



ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร  
โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม

โดย

นางสาวชิตชนก สุขลทกumar

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)  
สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2563  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร  
โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม

โดย

นางสาวชิตชนก สุขลทกุมาร



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)  
สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2563  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

INTENTION TO REUSE THE SYSTEM OF SUBMITTING PLEADINGS AND  
DOCUMENTS BY ELECTRONIC FILING  
AT THE COURT OF JUSTICE

BY

MISS CHITCHANOK SUCHONTAKUMAN



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE  
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE  
(MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS)  
MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS  
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY  
THAMMASAT UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2020  
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวชิตชนก สุขลทกุมาร


เรื่อง

ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร  
โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม


ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)

เมื่อ วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2564

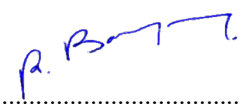
ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
.....  
(อาจารย์ ดร.สุรัตน์ โคอินทรางกูร)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

  
.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิชา พาณิชย์ปฐม)

คณบดี

  
.....  
(ศาสตราจารย์ ดร.รุจิระ พนมยงค์)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม
ชื่อผู้เขียน	นางสาวชิตชนก สุขลทกุมาร
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.สุพีชา พาณิชย์ปฐม
ปีการศึกษา	2563

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบยื่น ประกอบด้วย คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ คุณภาพข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง โดยเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์จากกลุ่มนายความผู้ใช้ระบบงาน ทั้งนายโจทก์และนายจำเลย จำนวน 222 คน และวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพระบบเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรคั่นกลาง (Mediator) ระหว่างความตั้งใจใช้งานระบบยื่น ทั้งนี้ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เป็นตัวแปรคั่นกลางแบบ Partial Mediator ซึ่งเป็นตัวแปรที่ส่งผลโดยตรงระหว่างคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ คุณภาพข้อมูล กับความตั้งใจใช้งานระบบยื่น ด้านการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ พบว่าการรับรู้ความเสี่ยงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในบริบทของการศึกษานี้ จากงานวิจัยนี้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้กับผู้พัฒนาระบบต่อไป ทั้งนี้ ยังให้ทนายความผู้ใช้ระบบได้รับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน เพื่อช่วยให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ภายใต้สถานการณ์ทางสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

**คำสำคัญ:** ความตั้งใจใช้งานระบบยื่น, การยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์, ศาลยุติธรรม

Independent Study Title	INTENTION TO REUSE THE SYSTEM OF SUBMITTING PLEADINGS AND DOCUMENTS BY ELECTRONIC FILING THE COURT OF JUSTICE.
Author	Miss Chitchanok Suchontakuman
Degree	Master of Science (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Supeecha Panitpathom, Ph.D.
Academic Year	2020

## ABSTRACT

This research studied the intention to resubmit pleads and documents by electronic filing in Courts of Justice in Thailand by studying factors affecting user intentions, including quality of system, service, and information as well as user satisfaction, perceived usefulness, and perceived risk. Data was collected by electronic questionnaires from 222 samples, all lawyers who have used e-filing, representing plaintiffs and defendants and statistically analyzed by multiple regression.

Results were that system quality affected user satisfaction as an intermediate variable (Mediator) between intent to use the system repeatedly. However, user satisfaction had an interstitial variable (Partial Mediator) directly influencing the quality of system, service, and data as well as system reuse intent. Perception of benefit affected intention to use the submission system and submission of words and documents by e-filing. However, risk perception did not affect intention to use the submission system and duplicate documents by electronic means in the study context. These findings may be useful for creating guidelines to improve and develop the e-filing system to heighten speed and work efficiency under changing social and economic situations.

**Keywords:** Intention to reuse the system, Electronic filing system, Courts of Justice in Thailand



## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยและมีความสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี ด้วยการได้รับคำแนะนำอย่างดียิ่ง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิชา พาณิชย์ปฐุม ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ที่คอยช่วยให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมทั้งให้คำแนะนำและปรับปรุงเนื้อหาในงานวิจัยจนสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สุรัตน์ โคอินทรางกูร ที่กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ที่ได้ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ทำให้ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในครั้งนี้ได้อย่างสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านของโครงการสาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ได้มอบความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย เพื่อให้ผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า และเจ้าหน้าที่ของโครงการปริญญาโทของสาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ที่คอยให้ความช่วยเหลือในการติดต่อประสานงาน ให้คำแนะนำที่ดีและเป็นประโยชน์ในระหว่างการศึกษาเป็นอย่างดีตลอดหลักสูตรของการศึกษา

ขอขอบคุณนายความทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ สละเวลาในการตอบแบบสอบถามงานวิจัย และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงสมบูรณ์

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ รุ่น 14 ทุกท่าน ที่คอยให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนตลอดช่วงระยะเวลาการศึกษาที่ผ่านมา

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คุณน้า และน้องสาว ที่คอยให้กำลังใจและคอยสนับสนุนผู้วิจัยในทุก ๆ ด้าน ด้วยดีเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

นางสาวชิตชนก สุขลทกุมาร



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(13)
รายการสัญลักษณ์และคำย่อ	(15)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.1.1 ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3
1.1.2 การใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4
1.2 คำถามการวิจัย	6
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	6
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8

2.1.1 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model)	8
2.1.2 ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)	11
2.1.3 ทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (Expectation-Confirmation Theory: ECT)	12
2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)	13
2.2 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง	15
2.2.1 คุณภาพระบบ (System Quality)	15
2.2.2 คุณภาพบริการ (Service Quality)	16
2.2.3 คุณภาพข้อมูล (Information Quality)	17
2.2.4 การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)	17
2.2.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)	18
2.2.6 การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)	18
2.2.7 ความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ (Intention to Reuse the System)	19
บทที่ 3 กรอบการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย	23
3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	23
3.2 นิยามตัวแปร	23
3.3 สมมติฐานการวิจัย	25
3.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์	25
3.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์	25
3.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข้อมูลกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์	26
3.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้งานกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ	26
3.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ	27

3.3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้งานระบบ การยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ	27
บทที่ 4 วิธีการวิจัย	29
4.1 การคัดเลือกตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่าง	29
4.1.1 ประชากรที่ศึกษา	29
4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง	29
4.2 เครื่องมือเพื่อการวิจัย	30
4.3 การออกแบบการวิจัย	34
4.4 การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของเครื่องที่ใช้ในการวิจัย	34
4.4.1 การตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม (Validity)	35
4.4.2 การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability)	35
4.5 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่นำมาใช้	35
4.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	36
4.5.2 การตรวจสอบข้อมูลก่อนนำไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติ	36
4.5.3 การสอบทานข้อสมมติทางสถิติ	36
4.5.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย (Regression Analysis)	36
บทที่ 5 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	37
5.1 การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ	37
5.1.1 การสอบทานข้อมูลที่หายไป (Missing Data)	37
5.1.2 การทดสอบการกระจายตัวของข้อมูล	37
5.2 การประเมินความเที่ยงและความตรงของแบบสอบถาม (Reliability and Validity Assessment)	37
5.2.1 การตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม (Validity)	38
5.2.2 การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability)	45
5.3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา (Correlation)	46
5.4 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของกลุ่มตัวอย่าง	46

5.4.1	ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	46
5.4.2	ข้อมูลการใช้ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์	47
5.5	การทดสอบสมมติฐานการวิจัย (Regression Analysis)	49
5.5.1	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล กับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์	49
5.5.2	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง กับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ	52
5.6	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	55
5.6.1	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์	56
5.6.2	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์	57
5.6.3	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข้อมูลกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์	57
5.6.4	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้งานกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ	57
5.6.5	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ	58
5.6.6	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ	58
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ		59
6.1	สรุปผลการวิจัย	59
6.2	ประโยชน์ของการวิจัย	60
6.2.1	ประโยชน์ของงานวิจัยในภาคทฤษฎี	60
6.2.2	ประโยชน์ของงานวิจัยในภาคปฏิบัติ	60
6.3	ข้อจำกัดของงานวิจัยงานวิจัยในอนาคต	61

	(9)
6.3.1 ข้อจำกัดของงานวิจัย	61
6.3.2 งานวิจัยในอนาคต	62
รายการอ้างอิง	64
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	71
ภาคผนวก ข คู่มือการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing Version 3	77
ภาคผนวก ค ผลการสอบทานการกระจายตัวของข้อมูล	86
ภาคผนวก ง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation)	88
ภาคผนวก จ ผลการตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม	89
ภาคผนวก ฉ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)	94
ประวัติผู้เขียน	101

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำของศาลยุติธรรม	20
3.1 ความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
4.1 คำถามเพื่อวัดค่าตัวแปรของงานวิจัย	31
5.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรด้านคุณภาพระบบคุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล (Exploratory Factor Analysis – EFA)	38
5.2 การจัดกลุ่มตัวแปรของปัจจัยคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล	38
5.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง (Exploratory Factor Analysis – EFA)	41
5.4 การจัดกลุ่มตัวแปรของปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง	41
5.5 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ (Exploratory Factor Analysis – EFA)	44
5.6 การจัดกลุ่มตัวแปรของปัจจัยความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ	44
5.7 การตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบค (Cronbach’s Alpha)	45
5.8 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	47
5.9 จำนวนครั้งของการใช้ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์	48
5.10 จำนวนคดีที่ยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความผ่านระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการใช้งานต่อครั้ง	48
5.11 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	49
5.12 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (Anova) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	50
5.13 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Coefficients) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	51

5.14 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ	52
5.15 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (Anova) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ	53
5.16 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Coefficients) ของปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ	54
5.17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	56
ค.1 ข้อมูลสถิติของตัวแปร	86
จ.1 ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ	88
จ.1 ค่าสัมประสิทธิ์แอฟาของครอนแบคของกลุ่มปัจจัยคุณภาพระบบ	89
จ.2 ค่าของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านคุณภาพระบบ	89
จ.3 ค่าสัมประสิทธิ์แอฟาของครอนแบคของของกลุ่มปัจจัยคุณภาพบริการ	89
จ.4 ค่าของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านคุณภาพบริการ	90
จ.5 ค่าสัมประสิทธิ์แอฟาของครอนแบคของของกลุ่มปัจจัยคุณภาพข้อมูล	90
จ.6 ค่าของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล	90
จ.7 ค่าสัมประสิทธิ์แอฟาของครอนแบคของกลุ่มปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	91
จ.8 ค่าของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	91
จ.9 ค่าสัมประสิทธิ์แอฟาของครอนแบคของกลุ่มปัจจัยการรับรู้ประโยชน์	91
จ.10 ค่าของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์	92
จ.11 ค่าสัมประสิทธิ์แอฟาของครอนแบคของกลุ่มปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง	92
จ.12 ค่าของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง	92
จ.13 ค่าสัมประสิทธิ์แอฟาของครอนแบคของกลุ่มปัจจัยความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ	93
จ.14 ค่าของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ	93
ฉ.1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ของกลุ่มตัวแปร คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล	94
ฉ.2 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (Total Variance Explained) ของกลุ่ม ตัวแปรคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล	95

ฉ.3 ผลการวิเคราะห์การจัดกลุ่มของตัวแปร (Rotated Component Matrix) ของ กลุ่มตัวแปรคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล	96
ฉ.4 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ของกลุ่มตัวแปร ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง	97
ฉ.5 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (Total Variance Explained) ของกลุ่ม ตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง	98
ฉ.6 ผลการวิเคราะห์การจัดกลุ่มของตัวแปร (Rotated Component Matrix) ของ กลุ่มตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง	99
ฉ.7 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ของตัวแปร ความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ	100
ฉ.8 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (Total Variance Explained) ของตัวแปร ความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ	100
ฉ.9 ผลการวิเคราะห์การจัดกลุ่มของตัวแปร (Component Matrix) ของตัวแปร ความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ	100



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ภาพแสดงสถิติคดีที่ยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564	5
1.2 ภาพแสดงสถิติคดีที่ยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing กับคดีที่มีการยื่นฟ้องเป็น กระดาษ ประจำเดือนมกราคม 2564	5
2.1 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model)	10
2.2 ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)	11
2.3 ทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (Expectation Confirmation Theory)	13
3.1 กรอบแนวคิดการวิจัยความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความ และเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม	23
5.1 ผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดการวิจัยความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่ง คำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม	55
ข.1 ภาพแสดงการลงทะเบียนการใช้งาน e-Filing	77
ข.2 ภาพแสดงการกรอกในแบบคำขอลงทะเบียนออนไลน์	77
ข.3 ภาพแสดงการแนบและอัปโหลดเอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียน	78
ข.4 ภาพแสดงขั้นตอนหลังการอัปโหลดเอกสาร	78
ข.5 ภาพแสดงข้อความแจ้งเลขที่อ้างอิงลงทะเบียนออนไลน์	78
ข.6 ภาพแสดงการตรวจสอบสถานะการลงทะเบียน	79
ข.7 ภาพแสดงการกรอกหมายเลขอ้างอิงการลงทะเบียน	79
ข.8 ภาพแสดงการลงทะเบียนสำเร็จ	80
ข.9 ภาพแสดงการเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งานครั้งแรก	80
ข.10 ภาพแสดงการกรอกรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน	80
ข.11 ภาพแสดงการกรอกรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP)	81
ข.12 ภาพแสดงการยื่นฟ้อง	81
ข.13 ภาพแสดงการกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับคำฟ้อง/คำร้อง	81
ข.14 ภาพแสดงขั้นตอนการแนบเอกสารประกอบ	82
ข.15 ภาพแสดงขั้นตอนการลงวันนัดฟ้อง	82
ข.16 ภาพแสดงข้อมูลการลงวันนัดฟ้อง	83

ข.17 ภาพแสดงหน้าจอสรุปรายการและยอดชำระเงิน	83
ข.18 ภาพแสดงหน้าจอสรุปรายการ ยอดชำระเงินและการยอมรับเงื่อนไข	84
ข.19 ภาพแสดงหน้าจอผลการยื่นคำร้อง	84
ข.20 ภาพแสดงการตรวจสอบสถานะคำฟ้อง	85
ข.21 ภาพแสดงหน่วยงานที่รับคำฟ้อง/คำร้อง	85



## รายการสัญลักษณ์และคำย่อ

สัญลักษณ์/คำย่อ	คำเต็ม/คำจำกัดความ
COJ	ศาลยุติธรรม (Court of Justice)
e-Filing	ระบบรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Filing)
SQ	คุณภาพระบบ (System Quality)
SERVQ	คุณภาพบริการ (Service Quality)
IQ	คุณภาพข้อมูล (Information Quality)
PU	การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)
US	ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)
PR	การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)
INR	ความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ (Intention to Reuse the System)

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

ด้วยการขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยีในปัจจุบันช่วยเพิ่มโอกาสให้ประชาชนได้เข้าถึงกระบวนการของศาลยุติธรรมได้อย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ศาลยุติธรรม (Court of Justice : COJ) ในฐานะองค์กรของรัฐที่มีหน้าที่ในการใช้อำนาจอย่างอิสระ ภายใต้หลักนิติธรรมในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน พร้อมด้วย การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและทั่วถึง ศาลยุติธรรมได้มีการกำหนดกรอบแนวทางในการขับเคลื่อนตามภารกิจ ในปัจจุบันศาลยุติธรรมได้นำเทคโนโลยีและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการทำงาน ทั้งในด้านการพิจารณาคดี การให้บริการแก่ประชาชน และงานสนับสนุนสำนักงาน จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชน ตลอดจนการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมถึงศาลยุติธรรมด้วยเช่นเดียวกัน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนี้ ศาลยุติธรรมจึงได้ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านศาลยุติธรรมให้เป็นศาลยุติธรรมดิจิทัล หรือที่เรียกว่า Digital Court เพื่อให้การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ประหยัดงบประมาณ มีความเป็นรูปธรรมบนมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศ และการปรับเปลี่ยนภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล การเปลี่ยนผ่านระบบไปสู่การเป็นศาลดิจิทัล หรือ Digital Court ที่เป็นมาตรฐานสากล ภายใต้กลยุทธ์ที่เน้นความปลอดภัย โปร่งใส รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ สามารถบูรณาการแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน มีระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยระบบ ดังนี้

- (1) ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)
- (2) ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม หรือ Case Information Online Service (CIOS)
- (3) ระบบค้นหาเขตอำนาจศาล (Jurisdiction)
- (4) ระบบการส่งเอกสารและการประกาศนัดไต่สวนโดยวิธีการลงโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-Notice System)
- (5) การพิจารณาคดีผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference)

(6) โครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลคดีศาลยุติธรรมกับหน่วยงานภายนอก (Web Service) (ศาลยุติธรรม, 2563ก)

จากการที่ศาลยุติธรรมได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการยุติธรรมสู่โลกออนไลน์กลายเป็น ศาลดิจิทัล หรือ Digital Court นั้น ซึ่งศาลยุติธรรมนั้นมีหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีความต่าง ๆ ซึ่งขาดข้อขัดแย้งของคู่ความทุกฝ่ายที่มาศาล ปัญหาหลักคือ การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน ความสะดวก ความรวดเร็ว และการประหยัดค่าใช้จ่าย ในระบบของศาลยุติธรรมโดยปกติแล้ว การเข้าถึงบริการของประชาชนนั้นมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา การเดินทางมาติดต่อที่ศาล ช่องทางในการติดต่อเพื่อยื่นเอกสารต่าง ๆ โดยที่บางศาลก็มีปริมาณคดีเป็นจำนวนมากทำให้มีหลายช่องทางในการติดต่อ จึงทำให้ประชาชนที่เข้ารับการติดต่อเกิดความสับสน สิ่งที่เป็นข้อสำคัญอีกประการหนึ่งคือ เรื่องความเหลื่อมล้ำ การเข้าถึงของผู้มีสถานะแตกต่างกัน จึงทำให้มีการพัฒนาระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Filing ขึ้น

ศาลยุติธรรมได้จัดให้มีการให้บริการยื่นคำฟ้องทางระบบรับ - ส่ง อิเล็กทรอนิกส์ผ่านโปรแกรมระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เพื่อให้หน่วยงานศาลยุติธรรมสามารถให้บริการคู่ความในการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารต่อศาลทางอิเล็กทรอนิกส์ คู่ความสามารถยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้องในทางคดี และรับส่งข้อมูลคดีผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยไม่ต้องเดินทางมาศาลเป็นการบริหารคดีและบริการของศาลยุติธรรมที่มีความสะดวก รวดเร็ว และเสียค่าใช้จ่ายน้อย

ในอดีตนั้นการส่งคำคู่ความและยื่นเอกสาร คู่ความต้องยื่นเอกสารด้วยตนเองหรือแต่งตั้งทนายความ เพื่อเป็นผู้แทนในการดำเนินการต่าง ๆ ในคดี ณ ศาลที่คู่ความเป็นโจทก์หรือจำเลย ซึ่งต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง หากคู่ความมีได้อยู่ในพื้นที่ศาลที่เป็นคู่ความในคดีนั้น การยื่นเอกสารเพื่อยื่นฟ้องคดีต่อศาลแต่ละคดี ประกอบกับใช้เวลาการติดต่อแต่ละครั้งใช้เวลานาน มีเอกสารจำนวนมาก ส่งผลให้สำนักงานศาลยุติธรรมได้ทำการพัฒนาระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรองรับการยื่นคำฟ้องของทนายความผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นที่มาของคำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตอบโจทย์พันธกิจที่จะพัฒนาและสร้างระบบสนับสนุนอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้มีความรวดเร็ว สะดวก ทันสมัย และเป็นสากล เพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาพิพากษาคดี และความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น ทนายความทั่วประเทศ สามารถยื่นคำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ โดยไม่ต้องเดินทางไปยื่นฟ้องที่ศาล จำเลยสามารถยื่นคำให้การผ่านระบบได้เช่นเดียวกัน ผู้พิพากษาสามารถรับฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ หากคดีไม่ยุ่งยาก ไม่ต้องทำสำนวนกระดาษ ศาลไม่ต้องหาพื้นที่จัดเก็บสำนวนที่มีเพิ่มมากขึ้น และคู่ความยังสามารถติดตามคดีได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งสถานการณ์การยื่นฟ้องในปัจจุบันนั้น ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร

โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้ครอบคลุมศาลชั้นต้นทั่วประเทศที่พิจารณาคดีแพ่ง โดยทางสำนักงานศาลยุติธรรมมีแผนขยายไปยังการพิจารณาคดีอาญา และขยายการให้บริการให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งหากมีการใช้ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากจะช่วยให้ศาลสามารถลดพื้นที่การจัดเก็บสำนวนกระดาษที่ศาลได้

ประโยชน์ของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบสามารถตั้งทนายความ ทนายความสามารถยื่นคำฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเว็บไซต์ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ศาล ด้านจำเลยสามารถยื่นคำให้การได้ ขอคัดถ่ายและดูเอกสารในสำนวนคดี รวมทั้งสามารถติดตามเอกสารได้ตลอดเวลา ส่วนเจ้าหน้าที่ศาลสามารถตรวจสอบเอกสารยื่นคำฟ้อง คำร้อง พร้อมให้ความเห็นและส่งงานให้ผู้พิพากษาได้ ซึ่งผู้พิพากษาสามารถประทับรับฟ้องได้ นอกจากนี้ การยื่นฟ้องแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถยื่นฟ้องคดีได้มากกว่า 1 คดี สามารถยื่นฟ้องสูงสุดได้ 50 คดี ต่อการทำรายการ 1 ครั้ง (ศาลยุติธรรม, 2563ข)

การยื่นคำฟ้อง/คำร้องผ่านระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น ทนายโจทก์สามารถยื่นคำฟ้อง/คำร้องผ่านระบบได้ โดยทำการเลือกประเภทคดีที่ต้องการจะยื่นคำฟ้อง/คำร้อง ดังนี้

- (1) ยื่นคำฟ้องคดีแพ่ง
- (2) ยื่นคำร้องขอจัดการมรดก
- (3) ยื่นคำร้องขอให้เป็นคนสาบสูญ

หลังจากนั้นทำตามขั้นตอนตามระบบ ระบุข้อมูลของโจทก์และจำเลย เมื่อทำการยื่นเอกสารผ่านกระบวนการตามขั้นตอนของระบบแล้ว ทนายความจึงทำการลงวันนัดตามที่ศาลเปิดให้ลงวันนัดได้ ด้านทนายฝ่ายจำเลยนั้น สามารถยื่นคำให้การผ่านระบบได้โดยกรอกข้อมูลเลขคดีผ่านระบบจากหน่วยงานที่รับคำฟ้อง/คำร้อง ซึ่งหากจำเลยมีความประสงค์ที่ต้องการยื่นฟ้องแบบกระดาษก็สามารถทำได้ ระบบนี้จึงเป็นทางเลือกให้ทนายความสามารถเลือกใช้งานได้

### 1.1.1 ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า ระบบงานของศาลเพื่อรองรับการยื่นส่งและรับคำฟ้อง คำคู่ความ คำสั่งศาล หมายเรียกอื่น ๆ รวมทั้งเอกสารทางคดี ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดไว้ในประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม

ผู้ใช้ระบบ หมายความว่า คู่ความหรือทนายความที่ได้ลงทะเบียนขอใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ไว้ต่อศาล

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่

สิ่งที่พิมพ์ออก หมายความว่า สิ่งที่พิมพ์ออกของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการนำเสนอ หรือเก็บรักษาไว้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์

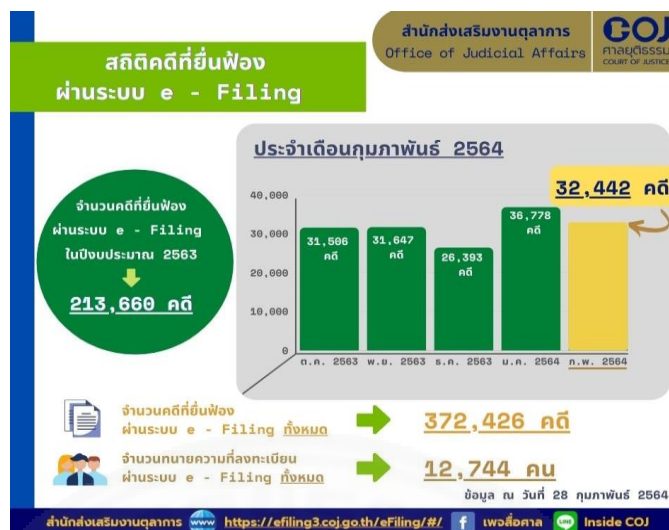
### 1.1.2 การใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผู้ที่มีความประสงค์ที่จะใช้งานระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ต้องดำเนินการลงทะเบียนต่อศาล โดยยื่นคำขอใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง พร้อมแสดงหลักฐาน บัตรประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือหนังสือเดินทาง หรือบัตรประจำตัวสมาชิกสภาทนายความ หรือใบอนุญาตให้เป็นทนายความ

เมื่อผู้ยื่นคำขอใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ใช้ระบบตามเงื่อนไขและวิธีการที่กำหนดไว้ในประกาศของสำนักงานศาลยุติธรรมแล้ว จะได้รับชื่อผู้ใช้ระบบและรหัสผ่าน เพื่อใช้เข้าสู่ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ โดยชื่อผู้ใช้ระบบและรหัสนั้นเป็นหลักฐานแสดงการลงลายมือชื่อของผู้ใช้ระบบในการติดต่อกับศาลหรือคู่ความอื่นผ่านระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ใช้งานต้องเก็บรักษาชื่อผู้ใช้ระบบและรหัสนั้นไว้เป็นความลับ การระบุชื่อผู้ใช้ระบบและรหัสผ่านลงในระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเข้าใช้ระบบ ถือเป็นกรยืนยันตัวตนผู้ใช้ระบบและการรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

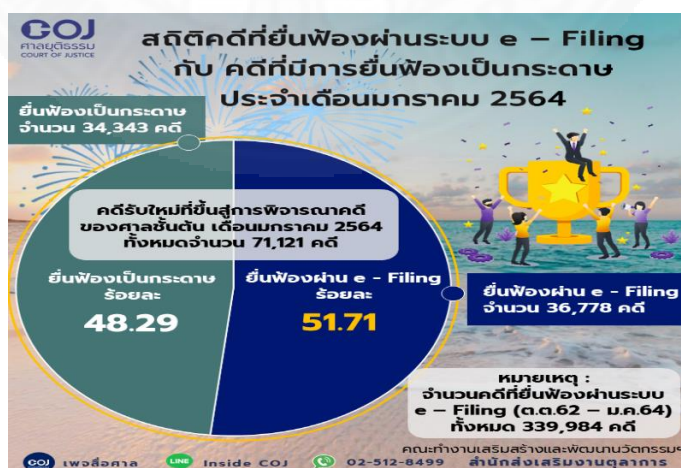
การยื่น ส่ง และรับคำคู่ความหรือเอกสารทางคดีนั้น ผู้ใช้ระบบสามารถยื่นคำฟ้องทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอดเวลา ซึ่งคำฟ้องและเอกสารที่ยื่นผ่านระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์จะต้องจัดทำตามรูปแบบและขนาด ตามที่ประกาศไว้ในประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม มิฉะนั้นระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์จะปฏิเสธและถือว่าไม่ได้มีการยื่นคำฟ้องหรือเอกสารดังกล่าว โดยคำฟ้องและเอกสารที่ได้ยื่นและส่งทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนคำสั่งหรือการอื่นใดที่กระทำการโดยผู้พิพากษาหรือเจ้าหน้าที่ ถือว่ามีการลงลายมือชื่อโดยผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผู้ทำรายการจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์ในระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ และการจัดทำสิ่งพิมพ์ที่ออกจากระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้ใช้ระบบหรือเจ้าหน้าที่ ให้ถือว่าเป็นสำเนาที่ได้รับการรับรองตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งแล้ว (สำนักประธานศาลฎีกา, 2562)

จากข้อมูลสถิติคดียื่นฟ้องผ่านระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564 ซึ่งจากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า มีคดีที่ยื่นฟ้องผ่านระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 มีจำนวนคดีทั้งหมด 158,766 คดี โดยมีจำนวนคดีที่ยื่นฟ้องผ่านระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในปีงบประมาณ 2563 ทั้งหมด 213,660 คดี รวมจำนวนคดีที่ยื่นฟ้องผ่านระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดแล้ว 372,426 คดี และมีจำนวนทนายความที่ลงทะเบียนผ่านระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งหมด 12,744 คน ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 ภาพแสดงสถิติคดีที่ยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564. หมายเหตุ. จาก สถิติคดีที่ยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564, โดย สำนักงานส่งเสริมงานตุลาการ, (2564ก)

จากข้อมูลสถิติคดีที่ยื่นฟ้องผ่านระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) กับคดีที่มีการยื่นฟ้องแบบกระดาษประจำเดือนมกราคม 2564 พบว่า มีคดีที่ยื่นฟ้องเป็นกระดาษ ร้อยละ 48.29 และยื่นฟ้องผ่านระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 51.71 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบแล้วถือว่ายังมีปริมาณการใช้งานยื่นฟ้องผ่านระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังมีจำนวนไม่มากนัก ดังแสดงในภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 ภาพแสดงสถิติคดีที่ยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing กับคดีที่มีการยื่นฟ้องเป็นกระดาษ ประจำเดือนมกราคม 2564. หมายเหตุ. จาก สถิติคดีที่ยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing กับคดีที่มีการยื่นฟ้องเป็นกระดาษ ประจำเดือนมกราคม 2564, โดย สำนักงานส่งเสริมงานตุลาการ, (2564ข)



ดังนั้น จึงเป็นที่มาของงานวิจัยที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาเกี่ยวกับ ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม หลังจากที่ได้ใช้งานระบบครั้งแรกแล้วนั้น มีปัจจัยใดที่ส่งผลให้ผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ หรือมีความล้มเหลวที่จะไม่ใช้งานระบบอีกครั้ง ซึ่งอาจเป็นสาเหตุมาจากความไม่มั่นใจในประสิทธิภาพการทำงานของระบบที่ยังไม่มีความเสถียร หรือเกิดจากความเสียด่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการใช้งานทำให้ผู้ใช้งานเกิดความวิตกกังวล จึงทำให้เกิดการล้มเหลวที่จะไม่กลับไปใช้งานซ้ำหรือระบบทำให้ผู้ใช้งานมีขั้นตอนการทำงานยุ่งยากมากกว่าวิธีการยื่นฟ้องแบบเดิม ซึ่งในบริบทของระบบสารสนเทศนั้น เทคโนโลยีต้องมีการนำไปใช้บ่อย ๆ และใช้เป็นประจำเพื่อให้มีการกลับมาใช้งานอีกครั้ง ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถวัดได้ว่าระบบนั้นมีประสิทธิภาพที่ดีเพียงพอ จึงส่งผลให้มีการกลับมาใช้งานระบบมากขึ้น และนำผลลัพธ์ที่ได้นำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม เพื่อขยายบริการให้ครอบคลุมกับความต้องการผู้ใช้งานระบบ ปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพรองรับการใช้งานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้งานระบบต่อไป

## 1.2 คำถามการวิจัย

ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม

## 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

จากคำถามการวิจัยข้างต้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1.3.1 เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1.3.2 เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1.3.3 เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข้อมูลกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1.3.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้งานกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ

1.3.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ

1.3.6 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม โดยขอบเขตในการศึกษา เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบ คือ ทนายความ ผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 เพื่อให้ผู้พัฒนาระบบได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ และนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเป็นข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม ให้มีประสิทธิภาพพร้อมรับกับความต้องการของผู้ใช้งานระบบมากขึ้น

1.5.2 เพื่อให้ทนายความผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม มีความตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการคิดค้นด้านนวัตกรรมดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และเพิ่มศักยภาพในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ภายใต้สถานการณ์ทางสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม ผู้วิจัยได้ศึกษานำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีตมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

#### 2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model)

DeLone and McLean (1992) มีการศึกษาจำนวนมากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาพยายามทำการศึกษา เพื่อระบุปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีนักวิจัยหลายคนได้กล่าวถึงความสำเร็จในแง่มุมที่แตกต่างกัน การวิจัยที่หลากหลายเหล่านี้เป็นการนำเสนอมุมมองแบบบูรณาการเกี่ยวกับแนวคิดความสำเร็จของแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งจากการศึกษาของ DeLone และ McLean นั้น ได้อธิบายความสัมพันธ์ของแบบจำลองของระบบสารสนเทศที่สำคัญ 6 มิติ ได้แก่

- (1) คุณภาพระบบ (System Quality)
- (2) คุณภาพข้อมูล (Information Quality)
- (3) การใช้งาน (Use)
- (4) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)
- (5) ผลกระทบต่อบุคคล (Individual Impact)
- (6) ผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact)

ในทศวรรษต่อมา DeLone และ McLean ได้มีการปรับเปลี่ยนแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) ของพวกเขาเพื่อแก้ไขข้อจำกัดบางประการ โดยสิ่งที่เพิ่มเติมในแบบจำลองที่มีการปรับเปลี่ยนคือ คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นส่วนที่เพิ่มเติมของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการถูกเพิ่มเข้าไปเนื่องจากลักษณะการเปลี่ยนแปลงของระบบสารสนเทศมีความจำเป็นต้องประเมินคุณภาพบริการเมื่อมีการประเมินความสำเร็จของระบบสารสนเทศแล้ว DeLone และ McLean แนะนำให้กำหนดน้ำหนักความแตกต่างให้กับคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพบริการ ขึ้นอยู่กับบริบทและ

การประยุกต์ในแบบจำลอง นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนอีกอย่างหนึ่งคือ การนำเอาผลกระทบส่วนบุคคลและผลกระทบต่อองค์กรเป็นตัวแปรแยกกันและแทนที่ด้วยผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) (Delone & McLean, 2003)

Delone and McLean (2003) อธิบายว่า “การใช้งาน” ต้องมาก่อน “ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน” ในแง่ของกระบวนการนั้น ประสบการณ์เชิงบวกกับ “การใช้งาน” จะนำไปสู่ “ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน” มากขึ้นในเชิงสาเหตุ ในบางครั้งอาจวัดความเหมาะสมของความตั้งใจใช้งาน (ทัศนคติ) มากกว่าการใช้งาน (พฤติกรรม) ซึ่ง Delone และ McLean กล่าวต่อไปว่า หากนำเอาความตั้งใจที่จะใช้เป็นตัววัดแล้วความพึงพอใจของผู้ใช้งานจะเพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้เพิ่มความตั้งใจที่จะใช้งานในแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ได้รับการปรับปรุง

DeLone และ McLean ได้เสนอแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ปรับปรุงใหม่ และอธิบายความสัมพันธ์ของแบบจำลองทั้ง 6 มิติของความสำเร็จของแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ได้แก่

(1) คุณภาพข้อมูล (Information Quality) กำหนดให้เป็นลักษณะที่พึงประสงค์ของผลลัพธ์ของระบบ คุณภาพข้อมูลวัดในเรื่องของความถูกต้อง (accuracy) ตรงเวลา (timeliness) ความสมบูรณ์ (completeness) ความเกี่ยวข้อง (relevance) และความสม่ำเสมอ (consistency)

(2) คุณภาพระบบ (Quality System) กำหนดเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพระบบวัดจากความสะดวกและความพร้อมใช้งาน (availability) การปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น (adaptability) ความน่าเชื่อถือของระบบ (reliability) ระยะเวลาในการตอบสนอง (response time) และเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน (usability)

(3) คุณภาพบริการ (Service Quality) คือ คุณภาพของการสนับสนุนระบบสารสนเทศนั้น ที่ผู้ใช้ได้รับจากบุคลากรหรือฝ่ายสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพบริการวัดจากความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness) ความต้องการของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศมีการทำงานอย่างรวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือได้ให้แก่ผู้ใช้งาน (Assurance) และมีการให้ความช่วยเหลือด้วยความเห็นอกเห็นใจ มีการเอาใจใส่ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (Empathy)

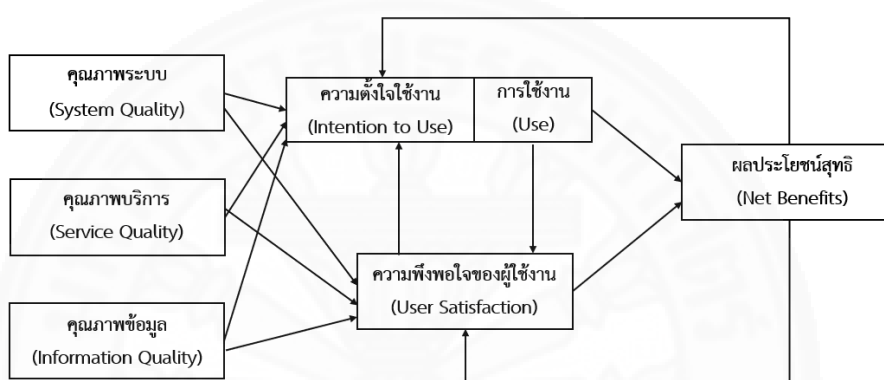
(4) ความตั้งใจใช้งาน/การใช้งาน (Intention to Use/Use) ระดับการใช้งานหรือระดับการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้งานเริ่มตั้งแต่การเข้าชมเว็บไซต์ จำนวนผู้เข้าเว็บไซต์ (number of site visits) และการดึงข้อมูลไปจนถึงจำนวนรายการในการทำธุรกรรมบนระบบ ความตั้งใจที่จะใช้ คือความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้ตั้งใจจะใช้ระบบ หรือความตั้งใจกลับมาใช้ใหม่

(5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เป็นปัจจัยสำคัญในการวัดความคิดเห็นของผู้ใช้งาน ไปจนถึงประสบการณ์ของผู้ใช้งานที่มี

ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ หากผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในระดับสูงก็จะกลับมาใช้ระบบนั้นอีก และหากผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในระดับต่ำการเข้าใช้งานระบบก็เป็นไปในทางตรงกันข้าม

(6) ผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) เป็นปัจจัยในการวัดความสำเร็จของแต่ละบุคคล และองค์กร หากผู้ใช้งานได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบก็จะมีจำนวนผู้ใช้ระบบเพิ่มมากขึ้น

ซึ่งความสัมพันธ์ทั้ง 6 ปัจจัยนี้สามารถประเมินได้ทั้งในด้านคุณภาพข้อมูลและคุณภาพบริการ ลักษณะเหล่านี้มีผลต่อการใช้งานในภายหลัง หรือความตั้งใจใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้ในการใช้ระบบต่อไป (Delone & McLean, 2003) ดังแสดงในภาพที่ 2.1



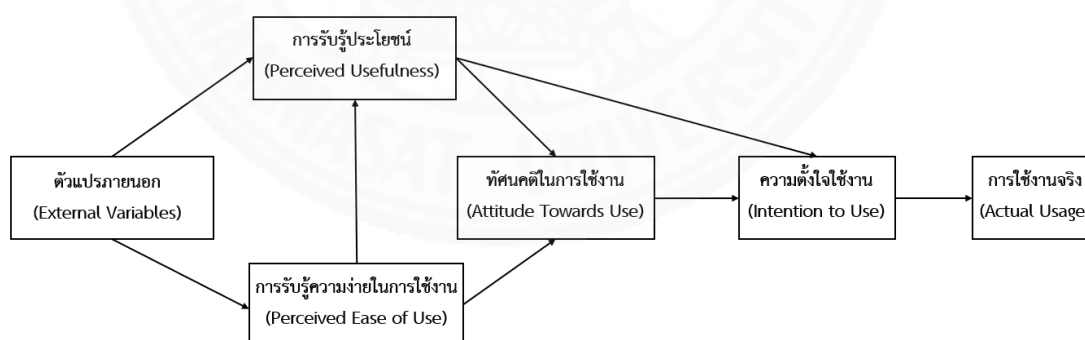
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model). Note. From “The DeLone and McLean Model of Information Systems success: A Ten-Year Update,” by DeLone, W., & McLean, E., 2003, *Journal of Management Information Systems*, (19), 9-30.

โดยมีงานวิจัยที่ได้ศึกษาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ในการศึกษาด้านต่าง ๆ เช่น Wang, Wang, and Shee (2007) ศึกษาการวัดความสำเร็จของระบบอีเลิร์นนิง (e-Learning) ในบริบทขององค์กร การศึกษานี้ได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบจำลองหลายมิติเพื่อประเมินความสำเร็จของระบบอีเลิร์นนิง (e-Learning) ซึ่งผลการวิจัยให้สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับวิธีการใช้ระบบ e-Learning ที่ประสบความสำเร็จในองค์กร งานวิจัยของ Wei, Tang, Kao, Tseng, and Wu (2017) เพื่อประเมินความสำเร็จของการนำระบบโลจิสติกส์ทำความสะอาดไปใช้ในศูนย์แพทย์ พบว่า คุณภาพข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งาน คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ และคุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ ยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจของผู้ใช้ และความตั้งใจใช้งานมีผลต่อผลประโยชน์สุทธิ และงานวิจัยของ Tam and Oliveira (2017) การใช้บริการโรมบายนั่งกึ่งคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบดังกล่าว

## 2.1.2 ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ได้รับการพัฒนาโดย Davis (1989) เป็นการดัดแปลงมาจากทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล (Theory of Reason Action) โดยเป้าหมายของทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี คือ การอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการยอมรับการใช้คอมพิวเตอร์ และเพื่อใช้อธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จุดประสงค์หลักของทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี คือ เพื่อติดตามผลกระทบของปัจจัยภายนอกที่มีต่อความเชื่อ ทศนคติ และความตั้งใจ โดยทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีเป็นการอธิบายปัจจัยทั่วไปของการยอมรับการใช้คอมพิวเตอร์ ที่นำไปสู่การอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ โดยทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีได้ทดสอบปัจจัยที่เฉพาะเจาะจง 2 ประการ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบใดระบบหนึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใช้งาน ระบบที่มีความสมบูรณ์ในการใช้งานสูง คือ ระบบที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าการรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานในเชิงบวก โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งาน (Intention to Use) มี 4 ปัจจัย ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งสุดท้ายจะส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีและยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model). *Note.* From “User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models,” by Davis, F.D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R., 1989, *Management Science*, 35(8), 982-1003.

ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีนั้น ใช้เพื่ออธิบายการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานและพฤติกรรมการใช้งาน มีการศึกษาจำนวนหนึ่งที่ได้ใช้ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีเพื่อทดสอบการยอมรับการใช้ระบบการรับส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การศึกษาของ Sungkono (2020) ที่พบว่าตัวแปรการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานนั้น มีผลต่อการใช้ระบบการรับส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) แต่ทัศนคติของพฤติกรรมไม่ได้ส่งผลต่อการใช้ระบบการรับส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาของ Sharma, OMAN, and YADAV (2011) ที่ได้ใช้กรอบแนวคิดของทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี พบว่า การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลอย่างมากต่อผู้ใช้งานในการยอมรับการใช้ระบบการรับส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ และผลการวิจัยในทางตรงกันข้ามของ TAHAR, RIYADH, SOFYANI, and PURNOMO (2020) ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ความปลอดภัยมีผลต่อการใช้ระบบการรับส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่การรับรู้ประโยชน์ไม่มีผลต่อการใช้ระบบการรับส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

โดยในงานวิจัยนี้ นำปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งของทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี มาเป็นตัวแปรอิสระเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม นั่นคือ ความตั้งใจกลับมาใช้งานระบบซ้ำของกรอบแนวคิดในงานวิจัยเล่มนี้

### 2.1.3 ทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (Expectation-Confirmation Theory: ECT)

ทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (Expectation-Confirmation Theory: ECT) ใช้กันอย่างแพร่หลายในงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภค พฤติกรรมการซื้อ เช่น การซื้อซ้ำ หรือการใช้บริการซ้ำ (Bhattacharjee, 2001) โดยกระบวนการที่ผู้บริโภคบรรลุความตั้งใจในการซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำในกรอบทฤษฎี ECT นั้น เป็นไปตามที่ Oliver (1980) ได้ศึกษา ดังนี้

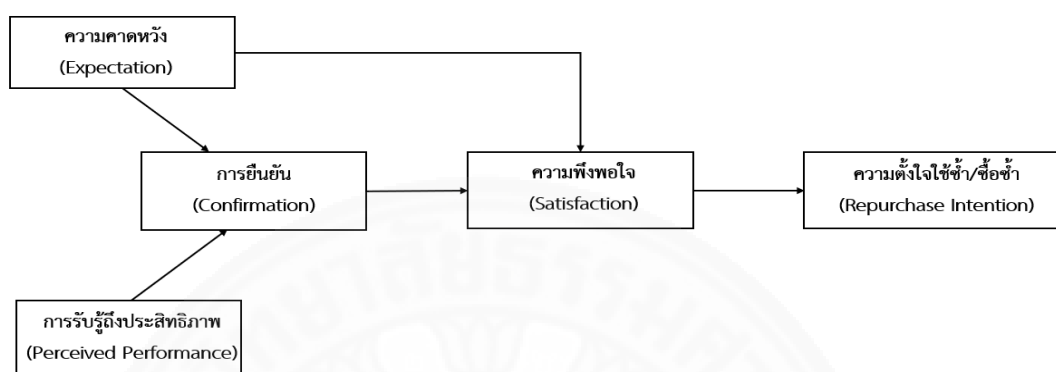
ประการแรก ผู้บริโภคสร้างความคาดหวังเบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ก่อนที่จะซื้อหรือใช้บริการ

ประการที่สอง ผู้บริโภคยอมรับและใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น หลังจากการบริโภคหรือใช้บริการในครั้งแรกซึ่งทำให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ประการที่สาม ผู้บริโภคประเมินถึงประสิทธิภาพที่รับรู้ เมื่อผู้บริโภคได้รู้ถึงความคาดหวังเดิมของพวกเขา และได้มีการกำหนดขอบเขตความคาดหวังขึ้น ความคาดหวังของพวกเขาจะได้รับการยืนยัน

ประการที่สี่ ผู้บริโภคสร้างความพึงพอใจ ส่งผลต่อระดับของการยืนยันและความคาดหวังของการยืนยัน ในที่สุดผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจจะสร้างความตั้งใจในการซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำ ในขณะที่ผู้ใช้ที่ไม่พอใจจะเลิกใช้งานในภายหลัง

ทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง แสดงให้เห็นว่า ความตั้งใจของผู้บริโภคในการซื้อซ้ำหรือใช้บริการต่อไปนั้น จะพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้ใช้งานก่อนการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ เป็นหลัก (Bhattacharjee, 2001) ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (Expectation Confirmation Theory). *Note.* From “Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model,” by Bhattacharjee, A., 2001, *MIS Quarterly*, 351-370.

