

การสื่อสารการตลาดดิจิทัล การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพระบบ  
สารสนเทศส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing  
ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Digital Marketing Communication Technology Acceptance Electronic Service  
Quality and Quality of Information Systems Affects Decision Making to  
Filing Lawsuits via E-filing Systems of Digital-age Citizens in  
Bangkok Metropolitan Region

ธิตาภรณ์ ชัตติยะ

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Thitaporn Khattiya

E-mail: 6714060051@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพระบบสารสนเทศ ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล การสื่อสารการตลาดดิจิทัล การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพระบบสารสนเทศ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนยุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท การสื่อสารการตลาดดิจิทัลโดยภาพรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการตลาดเชิงเนื้อหา ( $\bar{X} = 3.77$ ) การยอมรับเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.92$ ) คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือ และความเป็นส่วนตัว ( $\bar{X} = 3.89$ ) คุณภาพระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ย

มากที่สุดคือ คุณภาพของระบบโครงสร้าง และด้านคุณภาพของข้อมูล ( $\bar{X} = 3.81$ ) การตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ )

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing โดยภาพรวมต่างกัน (2) การสื่อสารการตลาดดิจิทัล การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านการรับรู้ความเข้ากันได้ นอกจากนั้น คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การตอบสนองความต้องการ ความน่าเชื่อถือ และความเป็นส่วนตัว รวมถึง คุณภาพระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** การตัดสินใจใช้บริการ; คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์

## Abstract

The purpose of this study is to examine digital marketing communication, technology acceptance, electronic service quality and quality of information systems affects decision making to filing lawsuits via E-filing systems of digital-age citizens in Bangkok Metropolitan Region, factors include demographic factors, digital marketing communication, technology acceptance, electronic service quality and quality of information systems. The 400 sample were drawn from digital-age citizens in Bangkok Metropolitan Region. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most digital-age citizens in Bangkok Metropolitan Region of the respondents were female, aged 41 - 50 years, single, received Bachelor's Degree, private employee and received monthly income 20,000 - 30,000 bath. Digital marketing communication were at highest level ( $\bar{X} = 3.63$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was sale content marketing ( $\bar{X} = 3.77$ ). Technology acceptance were at high level ( $\bar{X} = 3.84$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was perceive usefulness ( $\bar{X} = 3.92$ ). Electronic service quality were at high level ( $\bar{X} = 3.89$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was credibility and privacy ( $\bar{X} = 3.89$ ). Quality of information systems were at high level ( $\bar{X} = 3.81$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was system quality and information quality. ( $\bar{X} = 4.05$ ). Decision making to filing lawsuits via E-filing systems of digital-age citizens in Bangkok Metropolitan Region were rated at a high level ( $\bar{X} = 3.84$ ).

The results of hypothesis test show that (1) the digital-age citizens in Bangkok Metropolitan Region with different education, occupation and income had different overall decision making to filing lawsuits via E-filing systems. (2) Digital marketing communication, technology acceptance; perceived trust, perceive ease of use, perceived compatibility, in addition, electronic service quality; responsiveness, credibility, privacy, including, quality of information systems; information quality and system quality had effect the decision making to filing lawsuits via E-filing systems of digital-age citizens in Bangkok Metropolitan Region at statistical significance of 0.05 levels.

**Keyword:** Decision Making; Electronic Service Quality

## บทนำ

ในทศวรรษปัจจุบัน สังคมโลกได้เปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ส่งผลให้พฤติกรรมกรรมการดำเนินชีวิต และการทำธุรกรรมของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปอย่างก้าวกระโดด จากรายงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (พ.ศ. 2568) พบว่าประเทศไทยมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงถึง 60.9 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 91.9 ของประชากรโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสูงที่สุดในประเทศถึงร้อยละ 97.0 ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจของโครงการ Thailand Digital Outlook (พ.ศ. 2567) ที่ระบุว่าประชาชนไทยใช้เวลาอยู่กับอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยสูงถึงวันละ 9 ชั่วโมง 20 นาที พฤติกรรมเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติ และสร้างความคาดหวังให้แก่ประชาชนในการได้รับบริการจากภาครัฐที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2568; สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2567)

การที่พฤติกรรมดิจิทัลกลายเป็นวิถีปกติของประชาชน เป็นปัจจัยเร่งสำคัญให้รัฐต้องปฏิบัติตามหลักการในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ที่กำหนดให้รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร แต่ท่ามกลางสภาวะการณที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทั้งจากสภาพเศรษฐกิจไทยที่มีอัตราการเจริญเติบโตต่ำกว่าระดับศักยภาพโดยมีปัญหาระยะยาวเป็นปัจจัยฉุดรั้งที่สำคัญ รวมถึงปัจจัยเชิงโครงสร้างที่เป็นปัญหาเรื้อรัง อาทิ ปัญหาความเหลื่อมล้ำระหว่างคนรวยกับคนจน และการเคลื่อนไหวทางการเมืองเพื่อเรียกร้องสิทธิเสรีภาพ ทั้งหมดล้วนเป็นแรงผลักดันให้ศาลยุติธรรมต้องเร่งพัฒนาองค์กรในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบโจทย์ความท้าทายทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในยุคดิจิทัล (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2564)

