บทความวิจัย

อิทธิพลของคุณภาพบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการเข้าร่วมและความพึงพอใจของประชาชน

ธรรมนูญ แสนสนาม และพรเทพ โฆษิตวรวุฒิ*
มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น
อีเมล: thammanoon@umt.ac.th

บทคัดย่อ

การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านการศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรัฐอิเล็กทรอนิกส์หรือการใช้เว็บไซต์จัดให้มีบริการแก่ประชาชนจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบที่ต่างกันเพื่อให้ส่งผลกระทบต่อการเข้าร่วมและความพึงพอใจของประชาชนได้จริง ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามไปรวบรวมความเห็นของประชาชนในเขตจังหวัดอุบลราชธานี อำนาจเจริญ ศรีสะเกษ และยโสธร จำนวน 450 คนมาเพื่อศึกษาอิทธิพลพยากรณ์ของคุณภาพบริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมและความพึงพอใจของประชาชน แล้วนำกลับมาวิเคราะห์สมการพยากรณ์

ผลวิจัยพบว่า คุณภาพบริการ คุณภาพข้อมูลและความปลอดภัยเป็นองค์ประกอบของคุณภาพบริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลพยากรณ์ต่อการเข้าร่วมของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ค่า R^2 .53 ความคลาดเคลื่อนสะสม .52 ความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนร่วมกันที่ 171.92 (Sig. 000) ทั้งนี้มีอิทธิพลของคุณภาพบริการร้อยละ 32 คุณภาพข้อมูลร้อยละ 32 และความปลอดภัยอักร้อยละ 15 กับผลวิจัยพบว่า คุณภาพบริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนร้อยละ 23 คุณภาพข้อมูลร้อยละ 21 ความเป็นส่วนตัวร้อยละ 14 และคุณภาพบริการร้อยละ 13 โดยทั้ง 4 องค์ประกอบมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ R^2 เท่ากับ .43 ความคลาดเคลื่อนสะสม .91 ความแปรปรวนร่วมกันที่ F เท่ากับ 84.23 (Sig. 000)

คำสำคัญ คุณภาพรัฐอิเล็กทรอนิกส์, การเข้าร่วมของประชาชน, ความพึงพอใจ
Received: March 22, 2024, Revised: June, 18, 2024, Accepted: June, 20, 2024

*** Corresponding author**

THE INFLUENCE OF GOVERNMENT ELECTRONIC SERVICE QUALITY ON CITIZEN ENGAGEMENT AND SATISFACTION

Thammanoon Sansanarm and Pornthep Kositworawut*
The Eastern University of Management and Technology
Email : thammanoon@umt.ac.th

Abstract

This study aims to explore the influence of government electronic service quality on citizen engagement and satisfaction. The researcher used a questionnaire for collecting 450 respondents of people's opinion in Ubon Ratchathani, Amnat Charoen, Srisaket and Yasotorn province to study the predicted influence of government electronic services quality that affect citizens' participation and satisfaction. Multi-regression analysis was used analyze the data.

The finding indicate that the components of government electronic service quality such as service quality, information quality and security predicted simultaneously and significantly to citizen engagement at R^2 = .53, accumulation error .52, F = 171.92 (Sig .000). The research results also contribute that the components of government electronic service quality such as security, information quality, privacy and service quality influenced significantly to citizen satisfaction at 13%, 14% and 23%, F = 84.23 (Sig .000).

Keywords: Government Electronic Service Quality, Citizen Engagement, Satisfaction

*** Corresponding author**

บทนำ (Introduction)

การบริการดิจิทัลถูกนำมาใช้ในการบริการของรัฐบาลที่เป็นที่รู้จักในนามของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ได้เพิ่มสูงขึ้นเพื่อขยายขีดความสามารถของการบริการนโยบายสาธารณะและการปฏิบัติการของรัฐบาล (Chen et al., 2018) อีกทั้งการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 เป็นเหตุให้รัฐบาลต้องเพิ่มการบริการดิจิทัลสูงขึ้นและใช้เครื่องมือดิจิทัลในการบริการและการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนในหลายประเทศ คุณภาพการให้บริการและรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐบาลในด้านบริการ การยอมรับของประชาชน (Alsarraf et al., 2023) นอกจากนี้ ความสนใจคุณภาพบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นมากมายในด้านอิทธิพลที่มีต่อทัศนคติของประชาชนกับรัฐบาลโดยเฉพาะในด้านความไว้วางใจ (Trust) ที่มีต่อรัฐบาลเนื่องจากในเรื่องระยะเวลา 2-3 ศตวรรษที่ผ่านมาความไว้วางใจในรัฐบาลลดลงเพราะปัจจัยด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง (Garcia & Arino, 2015) การพัฒนาการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างการยอมรับของประชาชนกับผลการปฏิบัติงานของรัฐบาล รวมทั้งความไว้วางใจในรัฐบาล (Tolbat & Mossbuga, 2006)