ความตั้งใจใช้งานซ้ำ สามารถกำหนดได้ว่า เป็นความตั้งใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างต่อเนื่อง หลังจากที่ผู้บริโภคมีการซื้อสินค้าหรือบริการไปแล้วก่อนหน้านี้ นอกจากนี้ ความตั้งใจใช้งานซ้ำเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจส่วนบุคคลที่จะซื้อผลิตภัณฑ์และบริการซ้ำ ๆ จากธุรกิจเดิม (Hellier, Geursen, Carr, & Rickard, 2003) หรือความตั้งใจในการซื้อซ้ำ หมายถึง วิจารณ์ญาณของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับการซื้อหรือการใช้บริการนั้นอีกครั้ง (Taylor & Baker, 1994) ตามที่ Bhattacharjee (2001) กล่าวว่า การตัดสินใจในระบบสารสนเทศกลับมาใช้ใหม่ เหมือนกับการตัดสินใจเพื่อซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภค เนื่องจากการตัดสินใจใช้ซ้ำได้รับอิทธิพลจากครั้งแรกที่ผู้ใช้งานใช้ระบบสารสนเทศ

#### 2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)

การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) เป็นความไม่แน่นอนเกี่ยวกับผลเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งได้มีการนิยามว่า เป็นความไม่แน่นอนบวกกับความร้ายแรงของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (Bauer, 1960)

โดยในการวิจัยนี้ได้นำแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยงของ Featherman and Pavlou (2003) มาใช้ในการศึกษา ซึ่ง Featherman and Pavlou ได้ทำการทดสอบการรับรู้ความเสี่ยงกับอาสาสมัคร โดยอาสาสมัครนั้น มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับเรื่องการขโมยข้อมูลส่วนตัว มีความกังวลเกี่ยวกับการ



สูญเสียความเป็นส่วนตัวของข้อมูลด้านการเงินส่วนบุคคล เนื่องจากการโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีการกำหนดแง่มุมของการรับรู้ความเสี่ยงไว้ ดังนี้

**ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk)** ความเป็นไปได้ที่กระบวนการผลิตจะทำงานผิดพลาด และไม่ได้ทำงานตามที่ได้รับการออกแบบไว้ ดังนั้น จึงไม่สามารถให้ประโยชน์ตามที่ต้องการได้

**ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)** ความเสี่ยงที่บริการที่ซื้อจะไม่ได้รับผลตอบแทนทางการเงินที่คุ้มค่า และมีค่าบำรุงรักษาของผลิตภัณฑ์ที่ตามมา รวมถึงโอกาสที่จะเกิดความสูญเสียทางการเงินอันเนื่องมาจากการฉ้อโกง

**ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk)** ผู้บริโภคอาจสูญเสียเวลาในการตัดสินใจซื้อที่ไม่ดี เสียเวลาในการหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจซื้อ เรียนรู้วิธีการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการเพียงเพื่อที่จะต้องการเปลี่ยนแปลง หากไม่เป็นไปตามความคาดหวัง

**ความเสี่ยงด้านจิตใจ (Psychological Risk)** การสูญเสียจากการรับรู้ของตนเองที่อาจเกิดขึ้น และความไม่พอใจตามความรู้สึกของตนเอง ผู้บริโภครู้สึกว่าจะไม่ฉลาด หากไม่ได้รับผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีประสิทธิภาพ จึงทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายของการซื้อ

**ความเสี่ยงด้านสังคม (Social Risk)** การสูญเสียสถานะที่อาจเกิดขึ้นในกลุ่มทางสังคม เป็นผลมาจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่ทันสมัย

**ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk)** การสูญเสียการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลที่อาจเกิดขึ้น เช่น เมื่อมีการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวคุณโดยที่คุณไม่รู้ตัว หรือไม่ได้รับอนุญาต มิตรณีสที่รุนแรง คือ การที่ผู้บริโภคถูกปลอมแปลง โดยอาชญากรใช้ข้อมูลประจำตัวของพวกเขาเพื่อทำธุรกรรมที่ฉ้อโกง

**ความเสี่ยงโดยรวม (Overall Risk)** การวัดการรับรู้ความเสี่ยงที่มีร่วมกันทั้งหมด ด้วยอัตราการขยายตัวของการใช้อินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นผู้บริโภคจึงมีความกังวลเกี่ยวกับประเด็นในเรื่องของความเสี่ยงในการทำธุรกรรมออนไลน์ เมื่อลูกค้าไม่มั่นใจในบริการการทำธุรกรรมออนไลน์เกี่ยวกับความล่าช้าในการได้รับผลิตภัณฑ์ การชำระเงินโดยไม่ได้รับสินค้าและการถูกฉ้อโกง (Ba & Pavlou, 2002) ตามที่ Pavlou (2002) กล่าวว่า ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจและอารมณ์ เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ผู้คนเกิดความไม่ไว้วางใจในบริการออนไลน์ ซึ่ง Pavlou ให้คำจำกัดความนี้ว่า เป็นความคาดหวังส่วนตัวของผู้ใช้ที่จะต้องทนทุกข์กับการสูญเสียเพื่อแสวงหาผลลัพธ์ที่ต้องการ ในการศึกษาอื่น ๆ ยังระบุด้วยว่า การรับรู้ความเสี่ยงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการทำธุรกรรมออนไลน์ นอกจากนี้ Akkaya, Wolf, and Krcmar (2013) ระบุว่า การรับรู้ความเสี่ยงยังมีผลทางอ้อมกับความไว้วางใจของบริการอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การเพิ่มความน่าเชื่อถือของอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เพื่อลดการรับรู้ความเสี่ยง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง 2 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) และความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) โดยศึกษาความเป็นไปได้ที่ระบบจะเกิดความล้มเหลว และการสูญเสียข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างการใช้ระบบงาน โดยนำการรับรู้ความเสี่ยงเป็นตัวแปรอิสระ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม นั่นคือความตั้งใจกลับมาใช้งานระบบซ้ำของกรอบแนวคิดในงานวิจัยเล่มนี้ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) มาใช้ในงานวิจัยเพื่อศึกษามิติต่าง ๆ ด้านความสำเร็จของระบบ โดยนำปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) คุณภาพบริการ (Service Quality) และคุณภาพข้อมูล (Information Quality) ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัย เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (Expectation Confirmation Theory) โดยนำปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยดังกล่าวนี้ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำมาผสมผสานในแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) และยังสามารถนำแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยงของ Featherman and Pavlou (2003) ที่ส่งผลถึงความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำนำเสนอในกรอบแนวคิดของงานวิจัยเล่มนี้ด้วย

## 2.2 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือบริบทที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยในเรื่อง “ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นข้อสนับสนุนในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### 2.2.1 คุณภาพระบบ (System Quality)

คุณภาพระบบ แสดงถึงคุณสมบัติของระบบออนไลน์ นั่นคือ ความสามารถในการใช้งาน ความพร้อมในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการปรับตัว และเวลาในการตอบสนอง (Delone & McLean, 2003) คุณภาพของระบบนั้นขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัย ได้แก่

- (1) การเข้าถึงได้ง่าย (accessibility)
- (2) การโต้ตอบ (interactivity)
- (3) ความง่ายในการใช้งาน (ease of use)

โดยความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง ความเร็วในการเข้าถึงระบบและความพร้อมใช้งานระบบ ซึ่งนำมาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของระบบ (Chen, 2010) จากงานวิจัยของ Hambali (2020) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพของระบบ อย่างหนึ่งคือความเร็วในการเข้าถึงไฟล์ข้อมูล ซึ่งการศึกษาก่อนหน้านี้มีหลายงานที่แสดงให้เห็นว่า คุณภาพของระบบเป็นตัวบ่งชี้เพื่อแสดงถึงความตั้งใจและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ เมื่อระบบการรับส่งเอกสารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) มีความเร็วในการเข้าถึงไฟล์ข้อมูลสูง ผู้ใช้งานจะมีความรู้สึกพึงพอใจมากขึ้น และในเวลาเดียวกันพวกเขามีความตั้งใจที่จะยอมรับการใช้งานระบบการรับส่งเอกสารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่อไป Abbaspour and HazarinaHashim (2015) พบว่า คุณภาพของระบบ เช่น การออกแบบเว็บไซต์และการตอบสนอง มีผลอย่างมากต่อความพึงพอใจของลูกค้าออนไลน์ใน เว็บไซต์ของการท่องเที่ยว หากเว็บไซต์นั้นออกแบบมาเป็นอย่างดีจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และ Tjen, Indirani, and Wicaksono (2019) กล่าวว่า ในการศึกษาคุณภาพของระบบ ระบบนั้นมีฟังก์ชันที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานพบปัญหาในระหว่างการใช้งาน เว็บไซต์ระบบการรับส่งเอกสารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพระบบรวมถึงการง่ายต่อการเข้าถึง ให้แนวทางที่ชัดเจนมีแบบฟอร์มที่ดาวน์โหลดสามารถใช้งานได้ง่าย ไม่มีข้อผิดพลาดรวมทั้งป้อนข้อมูล และแก้ไขข้อมูลได้ง่าย การศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ผู้ใช้งานจะได้รับรู้ถึงผลกระทบต่อคุณภาพของระบบที่มากขึ้น เมื่อพวกเขาสามารถที่จะใช้งานและเข้าถึงเว็บไซต์ได้ง่ายขึ้น ดังนั้น คุณภาพของระบบการรับส่งเอกสารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมาก

### 2.2.2 คุณภาพบริการ (Service Quality)

คุณภาพบริการ เป็นมิติของความสำเร็จแสดงถึงคุณภาพของการสนับสนุนที่ผู้ใช้ได้รับจากระบบสารสนเทศ ปัจจุบันนี้เป็นการปรับปรุงของแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Delone & McLean, 2003) จากงานวิจัยของ Goh, Ong, Tan, Goh, and Eze (2012) พบว่า คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญ และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ที่มีต่อระบบการรับส่งเอกสารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ซึ่งจะส่งผลต่อการนำไปปรับปรุงและพัฒนา ระบบต่อไป Chen, Jubilado, Capistrano, and Yen (2015) กล่าวว่า คุณภาพบริการเป็นปัจจัยสำคัญ เนื่องจากความตรงต่อเวลา ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของการตอบสนองต่อคำขอบริการ และความเต็มใจที่จะให้บริการ Floropoulos, Spathis, Halvatzis, and Tshipouridou (2010) พบว่า คุณภาพบริการเป็นปัจจัยกำหนดความพึงพอใจ เนื่องจากเว็บไซต์ควรสามารถให้บริการที่ดีขึ้น และง่ายขึ้นเพื่อช่วยผู้ใช้งานในการแก้ปัญหา นอกจากนี้ คุณภาพการบริการที่ดีขึ้นช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงประโยชน์และความพึงพอใจของระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hambali (2020) ที่กล่าวว่า ระบบที่สนับสนุนไม่ดีจะทำให้ผู้ใช้เปลี่ยนไปใช้ระบบอื่น ดังนั้น หากคุณภาพบริการของหน่วยงานด้านการใช้ระบบการรับส่งเอกสารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดีจะทำให้ผู้ใช้งานมีความสุขและมีความพึงพอใจกับ

การใช้ระบบมากขึ้น พวกเขาจึงมีความตั้งใจที่ใช้ระบบต่อไป ในการศึกษาวิจัยนี้ได้กำหนดคุณภาพการบริการเป็นระดับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรมในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งานระบบ การตอบคำถาม และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานระบบ

### 2.2.3 คุณภาพข้อมูล (Information Quality)

คุณภาพข้อมูล แสดงถึงการรับรู้ของผู้ใช้งานในเรื่องของคุณภาพที่ถูกสร้างขึ้นโดยระบบสารสนเทศ ซึ่งคุณภาพของข้อมูลนั้นถูกวัดในเรื่องของ ความถูกต้อง ความตรงเวลา ความสมบูรณ์ ความเกี่ยวข้อง และความสม่ำเสมอ (Delone & McLean, 2003) จากการศึกษาของ Urbach and Müller (2012) กล่าวว่า คุณภาพของข้อมูลเป็นมิติของความสำเร็จ เป็นคุณลักษณะและผลลัพธ์ที่แสดงออกมาจากระบบสารสนเทศ เช่น สถิติการที่เป็นปัจจุบัน หรือ ใบเสนอราคาที่เป็นปัจจุบัน ดังนั้น คุณภาพของข้อมูลจากระบบสร้างขึ้นมาจึงเป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้งาน คุณภาพของข้อมูลจึงถูกมองว่าเป็นปัจจัยสำคัญในความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ในทางตรงกันข้ามจากงานวิจัยของ Tjen et al. (2019) พบว่า คุณภาพของข้อมูลไม่ได้เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์ระบบการรับส่งเอกสารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) จึงมีแนวโน้มที่จะได้รับอิทธิพลจากบริการของเว็บไซต์ ความรวดเร็วและความง่ายของระบบมากกว่า ข้อมูลที่มีอยู่บนเว็บไซต์ สิ่งที่สามารถอธิบายได้อีกประการหนึ่งคือ ผู้ใช้งานอาจพิจารณาว่าข้อมูลที่จัดทำโดยระบบการรับส่งเอกสารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในปัจจุบันไม่ตรงกับความต้องการของพวกเขา ดังนั้น การศึกษานี้จึงขาดความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้งานและคุณภาพของข้อมูล จากงานวิจัยของ Christanti (2020) พบว่า คุณภาพของข้อมูลมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบรายงานการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของผู้เสียภาษี ผลลัพธ์นั้นสะท้อนเห็นว่า เมื่อผู้เสียภาษีได้รับข้อมูลที่ต้องการ ข้อมูลที่มีความถูกต้อง และรูปแบบข้อมูลที่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้เสียภาษีจึงแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกในเชิงบวกจากประโยชน์ที่ได้รับจากระบบนั้น

### 2.2.4 การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)

ระบบถูกมองว่ามีประโยชน์ หากประโยชน์นั้นมีผลต่อผู้ใช้งาน Chang, Li, Hung, and Hwang (2005) กล่าวว่า ผลประโยชน์สามารถวัดได้จากประสบการณ์ในการลดข้อผิดพลาด ระยะเวลาที่ประหยัด ลดต้นทุนการสื่อสาร และการดำเนินการคืนเงินที่รวดเร็ว ในการศึกษาการรับรู้ประโยชน์ที่มีต่อระบบการยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) นั้น วัดจากวิธีที่ระบบทำให้ผู้ใช้งานยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้ง่าย ลดข้อผิดพลาดและระบบมีประโยชน์อย่างไรต่อผู้ใช้งาน Chen et al. (2015) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นจะช่วยเพิ่มการรับรู้ผลประโยชน์ที่มีต่อบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หากระบบมีประโยชน์ในการปฏิบัติงานก็จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน

เช่น ประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่าย ดังนั้น การรับรู้ประโยชน์ที่มีมากขึ้น ความพึงพอใจของผู้ใช้งานก็จะดียิ่งขึ้น และผลประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับจากการใช้ระบบก็ยิ่งสูงขึ้น Aryani, Herwanti, and Basuki (2018) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) หากผู้เสียภาษีเห็นว่าระบบนั้นมีประโยชน์ก็มีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ และถ้าหากพวกเขาเห็นว่าระบบไม่มีประโยชน์แล้วพวกเขาจะไม่ตั้งใจที่จะใช้ระบบนั้น การศึกษาของ Afira and Yuliati (2019) พบว่า การรับรู้ประโยชน์มีผลดีต่อความตั้งใจในการใช้งานซ้ำ ดังนั้นเมื่อผู้บริโภคได้รับประโยชน์พวกเขามีความตั้งใจที่จะนำแอปพลิเคชันนั้นกลับมาใช้เพื่อซื้อสินค้าอีกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Li, Duan, Fu, and Alford (2012) การรับรู้ประโยชน์มีผลโดยตรงอย่างยิ่งต่อความตั้งใจของผู้เรียนที่จะนำระบบอีเลิร์นนิ่ง (e-Learning) กลับมาใช้อีกครั้ง

### 2.2.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เป็นระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานเมื่อใช้ระบบสารสนเทศ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีประโยชน์อย่างมากเมื่อจำเป็นต้องใช้งานระบบสารสนเทศ (Urbach & Müller, 2012) ความพึงพอใจ คือการประเมินของลูกค้านำมาใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของเขาหรือไม่ (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018) จากงานวิจัยของ Veeramootoo, Nunkoo, and Dwivedi (2018) พบว่า ในกรณีของการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) หากผู้เสียภาษีพึงพอใจกับระบบและสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้สำเร็จ ผู้ใช้งานก็มีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้ระบบอีกครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang and Liao (2008) ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้วัดได้จากวิธีการที่ระบบการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ประชาชนผู้ใช้งานระบบติดตามภาระการเสียภาษีของตนเองต่อรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และระบบตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้งานระบบหรือไม่ หากผู้ใช้งานพบว่าระบบให้ประสบการณ์ที่ดีในการใช้งานระบบผู้ใช้งานจะมีความพึงพอใจมากขึ้น และจากงานวิจัยของ Hambali (2020) พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจที่จะใช้ระบบการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่อไป เพราะพวกเขาารู้สึกว่าระบบการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขา อำนวยความสะดวกในการกรอกข้อมูล การรายงานภาษีและเพิ่มความรวดเร็วในการออกรายงานภาษี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการระบาดของโควิด -19 ในปัจจุบัน

### 2.2.6 การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) การรับรู้ความเสี่ยงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง ความเชื่อมั่นว่าเขาหรือเธอจะได้รับความสูญเสียขณะแสวงหาผลลัพธ์ (Warkentin, Gefen, Pavlou, & Rose, 2002) ในการศึกษาของ Zhang and Maruping (2008) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง ประกอบด้วย

ความไม่มั่นคงทางพฤติกรรมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งความไม่มั่นคงทางพฤติกรรมเกิดขึ้นเนื่องจากลักษณะที่ไม่เป็นมิตรของอินเทอร์เน็ต ในขณะที่ความไม่ปลอดภัยด้านสิ่งแวดล้อมเกิดขึ้นเนื่องจากความไม่แน่นอนของเทคโนโลยีสารสนเทศ การศึกษาของ Udo, Bagchi, and Kirs (2010) พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงในการทำธุรกรรมออนไลน์ ถือเป็นหนึ่งในอุปสรรคสำคัญของการทำธุรกรรมออนไลน์ที่จะให้ประสบความสำเร็จ ในบริบทของการศึกษาระบบการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ De Castro et al. (2015) พบว่า ผู้เสียภาษีที่ตั้งใจจะใช้ระบบการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น ได้รับผลกระทบจากการที่ผู้เสียภาษีรับรู้ความเสี่ยงจากระบบเหล่านั้น เนื่องจากเมื่อมีการดำเนินการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบแล้ว ไม่เพียงแต่จะมีการส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาษีเท่านั้น แต่ยังรวมถึงข้อมูลธนาคารและข้อมูลบัตรเครดิตด้วย ซึ่งทำให้เกิดคำถามว่าการใช้งานระบบการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยหรือไม่ ซึ่งการศึกษาของ Schaupp, Carter, and Hobbs (2010) กล่าวว่า ในแง่ของความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นกับการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต และผลที่เกิดจากการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น จึงสามารถระบุได้ว่า การรับรู้ความเสี่ยงจะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำอีกครั้ง และพวกเขายังกล่าวเสริมว่า ระดับความเสี่ยงที่สูงขึ้นจะเป็นปัจจัยที่ลดการใช้งานระบบดังกล่าว

### 2.2.7 ความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ (Intention to Reuse the System)

ความตั้งใจใช้งานซ้ำ เป็นความตั้งใจของบุคคลนั้น ๆ ที่มีความต้องการจะใช้บริการซ้ำจากที่เคยใช้บริการมาแล้วก่อนหน้านี้ (Hellier et al., 2003) จากการศึกษาของ Udo et al. (2010) ระบุว่า ยิ่งลูกค้าได้รับประสบการณ์เชิงบวกมากเท่าไรก็ยิ่งมีโอกาสที่ผู้ใช้งานเต็มใจที่จะใช้บริการซ้ำมากขึ้นเท่านั้น Afira and Yuliaty (2019) กล่าวว่า ความตั้งใจในการใช้ซ้ำเป็นแผนหรือความตั้งใจของผู้บริโภคที่ตั้งใจจะนำเทคโนโลยีกลับมาใช้อีกครั้ง จากการศึกษาของ Puthur, Mahadevan, and George (2015) พบว่า หลายประเทศมีการนำระบบการยื่นเอกสารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Filing มาใช้แต่อย่างไรก็ตามความสำเร็จของระบบดังกล่าวนี้ ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและความตั้งใจของผู้ใช้งานที่จะนำระบบการยื่นเอกสารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์กลับมาใช้ใหม่ และจากการศึกษาของ Li et al. (2012) จากการยอมรับการใช้ระบบอีเลิร์นนิง (e-Learning) ของผู้เรียนที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง ซึ่งประสบการณ์ของผู้ใช้งานระบบก่อนหน้านี้มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะกลับมาใช้ระบบซ้ำ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของระบบ จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การทำงานของระบบและการตอบสนองของระบบมีผลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้งานซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Choi and Sun (2016) พบว่า ระบบ Alipay ต้องมีการพัฒนารูปแบบการใช้งานที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้ใช้งานมีความตั้งใจใช้งานซ้ำอีกครั้ง รวมทั้งจากการศึกษา Tandon, Kiran, and Sah (2017) ที่กล่าวว่า ความพึง

พอใจของลูกค้าซึ่งเป็นตัวกลางระหว่างคุณภาพบริการของเว็บไซต์ และความตั้งใจใช้งานซ้ำเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เพิ่มโอกาสที่ลูกค้าจะกลับมาใช้งานอีกครั้งในอนาคต

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีตด้านความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม จึงสามารถสรุปแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแต่ละปัจจัยได้ดัง ตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม

ทฤษฎี / งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	System Quality (SQ)	Service Quality (SERVQ)	Information Quality (IQ)	Perceived Usefulness (PU)	User Satisfaction (US)	Perceived Risk (PR)	Intention to Reuse (INR)
DeLone and McLean (1992)	✓	✓	✓		✓		
Delone and McLean (2003)	✓	✓	✓		✓		
Wang et al. (2007)	✓	✓	✓		✓		
Wei et al. (2017)	✓	✓	✓		✓		
Tam and Oliveira (2017)	✓		✓		✓		
Davis (1989)				✓			
Sungkono (2020)				✓			
Sharma et al. (2011)				✓			
TAHAR et al. (2020)				✓			
Bhattacharjee (2001)							✓
Hellier et al. (2003)							✓
Taylor and Baker (1994)							✓
Bauer (1960)						✓	
Featherman and Pavlou (2003)						✓	

