

การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครอง
ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์

Acceptance of Technology and Behaviors of
Administrative Case Officials Influencing Perceptions
on Service Quality of Law Information Systems

สักเมธ จตุรพรชัย*

Sakamet Chaturapornchai*

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐ ภาคเอกชน
และภาคประชาสังคม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครอง 2) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการและการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครอง 3) เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เพื่อศึกษาพฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานคดีปกครองสังกัดสำนักงานศาลปกครองส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ซึ่งประกอบด้วย พนักงานคดีปกครองที่ปฏิบัติงานหน้าที่ช่วยตุลาการศาลปกครองในงานคดีและพนักงานคดีปกครองส่วนงานสนับสนุนงานคดี ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้ขนาดตัวอย่าง 207 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ Independent Sample t – test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) One Sample t –test, F-test (ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในการหาอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ผลของการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน รองลงมาได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร

2. ระดับพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ รองลงมาได้แก่ ด้านทัศนคติออนไลน์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่

ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ ระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ รองลงมาได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะใช้ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน

3. ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานคดีปกครอง พบว่า พนักงานคดีปกครองที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ พบว่าพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครอง ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความบันเทิงทางออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ส่วนด้านอารมณ์ทางออนไลน์ และด้านทัศนคติออนไลน์ ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ด้านความง่ายในการใช้งานด้านทัศนคติที่มีต่อการใช่ และด้านการนำมาใช้งานจริง มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ส่วนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านความตั้งใจที่จะใช้ ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี, พฤติกรรม, การรับรู้, คุณภาพการให้บริการ, ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

Abstract

This study aims to study (1) the levels of perceptions of Administrative Case Officials on service quality of law information systems, (2) the levels of behaviors and acceptance of law information systems technology of Administrative Case Officials, (3) the perceptions of Administrative Case Officials on service quality of law information systems classified according to personal factors, and (4) the acceptance of technology and behaviors of Administrative Case Officials influencing perceptions on service quality of law information systems. The population of this study was the Administrative Case Officials under the Office of the Administrative Courts (Bangkok) consisting of Administrative Case Officials who assist judges of the Administrative Court in cases and Administrative Case Officials assistance case management. The sample was determined in accordance with Krejcie and Morgan's sample size estimation approach (Krejcie and Morgan, 1970) resulting in the numbers of 207 people. The survey was conducted as a methodology of this study and the data derived from the questionnaire was analyzed based on frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviation. Independent Sample t – test, One-Way ANOVA, One Sample t -test, F-test (ANOVA), and Multiple Regression Analysis were used for hypothesis testing with significant level of 0.05 to seek the effect on independent and dependent variables as well as the comparison by using the method of Least Significant Difference (LSD).

The results of this study can be summarized as follows:

(1) The overall level of perceptions of Administrative Case Officials on service quality of law information systems was high. The

area with highest average was Responsiveness and Credibility respectively while Communication obtained the lowest average.

(2) The overall level of behaviors among Administrative Case Officials influencing law information systems was high. The highest average fell into the areas of Online Cognitions and Online Attitudes accordingly and the lowest average fell in the area of Online Entertainment. Furthermore, the overall level of acceptance of technology influencing law information systems was high as well with the highest average falling into the area of Perceived Usefulness followed by the average in the area of Intention to Use and the least falling in the area of Perceived Ease of Use.

(3) The result of studying the perceptions of Administrative Case Officials on service quality of law information systems classified according to personal factors indicated that despite the differences among genders, ages, working positions, and educational attainment, the Administrative Case Officials shared no differences in their perceptions on service quality of law information systems.

(4) Resulted from the analysis of the acceptance of technology and behaviors of Administrative Case Officials influencing perceptions on service quality of law information systems, it was found that behaviors concerning Online Cognitions, Flow, and Online Entertainment of the Administrative Case Officials influenced their perceptions on service quality of law information systems. In contrast, their behaviors concerning Online Emotions and Online Attitudes did not lead to any influences. Moreover, the acceptance of technology of Administrative Case Officials in terms of Perceived Ease of Use, Attitude toward Using, and the Actual Use affected their perceptions on service

วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2562)

quality of law information systems. The acceptance of technology in terms of Perceived Usefulness and Intention to Use, conversely, did not cause any effects on their perceptions on service quality of law information systems.

