การยอมรับและใช้ระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรม

The E-Filing System Adoption of The Office of The Judiciary

วีรพงษ์ จุลภาพ (Weeraphong Julaphab)[1*]
วศิณ ชูประยูร (Vasin Chooprayoon)[2]

[1]หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรมดิจิทัลเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยรังสิต (Student of Master of Science Program in Information Technology Management, College of Digital Innovation Technology, Rangsit University)

[2]ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรมดิจิทัลเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยรังสิต (Asst. Prof., Dept. of Information Technology Management, College of Digital Innovation Technology, Rangsit University, Thailand. e-mail: vasin@rsu.ac.th)

*Corresponding author: E-mail: weerapong.j62@rsu.ac.th

ได้รับบทความ: 13 ก.ค. 68 / แก้ไขปรับปรุง: 15 ต.ค. 68 / อนุมัติให้ตีพิมพ์: 1 พ.ย. 68 / เผยแพร่ออนไลน์: 28 ธ.ค. 68

DOI: 10.14456/rilj.2025.8

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การยอมรับและใช้ระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรม และ 2) พัฒนาตัวแบบการยอมรับระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรม ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 200 คน โดยวิธีการสุ่มแบบมีความน่าจะเป็นอย่างมีระบบ และใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่ การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression : MLR) ผลการวิจัยพบว่า 1) เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมยอมรับและใช้ระบบ e-Filing ในหลายด้าน ได้แก่ การยอมรับในประสิทธิภาพการทำงานของระบบ e-Filing ในระดับมาก การเรียนรู้วิธีการใช้งานระบบ e-Filing ได้โดยง่ายด้วยตนเอง ผู้บริหารสูงสุดของสำนักงานศาลยุติธรรมมีส่วนสำคัญในระดับมากในการทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนใช้ระบบ e-Filing สำนักงานศาลยุติธรรมมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการแก่เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอต่อการใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing ในระดับมาก นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังชี้ว่าระบบ e-Filing

ทำให้เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาทักษะดิจิทัลเพิ่มขึ้นในระดับมาก เพื่อให้เป็นผลลัพธ์ในการวัดระดับการเรียนรู้ขององค์กร และ 2) ผลจากการทดสอบสมมุติฐานทำให้ได้ตัวแบบ (สมการ) จำนวน 5 ตัวแบบ มีขนาดอิทธิพล (R^2) อยู่ระหว่างร้อยละ 51.3 ถึงร้อยละ 72 ในแต่ละตัวแบบประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้ระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรม อาทิ ระบบ e-Filing ทำให้เกิดความท้าทายกับตนเองในการใช้นวัตกรรมใหม่ เปิดโอกาสให้มีโอกาสพัฒนาทักษะดิจิทัลเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นผลลัพธ์ในการวัดระดับการเรียนรู้ขององค์กร การใช้งานระบบอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลส่งผลต่อการประเมินเพื่อเลื่อนชั้นตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือเพิ่มเงินเดือนและ/หรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ

คำสำคัญ: สำนักงานศาลยุติธรรม, การยอมรับการใช้เทคโนโลยี, ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

This study is quantitative research. The objectives are 1) to study the acceptance and use of the e-filing system of the Office of the Judiciary, and 2) to develop a model for accepting the e-filing system of the Office of the Court of Justice. This study used questionnaires to collect data from 200 officials of the Office of the Judiciary using a systematic random sampling method with probability. Descriptive statistics, including frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation, were used, along with inferential statistics, specifically Multiple Linear Regression (MLR), for hypothesis testing. The research results found that 1) the officials accept and use the e-filing system in many aspects, including acceptance of the efficiency of the e-filing system at a high level and learning how to use the e-filing system easily. The top executive of the Office of the Judiciary is essential in ensuring that all officials use the e-filing system. The Office of the Judiciary organizes training workshops for officials to gain sufficient knowledge and understanding of the various functions of the e-filing system at a high level. In addition, the results of the research also indicate that the e-filing system causes officers to develop digital skills at a high level as a result of measuring the learning level of the organization, and 2) the results from the hypothesis testing initiate five models (equations) with influence sizes (R2) ranging between 51.3% and 72%. Each model includes various factors that affect the acceptance and use of the e-filing system by the Office of the Judiciary, such as the e-filing system, which presents its challenges in using innovations and provides opportunities for increased development of digital skills, resulting in measuring the learning level of the organization. Additionally, efficient and effective use of the system affects evaluations for promotions to higher positions or increases in salary and other benefits.