## ตารางที่ 2.1

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำของศาลยุติธรรม (ต่อ)

ทฤษฎี / งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	System Quality (SQ)	Service Quality (SERVQ)	Information Quality (IQ)	Perceived Usefulness (PU)	User Satisfaction (US)	Perceived Risk (PR)	Intention to Reuse (INR)
Ba and Pavlou (2002)						✓	
Pavlou (2002)						✓	
Akkaya et al. (2013)						✓	
Chen (2010)	✓						
Hambali (2020)	✓	✓			✓		
Abbaspour and HazarinaHashim (2015)	✓						
Tjen et al. (2019)	✓		✓				
Goh et al. (2012)		✓					
Chen et al. (2015)		✓		✓			
Floropoulos et al. (2010)		✓					
Urbach and Müller (2012)			✓		✓		
Christanti (2020)			✓				
Chang et al. (2005)				✓			
Aryani et al. (2018)				✓			
Afira and Yuliati (2019)				✓			✓
Li et al. (2012)				✓			✓
Zeithaml et al. (2018)					✓		
Veeramootoo et al. (2018)					✓		
Wang and Liao (2008)					✓		



## ตารางที่ 2.1

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำของศาลยุติธรรม (ต่อ)

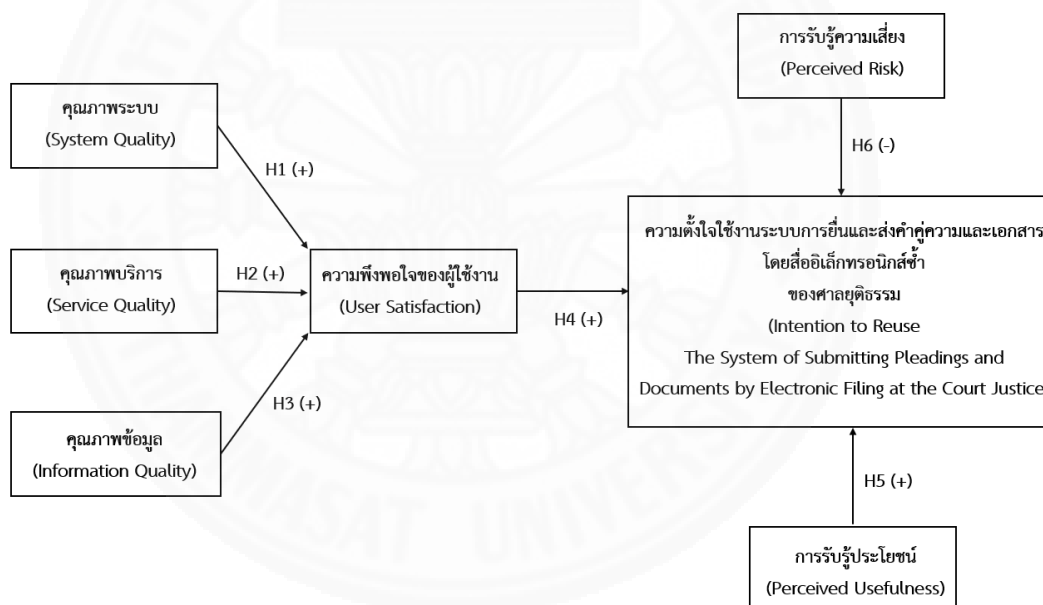
ทฤษฎี / งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	System Quality (SQ)	Service Quality (SERVQ)	Information Quality (IQ)	Perceived Usefulness (PU)	User Satisfaction (US)	Perceived Risk (PR)	Intention to Reuse (INR)
Sun, Ju, Chiu, and Hsu (2005)					✓		
Warkentin et al. (2002)						✓	
Zhang and Maruping (2008)						✓	
Udo et al. (2010)						✓	✓
De Castro et al. (2015)						✓	
Schaupp et al. (2010)						✓	
Puthur et al. (2015)							✓
Choi and Sun (2016)							✓
Tandon et al. (2017)							✓

## บทที่ 3

### กรอบการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย

#### 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (Expectation Confirmation Theory) และแนวความคิดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) จึงสามารถสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยการศึกษาความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความ และเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้า (e-Filing) ของศาลยุติธรรม ดังแสดงตามภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัยความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความ และเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้า (e-Filing) ของศาลยุติธรรม

#### 3.2 นิยามตัวแปร

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นิยามตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย ดังนี้

### **คุณภาพระบบ (System Quality)**

คุณภาพระบบ หมายถึง ระดับของฟังก์ชันการทำงานของระบบที่สามารถช่วยให้ผู้ใช้งานระบบ สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศด้วยเวลาในการตอบสนองที่รวดเร็ว มีความพร้อมในการใช้งาน มีความน่าเชื่อถือ และมีปัญหาน้อยที่สุดในการใช้ระบบ (Delone & McLean, 2003)

### **คุณภาพบริการ (Service Quality)**

คุณภาพบริการ หมายถึง ระดับที่ระบบสามารถตอบสนองการใช้งานระบบของผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถทำงานได้ตรงตามความต้องการ (Delone & McLean, 2003)

### **คุณภาพข้อมูล (Information Quality)**

คุณภาพข้อมูล หมายถึง ระดับที่ระบบนั้นสามารถให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ เข้าใจได้ง่าย และมีความเกี่ยวข้อง เป็นต้น (Delone & McLean, 2003)

### **การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)**

การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบใดระบบหนึ่ง จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเขาให้ดียิ่งขึ้น (Davis, 1989)

### **ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)**

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน หมายถึง ระดับความประทับใจของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้งานที่มีต่อประสิทธิภาพจากการใช้บริการระบบสารสนเทศ (Sun et al., 2005) หรือความประทับใจของผู้ใช้งานที่มีต่อประสบการณ์การใช้งานระบบก่อนหน้า (Bhattacharjee, 2001)

### **การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)**

การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่จะสูญเสีย ความไม่แน่นอน และความวิตกกังวลที่ผู้ใช้งานประสบเมื่อใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Featherman & Pavlou, 2003)

### **ความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ (Intention to Reuse the System)**

ความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ หมายถึง การตัดสินใจใช้ระบบสารสนเทศอีกครั้ง ซึ่งเหมือนกับการตัดสินใจซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์และบริการของผู้บริโภค เนื่องจากการตัดสินใจกลับมาใช้ซ้ำได้รับอิทธิพลจากการใช้งานครั้งแรก (Bhattacharjee, 2001)

### 3.3 สมมติฐานการวิจัย

#### 3.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม

แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model) ซึ่งให้เห็นว่าคุณภาพระบบนั้นมีอิทธิพลต่อผู้ใช้งาน ความพึงพอใจคุณภาพระบบเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้งานโต้ตอบกับระบบออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังจากที่ผู้ใช้งานบางอย่างเสร็จสิ้น ซึ่งในแง่ของคุณภาพระบบ เช่น ความสามารถในการเข้าถึง การตอบสนอง และการใช้งานง่ายเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Chen, 2010) จากการศึกษาของ Laumer, Maier, and Weitzel (2017) กล่าวว่า คุณภาพระบบเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน นอกจากนี้ยังระบุว่าหากผู้ใช้งานไม่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบก็จะหลีกเลี่ยงการใช้งาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพวกเขา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Teo, Srivastava, and Jiang (2008) กล่าวว่า เมื่อผู้ใช้งานประสบปัญหาในขณะที่ใช้งานเว็บไซต์หรือรอนานเกินไปในการเข้าถึงหน้าเว็บไซต์ผู้ใช้งานก็รู้สึกไม่พอใจ ในการศึกษาวิจัยนี้ คุณภาพระบบเป็นการทำงานของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรมที่สามารถรองรับและตอบสนองการทำงานของผู้ใช้งานระบบได้เป็นอย่างดี ระบบมีการเข้าถึงได้ง่าย ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา และระบบมีการขัดข้องน้อยที่สุด ดังนั้นจึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 (H1):** คุณภาพระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม

#### 3.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม

คุณภาพบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เมื่อการรับรู้คุณภาพบริการของระบบสารสนเทศอยู่ในระดับสูงความพึงพอใจก็เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ทำให้ผู้ใช้งานไม่ยากเปลี่ยนไปใช้ทางเลือกอื่น (Veeramootoo et al., 2018) จากงานวิจัยของ Lien, Cao, and Zhou (2017) กล่าวว่า เพื่อทำความเข้าใจในการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้งาน WeChat สิ่งนั้นมีผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้งานอย่างไร โดยบริการ WeChat นั้น ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพบริการ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้ อย่างไรก็ตามการศึกษาของ Floropoulos et al. (2010) พบว่าคุณภาพการบริการที่ดีช่วยเพิ่มการรับรู้ประโยชน์ให้กับผู้ใช้งาน และคุณภาพบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen et al. (2015) กล่าวว่า คุณภาพบริการ

เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจ เนื่องจากมีความคาดหวังว่าเว็บไซต์จะให้บริการที่ดีและง่ายขึ้นเพื่อจัดการปัญหาของผู้ใช้งาน ดังนั้น จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 2 (H2):** คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม

### 3.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข้อมูลกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม

ตามที่ Floropoulos et al. (2010) ศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานต้องมั่นใจว่าข้อมูลทั้งหมดในระบบการยื่นเอกสารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) นั้นมีความถูกต้องแม่นยำ ดังนั้น ข้อมูลที่มีคุณภาพสูงจึงมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน Tjen et al. (2019) กล่าวว่า ข้อมูลบนเว็บไซต์ระบบการยื่นเอกสารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ควรเป็นข้อมูลล่าสุด ถูกต้อง ตรงประเด็น เพียงพอและเข้าใจง่าย ข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ใช้งานใช้ระบบได้ดีขึ้น และทำให้ผู้ใช้งานพึงพอใจมากขึ้น ดังนั้น คุณภาพข้อมูลจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบระบบการยื่นเอกสารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับ Chen et al. (2015) กล่าวว่า คุณภาพของข้อมูลมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์โดยรวมของผู้ใช้งานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการศึกษาคุณภาพข้อมูลนี้ ข้อมูลที่แสดงบนระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้ผู้ใช้งานระบบดังกล่าวของศาลยุติธรรมนั้น ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา และตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลของผู้ใช้งาน ดังนั้น จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 3 (H3):** คุณภาพข้อมูลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม

### 3.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้งานกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำของศาลยุติธรรม

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ Bhattacherjee (2001) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะใช้ระบบสารสนเทศต่อไปนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการใช้งาน จากการศึกษาของ Puthur et al. (2015) แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีผ่านระบบการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำและจะยังคงใช้ระบบต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hsu and Lin (2015) ที่แสดงว่าความพึงพอใจนั้นส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของการทำธุรกรรมออนไลน์ ดังนั้น จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 4 (H4):** ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำของศาลยุติธรรม

### 3.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำของศาลยุติธรรม

ระบบที่มีการรับรู้ถึงประโยชน์สูงจะทำให้ผู้ใช้งานทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้และประสิทธิภาพเชิงบวก แสดงให้เห็นว่า การใช้เทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มผลผลิตของผู้ใช้งาน ปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้ดียิ่งขึ้น (Wibowo, 2008) จากการศึกษาของ Afira and Yuliati (2019) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานซ้ำ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้งานได้รับประโยชน์สูงจากการใช้งานระบบออนไลน์ ผู้ใช้งานมีความตั้งใจที่จะนำแอปพลิเคชันกลับมาใช้ใหม่ในการซื้อสินค้าผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pang, Bao, Hao, Kim, and Gu (2020) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้แพลตฟอร์มการแบ่งปันความรู้ต่อไป ซึ่งผู้พัฒนาแพลตฟอร์มควรลดความซับซ้อนของกระบวนการใช้งาน เพื่อเพิ่มประสบการณ์ของผู้ใช้งาน ดังนั้น จึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 5 (H5):** การรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำของศาลยุติธรรม

### 3.3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำของศาลยุติธรรม

ความเสี่ยงอาจมีนัยสำคัญต่อการใช้ระบบ การศึกษาที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า ผู้เสียภาษีมักจะใช้ระบบการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เมื่อใกล้ถึงกำหนดเวลาเสียภาษี และอาจทำให้ระบบล่มได้ หากระบบดังกล่าวไม่ได้รับการเกิดปัญหาในส่วนนี้ จึงทำให้ระบบไม่ได้ทำงานตามที่ผู้ใช้งานคาดหวังไว้ และการสูญเสียข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อทำธุรกรรมออนไลน์ เนื่องจากรวมต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคลและเอกสารสำคัญในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบออนไลน์ (Azmi & Kamarulzaman, 2010) จากการศึกษาของ Carter, Schaupp, and Evans (2008) ซึ่งกล่าวว่า เป็นที่ถกเถียงกันว่าการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลอย่างมากต่อความตั้งใจใช้งานของแต่ละคนในการใช้ระบบการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากความไม่แน่นอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ ในทางตรงกันข้าม Chittoo and Dhotah (2016) ระบุว่า การรับรู้ความเสี่ยงไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งงานวิจัยของ Bhuasiri, Zo, Lee, and Ciganek (2016) ที่ศึกษาการใช้งานระบบการยื่นภาษีและชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบ เนื่องจากผู้ใช้งานมีความไว้วางใจและให้ความเชื่อถือต่อผู้ให้บริการระบบ ดังนั้น ผู้ใช้งานจึงไม่ค่อยให้ความสนใจเกี่ยวกับความเสี่ยงที่อาจเกิดระหว่างการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

**สมมติฐานที่ 6 (H6):** การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำของศาลยุติธรรม

## ตารางที่ 3.1

ความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎี / งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	H1 : (SQ →US)	H2 : (SERVQ →US)	H3 : (IQ →US)	H4 : (US →INR)	H5 : (PU →INR)	H6 : (PR →INR)
Chen (2010)	✓					
Laumer et al. (2017)	✓					
Teo et al. (2008)	✓					
Veeramootoo et al. (2018)		✓				
Lien et al. (2017)		✓				
Floropoulos et al. (2010)		✓	✓			
Chen et al. (2015)		✓	✓			
Tjen et al. (2019)			✓			
Bhattacharjee (2001)				✓		
Hsu and Lin (2015)				✓		
Puthur et al. (2015)				✓		
Wibowo (2008)					✓	
Afira and Yuliati (2019)					✓	
Pang et al. (2020)					✓	
Azmi and Kamarulzaman (2010)						✓
Carter et al. (2008)						✓
Bhuasiri et al. (2016)						✓
Chittoo and Dhotah (2016)						✓

## บทที่ 4

### วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติเพื่อพิสูจน์สมมติฐานโดยในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการวิจัย ประกอบด้วย ประชากรที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดวิธีการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### 4.1 การคัดเลือกตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่าง

##### 4.1.1 ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ศึกษาในการวิจัย คือ ผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม ได้แก่ ทนายความ ทั้งทนายความฝ่ายโจทก์และทนายความฝ่ายจำเลย

##### 4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการวิเคราะห์ค่าอำนาจในการทดสอบ (Power Analysis) กำหนดตามสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ใช้ในการวิเคราะห์การ (Faul, Erdfelder, Lang, & Buchner, 2007) โดยได้กำหนดค่าพารามิเตอร์ดังนี้

$f^2$  คือ ค่าขนาดอิทธิพล (Effect size) เป็นค่าสถิติใช้บอกความต่างเมื่อผลการทดสอบสมมติฐานต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญ = 0.15

$\alpha$  คือ ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนในการทดสอบ (Error probability) โดย  $\alpha = 0.01$

$1-\beta$  คือ ค่าอำนาจทดสอบ (Power of test) โดยกำหนดให้ผลต่างของความผิดพลาดเท่ากับ  $1-\beta = 0.95$  และความน่าจะเป็นในการตัดสินใจที่ถูกต้อง = 0.95

Number of predictors คือ จำนวนตัวแปรต้น = 6 ตัวแปร



จากผลการคำนวณทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 189 ราย แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดในกรณีที่ตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงได้มีการเพิ่มขนาดตัวอย่างขึ้นจำนวนร้อยละ 15 ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณใหม่ คือ 217 ราย

## 4.2 เครื่องมือเพื่อการวิจัย

งานวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้ แบบสอบถามดังกล่าว จึงถูกออกแบบเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1:** คำถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยคำถามลักษณะมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)

**ส่วนที่ 2:** คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรตามคือ ความตั้งใจใช้งานซ้ำ และตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร คือ คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ คุณภาพข้อมูล การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยข้อคำถามผู้วิจัยได้กำหนดแบบสอบถามโดยใช้เกณฑ์การประเมินมาตรวัดแบบ Likert (Likert's Rating Scale) โดยแบ่งช่วงคะแนนเป็น 5 ระดับ ได้แก่

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เฉย ๆ

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

**ส่วนที่ 3:** คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเก็บรายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ การศึกษา โดยคำถามมีลักษณะเป็นมาตรานามบัญญัติ (Nominal scale)

**ส่วนที่ 4:** คำถามเกี่ยวกับการใช้งานทั่วไปของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ศาลยุติธรรม (Nominal scale)

## ตารางที่ 4.1

## คำถามเพื่อวัดค่าตัวแปรของงานวิจัย

ตัวแปร	คำถาม	ที่มา
<b>1. คุณภาพระบบ (System Quality)</b>		
SQ1	ระบบ e-filing ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์สำหรับการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาล	ดัดแปลงจาก (Veeramootoo et al., 2018)
SQ2	ระบบ e-Filing ใช้งานง่าย	
SQ3	ระบบ e-Filing ให้การเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็ว	
SQ4	ท่านสามารถใช้ระบบ e-Filing ภายในช่วงเวลาจนถึงวันสุดท้ายของการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาล	
SQ5	ระบบ e-Filing มีขั้นตอนการทำงานที่เข้าใจได้ง่ายเพื่อทำให้การทำงานนั้นเสร็จสมบูรณ์	
SQ6	การทำงานของระบบ e-Filing มีความน่าเชื่อถือ	
<b>2. คุณภาพบริการ (Service Quality)</b>		
SERVQ1	ระบบ e-Filing ช่วยให้คุณทำเรื่องการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาลได้ดีขึ้น	ดัดแปลงจาก (Veeramootoo et al., 2018)
SERVQ2	ระบบ e-Filing ช่วยลดความยุ่งยากและมีความเป็นมาตรฐานในกระบวนการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาล	
SERVQ3	การยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความผ่านระบบ e-Filing ช่วยให้มั่นใจว่ากระบวนการยื่นฟ้องคดีมีความทันสมัยมากขึ้น	
SERVQ4	ระบบ e-Filing ช่วยให้คุณมั่นใจว่าสามารถลดระยะเวลาในการเดินทางไปศาลเพื่อยื่นเอกสารคำฟ้องคดีความ	
SERVQ5	ระบบ e-Filing ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว	
SERVQ6	บริการของระบบ e-Filing มีความน่าเชื่อถือ	
SERVQ7	ระบบ e-Filing ให้บริการที่เข้าใจความต้องการของท่าน	

## ตารางที่ 4.1

คำถามเพื่อวัดค่าตัวแปรของงานวิจัย (ต่อ)

ตัวแปร	คำถาม	ที่มา
<b>3. คุณภาพข้อมูล (Information Quality)</b>		
IQ1	ข้อมูลที่แสดงบนระบบ e-Filing เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	ดัดแปลงจาก (Veeramootoo et al., 2018)
IQ2	ข้อมูลที่อยู่ในระบบ e-Filing อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม	
IQ3	ข้อมูลที่อยู่ในระบบ e-Filing นั้นง่ายต่อการอ่านและทำความเข้าใจ	
IQ4	ข้อมูลที่จัดทำโดยระบบ e-Filing นั้นมีความถูกต้อง	
IQ5	ข้อมูลที่ท่านได้รับนั้นเพียงพอสำหรับการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาล	
IQ6	ระบบ e-Filing ให้ข้อมูลที่จำเป็นเมื่อท่านต้องการ	
<b>4. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)</b>		
US1	ท่านมีความประทับใจกับประสิทธิภาพการทำงานของระบบ e-Filing ของศาลยุติธรรม	ดัดแปลงจาก (Bhattacharjee, 2001)
US2	ท่านมีความประทับใจกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ e-Filing ของศาลยุติธรรม	
US3	ท่านรู้สึกว่าการยื่นคำฟ้อง/คำร้องต่อศาล ผ่านระบบ e-Filing ตรงกับความต้องการของท่านในการติดต่อกับศาลอย่างเพียงพอ	ดัดแปลงจาก (Teo et al., 2008)
US4	ท่านรู้สึกว่าการยื่นคำฟ้อง/คำร้องต่อศาล ผ่านระบบ e-Filing มีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของท่านในการติดต่อกับศาล	
US5	โดยรวมแล้วท่านมีความพอใจในการใช้งานระบบ e-Filing	

## ตารางที่ 4.1

คำถามเพื่อวัดค่าตัวแปรของงานวิจัย (ต่อ)

ตัวแปร	คำถาม	ที่มา
<b>5. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)</b>		
PU1	การยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาล ผ่านระบบ e-Filing ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการยื่นคำฟ้อง	ดัดแปลงจาก (Davis, 1989)
PU2	การใช้งานระบบ e-filing สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของท่านให้ดียิ่งขึ้นได้ในการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาล	
PU3	การใช้ระบบ e-Filing ช่วยอำนวยความสะดวกในกระบวนการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาลของท่าน	
PU4	การใช้ระบบ e-Filing ช่วยให้งานสำเร็จเร็วขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดจากกระบวนการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาลของท่าน	
PU5	โดยรวมแล้วระบบ e-Filing มีประโยชน์สำหรับท่าน	
<b>6. การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)</b>		
PR1	การใช้ระบบ e-Filing อาจทำให้เกิดการขโมยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเกี่ยวกับการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความ	ดัดแปลงจาก (Veeramootoo et al., 2018)
PR2	การใช้ระบบ e-Filing ไม่ปลอดภัย เนื่องจากประเด็นปัญหาเรื่องความเป็นส่วนตัว	
PR3	มีความเป็นไปได้ที่ระบบ e-Filing จะทำงานผิดพลาด	
PR4	เมื่อใช้ระบบ e-Filing มีความเสี่ยงในการถูกเจาะข้อมูลส่วนบุคคล	
PR5	โดยรวมแล้วการตัดสินใจใช้ระบบ e-Filing มีความเสี่ยง	

## ตารางที่ 4.1

คำถามเพื่อวัดค่าตัวแปรของงานวิจัย (ต่อ)

