

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247164



วิธีอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

กฤษณ์ รักษาดีเจริญ

คุณภูมินทร์ เตชะอภัยคุณมหาวิปัสสนาจารย์
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
ปีการศึกษา 2553

๖๐๐๒๕๒๕๖๕

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



247164

รัฐอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย



กฤษณ์ รักษาติเจริญ

คุษณินพนธ์เสนอด้อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ปรัชญาคุษณินันทิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ELECTRONIC GOVERNMENT IN THAILAND

KRISH RUGCHATJAROEN

A DISSERTATION PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF DOCTOR OF PHILOSOPHY
(PUBLIC ADMINISTRATION)

2010

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องคุณุณิพนธ์ รัฐอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ชื่อผู้เขียน นายกฤษณ์ รักชาติเจริญ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

คณะกรรมการที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยะนุช เงินคล้าย)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิพร เกตุแก้ว)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ดำรงศักดิ์ จันทโททัย)

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้คุณุณิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุพิพิธ)

..... ผู้อำนวยการโครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
(รองศาสตราจารย์ ดร. อุทัย เลาหวิเชียร) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะกรรมการสอบคุณุณิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. เฉลิม ศรีผดุง)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. กมลพรรณ โอพาพิริยกุล)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยะนุช เงินคล้าย)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิพร เกตุแก้ว)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ดำรงศักดิ์ จันทโททัย)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องคุณูปนิพนธ์ รัฐอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ชื่อผู้เขียน นายกฤษณ์ รักชาติเจริญ

ชื่อปริญญา ปรัชญาคุณภิวัตน์

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2553

คณะกรรมการที่ปรึกษาคุณูปนิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยะนุช เงินคล้าย ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร. วิพร เกตุแก้ว
3. รองศาสตราจารย์ ดร. ดำรงศักดิ์ จันทิพย์

247164

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษารัฐอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยผ่านรัฐอิเล็กทรอนิกส์ โดยการให้บริการเว็บไซต์ในหน่วยงานราชการ 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานประกันสังคม และกรมสรรพากร โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนาย และมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ในด้านงานบริการประชาชนผ่านสื่อเว็บไซต์ (2) เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการนำรัฐอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในแต่ละกรณีศึกษา ของแต่ละส่วนราชการของหน่วยงานภาครัฐ (3) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละส่วนราชการในด้านงานบริการประชาชนผ่านสื่อเว็บไซต์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เคยเข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานประกันสังคม และกรมสรรพากร หน่วยงานละ 500 คน รวม 1,500 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ส่วนสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (PCA) และการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis)

1. ความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ ในมิติของประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และปฏิสัมพันธ์ ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยด้านการบริการ สารสนเทศ และระบบเครือข่าย

2. จากการศึกษาเพื่อหาปัจจัยสำคัญที่เพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ พบว่า (1) สำนักงานตำรวจแห่งชาติสามารถเพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ด้านปฏิสัมพันธ์โดยการปรับปรุง และพัฒนาการบริการที่มีในเว็บไซด์ สารสนเทศภายในเว็บไซด์ และระบบเครือข่ายในการเชื่อมต่อเว็บไซด์ เพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ด้านความคุ้มค่าโดยการปรับปรุง และพัฒนาการบริการที่มีในเว็บไซด์ และระบบเครือข่ายในการเชื่อมต่อเว็บไซด์ เพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ด้านประสิทธิภาพโดยการปรับปรุง และพัฒนาการบริการที่มีในเว็บไซด์ และระบบเครือข่ายในการเชื่อมต่อเว็บไซด์ (2) สำนักงานประกันสังคมสามารถเพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ด้านปฏิสัมพันธ์โดยการปรับปรุง และพัฒนาการบริการที่มีในเว็บไซด์ และระบบเครือข่ายในการเชื่อมต่อเว็บไซด์ เพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ด้านความคุ้มค่าโดยการปรับปรุง และพัฒนาการบริการที่มีในเว็บไซด์ และระบบเครือข่ายในการเชื่อมต่อเว็บไซด์ (3) กรมสรรพากรสามารถเพิ่มความสำเร็จของ รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ ด้านปฏิสัมพันธ์โดยการปรับปรุง และพัฒนาการบริการที่มีในเว็บไซด์ สารสนเทศภายในเว็บไซด์ และระบบเครือข่ายในการเชื่อมต่อเว็บไซด์ เพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ด้านความคุ้มค่าโดยการปรับปรุง และพัฒนาการบริการที่มีในเว็บไซด์ และสารสนเทศภายในเว็บไซด์ เพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ด้านประสิทธิภาพ โดยการปรับปรุง และพัฒนาการบริการที่มีในเว็บไซด์ และสารสนเทศภายในเว็บไซด์