ในกระบวนการยุติธรรมรูปแบบดั้งเดิม ประชาชนมักเผชิญกับสภาพปัญหาที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการเข้าถึงสิทธิ ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ข้อจำกัดทางกายภาพในการเดินทางเพื่อไปดำเนินการที่อาคารศาลภายในเวลาทำการ ตลอดจนความล่าช้าที่เกิดจากการจัดการเอกสารในรูปแบบกระดาษ (Paper-based) ซึ่งสอดคล้องกับบทวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมที่ระบุว่า ปัญหาของระบบเดิมคือความล่าช้าจากการใช้เอกสารและการจำกัดด้านสถานที่ ปัญหาเหล่านี้ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ต้องการดำเนินคดีด้วยตนเอง เช่น คดีมโนสำเนาหรือคดีคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมักเผชิญกับความยากลำบากมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพกฎหมายที่มีความคุ้นชินกับระบบ เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมในยุคดิจิทัลและมุ่งแก้ปัญหาอุปสรรคข้างต้น กระบวนการยุติธรรมของประเทศไทยจึงได้พัฒนาระบบการยื่นคำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) คือแพลตฟอร์มกลางที่ศาลยุติธรรมพัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการรับ-ส่งคำคู่ความและเอกสารทางอินเทอร์เน็ต โดยเปิดให้ผู้ประกอบวิชาชีพกฎหมายและประชาชนทั่วไปสามารถลงทะเบียนเข้าใช้งานเพื่อดำเนินกระบวนการพิจารณาได้ด้วยตนเอง โดยเฉพาะในคดีแพ่ง คดีผู้บริโภค และคดีมโนสำเนา ซึ่งช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเดินทางมาศาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2564)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบกลยุทธ์การสื่อสารและการพัฒนาระบบ e-filing ให้เป็นช่องทางหลักที่ประชาชนเลือกใช้ในการเรียกร้องความยุติธรรม เพื่อให้การดำเนินคดีผ่านระบบดิจิทัลตอบโจทย์การใช้งานของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของ ประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน
2. การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาดดิจิทัล การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล การสื่อสารการตลาดดิจิทัล การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพระบบสารสนเทศ ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ E-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### สมมติฐานของการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้การตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 การสื่อสารการตลาดดิจิทัล มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- สมมติฐานที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- สมมติฐานที่ 4 คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- สมมติฐานที่ 5 คุณภาพระบบสารสนเทศ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. ทำให้ทราบถึงการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การสื่อสารการตลาดดิจิทัล การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพระบบสารสนเทศ
3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการให้บริการยื่นคำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและนักกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## แนวคิดและทฤษฎี

### 1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ

Simon (1960) ได้ให้ความหมายว่า การตัดสินใจนั้นเป็นกระบวนการของการหาโอกาสที่จะตัดสินใจ การหาทางเลือกที่พอเป็นไปได้ และทางเลือกจากงานต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 การตระหนักถึงปัญหา ขั้นที่ 2 การค้นหาข้อมูลข่าวสาร ขั้นที่ 3 กระบวนการประเมินผลข้อมูล ขั้นที่ 4 การตัดสินใจ และขั้นที่ 5 พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Blackwell et al. ,2006)

### 2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาดดิจิทัล

การตลาดแบบดิจิทัลมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน 4 ประการ คือการเสนอขายโดยการเพิ่มคุณค่าของสินค้าหรือบริการ การสนับสนุนการเสนอขายและการนำไปใช้การขยายแพลตฟอร์มสร้างแบรนด์อื่น ๆ โดยให้มีมิติและการมีส่วนร่วมมากขึ้น (Aaker, 2016) โดยที่ช่องทางดิจิทัลจะมีการเชื่อมต่อ การปฏิสัมพันธ์ การร่วมสร้าง การพาณิชย์ และชุมชน ซึ่งจะทำให้การสร้างเทคโนโลยีทางการสื่อสารการตลาดกับผู้บริโภคมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จ ซึ่งการศึกษาความต้องการของผู้บริโภคนั้น จะส่งเสริมการสื่อสารทางการตลาดให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (Henretta, 2011) โดยใช้เครื่องมือการตลาดแบบดิจิทัลได้แก่ เว็บไซต์ การตลาดเชิงเนื้อหา จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การครองหน้าแรก และ สื่อสังคม เป็นต้น (คมสัน ต้นสกุล, 2561)