Keywords: The Office of the Judiciary, Acceptance and Use of Technology, e-Filing System

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานศาลยุติธรรม มีพันธกิจหลัก 4 ด้าน คือ 1) อำนวยความยุติธรรมเพื่อสร้างโอกาสความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันทางสังคม 2) พัฒนาและสร้างระบบสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมให้มีความรวดเร็ว สะดวก ทันสมัย และเป็นสากล 3) เสริมสร้างความร่วมมือทางการศาลและกระบวนการยุติธรรมไทยและต่างประเทศ 4) ธำรงความศรัทธาและความเชื่อมั่นในการอำนวยความยุติธรรมเพื่อความสงบสุขและความมั่นคงของสังคมไทยที่ยั่งยืน ซึ่งนโยบาย Smart Court จะสอดคล้องกับพันธกิจที่ 2

สำนักงานศาลยุติธรรม ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัลในการปฏิบัติงานในทุกระดับเพื่อบริการประชาชน เช่น ระบบรับฟ้องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) และระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service--CIOS) ตามนโยบาย Smart Court มุ่งเน้นการเป็น Digital Court ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดและอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนได้สะดวกรวดเร็วที่สุด และต้องรักษากระบวนการความถูกต้องของกฎหมายไว้ด้วย

ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เป็นระบบที่ให้บริการแก่คู่ความหรือทนายความในการยื่นและส่งคำคู่ความ และเอกสารในคดีแพ่งและคดีผู้บริโภคทุกประเภท ผ่านทางระบบที่เว็บไซต์ https://efiling3.coj.go.th/eFiling ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ต้องเดินทางไปศาล ได้แก่ การยื่นคำฟ้องหรือคำร้องขอตั้งต้นคดี คำให้การ คำคู่ความ หรือคำร้องอื่นที่ระบบกำหนด และสามารถเลือกชำระค่าธรรมเนียมศาลได้หลายช่องทาง ได้แก่ ชำระผ่านบัตรเครดิต/เดบิต, QR Code, พร้อมเพย์, e-Payment, โอนเงินเข้าบัญชีของศาลที่ฟ้อง, และ เคาน์เตอร์ / ATM Barcode นอกจากนี้ ผู้ใช้ระบบสามารถตรวจดูข้อมูลคดีที่ฟ้องเพื่อติดตามความคืบหน้าของคดี หรือขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนศาล ขอใบสำคัญเพื่อแสดงว่าคำพิพากษาหรือคำสั่งได้ถึงที่สุดแล้ว โดยสิ่งพิมพ์ออกจากระบบ ถือเป็นสำเนาที่ได้รับการรับรองตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง และให้ใช้แทนต้นฉบับได้ ปัจจุบันมีศาลที่เปิดให้บริการระบบ e-Filing แล้วทั่วประเทศ ได้แก่ ศาลแพ่งในกรุงเทพมหานคร ศาลจังหวัดศาลแขวง และศาลชำนัญพิเศษ ระบบ e-Filing ที่ใช้งานปัจจุบันเป็นรุ่น 3 (Version 3) เริ่มใช้งานในปี พ.ศ.2562 เป็นทางเลือกของประชาชนที่จะใช้บริการในการยื่นฟ้องคดีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้จากทุกที่ในประเทศไทย ทั้งนี้สำนักงานศาลยุติธรรมยังเปิดให้ยื่นฟ้องด้วยระบบเดิม (สำนวนกระดาษ) ด้วย

จากการศึกษานำร่อง ด้วยการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการเกี่ยวกับระบบ e-Filing ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 10 ท่าน ได้สะท้อนประเด็นที่เกี่ยวข้องที่จะนำไปสู่การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้ (ก) การอำนวยการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานศาลยุติธรรมทำได้มากน้อยเพียงใด (ข) ประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาบริการกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในการอำนวย

ความยุติธรรมมีอะไรบ้าง (ค) จุดที่ยังบกพร่องของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาบริการแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องในการอำนวยความยุติธรรมมีอะไรบ้าง คำถามเหล่านี้ล้วนสะท้อนถึงประโยชน์ของนโยบาย Smart Court

