครื่องมือวัดการยอมรับการใช้เทคโนโลยี พัฒนาโดย Davis (1989) TAM ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ (Perceived of Usefulness) และการรับรู้ความง่ายของการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการจากภายนอกเพื่อพัฒนาระบบงานของผู้ว่าจ้างกลุ่ม SMEs ในภาพรวมคือ ความไว้วางใจ การศึกษาและการประกันคุณภาพ ทั้ง 3 มิตินี้มีผลต่อทั้งในด้านการรับรู้ประโยชน์และรับรู้ความง่ายของการใช้บริการจากภายนอก นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าผู้ว่าจ้างมีทัศนคติทางบวกต่อการใช้บริการจากภายนอกซึ่งจะมีผลส่งต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการด้านการพัฒนาระบบงานจากภายนอกองค์กรต่อไปในอนาคต

วรพิน งามไกววัล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคชาวไทยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการหรือรู้จักหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จำนวน 322 ตัวอย่าง ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีระดับอายุอยู่ที่ 20-29 ปี ระดับการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า เป็นนักเรียน นักศึกษา มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทส่วนใหญ่เคยใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มาก่อน โดยใช้งานเวลาอยู่ที่บ้าน มีระยะเวลาในการใช้งานอยู่ที่ 2-3 ชั่วโมงต่อวัน จากการวัดระดับการรับรู้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผล



การทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และด้านอาชีพ ในขณะที่เดียวกันด้านรายได้ไม่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ 2) ปัจจัยองค์ประกอบการรับรู้มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การรับรู้จากสิ่งเร้า และการรับรู้จากบุคคล

วารการณ บัวมณี (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ของโรงเรียนวชิราวุธวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม และศึกษาระดับการยอมรับนวัตกรรมด้านการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ของครู-อาจารย์ในโรงเรียนวชิราวุธวิทยาลัย การศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ของครู-อาจารย์ในโรงเรียนวชิราวุธวิทยาลัย คือ ครูคอมพิวเตอร์ควรทำหน้าที่ต่างๆ ได้อย่างหลากหลาย เช่นดูแลระบบเครือข่าย พัฒนา Website ออกแบบสื่อเพื่อจะได้แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ตรงประเด็นและสื่อสารกับครูได้ง่าย โรงเรียนควรมีทุนสนับสนุนการพัฒนาครูในด้านการผลิตสื่อการเรียนการสอนด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำหรับการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีลักษณะใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน การแจ้งแผนการฝึกอบรมให้ทราบตั้งแต่ต้นปีการศึกษา เพื่อให้ครูจัดสรรเวลาเพื่อเข้ารับการอบรม 2) ระดับการยอมรับนวัตกรรมด้านการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ของครู-อาจารย์ในโรงเรียนวชิราวุธวิทยาลัย อยู่ในขั้นประเมิน และครู-อาจารย์ของวชิราวุธวิทยาลัยที่มีเพศ อายุระดับการศึกษาระดับความรู้ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีระดับการยอมรับนวัตกรรม ด้านการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน Independent Sample t-test, One-way ANOVA และ Dependent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการใช้บริการด้านเงินฝากเพื่อเรียก เงินฝากประจำ 3 เดือน สลากออมสินพิเศษ 3 ปี บริการด้านสินเชื่อบุคคล และบริการด้านสงเคราะห์ชีวิตประเภทออมสินเงินได้รายเดือน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจต่อลูกค้าและการเอาใจใส่ลูกค้า และพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มี

อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

อัครเดช ปิ่นสุข (2558) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการทดสอบความตรงของเนื้อหาและมีระดับความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ .942 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 280 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ 1) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ 2) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นส่วนตัว และ 3) ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้า และด้านความสะดวกในการใช้งาน โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 56 ในขณะที่คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าด้านการจัดองค์ประกอบ และด้านช่องทางการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

Lemuria and France (2005) ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์จากบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) : ความไว้วางใจของประชาชน นวัตกรรมใหม่และปัจจัยที่ทำให้เป็นที่ยอมรับ งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงแบบจำลองที่ประสานกันมีการรวมกันในการยอมรับนำ e-Government ไปใช้ซึ่งรวมแนวความคิดของ (TAM), (DOI) และความน่าเชื่อถือไว้ด้วยกันโดยแต่ละตัวมีปัจจัยในการศึกษาถึงการยอมรับ แล้วทำการศึกษาเพื่อหาผลของการยอมรับปัจจัยในการยอมรับการใช้เว็บไซต์ของทางภาครัฐ e-government ซึ่งการศึกษานี้ได้ผลการยอมรับของประชาชน นั่นคือ ปัจจัยความสะดวกในการใช้บริการ และความน่าเชื่อถือ



Mafe, Blas & Manzano (2009) ได้ศึกษาเรื่อง กลไกขับเคลื่อน และขีดขวางการตัดสินใจซื้อตั๋วเครื่องบินออนไลน์ (Drivers and Barriers to Online Airline Ticket Purchasing) โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ที่มีผลต่อการพัฒนาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการซื้อ (Perceived Purchase Risk) ซึ่งมีผลมาจากปัจจัยย่อยอีก 5 ข้อคือ ความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) ผลจากการกระทำ (Performance Risk) สังคม (Social Risk) เวลา (Time Loss Risk) และทางด้านจิตใจของผู้ใช้งาน (Psychological Risk) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการซื้อ และการรับรู้ถึงประโยชน์มีผลกระทบโดยตรงต่อความตั้งใจซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินทางออนไลน์ ขณะที่การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีผลกระทบทางอ้อมต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ ส่วนปัจจัยย่อยของการรับรู้ถึงความเสี่ยง ด้านความเป็นส่วนตัวผลจากการกระทำ ทางด้านจิตใจของผู้ใช้งาน ส่งผลอย่างมากต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินทางออนไลน์ แต่ปัจจัยด้านสังคมและเวลาส่งผลน้อยที่สุด นอกจากนี้ยังกล่าวไว้ดีกว่าเรื่องของราคาเป็นหนึ่งในส่วนที่ทำให้การสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางออนไลน์เป็นประโยชน์

Roca, Garcia & Vega (2009) ได้ศึกษาเรื่องความสำคัญของการรับรู้ถึงความไว้วางใจ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในระบบการซื้อขายออนไลน์ (The Importance of Perceived Trust, Security and Privacy in Online Trading Systems) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ซึ่งได้ศึกษาต่อเนื่องมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) และใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) ต่อการซื้อขายแลกเปลี่ยนที่เกี่ยวกับการเงินทางออนไลน์ โดยมุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ถึงความไว้วางใจ (Perceived Trust) การรับรู้ถึงความเป็นส่วนตัว (Perceived Privacy) การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Perceived Security) และเจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงประโยชน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม ขณะที่การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ไว้ว่าเครื่องมือในเว็บไซต์มีการใช้งานง่ายซึ่งเป็นข้อเท็จจริงอยู่แล้ว นอกจากนี้การรับรู้ถึงความไว้วางใจมีผลกระทบต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมมากที่สุด การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน มีผลกระทบต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจมากกว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่วนการรับรู้ถึงความปลอดภัยมีผลกระทบต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ ในขณะที่การรับรู้ถึงความเป็นส่วนตัวไม่มีผลกระทบต่อการรับรู้ถึงความไว้วางใจ

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคหวิปครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

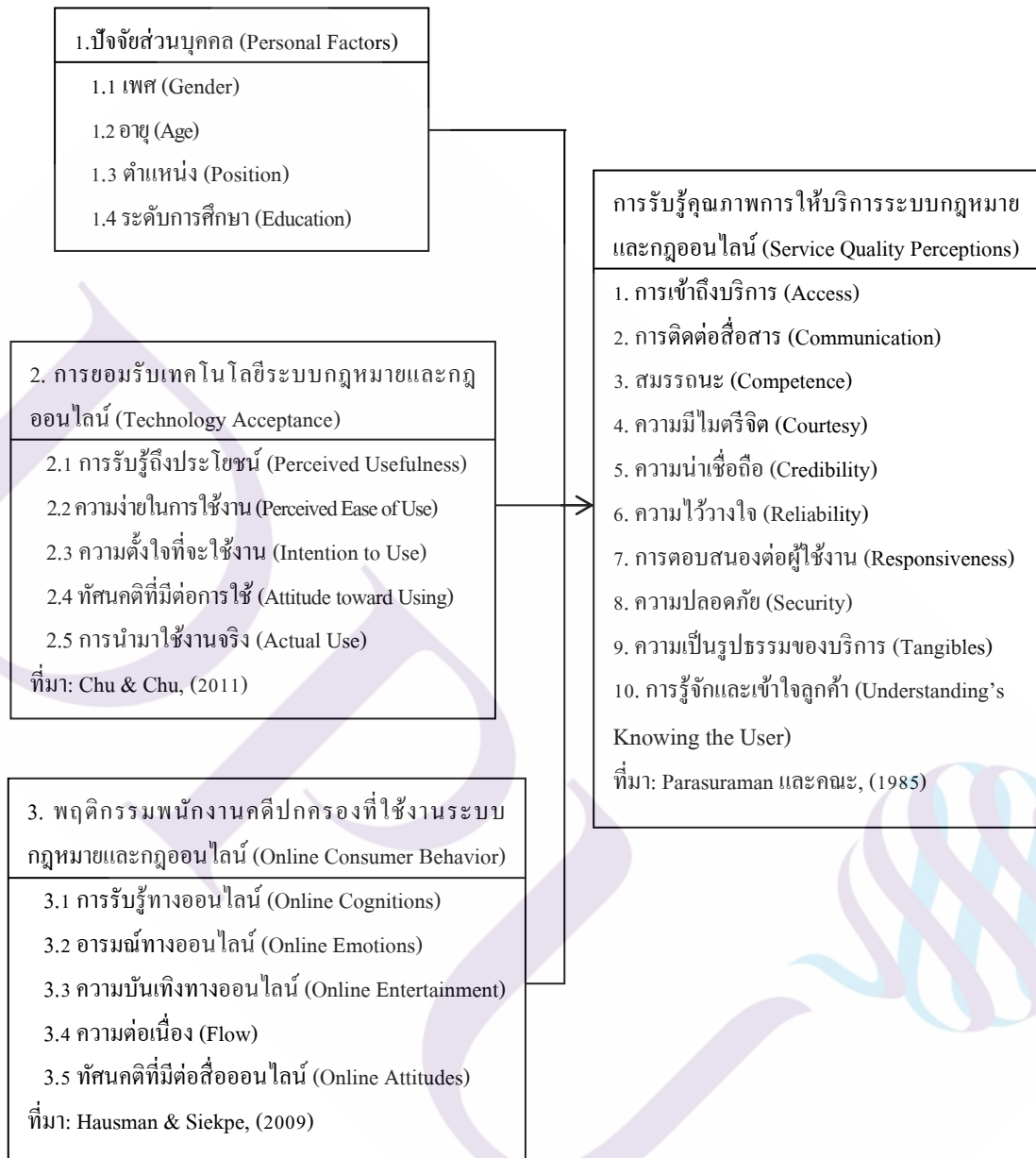
- 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 3.2 การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลหรือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ไว้ดังภาพที่ 3.1

## ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

## ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 3.2 ประชากรและตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและตัวอย่างไว้ ดังนี้

### 3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานคหิปปकरणของสำนักงานศาลปकरणในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ซึ่งประกอบด้วย พนักงานคหิปปकरणที่ปฏิบัติหน้าที่ช่วยตุลาการศาลปकरणในงานคหิและพนักงานคหิปปकरणส่วนงานสนับสนุนงานคหิ จำนวนทั้งสิ้น 448 คน จำแนกได้ ดังนี้

1. พนักงานคหิปปकरणในสำนักงานศาลปकरणกลาง จำนวน 253 คน
2. พนักงานคหิปปकरणในสำนักงานศาลปकरणสูงสุดจำนวน 195 คน