### 3.แนวคิดและทฤษฎีของการยอมรับเทคโนโลยี

Ooi and Tan (2016) ได้พัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology Acceptance Model–MTAM) จากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model–TAM) เพื่ออธิบายพฤติกรรมการยอมรับใช้งานเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ โดยประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ (1) การรับรู้ความเข้ากันได้ เป็นการรับรู้ที่เทคโนโลยีมีความสอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้ (2) การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน เป็นการรับรู้ที่เทคโนโลยีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือการดำเนินกิจกรรมของผู้ใช้ (3) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นการรับรู้ที่เทคโนโลยีสามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และไม่ต้องการความพยายามมาก (4) การรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน เป็นการรับรู้ถึงความพร้อมด้านการเงินของผู้บริโภคในการใช้เทคโนโลยีเพื่อทำธุรกรรม (5) การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย เป็นการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นด้านความปลอดภัยของข้อมูลหรือธุรกรรมผ่านเทคโนโลยี และ (6) การรับรู้ความไว้วางใจ เป็นการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจที่ผู้บริโภคมียอมรับเทคโนโลยี

### 4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์

คุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) หมายถึง การประเมินความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นไปตามความความหวังของผู้รับบริการหรือไม่ โดยต้องมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึง และการใช้บริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะถูกประเมิน ผ่านคุณภาพการบริการที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 2 ชุด ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 7 มิติ ดังนี้ ชุดที่ 1 E-S-QUAL ประกอบด้วย (1) ประสิทธิภาพ (2) การบรรลุเป้าหมาย (3) ความพร้อมของระบบ (4) ความเป็นส่วนตัว และชุดที่ 2 E-RecS-QUAL เป็นการวัดคุณภาพการบริการหลังการขาย ประกอบด้วย (1) การตอบสนองต่อความต้องการ (2) การชดเชย และ (3) การติดต่อ (Parasuraman et al., 2005)

### 5.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ

คุณภาพของระบบสารสนเทศ ประกอบไปด้วย องค์ประกอบทั้งหมด 4 ด้าน คือ (1) ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง หมายถึง ความสมบูรณ์ เข้าใจง่าย มีความเป็นส่วนตัว ตรงประเด็น ความปลอดภัย ของระบบสารสนเทศที่นำมาให้บริการ (2) ด้านคุณภาพของข้อมูล หมายถึง ระบบเหมาะสมกับการใช้งาน ความพร้อมใช้งาน และง่าย มีความน่าเชื่อถือ ความเชื่อถือไว้วางใจ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และประโยชน์ ใช้สอย (3) ด้านคุณภาพของการบริการ หมายถึง สิ่งสัมผัสได้ การรับประกัน ความเห็นอกเห็นใจ และความรวดเร็วในการตอบสนอง (4) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ หมายถึง การใช้ซ้ำ และ ความพึงพอใจโดยรวม อีกทั้งระบบยังช่วยให้ผู้ใช้ใช้งานสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด (Tam & Oliveira, 2016)

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

### 2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษา ซึ่งการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะเปิดตารางที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

### 3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้า ทบทวน วรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัย ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาดดิจิทัล เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารการตลาด มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย ด้านการรับรู้ความเข้าใจได้ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และด้านการรับรู้ความไว้วางใจ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 30 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ และความเป็นส่วนตัว มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพระบบสารสนเทศ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง และด้านคุณภาพของข้อมูล มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing มีจำนวนข้อคำถาม ทั้งหมด 8 ข้อ

### 4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูลแนวคิดทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การสื่อสารการตลาดดิจิทัล การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพระบบสารสนเทศ และการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing

2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมาย ของตัวแปรต่างๆ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่จัดสร้างขึ้นให้อาจารย์ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

#### 5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการทำการตรวจสอบคุณภาพของความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา เพื่อหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Item Objective Congruence=IOC) ในการพิจารณาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามมีการนำเกณฑ์การแปลความหมายของ Rovinelli and Hambleton (1977) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้ครั้งนี้อยู่ระหว่าง 0.97 โดยถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ 0.50

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) การสื่อสารการตลาดดิจิทัลโดยภาพรวมเท่ากับ 0.958 ด้านเว็บไซต์เท่ากับ 0.868 ด้านการตลาดเชิงเนื้อหาเท่ากับ 0.942 ด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เท่ากับ 0.895 ด้านการครองหน้าแรกเท่ากับ 0.847 และด้านสื่อสังคมเท่ากับ 0.939 การยอมรับเทคโนโลยีโดยภาพรวมเท่ากับ 0.967 ด้านการรับรู้ความเข้ากันได้เท่ากับ 0.935 ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานเท่ากับ 0.864 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเท่ากับ 0.908 ด้านการรับรู้ทรัพยากรทางการเงินเท่ากับ 0.928 ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยเท่ากับ 0.908 และด้านการรับรู้ความไว้วางใจเท่ากับ 0.912 คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมเท่ากับ 0.962 ความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.952 การตอบสนองความต้องการเท่ากับ 0.880 และความเป็นส่วนตัวเท่ากับ 0.920 คุณภาพระบบสารสนเทศโดยภาพรวมเท่ากับ 0.948 ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้างเท่ากับ 0.902 และด้านคุณภาพของข้อมูลเท่ากับ 0.943 และค่าความเชื่อมั่นของการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่ากับ 0.962