ขณะที่ James (2007) ได้แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชน (Citizen satisfaction) ที่มีต่อรัฐบาลเป็นสิ่งสำคัญและอยู่ในความตระหนักของการบริการสาธารณะ (Public Administration) เนื่องจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อรัฐบาลลดลงในช่วงเวลาหลายปีทำให้รัฐบาลและเจ้าหน้าที่จึงให้ความสนใจในหัวข้อดังกล่าว (Alawneh et al., 2013) ทั้งนี้ ความพึงพอใจของประชาชนลดลงเพราะสูญเสียความไว้วางใจ (Trust) และความเชื่อมั่นที่มีต่อรัฐบาล (Welch et al., 2005) ดังนั้น เพื่อทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ รัฐบาลทั้งในประเทศที่พัฒนาแล้วและกำลังพัฒนาจึงได้เพิ่มการลงทุนเกี่ยวกับข้อมูลและเทคโนโลยีการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) เพื่อการปรับปรุงรูปแบบการบริการที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) รวมถึง Chen et al (2016) ได้สรุปผลวิจัยว่า ความพึงพอใจของประชาชนเป็นตัวแปรตามที่เหมาะสมในการใช้วิชาความสำเร็จในการใช้ ICT ของภาครัฐ อย่างไรก็ตาม นักวิชาการหลายคนได้สรุปว่า เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารเป็นตัวขับเคลื่อนที่โดดเด่นที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อรัฐบาลในรูปแบบของการบริการเช่น การใช้เว็บไซต์ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

ทั้งนี้ Wang et al (2021) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า พฤติกรรม ประสบการณ์ และคุณค่าในการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน (Citizen satisfaction) ของการนวัตกรรมที่ผู้ใช้ได้รับจากการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในความสม่ำเสมอของคุณค่า ตอบสนองความต้องการและประสบการณ์ของผู้ใช้เนื่องจากความเข้ากันได้เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนความตั้งใจใช้ (Use Intention) ในรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึง Hooda et al (2019) ได้แสดงให้เห็นว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ของรัฐบาลทั่วโลกที่เป็นเครื่องมือทรงพลังในการนำเสนอบริการสาธารณะ (Public Service) และการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลและสาธารณะ การนำธุรกรรมในการบริการสาธารณะโดยใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านชุดแพลตฟอร์มด้วยการใช้อัตลักษณ์ส่วนบุคคลทำให้รัฐบาลใช้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric) ได้เร็วขึ้นและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน (Nulhusua et al., 2017) นอกจากนี้ การบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้เกิดสมรรถนะ ประสิทธิผลอัจฉริยะและการตรวจสอบการบริการของรัฐบาลได้ (Hooda et al., 2019) อย่างไรก็ตาม รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้กลายมาเป็นหัวข้อที่น่าสนใจของนักวิชาการและนักปฏิบัติในการศึกษาการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือสนับสนุนการบริการสาธารณะ สังคม เศรษฐกิจ และการเข้าร่วมสาธารณะให้คงใช้บริการรัฐบาล (Rana et al., 2015)

ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นนวัตกรรมการจัดการสมัยใหม่ และเป็นที่รู้จักในฐานะส่วนหนึ่งการปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาระบบบริหารงานและการบริการจากภาครัฐแบบดังเดิมสู่การบริหารงาน และการบริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ปรากฏขึ้นทั่วโลก ซึ่งเทคโนโลยีได้สร้างการเปลี่ยนแปลงในการบริหารงานภาครัฐ จวบจนปัจจุบัน (Rabaiah & Vandijck, 2009)

นอกจากนี้แล้ว การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของภาครัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน หรือที่เรียกว่าเป็นการให้บริการของภาครัฐด้วยระบบออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตนั่นเอง สื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการภาครัฐความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงต้องเกิดจากความร่วมมือทั้งจากภาครัฐและประชาชน (พิธุวรรณ กิติคุณ, 2558) ส่วนปัญหาสำคัญสำหรับงานวิจัยนี้อยู่ที่การหาแนวทางพัฒนากลไกของรัฐด้านสื่อให้เป็นที่ยอมรับกับสามารถสร้างไว้วางใจจากประชาชนกลับมาคืนได้อันเป็นผลต่อเนื่องไปยังการพัฒนาการเมืองและระบบให้ก้าวหน้าต่อไปในอนาคต ดังนั้นปัญหาสำคัญของงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาความไว้วางใจจากประชาชน

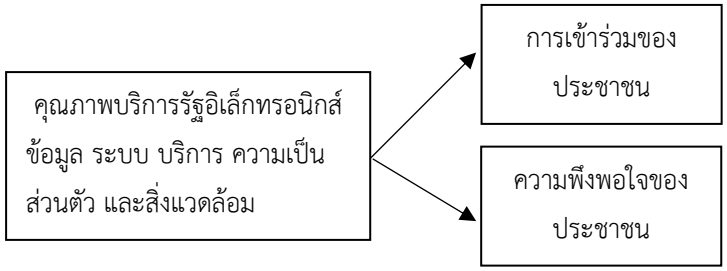
สำหรับบทความนี้ Heck (2006) ให้ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ว่าเป็นการใช้ข้อมูลการสื่อสารเทคโนโลยี (Information and Communication Technology: ICT) เช่น อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ สื่อสังคม และรูปแบบ Application โดยรัฐบาลเพื่อการส่งข้อมูลและบริการสาธารณะไปยังประชาชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการบูรณาการการนวัตกรรมในการนำส่งบริการ การเข้าร่วมของประชาชนและธรรมาภิบาลผ่านกระบวนการดิจิทัล (Digitalization) เพื่อความสัมพันธ์ภายในและภายนอก (Jeffrey, 2008) นอกจากนี้ Vassilakis et al (2007) ได้อธิบายวัตถุประสงค์ของการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการนำส่งบริการสาธารณะ (Providing Public Service) การปรับปรุงการจัดการให้มีประสิทธิผลและการสนับสนุนประชาธิปไตย (Supporting democracy) อย่างไรก็ตาม นักวิชาการหลายคนได้ใช้มุมมองและทฤษฎีเช่น ทฤษฎีการกระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovative Theory) รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ทฤษฎีการวางแผนพฤติกรรม (Theory of Planned Behavior) และทฤษฎีความเป็นหนึ่งของการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) เพื่อการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการดัดแปลงการใช้ของประชาชนกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ความไว้วางใจของประชาชน (Citizen's Trust) การได้รับความเสี่ยง (Perceived Risk) การได้รับพฤติกรรมการควบคุม (Perceived Behavioral Control) การได้รับประโยชน์ (Perceived Usefulness) ความง่ายในการใช้ (Ease of Use) ความเชื่อมั่น (Confidence) คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นต้น