### 3.2.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

จากประชากรที่กำหนด ผู้วิจัยทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกินร้อยละ 5 และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น ดังนี้

ตามสูตร 
$$n = \frac{\chi^2 N p (1-p)}{e^2 (N-1) + \chi^2 p (1-p)}$$

โดย

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดประชากร

$E$  = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$\chi^2$  = ค่าไคสแควร์ที่  $df$  เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95%

$P$  = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร

แทนค่าจากสูตร

$$n = \frac{3.841 \times 448 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (448 - 1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 207.047 \text{ หรือ } 207$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 207 คน

โดยผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้อย่างสมบูรณ์จำนวน 150 ชุด คิดเป็นร้อยละ 72.4

### 3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม 2 ชั้น โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิโดยอาศัยสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยเลือกตัวอย่างจากพนักงานคหิปกครองแต่ละสำนักงานศาล และเทียบสัดส่วนเพื่อหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในแต่ละสำนักงานศาล โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละศาล} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละสังกัด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

การสุ่มตัวอย่างดังกล่าวของพนักงานคหิปกครองในแต่ละสำนักงานศาลจะได้จำนวนตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสำนักงานศาลปกครองจำแนกตามสำนักงานศาล

สังกัด	ประชากร (ราย)	ตัวอย่าง (ราย)
สำนักงานศาลปกครองกลาง	253	117
สำนักงานศาลปกครองสูงสุด	195	90
<b>รวม</b>	<b>448</b>	<b>207</b>

ขั้นที่ 2 ในแต่ละกลุ่มตัวอย่างของสำนักงานศาล ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวกหรือสมัครใจ (Convenient or Volunteer Sampling) โดยการเลือกตัวอย่างตามความสะดวกและความสมัครใจของผู้วิจัยและผู้ถูกวิจัย ให้ครบตามขนาดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละสำนักงานศาล

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือในการวิจัยดังนี้

#### 3.3.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด (Closed – ended Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Opened - ended Questionnaire) โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมาปรับปรุงให้เข้ากับกลุ่มตัวอย่าง

2) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทำการหาค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเพื่อพิจารณาความครอบคลุมของเนื้อหา ลักษณะความถูกต้องของภาษาที่ใช้

3) ทดสอบเครื่องมือจากการสำรวจล่วงหน้ากับที่มีลักษณะคล้ายตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ศาลปกครอง (ด้านกฎหมาย) จำนวน 33 ราย เพื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) แล้ววัดความสอดคล้องภายใน หรือ การหาค่าครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha)

จากการทดสอบ การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ และคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ได้ผลการทดสอบดังนี้ ผลการทดสอบความเชื่อมั่นในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.927 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ มีค่าเท่ากับ 0.889 พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ มีค่าเท่ากับ 0.807 และคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ มีค่าเท่ากับ 0.906 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แบบสอบถามดังกล่าวมีความถูกต้องและเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงได้

4) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

### 3.3.2 แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด (Closed – ended Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่วัดค่าตัวบ่งชี้การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ 5 ด้าน จำนวน 17 ข้อ คือ

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU)  | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU) | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ด้านความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use: INU)       | จำนวน 3 ข้อ |



4. ทักษะคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using: ATU) จำนวน 3 ข้อ

5. ด้านการนำมาใช้งานจริง (Actual Use: ACU) จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่วัดค่าตัวบ่งชี้พฤติกรรมของพนักงานคหิปกครองที่มีอิทธิพล

ต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ 5 ด้าน จำนวน 16 ข้อ คือ

1. ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ (Online Cognitions: OC) จำนวน 3 ข้อ

2. ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ (Online Emotions: OEM) จำนวน 3 ข้อ

3. ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ (Online Entertainment: OET) จำนวน 3 ข้อ

4. ด้านความต่อเนื่อง (Flow: FL) จำนวน 2 ข้อ

5. ด้านทัศนคติออนไลน์ (Online Attitudes: OA) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่วัดค่าตัวบ่งชี้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ 10 ด้าน จำนวน 28 ข้อ คือ

1. ด้านความง่ายในการเข้าถึงบริการ (Access) จำนวน 5 ข้อ

2. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) จำนวน 3 ข้อ

3. ด้านสมรรถนะ (Competence) จำนวน 3 ข้อ

4. ด้านความมีไมตรีจิต (Courtesy) จำนวน 1 ข้อ

5. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) จำนวน 4 ข้อ

6. ด้านความไว้วางใจ (Reliability) จำนวน 2 ข้อ

7. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน (Responsiveness) จำนวน 3 ข้อ

8. ด้านความปลอดภัย (Security) จำนวน 2 ข้อ

9. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) จำนวน 3 ข้อ

10. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้งาน จำนวน 2 ข้อ

(Understanding's Knowing the User)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลักษณะแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงระดับความคิดเห็นและระดับการให้ค่าคะแนน

ระดับความคิดเห็น	ระดับการให้ค่าคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	4
เห็นด้วยมาก	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

โดยมีเกณฑ์คะแนนตามวิธีการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นมีดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{จากสูตรความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(4 - 1)}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการแปลข้อมูลเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับความสำคัญเป็น 4 ระดับ คือ

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น

คะแนนค่าเฉลี่ย	การแปลผล
3.21 – 4.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
2.51 – 3.20	ระดับความคิดเห็นมาก
1.76 – 2.50	ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00 – 1.75	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ที่มา: อรณิชา เสดตะคุณ (2560) และ Tim May (2001)

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 กำหนดหมายเลขแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบการเก็บแบบสอบถาม

3.4.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 207 ชุด

3.4.3 ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและความครบถ้วนของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผล หากมีฉบับใดไม่สมบูรณ์จะคัดออกและดำเนินการเก็บเพิ่มให้ครบจำนวน

### 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลหรือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยนำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้วนำมาลงรหัสเลข (Code Book) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน

2) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยนำเสนอผลการศึกษารูปแบบตารางการวิเคราะห์และนำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

3.5.2 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลในการพรรณนาประชากรที่ศึกษา และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติอ้างอิง ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติเชิงอนุมาน/สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การทดสอบที่ใช้ค่า Independent Sample t – test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) One Sample t – test, F - test (ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในการหาอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์” (Acceptance of Technology and Behaviors of Administrative Case Officials Influencing Perceptions on Service Quality of Law Information Systems)

บทที่ 4 เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์
- 4.3 พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์
- 4.4 คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์
- 4.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

#### 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง สังกัด ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาการใช้งานระบบกฎหมายและ กฎออนไลน์โดยเฉลี่ยต่อวัน การใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ในส่วนใดมากที่สุด การใช้ งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ผ่านอุปกรณ์ใดมากที่สุด และสถานที่ที่ใช้งานระบบกฎหมาย และกฎออนไลน์มากที่สุด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	79	52.7
หญิง	71	47.3
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
18-30 ปี	38	25.3
31 -40 ปี	93	62.0
41 – 50 ปี	16	10.7
51 - 60 ปี	3	2.0
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>
<b>ตำแหน่ง</b>		
พนักงานคดีปกครองปฏิบัติการ	86	57.3
พนักงานคดีปกครองชำนาญการ	52	34.7
พนักงานคดีปกครองชำนาญการพิเศษ	12	8.0
พนักงานคดีปกครองเชี่ยวชาญ	-	-
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>สังกัด</b>		
สำนักงานศาลปกครองกลาง	93	62.0
สำนักงานศาลปกครองสูงสุด	57	38.0
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ปริญญาตรี	80	53.3
ปริญญาโท	70	46.7
ปริญญาเอก	-	-
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>
<b>ระยะเวลาการใช้งานระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ โดยเฉลี่ยต่อวัน</b>		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	49	32.7
1 - 3 ชั่วโมง	87	58.0
4 - 6 ชั่วโมง	11	7.3
7 - 8 ชั่วโมง	3	2.0
มากกว่า 8 ชั่วโมง	-	-
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>การใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ในส่วนตัวมากที่สุด</b>		
สืบค้นข้อมูลกฎหมาย	63	42.0
สืบค้นคำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล	7	4.7
สืบค้นข้อมูลกฎหมายหรือคำพิพากษา คำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้องผ่านการเชื่อมโยงหน้าเว็บเพจ (HTML)	80	53.3
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>
<b>การใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ผ่านอุปกรณ์ใดมากที่สุด</b>		
คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ	127	84.7
คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	4	2.7
แท็บเล็ต	3	2.0
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>
<b>สถานที่ที่ใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์มากที่สุด</b>		
บ้าน	8	5.3
สถานที่ทำงาน	142	94.7
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาได้แก่อายุ 18 - 30 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 อายุ 41 - 50 ปีจำนวน 16 คน

คิดเป็นร้อยละ 10.7 และอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ดำรงตำแหน่งพนักงานคหิ  
ปกครองปฏิบัติการ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาได้แก่พนักงานคหิปกครองชำนาญ  
การ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และพนักงานคหิปกครองชำนาญการพิเศษ จำนวน 12 คน  
คิดเป็นร้อยละ 8.0 สังกัดสำนักงานศาลปกครองกลาง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 และสังกัด  
สำนักงานศาลปกครองสูงสุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 มีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญา  
ตรีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และระดับปริญญาโท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7  
มีระยะเวลาการใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์เฉลี่ยต่อวันมากที่สุด คือ 1 - 3 ชั่วโมง จำนวน  
87 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาได้แก่ น้อยกว่า 1 ชั่วโมงจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7  
4 - 6 ชั่วโมง จำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 7.3 และ 7 - 8 ชั่วโมงจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0  
มีการใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ในส่วนการสืบค้นข้อมูลกฎหมายหรือคำพิพากษา  
คำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้องผ่านการเชื่อมโยงหน้าเว็บเพจ (HTML) มากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 53.3 รองลงมาได้แก่ การสืบค้นข้อมูลกฎหมาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และการ  
สืบค้นคำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 มีการใช้งานระบบ  
กฎหมายและกฎหมายออนไลน์ผ่านคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ มากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 84.7  
รองลงมาได้แก่ สมาร์ทโฟน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก จำนวน 4 คน  
คิดเป็นร้อยละ 2.7 และแท็บเล็ต จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0และมีการใช้งานระบบกฎหมาย  
และกฎหมายออนไลน์ในสถานที่ทำงานมากที่สุด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 94.7 และใช้งานที่บ้าน  
จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

#### 4.2 การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ในภาพรวม (n = 150)

การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU)	3.38	.52	มากที่สุด
ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU)	2.93	.60	มาก
ด้านความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use: INU)	3.30	.58	มากที่สุด
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using: ATU)	3.09	.62	มาก
ด้านการนำมาใช้งานจริง (Actual Use: ACU)	3.24	.58	มาก
รวม	3.17	.43	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52) รองลงมาได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use: INU) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) (n = 150)

การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีส่วนช่วยในการพัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน	3.35	.59	มากที่สุด
2. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของท่าน	3.41	.58	มากที่สุด
3. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ทำให้ท่านนำข้อมูลทางกฎหมายที่หลากหลายมาใช้ประโยชน์ได้	3.39	.55	มากที่สุด
รวม	3.38	.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่าระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58) รองลงมา ได้แก่ ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ทำให้ท่านนำข้อมูลทางกฎหมายที่หลากหลายมาใช้ประโยชน์ได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีส่วนช่วยในการพัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU) (n = 150)

การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
4. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ มีการจัดเป็นหมวดหมู่ตามประเภทกฎหมาย คำพิพากษา และคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้อง ที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.00	.71	มาก
5. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ง่ายต่อการเข้าถึงและสืบค้น	2.99	.72	มาก
6. ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของท่านได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว	2.77	.74	มาก
7. ท่านสามารถเรียกดูและใช้งานข้อมูลผ่านระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ได้ตลอดเวลาที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	2.97	.73	มาก
รวม	2.93	.60	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ในด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ มีการจัดเป็นหมวดหมู่ตามประเภทกฎหมาย คำพิพากษา และคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้อง ที่ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) รองลงมาได้แก่ ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ง่ายต่อการเข้าถึงและสืบค้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของท่านได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ในด้านความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use: INU) (n = 150)

การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use: INU)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
8. ท่านตั้งใจที่จะใช้งานจากข้อมูลในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ต่อไปเรื่อยๆ	3.40	.61	มากที่สุด
9. ท่านตั้งใจที่จะใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ	3.29	.64	มากที่สุด
10. ท่านตั้งใจที่จะเลือกใช้ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์เป็นอันดับแรกเมื่อต้องการทำการสืบค้นข้อมูลทางกฎหมาย	3.22	.76	มาก
รวม	3.30	.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ในด้านความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use: INU) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านตั้งใจที่จะใช้งานจากข้อมูลในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ต่อไปเรื่อยๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61) รองลงมาได้แก่ ท่านตั้งใจที่จะใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านตั้งใจที่จะเลือกใช้ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ เป็นอันดับแรกเมื่อต้องการทำการสืบค้นข้อมูลทางกฎหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76)



ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using: ATU) (n = 150)

การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using: ATU)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
11. การใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณได้ช่วยลดการใช้กระดาษในการปฏิบัติงาน	3.23	.78	มาก
12. การใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ทำให้ท่านสามารถพกพาข้อมูลทางกฎหมายจำนวนมากที่ท่านต้องการใช้งานไปทุกที่ ทุกเวลา	3.05	.89	มาก
13. ท่านรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่ได้ใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์	3.00	.62	มาก
รวม	3.09	.62	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ในด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using: ATU) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณได้ช่วยลดการใช้กระดาษในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78) รองลงมา ได้แก่ การใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ทำให้ท่านสามารถพกพาข้อมูลทางกฎหมายจำนวนมากที่ท่านต้องการใช้งานไปทุกที่ ทุกเวลา ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่ได้ใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านการนำมาใช้งานจริง (Actual Use: ACU) (n = 150)

การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านการนำมาใช้งานจริง (Actual Use: ACU)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
14. ตัวท่านเองได้ทำการสืบค้นข้อมูลกฎหมายในการปฏิบัติงานจริง	3.32	.65	มากที่สุด
15. บุคลากรในหน่วยงานของท่านก็ได้ใช้ข้อมูลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้วยเช่นกัน	3.21	.65	มาก
16. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ได้มีการเข้าไปใช้งานกันอย่างแพร่หลายอยู่เสมอในหน่วยงานของท่าน	3.19	.67	มาก
รวม	3.24	.58	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านการนำมาใช้งานจริง (Actual Use: ACU) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ตัวท่านเองได้ทำการสืบค้นข้อมูลกฎหมายในการปฏิบัติงานจริง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) รองลงมาได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานของท่านก็ได้ใช้ข้อมูลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้วยเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ได้มีการเข้าไปใช้งานกันอย่างแพร่หลายอยู่เสมอในหน่วยงานของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67)

#### 4.3 พฤติกรรมของพนักงานคหิปคกรองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมของพนักงานคหิปคกรองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ในภาพรวม (n = 150)

พฤติกรรมของพนักงานคหิปคกรองที่มีอิทธิพลต่อระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ (Online Cognitions: OC)	3.05	.47	มาก
ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ (Online Emotions: OEM)	2.92	.55	มาก
ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ (Online Entertainment: OET)	2.72	.62	มาก
ด้านความต่อเนื่อง (Flow: FL)	2.73	.67	มาก
ด้านทัศนคติออนไลน์ (Online Attitudes: OA)	2.98	.54	มาก
รวม	2.90	.44	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับพฤติกรรมของพนักงานคหิปคกรองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ (Online Cognitions: OC) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47) รองลงมาได้แก่ ด้านทัศนคติออนไลน์ (Online Attitudes: OA) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ (Online Entertainment: OET) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานคหีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบ  
มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ (Online Cognitions: OC)  
(n = 150)

พฤติกรรมของพนักงานคหีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ (Online Cognitions: OC)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
17. การอ้างอิงในเนื้อหาของข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมาย และกฎออนไลน์ มีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่ต้องการ	3.03	.56	มาก
18. ข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีความ ครบถ้วน ถูกต้องและทันสมัย	3.05	.54	มาก
19. ท่านสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลกฎหมายใหม่ได้ทันที ผ่านระบบกฎหมายและกฎออนไลน์	3.06	.66	มาก
รวม	3.05	.47	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับพฤติกรรมของพนักงานคหีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบ  
กฎหมายและกฎออนไลน์ในด้านการรับรู้ทางออนไลน์ (Online Cognitions: OC) อยู่ในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า  
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลกฎหมายใหม่ได้ทันทีผ่านระบบ  
กฎหมายและกฎออนไลน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66) รองลงมาได้แก่  
ข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีความครบถ้วน ถูกต้องและทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
3.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การอ้างอิงในเนื้อหาของ  
ข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ มีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 3.03 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมของพนักงานคหีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ (Online Emotions: OEM) (n = 150)

พฤติกรรมของพนักงานคหีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ (Online Emotions: OEM)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
20. ท่านต้องการติดตามข้อมูลกฎหมายที่ท่านมีความจำเป็นต้องใช้งานผ่านระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อยู่เสมอ	3.08	.70	มาก
21. ท่านรู้สึกว่าการอ่านและสืบค้นข้อมูลกฎหมายผ่านระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ดีกว่าการอ่านจากหนังสือกฎหมาย	2.65	.80	มาก
22. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีส่วนช่วยทำให้ท่านต้องการสืบค้นข้อมูลกฎหมายอื่นนอกเหนือจากที่จำเป็นต้องใช้งานอยู่เป็นประจำ	3.05	.64	มาก
รวม	2.92	.55	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับพฤติกรรมของพนักงานคหีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ (Online Emotions: OEM) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านต้องการติดตามข้อมูลกฎหมายที่ท่านมีความจำเป็นต้องใช้งานผ่านระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70) รองลงมาได้แก่ ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีส่วนช่วยทำให้ท่านต้องการสืบค้นข้อมูลกฎหมายอื่นนอกเหนือจากที่จำเป็นต้องใช้งานอยู่เป็นประจำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าการอ่านและสืบค้นข้อมูลกฎหมายผ่านระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ดีกว่าการอ่านจากหนังสือกฎหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมของพนักงานคหบดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ (Online Entertainment: OET) (n = 150)

พฤติกรรมของพนักงานคหบดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ (Online Entertainment: OET)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
23. การศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณได้ผ่อนคลายมากกว่าการอ่านจากหนังสือ	2.47	.90	มาก
24. การศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณได้เรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย	2.95	.65	มาก
25. การศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ช่วยกระตุ้นให้ท่านเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานอยู่บ่อยๆ	2.72	.70	มาก
รวม	2.72	.62	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับพฤติกรรมของพนักงานคหบดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ (Online Entertainment: OET) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณได้เรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) รองลงมาได้แก่ การศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ช่วยกระตุ้นให้ท่านเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานอยู่บ่อยๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณได้ผ่อนคลายมากกว่าการอ่านจากหนังสือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90)



ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านความต่อเนื่อง (Flow: FL) (n = 150)

พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านความต่อเนื่อง (Flow: FL)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
26. ท่านไม่รู้สึกรู้สึกระหว่างในการเข้าศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์เนื่องจากระบบมีการจัดวางรูปแบบและเนื้อหาที่มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องกันไม่สับสนในการใช้งาน	2.71	.74	มาก
27. ในขณะที่ท่านศึกษาข้อมูลกฎหมายจากระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ท่านจะมีสมาธิในการเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลได้ดีและสิ้นไหลต่อเนื่อง	2.75	.73	มาก
รวม	2.73	.67	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านความต่อเนื่อง (Flow: FL) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ในขณะที่ท่านศึกษาข้อมูลกฎหมายจากระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ท่านจะมีสมาธิในการเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลได้ดีและสิ้นไหลต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านไม่รู้สึกรู้สึกระหว่างในการเข้าศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์เนื่องจากระบบมีการจัดวางรูปแบบและเนื้อหาที่มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องกันไม่สับสนในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมของพนักงานคหิปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านทัศนคติออนไลน์ (Online Attitudes: OA) (n = 150)

พฤติกรรมของพนักงานคหิปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านทัศนคติออนไลน์ (Online Attitudes: OA)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
28. การศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกถึงความเป็นคนทันสมัยทันต่อข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในโลกออนไลน์	2.91	.69	มาก
29. การศึกษาและสืบค้นข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ทำให้ท่านรู้สึกว่าตัวท่านเป็นผู้มีความรู้และเท่าทันเหตุการณ์	2.87	.69	มาก
30. การศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ทำให้ท่านรู้สึกว่าท่านได้มีส่วนช่วยลดภาวะโลกร้อนเพราะไม่ต้องใช้กระดาษซึ่งผลิตมาจากต้นไม้	3.18	.69	มาก
31. การศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ทำให้ท่านเสมือนว่าตัวท่านเองมีห้องสมุดส่วนตัว	2.99	.69	มาก
รวม	2.98	.54	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับพฤติกรรมของพนักงานคหิปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านทัศนคติออนไลน์ (Online Attitudes: OA) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ทำให้ท่านรู้สึกว่าท่านได้มีส่วนช่วยลดภาวะโลกร้อนเพราะไม่ต้องใช้กระดาษซึ่งผลิตมาจากต้นไม้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69) รองลงมาได้แก่ การศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ทำให้ท่านเสมือนว่าตัวท่านเองมีห้องสมุดส่วนตัว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การศึกษาและสืบค้น

ข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณมีความรู้และเท่าทันเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69)

#### 4.4 คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ในภาพรวม (n = 150)

คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านความง่ายในการเข้าถึงบริการ (Access)	2.87	.52	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)	2.56	.65	มาก
ด้านสมรรถนะ (Competence)	2.69	.59	มาก
ด้านความมีไมตรีจิต (Courtesy)	2.90	.65	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)	3.05	.49	มาก
ด้านความไว้วางใจ (Reliability)	2.85	.61	มาก
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน (Responsiveness)	3.11	.52	มาก
ด้านความปลอดภัย (Security)	2.82	.62	มาก
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	2.87	.58	มาก
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้งาน (Understanding's Knowing the User)	2.89	.60	มาก
รวม	2.87	.44	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน (Responsiveness) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52) รองลงมาได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและ  
 กฎออนไลน์ด้านความง่ายในการเข้าถึงบริการ (Access) (n = 150)

คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ด้านความง่ายในการเข้าถึงบริการ (Access)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
32. ท่านในฐานะผู้ใช้งานระบบกฎหมายและกฎ ออนไลน์สามารถเข้าใช้บริการของระบบกฎหมายและ กฎออนไลน์ ได้อย่างง่ายดาย สะดวก และรวดเร็ว	3.08	.61	มาก
33. ท่านสังเกตว่าผู้ใช้งานท่านอื่นก็สามารถสืบค้น ข้อมูลกฎหมายจากระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ได้ อย่างสะดวก รวดเร็วเช่นเดียวกับท่าน	2.91	.70	มาก
34. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์สามารถมีอุปกรณ์ รองรับในการเข้าถึงและสืบค้นได้หลากหลายช่องทาง เช่น คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต	3.06	.77	มาก
35. ท่านสามารถติดต่อผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎ ออนไลน์ได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อสงสัยผ่าน ช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล โทรศัพท์	2.53	.81	มาก
36. ท่านคิดว่า ข้อมูลแสดงวิธีการใช้งานที่ปรากฏใน ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีความชัดเจน เพียงพอ และตรงตามความต้องการ	2.79	.71	มาก
รวม	2.87	.52	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์  
 ด้านความง่ายในการเข้าถึงบริการ (Access) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 และมีค่าส่วน  
 เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านใน  
 ในฐานะผู้ใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์สามารถเข้าใช้บริการของระบบกฎหมายและกฎ  
 ออนไลน์ ได้อย่างง่ายดาย สะดวก และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ  
 0.61) รองลงมาได้แก่ ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์สามารถมีอุปกรณ์รองรับในการเข้าถึงและ  
 สืบค้นได้หลากหลายช่องทาง เช่น คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06  
 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านสามารถติดต่อผู้ดูแล

ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อสงสัยผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อีเมลล์ โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81)

**ตารางที่ 4.16** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) (n = 150)

คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
37. เมื่อท่านต้องการติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลต่างๆ จากผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ท่านสามารถติดต่อและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ	2.57	.78	มาก
38. ท่านมั่นใจว่าได้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์อย่างทั่วถึง	2.59	.71	มาก
39. ท่านได้รับทราบว่าการสื่อสารระหว่างผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์กับผู้ใช้งานอยู่อย่างสม่ำเสมอและข้อความที่ใช้สื่อสารมีความชัดเจนเข้าใจง่ายและทั่วถึง	2.51	.72	มาก
รวม	2.56	.65	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านมั่นใจว่าได้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) รองลงมาได้แก่ เมื่อท่านต้องการติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลต่างๆ จากผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ท่านสามารถติดต่อและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านได้รับทราบว่าการสื่อสารระหว่างผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์กับผู้ใช้งานอยู่อย่างสม่ำเสมอและข้อความที่ใช้สื่อสารมีความชัดเจนเข้าใจง่ายและทั่วถึง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและ  
 กฎออนไลน์ด้านสมรรถนะ (Competence) (n = 150)

คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ด้านสมรรถนะ (Competence)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
40. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์สามารถแสดงข้อมูล ตามที่ผู้ใช้งานสืบค้นได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	2.83	.62	มาก
41. ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี	2.59	.73	มาก
42. ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด	2.64	.71	มาก
รวม	2.69	.59	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์  
 ด้านสมรรถนะ (Competence) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 เท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระบบกฎหมายและกฎ  
 ออนไลน์สามารถแสดงข้อมูลตามที่ผู้ใช้งานสืบค้นได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83  
 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62) รองลงมาได้แก่ ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์  
 มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 ค่าส่วนเบี่ยงเบน  
 มาตรฐานเท่ากับ 0.71) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์  
 มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 เท่ากับ 0.73)



ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ด้านความมีไมตรีจิต (Courtesy) (n = 150)

คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ ด้านความมีไมตรีจิต (Courtesy)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
43. ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ให้บริการด้วยภาษาและข้อความที่สุภาพจริงใจ	2.90	.65	มาก
รวม	2.90	.65	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ด้านความมีไมตรีจิต (Courtesy) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ให้บริการด้วยภาษาและข้อความที่สุภาพจริงใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) (n = 150)

คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
44. ข้อมูลในระบบกฎหมายและกฏออนไลน์มีรายละเอียดแสดงถึงแหล่งที่มาของข้อมูลและมีความน่าเชื่อถือ	3.05	.56	มาก
45. ระบบกฎหมายและกฏออนไลน์เป็นที่รู้จักและได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้งานโดยทั่วไป	2.94	.64	มาก
46. ระบบกฎหมายและกฏออนไลน์มีการอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยและมีความถูกต้องอยู่เสมอเชื่อถือได้	3.09	.58	มาก
47. ผู้ใช้งานทุกคนสามารถได้ข้อมูลที่ต้องการจากระบบกฎหมายและกฏออนไลน์เท่าเทียมกัน	3.11	.66	มาก
รวม	3.05	.49	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้ใช้งานทุกคนสามารถได้ข้อมูลที่ต้องการจากระบบกฎหมายและกฏออนไลน์เท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66) รองลงมาได้แก่ ระบบกฎหมายและกฏออนไลน์มีการอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยและมีความถูกต้องอยู่เสมอเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระบบกฎหมายและกฏออนไลน์เป็นที่รู้จักและได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้งานโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64)

**ตารางที่ 4.20** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ด้านความไว้วางใจ (Reliability) (n = 150)

คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ด้านความไว้วางใจ (Reliability)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
48. ระบบกฎหมายและกฏออนไลน์สามารถแสดงข้อมูลที่สืบค้นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	2.96	.67	มาก
49. ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้งานได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนทุกครั้งเมื่อมีการสอบถามผ่านระบบออนไลน์	2.73	.67	มาก
รวม	2.85	.61	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ด้านความไว้วางใจ (Reliability) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระบบกฎหมายและกฏออนไลน์สามารถแสดงข้อมูลที่สืบค้นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้งานได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนทุกครั้งเมื่อมีการสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67)

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและ  
 กฎออนไลน์ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน (Responsiveness) (n = 150)

คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน (Responsiveness)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
50. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์สามารถลด ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน	3.15	.58	มาก
51. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์สามารถแสดงผล ข้อมูลที่ต้องการสืบค้นที่ตรงต่อความต้องการของ ผู้ใช้งาน	3.09	.58	มาก
52. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีเมนูหลากหลาย ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล	3.09	.64	มาก
รวม	3.11	.52	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์  
 ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน (Responsiveness) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และมีค่า  
 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่  
 ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพใน  
 การปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58) รองลงมา  
 ได้แก่ ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีเมนูหลากหลายที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสืบค้น  
 ข้อมูล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่  
 ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์สามารถแสดงผลข้อมูลที่ต้องการสืบค้นที่ตรงต่อความต้องการของ  
 ผู้ใช้งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58)

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและ  
 กฎออนไลน์ด้านความปลอดภัย (Security) (n = 150)

คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎ ออนไลน์ด้านความปลอดภัย (Security)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
53. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่เคยนำไวรัส มาสู่อุปกรณ์ที่ใช้ในการสืบค้นของท่าน	3.00	.71	มาก
54. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่เคยแสดง ข้อมูลที่ไม่ตรงกับสิ่งที่ท่านต้องการสืบค้น	2.65	.72	มาก
รวม	2.82	.62	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์  
 ด้านความปลอดภัย (Security) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบน  
 มาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระบบกฎหมายและ  
 กฎออนไลน์ไม่เคยนำไวรัสมาสู่อุปกรณ์ที่ใช้ในการสืบค้นของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ค่าส่วน  
 เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่เคย  
 แสดงข้อมูลที่ไม่ตรงกับสิ่งที่ท่านต้องการสืบค้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 เท่ากับ 0.72)

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและ  
 กฎออนไลน์ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) (n = 150)

คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
55. ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ให้บริการได้ อย่างประทับใจทุกครั้งที่ท่านใช้งาน	2.83	.61	มาก
56. หน่วยงานของท่านจัดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งานเพื่อรองรับระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์	2.86	.82	มาก
57. คอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ของหน่วยงานของ ท่านมีสมรรถนะในการประมวลผลที่รวดเร็วรองรับ ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์	2.91	.71	มาก
รวม	2.87	.58	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์  
 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 และมีค่าส่วน  
 เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่  
 คอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ของหน่วยงานของท่านมีสมรรถนะในการประมวลผลที่รวดเร็วรองรับระบบ  
 กฎหมายและกฎออนไลน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) รองลงมาได้แก่  
 หน่วยงานของท่านจัดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งานเพื่อรองรับระบบ  
 กฎหมายและกฎออนไลน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82) และข้อที่มี  
 ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ให้บริการได้อย่างประทับใจทุกครั้งที่ท่าน  
 ใช้งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61)

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและ  
 กฎออนไลน์ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้งาน (Understanding's Knowing the User) (n = 150)

คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านการ รู้จักและเข้าใจผู้ใช้งาน (Understanding's Knowing the User)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
58. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์สามารถแสดงผลการสืบค้น ตรงกับความต้องการและความรู้ของผู้ใช้งานเป็นรายบุคคล	2.99	.64	มาก
59. ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์สามารถให้ คำแนะนำแก่ผู้ใช้งานทุกรายได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	2.80	.67	มาก
รวม	2.89	.60	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์  
 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้งาน (Understanding's Knowing the User) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย  
 เท่ากับ 2.89 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มี  
 ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์สามารถแสดงผลการสืบค้นตรงกับความต้องการ  
 และความรู้ของผู้ใช้งานเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64)  
 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งาน  
 ทุกรายได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67)

#### 4.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.5.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ  
 ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน ได้แก่

เพศของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมาย  
 และกฎออนไลน์แตกต่างกัน

อายุของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมาย  
 และกฎออนไลน์แตกต่างกัน

ตำแหน่งของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบ  
 กฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ  
 ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมาย และกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองจำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	79	2.84	.42	-0.738	0.462
หญิง	71	2.89	.46		

จากตารางที่ 4.25 พบว่าการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองจำแนกตามเพศ ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t - test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.462 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองจำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
18 - 30 ปี	38	2.93	.40	1.195	0.314
31 - 40 ปี	93	2.83	.44		
41 - 50 ปี	16	2.88	.48		
51 - 60 ปี	3	3.23	.47		
รวม	150	2.87	.44		

จากตารางที่ 4.26 พบว่าการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองจำแนกตามอายุ ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F - test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.314 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีอายุแตกต่างกัน

มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.27** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
พนักงานคดีปกครองปฏิบัติการ	86	2.92	.42	2.011	0.137
พนักงานคดีปกครองชำนาญการ	52	2.83	.45		
พนักงานคดีปกครองชำนาญการพิเศษ	12	2.66	.50		
รวม	150	2.87	.44		

จากตารางที่ 4.27 พบว่าการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองจำแนกตามตำแหน่ง ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F - test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.137 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.28** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครอง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	n	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ปริญญาตรี	80	2.86	.39	-0.156	0.876
ปริญญาโท	70	2.87	.49		

จากตารางที่ 4.28 พบว่าการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับการรับรู้คุณภาพ การให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองจำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t - test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.876 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์

**ตารางที่ 4.29** การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความตั้งใจที่จะใช้ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และด้านการนำมาใช้งานจริง มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์

การยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
		Std. Error	Beta				
Constant	1.043	.218		4.778	.000	20.342	0.000
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	.018	.070	.021	.255	.799		
ด้านความง่ายในการใช้งาน	.282	.055	.383	5.103	.000*		
ด้านความตั้งใจที่จะใช้	-.025	.074	-.033	-.335	.738		
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้	.173	.055	.244	3.114	.002*		
ด้านการนำมาใช้งานจริง	.149	.073	.198	2.047	.042*		
R = 0.643, R Square = 0.414, Adjusted R Square = 0.394							
Std. Error of the Estimate = 0.34158 F = 20.342, Sig = 0.000							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ Multiple Linear Regression Analysis- Enter ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าผลลัพธ์ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05) แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว (ระดับการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์) ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ นอกจากนี้พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) มีค่าเท่ากับ 0.406 สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระระดับการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ และสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรได้ร้อยละ 40.6 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta) พบว่าด้านความง่ายในการใช้งาน (Beta = 0.383) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Beta = 0.244) และด้านการนำมาใช้งานจริง (Beta = 0.211) ในทิศทางบวก มีความสัมพันธ์ ทำให้มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Beta = 0.021) และด้านความตั้งใจที่จะใช้ (Beta = -0.033) ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.5.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมของพนักงานคหีปกครองมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

**ตารางที่ 4.30** การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis - Enter) ระหว่างระดับพฤติกรรมของพนักงานคหีปกครอง ประกอบด้วยด้านการรับรู้ทางออนไลน์ ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ ด้านความต่อเนื่อง และด้านทัศนคติออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