3. ปัญหา และอุปสรรคในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ (1) เว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังไม่สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้านสารสนเทศ ยังขาดความสมบูรณ์ในด้านเนื้อหา และการจัดลำดับที่ไม่เป็นระเบียบ ด้านระบบเว็บไซต์ ยังขาดการเชื่อมต่อกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ ด้านการบริการ ยังขาดการแยกแยะระหว่างข้อมูลบริการเดิมกับข้อมูลบริการใหม่ที่ได้ปรับปรุงขึ้นมา ส่งผลให้ข้อมูลปะปน และยากต่อการค้นหา (2) เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม พบว่า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังไม่ทั่วถึงในการให้บริการ ด้านสารสนเทศ ยังขาดความสมบูรณ์ด้านเนื้อหา และใช้ภาษาที่เป็นทางการมากเกินไป ด้านระบบเว็บไซต์ ยังขาดการเชื่อมต่อกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ ด้านการบริการ ยังขาดการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักการใช้งานผ่านเว็บไซต์ (3) เว็บไซต์กรมสรรพากร พบว่า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังไม่ทั่วถึงในการให้บริการด้านสารสนเทศ ยังขาดความสมบูรณ์ด้านเนื้อหา และตัวอักษรที่มีขนาดเล็ก ด้านระบบเว็บไซต์ ยังขาดการเชื่อมต่อกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ ด้านการบริการมีข้อมูลด้านงานบริการบางส่วนไม่ครบถ้วน

ABSTRACT

Dissertation Title Electronic Government in Thailand
Student's Name Mr. Krish Rugchatjaroen
Degree Sought Doctor of Philosophy
Field of Study Public Administration
Academic Year 2010

Advisory Committee

1. Assoc. Prof. Dr. Piyanush Ngernklay Chairperson
2. Assoc. Prof. Dr. Viporn Katekao
3. Assoc. Prof. Dr. Dumrongsak Jantothai

247164

In this dissertation, the researcher investigates electronic government (e-Government) in the Kingdom of Thailand (Thailand) through examining the website services provided through the websites of three government agencies. The websites under examination are those provided by the Royal Thai Police, the Social Security Office, and the Revenue Department. In carrying out this inquiry, the researcher investigates (1) factors predictive of and influential on the success of e-Government in the aspect of providing service to members of the general public via websites; (2) compares the success of e-Government for each of the three public agencies examined as individual case studies; and (3) considers problems in and obstacles to the use

of e-Government in the use made by the three public agencies examined in the aspect of providing services to members of the general public via websites.

The researcher used a quantitative research approach in the collection of relevant data from 1,500 members (500 from each website) of the general public who used the website service of the three public agencies under examination, *viz.*, the Royal Thai Police, the Social Security Office, and the Revenue Department. Using techniques of both descriptive and inferential statistics, the researcher analyzed the data collected by means of principal component analysis (PCA) and path analysis.

Findings are as follows:

1. The success of e-Government in the use of websites by the three agencies investigated in the dimensions of efficiency, economy, and interaction was influenced by the factors of services, information, and networks.

2. In an endeavor to determine factors important to augmenting the success of e-Government using websites, the researcher found that the following considerations would be beneficial to this end: (1) The Royal Thai Police could augment its success in e-Government in the aspect of interaction by means of improving and developing the services it provides through its website, improving the information provided in its website, and developing a network system so that connections could be made with other websites. Greater agency success in using its website in respect to the economy would come about if the website was developed so as to become more efficient in the

three aspects just noted. (2) The Social Security Office could be more successful in e-Government endeavors in using its website provided that it improved and developed its website services and its network system in making connections with other websites. The success of electronic government via websites in the aspect of the economy would be fostered provided that services offered in the website and its system of networks in making connections with other websites were improved. (3) The Revenue Department could become more successful in e-Government via its website in the aspect of interaction by improving and developing the services it provides on its website, giving additional information on its website, and enhancing the operational efficacy of its network system in making connections with other websites. This agency could enjoy greater success in e-Government via websites in the aspect of economy if there were improvements made and further development in the services and information it provides on its website. Greater success in the aspect of efficiency could also be achieved if there were improvements in and development of the website and the information it provides.

