

ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัล
ของสำนักงานประกันสังคม สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า
และสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ของประชาชน จังหวัดขอนแก่น

The Satisfaction on Using the Digital Government Website of
Social Security Office, Business Development Agency
and Cooperative Auditing Office in Khon Kean Province

พงษ์พิชญ์ อ่อนละมัย¹

โกวิท รพีพิศาล²

บทคัดย่อ

แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มาจากการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 ที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุม โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ DIGITAL THAILAND คือการที่ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์ สำนักโฆษก, 2559 และ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

การวิเคราะห์คุณภาพของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับการออกแบบเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ใช้งานตามความต้องการ หน่วยงานต้องสามารถปรับปรุงข้อมูลให้ทันท่วงทีบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และ

¹ นักศึกษาปริญญาโท, หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: pongpit_onlamai@hotmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: kowit@rsu.ac.th

ต้องมีการพัฒนาเพื่อใช้งานได้กับทั้งเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐอื่นๆ รวมทั้งเอกชน และประชาชนผู้ใช้งาน แต่เดิมมีเพียงการใช้งานโทรศัพท์และจดหมายภายในเพื่อการติดต่อในหน่วยงาน ปัจจุบันการพัฒนากำไรใช้งานอินเทอร์เน็ตทำให้การทำงานสะดวกสบายมากขึ้น ลดระยะเวลาการใช้แบบฟอร์มออนไลน์หรืออิเล็กทรอนิกส์เมล์ทำให้ประหยัดและทำให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการติดต่อกับหน่วยงานราชการมากขึ้นเนื่องจากใช้งานได้ตลอดเวลา (Rabinet, Hildrerh, & Miller, 2007, pp. 775-776) ผลการสำรวจของ UN สะท้อนให้เห็นว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทยยังต้องมีการปรับปรุงคุณภาพเพื่อยกระดับความสามารถในการให้บริการและการเข้าถึงของประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่จะเป็นสื่อในการให้บริการบนหลักการ “ที่เดียว-ทันใด-ทั่วไทย-ทุกเวลา-ทั่วถึง และเท่าเทียม-โปร่งใส” ดังนั้นจึงเป็นมูลเหตุหลักของการศึกษาในครั้งนี้โดย ผู้วิจัยจะมีกระบวนการศึกษาโดยใช้แนวคิดของ UN ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้ คือ 1. คุณภาพของระบบ (system quality) 2. คุณภาพของสารสนเทศ (information quality) และ 3. คุณภาพของบริการ (service quality) (Delone & McLean, 2003)

ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะทำการศึกษานโยบายการพัฒนาเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลจังหวัดขอนแก่น ในทัศนมิติของผู้ให้บริการสาธารณะ จำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ 1. สำนักงานประกันสังคม 2. สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า 3. สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ ด้วย 3 หน่วยงานนั้นผู้ให้บริการมีจำนวนมากในแต่ละปีงบประมาณ เป็น 3 หน่วยงานหลัก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ในทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ระบบพบว่าระบบเว็บไซต์ทั้ง 3 หน่วยงาน ดังกล่าวพบว่ายังไม่สามารถเข้าไปใช้งานได้ยังมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ผลของการศึกษาคาดว่าจะสามารถพัฒนาคุณภาพเว็บไซต์ตามมาตรฐานขององค์การสหประชาชาติ เพื่อจัดทำข้อมูลเบื้องต้นถึงสถานการณ์ในการดำเนินงานและให้ได้มาซึ่งข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐทั้ง 3 หน่วยงาน ในจังหวัดขอนแก่น สำหรับกำหนดนโยบาย การจัดทำแผนและมาตรการต่างๆ เพื่อยกระดับมาตรฐานการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยให้มีความพร้อมเทียบเท่าระดับสากล

คำสำคัญ: รัฐบาลดิจิทัล, การให้บริการเว็บไซต์

Abstract

The concept of transforming the government into a digital government is a concept coming from the Digital Preparatory Committee for the Economic and Social Commission on February 8, 2016 at the general Prayut Chan-Ocha the Prime Minister as Chairman of the meeting. The meeting approved a draft of digital development plan for the economy and society to reform Thailand into DIGITAL THAILAND. This means Thailand can be creative and leverage digital technology to maximize its potential for developing infrastructure, innovation, human capital, and other resources in order to drive digital development for the economy and society. (Strategic and Public Relations Group, Spokesperson's Office, 2016, and Ministry of Information and Communication Technology, 2016).

Quality Analysis of Electronic Government pay attention to the design of the website to meet the user needs. Agencies must be able to promptly update information on the agency's website, and it has to be developed to work with both the websites of other government agencies as well as private and public users. Originally, there was only a telephone and an internal mail available for contact within the agencies. Nowadays, the development of the Internet makes working more comfortable, reducing the amount of time. The use of online forms or electronic mail saves and makes users more likely to contact government agencies because of their availability (Rabinet, Hildrerh, & Miller, 2007, pp.775-776) The UN survey reflects that Thai e-government also needs to improve its quality to enhance its ability to provide services and public access. To achieve the goal of e-government development as a medium of service on the principle. "One place - all the time - all over Thailand - all the time - all over and equality - transparency and good governance" Therefore, this is the main reason for this study. The researcher will have a study process using the UN concept which has three components: 1. System quality 2. Quality of information (information quality), and 3. Service quality (Delone &

McLean, 2003) The researcher has the idea to study the development guidelines of the digital government website in Khon Kaen province in terms of the dimensions of 3 public service users: 1. Social Security Office 2. Business Development Agency 3. Cooperative Auditing Office. With these three units, there are many users in each fiscal year. The study showed that Website satisfaction in terms of system quality, the quality of information and service satisfaction are overall in low level satisfaction. As interviews with users found that these three sites were not able to access as effectively as they should. The results of the study are expected to improve the quality of websites in accordance with United Nations standards, to provide information that reflects the status of operations, and to obtain information on information technology of the three government agencies in Khon Kaen. This is for policy preparation of plans and measures to upgrade development standards of the digital government of Thailand ready to be international equivalent. And move on to linking government agencies.

Keywords: Digital Government, Websites Service Usage

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มาจากการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ Digital Thailand รัฐบาลดิจิทัลจึงมีส่วนสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ และตามที่รัฐบาลมีนโยบายขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศนั้น Smart City เป็นหนึ่งในโครงการที่รัฐบาลให้การสนับสนุนผ่านสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้กำหนดให้จังหวัดขอนแก่นเป็นเมืองดิจิทัล หรือ Smart City แห่งที่