พฤติกรรมของพนักงานคหีปกครอง	B	Unstandardized	Standardized	t	Sig	F	Sig
		Coefficients	Coefficients				
		Std. Error	Beta				
Constant	.827	.185		4.467	.000	32.284	0.000
ด้านการรับรู้ทางออนไลน์	.306	.065	.329	4.686	.000*		
ด้านอารมณ์ทางออนไลน์	.067	.061	.085	1.101	.273		
ด้านความบันเทิงทางออนไลน์	.128	.060	.180	2.147	.033*		
ด้านความต่อเนื่อง	.212	.049	.327	4.342	.000*		
ด้านทัศนคติออนไลน์	-.006	.063	-.007	-.088	.930		
R = 0.727, R Square = 0.529, Adjusted R Square = 0.512							
Std. Error of the Estimate = 0.30637 F = 32.284, Sig = 0.000							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ Multiple Linear Regression Analysis - Enter ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าผลลัพธ์ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05) แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว (ระดับพฤติกรรมของพนักงานคหีปกครอง) ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ นอกจากนี้พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) มีค่าเท่ากับ 0.529 สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระระดับพฤติกรรมของพนักงานคหีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ และสามารถอธิบาย

ความผันแปรของตัวแปรได้ร้อยละ 52.90 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta) พบว่าด้านการรับรู้ทางออนไลน์ (Beta = 0.329) ด้านความต่อเนื่อง (Beta = 0.327) และด้านความบันเทิงทางออนไลน์ (Beta = 0.180) ในทิศทางบวก มีความสัมพันธ์ ทำให้มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครอง ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ (Beta = 0.085) และด้านทัศนคติออนไลน์ (Beta = -0.007) ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน ได้แก่

เพศของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t - test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.462 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

อายุของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F - test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.314 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตำแหน่งของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F - test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.137 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน



ระดับการศึกษาของพนักงานคหีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t - test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.876 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคหีปกครองที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานด้านความง่ายในการใช้งาน (Beta = 0.383) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Beta = 0.244) และด้านการนำมาใช้งานจริง (Beta = 0.211) มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Beta = 0.021) และด้านความตั้งใจที่จะใช้ (Beta = -0.033) ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมของพนักงานคหีปกครองมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ พบว่าผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ (Beta = 0.329) ด้านความต่อเนื่อง (Beta = 0.327) และด้านความบันเทิงทางออนไลน์ (Beta = 0.180) มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ (Beta = 0.085) และด้านทัศนคติออนไลน์ (Beta = -0.007) ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคหิปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคหิปกครอง 2) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคหิปกครอง 3) เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคหิปกครองจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เพื่อศึกษาพฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคหิปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด (Closed - ended Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Opened – ended Questionnaire)

ในส่วนของแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง สังกัด ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาการใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์โดยเฉลี่ยต่อวัน ส่วนที่ใช้งานมากที่สุดในระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ การใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ผ่านอุปกรณ์ใดมากที่สุด และการใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ในสถานที่ใดมากที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่วัดค่าตัวบ่งชี้การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ จำนวน 17 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU) ด้านความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use: INU) ทศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using: ATU) และด้านการนำมาใช้งานจริง (Actual Use: ACU)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่วัดค่าตัวบ่งชี้พฤติกรรมของพนักงานคหิปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ จำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ (Online Cognitions: OC) ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ (Online Emotions: OEM)

ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ (Online Entertainment: OET) ด้านความต่อเนื่อง (Flow: FL) และด้านทัศนคติออนไลน์ (Online Attitudes: OA)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามที่วัดค่าตัวบ่งชี้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ จำนวน 28 ข้อ ประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความง่ายในการเข้าถึงบริการ (Access) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านสมรรถนะ (Competence) ด้านความมีไมตรีจิต (Courtesy) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน (Responsiveness) ด้านความปลอดภัย (Security) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้งาน (Understanding's Knowing the User)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในส่วนของการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยโดยการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ศาลปกครอง (ด้านกฎหมาย) จำนวน 33 ราย เพื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) แล้ววัดความสอดคล้องภายใน หรือการหาค่า Cronbach's Alpha (Cronbach's Alpha) จากการทดสอบ การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ และคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ได้ผลการทดสอบดังนี้ ผลการทดสอบความเชื่อมั่นในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.927 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ มีค่าเท่ากับ 0.889 พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ มีค่าเท่ากับ 0.807 และคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ มีค่าเท่ากับ 0.906 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แบบสอบถามดังกล่าวมีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงได้

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานคดีปกครองของสำนักงานศาลปกครองในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ซึ่งประกอบด้วย พนักงานคดีปกครองที่ปฏิบัติหน้าที่ช่วยตุลาการศาลปกครองในงานคดีและพนักงานคดีปกครองส่วนงานสนับสนุนงานคดี ซึ่งรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 150 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน/สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบที่ใช้ค่า Independent Sample t – test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) One Sample t -test, F-test (ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอย

พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในการหาอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลงานวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 4 ข้อ ได้ดังนี้

5.1.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครอง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน (Responsiveness) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52) รองลงมาได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65)

5.1.2 เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครอง

ผลการวิจัยพบว่า ระดับพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ (Online Cognitions: OC) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47) รองลงมาได้แก่ ด้านทัศนคติออนไลน์ (Online Attitudes: OA) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ (Online Entertainment: OET) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62)

ผลการวิจัยพบว่าระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52) รองลงมาได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use: INU) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60)

5.1.3 เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 มีอายุ 31 -40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาได้แก่อายุ 18-30 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ดำรงตำแหน่งพนักงานคดีปกครองปฏิบัติการจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาได้แก่พนักงานคดีปกครองชำนาญการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และพนักงานคดีปกครองชำนาญการพิเศษ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และระดับปริญญาโท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 โดยสรุปเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้ดังนี้

การรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ไม่แตกต่างกัน

การรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ไม่แตกต่างกัน

การรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ไม่แตกต่างกัน

การรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ไม่แตกต่างกัน

5.1.4 เพื่อศึกษาพฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครอง ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความบันเทิงทางออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ส่วนด้านอารมณ์ทางออนไลน์ และด้านทัศนคติออนไลน์ ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์

การยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ด้านความง่ายในการใช้งานด้านทัศนคติที่มีต่อการใช่ และด้านการนำมาใช้งานจริง มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ



ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ส่วนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านความตั้งใจที่จะใช้ ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

### 5.2.1 ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครอง

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจาก ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีเมนูหลากหลายที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถแสดงผลข้อมูลที่ตรงความต้องการตรงต่อความต้องการของพนักงานคดีปกครอง ซึ่งสอดคล้องกับ (Parasuraman และคณะ, 1985) ที่อธิบายถึงมิติของคุณภาพการให้บริการในมิติที่การบริการต้องมีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการขององค์กรหรือพนักงาน ส่วนด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อาจเนื่องมาจาก การติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลต่างๆ จากผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่สามารถติดต่อและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ที่ยังไม่ทั่วถึง และการสื่อสารระหว่างผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์กับผู้ใช้งานอาจยังไม่มีช่องทางที่สะดวก และข้อความที่ใช้สื่อสารอาจยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนระหว่างผู้ดูแลระบบกับผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับ (Parasuraman และคณะ, 1985) ที่อธิบายถึงมิติของคุณภาพการให้บริการในมิติด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ว่าเป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย รวมไปถึงการทำความเข้าใจในเรื่องภาษาที่อาจจะแตกต่างกันของลูกค้า และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจต่อลูกค้าและการเอาใจใส่ลูกค้า

### 5.2.2 ระดับพฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครอง

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ (Online Cognitions: OC) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด



เนื่องจาก การอ้างอิงในเนื้อหาของข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ มีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่ถูกต้อง ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องและทันสมัย รวมทั้งสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลกฎหมายใหม่ได้ทันทีผ่านระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับ Resnik & Stern 1977 (อ้างอิงใน Richard & Chebat, 2015) ที่ได้ให้คำนิยามของคำว่า การรับรู้ทางออนไลน์ เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคได้เข้าถึงสิ่งที่ตนเองต้องการซื้อผ่านเว็บไซต์ ซึ่งเป็นตัวชี้หน้าที่ช่วยให้ผู้บริโภครับรู้ดีกว่าทำให้ผู้บริโภคบรรลุวัตถุประสงค์ในการซื้อได้เร็วกว่าการรับรู้แบบดั้งเดิม ส่วนด้านความบันเทิงทางออนไลน์ (Online Entertainment: OET) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อาจเนื่องมาจาก ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์เป็นระบบที่สนับสนุนในการปฏิบัติงานด้านข้อมูลกฎหมายและข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็นต่องานคดีปกครอง ดังนั้นการเข้าไปใช้งานในระบบดังกล่าวของพนักงานคดีปกครองจึงเป็นไปเพื่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นสำคัญ อันอาจไม่ก่อให้เกิดความเพลิดเพลินหรือความบันเทิง รวมถึงไม่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานแต่อย่างใด ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Langer 1953(อ้างอิงใน Richard & Chebat, 2015) ได้ให้คำนิยามว่า ความบันเทิง คือ กิจกรรมใดใดที่ปราศจากการใช้ร่างกายโดยตรงหรือเป็นกิจกรรมที่บุคคลมีความประสงค์ที่จะเข้าร่วมเพราะสนใจในกิจกรรม

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เนื่องจากระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ได้รวบรวมทั้งกฎหมายและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงในการช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคดีปกครอง ซึ่งสอดคล้องกับ Davis (1989) ที่อธิบายว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM ซึ่งหมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น การที่บุคคลรู้ว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงานเดียวกัน รวมทั้งถ้าใช้เทคโนโลยีใหม่นี้จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพดีขึ้น หรือทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น ส่วนด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อาจเนื่องมาจากระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีเมนูสำหรับการใช้งานที่หลากหลาย มีการจำแนกประเภทกฎหมายเป็นหมวดหมู่ รวมทั้งมีตัวกรองในการสืบค้นที่หลากหลาย ซึ่งข้อมูลกฎหมายในระบบมีจำนวนมากและบางกรณีกฎหมายอาจมีชื่อซ้ำกันหรือคล้ายกันมาก การแสดงผลการสืบค้นข้อมูลจึงอาจแสดงผลเป็นจำนวนมาก ทำให้พนักงานคดีปกครองอาจพบปัญหาการสืบค้น ไม่พบข้อมูลหรือพบข้อมูลที่ไม่ตรงกับความต้องการอยู่บ้างอันส่งผลให้การสืบค้นข้อมูลเกิดความล่าช้าในบางกรณี ซึ่งสอดคล้องกับ Davis (1989) ที่อธิบายว่า ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) เป็นตัวแปรหลักที่

สำคัญของ TAM อีกตัวแปรหนึ่ง ซึ่งหมายถึงระดับที่ผู้ใช้คาดหวังต่อเทคโนโลยีที่เป็นเป้าหมายที่จะใช้ ว่าต้องมีความง่ายและมีความเป็นอิสระจากความพยายาม (ไม่ใช่ว่าใช้อยู่บ่อยๆ แล้วจึงทำให้ง่าย) เทคโนโลยีใดที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อน มีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้

### 5.2.3 การรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานคดีปกครองที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์เป็นระบบสืบค้นข้อมูลกฎหมายและข้อมูลอื่นๆ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานด้านคดีปกครองที่ปฏิบัติการ โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ซึ่งประมวลผลการสืบค้นของพนักงานคดีปกครองผ่านโปรแกรม การแสดงผลของข้อมูลจึงเป็นไปตามการสืบค้นของพนักงานคดีปกครองแต่ละคน โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา อีกทั้งพนักงานคดีปกครองอาจเคยสืบค้นข้อมูลกฎหมายจากแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อน เช่น ราชกิจจานุเบกษา หรือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ซึ่งอาจมีลักษณะและวิธีการใช้งานที่ใกล้เคียงกับระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ จึงทำให้ทราบในเบื้องต้นว่าจะต้องใช้งานอย่างไร รวมถึงทราบข้อจำกัดของการใช้งานด้วย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