ตัวแปร	คำถาม	ที่มา
<b>7. ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ (Intention to Reuse the System of Submitting Pleadings and Documents by Electronic Filing)</b>		
INR1	หากท่านสามารถเข้าถึงระบบ e-Filing ได้ ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะกลับมาใช้งานระบบอีกครั้ง	ดัดแปลงจาก (Li et al., 2012)
INR2	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะกลับมาใช้งานระบบ e-Filing ซ้ำ เพื่อช่วยให้ท่านยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความทุกครั้งเมื่อต้องการ	
INR3	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะใช้งานระบบ e-Filing ต่อไปในอนาคต	ดัดแปลงจาก (Tallaha, Shukor, & Hassan, 2014)
INR4	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะเลือกใช้ระบบ e-Filing เป็นวิธีการแรกในการยื่นคำฟ้อง/คำร้องต่อศาล	
INR5	ความมุ่งมั่นของท่านคือ การใช้ระบบ e-Filing ต่อไป แทนที่จะใช้วิธีการอื่น	ดัดแปลงจาก (Bhattacharjee, 2001)

## 4.3 การออกแบบการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อจัดเก็บข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก (Facebook) แอปพลิเคชันไลน์ (Line) โดยเริ่มจัดส่งแบบสอบถามตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมีนาคม 2564 ซึ่งรวมระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน

## 4.4 การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการควบคุมเครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 2 ส่วน โดยวิธีการดังนี้

#### 4.4.1 การตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม (Validity)

เพื่อให้รูปแบบของแบบสอบถามแต่ละข้อคำถามมีเนื้อหาและประเด็นที่ครอบคลุมกับงานวิจัย จึงได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ เพื่อความชัดเจนครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อดูการจัดกลุ่มของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน โดยใช้การหมุนแกนในลักษณะของ Varimax Rotation ซึ่งเป็นวิธีที่ทำให้ตัวแปรมีการจัดกลุ่มตามที่กำหนดไว้ หากพบว่ามีข้อคำถามที่ไม่ถูกต้อง ทางผู้วิจัยจะทำการเปลี่ยนข้อคำถามดังกล่าวก่อนและนำไปทดสอบอีกครั้ง งานวิจัยนี้ยังกำหนดให้ตัวแปรที่ตัดกลุ่มต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ไม่ต่ำกว่า 0.50 หากข้อคำถามใดมีค่าน้ำหนักต่ำกว่า 0.50 จะพิจารณาตัดข้อคำถาม (Al-Rahmi & Zeki, 2017)

#### 4.4.2 การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability)

การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อนำไปทดสอบแบบสอบถามของงานวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน (Pretest) โดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทำการทดสอบค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบค (Cronbach's Alpha) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

- (1) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเข้าใกล้ 1 แสดงว่า มีความน่าเชื่อถือสูง
- (2) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเข้าใกล้ 0.50 แสดงว่า มีความน่าเชื่อถือได้ปานกลาง
- (3) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเข้าใกล้ 0 แสดงว่ามีความน่าเชื่อถือค่อนข้างน้อย

โดยงานวิจัยนี้ใช้เกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่สูงที่สุด แต่ไม่น้อยกว่า 0.70 (Sekaran & Bougie, 2010) ซึ่งถือเป็นเกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัยแบบ Basic Research

#### 4.5 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่นำมาใช้

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าทางสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### 4.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เพื่อให้ทราบถึงลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และลักษณะการแจกแจงของตัวแปรโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อให้นำเสนอข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลคัดกรองกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานทั่วไปของระบบ การยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ศาลยุติธรรม

#### 4.5.2 การตรวจสอบข้อมูลก่อนนำไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

เพื่อการตรวจสอบข้อมูลจากชุดแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการสอบทานข้อมูลที่หายไป (Missing Data) จากแบบสอบถามจำนวน 217 ชุด และเพื่อให้การวิเคราะห์ค่าทางสถิติมีความแม่นยำที่สุด

#### 4.5.3 การสอบทานข้อสมมติทางสถิติ

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ค่าแจกแจงปกติ (Normality) ซึ่งเป็นการสอบทานการกระจายข้อมูลแบบปกติ โดยการทดสอบพิจารณาจากการดูค่าความเบ้ Skewness ที่มีค่าระหว่าง -3 ถึง +3 (Bai & Ng, 2005) เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา และการทดสอบความโด่งของการแจกแจงปกติ ซึ่งงานวิจัยนี้ใช้เกณฑ์ค่าความโด่งปกติที่มีค่าความโด่ง (Kurtosis) เท่ากับ 3 (Bai & Ng, 2005)

#### 4.5.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย (Regression Analysis)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม เพื่อนำไปใช้อธิบายถึงอิทธิพลที่เกิดขึ้นกับตัวแปร ทั้งนี้ งานวิจัยนี้ใช้ค่า  $p$ -value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นตัวกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significant Level)

## บทที่ 5

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง “ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม” นี้จัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ หนายความ ผู้ใช้ระบบงานดังกล่าว ซึ่งเป็นทั้งนายโจทก์และนายจำเลย ด้วยแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 217 คน โดยเก็บได้ทั้งหมดจำนวน 300 คน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ผ่านคำถามคัดกรองตามคุณสมบัติที่งานวิจัยกำหนดทั้งหมด 222 คน โดยจำนวนดังกล่าวเป็นผู้เคยใช้ระบบงานทั้งหมด ซึ่งมากกว่าการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### 5.1 การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ

##### 5.1.1 การสอบทานข้อมูลที่ขาดหาย (Missing Data)

จากการสอบทานข้อมูลที่ขาดหาย (Missing Data) ของแบบสอบถามจำนวน 222 ชุด พบว่า ไม่มีข้อมูลชุดใดที่ขาดหาย เนื่องจากผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามจำเป็นต้องตอบแบบสอบถามในทุกข้อคำถาม

##### 5.1.2 การทดสอบการกระจายตัวของข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้ทำการทดสอบการกระจายตัวของข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์ค่า Skewness เพื่อตรวจสอบความเบ้ของข้อมูลว่า ข้อมูลมีการกระจายในลักษณะปกติ ซึ่งข้อมูลที่ได้มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง -3 ถึง +3 และใช้การวิเคราะห์ Kurtosis เทากับ 3 ในการวิเคราะห์ความโด่งของข้อมูล (Bai & Ng, 2005) เมื่อพิจารณาค่าความเบ้และความโด่ง ผลที่ได้จากงานวิจัยมีลักษณะการกระจายผลของข้อมูลตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังแสดงในภาคผนวก ค ตารางที่ ค.1

#### 5.2 การประเมินความเที่ยงและความตรงของแบบสอบถาม (Reliability and Validity Assessment)

งานวิจัยนี้ได้ทดสอบความตรงของแบบสอบถาม (Validity) ของแบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อดูการจัดกลุ่มของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน โดยใช้การหมุนแกนในลักษณะของ Varimax Rotation นอกจากนี้ ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor Loading) ในแต่ละปัจจัยจะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.50



### 5.2.1 การตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม (Validity)

งานวิจัยนี้ได้ทดสอบความตรงของแบบสอบถาม (Validity) ของแบบสอบถาม ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ในเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis - EFA) เพื่อดูการจัดกลุ่มของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน โดยใช้การหมุนแกนในลักษณะของ Varimax Rotation นอกจากนี้ ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor Loading) ในแต่ละปัจจัยจะต้องมีค่ามากกว่า 0.50 (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2010) สรุปผลการตรวจสอบวิเคราะห์องค์ประกอบ ดังแสดงในตารางที่ 5.1-ตารางที่ 5.8

ตารางที่ 5.1

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจตัวของแปรด้านคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล (Exploratory Factor Analysis - EFA)

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.957
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-square	3912.338
	df	171
	Sig.	0.000

ตารางที่ 5.2

การจัดกลุ่มตัวแปรของปัจจัยคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล

ตัววัด	องค์ประกอบ	Communality			
		IQ	SQ	SERIQ	
IQ1	ข้อมูลที่แสดงบนระบบ e-Filing เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	0.767			0.775
IQ2	ข้อมูลที่อยู่ในระบบ e-Filing อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม	0.773			0.845
IQ3	ข้อมูลที่อยู่ในระบบ e-Filing นั้นง่ายต่อการอ่านและทำความเข้าใจ	0.735			0.770

## ตารางที่ 5.2

การจัดกลุ่มตัวแปรของปัจจัยคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล (ต่อ)

ตัววัด		องค์ประกอบ			Communality
		IQ	SQ	SERVQ	
IQ4	ข้อมูลที่ทำโดยระบบ e-Filing นั้นมีความถูกต้อง	0.733			0.722
IQ5	ข้อมูลที่ท่านได้รับนั้นเพียงพอ สำหรับการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดี ความต่อศาล	0.810			0.794
IQ6	ระบบ e-Filing ให้ข้อมูลที่จำเป็นเมื่อท่านต้องการ	0.734			0.737
SQ1	ระบบ e-filing ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์สำหรับการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาล		0.677		0.566
SQ2	ระบบ e-Filing ใช้งานง่าย		0.757		0.781
SQ3	ระบบ e-Filing ให้การเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็ว		0.677		0.669
SQ4	ท่านสามารถใช้ระบบ e-Filing ภายในช่วงเวลาจนถึงวันสุดท้ายของการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาล		0.733		0.712
SQ5	ระบบ e-Filing มีขั้นตอนการทำงานที่เข้าใจได้ง่าย เพื่อให้การทำงานนั้นเสร็จสมบูรณ์		0.756		0.763
SQ6	บริการของระบบ e-Filing มีความน่าเชื่อถือ		0.530		0.707
SERVQ1	ระบบ e-Filing ช่วยให้คุณทำเรื่องการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาลได้ดีขึ้น			0.744	0.819

## ตารางที่ 5.2

การจัดกลุ่มตัวแปรของปัจจัยคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล (ต่อ)

ตัววัด		องค์ประกอบ			Communality
		IQ	SQ	SERVQ	
SERVQ2	ระบบ e-Filing ช่วยลดความยุ่งยากและมีความเป็นมาตรฐานในกระบวนการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาล			0.626	0.766
SERVQ3	การยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความผ่านระบบ e-Filing ช่วยให้มั่นใจว่ากระบวนการยื่นฟ้องคดีมีความทันสมัยมากขึ้น			0.756	0.831
SERVQ4	ระบบ e-Filing ช่วยให้มั่นใจว่าสามารถลดระยะเวลาในการเดินทางไปศาลเพื่อยื่นเอกสารคำฟ้องคดีความ			0.822	0.768
SERVQ5	ระบบ e-Filing ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว			0.505	0.673
SERVQ6	บริการของระบบ e-Filing มีความน่าเชื่อถือ			0.681	0.699
SERVQ7	ระบบ e-Filing ให้บริการที่เข้าใจความต้องการของท่าน			0.524	0.688
Eigenvalue		11.962	1.080	1.040	
% of Total Variance		28.518	23.381	22.222	
Total Variance		74.121			

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis หรือ EFA) ผลจากค่าสถิติแสดงให้เห็นว่า ค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) ที่ได้จากการวิเคราะห์การจัดกลุ่มของตัวแปรปัจจัยด้านคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล

มีค่าเท่ากับ 0.957 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 0.50 ค่า Bartlett's test มีนัยสำคัญทางสถิติ p value = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และมีค่า Factor Loading ของทุกตัวมากกว่า 0.50 ซึ่งเป็นค่าที่เหมาะสมในการบันทึกค่าของตัวแปรอิสระ (Factor Score) เพื่อใช้เป็นตัวแปรอิสระในการวิเคราะห์การถดถอยในขั้นต่อไป

การวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยการหมุนแกน Varimax Rotation ผลการวิเคราะห์ของทั้ง 3 ปัจจัย อธิบายความแปรปรวนของตัวแปรทั้งหมดได้ร้อยละ 74.121 โดยปัจจัยคุณภาพข้อมูล คุณภาพบริการ และคุณภาพระบบ อธิบายได้ร้อยละ 28.518 ร้อยละ 23.381 และร้อยละ 22.222 ตามลำดับ

### ตารางที่ 5.3

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง (Exploratory Factor Analysis หรือ EFA)

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.919
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-square	3202.190
	df	105
	Sig.	0.000

### ตารางที่ 5.4

การจัดกลุ่มตัวแปรของปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง

ตัววัด	องค์ประกอบ	Community			
		US	PU	PR	
US1	ท่านมีความประทับใจกับประสิทธิภาพการทำงานของระบบ e-Filing ของศาลยุติธรรม	0.787			0.812
US2	ท่านมีความประทับใจกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ e-Filing ของศาลยุติธรรม	0.870			0.884

## ตารางที่ 5.4

การจัดกลุ่มตัวแปรของปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง (ต่อ)

ตัววัด		องค์ประกอบ			Community
		US	PU	PR	
US3	ท่านรู้สึกว่าการยื่นคำฟ้อง/คำร้องต่อศาลผ่านระบบ e-Filing ตรงกับความต้องการของท่านในการติดต่อกับศาลอย่างเพียงพอ	0.873			0.863
US4	ท่านรู้สึกว่าการยื่นคำฟ้อง/คำร้องต่อศาลผ่านระบบ e-Filing มีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของท่านในการติดต่อกับศาล	0.844			0.852
US5	โดยรวมแล้วท่านมีความประทับใจในการใช้งานระบบ e-Filing	0.759			0.817
PU1	การยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาลผ่านระบบ e-Filing ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการยื่นคำฟ้อง		0.834		0.831
PU2	การใช้งานระบบ e-filing สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของท่านให้ดียิ่งขึ้นได้ ในการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาล		0.859		0.868
PU3	การใช้ระบบ e-Filing ช่วยอำนวยความสะดวกในกระบวนการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาลของท่าน		0.790		0.761
PU4	การใช้ระบบ e-Filing ช่วยให้งานสำเร็จเร็วขึ้น และช่วยลดข้อผิดพลาดจากกระบวนการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาลของท่าน		0.727		0.690

## ตารางที่ 5.4

การจัดกลุ่มตัวแปรของปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง (ต่อ)

ตัววัด		องค์ประกอบ			Communality
		US	PU	PR	
PU5	โดยรวมแล้วระบบ e-Filing มีประโยชน์สำหรับท่าน		0.818		0.861
PR1	การใช้ระบบ e-Filing อาจทำให้เกิดการขโมยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเกี่ยวกับการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความ			0.882	0.790
PR2	การใช้ระบบ e-Filing ไม่ปลอดภัยเนื่องจากประเด็นปัญหาเรื่องความเป็นส่วนตัว			0.898	0.823
PR3	มีความเป็นไปได้ที่ระบบ e-Filing จะทำงานผิดพลาด			0.699	0.590
PR4	เมื่อใช้ระบบ e-Filing มีความเสี่ยงในการถูกเจาะข้อมูลส่วนบุคคล			0.904	0.828
PR5	โดยรวมแล้วการตัดสินใจใช้ระบบ e-Filing มีความเสี่ยง			0.880	0.792
Eigenvalue		7.294	3.742	1.024	
% of Total Variance		27.912	27.738	24.750	
Total Variance		80.40			

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis หรือ EFA) ผลจากค่าสถิติแสดงให้เห็นว่า ค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) ที่ได้จากการวิเคราะห์การจัดกลุ่มของตัวแปรของปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง มีค่าเท่ากับ 0.919 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 0.50 ค่า Bartlett's test มีนัยสำคัญทางสถิติ  $p$  value = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และมีค่า Factor Loading ของทุกตัวมากกว่า 0.50 ซึ่งเป็นค่าที่เหมาะสมในการบันทึกค่าของตัวแปรอิสระ (Factor Score) เพื่อใช้เป็นตัวแปรอิสระในการวิเคราะห์การถดถอยในขั้นต่อไป

การวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยการหมุนแกน Varimax Rotation ผลการวิเคราะห์ของทั้ง 3 ปัจจัย อธิบายความแปรปรวนของตัวแปรทั้งหมดได้ร้อยละ 80.40 โดยปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง อธิบายได้ร้อยละ 27.912 ร้อยละ 27.738 และร้อยละ 24.750 ตามลำดับ

#### ตารางที่ 5.5

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ (Exploratory Factor Analysis – EFA)

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.889
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-square	1357.343
	df	10
	Sig.	0.000

#### ตารางที่ 5.6

การจัดกลุ่มตัวแปรของปัจจัยความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ

ตัววัด	องค์ประกอบ	Community
INR1	หากท่านสามารถเข้าถึงระบบ e-Filing ได้ ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะกลับมาใช้งานระบบอีกครั้ง	0.892
INR2	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะกลับมาใช้งานระบบ e-Filing ซ้ำ เพื่อช่วยให้ท่านยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความทุกครั้งเมื่อต้องการ	0.884
INR3	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะใช้งานระบบ e-Filing ต่อไปในอนาคต	0.837
INR4	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะเลือกใช้ระบบ e-Filing เป็นวิธีการแรกในการยื่นคำฟ้อง/คำร้องต่อศาล	0.903

## ตารางที่ 5.6

การจัดกลุ่มตัวแปรของปัจจัยความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ (ต่อ)

ตัววัด		องค์ประกอบ	Communality
		INR	
INR5	ความมุ่งมั่นของท่านคือ การใช้ระบบ e-Filing ต่อไป แทนที่จะใช้วิธีการอื่น	0.920	0.846
Eigenvalue		4.361	
% of Total Variance		87.222	
Total Variance		87.222	

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis หรือ EFA) ผลจากค่าสถิติแสดงให้เห็นว่า ค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) ที่ได้จากการวิเคราะห์การจัดกลุ่มของตัวแปรของปัจจัยความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ มีค่าเท่ากับ 0.889 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 0.50 ค่า Bartlett's test มีนัยสำคัญทางสถิติ p value = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และมีค่า Factor Loading ของทุกตัวมากกว่า 0.50 ซึ่งเป็นค่าที่เหมาะสมในการบันทึกค่าของตัวแปร (Factor Score) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยในขั้นต่อไป

การวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยการหมุนแกน Varimax Rotation ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ อธิบายความแปรปรวนของตัวแปรได้ร้อยละ 87.222

### 5.2.2 การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability)

งานวิจัยนี้ได้ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามมาทำการหาค่าด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบค (Cronbach's Alpha) พบว่าค่าทางสถิติผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ตามเกณฑ์ที่กำหนด การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้เกณฑ์ไม่น้อยกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ ดังแสดงในตารางที่ 5.7 และแสดงรายละเอียดการทดสอบความเที่ยงของแต่ละปัจจัยโดยละเอียดใน ภาคผนวก จ

## ตารางที่ 5.7

การตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบค (Cronbach's Alpha)

ตัวแปร	Cronbach's Alpha	N of Items
คุณภาพระบบ	0.905	6
คุณภาพบริการ	0.935	7



## ตารางที่ 5.7

การตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบค (Cronbach's Alpha) (ต่อ)

ตัวแปร	Cronbach's Alpha	N of Items
คุณภาพข้อมูล	0.942	6
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	0.953	5
การรับรู้ประโยชน์	0.938	5
การรับรู้ความเสี่ยง	0.908	5
ความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ	0.963	5

จากการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบค (Cronbach's Alpha) พบว่า ทุกตัวแปรมีความมากกว่า 0.70 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรทุกตัวมีความน่าเชื่อถือมาก

### 5.3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา (Correlation)

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรอยู่ระหว่าง +1 และ -1 (Ratner, 2009) ดังแสดงใน ภาคผนวก ง

### 5.4 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของกลุ่มตัวอย่าง

#### 5.4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากค่าสถิติงานวิจัยทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยทั้งหมด 222 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 64.40 เพศหญิงจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60 โดยส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 ดังแสดงในตารางที่ 5.8

## ตารางที่ 5.8

## คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	143	64.40
หญิง	79	35.60
<b>รวม</b>	<b>222</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21 – 30 ปี	46	20.70
31 – 40 ปี	110	49.50
41 – 50 ปี	46	20.70
51 – 60 ปี	14	6.30
มากกว่า 60 ปี	6	2.80
<b>รวม</b>	<b>222</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่ามัธยม	0	0
มัธยมศึกษา	0	0
อนุปริญญา	2	0.90
ปริญญาตรี	162	73.00
ปริญญาโท	54	24.30
ปริญญาเอก	2	0.90
อื่น ๆ	2	0.90
<b>รวม</b>	<b>222</b>	<b>100.00</b>

## 5.4.2 ข้อมูลการใช้ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลการใช้ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย จำนวนครั้งของการใช้ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์ และจำนวนคดีที่ยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความผ่านระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการใช้งานต่อครั้ง จากกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย

ทั้งหมด 222 คน พบว่า ผู้ใช้งานจะใช้ระบบเมื่อมีคดียุติความที่ต้องการยื่นคำฟ้อง/คำร้องเท่านั้น จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 โดยจำนวนคดีที่ยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความผ่านระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการใช้งาน 1-10 คดีต่อครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 77.40 ดังแสดงในตารางที่ 5.9 และตารางที่ 5.10

ตารางที่ 5.9

จำนวนครั้งของการใช้ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์

จำนวนครั้งของการใช้งานระบบ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้เมื่อมีคดียุติความที่ต้องการยื่นคำฟ้อง/คำร้องเท่านั้น	86	38.70
2-5 ครั้งต่อสัปดาห์	54	24.30
1 ครั้งต่อสัปดาห์	42	19.00
ใช้เป็นประจำทุกวัน	39	17.60
อื่น ๆ (ใช้เพื่อตรวจสอบข้อมูลคดี)	1	0.40
<b>รวม</b>	<b>222</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 5.10

จำนวนคดีที่ยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความผ่านระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการใช้งานต่อครั้ง

จำนวนคดีที่ยื่นคำฟ้อง/คำร้องการใช้งานต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1 – 10 คดีต่อครั้ง	172	77.40
11 – 20 คดีต่อครั้ง	26	11.70
21 – 30 คดีต่อครั้ง	13	5.90
31 – 40 คดีต่อครั้ง	5	2.30
41 – 50 คดีต่อครั้ง	6	2.70
อื่น ๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>222</b>	<b>100.00</b>

## 5.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย (Regression Analysis)

งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) โดยแบ่งการวิเคราะห์ทางสถิติออกเป็น 2 กลุ่ม ทั้งนี้ งานวิจัยนี้ใช้ค่า p-value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นตัวกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significant Level) โดยนำตัวแปรอิสระ (X) และตัวแปรตาม (Y) มาทำการวิเคราะห์การถดถอยกับค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ ซึ่งจะอยู่ในรูปของสมการ ดังนี้

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ Y คือ ตัวแปรตาม

$b_1, b_2, b_3, \dots, b_k$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ..., k

$X_1, X_2, X_3, \dots, X_k$  คือ ค่าของตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ..., k

### 5.5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล กับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ คุณภาพข้อมูล และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ดังแสดงในตารางที่ 5.11 ตารางที่ 5.12 และตารางที่ 5.13

ตารางที่ 5.11

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ตัวแปร	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
คุณภาพระบบ, คุณภาพบริการ, คุณภาพข้อมูล	0.583	0.340	0.331	0.817