ทั้งนี้ Amor (2021) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย 1) ระดับการครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้และการบริการส่วนบุคคล (Coverage Level of Users' Need Personalized Service) เช่น การนำเสนอบริการที่หลากหลาย การบูรณาการบริการที่เป็นไปตามความต้องการของประชาชน 2) ความง่ายในการใช้ (Ease of Use) เป็นการนำเสนอการทำธุรกรรมที่ง่าย ฟังก์ชันที่ใช้ง่าย มีกระบวนการใช้ที่ชัดเจน ง่ายในการใช้โดยปราศจากผล 3) ความปลอดภัยและเป็นส่วนตัว (Security of Privacy) มีการป้องกันข้อมูลส่วนตัวและปลอดภัย 4) คุณภาพบริการ (Service Quality) กระบวนการใช้รวดเร็วมีการให้บริการความช่วยเหลือตามเวลา 5) คุณภาพข้อมูล (Information Quality) ข้อมูลที่ชัดเจน น่าเชื่อถือ 6) การเข้าถึง (Accessibility) การเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา Application หรือ portal ง่ายในการเข้าถึง 7) คุณภาพระบบ (System Quality) ระบบมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพโดยการใช้เทคโนโลยีก้าวหน้า 8) ฐานข้อมูลมีความเป็นเพื่อนต่อผู้ใช้ (User Friendly Platform) การออกแบบแพลตฟอร์มที่มีเว็บไซต์หรือแอพพลิเคชั่นง่ายต่อการใช้

มีความเป็นเพื่อน 9) การสนับสนุนทางเทคนิค (Technical support) มีการสนับสนุนโดยวีดีโอหรือรูปภาพ 10) ฐานรากที่มีการปฏิสัมพันธ์ (Interactive Platform) เป็นแบบฟอร์มเสมือนจริงที่มีการปฏิสัมพันธ์อย่างรวดเร็ว 11) การประมวลผลบริการโปร่งใส (Service Processing Technology)

ขณะเดียวกัน การเข้าร่วมของประชาชน (Citizen Engagement) หรือการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึงการเพิ่มขึ้นของโอกาสในการเข้าร่วมกับการกำหนดนโยบาย (Policy Making) และการนำเสนอรัฐบาลเกี่ยวกับประโยชน์ของประชาชน (Wang et al., 2021) การเข้าร่วมของประชาชนในการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดจากประสบการณ์ของประชาชนในการปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับเจ้าหน้าที่ผ่านแพลตฟอร์มต่างๆเพื่อการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Wang et al., 2021) นอกจากนี้ สื่อสังคม (Social Media) มีบทบาทที่เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ (Public Administration) ทำให้เพิ่มการมีส่วนร่วมและการเข้าร่วมในกิจกรรมสาธารณะ ทั้งนี้ นักวิชาการหลายคนได้ยืนยันว่า การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Usage) มีความสัมพันธ์เชิงบวกและเพิ่มการเข้าร่วมสาธารณะ (Public engagement) (Mat-Dami et al., 2021 และ Andonicranu & Georgescer, 2022) ส่วน Creighton (2005) ได้อธิบายความหมายของการมีส่วนร่วมหรือการเข้าร่วมของประชาชนว่า เป็นกิจกรรมของประชาชนที่ไปร่วมในกระบวนการตัดสินใจ (Decision Making) ของหน่วยงานของรัฐว่าเป็นการกระทำอะไร ใครเป็นคนทำ มีการแบ่งปันผลประโยชน์ มีการติดตามและประเมินผลการกระทำ ซึ่งการที่จะเกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องมีกระบวนการต่อเนื่องได้แก่ การบอกกล่าวแก่ประชาชน (Inform the Public) การรับฟังประชาชน (Public Hearing) การเข้าร่วมแก้ปัญหา (Problem Engaging) และการพัฒนาข้อตกลง (Agreement Development) จึงจะเรียกว่าเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมไปถึง พรพิมล คงฉิม (2554) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่กับสุวิมล คำย่อย (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ตลอดจน เพ็ญนภา จรัสพันธ์ (2557) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจจึงเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ อาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึงที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ดังนั้น อมรา อินทรวงศ์ (2557) สรุปความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยน แปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objective of the Research)

เพื่อศึกษาอิทธิพลพยากรณ์ของคุณภาพบริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมและความพึงพอใจของประชาชน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) หมายถึงประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี อำนาจเจริญ ศรีสะเกษ และยโสธรกับมีประวัติการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานรัฐใดรัฐหนึ่งรวมไปถึงสมัครใจในการให้ข้อมูลแต่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน อันเนื่องจากปัญหาการเข้าถึงแหล่งข้อมูลกับช่องทางในการใช้งานมีผลต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการของประชาชนจากหน่วยงานรัฐ โดยเฉพาะการเข้าใช้เพื่อการร้องเรียนหรือตรวจสอบข้อมูลตามความสนใจของประชาชน