### 5.2.4 พฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์

จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครอง ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความบันเทิงทางออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ เนื่องจาก ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ นั้น การอ้างอิงในเนื้อหาของข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ มีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่ต้องการ ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องและทันสมัย รวมทั้งสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลกฎหมายใหม่ได้ทันทีผ่านระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ส่วนด้านความต่อเนื่อง การเข้าใช้งานในระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ มีการจัดวางรูปแบบและเนื้อหาที่มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องกันทำให้ไม่สับสนในการใช้งาน และในด้านความบันเทิงทางออนไลน์ ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์เป็นระบบที่สนับสนุนในการปฏิบัติงานด้านข้อมูลกฎหมายและข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็นต่องานคดีปกครอง ดังนั้นการเข้าไปใช้งานในระบบดังกล่าวของพนักงานคดีปกครองจึงเป็นไปเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ที่สำคัญ อันอาจไม่ก่อให้เกิดความเพลิดเพลินหรือความบันเทิง รวมถึงไม่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการ

ทำงานแต่อย่างใด ดังนั้น พฤติกรรมของพนักงานคหิปกครองทั้งสามด้านดังกล่าวจึงมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เกรวินทร์ ละเอียดดินันท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ และด้านความบันเทิงทางออนไลน์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนด้านอารมณ์ทางออนไลน์ และด้านทัศนคติออนไลน์ ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ อาจเนื่องจาก ด้านอารมณ์ทางออนไลน์นั้น พนักงานคหิปกครองไม่ได้มีความจำเป็นต้องติดตามข้อมูลกฎหมายอยู่เสมอ จะมีความจำเป็นต่อเมื่อต้องสืบค้นข้อมูลกฎหมายเพื่อประกอบการทำงานของตนเป็นเรื่อยๆ ไปรวมถึงไม่ได้รู้สึกว่าการอ่านและสืบค้นข้อมูลกฎหมายผ่านระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ดีกว่าการอ่านจากหนังสือกฎหมายแต่อย่างใด และด้านทัศนคติออนไลน์ พนักงานคหิปกครองจะใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์เพื่อประกอบการทำงานของตนเฉพาะกฎหมายที่ต้องใช้เป็นรายกรณีไปการศึกษาและสืบค้นข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์จึงไม่ทำให้รู้สึกว่าเป็นผู้มีความรู้และเท่าทันเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เกรวินทร์ ละเอียดดินันท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และด้านการนำมาใช้งานจริง มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ เนื่องจาก ด้านความง่ายในการใช้งาน นั้น ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีเมนูสำหรับการใช้งานที่หลากหลาย มีการจำแนกประเภทกฎหมายเป็นหมวดหมู่ รวมทั้งมีตัวกรองในการสืบค้นที่หลากหลาย ซึ่งข้อมูลกฎหมายในระบบมีจำนวนมากและบางกรณีกฎหมายอาจมีชื่อซ้ำกันหรือคล้ายกันมาก การแสดงผลการสืบค้นข้อมูลจึงอาจแสดงผลเป็นจำนวนมาก ทำให้พนักงานคหิปกครองอาจพบปัญหาการสืบค้น ไม่พบข้อมูลหรือพบข้อมูลที่ไม่ตรงกับความต้องการอยู่บ้างอันส่งผลให้การสืบค้นข้อมูลเกิดความล่าช้าในบางกรณี ส่วนด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แสดงผลของข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลไฟล์ทำให้ลดการใช้กระดาษลงได้ และสามารถพกพาข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลไฟล์ได้สะดวกกว่าข้อมูลที่เป็นกระดาษ และด้านการนำมาใช้งานจริง พนักงานคหิปกครองได้ใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์สืบค้นข้อมูลเพื่อประกอบการทำงานคดีเป็นประจำอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เกรวินทร์ ละเอียดดินันท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านการนำมาใช้งานจริง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านความตั้งใจที่จะใช้ ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ อาจเนื่องจาก ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ นั้น พนักงานคดีปกครองมีความจำเป็นที่จะต้องใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์เพื่อสืบค้นข้อมูลในการปฏิบัติงานคดีอยู่เป็นประจำ จึงมีความตระหนักถึงประโยชน์ของระบบดังกล่าวอยู่แล้ว และด้านความตั้งใจที่จะใช้ พนักงานคดีปกครองมีความจำเป็นที่จะต้องใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์เพื่อสืบค้นข้อมูลในการปฏิบัติงานคดีอยู่เป็นประจำ ดังนั้น จึงมีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบดังกล่าวอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

### 5.3 สรุปและอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์แตกต่างกัน ได้แก่

5.3.1.1 เพศของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์แตกต่างกัน พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า  $t$  - test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.462 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

5.3.1.2 อายุของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์แตกต่างกัน พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า  $F$ -test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.314 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

5.3.1.3 ตำแหน่งของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์แตกต่างกัน พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า  $F$ -test โดยวิเคราะห์ความ

แปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.137 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน**

5.3.1.4 ระดับการศึกษาของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t - test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.876 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน**

5.3.2 การยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ พบว่าผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านความง่ายในการใช้งาน (Beta = 0.383) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Beta = 0.244) และด้านการนำมาใช้งานจริง (Beta = 0.211) มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน**

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Beta = 0.021) และด้านความตั้งใจที่จะใช้ (Beta = -0.033) **ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน**

5.3.3 พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ พบว่าผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ (Beta = 0.329) ด้านความต่อเนื่อง (Beta = 0.327) และด้านความบันเทิงทางออนไลน์ (Beta = 0.180) มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน**

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ (Beta = 0.085) และด้านทัศนคติออนไลน์ (Beta = -0.007) **ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน**



## 5.4 ข้อเสนอแนะ

### 5.4.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) จากระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองด้านการติดต่อสื่อสารซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้พัฒนาหรือผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์อย่างทั่วถึง มีช่องทางที่ให้ผู้ใช้งานสามารถติดต่อกับผู้พัฒนาหรือผู้ดูแลระบบได้โดยสะดวกเมื่อต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ และผู้ที่ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้งานดังกล่าวจะต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ดี และมีความเข้าใจในระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์เป็นอย่างดี รวมถึงควรจัดทำคู่มือการใช้งานสำหรับผู้ใช้งาน และคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานสำหรับผู้ดูแลระบบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) จากระดับการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงว่าการใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ทำให้สามารถพกพาข้อมูลทางกฎหมายจำนวนมากที่ต้องการใช้งานไปทุกที่ ทุกเวลา ดังนั้น ผู้พัฒนาระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ควรพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานผ่าน สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะมีผู้ใช้งานจำนวนมากไม่น้อยที่ใช้อุปกรณ์ดังกล่าวในการสืบค้นข้อมูลจากระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ อีกทั้งในบางกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วนอาจต้องสืบค้นข้อมูลผ่านอุปกรณ์ข้างต้น เช่น ในขณะที่ทำการไต่สวนคู่กรณี ซึ่งห้องไต่สวนอาจมีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอหากการสืบค้นจากอุปกรณ์ดังกล่าวนี้สามารถทำได้ การปฏิบัติหน้าที่ก็จะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) จากระดับการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ซึ่งคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้พัฒนาหรือผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ควรจัดให้มีการสอบถามความต้องการหรือสิ่งที่ต้องพัฒนาหรือปรับปรุงจากผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้งานต่อระบบดังกล่าว

4) จากระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน ซึ่งคำถามเกี่ยวกับความสามารถของระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ในการแสดงผลข้อมูลที่ต้องการสืบค้นตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ในอนาคตระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อความครอบคลุมของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน เช่น ศาลยุติธรรม หรือ ศาลรัฐธรรมนูญ เป็นต้น



#### 5.4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะพนักงานคหิปกครองสังกัดสำนักงานศาลปกครองกลางและสำนักงานศาลปกครองสูงสุดที่ปฏิบัติหน้าที่ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น ควรมีการศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานที่มีการให้บริการระบบข้อมูลกฎหมายและกฎหมายออนไลน์อื่น เช่น ตุลาการศาลปกครอง ผู้บริหารสำนักงานศาลปกครอง พนักงานคหิปกครองสังกัดอื่น หรือเจ้าหน้าที่ศาลปกครอง ทั้งในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) และส่วนภูมิภาคด้วย เพื่อนำข้อค้นพบและผลการพิสูจน์สมมติฐานมาศึกษาเชิงเปรียบเทียบในประเด็นที่ได้นำมาศึกษาวิจัย

2) เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคหิปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ดังนั้น ควรมีการศึกษาโดยใช้ตัวแบบหรือตัวแปรอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์หรือที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่เป็นเลิศเพื่อนำมาเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงทั้งระบบและการบริการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น





บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กรองแก้ว รัตนจันทร์. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ในเนื้อหา ด้านบันเทิงและสื่อบุคคล กับทัศนคติในเรื่องเพศสัมพันธ์และการยอมรับการมีเพศสัมพันธ์ก่อนการแต่งงานของเด็กวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร. (รายงานโครงการ เฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุลปรีชา นกดี. (2558). การยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เกวรินทร์ ละเอียดคินันท์. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จूरิพร ทองทะวัย. (2555). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนา ระบบงาน (Application Development Outsourcing). (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิรวัดณ์ วงศ์ชงชัย. (2555). ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ัชชวาล วงษ์ประเสริฐ. (2549). การจัดการสารสนเทศเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ัชชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). ความหมายของคุณภาพการให้บริการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณฐิบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ดำรงค์ วัฒนา. (2545) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร. เอกสารประกอบการบรรยายหลักสูตรผู้บริหารระดับกลาง รุ่นที่ 32 วันที่ 27-29 มีนาคม และ 1-5 เมษายน 2545. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุษบา สุธีธร. ทฤษฎีการสื่อสารภายในบุคคลและระหว่างบุคคล. ( 2548, น. 366-367) นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- ไพบุลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*.  
กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2552). *การจัดการสารสนเทศในองค์กร*. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วรินทร์ นามไกววัล. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของ  
ผู้บริหารไทย*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพ.
- วราภรณ์ บัวมณี. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการเรียนการสอน  
อิเล็กทรอนิกส์ ของโรงเรียนวิชาชีพวิทยาลัย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน  
สาขาวัชรพล*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี : มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ 1*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ส.ส.ท.
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี*.  
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภิสราพร สุชาติพิยะรัตน์. (2548). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS)*. นนทบุรี : ไอดีซี.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บัณฑิต.
- สุพจน์ ทราญแก้ว *การจัดการภาครัฐแนวใหม่*. (2545, น.204) กรุงเทพฯ เทียนวัฒนา.
- สุพจน์ บุญยี่น. (2544). *สภาพและปัญหาการจกระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัด  
การศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด อุบลราชธานี*.  
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). *ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ*.  
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร  
ลาดกระบัง.
- อรณิชา เสดะคุณ. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์*.  
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัครเดช ปิ่นสุข. (2558). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และ ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร.(การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เอกลักษณ์ รัตนเจริญพิศาล. (2554). ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

### ภาษาต่างประเทศ

Agrawal, R. and Prasad, J. (1999). *Are Differences Germane to The Acceptance of New Information Technologies?. Decision Sciences*, 30, 2 (March): 361-391.

Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50: 179-211.

Ariely, D. (2000). *Controlling the information flow: Effects on consumers' decisionmaking and preferences [Electronics version]*. *Journal of Consumer Research*, 27(2), 233-248.

Biggers, T., & Rankis, O. E. (1983). *Dominance-submissiveness as an affective response to situations and as a predictor of approach-avoidance [Electronics version]*. *Social Behavior and Personality*, 11(2), 61-69.

Bruner, G. C., II, & Kumar, A. (2000). *Web commercials and advertising hierarchy-of-effects [Electronics version]*. *Journal of Advertising Research*, 40(1-2), 35-42.