ตัวแปรอิสระ: คุณภาพระบบ, คุณภาพบริการ, คุณภาพข้อมูล

ตัวแปรตาม: ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เป็นค่าที่แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของตัวแปรอิสระทั้งหมดในสมการกับตัวแปรตาม หากมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่ากลุ่มของตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมาก ในสมการนี้ ตัวแปรคุณภาพระบบ คุณภาพ

บริการ และคุณภาพข้อมูล มีความสัมพันธ์กับตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งาน มีค่าเท่ากับ 0.583 แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ ( $R^2$ ) เป็นค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดในสมการที่มีต่อตัวแปรตาม หรือตัวแปรอิสระทั้งหมดที่อยู่ในสมการสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งจากผลการวิเคราะห์หรืออธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอยู่ร้อยละ 34

ตารางที่ 5.12

ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (Anova) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ตัวแปร		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
คุณภาพระบบ,	Regression	75.243	3	25.081	37.512	0.000
คุณภาพบริการ,	Residual	145.757	218	0.669		
คุณภาพข้อมูล	Total	221.000	221			

ตัวแปรอิสระ: คุณภาพระบบ, คุณภาพบริการ, คุณภาพข้อมูล

ตัวแปรตาม: ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน เป็นการแสดงค่าทางสถิติว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยใช้สถิติ F-test ซึ่งผลการทดสอบดูจากค่า Sig. โดยมีสมมติฐานการทดสอบ ดังนี้

$H_0$ : ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่สามารถนำมาพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้

$H_1$ : ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว สามารถนำมาพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้

จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า พบว่า คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว สามารถนำมาใช้พิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$

ตารางที่ 5.13

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Coefficients) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standard Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std.Error	Beta ( $\beta$ )			Tolerance	VIF
คุณภาพระบบ	0.391	0.055	0.391	7.151	0.000	1.000	1.000
คุณภาพบริการ	0.372	0.055	0.372	6.792	0.000	1.000	1.000
คุณภาพข้อมูล	0.229	0.055	0.229	4.176	0.000	1.000	1.000

ตัวแปรอิสระ: คุณภาพระบบ, คุณภาพบริการ, คุณภาพข้อมูล

ตัวแปรตาม: ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

p &lt; 0.05\*

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติชุดนี้ แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ดังปรากฏในสมการถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$Y = 0.391X_1 + 0.372X_2 + 0.229X_3$$

เมื่อ Y คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

 $X_1$  คือ คุณภาพระบบ $X_2$  คือ คุณภาพบริการ $X_3$  คือ คุณภาพข้อมูล

จากสมการถดถอยพหุคูณความสัมพันธ์ของตัวแปรคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในเชิงบวก ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) ของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.391( $X_1$ ), 0.372( $X_2$ ) และ 0.229( $X_3$ ) ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่า คุณภาพระบบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานมากที่สุด เมื่อเทียบกับตัวแปรอิสระอื่น ๆ โดยตัวแปรอิสระมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p = 0.000 ทุกตัวแปร

จากการวิเคราะห์ค่า Tolerance และ ค่า VIF (Variance Inflation Factor) ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล ต้องไม่มีความสัมพันธ์

กันสูง โดยค่า Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า 0.1 และ ค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 10 จึงไม่เกิดภาวะ Multicollinearity ซึ่งแต่ละตัวแปรมีค่าเท่ากับ 1.000

### 5.5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง กับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง กับตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ ดังแสดงในตารางที่ 5.14 ตารางที่ 5.15 และตารางที่ 5.16

ตารางที่ 5.14

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ

ตัวแปร	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน, การรับรู้ประโยชน์, การรับรู้ความเสี่ยง	0.814	0.662	0.658	0.583

ตัวแปรอิสระ: ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน, การรับรู้ประโยชน์, การรับรู้ความเสี่ยง

ตัวแปรตาม: ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เป็นค่าที่แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของตัวแปรอิสระทั้งหมดในสมการกับตัวแปรตาม หากมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า กลุ่มของตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมาก ในสมการนี้ ตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับตัวแปรความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ มีค่าเท่ากับ 0.814 แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ ( $R^2$ ) เป็นค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดในสมการที่มีต่อตัวแปรตาม หรือตัวแปรอิสระทั้งหมดที่อยู่ในสมการสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งจากผลการวิเคราะห์อธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอยู่ร้อยละ 66.2

ตารางที่ 5.15

ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (Anova) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและ  
ส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ

ตัวแปร		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความพึงพอใจ ของผู้ใช้งาน, การรับรู้ ประโยชน์, การ รับรู้ความเสี่ยง	Regression	146.350	3	48.783	142.462	0.000
	Residual	74.650	218	0.342		
	Total	221.000	221			

ตัวแปรอิสระ: ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน, การรับรู้ประโยชน์, การรับรู้ความเสี่ยง

ตัวแปรตาม: ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ

ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน เป็นการแสดงค่าทางสถิติว่าตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยใช้สถิติ F-test ซึ่งผลการทดสอบดูจากค่า Sig. โดยมีสมมติฐานการทดสอบ ดังนี้

$H_0$ : ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่สามารถนำมาพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้

$H_1$ : ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว สามารถนำมาพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้

จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว สามารถนำมาพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$



ตารางที่ 5.16

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Coefficients) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standard Coefficients Beta ( $\beta$ )	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std.Error				Tolerance	VIF
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	0.498	0.039	0.498	12.684	0.000	1.000	1.000
การรับรู้ประโยชน์	0.643	0.039	0.643	16.377	0.000	1.000	1.000
การรับรู้ความเสี่ยง	-0.019	0.039	-0.019	-0.479	0.632	1.000	1.000

ตัวแปรอิสระ: ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน, การรับรู้ประโยชน์, การรับรู้ความเสี่ยง

ตัวแปรตาม: ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ

$p < 0.05^*$

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติชุดนี้ แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ดังปรากฏในสมการถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$Y = 0.498X_4 + 0.643X_5 + (-0.019X_6)$$

เมื่อ Y คือ ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ

$X_4$  คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

$X_5$  คือ การรับรู้ประโยชน์

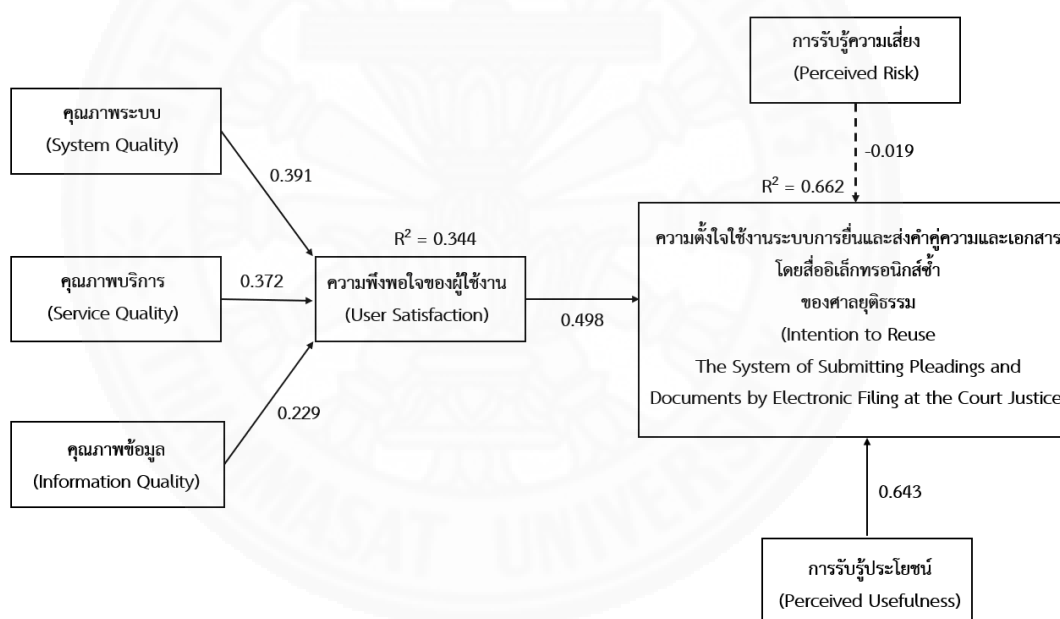
$X_6$  คือ การรับรู้ความเสี่ยง

จากสมการถดถอยพหุคูณความสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน มีอิทธิพลต่อความความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำในเชิงบวก ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) ของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.643( $X_5$ ) และ 0.498 ( $X_4$ ) ตามลำดับ โดยการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำมากที่สุด เมื่อเทียบกับตัวแปรอิสระอื่น ๆ โดยตัวแปรอิสระมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $p = 0.000$

นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) ของตัวแปรอิสระเท่ากับ  $-0.019(X_6)$  และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $p = 0.632$  ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ตามที่กำหนดไว้ แสดงว่าการรับรู้ความเสี่ยงไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ

จากการวิเคราะห์ค่า Tolerance และ ค่า VIF (Variance Inflation Factor) ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง ต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูง โดยค่า Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า 0.1 และ ค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 10 จึงไม่เกิดภาวะ Multicollinearity ซึ่งแต่ละตัวแปรมีค่าเท่ากับ 1.000

จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ส่งผลถึงความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ จึงแสดงได้ดังภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดการวิจัยความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม

## 5.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) สามารถสรุปผลได้ดังแสดงในตารางที่ 5.17

## ตารางที่ 5.17

## สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ลำดับ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1	คุณภาพระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 2	คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 3	คุณภาพข้อมูลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 4	ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 5	การรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 6	การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ	ไม่สนับสนุน

### 5.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพระบบส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยในงานวิจัยของ Chen (2010) กล่าวว่า ในบริบทการทำงานของระบบที่สามารถรองรับและตอบสนองการทำงานของ ผู้ใช้งานระบบได้เป็นอย่างดี ระบบมีการเข้าถึงและใช้งานง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Laumer et al. (2017) และงานวิจัย Teo et al. (2008) ที่กล่าวว่า หากผู้ใช้งานไม่มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ และประสบปัญหาในการเข้าถึงระบบงานนานเกินไป ผู้ใช้งานจะหลีกเลี่ยงการใช้

งานระบบ ซึ่งแสดงว่าคุณภาพระบบส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำ  
คู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

### **5.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่น และส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์**

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของ  
ผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) จากงานวิจัยของ  
Lien et al. (2017) ที่ได้อธิบายว่าบริการ Wechat หากมีการปรับปรุงคุณภาพบริการจะส่งผลต่อ  
ความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen et al. (2015) ที่กล่าวว่า คุณภาพ  
บริการเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจ เนื่องจากมีความคาดหวังว่าระบบจะให้บริการที่ดีและง่ายขึ้น  
เพื่อจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้งาน ดังนั้น คุณภาพบริการจึงส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของ  
ผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

### **5.6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข้อมูลกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและ ส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์**

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพข้อมูลส่งผลต่อความพึงพอใจของ  
ผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) จากงานวิจัยของ  
Floropoulos et al. (2010) กล่าวว่า ข้อมูลที่มีคุณภาพมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน  
สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tjen et al. (2019) ที่กล่าวว่า ข้อมูลที่แสดงบนระบบควรเป็นข้อมูลล่าสุด  
ถูกต้อง ตรงประเด็น และเข้าใจง่าย ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ  
Chen et al. (2015) ที่กล่าวว่า คุณภาพข้อมูลมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ดังนั้น  
คุณภาพข้อมูลส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร  
โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

### **5.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้งานกับความตั้งใจใช้งานระบบการ ยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ**

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานนั้นส่งผลต่อความ  
ตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ (e-Filing) โดย  
สอดคล้องกับงานวิจัยของ Puthur et al. (2015) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน  
ระบบการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Choi and Sun (2016)  
และ Hsu and Lin (2015) ที่แสดงว่า ความพึงพอใจนั้นส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้งาน  
ระบบซ้ำ ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้ใช้งานจึงส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่ง  
คำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ

### 5.6.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ซึ่งระบบที่มีการรับรู้ถึงประโยชน์สูงจะช่วยเพิ่มผลผลิตของผู้ใช้งาน ปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้ดียิ่งขึ้น (Wang & Liao, 2008) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Afira and Yuliati (2019) ที่แสดงว่า การรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ซ้ำ เมื่อผู้ใช้งานได้รับประโยชน์สูงจากการใช้งานระบบออนไลน์ ผู้ใช้งานมีความตั้งใจที่จะนำแอปพลิเคชันกลับมาใช้ใหม่ รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pang et al. (2020) ที่กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้แพลตฟอร์มการแบ่งปันความรู้ต่อไป เพื่อเพิ่มประสบการณ์ของผู้ใช้งาน ดังนั้น การรับรู้ประโยชน์ส่งผลทางบวกกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

### 5.6.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยนี้ พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Azmi and Kamarulzaman (2010) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีนัยสำคัญต่อการใช้ระบบ ระบบอาจล้มได้ ส่งผลทำให้ระบบไม่ได้ทำงานตามที่ผู้ใช้งานคาดหวังไว้ และการสูญเสียข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างขั้นตอนการทำธุรกรรมออนไลน์ รวมทั้งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Carter et al. (2008) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลอย่างมากต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากความไม่แน่นอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบในทางตรงกันข้าม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chittoo and Dhotah (2016) ศึกษาพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bhuasiri et al. (2016) พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นภาษีและการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เมื่อผู้ใช้งานให้ความไว้วางใจและมีความเชื่อถือต่อผู้ให้บริการ จึงพบว่าการรับรู้ความเสี่ยง ไม่มีนัยสำคัญต่อความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ ดังนั้น จึงทำให้ผู้ใช้งานไม่ค่อยให้ความสนใจเกี่ยวกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งตรงข้ามกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงจะทำให้ผู้ใช้งานมีความวิตกกังวลเพิ่มขึ้น จึงทำให้ผู้ใช้งานมองว่าความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของระบบต่ำลงและมีโอกาสที่จะใช้ระบบน้อยลง ดังนั้น การรับรู้ความเสี่ยงจึงไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในงานวิจัยนี้

## บทที่ 6

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### 6.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อพิสูจน์สมมติฐานงานวิจัย ซึ่งกรอบแนวคิดในการวิจัยนั้นได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม โดยมีตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด 6 ตัวแปร ได้แก่ คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ คุณภาพข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ หน่วยงาน ผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นทั้งนายโจทก์และนายจำเลย ในการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) และแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 ชุด โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างที่เคียใช้งานระบบจำนวน 222 คน แล้วจึงนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธีแบบการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม สรุปได้ดังนี้

6.1.1 ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล มีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพระบบส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานมากที่สุด เมื่อเทียบกับตัวแปรอื่น ๆ โดยมีตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรคั่นกลาง (Mediator) ระหว่างความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรคั่นกลางแบบ Partial Mediator ซึ่งเป็นตัวแปรที่ส่งผลโดยตรงระหว่างคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ คุณภาพข้อมูล และความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

6.1.2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ ซึ่งปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำมากที่สุด ตามด้วยความพึงพอใจของผู้ใช้งาน นอกจากนี้ งานวิจัยนี้ยังพบว่าการรับรู้ความเสี่ยง ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ ในบริบทของงานวิจัยนี้ เนื่องจากคำถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ส่วนใหญ่เก็บข้อมูลการตอบแบบสอบถามจากทนายความผู้ที่เคยใช้งานแล้ว ผู้ที่เคยใช้งานแล้วจึงไม่มีความวิตกกังวลกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการใช้งานระบบ

## 6.2 ประโยชน์ของการวิจัย

### 6.2.1 ประโยชน์ของงานวิจัยในภาคทฤษฎี

6.2.1.1 งานวิจัยนี้พัฒนากรอบแนวคิดความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ โดยขยายกรอบแนวคิดและลักษณะการใช้งานที่ครอบคลุมในบริบทอื่น ๆ ของการศึกษา ทั้งนี้ แนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) จากงานวิจัยนี้ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความเสี่ยงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ ในบริบทของงานวิจัยนี้ ซึ่งได้ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง 2 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) และความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) โดยอาจทำการขยายกรอบการศึกษาวิจัยในด้านอื่น ๆ เกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงต่อไป เนื่องจากสาเหตุใดที่ผู้ใช้งานส่วนใหญ่จึงไม่มีความวิตกกังวลกับการใช้งานระบบดังกล่าว

6.2.1.2 ด้านการรับรู้ประโยชน์ สามารถขยายกรอบแนวคิดด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบด้านต่าง ๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของระบบมากยิ่งขึ้นในมิติต่างๆ ที่จะส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ

### 6.2.2 ประโยชน์ของงานวิจัยในภาคปฏิบัติ

6.2.2.1 จากการศึกษาความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ (e-Filing) ของศาลยุติธรรมนั้น ทนายความผู้ใช้งานระบบมีการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานของระบบเป็นอย่างดี จึงทำให้มีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบดังกล่าวซ้ำ เพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้งานนั้นดีขึ้น มีความทันสมัย รวดเร็ว และสะดวกสบาย ทั้งนี้ ควรส่งเสริมให้มีการใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดให้มีการอบรมการใช้งานระบบงานแก่ทนายความผู้ใช้งานระบบ เพื่อให้ได้รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบในการใช้งานให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

6.2.2.2 ด้านคุณภาพของระบบ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานมากที่สุดนั้น งานวิจัยนี้จะเน้นแนวทางให้ผู้พัฒนาระบบใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาด้าน “ประสบการณ์ของผู้ใช้งาน” หรือ User Experience (UX) เช่น พัฒนาระบบให้ใช้งานง่ายยิ่งขึ้น มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานระบบของผู้ใช้งาน และมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอตามที่ผู้ใช้งานต้องการ และพัฒนา ด้าน “ส่วนที่ติดต่อกันระหว่างผู้ใช้งานกับระบบ” หรือ User Interface (UI) ซึ่งเป็นส่วนที่จะช่วยให้การ จัดวางองค์ประกอบหน้าเว็บไซต์มีความสวยงาม และการแสดงผลการใช้งานบนหน้าจอเหมาะสมกับ ผู้ใช้งานมากขึ้น

6.2.2.3 จากผลการวิจัยการเก็บข้อมูลในส่วนของจำนวนครั้งที่ยื่นฟ้องผ่านระบบ การยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 77.40 จะทำการยื่นฟ้องคดีผ่านระบบ 1-10 คดีต่อครั้งของการใช้งาน เมื่อเทียบกับการยื่น ฟ้องคดีผ่านระบบ 41-50 คดีต่อครั้งของการใช้งาน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 2.70 ซึ่งมีความแตกต่าง กันมากอย่างสิ้นเชิง โดยทนายความผู้ใช้งานระบบอาจยังไม่ทราบหรือทราบเพียงบางกลุ่มเท่านั้น ว่าระบบสามารถยื่นคำฟ้องและคำร้องคดีต่อครั้งได้สูงสุดถึง 50 คดีต่อครั้ง ผู้พัฒนาระบบหรือ ผู้ให้บริการคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ระบบ จึงควรให้ข้อมูลในด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ทนายความผู้ใช้งานระบบสามารถนำระบบไปใช้งานให้เกิดประโยชน์และมี ประสิทธิภาพที่สูงที่สุด

### 6.3 ข้อจำกัดของงานวิจัยและงานวิจัยในอนาคต

งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดของงานวิจัย และงานวิจัยในอนาคต ดังนี้

#### 6.3.1 ข้อจำกัดของงานวิจัย

6.3.1.1 งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นทนายความผู้ใช้ ระบบงานเท่านั้น ทั้งทนายโจทก์และทนายจำเลย ซึ่งระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดย สื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น ยังมีผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ศาล อัยการ ผู้พิพากษา เจ้าหน้าที่รับ ฟ้อง เจ้าหน้าที่การเงิน เป็นต้น ที่ใช้ระบบงานในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย จึงทำให้ได้ข้อมูลที่จำกัดจาก ผู้ใช้งานเพียงกลุ่มเดียว เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจที่ได้รับข้อมูลจากการตอบ แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งส่งผลให้ได้ไม่ได้รับข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้ระบบงานเท่าที่ควร



6.3.1.2 จากผลการวิจัยการเก็บข้อมูลในส่วนของจำนวนครั้งที่ยื่นฟ้องผ่านระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 77.40 จะทำการยื่นฟ้องคดีผ่านระบบ 1-10 คดีต่อครั้งของการใช้งาน เมื่อเทียบกับการยื่นฟ้องคดีผ่านระบบ 41-50 คดีต่อครั้งของการใช้งาน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 2.70 ซึ่งมีความแตกต่างกันมากอย่างสิ้นเชิง ซึ่งในทางปฏิบัตินั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของทนายความผู้ใช้งานที่ต้องการจะยื่นคำฟ้องหรือคำร้อง จึงไม่สามารถเป็นตัวชี้วัดที่ชัดเจนได้ว่า ผู้ใช้งานระบบมีความต้องการในการใช้งานระบบเพื่อยื่นคำฟ้องหรือคำร้องต่อครั้งก็คดี ทั้งนี้ เนื่องจากทนายความแต่ละคนจะมีจำนวนคดีที่ยื่นฟ้องที่แตกต่างกันไป การนำผลการวิจัยไปปรับใช้จึงควรระมัดระวังในเรื่องดังกล่าว

### 6.3.2 งานวิจัยในอนาคต

6.3.2.1 จากผลการวิจัยการเก็บข้อมูลในส่วนของจำนวนครั้งของการใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น งานวิจัยในอนาคตอาจทำการศึกษากับกลุ่มทนายความผู้ใช้งานโดยแยกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้งานเป็นประจำ กับกลุ่มผู้ใช้งานไม่เป็นประจำ โดยจากการเก็บแบบสอบถามนั้นผลแสดงให้เห็นว่า มีกลุ่มทนายความผู้ใช้งานเป็นประจำเพียงร้อยละ 17.60 ซึ่งถือว่ายังมีจำนวนไม่มากนักเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่ใช้งานไม่เป็นประจำ เนื่องด้วยสาเหตุใดถึงยังมีการใช้ระบบไม่บ่อยเท่าที่ควร

6.3.2.2 จากผลการวิจัยการเก็บข้อมูลในส่วนของจำนวนครั้งของการใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 38.70 จะใช้ระบบเมื่อมีคดีที่ต้องการยื่นคำฟ้องหรือคำร้องเท่านั้น เมื่อกับผู้ใช้งานเป็นประจำทุกวัน เป็นจำนวนร้อยละ 17.60 ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการหน้าที่งานของทนายความแต่ละคนที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของการใช้งานระบบ จึงไม่สามารถเป็นตัวชี้วัดที่ชัดเจนได้ว่า มีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบดังกล่าวอีกหรือไม่ ซึ่งอาจต้องทำการศึกษาในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกต่อไปในอนาคต