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนในการเข้าใช้บริการ Electronic ของหน่วยงานรัฐทำให้ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างเก็บข้อมูลไม่เกินร้อยละ 5 กับได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนและเก็บข้อมูลเพิ่มอีก 50 คนรวมจำนวนข้อมูลทั้งสิ้น 450 คน (กัญญสิริ จันทร์เจริญ, 2554)

วิธีสุ่มตัวอย่าง (Random sampling) ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนจากการนำเอารายชื่อกลุ่มตัวอย่างที่สมัครใจในการให้ข้อมูลมาจับสลากรายชื่อแล้ว ผู้วิจัยยังได้ขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่างที่จับสลากให้แนะนำเพื่อนสนิทที่มีประวัติในการเข้าใช้บริการรัฐ Electronic อีก 1 คนในการให้ข้อมูล แต่อย่างไรก็ตามการพิจารณาคุณสมบัติผู้ให้ข้อมูลเป็นข้อน่าสังเกตและสำคัญมากสำหรับการเก็บข้อมูลที่มุ่งคำตอบสำหรับนำไปอธิบายปรากฏการณ์วิจัยได้อย่างตรงไปตรงมา โดยเฉพาะการได้คำตอบตรงตามเงื่อนไขกับวัตถุประสงค์วิจัย (ประไพพิมพ์ สุธีวสินนท์ และประสพชัย พสุนนท์, 2559) และด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติกลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลต่อไปนี้

เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี อำนาจเจริญ ศรีสะเกษ และยโสธร

มีความสมัครใจในการให้ข้อมูลโดยปราศจากเงื่อนไขหรือประโยชน์ใดใดต่อรอง

สามารถให้ข้อมูลอื่นเพิ่มเมื่อผู้วิจัยร้องขอ

เครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับนำไปรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนการสร้างและพัฒนาคุณภาพแบบบสอบถามอย่างชัดเจนดังต่อไปนี้

1) ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaires construct)

เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยรวบรวมเอาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศกับจากต่างประเทศมาวิเคราะห์และสกัดเอาสาระสำคัญไปใช้นิยามความหม่าย องค์ประกอบกับตัวบ่งชี้สำหรับนำไปสร้างเป็นข้อคำถามโดยผ่านการตรวจสอบความตรงเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษากับการใช้ภาษาที่สามารถสื่อความเข้าใจได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์วิจัย (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564) โดยแบ่งขั้นตอนนี้ออกไปอีกสองขั้นตอนย่อยประกอบด้วย

1.1) ขั้นตอนการร่างข้อคำถาม (Questionnaire draft) เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยนำเอาคำสำคัญที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมไปร่างเป็นข้อคำถามและนำไปตรวจสอบความตรงเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษากับนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำทั้งนี้เพื่อประโยชน์สำหรับการนำเอาคำตอบที่สามารถนำไปอธิบายผลวิจัยได้อย่างน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับในหมู่นักวิชาการ

1.2) ขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษา เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยนำเอาแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาแล้วตามขั้นตอนที่ 1.1 ไปขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาและนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำโดยเฉพาะการใช้ภาษาที่สามารถสื่อความหมายได้อย่างกระชับชัดเจนกับมีความแม่นตรงตามวัตถุประสงค์วิจัยอันเป็นจุดมุ่งหมายสำหรับงานวิจัยเชิงปริมาณและแบบอื่นทั้งนี้เพราะหลักสำคัญของการทำวิจัยทุกชนิดนั้นมุ่งค้นหาคำตอบตามวัตถุประสงค์วิจัยเท่านั้น (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564)

2) ขั้นตอนการทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม (Questionnaire quality)

การทดสอบคุณภาพแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยนำเอาร่างแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขมาแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่อาศัยอยู่นอกพื้นที่ประชากร แล้วนำกลับมาทดสอบความตรงและความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดขึ้นต่อไปนี้

2.1) เกณฑ์ทดสอบความตรง (Validity criteria) ผู้วิจัยกำหนดตามค่า Goodness of fit อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 ทดสอบความตรงกันระหว่างข้อสรุปเชิงทฤษฎีและข้อมูลเชิงประจักษ์ที่รวบรวมกลับคืนมาได้ (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564) รวมถึงทดสอบตามค่า KMO ไม่น้อยกว่า .80 ค่า Extraction มากกว่า .50 ขึ้นไปและความแปรปรวนสะสมตามค่า Variance มากกว่าร้อยละ 50 เป็นเกณฑ์ทดสอบความตรงแบบสอบถาม และมีผลการทดสอบตามตางรางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลทดสอบความตรงแบบสอบถาม

Variables	Service quality	Engagement	Satisfaction
Goodness of fit	Chi-Square 547.31 Df 298 Sig. 000	Chi-Square 78.47 Df 27 Sig. 000	Chi-Square 145.83 Df 20 Sig. 000
KMO	.96	.94	.89
Extraction	.73-.91	.71-.80	.81-.91
Variance	67.68%	70.29%	76.72%
Factors number	2	1	1