Chakraborty, G., Lala, V., & Warren, D. (2003). *What do customers consider important in B2B websites? [Electronics version]*. *Journal of Advertising Research*, 43(1), 50-61.

Chu, A. Z-C., & Chu, R. J-C. (2011). *The intranet's role in newcomer socialization in hotel industry in Taiwan-technology acceptance model analysis [Electronics version]*. *The International Journal of Human Resource Management* 22 (5), 1163-1179.

Crosby, P. B. (1988). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.

- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience*. New York:Harper Perennial.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 13, 3 (September): 319-339.
- Dholakia, U. M., & Rego, L. L. (1998). *What makes commercial web pages popular? European [Electronics version]*. *Journal of Marketing*, 32 (7/8), 724–736.
- Fishbein, M. and Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior : An introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Foxall, G. R., & Greenley, G. E. (1999). *Consumers' emotional responses to service environments [Electronics version]*. *Journal of Business Research*, 46, 149–158.
- Gronroos, C. (1990). *Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior Interface*. *Journal of Business Research*, 20 (1), 3-17.
- Havlena, W. J., & Holbrook, M. B. (1986). *The varieties of consumption experience: Comparing two typologies of emotions in consumer behavior [Electronics version]*. *Journal of Consumer Research*, 13, 394–404.
- Hausman, A. V., & Siekpe, J. S. (2009). *The effect of web interface features on consumer online purchase intentions [Electronics version]*. *Journal of Business Research*, 62(1), 5–13.
- Hoffman, D. L., & Novak, T. P. (1996). *Marketing in hypermedia computer-mediated environments: Conceptual foundations [Electronics version]*. *Journal of Marketing*, 60, 50–68.
- Karahanna, E.; Straub, D. W. and Chervany, N. L. (1999). *Information Technology Adoption Across Time: A Cross-Sectional Comparison of Pre-Adoption and Post-Adoption Beliefs*. *MIS Quarterly*, 23, 2 (June): 183-213.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. Retrieved from <http://hand2handtextbooks.blogspot.com/2007/03/marketing-managementkotler-p-2003.html>.
- Krejcie & Morgan. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities Educational and Psychological Measurement* 31, p. 607 – 610.
- Langer, S. K. (1953). *Feeling and form*. New York: Scribner's.
- Lemuria, and Belanger, France. (2005). *The Utilization of E-Government Services : Citizen Trust, Innovation, and Acceptance Factors*. *Information System journal* 15 (1) : 5-25.



- Lewis, C. R., & Bloom, H. B. (1983). *The marketing aspects of service quality, inemerging perspectives on services marketing*. Chicago: American Marketing.
- Mafe, C. R., Blas, S. S., & Manzano, J. A. (2009). *Drivers and barriers to online airlineticket purchasing [Electronics version]*. *Journal of Air Transport Management*, 15, 294–298.
- May, Tim. (2001). *Social Research: Issues, Methods and process*. Third edition McGraw-Hill Companies Buckingham (UK).
- McMillan, S. J., Hwang, J. S., & Lee, G. (2003). *Effects of structural and perceptual factors on attitudes toward the website [Electronics version]*. *Journal of Advertising Research*, 43(4), 400-409.
- Menon, S., & Kahn, B. (2002). *Cross-category effects of induced arousal and pleasure on the internet shopping experience [Electronics version]*. *Journal of Retailing*, 78(1), 31–40.
- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). *An approach to environmental psychology*. Cambridge, MA: MIT.
- Mitchell, A. A., & Olson, J. C. (1981). *Are product attribute beliefs the only mediator of advertising effects on brand attitude? [Electronics version]*. *Journal of Marketing Research*, 18, 318–332.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4).
- 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.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*. *Journal of Retailing*, 67, 420-450.
- Phillips, D. M., & Baumgartner, H. (2002). *The role of consumption emotions in the satisfaction response [Electronics version]*. *Journal of Consumer Psychology*, 12(3), 243–252.
- Resnik, A., & Stern, B. L. (1977). *An analysis of information content in television advertising [Electronics version]*. *Journal of Marketing*, 41(1), 50–53.
- Richard, M. O., & Chebat, J. C. (2015). *Modeling online consumer behavior : Preeminence of emotions and moderating influences of need for cognition and optimal stimulation level [Electronics version]*. *Journal of Business Research*, 69, 541–553.

- Roca, J. C., Garcia, J. J., & Vega, J. J. (2009). *The importance of perceived trust, security and privacy in online trading system [Electronics version]*. Journal of Information Management & Computer Security, 17(2), 96–113.
- Rogers, Everett. M. (1995). *Diffusion of innovations*. Fourth edition. New York, NY: The Free Press.
- Rodgers, S., & Thorson, E. (2002). *The interactive advertising model: How users perceive and process online ads [Electronics version]*. Journal of Interactive Advertising, 2(2), 22-33.
- Sherman, E., Mathur, A., & Smith, R. B. (1997). *Store environment and consumer purchase behavior: Mediating role of cognitions [Electronics version]*. Psychology and Marketing, 14, 361–378.
- Teo, T. S. H; Lim, V. K. G. and Lai, R. Y. C. (1999). *Intrinsic and Extrinsic Motivation in Internet Usage*. Omega. 27, 1 (February): 25-37.
- Venkatesh, V. and Davis, F. D. (2000). *A Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. Management Science. 46, 2 (February): 186–204.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions*. New York: The Free Press.



ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**  
**ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha If Item Deleted
V1	47.4545	31.8182	.6338	.8800
V2	47.4545	31.5682	.6757	.8785
V3	47.5152	32.0701	.5982	.8814
V4	48.0000	33.6250	.3096	.8920
V5	47.9091	33.7102	.3134	.8915
V6	48.0000	32.1875	.4767	.8860
V7	47.8788	33.4223	.3818	.8889
V8	47.5455	31.8182	.6472	.8797
V9	47.7576	31.4394	.6725	.8784
V10	47.7879	31.2973	.5493	.8833
V11	47.6970	33.0303	.3256	.8930
V12	47.8485	32.2576	.4498	.8873
V13	47.9091	29.7102	.8055	.8718
V14	47.6364	31.5511	.7318	.8771
V15	47.7879	32.7973	.5382	.8837
V16	47.9091	30.2727	.7232	.8755

## Reliability Coefficients

N of Cases = 33.0

N of Items = 16

Alpha = .8897

**Reliability**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1	39.4242	19.7519	.5549	.7875
X2	39.5455	20.0057	.5266	.7898
X3	39.5455	20.3807	.3869	.7984
X4	39.7576	20.6894	.3096	.8038
X5	40.1515	19.5076	.4727	.7920
X6	39.7576	20.5019	.4562	.7948
X7	40.0606	19.4337	.4488	.7941
X8	39.7879	20.2973	.4775	.7931
X9	39.9394	20.1212	.3503	.8019
X10	40.0303	19.7178	.4897	.7910
X11	39.9394	18.1837	.7007	.7726
X12	39.7576	20.2519	.3939	.7979

X13	39.9091	20.2102	.3795	.7991
X14	39.6667	20.6042	.2684	.8084
X15	39.6364	21.5511	.1429	.8155

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 33.0                      N of Items = 15

Alpha = .8073

#### Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y1	77.1818	83.2784	.4829	.9034
Y2	77.3333	82.2292	.4207	.9043
Y3	77.2727	80.3920	.4968	.9030
Y4	77.5455	79.2557	.5288	.9024
Y5	77.4242	81.5019	.5307	.9023
Y6	77.5152	80.3201	.6620	.9000
Y7	77.6364	80.3636	.4961	.9030



Y8	77.6364	79.6761	.5495	.9018
Y9	77.2727	84.6420	.3530	.9052
Y10	77.4242	81.7519	.5068	.9027
Y11	77.5152	82.8201	.3784	.9050
Y12	77.3030	83.1553	.3901	.9047
Y13	77.2121	80.8598	.6403	.9006
Y14	77.2121	80.7348	.5907	.9012
Y15	77.0606	84.3712	.3751	.9049
Y16	77.0909	81.3352	.4993	.9028
Y17	77.3939	81.9337	.5651	.9019
Y18	77.3333	82.1667	.5928	.9018
Y19	77.0000	82.7500	.5246	.9027
Y20	77.1818	81.4659	.7034	.9004
Y21	77.2424	83.5019	.3956	.9045
Y22	77.2727	80.5795	.4529	.9041
Y23	77.6667	80.3542	.4171	.9054
Y24	77.5758	83.1894	.3688	.9051
Y25	77.4545	81.7557	.3651	.9061
Y26	77.3030	83.3428	.3360	.9057
Y27	77.2121	81.7348	.6222	.9013
Y28	77.4545	79.4432	.6069	.9006

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 33.0

N of Items = 28

Alpha = .9062

**Reliability**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V1	170.3030	247.9053	.5338	.9259
V2	170.3030	249.6553	.4340	.9265
V3	170.3636	252.4886	.2768	.9275
V4	170.8485	253.8826	.1793	.9282
V5	170.7576	251.3769	.3240	.9272
V6	170.8485	247.3826	.4788	.9261
V7	170.7273	252.7045	.2673	.9275
V8	170.3939	250.4962	.3940	.9268
V9	170.6061	250.4962	.3732	.9269
V10	170.6364	251.9886	.2316	.9281
V11	170.5455	254.6932	.1123	.9290
V12	170.6970	249.1553	.3791	.9269
V13	170.7576	245.6269	.5429	.9256
V14	170.4848	247.3201	.6086	.9255
V15	170.6364	250.6761	.4232	.9266
V16	170.7576	244.0019	.6208	.9250
X1	170.5758	248.5019	.5198	.9260

X2	170.6970	248.2803	.5579	.9258
X3	170.6970	247.2178	.5592	.9257
X4	170.9091	251.5852	.3042	.9274
X5	171.3030	252.0303	.2483	.9279
X6	170.9091	249.3352	.5335	.9260
X7	171.2121	250.3598	.3066	.9275
X8	170.9394	250.3712	.4424	.9265
X9	171.0909	249.9602	.3379	.9272
X10	171.1818	246.5909	.5630	.9256
X11	171.0909	244.3352	.6048	.9251
X12	170.9091	250.5852	.3575	.9270
X13	171.0606	250.3712	.3518	.9270
X14	170.8182	254.2784	.1370	.9287
X15	170.7879	254.7348	.1343	.9285
Y1	170.7576	250.4394	.4792	.9264
Y2	170.9091	245.4602	.5820	.9254
Y3	170.8485	245.1326	.5146	.9258
Y4	171.1212	245.0473	.4702	.9262
Y5	171.0000	248.6875	.4592	.9263
Y6	171.0909	248.5852	.4770	.9262
Y7	171.2121	246.0473	.4719	.9262
Y8	171.2121	243.9848	.5618	.9254
Y9	170.8485	252.4451	.3749	.9270
Y10	171.0000	251.3750	.3154	.9273

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y11	171.0909	251.5227	.2876	.9275
Y12	170.8788	250.7348	.3635	.9269
Y13	170.7879	247.6098	.5578	.9257
Y14	170.7879	245.3598	.6255	.9251
Y15	170.6364	251.5511	.4274	.9267
Y16	170.6667	247.9167	.4591	.9263
Y17	170.9697	248.5928	.5327	.9259
Y18	170.9091	248.4602	.5917	.9257
Y19	170.5758	249.1269	.5473	.9260
Y20	170.7576	248.8769	.5868	.9258
Y21	170.8182	249.9034	.4511	.9264
Y22	170.8485	249.3826	.3106	.9276
Y23	171.2424	249.7519	.2630	.9283
Y24	171.1515	251.3201	.3165	.9273
Y25	171.0303	249.1553	.3182	.9276
Y26	170.8788	251.3598	.2989	.9274
Y27	170.7879	250.0473	.4703	.9264
Y28	171.0303	247.2803	.4467	.9264