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพจึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

#### 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการสุ่มแบบบังเอิญหรือแบบสะดวก ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือ การนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ผลโดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

#### 7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
  - 1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือน
  - 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ การสื่อสารการตลาดดิจิทัล การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพระบบ

สารสนเทศ และการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## 2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อศึกษาาระดับการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตาม เพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 เพื่อศึกษาาระดับการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย การสื่อสารการตลาดดิจิทัล การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ การสื่อสารการตลาดดิจิทัล ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการตลาดเชิงเนื้อหา ด้านสื่อสังคม ด้านการครองหน้าแรก ด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และด้านเว็บไซต์

ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความเข้ากันได้ ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และด้านการรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน

ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นส่วนตัว และการตอบสนองความต้องการ

ผลการวิเคราะห์คุณภาพระบบสารสนเทศ ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง และด้านคุณภาพของข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก

ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีเพศ และอายุ ต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing โดยภาพรวมไม่ต่างกัน และประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing โดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การสื่อสารการตลาดดิจิทัล ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ การสื่อสารการตลาดดิจิทัล มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านการรับรู้ความเข้ากันได้ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน และด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ไม่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ คุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ การตอบสนองความต้องการ ความน่าเชื่อถือ และความเป็นส่วนตัว มีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์คุณภาพระบบสารสนเทศ ที่มีผลต่อมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ คุณภาพระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### **บทสรุปและอภิปรายผล**

ผลการวิจัยการสื่อสารการตลาดดิจิทัล การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความยินดีที่จะแนะนำบุคคลอื่นให้เข้าใช้งานระบบ e-filing ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนทั่วไปมักเผชิญกับขั้นตอนที่ยุงยากซับซ้อนและมีความยากลำบากในการเข้าถึงสิทธิด้วยตนเอง มากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพกฎหมาย ส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความระมัดระวังในการแนะนำต่อ เนื่องจากกังวลว่าบุคคลอื่นที่ไม่มีความคุ้นชินกับระบบหรือไม่มีความรู้พื้นฐานด้านกฎหมายอาจเกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินกระบวนการพิจารณาได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิ ทับทอง (2567) ได้ศึกษาอิทธิพลการสร้างภาพลักษณ์ คุณภาพบริการ กลุ่มอ้างอิง และค่านิยมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดไทยจากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของศูนย์ทำงานในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการนวดไทยจากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของของศูนย์ทำงานในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก

2. ผลการศึกษาการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศ และอายุต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศ และอายุ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ดังนั้นไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิง มีการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing โดยภาพรวมที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ วฤณดา ทองเนื้อสูง (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ โดย เพศ และอายุ ทำให้การตัดสินใจใช้บริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ไม่ต่างกัน

2.2 ประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing โดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและ

ปริมาณพล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรภรณ์ บรรจุงาม (2564) ได้ศึกษาอิทธิพลช่องทางในการรับรู้ข่าวสาร คุณค่าตราสินค้า คุณภาพบริการ และนวัตกรรมส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตู้ฝากเหรียญ ธนาคารไทยพาณิชย์ของลูกค้าในกรุงเทพมหานครพบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันทำการตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างกัน

3. ผลการศึกษาการสื่อสารการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณพลสามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 การสื่อสารการตลาดดิจิทัล มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณพล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณพลให้ความสำคัญต่อการสื่อสารการตลาดดิจิทัล ในระดับมาก มีความเห็นว่า มีการเลือกยื่นคำฟ้องผ่านเว็บไซต์ที่มีความน่าเชื่อถือ และให้ความสนใจกับสื่อกราฟิกที่มีเนื้อหากระชับ เข้าใจง่ายเกี่ยวกับระบบ e-filing นอกจากนี้ ยังมีความพึงพอใจเมื่อได้รับสิทธิประโยชน์หรือการแจ้งเตือนสถานะผ่านทางอีเมลตลอดจนมักตัดสินใจเลือกใช้งานเว็บไซต์ที่มีชื่อโดเมนสั้นสื่อความหมายชัดเจน และตรงตามคำค้นหาที่สำคัญ อีกทั้งยังมีความสนใจต่อการประชาสัมพันธ์แนะนำการใช้งานระบบ e-filing ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชพัชร เตชะเกษมสุข (2563) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและการสื่อสารการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรองเท้าออนไลน์ของผู้บริโภค Generation X ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า การสื่อสารการตลาดดิจิทัล มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรองเท้าออนไลน์ของผู้บริโภค Generation X ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ผลการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณพลสามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเข้าใจกันได้ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณพล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณพล ให้ความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเข้าใจกันได้ ในระดับมาก มีความเห็นว่า การยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing รองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังชื่นชอบรูปแบบการใช้งานระบบ e-filing ที่การยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ใช้แอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ให้มีความเหมาะสมกับสมาร์ตโฟน นอกจากนี้ การยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ยังมีเหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณพล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธาสิณี ตูลานนท์ (2562) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ โดยพบว่า ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเข้าใจกันได้ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้สูงอายุ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