6.3.2.3 งานวิจัยนี้พบว่า แนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ ในบริบทของการศึกษาคำถามครั้งนี้ เนื่องจากคำถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ส่วนใหญ่เก็บข้อมูลการตอบแบบสอบถามจากทนายความผู้ที่เคยใช้งานแล้ว เช่น คำถามเกี่ยวกับการขโมยข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างการใช้งานระบบ เป็นต้น พวกเขาจึงไม่รับรู้ถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เพราะคำถามที่ใช้ในนั้นไปสอดคล้องกับงานวิจัยที่ไม่สัมพันธ์กันกับงานวิจัยที่ศึกษาในอดีต ซึ่งมีทั้งงานวิจัยที่สนับสนุนและไม่สนับสนุนความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงให้ข้อสรุปที่แตกต่างกัน โดยอาจเปลี่ยนคำถามที่ใช้ในการศึกษา และทำการศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

6.3.2.4 งานวิจัยในอนาคตอาจทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้งานกับกลุ่มที่เคยใช้งานแล้วและไม่ใช้งานระบบต่อ ซึ่งอาจเป็นคำถามในรูปแบบที่เปิดกว้างขึ้น เช่น ถ้าเคยใช้งานแล้ว

จะหยุดใช้เมื่อไหร่ เป็นต้น หรืออาจศึกษาถึงปัจจัยใดเป็นสิ่งที่ส่งผลให้ผู้ใช้งานไม่ต้องการใช้งานต่อไป หรือหยุดการใช้งาน

6.3.2.5 งานวิจัยนี้ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ ซึ่งงานในอนาคตสามารถนำปัจจัยอื่น ๆ มาทำการศึกษาต่อยอดเพิ่มเติมว่าระบบนั้นมีประโยชน์อย่างไรกับผู้ใช้งานในมิติต่าง ๆ ของประโยชน์ เพื่อให้ผู้ใช้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์ของกรใช้งานด้านต่าง ๆ มากขึ้น

6.3.2.6 ทำการศึกษากับกลุ่มผู้ที่ยังไม่เคยใช้งานระบบ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ยังไม่ยอมรับการใช้งาน เนื่องจากยังมีกลุ่มผู้ที่ยังไม่ยอมรับการใช้งานระบบดังกล่าวอีกเป็นจำนวนหนึ่ง ซึ่งสามารถนำมาเป็นหัวข้อในการศึกษาต่อไปในอนาคต



## รายการอ้างอิง

### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- ศาลยุติธรรม. (2563ก). *หนังสือแนะนำศาลยุติธรรม*. สืบค้นจาก <https://www.coj.go.th/th/content/category/detail/id/6/iid/179709>
- ศาลยุติธรรม. (2563ข). *แนะนำระบบยื่นฟ้องและส่งคำคู่ความ (e-Filing)*. สืบค้นจาก <https://www.coj.go.th/th/content/category/detail/id/6/iid/177311>
- สำนักประธานศาลฎีกา. (2562). *ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการยื่น ส่ง และคำคู่ความ และเอกสารทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560*. สืบค้นจาก <https://jla.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/1600/iid/201089>
- สำนักส่งเสริมงานตุลาการ. (2563). *คู่มือการใช้งาน e-Filing*. สืบค้นจาก <https://oja.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/10113/iid/189013>
- สำนักส่งเสริมงานตุลาการ. (2564ก). *สถิติคดีที่ยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564*. สืบค้นจาก <https://oja.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/10112/iid/237224>
- สำนักส่งเสริมงานตุลาการ. (2564ข). *สถิติคดีที่ยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing กับคดีที่มีการยื่นฟ้องเป็นกระดาษ ประจำเดือนมกราคม 2564*. สืบค้นจาก <https://oja.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/10112/iid/234812>

### Articles

- Abbaspour, B., & HazarinaHashim, N. (2015). The influence of website quality dimensions on customer satisfaction in travel website. *International Journal of Science Commerce and Humanities*, 3(5), 6-17.
- Afira, N., & Yuliati, E. (2019). Factors Affecting Reuse Intention on Mobile Shopping Application. *IPTEK Journal of Proceedings Series*, (5), 551-558.

- Akkaya, C., Wolf, P., & Krcmar, H. (2013). *A comprehensive analysis of e-government adoption in the German Household*. Paper presented at the 11<sup>th</sup> International Conference on Wirtschaftsinformatik.
- Al-Rahmi, W. M., & Zeki, A. M. (2017). A model of using social media for collaborative learning to enhance learners' performance on learning. *Journal of King Saud University-Computer and Information Sciences*, 29(4), 526-535.
- Aryani, R. A. I., Herwanti, R. T., & Basuki, P. (2018). The Effect of Perception of Use, Ease, Security and Confidentiality to Use E-Filing (Study in the Tax Office Pratama Raba Bima). *International Journal of Scientific Research and Management*, 4(04).
- Azmi, A. A. C., & Kamarulzaman, Y. (2010). Adoption of tax e-filing: A conceptual paper. *African Journal of Business Management*, 4(5), 599-603.
- Ba, S., & Pavlou, P. A. (2002). Evidence of the effect of trust building technology in electronic markets: Price premiums and buyer behavior. *MIS quarterly*, 243-268.
- Bai, J., & Ng, S. (2005). Tests for skewness, kurtosis, and normality for time series data. *Journal of Business & Economic Statistics*, 23(1), 49-60.
- Bauer, R. A. (1960). *Consumer behavior as risk taking*. Paper presented at the Proceedings of the 43rd National Conference of the American Marketing Association, June 15, 16, 17, Chicago, Illinois, 1960.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: an expectation-confirmation model. *MIS quarterly*, 351-370.
- Bhuasiri, W., Zo, H., Lee, H., & Ciganek, A. P. (2016). User Acceptance of e-government Services: Examining an e-tax Filing and Payment System in Thailand. *Information Technology for Development*, 22(4), 672-695.
- Carter, L., Schaupp, L., & Evans, A. (2008). *Antecedents to e-File adoption: the US perspective*. Paper presented at the Proceedings of the 41st Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 2008).
- Chang, I.-C., Li, Y.-C., Hung, W.-F., & Hwang, H.-G. (2005). An empirical study on the impact of quality antecedents on tax payers' acceptance of Internet tax-filing systems. *Government Information Quarterly*, 22(3), 389-410.

- Chen, C.-W. (2010). Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems—An empirical study. *Information & Management*, 47(5-6), 308-315.
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors affecting online tax filing—An application of the IS Success Model and trust theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251-262.
- Chittoo, H., & Dhotah, R. (2016). Electronic Tax Filing in Mauritius: Insights into Factors Leading to Technology Adoption. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 21(8), 34-38.
- Choi, Y., & Sun, L. (2016). Reuse intention of third-party online payments: A focus on the sustainable factors of Alipay. *Sustainability*, 8(2), 147.
- Christanti, R. (2020). User Satisfaction as a Mediating Variable between Information Quality and the Conative Use of Annual Tax Reporting E-Filing System. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(8), 562-574.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management science*, 35(8), 982-1003.
- De Castro, J. A. C., Cordero, M. J. D., De Chavez, J. R., Gabia, M. F. P., Mortel, S. A. A., Yortas, J. C., . . . Pateña, A. D. (2015). Awareness on BIR e-Filing and Payment System: Basis for Efficient Revenue Transactions. *Asia Pacific Journal of Academic Research in Business Administration*, 1(1), 32-40.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.

- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A.-G., & Buchner, A. (2007). G\* Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior research methods*, 39(2), 175-191.
- Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting e-services adoption: a perceived risk facets perspective. *International Journal of human-computer studies*, 59(4), 451-474.
- Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., & Tsipouridou, M. (2010). Measuring the success of the Greek taxation information system. *International Journal of Information Management*, 30(1), 47-56.
- Goh, C. Y., Ong, J. W., Tan, S. Z., Goh, G. G. G., & Eze, U. C. (2012). E-service quality and user satisfaction toward E-filing. *International Journal on Social Science, Economics and Art*, 2(2), 50-54.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. (2010). *Multivariate Data Analysis*: Pearson Education. *New Jersey: Prentice Hall*.
- Hambali, A. J. H. (2020). The Success of E-Filing Adoption during COVID 19 Pandemic: The Role of Collaborative Quality, User Intention, and User Satisfaction. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 23(1), 57-68.
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention. *European journal of marketing*.
- Hsu, C.-L., & Lin, J. C.-C. (2015). What drives purchase intention for paid mobile apps?—An expectation confirmation model with perceived value. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(1), 46-57.
- Laumer, S., Maier, C., & Weitzel, T. (2017). Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: a qualitative and quantitative study of enterprise content management system users. *European Journal of Information Systems*, 26(4), 333-360.
- Li, Y., Duan, Y., Fu, Z., & Alford, P. (2012). An empirical study on behavioural intention to reuse e-learning systems in rural China. *British Journal of Educational Technology*, 43(6), 933-948.

- Lien, C.-H., Cao, Y., & Zhou, X. (2017). Service quality, satisfaction, stickiness, and usage intentions: An exploratory evaluation in the context of WeChat services. *Computers in Human Behavior, 68*, 403-410.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research, 17*(4), 460-469.
- Pang, S., Bao, P., Hao, W., Kim, J., & Gu, W. (2020). Knowledge sharing platforms: An empirical study of the factors affecting continued use intention. *Sustainability, 12*(6), 2341.
- Pavlou, P. A. (2002). *WHAT DRIVES ELECTRONIC COMMERCE? A THEORY OF PLANNED BEHAVIOR PERSPECTIVE*. Paper presented at the Academy of management proceedings.
- Puthur, J. K., Mahadevan, L., & George, A. (2015). Tax payer Satisfaction and Intention to Re-use Government site for E-filing. *Editorial Team Editorial Advisory Board, 46*.
- Ratner, B. (2009). The correlation coefficient: Its values range between+ 1/- 1, or do they? *Journal of targeting, measurement and analysis for marketing, 17*(2), 139-142.
- Schaupp, L. C., Carter, L., & Hobbs, J. (2010). *Electronic tax filing: the impact of reputation and security on adoption*. Paper presented at the 2010 43rd Hawaii International Conference on System Sciences.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). Theoretical framework in theoretical framework and hypothesis development. *Research methods for business: A skill building approach, 80*, 13-25.
- Sharma, D. S. K., OMAN, S. O., & YADAV, D. R. (2011). An empirical study on tax payer's attitude towards e-return filing in India. *CHIEF PATRON CHIEF PATRON*.
- Sun, S.-Y., Ju, T., Chiu, C.-M., & Hsu, M.-H. (2005). A study on the factors influencing the intention of reusing an ecommerce website. *AMCIS 2005 Proceedings, 223*.
- Sungkono, P. S. W. (2020). TAM Towards Leddite Building Mandors In The Use Of E-Filing. *Jurnal Akuntansi, 24*(1), 119-135.

- TAHAR, A., RIYADH, H. A., SOFYANI, H., & PURNOMO, W. E. (2020). Perceived ease of use, perceived usefulness, perceived security and intention to use e-filing: The role of technology readiness. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(9), 537-547.
- Tallaha, A. M., Shukor, Z. A., & Hassan, N. S. A. (2014). Factors Influencing E-Filing Usage Among Malaysian Taxpayers: Does Tax Knowledge Matters? *Jurnal Pengurusan (UKM Journal of Management)*, 40.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2017). Understanding mobile banking individual performance: The DeLone & McLean model and the moderating effects of individual culture. *Internet Research*.
- Tandon, U., Kiran, R., & Sah, A. N. (2017). Customer satisfaction as mediator between website service quality and repurchase intention: An emerging economy case. *Service Science*, 9(2), 106-120.
- Taylor, S. A., & Baker, T. L. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. *Journal of retailing*, 70(2), 163-178.
- Teo, T. S., Srivastava, S. C., & Jiang, L. (2008). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of management information systems*, 25(3), 99-132.
- Tjen, C., Indirani, V., & Wicaksono, P. T. (2019). Prior experience, trust, and is success model: A study on the use of tax e-filing in Indonesia. *J. Australasian Tax Tchrs. Ass'n*, 14, 240.
- Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J. (2010). An assessment of customers' e-service quality perception, satisfaction and intention. *International Journal of Information Management*, 30(6), 481-492.
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161-174.
- Wang, Y.-S., & Liao, Y.-W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717-733.



- Wang, Y.-S., Wang, H.-Y., & Shee, D. Y. (2007). Measuring e-learning systems success in an organizational context: Scale development and validation. *Computers in Human Behavior, 23*(4), 1792-1808.
- Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A., & Rose, G. M. (2002). Encouraging citizen adoption of e-government by building trust. *Electronic Markets, 12*(3), 157-162.
- Wei, K.-M., Tang, Y.-T., Kao, Y.-C., Tseng, L.-C., & Wu, H.-H. (2017). Using an updated Delone and McLean model to assess the success of implementing the ward cleaning logistics system in a medical center. *Journal of Statistics and Management Systems, 20*(5), 965-976.
- Wibowo, A. (2008). Kajian tentang perilaku pengguna sistem informasi dengan pendekatan technology acceptance model (TAM). *Konferebsi Nasional Sistem Informasi*.
- Zhang, X., & Maruping, L. M. (2008). Household technology adoption in a global marketplace: Incorporating the role of espoused cultural values. *Information systems frontiers, 10*(4), 403-413.

## Books

- Urbach, N., & Müller, B. (2012). The updated DeLone and McLean model of information systems success. *In Information systems theory* (pp. 1-18): Springer.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*: McGraw-Hill Education.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร  
โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม  
Intention to Reuse the System of Submitting Pleadings and Documents  
by Electronic Filing the Court of Justice

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอิสระตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรื่อง “ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เพื่อให้ผู้พัฒนาระบบใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมรองรับกับความต้องการของผู้ใช้งานระบบมากยิ่งขึ้น และสามารถนำผลของการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม ทางผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์ในการแสดงความคิดเห็นและตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลในเชิงวิชาการ โดยข้อมูลของท่านจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ และไม่อนุญาตเผยแพร่ให้แก่บุคคลภายนอก โดยจะใช้ข้อมูลที่ได้มาเพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น และขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามมีทั้งหมดด้วยกัน 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1: คำถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย

ส่วนที่ 2: คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม

ส่วนที่ 3: คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4: คำถามเกี่ยวกับการใช้งานทั่วไปของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม

ส่วนที่ 1: คำถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ท่านเคยใช้ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรมหรือไม่

- เคย  
 ไม่เคย

\* ไม่เคย จบบแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถามของท่าน

ส่วนที่ 2: คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

- |   |         |                      |
|---|---------|----------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง    |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วย             |
| 3 | หมายถึง | เฉยๆ                 |
| 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย          |
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
<b>คุณภาพระบบ (System Quality)</b>						
1	ระบบ e-filing ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์สำหรับการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาล					
2	ระบบ e-Filing ใช้งานง่าย					
3	ระบบ e-Filing ให้การเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็ว					
4	ท่านสามารถใช้ระบบ e-Filing ภายในช่วงเวลาจนถึงวันสุดท้ายของการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาล					
5	ระบบ e-Filing มีขั้นตอนการทำงานที่เข้าใจได้ง่าย เพื่อให้การทำงานนั้นเสร็จสมบูรณ์					
6	การทำงานของระบบ e-Filing มีความน่าเชื่อถือ					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
<b>คุณภาพบริการ (Service Quality)</b>						
1	ระบบ e-Filing ช่วยให้ท่านทำเรื่องการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาลได้ดีขึ้น					
2	ระบบ e-Filing ช่วยลดความยุ่งยากและมีความเป็นมาตรฐานในกระบวนการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาล					
3	การยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความผ่านระบบ e-Filing ช่วยให้เห็นใจว่ากระบวนการยื่นฟ้องคดีมีความทันสมัยมากขึ้น					
4	ระบบ e-Filing ช่วยให้เห็นใจว่าสามารถลดระยะเวลาในการเดินทางไปศาลเพื่อยื่นเอกสารคำฟ้องคดีความ					
5	ระบบ e-Filing ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว					
6	บริการของระบบ e-Filing มีความน่าเชื่อถือ					
7	ระบบ e-Filing ให้บริการที่เข้าใจความต้องการของท่าน					
<b>คุณภาพข้อมูล (Information Quality)</b>						
1	ข้อมูลที่แสดงบนระบบ e-Filing เป็นข้อมูลที่ปัจจุบัน					
2	ข้อมูลที่อยู่ในระบบ e-Filing อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม					
3	ข้อมูลที่อยู่ในระบบ e-Filing นั้นง่ายต่อการอ่านและทำความเข้าใจ					
4	ข้อมูลที่จัดทำโดยระบบ e-Filing นั้นมีความถูกต้อง					
5	ข้อมูลที่ท่านได้รับนั้นเพียงพอสำหรับการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาล					
6	ระบบ e-Filing ให้ข้อมูลที่จำเป็นเมื่อท่านต้องการ					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
<b>ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)</b>						
1	ท่านมีความประทับใจกับประสิทธิภาพของระบบ e-Filing ของศาลยุติธรรม					
2	ท่านมีประทับใจกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ e-Filing ของศาลยุติธรรม					
3	ท่านรู้สึกว่าการยื่นคำฟ้อง/คำร้องต่อศาล ผ่านระบบ e-Filing ตรงกับความต้องการของท่านในการติดต่อกับศาลอย่างเพียงพอ					
4	ท่านรู้สึกว่าการยื่นคำฟ้อง/คำร้องต่อศาล ผ่านระบบ e-Filing มีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของท่านในการติดต่อกับศาล					
5	โดยรวมแล้วท่านมีความประทับใจในการใช้งานระบบ e-Filing					
<b>การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)</b>						
1	การยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาล ผ่านระบบ e-Filing ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการยื่นคำฟ้อง					
2	การใช้งานระบบ e-filing สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของท่านให้ดียิ่งขึ้นได้ ในการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาล					
3	การใช้ระบบ e-Filing ช่วยอำนวยความสะดวกในกระบวนการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาลของท่าน					
4	การใช้ระบบ e-Filing ช่วยให้งานสำเร็จเร็วขึ้น และช่วยลดข้อผิดพลาดจากกระบวนการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความต่อศาลของท่าน					
5	โดยรวมแล้วระบบ e-Filing มีประโยชน์สำหรับท่าน					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
<b>การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)</b>						
1	การใช้ระบบ e-Filing อาจทำให้เกิดการขโมยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเกี่ยวกับการยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความ					
2	การใช้ระบบ e-Filing ไม่ปลอดภัย เนื่องจากประเด็นปัญหาเรื่องความเป็นส่วนตัว					
3	มีความเป็นไปได้ที่ระบบ e-Filing จะทำงานผิดพลาด					
4	เมื่อใช้ระบบ e-Filing มีความเสี่ยงในการถูกเจาะข้อมูลส่วนบุคคล					
5	โดยรวมแล้วการตัดสินใจใช้ระบบ e-Filing มีความเสี่ยง					
<b>ความตั้งใจใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำ (Intention to Reuse the System of Submitting Pleadings and Documents by Electronic Filing)</b>						
1	หากท่านสามารถเข้าถึงระบบ e-Filing ได้ ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะกลับมาใช้งานระบบอีกครั้ง					
2	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะกลับมาใช้งานระบบ e-Filing อีกครั้ง เพื่อช่วยให้ท่านยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความทุกครั้งเมื่อต้องการ					
3	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะใช้งานระบบ e-Filing ต่อไปในอนาคต					
4	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะเลือกใช้ระบบ e-Filing เป็นวิธีการแรกในการยื่นคำฟ้อง/คำร้องต่อศาล					
5	ความมุ่งมั่นของท่านคือ ใช้ระบบ e-Filing ต่อไป แทนที่จะใช้วิธีการอื่น					

ส่วนที่ 3: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

ชาย       หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี     21 – 30 ปี     31 – 40 ปี     41 – 50 ปี  
 51 – 60 ปี     มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่ามัธยม     มัธยมศึกษา  
 อนุปริญญา      ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท       ปริญญาเอก       อื่น ๆ .....

ส่วนที่ 4: คำถามเกี่ยวกับการใช้งานทั่วไปของระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ศาลยุติธรรม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ท่านใช้ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ก็ครั้งต่อสัปดาห์

1 ครั้งต่อสัปดาห์     2-5 ครั้งต่อสัปดาห์     ใช้เป็นประจำทุกวัน  
 ใช้เมื่อมีคดีความที่ต้องการยื่นคำฟ้อง/คำร้อง เท่านั้น     อื่น ๆ .....

2. ในการใช้งานระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยเฉลี่ย ท่านยื่นคำฟ้อง/คำร้องคดีความผ่านระบบกี่คดีต่อครั้ง

1-10 คดีต่อครั้ง     11-20 คดีต่อครั้ง     21-30 คดีคดีต่อครั้ง  
 31-40 คดีต่อครั้ง     41-50 คดีคดีต่อครั้ง     อื่น ๆ .....