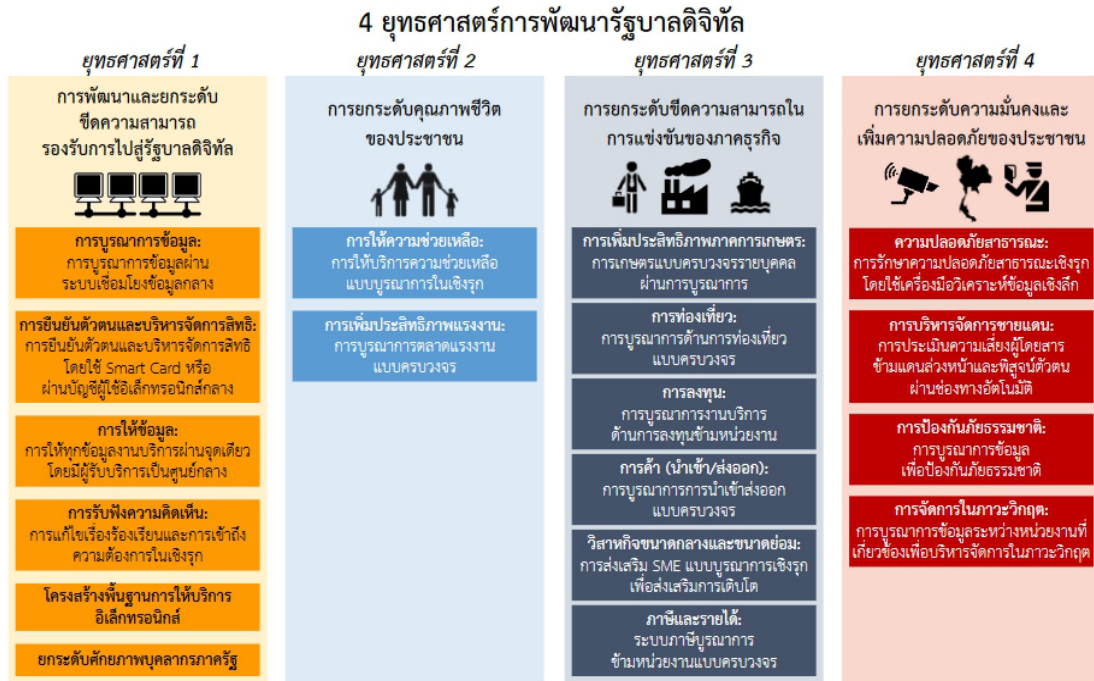
สองของประเทศและเป็นเมืองต้นแบบที่มีการปรับปรุงระเบียบและข้อกฎหมายที่เป็นอุปสรรค เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่น แต่จากการสำรวจเบื้องต้นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐของจังหวัดขอนแก่นพบว่าประสบอุปสรรคปัญหาในด้านต่างๆ มากมายในช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารข้อมูลและการจัดวางเครือข่าย รวมถึงการขาดบุคลากรด้านเทคนิคสำหรับการดูแลระบบสื่อสารและเครือข่ายภายในจังหวัด นอกจากนี้ รูปแบบของข้อมูลและซอฟต์แวร์ที่ใช้ก็ยังขาดความเป็นมาตรฐาน ทำให้ไม่สามารถใช้งานร่วมกันได้ระหว่างหลายกระทรวง ปัญหาดังกล่าวเกิดจากการที่ภาครัฐขาดหน่วยงานกลางสำหรับทำหน้าที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ละหน่วยงานจึงต่างแยกกันพัฒนาสร้างเครือข่ายข้อมูลของตนเอง ซึ่งมักเป็นเครือข่ายความเร็วต่ำเนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ และส่วนใหญ่เป็นวงจรที่ขนานและไม่ได้เชื่อมโยงกัน ทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันเป็นเครือข่ายความเร็วสูงได้ อีกทั้งยังเป็นการลงทุนที่ซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองงบประมาณจำนวนมาก (สำนักงานจังหวัดขอนแก่น กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร, 2558) ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลจังหวัดขอนแก่นในทัศนคติของผู้ใช้บริการสาธารณะ จำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ (1) สำนักงานประกันสังคม (2) สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า (3) สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ ด้วย 3 หน่วยงานนั้นผู้ให้บริการมีจำนวนมากในแต่ละปีงบประมาณ เป็น 3 หน่วยงานหลัก โดยผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังแสดงไว้ในข้อ 1.2 -1.9 ดังต่อไปนี้

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำไอซีทีมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนในการพัฒนาประเทศ มาโดยตลอดแต่ในปัจจุบันรัฐบาลได้ตระหนักถึงอิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของประเทศไทยที่จะปรับปรุงทิศทางการดำเนินงานของประเทศด้วยการใช้ประโยชน์สูงสุดจาก เทคโนโลยีดิจิทัลนำมาสู่การจัดทำ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งหมายถึง ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และ ทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความ มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

การพัฒนาและขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระดับชาติ



รูปที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Government คือ กระบวนการปฏิรูประบบบริหาร บริการและกระบวนการทำงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล โดยใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การบริการประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทั้งถึงและเป็นธรรม เป็นตัวขับเคลื่อนศักยภาพของประเทศ เพื่อเป็นทางลัดสู่การแข่งขันในระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ การลดช่องว่างระหว่างรัฐบาลกับประชาชน ซึ่งโดยภาพรวมแล้วก็คือ เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้รัฐบาลเอกชนและประชาชนใช้ศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบกิจการและสร้างความสำเร็จของประเทศ อีกทั้งประชาชนเองจะได้รับประโยชน์และพัฒนาศักยภาพของการประกอบกิจการและการทำธุรกรรมต่างๆ อันจะยังประโยชน์มาสู่ประเทศชาติ การนำ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการต่อสาธารณะ โดยจะผลักดันให้หน่วยงานของรัฐ ดำเนินการให้บริการข้อมูลที่มีมาตรฐานและคุณภาพแก่สาธารณะได้แก่ ประชาชน ภาคธุรกิจและภาครัฐ

การนำบริการ ของภาครัฐไปสู่ประชาชน โดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้ บริการโดยหลักการของ “ที่เดียว-ทันใด-ทั่วไทย-ทุกเวลา-ทั่วถึง และเท่าเทียม-โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล” (วิพร เกตุแก้ว, 2549, น. 216-217)

มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้พัฒนา มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) เพื่อเป็นมาตรฐานให้หน่วยงานภาครัฐได้นำไปปรับปรุงและพัฒนา ระบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของภาครัฐ อันจะช่วยยกระดับการพัฒนา e-Government ให้ก้าวหน้าสู่ระดับมาตรฐานสากลต่อไป ซึ่งองค์ประกอบด้วยเนื้อหาเว็บไซต์ (Contents) คุณลักษณะของเว็บไซต์ ภาครัฐที่ควรมี (Recommended Features) รวมถึงแนวทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security) ซึ่งได้รวบรวมและประมวลจากกฎหมายระเบียบข้อบังคับในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและข้อกำหนดองค์การสหประชาชาติ (United Nations) และการจัดอันดับการพัฒนา e-Government ของกลุ่มประเทศสมาชิก ตลอดจนแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในระดับนานาชาติ (International Best Practice) (สำนักงานรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์, 2556)

แผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น (สำนักงานจังหวัดขอนแก่น กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร, 2558)

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐของจังหวัดขอนแก่นประสบอุปสรรคปัญหาในด้านต่างๆ มากมายในช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารข้อมูลและการจัดวางเครือข่าย รวมถึงการขาดบุคลากรด้านเทคนิคสำหรับการดูแลระบบสื่อสารและเครือข่ายภายในจังหวัด นอกจากนี้ รูปแบบของข้อมูลและซอฟต์แวร์ที่ใช้ก็ยังขาดความเป็นมาตรฐาน ทำให้ไม่สามารถใช้งานร่วมกันได้ระหว่างหลายกระทรวง ปัญหาดังกล่าวเกิดจากการที่ภาครัฐขาดหน่วยงานกลางสำหรับทำหน้าที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ละหน่วยงานจึงต่างแยกกันพัฒนาสร้างเครือข่ายข้อมูลของตนเอง ซึ่งมักเป็นเครือข่ายความเร็วต่ำเนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ และส่วนใหญ่เป็นวงจรที่ขนาบและไม่ได้เชื่อมโยงกัน ทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันเป็นเครือข่ายความเร็วสูงได้ อีกทั้งยังเป็นการลงทุนที่ซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองงบประมาณจำนวนมาก (สำนักงาน จังหวัดขอนแก่น กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร, 2558)