3. Problems in and obstacles to e-Government via the three websites investigated are as follows: (1) In respect to the website of the Royal Thai Police concerning the aspect of information technology, the researcher found that the website could not be used on a 24-hour basis. In the aspect of information, content was incomplete and arranged in a disorderly manner. As for the aspect of website system, no links with other public agencies were

found. In the aspect of services, it was determined that no distinctions were made between previous and updated or current information. The upshot was confusion and difficulty in searching for information. (2) In regard to the website for the Social Security Office pertaining to the aspect of information technology, the researcher determined that the website was deficient in services provided. In the aspect of information, contents were incomplete. The language used was too formal. In respect to the aspect of website system, links to other public agencies were not given. In the aspect of services, public relations were inadequate in view of the fact that users were not given adequate information showing them how to work through the website. (3) Concerning the Revenue Department website, the researcher ascertained that the website was inadequate in the aspect of information technology since it did not provide sufficient services. In respect to the aspect of information, contents were determined to be incomplete. Characters on the website were too small. Regarding the aspect of website system, links with other public agencies were not found. As far as the aspect of services is concerned, it was found that information pertinent to services provided was also incomplete.

กิตติกรรมประกาศ

คุษฎีนิพนธ์เรื่อง รัฐอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตา กรุณา และการช่วยเหลือ รวมทั้งการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีจาก ผู้มีพระคุณหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยขอแสดงกิตติกรรมประกาศไว้ ณ ที่นี้ ดังนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยะนุช เงินคล้าย รองศาสตราจารย์ ดร. วิพร เกตุแก้ว รองศาสตราจารย์ ดร. ดำรงศักดิ์ จันทโททัย รวมทั้งอาจารย์ ดร. เฉลิม ศรีผดุง และอาจารย์ ดร. กมลพรรณ โอพาพิริยกุล ที่คอยดูแลทรม่เท กำลังกาย กำลังใจ รวมทั้งเสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำชี้แนะ พร้อมทั้งแนวทางในการศึกษาที่เป็นประโยชน์ และตรวจสอบคุษฎีนิพนธ์ทุกขั้นตอนอย่างใกล้ชิดด้วยความห่วงใยเพื่อให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง บัณฑิตวิทยาลัย คณะรัฐศาสตร์ และโครงการปรัชญาคุษฎีบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ และรองศาสตราจารย์ ดร. อุทัย เลาหวิเชียร ในฐานะผู้อำนวยการโครงการที่เปิดสอนหลักสูตรดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีโอกาสดำเนินการศึกษาระดับปริญญาเอก เป็นรุ่นที่ 7 อีกทั้งเป็นผู้ดูแลเอาใจใส่ติดตามการดำเนินการวิจัยมาโดยตลอด รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่พร้อมให้รายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนในการทำคุษฎีนิพนธ์ด้วยความเต็มใจอย่างยิ่ง

ความสำเร็จด้วยดีในครั้งนี้ เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จากประชาชนผู้ใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับงานวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบบูชาพระคุณบิดา มารดา ที่ได้ให้กำเนิด รวมทั้งญาติ มิตร และบูรพาจารย์ทุกท่านที่สั่งสอนอบรมตั้งแต่ต้นจนได้รับการศึกษาระดับปริญญาเอก อันเป็นแรงผลักดันให้ข้าพเจ้าเกิดความอุตสาหะ และทุ่มเทในการศึกษาอย่างเต็มที่มาโดยตลอด

กฤษณ์ รักษาติเจริญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(7)
กิตติกรรมประกาศ.....	(11)
สารบัญตาราง.....	(15)
สารบัญภาพประกอบ.....	(18)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย	6
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย	7
ค่านิยมปฏิบัติการ	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	13
2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับรัฐอิเล็กทรอนิกส์ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	15
ความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	15
แนวความคิดทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	23
รัฐอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government).....	46
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	64
สรุปกรอบแนวคิดเบื้องต้น และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	70
สมมติฐานของการวิจัยเบื้องต้น	72
3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	73
การกำหนดกลุ่มประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	74
ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	75

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	76
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	77
การทดสอบเครื่องมือ	82
การเก็บรวบรวมข้อมูล	83
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	86
ลักษณะทั่วไปของข้อมูล	86
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	87
การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา.....	93
การจัดข้อคำถามของตัวแปร โดยวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (PCA)...	102
สมมติฐานการวิจัยตามกรอบแนวคิดใหม่	109
การวิเคราะห์ปัจจัยของความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน	
สื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย	110
การทดสอบแบบจำลองเส้นทางเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ	
ของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย (success)	
จากผู้ให้บริการเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	114
การทดสอบแบบจำลองเส้นทางเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ	
ของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย (success)	
จากผู้ให้บริการเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม.....	118
การทดสอบแบบจำลองเส้นทางเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ	
ของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย (success)	
จากผู้ให้บริการเว็บไซต์กรมสรรพากร	122
การทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดใหม่.....	125
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	128
สรุปผลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	129