จากตารางผลทดสอบความตรงแบบสอบถามพบว่า แบบสอบถามนี้มีความตรงตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดขึ้นโดยทั้งสามตัวแปรมีผลทดสอบตามค่า Goodness of fit อย่างมีนัยสำคัญที่ .000 แสดงว่าข้อสรุปเชิงทฤษฎีมีความสอดคล้องพอดีกันกันกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่รวบรวมกลับมาคืนได้ (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 25564) นอกจากนี้แล้วยังพบว่ามีค่า KMO มากกว่า .80 โดยมีค่า KMO ที่ .96, .94 และ .89 รวมถึงมีผลทดสอบน้ำหนักของแต่ละตัวบ่งชี้ตามค่า Extraction สูงกว่า .50 โดยมีค่าระหว่าง .71-.91 ตลอดจนองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรสามารถ

อธิบายความแปรปรวนร่วมกันได้ร้อยละ 67.68 ร้อยละ 70.29 และร้อยละ 76.72 ที่นำไปสู่การทำนายอำนาจการทดสอบระหว่างตัวแปรไปจนถึงอำนาจการทดสอบความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ข้อสรุปมาแล้วเป็นอย่างดีของงานวิจัย (สันทัด พรประเสริฐมานิต, 2559) โดยเฉพาะการทดสอบอำนาจการแปรผันที่ต่างกันของค่าเฉลี่ยแต่ละกลุ่มกับความเป็นอิสระของข้อมูลตัวแปรเหตุต่อตัวแปรผลในภายหลังเมื่อนำไปวิเคราะห์อิทธิพลพยากรณ์

2) เกณฑ์ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability criteria) ผู้วิจัยทดสอบความเชื่อมั่นตามค่า Alpha ตั้งแต่ .80 กับความเที่ยงรายข้อมากกว่า .40 ขึ้นไปเป็นเกณฑ์สำหรับการทดสอบความเชื่อมั่น (ประสพชัย พสุนนท์, 2557) โดยมีผลทดสอบตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ผลทดสอบความเชื่อมั่น

Variables	Alpha	Corrected items
คุณภาพบริการรัฐ electronic	.97	.66-.83
การเข้าร่วมของประชาชน	.95	.77-.83
ความพึงพอใจ	.96	.80-.89

จากตารางพบผลทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัยนี้มีความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดขึ้น โดยมีค่า Alpha ที่ .97, .95 และ .96 รวมถึงมีความเที่ยงตรงรายข้อมากกว่า .40 คือมีค่าระหว่าง .66-.89 สรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นตามเกณฑ์กำหนด

การเก็บข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและลดข้อผิดพลาดอันเกิดจากการเก็บข้อมูลอันเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาความคลาดเคลื่อนในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลนี้ด้วยตนเอง (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564) โดยมีขั้นตอนการเก็บข้อมูลต่อไปนี้

1) ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์โครงการวิจัยและเปิดรับสมัครเครือข่ายในเขตจังหวัดกลุ่มตัวอย่างให้ได้อย่างน้อยจังหวัดละ 5-10 เครือข่าย

2) จัดประชุมและชี้แจงวัตถุประสงค์วิจัยให้ทุกเครือข่ายได้เข้าใจตรงกัน พร้อมทั้งแนะนำให้แต่ละเครือข่ายประชาสัมพันธ์และเปิดรับสมัครผู้ให้ข้อมูลในเขตจังหวัดของตนเอง

3) จัดทำบัญชีรายชื่อพร้อมทั้งติดต่อประสานงานเครือข่ายเจ้าของพื้นที่เพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล

4) แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูล พร้อมทั้งขอคำแนะนำเพื่อนสนิทที่มีคุณสมบัติในการให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยเพิ่มเติม รวมไปถึงนัดหมายการรวบรวมแบบสอบถามส่งกลับคืนผู้วิจัยกับเครือข่ายในแต่ละจังหวัด

5) ติดตามการนำส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัย โดยผู้วิจัยประสานงานไปยังเครือข่ายในแต่ละจังหวัดรับทราบปัญหาและแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อมูลกลับคืนมาครบตามจำนวนที่ต้องการ

6) ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา พร้อมทั้งคัดแยกเอาแต่เฉพาะแบบสอบถามที่มีคำตอบครบทุกข้อไว้สำหรับการวิเคราะห์ผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคุณแบบ Step wise คัดเอาตัวแปรอิสระไปวิเคราะห์ผลกับสร้างสมการพยากรณ์ตามค่าสัมประสิทธิ์แต่ละตัวแปร

สรุปผลวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

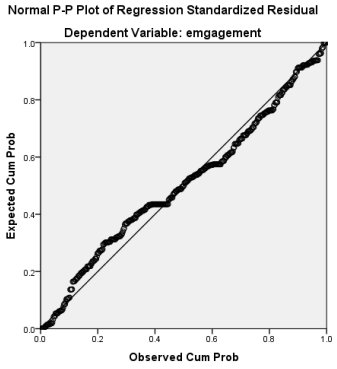
ผลวิจัยพบว่า คุณภาพบริการ คุณภาพข้อมูลและความปลอดภัยเป็นองค์ประกอบของคุณภาพบริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลพยากรณ์ต่อการเข้าร่วมของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ค่า R^2 .53 ความคลาดเคลื่อนสะสม .52 ความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนร่วมกันที่ 171.92 (Sig. 000) ทั้งนี้มีอิทธิพลของคุณภาพบริการร้อยละ 32 คุณภาพข้อมูลร้อยละ 32 และความปลอดภัยอักร้อยละ 15 โดยนำเอามาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ต่อไปนี้