Keywords: Acceptance of Technology, Behaviors, Perceptions, Service Quality, Law Information Systems

บทนำ

สำนักหอสมุดกฎหมายมหาชน สำนักงานศาลปกครอง ได้รับมอบนโยบายจากผู้บริหารตามแผนยุทธศาสตร์ศาลปกครอง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2558 – 2561 ประกอบกับได้รับทราบความต้องการของพนักงานคดีปกครองที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำคดีและส่วนสนับสนุนงานคดี ซึ่งมีความต้องการระบบงานที่สนับสนุนในการค้นคว้าข้อมูลกฎหมาย รวมทั้งมีการเชื่อมโยงกฎหมายกับคำพิพากษา คำสั่ง และคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้องได้ในระบบเดียว ปัจจุบันแม้จะมีระบบที่รองรับการทำงานดังกล่าวอยู่บ้างแต่ก็ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งานที่แท้จริง และการใช้งานก็แตกต่างกันในแต่ระบบ กล่าวคือ หากต้องการค้นคว้าข้อมูลกฎหมายจะต้องเข้าใช้งานในระบบหนึ่ง แต่หากต้องการสืบค้นคำพิพากษาคำสั่ง และคำวินิจฉัยจะต้องเข้าใช้งานอีกระบบหนึ่ง ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน จากความต้องการและอุปสรรคกล่าวถึงเป็นที่มาในการคิดค้นและพัฒนา “ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์” ที่ง่ายต่อการใช้งาน และสะดวกต่อการทำงานเพราะข้อมูลกฎหมาย คำพิพากษา คำสั่งและคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้องได้ถูกนำมาอยู่ในระบบเดียวกันซึ่งสามารถนำไปใช้งานได้ทันที

ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบต่างๆ ในการทำงานล้วนปฏิบัติการบนเว็บเพจ (web - based application) เพราะสามารถรองรับการทำงานได้ทุกที่ผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลายเช่น คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน เป็นต้น ซึ่งมีรูปแบบการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก ทำให้ผู้ใช้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการปฏิบัติงานบนเว็บเพจ เป็นระบบปฏิบัติการที่ใช้อย่างแพร่หลาย การพัฒนาระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ให้ปฏิบัติการบนเว็บเพจสามารถทำงานควบคู่กับเว็บเพจอื่นได้อย่างไม่ติดขัด ซึ่งหากพนักงานคดีปกครองได้ใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์เป็นหลักจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นและเป็นการลดปริมาณ

การใช้กระดาษลงได้เนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องผลิตออกมาเป็นรูปเล่มทุกรายการ
อีกต่อไป แต่ก็พบว่าพนักงานคตีปกรองบางส่วนยังคงชินกับการค้นคว้าข้อมูลใน
รูปแบบของหนังสือหรือที่จัดพิมพ์ในกระดาษ หรือใช้ระบบสืบค้นของหน่วยงานอื่น
เนื่องจากมีการพัฒนามายาวนานกว่าและอาจได้รับความเชื่อถือมากกว่า

ระบบกฎหมายและกฏออนไลน์ ได้ถูกคิดค้นและพัฒนาขึ้นใหม่ทั้งหมดเพื่อ
ใช้ทดแทนระบบฐานข้อมูลกฎหมายเดิมและอยู่ในระหว่างการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่ง
อาจมีประเด็นปัญหาว่าการพัฒนาระบบได้รับการยอมรับจากพนักงาน
คตีปกรองมากน้อยเพียงใด พนักงานคตีปกรองมีพฤติกรรมการใช้งานสื่อดคล้อง
กับการพัฒนาระบบหรือไม่ คุณภาพการให้บริการของระบบเป็นอย่างไร ซึ่งม
ีความสำคัญอย่างยิ่งและมีผลต่อแนวทางในการพัฒนาระบบต่อไปในอนาคต