แม้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยจะเริ่มเข้าสู่ภาวะชะลอตัวตามยุคสมัยของเศรษฐกิจโลก แต่ในพื้นที่หัวเมืองใหญ่ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือภาคอีสานยังคงมีการลงทุนใหม่ๆ เกิดขึ้นอย่างไม่ขาดสาย จังหวัดขอนแก่นจึงได้ดำเนินการทบทวนแผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น พ.ศ.2557-2560 ตามนโยบาย หลักเกณฑ์และวิธีการทบทวนแผนพัฒนาจังหวัด กลุ่มจังหวัด (พ.ศ.2557-2560) ของคณะกรรมการนโยบายการบริหารงานจังหวัด และกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.น.จ.) ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2559 เห็นชอบแผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น พ.ศ.2557-2560 (ฉบับทบทวนใหม่ พ.ศ. 2560) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

วิสัยทัศน์ของจังหวัดขอนแก่นที่ว่า ขอนแก่นเมืองน่าอยู่ มุ่งสู่มหานครแห่งอาเซียน โดยมีพันธกิจ

1. เสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง พลเมืองมีความสุข
2. พัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่และเป็นต้นแบบของการพัฒนา และการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ
3. พัฒนาให้เป็นศูนย์กลางของอนุภูมิภาคทั้งด้านเศรษฐกิจ การคมนาคม และการทรัพยากรมนุษย์

โดยจังหวัดขอนแก่นได้จัดทำแผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น 4 ปี (พ.ศ.2557-2560) เป็นที่แล้วเสร็จ โดยมีรายละเอียดเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัลดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาการบริหารภาครัฐ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาบุคลากรและการจัดการองค์ความรู้

- 1) เสริมสร้างสมรรถนะให้แก่บุคลากรอย่างทั่วถึงตามภารกิจของจังหวัด

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบ และบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) การใช้ ICT สนับสนุนการพัฒนาระบบการบริหารและการบริการภาครัฐที่ดี
- 2) การใช้ ICT เพื่อยกระดับสังคมอินเทอร์เน็ตของประชาชน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาบริการประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

- 1) ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพจากจังหวัด หน่วยงานกลางรัฐวิสาหกิจ อปท. อย่างเบ็ดเสร็จ สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง ตรงตามความต้องการ
- 2) คณะทำงานภาคประชาชนมีความเข้มแข็งรับรู้ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานของส่วนราชการเพื่อการพัฒนาจังหวัด

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารจัดการงานประชาสัมพันธ์อย่างบูรณาการ

- 1) การประชาสัมพันธ์จังหวัดอย่างบูรณาการในด้านข่าวสาร สื่อ ช่องทาง และรูปแบบการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครอบคลุม ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย
- 2) จังหวัดขอนแก่นมีภาพลักษณ์ที่ชัดเจนกลุ่มเป้าหมายมีความรับรู้ที่ถูกต้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

วิลลิสท์ ทรายากูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันเช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

พิน ทองพูน (2529) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุและด้านจิตใจ

อุทัยพรรณ สุตใจ (2545, น.7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สายจิตร์ เหมทานนท์ (2546, น. 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ธนิยา ปัญญาแก้ว (2540, น.12) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพึงพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากว่างานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

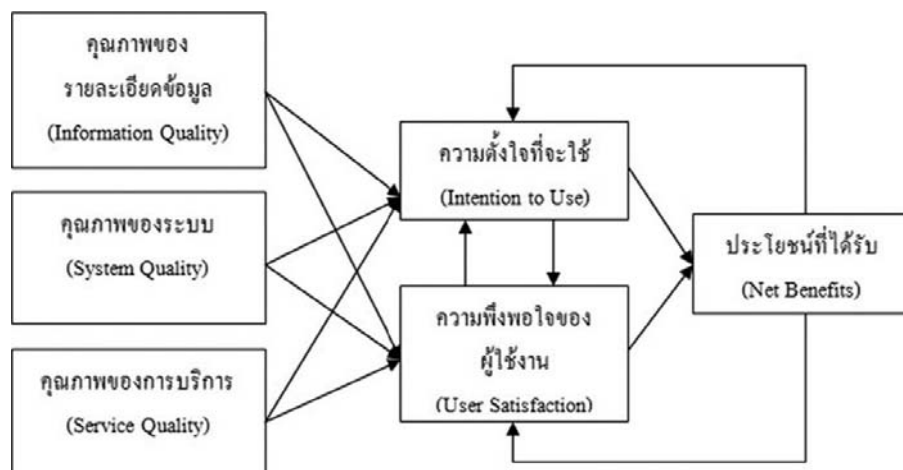
หลุย จำปาเทศ (2533) ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมากจะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คางพูด และการแสดงออกก็จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีมีความชอบพอใจมีความเต็มใจ มีความสบายใจได้รับการยกย่องใน

การจัดการเรียนการสอน ผู้เรียนมีความพอใจในการเรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจและมีความสนใจและรู้สึกรักที่จะเรียน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบ

การวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับความนิยมนำมาใช้เป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในหลายประเทศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวแบบในการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (model of information system success) Delone & McLean (2003, pp. 9-30) ได้นำเสนอทฤษฎีวิธีการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยเริ่มศึกษาดังแต่ปี ค.ศ. 1992 และประกาศใช้อย่างแพร่หลายในปี ค.ศ. 2003 และได้รับการยอมรับเพื่อเป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ



รูปที่ 2 ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่มา : Delone & McLean (2003, pp. 9-31)

การวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ Delone & McLean (2003, pp. 9-31) สร้างทฤษฎีด้านการวัดความสำเร็จจะต้องประกอบไปด้วยหลักสำคัญอยู่ 6 ประการ ทั้งนี้ขอยกมาเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ มา 3 ด้านได้แก่

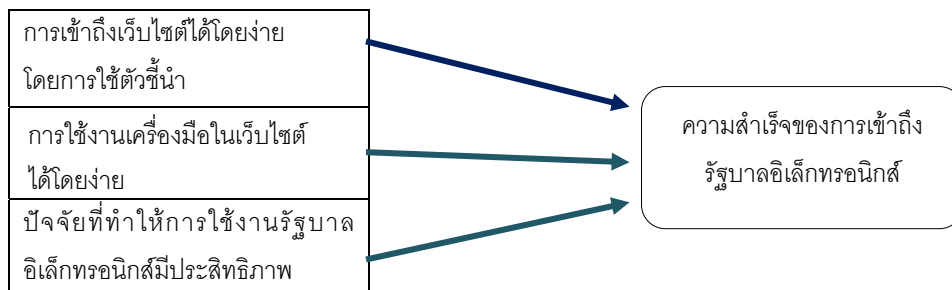
คุณภาพของระบบ (system quality) โดยคำนึงถึง คุณภาพ ของระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อการนำมาใช้ประโยชน์ ความ พร้อมในการใช้งาน และเวลาที่ใช้ในการบริการที่รวดเร็ว

คุณภาพของสารสนเทศ (information quality) โดยคำนึง ถึง คุณภาพของรายละเอียดข้อมูล ด้านการใช้งานของรัฐ อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อความเป็นส่วนตัว ความสมบูรณ์ ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และปลอดภัย

คุณภาพของบริการ (service quality) โดยคำนึงถึง คุณภาพด้านความสามารถด้านการบริการ สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชน การให้บริการจากรัฐวิสาหกิจที่ดูแล ระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ ความตั้งใจที่จะใช้ (intention to use) โดยคำนึงถึง ผู้ใช้ เกิดความตั้งใจที่จะใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์

Abdulmohsen, Al-Badi & Mayhew (2005) ได้ศึกษาในเรื่องของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government website) โดยศึกษาการปรับปรุงความสามารถในการเข้าถึงเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐเกี่ยวกับองค์ประกอบของเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐที่ ประสบความสำเร็จในการบริการงานสาธารณะสู่ประชาชน โดยผลการวิจัยพบว่า 3 องค์ประกอบหลักที่สำคัญ มีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงเว็บไซต์ได้โดยง่ายโดยการใช้ตัวชี้แนะ (guideline)
2. การใช้งานเครื่องมือในเว็บไซต์ได้โดยง่าย
3. ปัจจัยที่ทำให้การใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพ



รูปที่ 3 การปรับปรุงความสามารถในการเข้าถึงเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ
(ที่มา: Abdulmohsen, Al-Badi, & Mayhew, 2005)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพสารสนเทศ

Laudon & Laudon (2002, p.7) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า การรวมองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันในการจัดเก็บ และประมวลผล ข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ ที่สามารถเรียกมาใช้หรือกระจายไปยังผู้เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในการประสานงาน การดำเนินงาน การควบคุม การวิเคราะห์ และการวางรูปแบบขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่าสารสนเทศซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งในระบบสารสนเทศ การประมวลผลข้อมูลเป็นสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นและต้องมีสารสนเทศที่ถูกต้องและได้คุณภาพ

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิด ความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนใน ประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิด ความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี

ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ไว้หลายท่าน ดังนี้

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544, น.18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกันขายบริการ

พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา (2536, น.58) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการและในแบบที่เขาต้องการ

สุจิตรา ชำนิวิทย์ภรณ์ (2538, น.6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

กุลธน ธนาพงศธร (2530, น.303) กล่าวว่า ประโยชน์และบริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การให้การให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดใน การถืออำนาจประโยชน์บริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้นๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ อย่างชัดเจน
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่างๆ ที่คนกลุ่มการสร้างเว็บไซต์ที่ดี จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการบริการด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีการศึกษาความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ทั้งของสถาบันการศึกษาและเว็บไซต์บริการของหน่วยงานราชการต่างๆ ดังนี้

ศิริขวัญ ขอดเตชะ (2549) ได้ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าเว็บไซต์มหาวิทยาลัย

รวมคำแห่งเพื่อติดตามข้อมูล ข่าวสาร รองลงมาศึกษา ค้นคว้า เรียนรู้สื่อออนไลน์ ปัญหาสำคัญที่พบไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลบางส่วนซึ่งต้องมีรหัสผ่านและต้องการให้ข้อมูลมีความทันสมัยอยู่เสมอ

สารภี วินิจสิริ (2549) ศึกษาเรื่องการพัฒนาเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 พบว่าข้าราชการครูพึงพอใจรูปแบบเว็บไซต์ของสำนักเขตฯ อย่างดีและข้อมูลมีความทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการ

วรภัทร จตุชัย (2548) การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า นักศึกษามีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้ประโยชน์ตามลำดับ คือ ด้านวิชาการ และด้านสังคมและบันเทิง

ชาญณรงค์ แก้วกระจ่าง (2555) การพัฒนาเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ เว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่มีคุณภาพจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหาโดยรวมอยู่ในระดับดีมากและด้านสื่อโดยรวมอยู่ในระดับดี สำหรับการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า และสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ของประชาชนในด้าน

1. คุณภาพของระบบ
2. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ และ
3. ด้านคุณภาพของบริการ

ตัวแปรและสมมุติฐาน

ตัวแปรในงานวิจัยนี้ประกอบด้วยตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการ และ ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพเว็บไซต์ในด้าน คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศและคุณภาพบริการ

การนำเสนอสมมุติฐานในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มสมมุติฐานเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน (จำแนกตาม เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน, อาชีพและหน่วยงานที่มีใช้บริการ) มีความพึงพอใจคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพระบบแตกต่างกัน

กลุ่มที่ 2 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน (จำแนกตาม เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน, อาชีพและหน่วยงานที่มีใช้บริการ) มีความพึงพอใจคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพสารสนเทศแตกต่างกัน

กลุ่มที่ 3 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน (จำแนกตาม เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน, อาชีพและหน่วยงานที่มีใช้บริการ) มีความพึงพอใจคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพบริการแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาประชากร คือ ผู้มาขอใช้บริการทั้ง 3 หน่วยงานราชการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2559 จำนวนทั้งสิ้น 210,740 คน ซึ่งจำแนกตามหน่วยงานดังนี้

1. สำนักงานประกันสังคม จำนวน 181,046 คน
2. สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 26,017 คน
3. สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ จำนวน 3,677 คน

ส่วนกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มาขอใช้บริการทั้ง 3 หน่วยงานราชการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตร Taro Yamane (Taro Yamane, 1970, p.725) ซึ่งทราบประชากรที่แน่นอนที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือและวิธีการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ คือ “แบบสอบถาม” ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลของประชาชนในจังหวัดขอนแก่น และ “แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง” ในส่วนของการสร้างแบบสอบถามประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ โดยกำหนดให้คำตอบส่วนใหญ่เป็น แบบตรวจสอบรายการ (Check list) และมีคำตอบในส่วน of อายุจะเป็นคำถามปลายเปิด (Open – end Form) ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์

รัฐบาลดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่นของ 3 หน่วยงานในด้านคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศและคุณภาพบริการ โดยกำหนดคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งให้ผู้ตอบเลือกตอบตามความคิดเห็นของตนเอง โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ส่วนแบบสัมภาษณ์นั้นผู้วิจัยสัมภาษณ์จากผู้บริหารหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานและผู้มาขอใช้บริการ โดยใช้โครงสร้างองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูลบุคลากรและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการใช้เว็บไซต์ และ ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	173	43.58
หญิง	224	56.42
* ผู้ตอบไม่ระบุเพศ 3 คน		
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	31	7.75
อายุ 20 – 30 ปี	115	28.75
อายุ 31 – 40 ปี	93	23.25
อายุ 41 – 50 ปี	86	21.50
อายุ 50 ปีขึ้นไป	75	18.75
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	149	37.72

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	193	48.86
ปริญญาตรีขึ้นไป	53	13.42
*ผู้ตอบไม่ระบุการศึกษา 5 คน		
4. รายได้ต่อเดือน		
รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท	134	33.84
รายได้ 15,001 – 25,000 บาท	139	35.10
รายได้ 25,001 – 35,000 บาท	65	16.41
รายได้ 35,001 – 45,000 บาท	37	9.34
รายได้ 45,001 – 55,000 บาทขึ้นไป	21	5.31
*ผู้ตอบไม่ระบุรายได้ต่อเดือน 4 คน		
5. อาชีพ		
รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ	84	21.00
พนักงานบริษัท	156	39.00
เจ้าของกิจการ	40	10.00
รับจ้าง	50	12.50
แม่บ้าน – พ่อบ้าน	28	7.00
เกษตรกร	42	10.50
6. หน่วยงาน		
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น	199	49.75
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดขอนแก่น	152	38.00
สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์จังหวัดขอนแก่น	49	12.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.42 และเป็นเพศชาย 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.58 ไม่ตอบแบบสอบถาม 3 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30

ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 รองลงมาอันดับหนึ่ง อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 93 คน มีระดับ การศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 48.86 ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 มากที่สุด ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 คน อาชีพของ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด มีอาชีพเป็น พนักงานบริษัท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 อาชีพ แม่บ้าน-พ่อบ้าน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 น้อยที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาล ดิจิทัลในภาพรวม (n=400)

ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัล	\bar{X}	S.D	ระดับ
1. ด้านคุณภาพระบบ	2.68	1.14	ปานกลาง
2. ด้านคุณภาพสารสนเทศ	2.55	1.19	ปานกลาง
3. ด้านคุณภาพบริการ	1.80	0.88	น้อย
รวม	3.43	0.44	น้อย

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัล ด้านคุณภาพระบบ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$) (S.D =1.14) ด้านคุณภาพสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.55$) (S.D =1.19) ด้านคุณภาพบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.80$) (S.D =0.88)

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพระบบ คุณภาพ สารสนเทศ และด้านคุณภาพการบริการจำแนกตามเพศของผู้ใช้ระบบ

ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์	ชาย		หญิง		t	P-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	2.76	1.267	2.59	1.019	1.081	.281
2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ	2.69	1.310	2.42	1.082	1.654	.100
3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	1.85	.9094	1.75	.8531	.858	.392

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลของประชาชนในเขตจังหวัดขอนแก่นนั้น ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลของประชาชนในเขตจังหวัดขอนแก่นพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ ($\bar{X} = 2.76$, SD = 1.267) เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ ($\bar{X} = 2.59$, SD = 1.019) เพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.69$, SD = 1.310) เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.42$, SD = 1.082) เพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ ($\bar{X} = 1.85$, SD = .9094) เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ ($\bar{X} = 1.75$, SD = .8531)

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศและด้านคุณภาพการบริการจำแนกตามช่วงอายุของผู้ใช้ระบบ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1.ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	5.860	4	1.465	1.134	.341
	ภายในกลุ่ม	288.110	223	1.292		
	รวม	293.970	227			
2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.713	4	1.428	1.001	.408
	ภายในกลุ่ม	318.269	223	1.427		
	รวม	323.982	227			
3.ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.834	4	2.209	2.971	.020*
	ภายในกลุ่ม	165.758	223	.743		
	รวม	174.592	227			

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบอายุของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ พบว่า ด้านระบบ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ($F = 1.134$, $P\text{-value} = .341$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ความพึงพอใจต่อ คุณภาพสารสนเทศ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ($F = 1.001$, $P\text{-value} = .408$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยภาพรวมต่างกัน ($F = 2.971$, $P\text{-value} = .020^*$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงมีการทดสอบต่อว่าคู่ใดแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ อย่างมีนัยสำคัญดังปรากฏในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบรายคู่ของอาชีพของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ ด้านคุณภาพบริการ

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	2.125	1.644	1.751	1.905	2.395
ต่ำกว่า 20 ปี	2.125	-	.480	.373	.219	-.270
20-30 ปี	1.644	-.480	-	-.106	-.260	-.751*
31-40 ปี	1.751	-.373	.106	-	-.154	-.644*
41-50 ปี	1.905	-.219	.260	.154	-	-.490*
50 ปีขึ้นไป	2.395	.270	.751*	.644*	.490*	-

จากตารางที่ 5 พบว่าคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน 3 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 20-30 ปี กับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ของผู้ใช้ระบบต่อ ความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านสารสนเทศ ต่างกัน ในเรื่อง มีบริการแจ้งผลตอบรับการให้บริการ (Feedback) ที่รวดเร็ว

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31-40 ปี กับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ของผู้ใช้ระบบต่อ ความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านสารสนเทศ ต่างกัน ในเรื่อง มีบริการแจ้งผลตอบรับการให้บริการ (Feedback) ที่รวดเร็ว

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41-50 ปี กับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ของผู้ใช้ระบบต่อ ความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านสารสนเทศ ต่างกัน ในเรื่อง มีบริการแจ้งผลตอบรับการให้บริการ (Feedback) ที่รวดเร็ว

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศและ คุณภาพการบริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1.ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	5.457	2	2.729	2.113	.123
	ภายในกลุ่ม	2,887.950	223	1.291		
	รวม	293.408	225			
2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.401	2	2.701	1.892	.153
	ภายในกลุ่ม	318.241	223	1.427		
	รวม	323.642	225			
3.ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.316	2	1.158	1.505	.224
	ภายในกลุ่ม	171.596	223	.769		
	รวม	173.912	225			

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และ ด้านคุณภาพการบริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้ระบบ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1.ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	7.823	4	1.956	1.524	.196
	ภายในกลุ่ม	286.146	223	1.283		
	รวม	293.970	227			
2.ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	10.566	4	2.642	1.879	.115
	ภายในกลุ่ม	313.416	223	1.405		
	รวม	323.982	227			
3.ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.389	4	1.597	2.118	.080
	ภายในกลุ่ม	168.203	223	.754		
	รวม	174.598	227			

จากตารางที่ 7 พบว่าความแตกต่างของรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจต่อคุณภาพเว็บไซต์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศและด้านคุณภาพบริการจำแนกตามอาชีพของผู้ใช้ระบบ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1.ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	22.483	5	4.497	3.677	.003*
	ภายในกลุ่ม	271.487	222	1.223		
	รวม	293.970	227			
2.ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	40.574	6	6.762	5.273	.000*
	ภายในกลุ่ม	283.408	221	1.282		
	รวม	323.982	227			
3.ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.982	5	2.196	2.980	.013*
	ภายในกลุ่ม	163.610	222	.737		
	รวม	174.592	227			

จากตารางที่ 8 การเปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ พบว่าด้านคุณภาพระบบ โดยภาพรวมต่างกัน ($F = 3.677$, $P\text{-value} = .003^*$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ โดยภาพรวมต่างกัน ($F = 5.273$, $P\text{-value} = .000^*$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยภาพรวมต่างกัน ($F = 2.980$, $P\text{-value} = .013^*$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงมีการทดสอบว่าคู่ใดแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่อย่างมีนัยสำคัญ ดังปรากฏในตารางที่ 9 ถึงตารางที่ 11

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบรายค่าของอาชีพของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์
ด้านระบบ

อาชีพ		รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	เจ้าของ กิจการ	รับจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	เกษตรกร
	ค่าเฉลี่ย	3.015	2.483	2.875	1.315	2.342	2.000
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.015	-	.532*	.139	1.699*	.673	1.015
พนักงานบริษัท	2.483	-.532*	-	-.392	1.167*	.140	.483
เจ้าของกิจการ	2.875	-.139	.392	-	1.560*	.533	.875
รับจ้าง	1.315	-1.699*	-1.167*	-1.560*	-	-1.026	-.684
พ่อบ้านแม่บ้าน	2.342	-.673	-.140	-.533	1.026	-	.342
เกษตรกร	2.000	-1.015	-.483	-.875	.684	-.342	-

จากตารางที่ 9 พบว่า การเปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์พบว่า ด้านระบบคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอยู่ทั้งสิ้น 4 คู่ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับราชการ – รัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพ พนักงานบริษัท ของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง การจัดหมวดหมู่ระบบงานที่ให้บริการที่ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ รับราชการรัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพ รับจ้าง ของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง การจัดหมวดหมู่ระบบงานที่ให้บริการที่ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ พนักงานบริษัท กับ อาชีพ รับจ้าง ของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง การจัดหมวดหมู่ระบบงานที่ให้บริการที่ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ เจ้าของกิจการ กับ อาชีพ รับจ้าง ของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง การจัดหมวดหมู่ระบบงานที่ให้บริการที่ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบรายค่าของอาชีพของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์
ด้านสารสนเทศ

อาชีพ		รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	เจ้าของ กิจการ	รับจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	เกษตรกร
	ค่าเฉลี่ย	3.092	2.257	2.620	1.250	1.875	2.000
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.092	-	.835*	.471	1.842	1.217	1.092
พนักงานบริษัท	2.257	-.835*	-	-.363	1.007	.382	.257
เจ้าของกิจการ	2.620	-.471	.363	-	1.370*	.745	.620
รับจ้าง	1.250	-1.842*	-1.007	-1.370*	-	-.625	-.750
พ่อบ้านแม่บ้าน	1.875	-1.217	-.382	-.745	.625	-	-.125
เกษตรกร	2.000	-1.092	-.257	-.620	.750	.125	-

จากตารางที่ 10 พบว่า การเปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์พบว่า ด้านสารสนเทศ ผู้ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีผู้ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอยู่ทั้งสิ้น 2 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับราชการ – รัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพ พนักงานบริษัท ของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านสารสนเทศ ต่างกัน ในเรื่อง ข้อมูลและเนื้อหาที่ให้บริการ มีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ เจ้าของกิจการ กับ อาชีพ รับจ้าง ของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง ข้อมูลและเนื้อหาที่ให้บริการมีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบรายค่าของอาชีพของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์
ด้านบริการ