บทที่	หน้า
สรุปผลการวิจัย.....	132
การอภิปรายผล	144
ข้อเสนอแนะ	147
ภาคผนวก	
ก รายนามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	151
ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	154
ค การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามรัฐอิเล็กทรอนิกส์.....	166
ง พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550	172
จ เว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐที่ใช้ในการศึกษา.....	183
ฉ ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการของตัวแปรต่าง ๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์ องค์ประกอบ.....	222
บรรณานุกรม	225
ประวัติผู้เขียน.....	232

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 การประเมินผลและเกณฑ์ในการประเมินผล e-Government	62
2 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ และตัวชี้วัดของตัวแปรต่าง ๆ	78
3 ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	82
4 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเว็บไซต์สำนักงานตำรวจ- แห่งชาติ สำนักงานประกันสังคม และกรมสรรพากร	88
5 การใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเว็บไซต์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานประกันสังคม และกรมสรรพากร	90
6 ระดับคะแนนของตัวแปรต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการเว็บไซต์ สำนักงาน- ตำรวจแห่งชาติที่มีต่อเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	94
7 ระดับคะแนนของตัวแปรต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการเว็บไซต์ สำนักงาน- ประกันสังคมที่มีต่อเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม	96
8 ระดับคะแนนของตัวแปรต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการเว็บไซต์ กรมสรรพากร ที่มีต่อเว็บไซต์กรมสรรพากร	99
9 การวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (PCA) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของ รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์จากผู้ใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงาน ภาครัฐ	102
10 การวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (PCA) ความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทยจากผู้ใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ	105
11 ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	106
12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation matrix) ของตัวแปรที่ใช้ ในการวิจัย	107

13	แสดงค่าสถิติวัดความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันที่ ปรับปรุงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ.....	112
14	ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางที่ตัวแปรอิสระมีต่อตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จ ของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย (เว็บไซต์สำนักงาน- ตำรวจแห่งชาติ)	114
15	แสดงค่าสถิติวัดความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันที่ ปรับปรุงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.....	116
16	ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางที่ตัวแปรอิสระมีต่อตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จ ของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย (เว็บไซต์สำนักงาน- ประกันสังคม).....	118
17	แสดงค่าสถิติวัดความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันที่ ปรับปรุงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม	120
18	ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางที่ตัวแปรอิสระมีต่อตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จ ของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย (เว็บไซต์ กรมสรรพากร).....	122
19	แสดงค่าสถิติวัดความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันที่ ปรับปรุงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อเว็บไซต์กรมสรรพากร	124
20	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	125
21	เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์จากการวิจัย	133
22	ปัญหา และอุปสรรคในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.....	134

23 ปัญหา และอุปสรรคในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม	138
24 ปัญหา และอุปสรรคในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ กรมสรรพากร	140
25 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ ของนักวิชาการที่สำคัญกับผลการวิจัยครั้งนี้	146
26 การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามรวมส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ	167
27 การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามรวมส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสารสนเทศของเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ	168
28 การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามรวมส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบเว็บไซต์ของเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ	169
29 การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามรวมส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ	170
30 การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามรวมส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำเร็จของเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ	171
31 บทกำหนดโทษ.....	182
32 ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการของตัวแปรต่าง ๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์ องค์ประกอบ.....	223

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 ขั้นตอนการประมวลผลบนเว็บไซต์.....	38
2 แนวทางการบริหารจัดการด้านงานบริการสาธารณะ	49
3 วิธีการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	53
4 องค์ประกอบของความสำเร็จของการนำรัฐอิเล็กทรอนิกส์มาใช้.....	65
5 การพัฒนาระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์	66
6 ความมีประสิทธิผลของ e-Government และ e-Service.....	67
7 การวัดความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ ในประเทศไทย.....	69
8 กรอบแนวคิดเบื้องต้นแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	71
9 กรอบแนวคิดที่พัฒนามาจากการวิเคราะห์องค์ประกอบของ ตัวแปรต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ.....	108
10 สรุปความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.....	115
11 สรุปความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม	119
12 สรุปความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์กรมสรรพากร	123
13 ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.....	185
14 ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม	195
15 ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์กรมสรรพากร	203