4.2 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณพล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณพล ให้ความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing สามารถตรวจสอบสถานะคดีได้หลากหลาย อาจเนื่องมาจากระบบ e-filing ในทางปฏิบัติยังเชื่อมโยงกับกระบวนการยุติธรรมแบบดั้งเดิม (Paper-based) ที่มีความซับซ้อนและล่าช้า ส่งผลให้การติดตามสถานะแบบ Real-time ยังไม่ครอบคลุมหรือรวดเร็วพอเมื่อเทียบกับความคาดหวังของประชาชนยุคดิจิทัล นอกจากนี้ ปัญหาเชิงโครงสร้างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี ทำให้ผู้ใช้รับรู้ประโยชน์ด้านการลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางได้ชัดเจนกว่าประโยชน์ด้านการติดตามสถานะคดีที่ยังไม่ตอบโจทย์ความสะดวกเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชพัชร เตชะเกษมสุข (2563) ที่ทำการศึกษ การยอมรับเทคโนโลยี และการสื่อสารการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรองเท้าออนไลน์ของผู้บริโภค Generation X ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรองเท้าออนไลน์ของผู้บริโภค Generation X ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.3 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายจากการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณพล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณพล ให้ความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายจากการใช้งาน ในระดับมาก

มีความเห็นว่า การยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing สามารถทำได้ทุกเวลา อีกทั้งการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ยังสามารถทำได้ทุกสถานที่ ตลอดจนการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing มีคู่มือหรือตัวอย่างการใช้งานที่ชัดเจน นอกจากนี้ การยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ยังง่ายต่อการใช้งาน และส่งผลให้การยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลคดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชพัทธ์ เตชะเกษมสุข (2563) ได้ทำการศึกษา การยอมรับเทคโนโลยี และการสื่อสารการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรองเท้าออนไลน์ของผู้บริโภค Generation X ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรองเท้าออนไลน์ของผู้บริโภค Generation X ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.4 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชาชนยุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การยอมรับค่าใช้จ่ายในการส่งคำคู่ความผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ อาจเพราะว่า แม้ระบบ e-filing จะถูกพัฒนาขึ้นเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเดินทางมาศาล แต่ภายใต้สภาวะการณ์เศรษฐกิจไทยที่มีอัตราการเจริญเติบโตต่ำกว่าระดับศักยภาพ และปัญหาความเหลื่อมล้ำทางโครงสร้างระหว่างกลุ่มประชากรทำให้ผู้ใช้บริการยังคงมีความไวต่อต้นทุนหรือค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการผ่านระบบดิจิทัล ประกอบกับความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการได้รับบริการจากภาครัฐที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควรตามหลักการในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ส่งผลให้การยอมรับในส่วนของค่าใช้จ่ายในการส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ยังมีระดับการยอมรับที่น้อยกว่าด้านอื่นๆ ที่เน้นความสะดวกและรวดเร็วเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาสินี ตูลานนท์ (2562) ที่ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุโดยพบว่าการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ทรัพยากรทางการเงินไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์

4.5 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชาชนยุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีคนรู้จักที่ใช้ระบบยื่นคำฟ้องออนไลน์อย่างแพร่หลาย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบ e-Filing เป็นนวัตกรรมเฉพาะทางที่ซับซ้อนกว่าธุรกรรมออนไลน์ทั่วไป ประชาชนจึงมักประสบความยากลำบากในการดำเนินการด้วยตนเองเมื่อเทียบกับนักกฎหมาย แม้สถิติการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพฯ และปริมณฑลจะสูงเกือบร้อยละ 100 แต่พฤติกรรมส่วนใหญ่ยังเน้นการใช้งานผ่านสมาร์ตโฟนในชีวิตประจำวัน มากกว่าการดำเนินคดีทางกฎหมายที่มีขั้นตอนเฉพาะตัว ส่งผลให้การรับรู้ถึงความแพร่หลายในกลุ่มคนใกล้ชิดของผู้ใช้งานยังคงอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชพัทธ์ เตชะเกษมสุข (2563) ได้ทำการศึกษา การยอมรับเทคโนโลยี และการสื่อสารการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรองเท้าออนไลน์ของผู้บริโภค Generation X ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรองเท้าออนไลน์ของผู้บริโภค Generation X ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.6 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ ในระดับมาก มีความเห็นว่า การให้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบออนไลน์มีคุณภาพและเป็นมาตรฐาน อีกทั้งระบบยื่นคำฟ้องออนไลน์ยังมีใบรับรองความปลอดภัยหรือการยืนยันตัวตนที่ชัดเจน ตลอดจนระบบยื่นคำฟ้องออนไลน์ (e-filing) มีความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ระบบ e-filing ยังเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในกลุ่มนักกฎหมายและประชาชน และระบบยื่นคำฟ้องออนไลน์มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาสินี ตูลานนท์ (2562) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