การเข้าร่วมของประชาชน = .32 คุณภาพบริการ + .32 คุณภาพข้อมูล + .15 ความปลอดภัย

ตารางที่ 3 อิทธิพลองค์ประกอบคุณภาพบริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการเข้าร่วมของประชาชน

Dependent	Beta	t-test	Sig.	Collinearity statistics
ค่าคงที่	-	5.23	.000	Tolerance .34-.37
คุณภาพบริการ	.32	5.92***	.000	VIF 2.66-2.87
คุณภาพข้อมูล	.32	6.05***	.000	Collinearity .00-.94
ความปลอดภัย	.15	2.91**	.004	Durbin-Watson 2.04

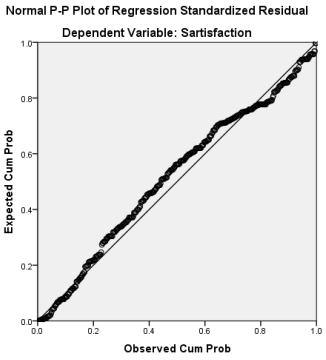
R^2 .53 std error .52 F = 171.92 Sig. 000



ตารางที่ 4 อิทธิพลองค์ประกอบคุณภาพบริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

Dependent	Beta	t-test	Sig.	Collinearity statistics
ค่าคงที่	-	3.66	.000	Tolerance .29-.36
ความปลอดภัย	.23	3.53***	.000	VIF 2.76-3.37
คุณภาพข้อมูล	.21	3.63***	.000	Collinearity .01-.65
ความเป็นส่วนตัว	.14	2.25*	.025	Durbin-Watson 1.47
คุณภาพบริการ	.13	2.06*	.040	

R^2 .43 Std error .91 F = 184.23 Sig. 000



จากตารางผลวิจัยพบว่า คุณภาพบริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนร้อยละ 23 และอีกร้อยละ 21 คุณภาพข้อมูล ร้อยละ 14 ความเป็นส่วนตัว และคุณภาพบริการร้อยละ 13 โดยทั้ง 4 องค์ประกอบมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ R^2 .43 ความคลาดเคลื่อนสะสม .91 ความแปรปรวนร่วมกันที่ F = 84.23 (Sig. 000) และนำมาสร้างสมการพยากรณ์ได้ต่อไปนี้

ความพึงพอใจของประชาชน = .23 ความปลอดภัย + .21 คุณภาพข้อมูล + .14 ความเป็นส่วนตัว + .13 คุณภาพบริการ

จากผลวิจัยที่สรุปได้ปรากฏชัดว่าการพัฒนาคุณภาพบริการควบคู่ไปพร้อมกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลและการสร้างปลอดภัยให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ส่งให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ทั้งนี้เพราะด้านแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยเป็นการสร้างสรรค์ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงระบบการบริหาร และบริการภาครัฐจำนวนมาก ให้สามารถบริการแบบออนไลน์ทางระบบอินเตอร์เน็ต และสามารให้บริการได้แบบ 24 x 7 คือ ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีวันหยุด การดำเนินการต่างๆ ของหน่วยงานของรัฐจะต้องเน้นที่ระบบสารสนเทศมากกว่าการเน้นที่เทคโนโลยีแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งในการประยุกต์ระบบสารสนเทศเข้าไปในเนื้องานของภาครัฐนั้น จะต้องมีการปรับองค์กรให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อที่จะได้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานอย่างแท้จริง ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนมิใช่เพียงแค่นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในองค์กรเดิมเท่านั้น การจะบรรลุสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้นั้น จำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นกระบวนการ เนื่องจากการปรับองค์กรภาครัฐเข้าสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีคิด วิธีปฏิบัติ วิธีการกระจายข้อมูลข่าวสาร วิธีการให้บริการต่อประชาชน ตลอดจนความรับผิดชอบที่ข้าราชการพึงมีต่อประชาชน และหน่วยงานของตนเอง ดังนั้นการปฏิบัติการเพื่อให้เกิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์นั้นจะต้องดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไปจนในที่สุดผู้ปฏิบัติการข้าราชการ และประชาชนมีความเข้าใจในเรื่องนี้ร่วมกัน (สมชัย อักษรารักษ์ และอศินา พรวศิน, 2557)

นอกจากนี้แล้ว การมีส่วนร่วมของประชาชน (People Participation) เป็นกระบวนการของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) แสดงออกทางสาธารณะ แสดงความคิดเห็นเพื่อผลักดันนโยบายและตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐ โดยการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเป็นไปด้วยความสมัครใจในการกำหนดทิศทางและความต้องการของชุมชน (ปาริชาติ วลัยเสถียร, 2559) การมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องประกอบด้วยการวางแผน การตัดสินใจ การรับผลประโยชน์ การตรวจสอบและประเมินผลของกิจกรรมนั้นๆ (Anne, 2013)

ดังนั้น การเปิดโอกาสให้ประชาชนและเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมกับกระบวนการบริหารจัดการในรูปแบบความร่วมมือ เพื่อช่วยให้ภาครัฐสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดี และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ประกอบด้วย (1) ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) การสร้างระบบนิเวศดิจิทัล (3) ทักษะ ความเข้าใจ และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ และ (4) วิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาภาครัฐแบบดิจิทัล (Key Takeaways, 2564)