อาชีพ		รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	เจ้าของ กิจการ	รับจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	เกษตรกร
	ค่าเฉลี่ย	2.061	1.617	1.958	1.250	2.000	1.799
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	2.061	-	.444*	.103	.811	.394	.061
พนักงานบริษัท	1.617	-.444*	-	-.340	.367	-.049	-.382
เจ้าของกิจการ	1.958	-.103	.340	-	.708	.291	-.041
รับจ้าง	1.250	-.811	-.367	-.708	-	-.416	-.750
พ่อบ้านแม่บ้าน	2.000	-.394	.049	-.291	.416	-	-.333
เกษตรกร	1.799	-.016	.382	.041	.750	.333	-

จากตารางที่ 11 พบว่า การเปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์พบว่า ด้านบริการ คู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอยู่ทั้งสิ้น 1 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับราชการ – รัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพ พนักงานบริษัท ของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านบริการ ต่างกัน ในเรื่อง มีบริการที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ (Help) เพื่อขอความช่วยเหลือ

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศและคุณภาพบริการจำแนกตามหน่วยงานที่ผู้ระบบมาใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1.ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	142.215	2	71.108	105.428	.000*
	ภายในกลุ่ม	151.755	225	.674		
	รวม	293.970	227			
2.ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	180.481	2	90.240	141.490	.000*
	ภายในกลุ่ม	143.502	225	.638		
	รวม	323.982	227			
3.ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	43.687	2	21.843	37.544	.000*
	ภายในกลุ่ม	130.905	225	.582		
	รวม	174.592	227			

จากตาราง ที่ 12 การเปรียบเทียบหน่วยงานที่ผู้ระบบมาใช้บริการต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ พบว่า ด้านคุณภาพระบบ โดยภาพรวมต่างกัน ($F = 105.428$, $P\text{-value} = .000^*$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ โดยภาพรวมต่างกัน ($F = 141.490$, $P\text{-value} = .000^*$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยภาพรวมต่างกัน ($F = 37.544$, $P\text{-value} = .000^*$) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงมีการทดสอบต่อว่าคู่ใดแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่อย่างมีนัยสำคัญดังปรากฏในตารางที่ 13 ถึงตารางที่ 15

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบรายค่าของหน่วยงานที่มาใช้บริการของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพระบบ

หน่วยงาน		สำนักงานประกันสังคม	สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า	สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์
	ค่าเฉลี่ย	1.707	2.783	3.990
สำนักงานประกันสังคม	1.707	-	-1.075*	-2.283*
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า	2.783	1.075*	-	-1.207*
สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์	3.990	2.283*	1.207*	-

จากตารางที่ 13 พบว่า การเปรียบเทียบหน่วยงานที่มาใช้บริการของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ผู้ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีผู้ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอยู่ทั้งสิ้น 3 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานประกันสังคม กับ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง การจัดหมวดหมู่ระบบงาน ที่ให้บริการที่ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล

คู่ที่ 2 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานประกันสังคม กับ สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง การจัดหมวดหมู่ระบบงานที่ให้บริการที่ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล

คู่ที่ 3 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กับ สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง การจัดหมวดหมู่ระบบงานที่ให้บริการที่ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบรายค่าของหน่วยงานที่มาใช้บริการของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพสารสนเทศ

หน่วยงาน		สำนักงานประกันสังคม	สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า	สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์
	ค่าเฉลี่ย	1.561	2.551	4.157
สำนักงานประกันสังคม	1.561	-	-.990*	-2.595*
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า	2.551	.990*	-	-1.605*
สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์	4.157	2.595*	1.605	-

จากตารางที่ 14 พบว่า การเปรียบเทียบหน่วยงานที่มาใช้บริการของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพสารสนเทศ คู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอยู่ทั้งสิ้น 3 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานประกันสังคม กับ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านสารสนเทศ ต่างกัน ในเรื่อง ข้อมูลและเนื้อหา ที่ให้บริการมีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

คู่ที่ 2 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานประกันสังคม กับ สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง ข้อมูลและเนื้อหา ที่ให้บริการมีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

คู่ที่ 3 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กับ สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง ข้อมูลและเนื้อหา ที่ให้บริการมีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบรายค่าของหน่วยงานที่มาใช้บริการของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพบริการ

หน่วยงาน		สำนักงานประกันสังคม	สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า	สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์
	ค่าเฉลี่ย	1.281	1.836	2.554
สำนักงานประกันสังคม	1.281	-	-.554*	-1.27*
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า	1.836	.554*	-	-.718*
สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์	2.554	1.272	.718*	-

จากตารางที่ 15 พบว่า การเปรียบเทียบหน่วยงานที่มาใช้บริการของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพบริการ คู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อยู่ทั้งสิ้น 3 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานประกันสังคม กับ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านบริการ ต่างกัน ในเรื่อง มีบริการที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ (Help) เพื่อขอความช่วยเหลือ ได้อย่างรวดเร็ว

คู่ที่ 2 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานประกันสังคม กับ สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านบริการ ต่างกัน ในเรื่อง มีบริการที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ (Help) เพื่อขอความช่วยเหลือ ได้อย่างรวดเร็ว

คู่ที่ 3 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กับ สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านบริการ ต่างกัน ในเรื่อง มีบริการที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ (Help) เพื่อขอความช่วยเหลือ ได้อย่างรวดเร็ว

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ด้านพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์พบว่าผู้มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น มีมากที่สุดจำนวน 199 คน (คิดเป็นร้อยละ 49.75) รองลงมาคือใช้บริการที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัด จำนวน 152 คน (คิดเป็นร้อยละ 38.00) และมาใช้บริการที่สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ เป็นอันดับสาม จำนวน 49 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.25)

ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.34$, $SD = 0.98$) แม้ในด้านคุณภาพระบบและด้านคุณภาพสารสนเทศจะอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$, $SD = 1.14$) และ ($\bar{X} = 2.55$, $SD = 1.19$) ตามลำดับ แต่คุณภาพบริการซึ่งถือเป็นเรื่องใหญ่ก็ยังอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.80$, $SD = 0.88$)

สำหรับด้านคุณภาพระบบที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะอาจจะมองไม่เห็นความสำคัญว่าเว็บไซต์เป็นหน้าต่างหรือส่วนประชาสัมพันธ์หนึ่งขององค์กรจึงไม่ได้มีการพัฒนาปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของสารภี วิจิตร(2549) ที่พบว่าข้าราชการครูพึงพอใจรูปแบบเว็บไซต์ของสำนักงานเขตเป็นอย่างดีและข้อมูลมีความทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการ และขัดแย้งกับงานวิจัยของชาญณรงค์ แก้วกระจำ (2555) ที่พบว่าเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ที่มีคุณภาพจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหาโดยรวมอยู่ในระดับดี สำหรับการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี จากการเปรียบเทียบงานวิจัยทั้งสองนี้พบว่า เว็บไซต์ของหน่วยงาน ผู้ดูแลระบบอาจจะไม่ให้ความสำคัญเท่ากับเว็บไซต์ด้านการศึกษาและเว็บไซต์การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

ในด้านคุณภาพสารสนเทศซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ไม่ว่าจะเป็นด้านข้อมูลเนื้อหาที่รวดเร็วทันเหตุการณ์ ความถูกต้อง ความครบถ้วน กระชับเข้าใจง่าย เนื้อหามีความหลากหลายมีการแบ่งหมวดหมู่ที่ชัดเจน ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือทั้งสิ้นที่กล่าวมา ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้พัฒนาระบบยังไม่เห็นความสำคัญของสารสนเทศว่ามีความสำคัญต่อผู้ใช้อย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรภัทร จตุชัย (2548) ที่พบว่า นักศึกษามีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยใช้ประโยชน์ตามลำดับ คือด้านวิชาการ และด้านสังคม