*5. ผลการศึกษาคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้*

5.1 คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความน่าเชื่อถือ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก มีความเห็นว่า การใช้บริการผ่านระบบ e-filing มีขั้นตอนการยืนยันตัวตนในระบบที่มีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งขั้นตอนและกระบวนการทำงานของการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ยังมีความน่าเชื่อถือ ตลอดจนการใช้บริการผ่านระบบ e-filing มีความถูกต้องแม่นยำตามหลักกฎหมายและระเบียบวิธีพิจารณาความ นอกจากนี้ ยังมีความมั่นใจในการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของศาลยุติธรรมเนื่องจากเป็นระบบที่มีมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุภัค ผัดวง และ ประสพชัย พสุนนท์ (2565) ได้ทำการศึกษาคุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจของร้านอาหารในการเลือกใช้ระบบวงใน พีโอเอส ในเครือข่ายวงในของร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรี โดยพบว่า คุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการออกแบบ ด้านความน่าเชื่อถือ มีผลต่อการตัดสินใจของร้านอาหารในการเลือกใช้ระบบ Wongnai POS ในเครือข่าย Wongnai ของร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรี

5.2 คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การตอบสนองความต้องการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การตอบสนองความต้องการในระดับมาก มีความเห็นว่า ผู้ใช้งานสามารถเลือกเวลาในการยื่นคำฟ้องได้ตามความสะดวกของตนเอง อีกทั้งผู้ใช้งานยังสามารถเลือกศาลหรือหน่วยงานที่ต้องการยื่นคำฟ้องได้ตามที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนสามารถที่จะเลือกยื่นคำฟ้องในคดีประเภทต่างๆ ได้ตามต้องการผ่านระบบเนื่องจากมีขั้นตอนที่เข้าใจง่ายและสะดวกในการใช้งาน นอกจากนี้ ระบบการยื่นคำฟ้องออนไลน์ยังมีประสิทธิภาพที่หลากหลายตรงตามความต้องการในการยื่นคำฟ้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุภัค ผัดวง และ ประสพชัย พสุนนท์ (2565) ได้ทำการศึกษาคุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจของร้านอาหารในการเลือกใช้ระบบวงใน พีโอเอส ในเครือข่ายวงในของร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรี โดยพบว่า คุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจของร้านอาหารในการเลือกใช้ระบบ Wongnai POS ในเครือข่าย Wongnai ของร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรี

5.3 คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความเป็นส่วนตัว มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความเป็นส่วนตัว ในระดับมาก มีความเห็นว่า การยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ทำให้สามารถแบ่งเวลาในชีวิตประจำวันปกติกับการดำเนินคดีได้อย่างง่าย อีกทั้งการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ยังช่วยให้มีอิสระในการดำเนินการทางคดีด้วยตนเอง ตลอดจนการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing มีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลคดีและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานโดยไม่นำไปเผยแพร่ และมีความเห็นว่าการยื่นคำฟ้องผ่านระบบออนไลน์ช่วยให้มีความเป็นส่วนตัวในการดำเนินคดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุภัค ผัดวง และ ประสพชัย พสุนนท์ (2565) ได้ทำการศึกษาคุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจของร้านอาหารในการเลือกใช้ระบบวงใน พีโอเอส ในเครือข่ายวงในของร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรี โดยพบว่า คุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัว มีผลต่อการตัดสินใจของร้านอาหารในการเลือกใช้ระบบ Wongnai POS ในเครือข่าย Wongnai ของร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรี

*6. ผลการศึกษาคุณภาพระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้*

6.1 คุณภาพระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อคุณภาพระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง ในระดับมาก

มีความเห็นว่า ระบบยื่นคำฟ้อง e-filing มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้ง่าย อีกทั้งระบบ e-filing ยังมีภาระณูขั้นตอนในการยื่นคำฟ้องที่ครบถ้วนและเหมาะสม ตลอดจนระบบยื่นคำฟ้อง e-filing มีการจัดระบบโครงสร้างที่ดีซึ่งช่วยให้สามารถค้นหาข้อมูลคดีได้ง่าย มีระบบการประมวลผลข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงความถูกต้องและความมีประสิทธิภาพของระบบที่มีคุณภาพเป็นตัวชี้วัดของกระบวนการระบบสารสนเทศ และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Chen et al., (2013) ได้ศึกษาว่าความสำเร็จของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เปรียบเทียบในทั้งสองประเทศ โดยพบว่า คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยผลผลิตจากข้อมูลที่เป็นความจริงและทันสมัย สามารถเข้าถึงระบบข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่คุณภาพของระบบสารสนเทศต้องมียังประกอบด้านคุณภาพของ ระบบโครงสร้าง ข้อมูล และการบริการร่วมกันทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ (Tam & Oliveira, 2016)