จากความสำคัญและปัญหาของการพัฒนาระบบกฎหมายและกฏออนไลน์
ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษา เรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคตี
ปกรองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฏออนไลน์
โดยเลือกประชากรที่เป็นพนักงานคตีปกรองในส่วนกลาง(กรุงเทพมหานคร) ที่สังกัด
สำนักงานศาลปกครองกลางและสำนักงานศาลปกครองสูงสุด ทั้งในส่วนที่ช่วยงาน
ตุลาการศาลปกครองและส่วนสนับสนุนงานคตี เนื่องจากเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับคตี
โดยตรงที่ต้องใช้ข้อมูลกฎหมาย คำพิพากษา คำสั่ง คำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้องประกอบการ
ปฏิบัติงานเพื่อเสนอต่อตุลาการศาลปกครองในการพิจารณาพิพากษาคดีต่อไป อีกทั้ง
ปริมาณคตีในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) มีจำนวนมากและมีประเด็นพิพาทที่
หลากหลาย การสืบค้นข้อมูลกฎหมายและคำพิพากษา คำสั่ง คำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้อง
จึงมีการใช้งานอย่างสม่ำเสมอและมีความต้องการในการใช้งานที่หลากหลาย ซึ่งคาด
ว่าจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีความน่าเชื่อถือต่อการวิจัยครั้งนี้จากประชากร
ดังกล่าว ท้ายที่สุดผลการวิจัยในครั้งนี้จะนำไปสู่แนวทางการปรับปรุงและพัฒนา
ระบบให้ตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานคตีปกรองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน
การทำงานสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครอง
2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครอง
3. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน
 - 1.1 เพศของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน
 - 1.2 อายุของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน
 - 1.3 ตำแหน่งของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน
 - 1.4 ระดับการศึกษาของพนักงานคดีปกครองแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์แตกต่างกัน
2. การยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

3. พฤติกรรมของพนักงานคตีปกครองมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา คือ พนักงานคตีปกครองในสำนักงานศาลปกครองกลางและสำนักงานศาลปกครองสูงสุด (กรุงเทพมหานคร) ซึ่งประกอบด้วยพนักงานคตีปกครองที่ปฏิบัติหน้าที่ช่วยตุลาการศาลปกครองในงานคตี และพนักงานคตีปกครองส่วนสนับสนุนงานคตี

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคตีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาจากทฤษฎีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

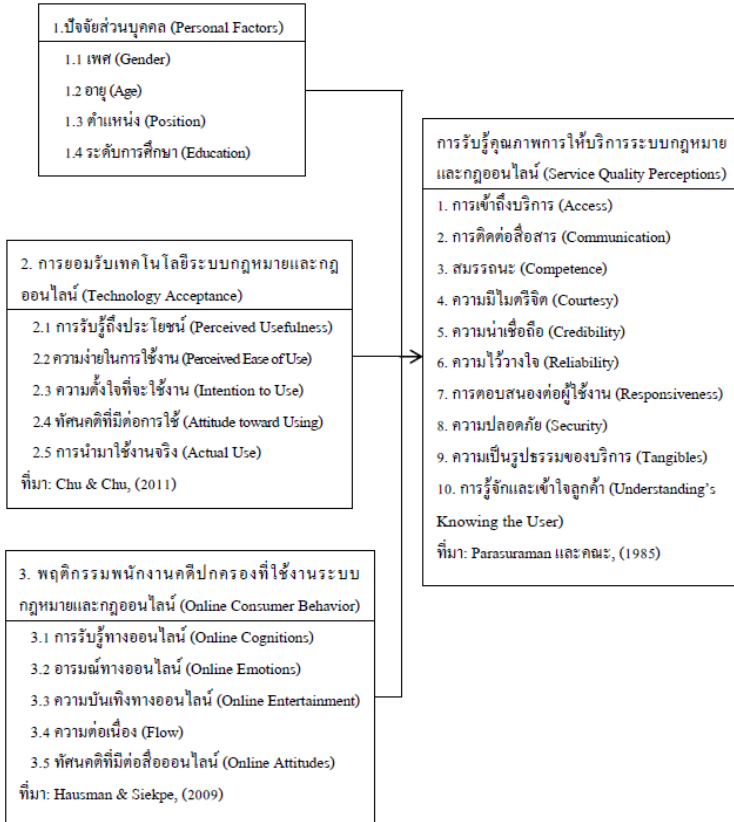
ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่เดือน มีนาคม – เมษายน

วิธีดำเนินการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



การวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด (Closed - ended Questionnaires) และคำถามปลายเปิด (Opened - ended Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย โดยนำเครื่องมือการวิจัยหรือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามใส่คำตอบที่ตรงกับตนเองมากที่สุด

โดยลักษณะของคำถามจะเป็นการเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น ซึ่งมีตั้งแต่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานคหิปกครองของสำนักงานศาลปกครองในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ซึ่งประกอบด้วย พนักงานคหิปกครองที่ปฏิบัติหน้าที่ช่วยตุลาการศาลปกครองในงำนคหิและพนักงาน คหิปกครองส่วนงานสนับสนุนงำนคหิตัวอย่าง

ผู้วิจัยสุ่มเลือกตัวอย่างจากพนักงานคหิปกครองที่สังกัดสำนักงานศาลปกครองกลาง และสำนักงานศาลปกครองสูงสุดจากจำนวนประชากรทั้งหมด ตามหลักการของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกินร้อยละ 5 และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ 207 คน โดยผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้อย่างสมบูรณ์จำนวน 150 ชุด คิดเป็นร้อยละ 72.4

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในงำนวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามมีลักษณะปลายปิด (Closed - end Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Opened - ended Questionnaires) ซึ่งสร้างจากกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยในส่วนมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองแจก (Try-out) จำนวน 33 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นในภาพรวม (Cronbach's Alpha) ในภาพรวม เท่ากับ 0.927

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดหมายเลขแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบการเก็บแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 207 ชุด

3. ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและความครบถ้วนของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผลหากมีฉบับใดไม่สมบูรณ์จะคัดออกและดำเนินการเก็บเพิ่มให้ครบจำนวน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข (Code Book)ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน จากนั้นนำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางการวิเคราะห์และนำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์ และนำผลการศึกษาที่ได้มาจากการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

2. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลในการพรรณนาประชากรที่ศึกษา และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติอ้างอิง ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติเชิงอนุมาน/สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ใช้ค่า Independent Samplet –test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) One Sample t –test, F-test (ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในการหาอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน (Responsiveness) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52) รองลงมาได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65)

2. ระดับพฤติกรรมการใช้งานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ (Online Cognitions: OC) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47) รองลงมาได้แก่ ด้านทัศนคติออนไลน์ (Online Attitudes: OA) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ (Online Entertainment: OET) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62)

ระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52) รองลงมาได้แก่ ด้านความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use: INU) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60)

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 มีอายุ 31 -40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาได้แก่อายุ

18 - 30 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 10.7 และอายุ 51 - 60 ปีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตำแหน่งพนักงานคหบดีปกครองปฏิบัติการจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาได้แก่พนักงานคหบดีปกครองชำนาญการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และพนักงานคหบดีปกครองชำนาญการพิเศษ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และระดับปริญญาโท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 โดยสรุปเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคหบดีปกครองจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้ดังนี้ คือ การรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคหบดีปกครองที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง และการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ไม่แตกต่างกัน

4. พฤติกรรมของพนักงานคหบดีปกครอง ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความบันเทิงทางออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ส่วนด้านอารมณ์ทางออนไลน์ และด้านทัศนคติออนไลน์ ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์

การยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ด้านความง่ายในการใช้งานด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และด้านการนำมาใช้งานจริง มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ส่วนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านความตั้งใจที่จะใช้ ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ของพนักงานคหบดีปกครองในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เนื่องจากระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์มีเมนูหลากหลายที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสืบค้น

ข้อมูล สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถแสดงผลข้อมูลที่ต้องการสืบค้นตรงต่อความต้องการของพนักงานคหบดีปกครอง ซึ่งสอดคล้องกับ (Parasuraman และคณะ, 1985) ที่อธิบายถึงมิติของคุณภาพการให้บริการในมิติที่การบริการต้องมีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการขององค์กรหรือพนักงาน ส่วนด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อาจเนื่องมาจากจากการติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลต่างๆ จากผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่สามารถติดต่อและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ที่ยังไม่ทั่วถึง และการสื่อสารระหว่างผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์กับผู้ใช้งานอาจยังไม่มีช่องทางที่สะดวก และข้อความที่ใช้สื่อสารอาจยังมีความเข้าใจที่คาดเคลื่อนระหว่างผู้ดูแลระบบกับผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับ (Parasuraman และคณะ, 1985) ที่อธิบายถึงมิติของคุณภาพการให้บริการในมิติด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ว่าเป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย รวมไปถึงการทำความเข้าใจในเรื่องภาษาที่อาจจะแตกต่างกันของลูกค้า และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวิชรพล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจต่อลูกค้าและการเอาใจใส่ลูกค้า

2. ระดับพฤติกรรมของพนักงานคหบดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ (Online Cognitions: OC) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเนื่องจาก การอ้างอิงในเนื้อหาของข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ มีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่ถูกต้อง ข้อมูลครบถ้วนถูกต้องและทันสมัย รวมทั้งสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลกฎหมายใหม่ได้ทันทีผ่านระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับ Resnik & Stern 1977 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) ที่ได้ให้คำนิยามของคำว่า การรับรู้ทางออนไลน์ เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคได้เข้าถึงสิ่งที่ตนเองต้องการซื้อผ่านเว็บไซต์ ซึ่งเป็นตัวชี้หน้าที่ช่วยให้ผู้บริโภครับรู้ดีกว่าทำให้ผู้บริโภคบรรลุวัตถุประสงค์ในการซื้อได้เร็วกว่าการรับรู้แบบดั้งเดิม ส่วนด้านความ

บันเทิงทางออนไลน์ (Online Entertainment: OET) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อาจเนื่องมาจากระบบกฎหมายและกฎออนไลน์เป็นระบบที่สนับสนุนในการปฏิบัติงานด้านข้อมูลกฎหมายและข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็นต้องงานคดีปกครอง ดังนั้นการเข้าไปใช้งานในระบบดังกล่าวของพนักงานคดีปกครองจึงเป็นไปเพื่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นสำคัญ อันอาจไม่ก่อให้เกิดความเพลิดเพลินหรือความบันเทิง รวมถึงไม่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานแต่อย่างใด ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Langer 1953 (อ้างถึงใน Richard & Chebat, 2015) ได้ให้คำนิยามว่า ความบันเทิง คือ กิจกรรมใดใดที่ปราศจากการใช้ร่างกายโดยตรงหรือเป็นกิจกรรมที่บุคคลมีความประสงค์ที่จะเข้าร่วมเพราะสนใจในกิจกรรม

3. ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ได้รวบรวมทั้งกฎหมายและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงในการช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคดีปกครอง ซึ่งสอดคล้องกับ Davis (1989) ที่อธิบายว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM ซึ่งหมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น การที่บุคคลรับรู้ว่าจะใช้เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงานเดียวกัน รวมทั้งถ้าใช้เทคโนโลยีใหม่จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพดีขึ้น หรือทำงานเสร็จเร็วขึ้น ส่วนด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจเนื่องมาจากระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีเมนูสำหรับการใช้งานที่หลากหลาย มีการจำแนกประเภทกฎหมายเป็นหมวดหมู่ รวมทั้งมีตัวกรองในการสืบค้นที่หลากหลาย ซึ่งข้อมูลกฎหมายในระบบมีจำนวนมากและบางกรณีกฎหมายอาจมีชื่อซ้ำกันหรือคล้ายกันมาก การแสดงผลการสืบค้นข้อมูลจึงอาจแสดงผลเป็นจำนวนมากทำให้พนักงานคดีปกครองอาจพบปัญหาการสืบค้นไม่พบข้อมูลหรือพบข้อมูลที่ไม่ตรงกับความต้องการอยู่บ้างอันส่งผลให้การสืบค้นข้อมูลเกิดความล่าช้าในบางกรณี ซึ่งสอดคล้องกับ Davis (1989) ที่อธิบายว่า ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM อีกตัวแปรหนึ่ง ซึ่งหมายถึงระดับที่ผู้ใช้คาดหวังต่อ

เทคโนโลยีที่เป็นเป้าหมายที่จะใช้ว่าต้องมีความง่ายและมีความเป็นอิสระจากความมานะพยายาม (ไม่ใช่ทำให้ยุ่งๆ แล้วจึงทำให้ง่าย) เทคโนโลยีใดที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อน มีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้

4. พนักงานคหบดีปกครองที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์เป็นระบบสืบค้นข้อมูลกฎหมายและข้อมูลอื่นๆ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานด้านคหบดีปกครองที่ปฏิบัติการโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ซึ่งประมวลผลการสืบค้นของพนักงานคหบดีปกครองผ่านโปรแกรม การแสดงผลของข้อมูลจึงเป็นไปตามการสืบค้นของพนักงานคหบดีปกครองแต่ละคนโดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา อีกทั้งพนักงานคหบดีปกครองอาจเคยสืบค้นข้อมูลกฎหมายจากแหล่งข้อมูลอื่นมาก่อน เช่น ราชกิจจานุเบกษา หรือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ซึ่งอาจมีลักษณะและวิธีการใช้งานที่ใกล้เคียงกับระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ จึงทำให้ทราบในเบื้องต้นว่าจะต้องใช้งานอย่างไร รวมถึงทราบข้อจำกัดของการใช้งานด้วย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

5. พฤติกรรมของพนักงานคหบดีปกครอง ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความบันเทิงทางออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ เนื่องจาก ด้านการรับรู้ทางออนไลน์นั้น การอ้างอิงในเนื้อหาของข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ มีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่ต้องการ ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องและทันสมัย รวมทั้งสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลกฎหมายใหม่ได้ทันทีผ่านระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ส่วนด้านความต่อเนื่อง การเข้าใช้งานในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีการจัดวางรูปแบบและเนื้อหาที่มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องกันทำให้ไม่สับสนในการใช้งาน และในด้านความบันเทิงทางออนไลน์ ระบบกฎหมายและกฎออนไลน์เป็นระบบที่สนับสนุนในการปฏิบัติงานด้านข้อมูลกฎหมายและข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็นต่องานคหบดีปกครอง ดังนั้นการเข้าไปใช้งานใน

ระบบดังกล่าวของพนักงานคดีปกครองจึงเป็นไปเพื่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นสำคัญ อันอาจไม่ก่อให้เกิดความเพลิดเพลินหรือความบันเทิง รวมถึงไม่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานแต่อย่างใด ดังนั้น พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองทั้งสามด้านดังกล่าวจึงมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เกวรินทร์ ละเอียดตินันท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ และด้านความบันเทิงทางออนไลน์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนด้านอารมณ์ทางออนไลน์ และด้านทัศนคติออนไลน์ ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ อาจเนื่องจาก ด้านอารมณ์ทางออนไลน์นั้น พนักงานคดีปกครองไม่ได้มีความจำเป็นต้องติดตามข้อมูลกฎหมายอยู่เสมอ จะมีความจำเป็นต่อเมื่อต้องสืบค้นข้อมูลกฎหมายเพื่อประกอบการทำงานของตนเป็นเรื่องๆ ไป รวมถึงไม่ได้รู้สึกว่าการอ่านและสืบค้นข้อมูลกฎหมายผ่านระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ดีกว่าการอ่านจากหนังสือกฎหมายแต่อย่างใด และด้านทัศนคติออนไลน์ พนักงานคดีปกครองจะใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์เพื่อประกอบการทำงานของตนเฉพาะกฎหมายที่ต้องใช้เป็นรายการณ์ไปการศึกษาและสืบค้นข้อมูลกฎหมายในระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์จึงไม่ทำให้รู้สึกว่าเป็นผู้มีความรู้และเท่าทันเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เกวรินทร์ ละเอียดตินันท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

6. การยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และด้านการนำมาใช้งานจริง มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ เนื่องจาก ด้านความง่ายในการใช้งานนั้น ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์มีเมนูสำหรับการใช้งานที่หลากหลาย มีการ

จำแนกประเภทกฎหมายเป็นหมวดหมู่ รวมทั้งมีตัวกรองในการสืบค้นที่หลากหลาย ซึ่งข้อมูลกฎหมายในระบบมีจำนวนมากและบางกรณีกฎหมายอาจมีชื่อซ้ำกันหรือคล้ายกันมาก การแสดงผลการสืบค้นข้อมูลจึงอาจแสดงผลเป็นจำนวนมาก ทำให้พนักงานคดีปกครองอาจพบปัญหาการสืบค้นไม่พบข้อมูลหรือพบข้อมูลที่ไม่ตรงกับความต้องการอยู่บ้าง อันส่งผลให้การสืบค้นข้อมูลเกิดความล่าช้าในบางกรณี ส่วนด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์แสดงผลของข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลไฟล์ทำให้ลดการใช้กระดาษลงได้ และสามารถพกพาข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลไฟล์ได้สะดวกกว่าข้อมูลที่เป็นกระดาษ และด้านการนำมาใช้งานจริง พนักงานคดีปกครองได้ใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์สืบค้นข้อมูลเพื่อประกอบการทำงานคดีเป็นประจำอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งานและด้านการนำมาใช้งานจริง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านความตั้งใจที่จะใช้ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ อาจเนื่องจาก ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ นั้นพนักงานคดีปกครองมีความจำเป็นที่จะต้องใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์เพื่อสืบค้นข้อมูลในการปฏิบัติงานคืออยู่เป็นประจำ จึงมีความตระหนักถึงประโยชน์ของระบบดังกล่าวอยู่แล้ว และด้านความตั้งใจที่จะใช้ พนักงานคดีปกครองมีความจำเป็นที่จะต้องใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์เพื่อสืบค้นข้อมูลในการปฏิบัติงานคืออยู่เป็นประจำ ดังนั้น จึงมีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบดังกล่าวอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

1. การรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีเพศอายุ ตำแหน่ง และการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2. การยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ พบว่าผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านความง่ายในการใช้งาน ($Beta = 0.383$) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ($Beta = 0.244$) และด้านการนำมาใช้งานจริง ($Beta = 0.211$) มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ($Beta = 0.021$) และด้านความตั้งใจที่จะใช้ ($Beta = -0.033$) ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3. พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ พบว่าผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ ($Beta = 0.329$) ด้านความต่อเนื่อง ($Beta = 0.327$) และด้านความบันเทิงทางออนไลน์ ($Beta = 0.180$) มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ ($Beta = 0.085$) และด้านทัศนคติออนไลน์ ($Beta = -0.007$) ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองด้านการติดต่อสื่อสารซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้พัฒนาหรือผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบกฎหมายและกฎออนไลน์อย่างทั่วถึง มีช่องทางที่ให้ผู้ใช้งานสามารถติดต่อกับผู้พัฒนาหรือผู้ดูแลระบบได้โดยสะดวกเมื่อต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ และผู้ที่ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้งานดังกล่าวจะต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ดี และมีความเข้าใจในระบบกฎหมายและกฎออนไลน์เป็นอย่างดี รวมถึงควรจัดทำคู่มือการใช้งานสำหรับผู้ใช้งาน และคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานสำหรับผู้ดูแลระบบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. จากระดับการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงว่าการใช้งานระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ทำให้สามารถพกพาข้อมูลทางกฎหมายจำนวนมากที่ต้องการใช้งานไปทุกที่ ทุกเวลา ดังนั้น ผู้พัฒนาระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ควรพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานผ่านสมาร์ตโฟน หรือแท็บเล็ต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะมีผู้ใช้งานจำนวนมากไม่น้อยที่ใช้อุปกรณ์ดังกล่าวในการสืบค้นข้อมูลจากระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ อีกทั้งในบางกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วนอาจต้องสืบค้นข้อมูลผ่านอุปกรณ์ข้างต้น เช่น ในขณะที่ทำการไต่สวนคู่กรณี ซึ่งห้องไต่สวนอาจมีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอหากการสืบค้นจากอุปกรณ์ดังกล่าวนี้สามารถทำได้ การปฏิบัติหน้าที่ก็จะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. จากระดับการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ซึ่งคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้พัฒนาหรือผู้ดูแลระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ควรจัดให้มีการสอบถามความต้องการหรือสิ่งที่ต้องพัฒนาหรือปรับปรุงจากผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้งานต่อระบบดังกล่าว

4. จากระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน ซึ่งคำถามเกี่ยวกับความสามารถของระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ในการแสดงผลข้อมูลที่ต้องการสืบค้นตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ในอนาคตระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อความครอบคลุมของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน เช่น ศาลยุติธรรม หรือ ศาลรัฐธรรมนูญ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะพนักงานคดีปกครองสังกัดสำนักงานศาลปกครองกลางและสำนักงานศาลปกครองสูงสุดที่ปฏิบัติหน้าที่ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น ควรมีการศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานที่มีการให้บริการระบบข้อมูลกฎหมายและกฎออนไลน์อื่น เช่น ตุลาการศาลปกครอง ผู้บริหารสำนักงานศาลปกครอง พนักงานคดีปกครองสังกัดอื่น หรือเจ้าหน้าที่ศาลปกครอง ทั้งในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) และส่วนภูมิภาคด้วย เพื่อนำข้อค้นพบและผลการพิสูจน์สมมติฐานมาศึกษาเชิงเปรียบเทียบในประเด็นที่ได้นำมาศึกษาวิจัย

2. เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ดังนั้น ควรมีการศึกษาโดยใช้ตัวแบบหรือตัวแปรอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบกฎหมายและกฎออนไลน์หรือที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่เป็นเลิศเพื่อนำมาเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงทั้งระบบและการบริการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกวรินทร์ ละเอียดดีนนท์. 2559. การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.(การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต).กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. 2555. ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Chu, A. Z-C. and Chu, R. J-C. 2011. The intranet's role in newcomer socialization in hotel industry in Taiwan-technology acceptance model analysis [Electronics version]. The International Journal of Human Resource Management 22 (5), 1163-1179.
- Davis, F. D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly. 13, 3 (September): 319-339.
- Hausman, A. V. and Siekpe, J. S. 200). The effect of web interface features on consumer online purchase intentions [Electronics version]. Journal of Business Research, 62(1), 5-13.
- Krejcie and Morgan. 1970. Determining Sample Size for Research Activities Educational and Psychological Measurement 31, p. 607 – 610.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4).
- Resnik, A. and Stern, B. L. 1977. An analysis of information content in television advertising [Electronics version]. Journal of Marketing, 41(1), 50-53.
- Richard, M. O. and Chebat, J. C. 2015. Modeling online consumer behavior : Preeminence of emotions and moderating influences of need for cognition and optimal stimulation level [Electronics version]. Journal of Business Research, 69, 541-553.