## Reliability Coefficients

N of Cases = 33.0

N of Items = 59

Alpha = .9278



### ภาคผนวก ข

#### แบบสอบถามวิทยานิพนธ์ หัวข้อ

“การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ (Acceptance of Technology and Behaviors of Administrative Case Officials Influencing Perceptions on Service Quality of Law Information Systems)”

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ โดยประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ และคุณภาพการให้บริการของระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างฐานข้อมูลในเรื่องดังกล่าว โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานคดีปกครอง ของสำนักงานศาลปกครองกลางและสำนักงานศาลปกครองสูงสุดที่ปฏิบัติหน้าที่ช่วยตุลาการศาลปกครองในงานคดีและส่วนสนับสนุนงานคดี จึงขอความอนุเคราะห์ ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นอันแท้จริงของท่าน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย อย่างไรก็ตามการตอบแบบสอบถามชุดนี้ เป็นไปตามความสมัครใจของท่าน โดยผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวม ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่าน

นายสักเมธ จตุรพรชัย

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

เบอร์โทรศัพท์ 081-2688596

อีเมล sud\_skn24@hotmail.com

#### รายละเอียดของแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 11 หน้า โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อ 1 - 9 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม



ส่วนที่ 2 ข้อ 1 – 16 เป็นการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

ส่วนที่ 3 ข้อ 17 - 31 เป็นพฤติกรรมของพนักงานคหบดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

ส่วนที่ 4 ข้อ 32 - 59 เป็นคุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ทั้งนี้ในส่วนที่ 1 – 4 ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย “√” ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยตัวเลขที่กำกับในส่วนที่ 2 – 4 มีความหมาย ดังนี้

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



แบบสอบถาม เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคหบดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อ  
การรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย “√” ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  18 - 30 ปี  31 - 40 ปี  41 - 50 ปี  51 - 60 ปี
3. ตำแหน่ง  พนักงานคหบดีปกครองปฏิบัติการ  พนักงานคหบดีปกครองชำนาญการ  
 พนักงานคหบดีปกครองชำนาญการพิเศษ  พนักงานคหบดีปกครองเชี่ยวชาญ
4. สังกัด  สำนักงานศาลปกครองกลาง  สำนักงานศาลปกครองสูงสุด
5. ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก
6. ท่านใช้เวลาในการใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์โดยเฉลี่ยวันละกี่ชั่วโมง  
 น้อยกว่า 1 ชั่วโมง  1 - 3 ชั่วโมง  4 - 6 ชั่วโมง  
 7 - 8 ชั่วโมง  มากกว่า 8 ชั่วโมง
7. ท่านใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ในส่วนใดมากที่สุด  
 สืบค้นข้อมูลกฎหมาย  สืบค้นคำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล  
 สืบค้นข้อมูลกฎหมายหรือคำพิพากษา คำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้องผ่านการเชื่อมโยงหน้าเว็บเพจ (HTML)
8. ท่านใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ผ่านอุปกรณ์ใดมากที่สุด  
 คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ  คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก  แท็บเล็ต  
 สมาร์ทโฟน
9. สถานที่ใดที่ท่านใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์มากที่สุด  
 บ้าน  สถานที่ทำงาน

## ส่วนที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย “√” ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
<b>การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU)</b>				
1. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีส่วนช่วยในการพัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน				
2. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของท่าน				
3. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ทำให้ท่านนำข้อมูลทางกฎหมายที่หลากหลายมาใช้ประโยชน์ได้				
<b>ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU)</b>				
4. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ มีการจัดเป็นหมวดหมู่ตามประเภทกฎหมาย คำพิพากษา และคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้องที่ง่ายต่อการใช้งาน				
5. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ง่ายต่อการเข้าถึงและสืบค้น				
6. ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของท่านได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว				
7. ท่านสามารถเรียกดูและใช้งานข้อมูลผ่านระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ได้ตลอดเวลาที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต				

การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
<b>ความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use: INU)</b>				
8. ท่านตั้งใจที่จะใช้งานจากข้อมูลในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ต่อไปเรื่อยๆ				
9. ท่านตั้งใจที่จะใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ				
10. ท่านตั้งใจที่จะเลือกใช้ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์เป็นอันดับแรกเมื่อต้องการทำการสืบค้นข้อมูลทางกฎหมาย				
<b>ทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using: ATU)</b>				
11. การใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ทำให้ท่านรู้สึกว่าท่านได้ช่วยลดการใช้กระดาษในการปฏิบัติงาน				
12. การใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ทำให้ท่านสามารถพกพาข้อมูลทางกฎหมายจำนวนมากที่ท่านต้องการใช้งานไปทุกที่ ทุกเวลา				
13. ท่านรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่ได้ใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์				
<b>การนำมาใช้งานจริง (Actual Use: ACU)</b>				
14. ตัวท่านเองได้ทำการสืบค้นข้อมูลกฎหมายในการปฏิบัติงานจริง				
15. บุคลากรในหน่วยงานของท่านก็ได้ใช้ข้อมูลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้วยเช่นกัน				
16. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ได้มีการเข้าไปใช้งานกันอย่างแพร่หลายอยู่เสมอในหน่วยงานของท่าน				

**ส่วนที่ 3** พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย “√” ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ (Online Cognitions: OC)</b>				
17. การอ้างอิงในเนื้อหาของข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมาย และกฎออนไลน์ มีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่ต้องการ				
18. ข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีความ ครบถ้วน ถูกต้องและทันสมัย				
19. ท่านสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลกฎหมายใหม่ได้ทันที ผ่านระบบกฎหมายและกฎออนไลน์				
<b>ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ (Online Emotions: OEM)</b>				
20. ท่านต้องการติดตามข้อมูลกฎหมายที่ท่านมีความ จำเป็นต้องใช้งานผ่านระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อยู่ เสมอ				
21. ท่านรู้สึกว่าการอ่านและสืบค้นข้อมูลกฎหมายผ่านระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์ดีกว่าการอ่านจากหนังสือกฎหมาย				
22. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีส่วนช่วยทำให้ท่าน ต้องการสืบค้นข้อมูลกฎหมายอื่นนอกเหนือจากที่ จำเป็นต้องใช้งานอยู่เป็นประจำ				

พฤติกรรมของพนักงานคหปครองที่มีอิทธิพลต่อระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ (Online Entertainment: OET)</b>				
23. การศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ทำให้ ท่านรู้สึกว่าคุณได้ผ่อนคลายมากกว่าการอ่านจากหนังสือ				
24. การศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ทำให้ ท่านรู้สึกว่าคุณได้เรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย				
25. การศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎ ออนไลน์ช่วยกระตุ้นให้ท่านเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใน การทำงานอยู่บ่อยๆ				
<b>ด้านความต่อเนื่อง (Flow: FL)</b>				
26. ท่านไม่รู้สึกรบกวนในการเข้าศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์เนื่องจากระบบมีการจัดวางรูปแบบและ เนื้อหาที่มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องกันไม่สับสนในการใช้งาน				
27. ในขณะที่ท่านศึกษาข้อมูลกฎหมายจากระบบกฎหมาย และกฎออนไลน์ ท่านจะมีสมาธิในการเข้าถึงและสืบค้น ข้อมูลได้ดีและลื่นไหลต่อเนื่อง				
<b>ด้านทัศนคติออนไลน์ (Online Attitudes: OA)</b>				
28. การศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎ ออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกถึงความเป็นคนทันสมัย ทันท่อ ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในโลกออนไลน์				
29. การศึกษาและสืบค้นข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ทำให้ท่านรู้สึกว่าตัวท่านเป็นผู้มีความรู้และทำทันเหตุการณ์				
30. การศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎ ออนไลน์ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณได้มีส่วนช่วยลดภาวะโลก ร้อนเพราะไม่ต้องใช้กระดาษซึ่งผลิตมาจากต้นไม้				
31. การศึกษาข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎ ออนไลน์ ทำให้ท่านเสมือนว่าตัวท่านเองมีห้องสมุดส่วนตัว				



#### ส่วนที่ 4 คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย “√” ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
<b>ด้านความง่ายในการเข้าถึงบริการ (Access)</b>				
32. ท่านในฐานะผู้ใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ สามารถเข้าใช้บริการของระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ได้อย่างง่ายดาย สะดวก และรวดเร็ว				
33. ท่านสังเกตว่าผู้ใช้งานท่านอื่นก็สามารถสืบค้นข้อมูล กฎหมายจากระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็วเช่นเดียวกับท่าน				
34. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์สามารถมีอุปกรณ์รองรับ ในการเข้าถึงและสืบค้น ได้หลากหลายช่องทาง เช่น คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต				
35. ท่านสามารถติดต่อผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อสงสัยผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล โทรศัพท์				
36. ท่านคิดว่า ข้อมูลแสดงวิธีการใช้งานที่ปรากฏในระบบ กฎหมายและกฎออนไลน์มีความชัดเจน เพียงพอ และตรงตาม ความต้องการ				

คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)</b>				
37. เมื่อท่านต้องการติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลต่างๆ จากผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ท่านสามารถติดต่อและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ				
38. ท่านมั่นใจว่าได้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างทั่วถึง				
39. ท่านได้รับทราบว่ามี การสื่อสารระหว่างผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์กับผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอและข้อความที่ใช้สื่อสารมีความชัดเจนเข้าใจง่ายและทั่วถึง				
<b>ด้านสมรรถนะ (Competence)</b>				
40. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์สามารถแสดงข้อมูลตาม que ผู้ใช้งานสืบค้น ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน				
41. ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี				
42. ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด				
<b>ด้านความมีไมตรีจิต (Courtesy)</b>				
43. ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ให้บริการด้วยภาษาและข้อความที่สุภาพจริงใจ				
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)</b>				
44. ข้อมูลในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีรายละเอียดแสดงถึงแหล่งที่มาของข้อมูลและมีความน่าเชื่อถือ				
45. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์เป็นที่รู้จักและได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้งานโดยทั่วไป				
46. ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีการอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยและมีความถูกต้องอยู่เสมอเชื่อถือได้				

คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
47. ผู้ใช้งานทุกคนสามารถได้ข้อมูลที่ต้องการจากระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์เท่าเทียมกัน				
<b>ด้านความไว้วางใจ (Reliability)</b>				
48. ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์สามารถแสดงข้อมูลที่สืบค้นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ				
49. ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้งานได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนทุกครั้งเมื่อมีการสอบถามผ่านระบบออนไลน์				
<b>ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน (Responsiveness)</b>				
50. ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน				
51. ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์สามารถแสดงผลข้อมูลที่ต้องการสืบค้นที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งาน				
52. ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์มีเมนูหลากหลายที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล				
<b>ด้านความปลอดภัย (Security)</b>				
53. ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ไม่เคยนำไวรัสมาสู่อุปกรณ์ที่ใช้ในการสืบค้นของท่าน				
54. ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ไม่เคยแสดงข้อมูลที่ไม่ตรงกับสิ่งที่ท่านต้องการสืบค้น				
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)</b>				
55. ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ให้บริการได้อย่างประทับใจทุกครั้งที่ท่านใช้งาน				
56. หน่วยงานของท่านจัดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งานเพื่อรองรับระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์				

คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
57. คอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ของหน่วยงานของท่านมีสมรรถนะในการประมวลผลที่รวดเร็วรองรับระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์				
<b>ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้งาน (Understanding's Knowing the User)</b>				
58. ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์สามารถแสดงผลการสืบค้นตรงกับความต้องการและความรู้ของผู้ใช้งานเป็นรายบุคคล				
59. ผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งานทุกรายได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน				

**ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

### ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

สีกเมธ จตุรพรชัย

วัน-เดือน-ปี เกิด

4 พฤศจิกายน 2531

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2554 นิติศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ  
หนึ่ง) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

พนักงานคดีปกครองปฏิบัติการ สำนักงานศาลปกครอง  
กรุงเทพมหานคร