6.2 คุณภาพระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อคุณภาพระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูล ในระดับมาก มีความเห็นว่า ข้อมูลของระบบ e-filing มีคุณภาพและมีความถูกต้องตามหลักกฎหมาย อีกทั้งข้อมูลของระบบ e-filing ยังมีความน่าเชื่อถือซึ่งมีประโยชน์ต่อการดำเนินคดีได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์ ตลอดจนข้อมูลของระบบ e-filing มีความครบถ้วนตรงตามความต้องการในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัสกร์ สุขปราศรัย (2564) ทำการศึกษา คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบ CIOS ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยพบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ CIOS ด้านคุณภาพของข้อมูล ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบ CIOS ของผู้ใช้บริการในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

### **ข้อเสนอแนะ**

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐาน นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการให้บริการยื่นคำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและนักกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

#### **การสื่อสารการตลาดดิจิทัล**

การสื่อสารการตลาดดิจิทัล จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การสื่อสารการตลาดดิจิทัล มีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น หน่วยงานจึงควรพัฒนาความแข็งแกร่งด้านการสื่อสารบนโลกออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมจากการรับรู้ไปสู่การตัดสินใจใช้งานจริง

#### **การยอมรับเทคโนโลยี**

1. ด้านการรับรู้ความเข้าใจได้ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านการรับรู้ความไว้วางใจ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านการรับรู้ความไว้วางใจ มีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น หน่วยงานควรเร่งพัฒนาระบบ e-filing ให้รองรับการใช้งานข้ามแพลตฟอร์มอย่างสมบูรณ์ โดยเฉพาะสมาร์ตโฟนผ่านส่วนต่อประสานที่เรียบง่ายเพื่อกระชับขั้นตอนให้รวดเร็ว พร้อมปรับภาพลักษณ์การประชาสัมพันธ์ที่ต่อยอดความสะดวกและกลมกลืนกับไลฟ์สไตล์ดิจิทัล ควบคู่กับการยกระดับคู่มือมีลติมีเดียและระบบสืบค้นอัจฉริยะที่เชื่อมโยงฐานข้อมูลภาครัฐเพื่อลดความซ้ำซ้อน นอกจากนี้ ควรธำรงมาตรฐานความปลอดภัยสากลด้วยระบบยืนยันตัวตนสองชั้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและรักษาความลับของข้อมูล ตลอดจนสื่อสารสร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือผ่านสื่อดิจิทัลและกระแสหลัก พร้อมพัฒนาระบบแจ้งสถานะคดีแบบเรียลไทม์เพื่อให้ผู้ใช้งานมั่นใจในประสิทธิภาพและความยุติธรรมของระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างแท้จริง

2. ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน และด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน และด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ไม่มีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น หน่วยงานควรเร่งเปลี่ยนกระบวนการยุติธรรมสู่ระบบดิจิทัลแบบบูรณาการ เพื่อการตรวจสอบสถานะคดีที่รวดเร็วผ่านแอปพลิเคชัน พร้อมปรับกลยุทธ์ประชาสัมพันธ์ด้วยสถิติความสำเร็จเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยี ขณะเดียวกันควรทบทวนค่าธรรมเนียมอิเล็กทรอนิกส์ให้เหมาะสม

เพื่อลดภาระทางการเงิน โดยเปรียบเทียบการประหยัดต้นทุนแฝงและเงินนโยบายสนับสนุนกลุ่มผู้มีรายได้น้อยเพื่อสร้างความเท่าเทียม นอกจากนี้ ควรสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้งานผ่านประสบการณ์จริงของผู้ใช้ ควบคู่กับการต่อยอดมาตรฐานความปลอดภัยตามหลัก PDPA ทั้งนี้ควรขยายการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มคหบดีในสำเร และพัฒนาระบบยืนยันตัวตนให้สะดวกผ่านแพลตฟอร์มที่คุ้นเคย เพื่อลดช่องว่างและสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม

*คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์*

ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ และความเป็นส่วนตัว จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ และความเป็นส่วนตัว มีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น หน่วยงานควรยกระดับเสถียรภาพและความแม่นยำของระบบ e-Filing เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดและสร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานทางกฎหมายที่สมบูรณ์ ควบคู่กับการแจ้งเตือนสถานะแบบเรียลไทม์ และจัดตั้งทีมสนับสนุนทางเทคนิคเพื่อแก้ไขปัญหาได้ทันที ซึ่งช่วยลดความกังวลและสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ราบรื่น นอกจากนี้ ต้องให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลตามหลัก PDPA โดยใช้การเข้ารหัสระดับสูงและนโยบายความเป็นส่วนตัวที่ชัดเจน เพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสูงสุด ซึ่งความปลอดภัยจะเป็นปัจจัยชี้ขาดที่กระตุ้นการตัดสินใจเข้าใช้บริการในวงกว้างอย่างยั่งยืน