จากผลวิจัยที่สรุปได้นี้มีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้นอีกว่า การพัฒนาคุณภาพบริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนควรได้รับการพัฒนาความเป็นส่วนตัวเพิ่มเติม ด้วยเหตุผลเพราะ ณัฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551) ได้ศึกษาการวัดความพอใจจากการตีความคำพูดของคนที่เราต้องการวัดนั้นพบว่า คนอาจเปิดเผยสิ่งที่เป็นทัศนคติเพียงบางส่วน โดยส่วนใหญ่จะถูกเก็บเป็นความลับส่วนตัว หรือแม้ผู้นั้นเต็มใจที่จะเปิดเผยแต่ด้วยเหตุที่ทัศนคติเป็นเรื่องสลับซับซ้อน จึงยากที่จะถ่ายทอดมาได้ถูกต้องตรงตามที่ต้องการดังนั้น การที่จะวัดทัศนคติจึงเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก เพราะทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่อาจมองเห็นเป็นรูปธรรมได้ หรือแม้จะสามารถสังเกตได้จากการแสดงพฤติกรรมก็ตาม ซึ่งเป็นประเด็นที่ท้าทายต่อนักสังคมศาสตร์ ทำให้เกิดความพยายามที่จะสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ มีความเที่ยงตรงแม่นยำสูง และมีความน่าเชื่อถือ โดยเครื่องมือดังกล่าวมีทั้งที่อยู่ในลักษณะแบบสอบถาม (Questionnaires) การใช้กรณีเหตุการณ์สำคัญ (Critical incidents) และการสัมภาษณ์ (Interview) กับ Amor (2021) สำรวจปัจจัยแรงจูงใจของประชาชนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในประเทศซาอุดิอาระเบียและได้สรุปว่า ความสำเร็จของการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้ใช้และการยอมรับในลักษณะของพอร์ตทัล (Portal features) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนได้แก่ 1) การบริการที่เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้และความเป็นส่วนตัว 2) ความง่ายในการใช้พอร์ตทัล 3) ความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัวและระดับของคุณภาพบริการ 4) คุณภาพข้อมูลที่นำเสนอและ 5) การเข้าถึง จึงอาจสรุปได้ว่า ความต้องการของผู้ใช้และลักษณะของพอร์ตทัล เป็นปัจจัยหลักของความสำเร็จของการบริการโดยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้แล้ว การศึกษาวิจัยของ Hujran et al (2023) เพื่อสำรวจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและผลลัพธ์ของการใช้รัฐบาลอัจฉริยะ (Smart Government Usage) โดยใช้ทฤษฎีการรวม การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unifiled Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังในผลงานมีผลกระทบอย่างสูงต่อการใช้รัฐบาลอัจฉริยะ ความเป็นส่วนตัวไม่มีผลต่อการใช้รัฐบาลอัจฉริยะ

ดังนั้น การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเชื่อของผู้ใช้ (User’s Belief) เพราะข้อมูลที่โปร่งใส (Information transparency) นอกจากนี้ ความพึงพอใจของประชาชน (Citizen satisfaction) การใช้รัฐบาลอัจฉริยะ (Smart Government usage) และความโปร่งใสของข้อมูลสามารถพยากรณ์โดยตรงต่อการเข้าร่วมของประชาชน (Citizen engagement)

ข้อเสนอแนะสำหรับการใช้ประโยชน์

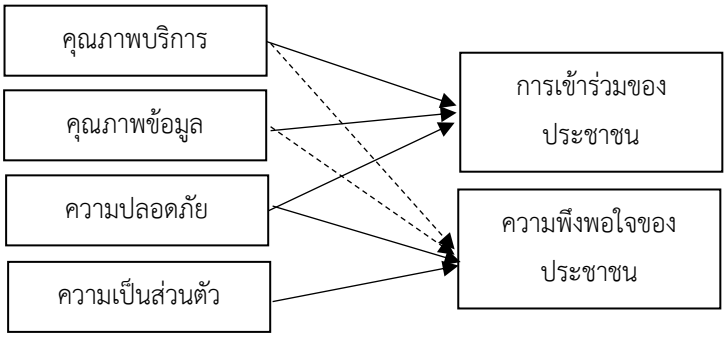
จากข้อค้นพบสำคัญของงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมีข้อแนะนำต่อไปนี้

1) ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ ประกอบด้วยแนวทางสำหรับการนำไปพัฒนาคุณภาพบริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมและความพึงพอใจของประชาชนประกอบด้วย 4 แนวทางสำหรับการพัฒนาคือ การพัฒนาคุณภาพบริการ คุณภาพข้อมูล ความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว โดยเฉพาะการพัฒนาความเป็นส่วนตัวขอข้อมูลประชาชนที่เข้ามาติดต่อกับหน่วยรัฐที่เจ้าหน้าที่รัฐบาลและผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน หรือเว็บไซต์ที่ประชาชนเข้าไปใช้บริการต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อการป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชนกับการพัฒนากลไกป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวประชาชน

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรนำเนื้อหาสาระสำคัญของงานวิจัยนี้ไปวิจัยภาคสนามการทำวิจัยแบบมีส่วนร่วมและงานวิจัยเชิงคุณภาพหรืองานวิจัยอื่นที่สามารถสะท้อนผลวิจัยได้อย่างละเอียดลึกซึ้ง โดยเฉพาะการทำวิจัยกับกลุ่มคนแต่ละรุ่นแล้วนำเอาผลวิจัยมาเปรียบเทียบเพื่อนำไปพัฒนาแนวปฏิบัติสำหรับการยกระดับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของทุกคน

องค์ความรู้ใหม่ (New body of Knowledge)