## ภาคผนวก ข

### คู่มือการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing Version 3

#### 1. การลงทะเบียน

1.1 เข้าสู่เว็บไซต์ <https://efiling3.coj.go.th/eFiling/#/> >>> เลือกเมนู “ลงทะเบียน”



ภาพที่ ข.1 ภาพแสดงการลงทะเบียนการใช้งาน e-Filing

1.2 กรอกข้อมูลในแบบคำขอลงทะเบียนออนไลน์

- ข้อมูลใบอนุญาตว่าความ
- ข้อมูลส่วนตัว
- ข้อมูลสำนักงานทนายความ

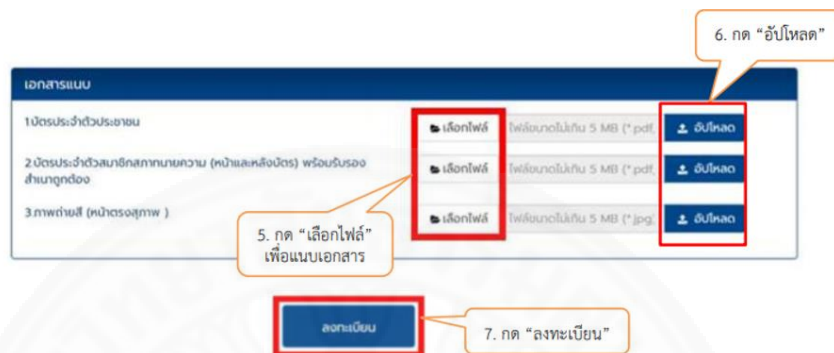
แบบคำขอลงทะเบียนออนไลน์

ภาพที่ ข.2 ภาพแสดงการกรอกในแบบคำขอลงทะเบียนออนไลน์

### 1.3 แนบและอัปโหลดเอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียน

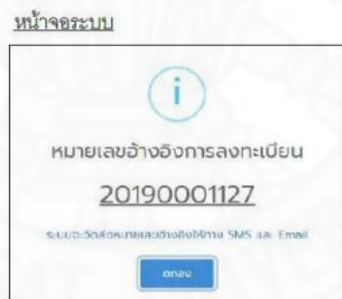
- บัตรประจำตัวประชาชน (ไฟล์นามสกุล .PDF)
- บัตรประจำตัวนายความ (ไฟล์นามสกุล .PDF)
- รูปถ่าย (ไฟล์นามสกุล .PDF)

\*\*\* ขนาดไฟล์แต่ละเอกสารแนบต้องไม่เกิน 5 เมกะไบต์



ภาพที่ ข.3 ภาพแสดงการแนบและอัปโหลดเอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียน

### 1.4 หลังอัปโหลดเอกสาร จะปรากฏหน้าต่างแสดงหมายเลขอ้างอิงการลงทะเบียน



ภาพที่ ข.4 ภาพแสดงขั้นตอนหลังการอัปโหลดเอกสาร

### 1.5 จากนั้น จะได้รับข้อความ SMS และอีเมล แจ้งเลขที่อ้างอิงลงทะเบียนออนไลน์



ภาพที่ ข.5 ภาพแสดงข้อความแจ้งเลขที่อ้างอิงลงทะเบียนออนไลน์

1.6 เมื่อได้รับเลขที่อ้างอิงทะเบียนออนไลน์แล้ว ให้ไปที่เมนู “ตรวจสอบสถานะการลงทะเบียน” และดำเนินการ ดังนี้



ภาพที่ ข.6 ภาพแสดงการตรวจสอบสถานะการลงทะเบียน

1.6.1 กรอกหมายเลขอ้างอิงการลงทะเบียนที่ได้รับจากการยื่นลงทะเบียนออนไลน์ >>> กดเลือก “ขอรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP)” โดย OTP เป็นตัวเลข 6 หลัก จะถูกส่งไปทางข้อความ (SMS) ที่หมายเลขโทรศัพท์และอีเมลที่ได้ลงทะเบียน >>> เลือก “ตกลง \*\*\*รหัสจะหมดอายุภายใน 3 นาที\*\*\*”



ภาพที่ ข.7 ภาพแสดงการกรอกหมายเลขอ้างอิงการลงทะเบียน

1.6.2 กรณีลงทะเบียน **สำเร็จ** ระบบจะแสดงสถานะของการลงทะเบียน “ผ่านการตรวจสอบ” โดยจะได้รับ รหัสผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) สำหรับเข้าใช้งานในระบบ โดยระบบจัดส่งให้ทางข้อความ (SMS) ที่หมายเลขโทรศัพท์และอีเมลที่ได้ลงทะเบียนไว้

ภาพที่ ข.8 ภาพแสดงการลงทะเบียนสำเร็จ

## 2. การเข้าสู่ระบบเพื่อเข้าใช้งาน (ครั้งแรก)

### 2.1 การเข้าสู่ระบบ เลือก “เข้าสู่ระบบ”



ภาพที่ ข.9 ภาพแสดงการเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งานครั้งแรก

2.2 กรอกรหัสผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) ชั่วคราวที่ได้รับทางข้อความ (SMS) ที่หมายเลขโทรศัพท์และอีเมลจากการลงทะเบียน >>> เลือก “เข้าสู่ระบบ”

ภาพที่ ข.10 ภาพแสดงการกรอกรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่าน



### 3.3 แนบเอกสารประกอบ

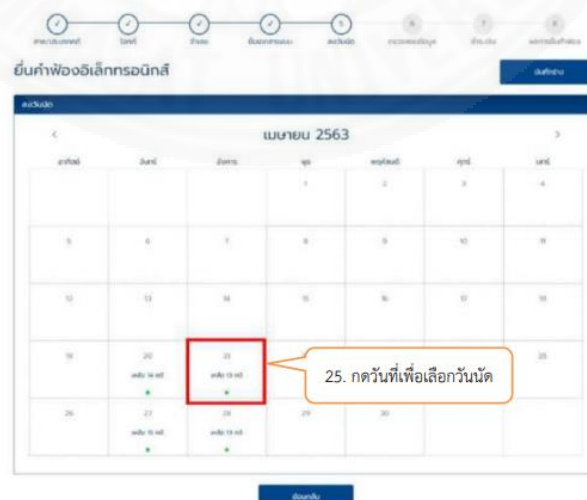
เลือกหน้าจอกำหนดเอกสาร >>> “เลือกไฟล์” เพื่อเลือกไฟล์ที่จัดเตรียมไว้แล้ว >>> “อัปโหลด” (โดยไฟล์เอกสารต้องจัดทำเป็นไฟล์ .pdf ขนาดไฟล์เอกสารแนบรวมแล้วต้องไม่เกิน 30 เมกะไบต์)



ภาพที่ ข.14 ภาพแสดงขั้นตอนการแนบเอกสารประกอบ

### 3.4 ลงวันนัด

หน้าจอลงวันนัดจะแสดงปฏิทิน สามารถเลือกลงวันนัดได้ตามที่แต่ละศาลเปิดให้ลงวันนัด โดยสังเกตจากแถบสีเขียวและจำนวนคดีค้างเหลือ ตามวันที่



ภาพที่ ข.15 ภาพแสดงขั้นตอนการลงวันนัดฟ้อง

ระบบจะแสดงข้อมูลการลงวันนัด โดยเลือกช่วงเวลาการนัด พร้อมกรอกรายละเอียดการนัดเพิ่มเติม (ถ้ามี) หลังจากนั้นให้กดเลือก “ตกลง”

ภาพที่ ข.16 ภาพแสดงข้อมูลการลงวันนัดฟ้อง

#### 4. การชำระเงิน

4.1 ระบบจะแสดงหน้าจอ “สรุปรายการและยอดชำระเงิน” เมื่อตรวจสอบยอดชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ให้ระบุช่องทางที่ต้องการชำระเงิน จากนั้นกดเลือก “ชำระเงิน” >>> “ยอมรับเงื่อนไขและดำเนินการต่อ” เพื่อชำระเงิน

4.2 เลือกชำระเงินได้ 4 ช่องทาง ได้แก่ บัตรเครดิต/บัตรเดบิต , QR Code , บัญชีธนาคารกรุงไทย และเคาน์เตอร์/ตู้เอทีเอ็ม Barcode

ภาพที่ ข.17 ภาพแสดงหน้าจอสรุปรายการและยอดชำระเงิน



31. กด “ยอมรับเงินไข และดำเนินการต่อ”

ภาพที่ ข.18 ภาพแสดงหน้าจอสรุปรายการ ยอดชำระหนี้และยอมรับเงินไข

4.3 เมื่อชำระหนี้เรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอผลการยื่นคำร้อง โดยสามารถกดเลือก “พิมพ์ใบยืนยันเอกสารและรับเงิน” หรือ “กลับสู่เมนูหลัก”

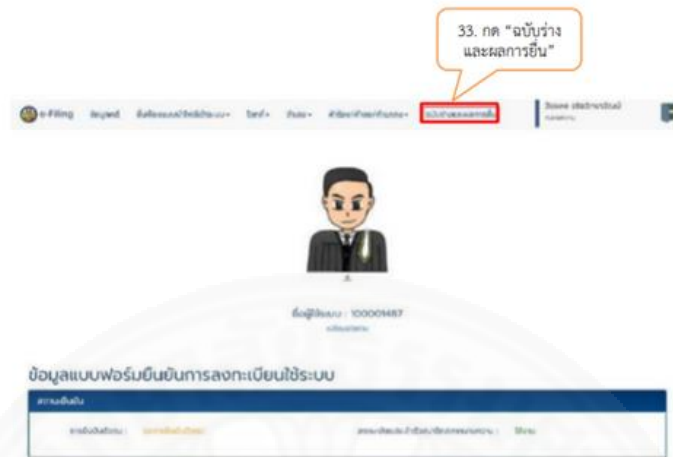


ภาพที่ ข.19 ภาพแสดงหน้าจอผลการยื่นคำร้อง



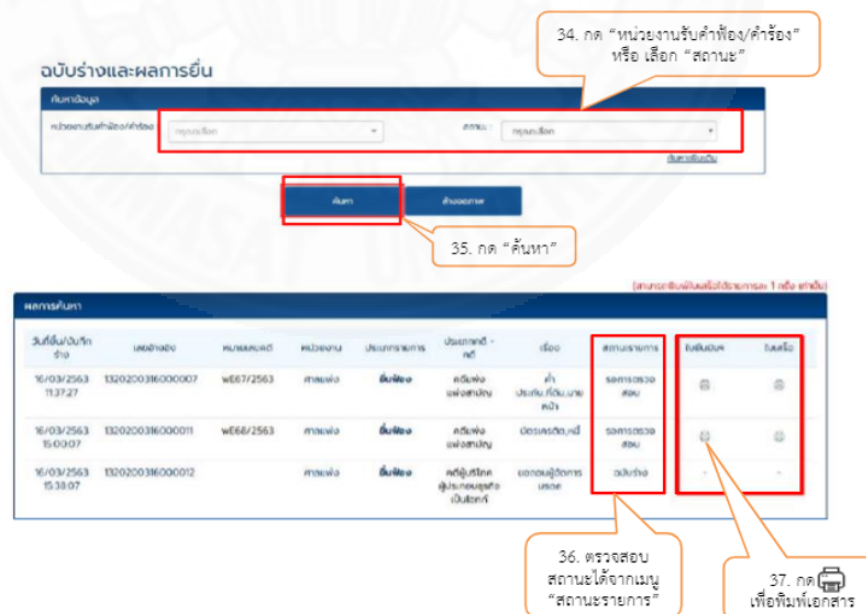
## 5. การตรวจสอบสถานะคำฟ้อง

### 5.1 เลือกเมนู “ฉบับร่างและผลการยื่น”



ภาพที่ ข.20 ภาพแสดงการตรวจสอบสถานะคำฟ้อง

5.2 เลือก “หน่วยงานรับคำฟ้อง/คำร้อง” หรือ เลือก “สถานะ” แล้วกด “ค้นหา” จะปรากฏผลการค้นหา โดยสามารถตรวจสอบสถานะได้จากเมนู “สถานะรายการ” และจัดพิมพ์ใบยืนยันการรับเอกสารและการรับเงิน หรือ ใบเสร็จรับเงิน ได้



ภาพที่ ข.21 ภาพแสดงหน่วยงานที่รับคำฟ้อง/คำร้อง

**ภาคผนวก ค**  
**ผลการสอบทานการกระจายของข้อมูล**

ตารางที่ ค.1

ข้อมูลสถิติของตัวแปร

ตัวแปร	Mean Statistic	Std.Deviation Statistic	Skewness		Kurtosis	
			Statistic	Std.Error	Statistic	Std.Error
SQ1	4.25	0.845	-1.188	0.163	1.489	0.325
SQ2	3.85	1.013	-0.927	0.163	0.609	0.325
SQ3	3.89	1.025	-0.739	0.163	-0.030	0.325
SQ4	3.92	1.043	-0.995	0.163	0.571	0.325
SQ5	3.80	0.988	-0.690	0.163	0.083	0.325
SQ6	4.14	0.965	-1.127	0.163	0.917	0.325
SERVQ1	4.25	0.866	-0.935	0.163	0.211	0.325
SERVQ2	4.16	0.872	-0.817	0.163	0.302	0.325
SERVQ3	4.38	0.797	-1.005	0.163	0.277	0.325
SERVQ4	4.51	0.771	-1.538	0.163	1.953	0.325
SERVQ5	4.07	0.879	-0.585	0.163	-0.336	0.325
SERVQ6	4.32	0.813	-0.945	0.163	0.315	0.325
SERVQ7	3.95	0.886	-0.564	0.163	0.015	0.325
IQ1	3.92	1.041	-0.986	0.163	0.571	0.325
IQ2	3.97	0.993	-0.981	0.163	0.588	0.325
IQ3	3.91	1.021	-0.900	0.163	0.461	0.325
IQ4	3.96	0.972	-0.964	0.163	0.817	0.325
IQ5	3.88	0.988	-0.946	0.163	0.739	0.325
IQ6	3.77	0.996	-0.994	0.163	1.035	0.325
US1	3.86	1.046	-0.970	0.163	0.558	0.325
US2	3.86	1.063	-0.934	0.163	0.483	0.325
US3	3.89	0.989	-0.876	0.163	0.510	0.325

ตารางที่ ค.1

ข้อมูลสถิติของตัวแปร (ต่อ)

ตัวแปร	Mean Statistic	Std.Deviation Statistic	Skewness		Kurtosis	
			Statistic	Std.Error	Statistic	Std.Error
US4	3.86	1.028	-0.944	0.163	0.642	0.325
US5	3.99	1.059	-1.204	0.163	1.156	0.325
PU1	4.06	1.005	-1.072	0.163	0.694	0.325
PU2	4.11	1.003	-1.044	0.163	0.491	0.325
PU3	4.27	1.016	-1.565	0.163	2.014	0.325
PU4	3.81	1.052	-0.922	0.163	0.659	0.325
PU5	4.22	1.010	-1.481	0.163	1.962	0.325
PR1	3.20	1.160	-0.078	0.163	-0.78	0.325
PR2	3.04	1.176	0.081	0.163	-0.710	0.325
PR3	3.64	1.087	-0.408	0.163	-0.491	0.325
PR4	3.22	1.122	0.001	0.163	-0.638	0.325
PR5	3.12	1.15	0.053	0.163	-0.720	0.325
INR1	4.15	1.018	-1.352	0.163	1.578	0.325
INR2	4.24	1.028	-1.491	0.163	1.842	0.325
INR3	4.15	1.066	-1.375	0.163	1.463	0.325
INR4	4.25	1.022	-1.588	0.163	2.270	0.325
INR5	4.19	1.027	-1.360	0.163	1.412	0.325

**ภาคผนวก ง**  
**ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation)**

ตารางที่ ง.1

สรุปค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ

ตัวแปร		SQ	SERVQ	IQ	US	PU	PR	INR
SQ	Pearson Correlation	1.000	0.000	0.000	0.393**	0.442**	0.013	0.408**
	Sig. (2-tailed)		1.000	1.000	0.000	0.000	0.852	0.000
SERVQ	Pearson Correlation	0.000	1.000	0.000	0.365**	0.351**	0.110	0.475**
	Sig. (2-tailed)	1.000		1.000	0.000	0.000	0.101	0.000
IQ	Pearson Correlation	0.000	0.000	1.000	0.229**	0.409**	-0.018	0.520**
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000		0.001	0.000	0.784	0.000
US	Pearson Correlation	0.393**	0.365**	0.229**	1.000	0.000	0.000	0.498**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.001		1.000	1.000	0.000
PU	Pearson Correlation	0.442**	0.351**	0.409**	0.000	1.000	0.000	0.643**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	1.000		1.000	0.000
PR	Pearson Correlation	0.013	0.110	-0.018	0.000	0.000	1.000	-0.019
	Sig. (2-tailed)	0.852	0.101	0.784	1.000	1.000		0.780
INR	Pearson Correlation	0.408**	0.475**	0.520**	0.498**	0.643**	-0.019	1.000
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.780	

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

**ภาคผนวก จ**  
**ผลการตรวจความเที่ยงของแบบสอบถาม**

ตารางที่ จ.1

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบคของกลุ่มปัจจัยคุณภาพระบบ

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.905	6

ตารางที่ จ.2

ค่าของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

Variables	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SQ1	19.59	18.542	0.595	0.908
SQ2	19.99	15.982	0.812	0.878
SQ3	19.95	16.418	0.736	0.889
SQ4	19.92	16.192	0.751	0.887
SQ5	20.04	16.220	0.802	0.879
SQ6	19.70	16.771	0.744	0.888

ตารางที่ จ.3

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบคของกลุ่มปัจจัยคุณภาพบริการ

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.935	7

ตารางที่ จ.4

ค่าของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านคุณภาพบริการ

Variables	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SERVQ1	24.73	25.340	0.854	0.920
SERVQ2	24.88	24.430	0.841	0.921
SERVQ3	24.64	25.146	0.851	0.920
SERVQ4	24.48	26.676	0.725	0.931
SERVQ5	24.97	25.298	0.774	0.927
SERVQ6	24.68	26.669	0.742	0.930
SERVQ7	25.03	26.189	0.749	0.929

ตารางที่ จ.5

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบคของกลุ่มปัจจัยคุณภาพข้อมูล

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.942	6

ตารางที่ จ.6

ค่าของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล

Variables	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IQ1	19.49	19.446	0.815	0.932
IQ2	19.43	19.468	0.881	0.924
IQ3	19.50	19.663	0.825	0.931
IQ4	19.45	20.212	0.803	0.934

ตารางที่ จ.6

ค่าของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (ต่อ)

Variables	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IQ5	19.53	19.852	0.834	0.930
IQ6	19.64	20.097	0.793	0.935

ตารางที่ จ.7

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบคของกลุ่มปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.953	5

ตารางที่ จ.8

ค่าของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

Variables	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
US1	15.26	14.472	0.851	0.945
US2	15.30	13.804	0.909	0.935
US3	15.30	14.510	0.871	0.942
US4	15.30	14.282	0.873	0.941
US5	15.13	14.259	0.874	0.946

ตารางที่ จ.9

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบคของกลุ่มปัจจัยการรับรู้ประโยชน์

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.938	5

ตารางที่ จ.10

ค่าของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์

Variables	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PU1	16.22	12.605	0.856	0.920
PU2	16.18	12.438	0.883	0.915
PU3	16.03	12.691	0.801	0.931
PU4	16.47	12.884	0.757	0.939
PU5	16.06	12.372	0.882	0.915

ตารางที่ จ.11

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบคของกลุ่มปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.908	5

ตารางที่ จ.12

ค่าของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง

Variables	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PR1	13.02	15.122	0.812	0.879
PR2	13.18	14.854	0.833	0.874
PR3	12.57	17.495	0.563	0.928
PR4	13.00	15.154	0.845	0.872
PR5	13.10	15.248	0.799	0.881



ตารางที่ จ.13

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบคของกลุ่มปัจจัยความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.963	5

ตารางที่ จ.14

ค่าของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ

Variables	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
INR1	16.85	14.972	0.911	0.952
INR2	16.76	14.945	0.904	0.953
INR3	16.85	14.909	0.867	0.959
INR4	16.74	14.879	0.921	0.950
INR5	16.81	15.143	0.874	0.958

**ภาคผนวก ฉ**  
**ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)**

ตารางที่ ฉ.1

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ของกลุ่มตัวแปรคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล

Variables	Mean	Std. Deviation	Analysis N
SQ1	4.25	0.845	222
SQ2	3.85	1.013	222
SQ3	3.89	1.025	222
SQ4	3.92	1.043	222
SQ5	3.80	0.988	222
SQ6	4.14	0.965	222
SERVQ1	4.18	0.966	222
SERVQ2	4.02	1.080	222
SERVQ3	4.26	0.991	222
SERVQ4	4.42	0.937	222
SERVQ5	3.93	1.051	222
SERVQ6	4.22	0.921	222
SERVQ7	3.87	0.971	222
IQ1	3.91	1.058	222
IQ2	3.97	0.993	222
IQ3	3.91	1.021	222
IQ4	3.96	0.972	222
IQ5	3.88	0.988	222
IQ6	3.77	0.996	222

ตารางที่ ๑.2

ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (Total Variance Explained) ของกลุ่มตัวแปรคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	11.962	62.959	62.959	11.962	62.959	62.959	5.418	28.518	28.518
2	1.080	5.686	68.645	1.080	5.686	68.645	4.442	23.381	51.899
3	1.040	5.476	74.121	1.040	5.476	74.121	4.222	22.222	74.121
4	0.639	3.761	78.605						
5	0.538	3.166	81.771						
6	0.436	2.566	84.337						
7	0.402	2.363	86.701						
8	0.393	2.311	89.012						
9	0.338	1.990	91.002						
10	0.274	1.612	92.614						
11	0.248	1.460	94.074						
12	0.222	1.306	95.380						
13	0.196	1.150	96.530						
14	0.181	1.067	97.597						
15	0.161	0.947	98.544						
16	0.135	0.794	99.338						
17	0.113	0.662	100.000						

## ตารางที่ ๓.3

ผลการวิเคราะห์การจัดกลุ่มของตัวแปร (Rotated Component Matrix) ของกลุ่มตัวแปรคุณภาพระบบ  
คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล

Variables	Component		
	1	2	3
IQ5	0.810		
IQ2	0.773		
IQ1	0.767		
IQ3	0.735		
IQ6	0.734		
IQ4	0.733		
SQ6	0.530		
SQ2		0.757	
SQ5		0.756	
SQ4		0.733	
SQ1		0.677	
SQ3		0.677	
SERVQ7		0.524	
SERVQ4			0.822
SERVQ3			0.756
SERVQ1			0.744
SERVQ6			0.681
SERVQ2			0.626
SERVQ5			0.505

## ตารางที่ ๑.4

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ของกลุ่มตัวแปรความพึงพอใจของ  
ผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง

Variables	Mean	Std. Deviation	Analysis N
US1	3.82	1.010	222
US2	3.77	1.054	222
US3	3.77	0.987	222
US4	3.77	1.017	222
US5	3.94	1.047	222
PU1	4.02	0.963	222
PU2	4.06	0.966	222
PU3	4.21	0.999	222
PU4	3.77	1.010	222
PU5	4.18	0.977	222
PR1	3.20	1.160	222
PR2	3.04	1.176	222
PR3	3.64	1.087	222
PR4	3.22	1.122	222
PR5	3.12	1.155	222

ตารางที่ ๕.5

ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (Total Variance Explained) ของกลุ่มตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.294	48.626	48.626	7.294	48.626	48.626	4.187	27.912	27.912
2	3.742	24.944	73.570	3.742	24.944	73.570	4.161	27.738	55.650
3	1.024	6.830	80.400	1.024	6.830	80.400	3.712	24.750	80.400
4	0.562	3.747	84.147						
5	0.387	2.581	86.728						
6	0.289	1.928	88.656						
7	0.278	1.855	90.511						
8	0.260	1.734	92.245						
9	0.251	1.675	93.920						
10	0.205	1.368	95.288						
11	0.171	1.142	96.430						
12	0.161	1.073	97.503						
13	0.145	0.966	98.469						
14	0.123	0.820	99.289						
15	0.107	0.711	100.000						

ตารางที่ จ.6

ผลการวิเคราะห์การจัดกลุ่มของตัวแปร (Rotated Component Matrix) ของกลุ่มตัวแปรความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง

Variables	Component		
	1	2	3
US3	0.873		
US2	0.870		
US4	0.844		
US1	0.787		
US5	0.759		
PU2		0.859	
PU1		0.834	
PU5		0.818	
PU3		0.790	
PU4		0.727	
PR4			0.904
PR2			0.898
PR1			0.882
PR5			0.880
PR3			0.699

ตารางที่ ฉ.7

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ของตัวแปรความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ

Variables	Mean	Std. Deviation	Analysis N
INR1	4.15	1.017	222
INR2	4.24	1.026	222
INR3	4.15	1.065	222
INR4	4.26	1.021	222
INR5	4.19	1.026	222

ตารางที่ ฉ.8

ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (Total Variance Explained) ของตัวแปรความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.361	87.222	87.222	4.361	87.222	87.222

ตารางที่ ฉ.9

ผลการวิเคราะห์การจับกลุ่มของตัวแปร (Component Matrix) ของตัวแปรความตั้งใจใช้งานระบบซ้ำ

Variables	Component
	1
INR4	0.950
INR1	0.944
INR2	0.940
INR5	0.920
INR3	0.915



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวชิตชนก สุขลทกุมาร
วันเดือนปีเกิด	3 พฤศจิกายน 2532
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2554: รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์แบบจำลองและบริหารพอร์ตสินเชื่อ
ประสบการณ์ทำงาน	2557 เจ้าหน้าที่ซูเปอร์ไวเซอร์บริการลูกค้า 2560 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์แบบจำลองและบริหารพอร์ต สินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