และบันเทิง อย่างไรก็ตามความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศในด้านรายงานเชิงวิเคราะห์และข่าวสารที่เป็นกฎเกณฑ์และข้อบังคับต่างๆมีความพึงพอใจในระดับน้อย

ในด้านคุณภาพบริการโดยภาพรวมผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับน้อย ไม่ว่าจะเป็นบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ การแจ้งผลตอบรับ ช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น การตอบข้อซักถามผ่านเว็บไซต์แบบฟอร์มที่สามารถดาวน์โหลดและการลงทะเบียนออนไลน์เพื่อใช้ข้อมูลที่สำคัญ ล้วนแล้วแต่มีความพึงพอใจในระดับน้อยทั้งสิ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการเว็บไซต์ทั้งสามเว็บของจังหวัดขอนแก่นนี้อาจจะไม่เห็นความสำคัญของการให้บริการซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของสุวิมล ระวัง(2554) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการเครือข่ายไร้สายและการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงไว้ในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

กลุ่มที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพเว็บไซต์	ยอมรับ	ปฏิเสธ
ด้านคุณภาพระบบแตกต่างกัน		
H ₁ เพศของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบต่างกัน		/
H ₂ อายุของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบต่างกัน		/
H ₃ ระดับการศึกษาของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบต่างกัน	/	
H ₄ รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบต่างกัน		/
H ₅ อาชีพของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบต่างกัน	/	
H ₆ หน่วยงานที่ท่านมาใช้บริการของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบต่างกัน	/	

กลุ่มที่ 2 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพเว็บไซต์ ด้านคุณภาพสารสนเทศแตกต่างกัน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
H ₇ เพศของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศแตกต่างกัน		/
H ₈ อายุของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศแตกต่างกัน		/
H ₉ ระดับการศึกษาของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศแตกต่างกัน		/
H ₁₀ รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศแตกต่างกัน	/	
H ₁₁ อาชีพของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศแตกต่างกัน	/	
H ₁₂ หน่วยงานที่ท่านมาใช้บริการของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศแตกต่างกัน	/	
กลุ่มที่ 3 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพเว็บไซต์ ด้านคุณภาพบริการแตกต่างกัน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
H ₁₃ เพศของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน		/
H ₁₄ อายุของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน	/	
H ₁₅ ระดับการศึกษาของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน		/
H ₁₆ รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน		/
H ₁₇ อาชีพของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน	/	
H ₁₈ หน่วยงานที่ท่านมาใช้บริการของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน	/	

สรุปโดยภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพเว็บไซต์เมื่อจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ จะพบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพเว็บไซต์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในยุคปัจจุบัน ไม่ว่าหญิงหรือชาย คนในวัยต่างๆ หรือแม้ระดับการศึกษาที่ต่างมีความสามารถและโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้ข้อมูลดิจิทัลครอบคลุม

ถึงการใช้งานเว็บไซต์ต่างๆ ได้ทั่วถึงทัดเทียมกัน ในทางตรงกันข้ามผลจากการยอมรับสมมุติฐานพบว่า ส่วนใหญ่ อาชีพที่ต่างกันและการให้บริการของหน่วยงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพเว็บไซต์ต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาชีพที่ต่างกันมีความต้องการต่อการใช้งานเว็บไซต์ต่างกัน จึงส่งผลให้เกิดระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะต่างกันของเว็บไซต์ของหน่วยงาน 3 แห่งที่นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้ ผู้ใช้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้ใช้บริการเว็บไซต์จากหน่วยงานทั้งสามแห่งและแยกประเด็นคุณภาพเว็บไซต์เป็น 3 ด้านดังนี้

ในด้านคุณภาพระบบ ผู้บริหารหน่วยงานให้ความเห็นว่าไม่ว่าซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์มีปริมาณให้ใช้เพียงพอ โปรแกรมในระบบพร้อมกับอุปกรณ์เชื่อมต่อมีลิขสิทธิ์เพียงพอต่อการใช้ ซึ่งขัดแย้งกับผู้มาขอใช้บริการที่ให้ความเห็นว่าไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอกับการใช้งานสำหรับผู้มาใช้บริการสำหรับสืบค้น ขาดเครือข่ายการสื่อสารเช่น ไม่มีไวไฟฟรี ซอฟต์แวร์ไม่มีความทันสมัยไม่รองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ

ในด้านคุณภาพสารสนเทศ ผู้บริหารหน่วยงานมีความเห็นในเรื่องมีการแก้ไขปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ และมีการเชื่อมโยงกับส่วนกลางตลอดเวลาเพราะเป็นฐานข้อมูลแบบออนไลน์ ซึ่งขัดแย้งกับความเห็นของผู้มาขอใช้บริการที่เห็นว่า ข้อมูลไม่มีการปรับปรุงเนื้อหา ไม่มีความน่าเชื่อถือ เอกสารให้ดาวน์โหลดไม่สามารถดาวน์โหลดได้ การสืบค้นข้อมูลและการเชื่อมต่อไปยังเนื้อหาสาระที่ต้องการไม่สามารถเชื่อมต่อได้ ไม่สามารถสอบถามสืบค้น ติดตามข่าวสาร ต่างๆทางสื่อโซเชียลมีเดียได้

ในด้านคุณภาพบริการ ผู้บริหารหน่วยงานเห็นว่า บุคลากรในสายงานรับผิดชอบมีจำนวนจำกัด มีการพัฒนาบุคลากรส่วนงานอื่นๆให้สามารถช่วยกันปฏิบัติงานได้ในเวลาจำเป็นเร่งด่วน ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน บางครั้งจำเป็นต้องให้นักศึกษาฝึกงานช่วยนำข้อมูลลงระบบสารสนเทศ ส่วนด้านการพัฒนาทักษะมีบ้างแต่ไม่มีความต่อเนื่องด้วยงบประมาณที่จำกัดและปริมาณงานที่มาก ซึ่งเป็นผลทำให้ผู้มาใช้บริการ เห็นว่า ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำโดยตรง ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ซึ่งไม่ได้ประจำอยู่ที่สำนักงานตลอดเวลา ทำให้บางครั้งผู้มาใช้บริการไม่สามารถหาคำตอบที่ต้องการได้

แนวทางในการปรับปรุงเว็บไซต์

จากข้อค้นพบของงานวิจัยนี้ก่อปรกับหน่วยงานราชการทั้งสามหน่วยงานควรศึกษากำหนดมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐตามแนวทางของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นมาตรฐานให้หน่วยงานภาครัฐได้นำไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของภาครัฐเพื่อช่วยยกระดับการพัฒนา e-Government ให้ก้าวหน้าสู่ระดับมาตรฐานสากลได้ ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการปฏิบัติดังนี้

(1) ควรให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security) การให้บริการผ่านเว็บไซต์ภาครัฐนั้น จำเป็นจะต้องมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อป้องกันมิให้เว็บไซต์ถูกคุกคามจากผู้ไม่หวังดี หรือผู้ที่ไม่มสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลและเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการเว็บไซต์ตลอดจนการสร้างเว็บไซต์ให้เป็นที่น่าเชื่อถือและมีความมั่นคงปลอดภัยในการเข้ามาใช้งาน ประกอบด้วย

- มีการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล รวมทั้งเงื่อนไขที่จำเป็นของข้อมูล ที่ผู้ใช้งานบันทึกในแบบฟอร์มก่อนส่งข้อมูล
- มีการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) เพื่อเพิ่มความปลอดภัย ในการสื่อสารหรือส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การใช้ Secure Sockets Layer (SSL) (https) เป็นต้น
- มีการระบุและยืนยันตัวบุคคล (Authentication) โดยเลือกใช้เทคโนโลยีในการยืนยันตัวตนที่เหมาะสม

(2) คุณลักษณะเว็บไซต์ภาครัฐที่ควรจะมี ตามกรอบมาตรฐานด้านคุณลักษณะหลัก ประกอบด้วย ก) การเผยแพร่ข้อมูล / การประชาสัมพันธ์ ข) การเข้าถึง / ลักษณะการใช้งาน ค) ความสามารถในการส่งมอบบริการ ง) การเข้าร่วมของประชาชน / การเชื่อมโยงถึงกัน ซึ่งใช้ในการตรวจสอบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติปี 2008 (UN) ยกตัวอย่างเช่น

- มีส่วนงานที่รับผิดชอบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง
- มีที่มาของข้อมูล (กฎหมาย เอกสารนโยบาย การจัดลำดับความสำคัญและอื่น ๆ)
- การให้ข้อมูลข่าวสาร และ/หรือ การปรับปรุงเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
- ผู้ให้ข้อมูลของรัฐที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการออนไลน์/การสืบค้นข้อมูล เป็นต้น

(3) ต้องพัฒนาทักษะบุคลากรและสนับสนุนให้มีบุคลากรวิชาชีพภาครัฐให้สามารถใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลได้อย่างรอบรู้ เท้าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรที่ทันสมัย สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

(4) พัฒนาผู้บริหารระดับสูงของรัฐให้มีความเข้าใจและสามารถวางแผนยุทธศาสตร์การนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปพัฒนาองค์กร สร้างเครือข่ายผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้บริหารด้านข้อมูลดิจิทัลระดับสูงของรัฐเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์และติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กรและ พัฒนาการให้ทันสมัย สร้างสรรค์บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และประหยัดงบประมาณ

(5) คำนึงถึงคุณภาพของรายละเอียดข้อมูลด้านการใช้งานของรัฐบาลดิจิทัลที่มีต่อความเป็นส่วนตัว ความสมบูรณ์ ตรงประเด็น เข้าใจง่ายและปลอดภัยโดยต้อง

- สอดคล้องกับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (EGA) และ คุณลักษณะหลักที่ใช้ในการตรวจสอบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติปี 2008 (UN)

- กำหนดระดับการพัฒนาการให้บริการของเว็บไซต์ภาครัฐไว้ 4 ระดับ ซึ่งสอดคล้องกับระดับการให้บริการออนไลน์ (Online Service) ของ องค์การสหประชาชาติ (UN)

- คำนึงถึงคุณภาพด้านความสามารถด้านการบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน การให้บริการจากรัฐ-รัฐวิสาหกิจที่ดูแล ระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ

(6) ต้องดำเนินการบูรณาการเชื่อมโยงเพื่อนำไปสู่การสร้างระบบธุรกรรม อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถให้บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวกัน (One-stop-service) ประกอบด้วย

- มีแอปพลิเคชันที่เรียกใช้บริการจากแอปพลิเคชันของหน่วยงานอื่นๆ
- มีแอปพลิเคชันให้บริการกับแอปพลิเคชันภายในหน่วยงาน
- มีแอปพลิเคชันให้บริการกับแอปพลิเคชันของหน่วยงานอื่นๆ
- การใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ควรมีความสามารถในการ ล็อกอิน เข้าสู่ระบบ โดยใช้ Username, Password เพียงครั้งเดียว (Single sign-on)

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาเว็บไซต์

- ศึกษาเรื่องความต้องการของประชาชนในจังหวัดต่างๆ เกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์หน่วยงานราชการ โดยจำแนกตามพื้นที่เขตเศรษฐกิจตามนโยบายของรัฐบาล

- ศึกษาส่วนประสานงานผู้ใช้ (User interface) ของเว็บไซต์หน่วยงานราชการต่างๆ

- ศึกษาเรื่อง ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศของประชาชนในจังหวัดอื่นๆ เกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์หน่วยงานราชการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถภาพความรู้ด้านสารสนเทศ
- ศึกษาเรื่องการสนับสนุนการศึกษาและเสริมสร้างทักษะให้เกิดความสามารถทางการใช้งานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

- ศึกษาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความพร้อมรองรับการให้บริการประชาชนทุกภาคส่วน หลากหลายรูปแบบทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่และต้องมีคุณภาพในการให้บริการ
- ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์หน่วยงานราชการอื่นๆ กับบุคลากรกลุ่มอื่น เช่น ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ เป็นต้น
- ศึกษาเรื่องการประเมินผลการใช้งานบริการรัฐบาลดิจิทัลภาครัฐในภาพรวมของจังหวัด เพื่อนำมาปรับปรุงและกำหนดแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้อยู่ในยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐจังหวัด พร้อมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ศึกษาเรื่องการส่งเสริมประชาสัมพันธ์การตระหนักรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลให้ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องผ่านสื่อสารมวลชนหรือช่องทางที่อำนวยความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สื่อโซเชียลมีเดีย เป็นต้น
- ศึกษาเรื่องการส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมโยงพร้อมทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้เกิดการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศภาครัฐและภาคเอกชนอย่างเป็นยั่งยืน เพื่อเข้าถึงการให้บริการรัฐบาลดิจิทัลที่มีความสะดวก รวดเร็วและมีคุณภาพในการให้บริการ
- ศึกษาเรื่องมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลของประเทศที่ได้ดำเนินการตามกรอบมาตรฐานจากสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และนำมาพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย

.....

บรรณานุกรม

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *Digital Thailand แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2559). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ.2559 – 2561)*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ไอดี ออล ดิจิตอล พรินท์ จำกัด.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้รับการตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชาญณรงค์ แก้วกระจ่าง. (2555). *การพัฒนาเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้รับการตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ธनिया ปัญญาแก้ว. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- พรเทพ ปิยะวัฒนาเมธา. (2536). *คู่มือแก้ไขปัญหาคารขายและบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พินท ทองพูน. (2529). *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. สงขลา: ม.ป.ท.
- วรภัทร จตุชัย. (2548). *การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้รับการตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพมหานคร.
- วิพร เกตุแก้ว. (2549). *ปัจจัยความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์: เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารรัฐกิจ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). *พฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิริขวัญ ขอดเดชะ. (2549). การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้รับการตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- สายจิตร์ เหมทานนท์. (2546). ความหมายความพึงพอใจ. สืบค้น 21 มิถุนายน 2559, จาก <http://www.saw01.blogspot.com>.
- สารภี วินิจศิริ. (2549). การพัฒนาเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้รับการตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สำนักงานจังหวัดขอนแก่น (2558). แผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น ปี 2557 – 2560. ขอนแก่น: กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร.
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2556). การศึกษารากฐานของปัญหาการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้น 21 มิถุนายน 2559, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/502012>
- สุจิตรา ชานวิทย์ภรณ์. (2538). ทฤษฎีนโยบายการค้ำระหว่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร: โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หุสย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการสูงใจ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสามัคคีศาสตร์จำกัด.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้รับการตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- Abdulmohsen, A., Al-Badi, A., & Mayhew, P. (2005). *e-Government website accessibility: In-depth evaluation of Saudi Arabia and Oman*. Norwich, England: University of East Anglia.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information system success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 4(19), 9-30.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2002). *Management Information System: Organization and Technology* (3rd ed.). New York: Macmillan.

Rabinet, J., Hildrerh, W. B., & Miller, G. J. (2007). *Handbook of public administration* (3rd ed.). New Tork: Taylor & Francis Group.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). Newyork: Harper and Row Publication.