จากผลการวิเคราะห์สมการพยากรณ์นำมากำหนดแบบจำลองแนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมและความพึงพอใจของประชาชนได้ตามภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 2 แบบจำลองรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

จากภาพประกอบผลวิจัยพบว่า แบบจำลองรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มี 3 ส่วนประกอบที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมของประชาชนคือ การพัฒนาคุณภาพบริการ คุณภาพข้อมูลและความปลอดภัย ขณะที่มีองค์ประกอบ 4 ส่วนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนประกอบด้วย การพัฒนาคุณภาพบริการ คุณภาพข้อมูล ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ซึ่งด้วยเหตุนี้ทำให้ความเป็นส่วนตัวเป็นปัจจัยที่ผู้บริหารงานฝ่ายรัฐบาล เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องไปจนถึงผู้มีอำนาจสั่งการให้รัฐบาลดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ต้องให้ความสำคัญองค์ประกอบทั้ง 4 ควบคู่ไปพร้อมกัน ทั้งนี้เพราะเป็นปัจจัยส่งผลต่อการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารอ้างอิง (References)

กัญญ์สิริ จันทร์เจริญ. (2554). *บทที่ 5 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง*, สืบค้นจาก https://www.ict.up.ac.th/surinthips/ResearchMethodology_2554.PDF

ณัฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ประไพพิมพ์ สุธีรสินนนท์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การคัดเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยคุณภาพ, *วารสารปาริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ, 29*(2), 31-48.

ปาริฉัตร ถนอมวงษ์. (2561). *ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3).* วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการเงินและธนาคาร. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสยาม.

พรพิมล คงฉิม. (2554). *การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม. เอช. อี ดีแมก (ที) จำกัด.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิธุวรรณ กิติคุณ. (2558). *การจัดการภาครัฐ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

เพ็ญนภา จรัสพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนท โมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.

วีระศักดิ์ จินารัตน์. (2564). *ระเบียบวิธีวิจัยสมัยใหม่,* พิมพ์ครั้งที่ 1; อุบลราชธานี, ยงสวัสดิ์ อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด.

วีระศักดิ์ จินารัตน์. (2564). *มาตรฐานงานวิจัยเชิงปริมาณและการพัฒนา,* พิมพ์ครั้งที่ 1; อุบลราชธานี, ยงสวัสดิ์ อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด.

สมชัย อักษรารักษ์ และ อศินา พรวศิน. (2557)**.** *โฉมหน้าบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐเพื่อคนไทย.* กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สุวิมล คำย่อย. (2555). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุบลราชธานี.* อุดรธานี: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก.

อมรา อินทรวงศ์. (2557). *พฤติกรรมความพึงพอใจต่อการใช้บริการประกันสุขภาพถ้วนหน้า งานทันตกรรมของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่.* วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Alawneh, A., Al-Refai, H. and Batiha, K. (2013), "Measuring user satisfaction from e-government services: Lessons from Jordan", *Government Information Quarterly*, 30(3), 277-288.

Amor, N. E. B. (2021). Exploring Citizens' Motives influencing the satisfaction with and adoption of E-Government Services in the Kingdom of Saudi Arabia. *FWU Journal of Social Sciences, Winter 2021, 15*(4), 77-91.

Androniceanu, A., & Georgescu, 1. (2022). E-participation in Europe: a comparative perspective. *Public Administration Issues, 5*(I), 7-29.

Chen, Z.J., Vogel, D. and Wang, Z.H. (2016), "How to satisfy citizens? Using mobile government to reengineer fair government processes", *Decision Support Systems*, *82*(2), 47-57.

Huijan, O., Al-debei, M.M., Al-Adwan, A. S., & Alarabiat, A. (2023). Examining the antecedents and outcomes of smart government usage: An integrated model, *Government Information Quarterly*, 40.

James, O. (2007). Evaluating the expectations disconfirmation and expectations anchoring approaches to citizen satisfaction with local public services. *Journal of Public Administration Research and Theory, 19*(1), 107-123.

Jeffrey, R. (2008). Service, Security, Transparency and Trust: Government Online or Governance Renewal in Canada?. In D. Norris (Eds.). *E-Government Research: Policy and Management*. 314-335.

Mat Dawi, N., Namazi, H., Hwang, H. J.. Ismail, S., Maresova, P., & Krejcar, O. (2021). Attitude toward

protective behavior engagement during COVID-19 pandemic in Malaysia: the role of e-government and social media. *Frontiers in public health*, 9, 113.

Nulhusna, R., Sandhyaduhita, P., Hidayanto, A. and Phusavat, K. (2017), The relation of e-government quality on public trust and its impact on public participation, *Transforming Government: People, Process and Policy, 11*(3), 393-418.

Rana, N.P., Dwivedi, Y.K., Williams, M.D. and Weerakkody, V. (2015), *Investigating success of an e-government initiative: validation of an integrated is success model", Information Systems Frontiers, 17*(1), 127-142.

Vassilakis, C., Lepouras, G. & Halatsis, C. (2007). A knowledge-based approach for developing multi-channel e-government services. Electronic Commerce Research and Applications. 6, 113-124.

Wang, C., Teo, , T.S.H., Dwivedi, Y., & Jassen, M. (2021). Mobile services use and citizen satisfaction in government: integrating social benefits and uses and gratifications theory. *Information Technology & People*, *34*(4), 1313-1337.

Welch, E.W., Hinnant, C.C. and Moon, M.J. (2005), "Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government", *Journal of Public Administration Research and Theory,* 15(3), 371-391.