#### *คุณภาพระบบสารสนเทศ*

ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง และด้านคุณภาพของข้อมูล จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง และด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ e-filing ของประชาชนยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ให้เสถียรและรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากได้พร้อมกัน โดยเพิ่มประสิทธิภาพแม่ข่าย ให้ประมวลผลรวดเร็วในช่วง Peak Hours และมีระบบสำรองข้อมูลที่มั่นคง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าระบบ e-Filing จะเป็นช่องทางที่เชื่อถือได้ในทุกสถานการณ์ นอกจากนี้ ควรบริหารจัดการข้อมูลให้ถูกต้องและครบถ้วน โดยเน้นการแสดงผลคดีแบบเรียลไทม์ที่แม่นยำและสืบค้นง่าย เพื่อให้ประชาชนใช้ดำเนินกระบวนการพิจารณาได้อย่างมั่นใจ ซึ่งคุณภาพข้อมูลที่นำเชื่อถือนี้จะเป็ปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

#### **ข้อเสนอแนะเพื่อการทํารว้จยครั้งต่อไป**

1. เนื่องจากการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมดิจิทัลของประชาชนมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น การวิจัยซ้ำในเรื่องนี้โดยมีระยะเวลาห่างกันที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ควรทำ เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและนำผลมาปรับปรุงระบบ e-filing ให้ทันต่อยุคสมัยและบรรลุเป้าหมายการเป็นศาลดิจิทัลอย่างยั่งยืน

2. การศึกษาครั้งนี้งเน้นเฉพาะประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมพื้นที่ต่างจังหวัดหรือทั่วประเทศ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านข้อจำกัดทางทรัพยากรและการรับรู้เทคโนโลยีในแต่ละภูมิภาค ซึ่งจะช่วยให้เห็นภาพรวมของระดับการเข้าถึงความยุติธรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมหภาคได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

#### **เอกสารอ้างอิง**

คมสัน ต้นสกุล. (2561). *Digital marketing*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

ชัชพัทธ์ เตชะเกษมสุข. (2563). *การยอมรับเทคโนโลยี และการสื่อสารการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ*

*รองเท้าวอนไลน์ของผู้บริโภค Generation X ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พัชรภรณ์ บรรจงงาม. (2564). *อิทธิพลช่องทางในการรับรู้ข่าวสาร คุณค่าตราสินค้า คุณภาพบริการ และนวัตกรรม*

*ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตู้ฝากเหรียญ ธนาคารไทยพาณิชย์ของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร*.

การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- ภัทรรัศ สุขปราศรัย. (2564). *คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบ CIOS ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- วฤณดา ทองเนื้อสูง. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธาสินี ตูลานนท์. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุพรรณณี ทับทอง. (2567). *อิทธิพลการสร้างภาพลักษณ์ คุณภาพบริการ กลุ่มอ้างอิง และค่านิยม ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดไทยจากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในจังหวัดนนทบุรี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2567). *รายงานผลการศึกษาโครงการ Thailand Digital Outlook ประจำปี พ.ศ. 2567*. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2564). *แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 - 2568*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2564). *ระบบการยื่นคำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing System) สำหรับประชาชน*. สืบค้นจาก <https://efiling3.coj.go.th>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2568). *สรุปผลที่สำคัญการสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2568*. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- อรุสฎัก ผัดวัง และ ประสพชัย พสุนนท์. (2565). *คุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของร้านอาหารในการเลือกใช้ระบบวงใน พีโอเอส ในเครือข่ายวงในของร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรี*. *วารสารวิทยาสารสนเทศและเทคโนโลยี*, 3(2).
- Aaker, D. (2016). *The Four Faces of Digital Marketing*. Retrieved from Blackwell, R. D., Miniard, P. W., & Engel, J. F. (2006). *Consumer behavior*. Mason, OH: Thomson Higher Education.
- Chen, J. V., Chen, Y., & Capistrano, E. P. S. (2013). Process quality and collaboration quality on B2B e-commerce. *Industrial Management & Data Systems*.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychological testing (3rd ed.)*. New York: Harper & Row.
- Henretta, D. (2011). *ดิจิทัลเปลี่ยนโลกทั้งไปได้อย่างไร*. Retrieved February 9 2026, from <http://bangkokbiznews.com/home/details/business/ceoblogs/uraiporn/20110715/400266/ดิจิทัลเปลี่ยนโลกทั้งไปได้อย่างไร.html>
- Ooi, K. B., & Tan, G. W-H. (2016). Mobile technology acceptance model: An investigation using mobile users to explore smartphone credit card. *Journal of Expert Systems with Applications*, 59, 33-46.
- Parasuraman A., Zeithml, V.A, & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of service research*, 213 - 233.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use content specialists in the assessment of criterion-reference test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Simon, H. A. (1960). *Administrative Behavior*. New York: The McMillen Company.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). *Performance impact of mobile banking: using the task-technology fit (TTF) approach*. Retrieved from <http://www.emeraldinsight.com>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed)*. New York: Harper and Row Publications.