จากความเป็นมาและสภาพปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงประสงค์ศึกษาการยอมรับและใช้ระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรม ผ่านทัศนมิติของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม โดยใช้แบบจำลอง UTAUT 2 (สหทฤษฎีว่าด้วยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ฉบับที่ 2) เป็นกรอบแนวคิดหลักของการวิจัยในครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาการยอมรับและใช้ระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรม และ (2) พัฒนาตัวแบบการยอมรับระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรม

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Venkatesh, Morris, Davis, and Davis (2003) เสนอแบบจำลอง Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) ฉบับที่ 1 เพื่อบูรณาการทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเน้นปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังด้านความสะดวกสบาย อิทธิพลทางสังคม และเงื่อนไขที่เอื้ออำนวย ซึ่งแบบจำลองนี้สามารถอธิบายการยอมรับใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้ได้ดีกว่าทฤษฎีเดิมๆ โดยงานวิจัยนี้ช่วยสร้างกรอบแนวทางสำหรับการวิจัยและการปฏิบัติด้านระบบสารสนเทศในองค์กร

ต่อมา Venkatesh, Thong and Xu (2012) ได้วิจัยเพิ่มเติมและพบว่า UTAUT ฉบับที่ 1 ยังขาดการวิเคราะห์ปัจจัย โดดเด่นที่แฝงอยู่ในประเด็นการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้ ซึ่งต้องลงทุนและใช้งบประมาณจำนวนมากในภาคอุตสาหกรรมการผลิตต่างๆ จากบริบทที่เพิ่มขึ้นนี้ UTAUT ฉบับที่ 2 จึงได้เพิ่มปัจจัย แรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยี (Hedonic Motivation) มูลค่าของเทคโนโลยี และความเคยชินในการใช้เทคโนโลยี (จนเป็นนิสัย) เข้ามาเป็นปัจจัยสนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยี

UTAUT ทั้งฉบับที่ 1 และ 2 พัฒนามาจากการบูรณาการทฤษฎีพื้นฐาน 8 ทฤษฎีอย่างเป็นระบบทางวิชาการ ได้แก่ 1) ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of Reasoned Action) 2) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) 3) ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) 4) ตัวแบบจำลองการใช้ประโยชน์คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization) 5) ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) 6) แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Model)

7) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) และ 8) ทฤษฎีผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB (Combined-TAM-TPB)

ตัวแปรสำคัญของ UTAUT ประกอบด้วย (ก) ความคาดหวังในการทำงาน (Performance Expectancy) คือความเชื่อว่าเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (ข) ความคาดหวังด้านความพยายาม (Effort Expectancy) คือการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยี (ค) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) คือการรับรู้ว่าคนสำคัญ (เช่น เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา) คิดว่าตนเองควรใช้เทคโนโลยี (ง) สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (Facilitating Conditions) คือการรับรู้ถึงการสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐานและความช่วยเหลือทางเทคนิค และมีตัวปรับแต่ง คือ อายุ ประสบการณ์ และความสมัครใจในการใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้างต้นกับความตั้งใจใช้เทคโนโลยี UTAUT สามารถอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับเทคโนโลยีได้สูงถึงร้อยละ 70 ซึ่งสูงกว่าตัวแบบ (Model) เดิมอย่างมีนัยสำคัญ และกลายเป็นกรอบทฤษฎีมาตรฐานในงานวิจัยด้านการจัดการระบบสารสนเทศ (MIS)

นอกจากนี้ Venkatesh et al. (2012) ได้ขยายขอบเขตของ UTAUT ให้ครอบคลุมบริบทผู้บริโภคทั่วไป (Consumer Context) โดยเพิ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในชีวิตประจำวัน เรียกว่า UTAUT ฉบับที่ 2 ปัจจัยที่เพิ่มเติมเข้ามาใหม่ ได้แก่ ความสุขสำราญ (Hedonic Motivation) คือความสนุกหรือความเพลิดเพลินจากการใช้เทคโนโลยี (เช่น แอปพลิเคชันบันเทิง), ราคาค่าใช้จ่าย (Price Value) คือการรับรู้ถึงความคุ้มค่าของเทคโนโลยีเมื่อเทียบกับราคา และนิสัย (Habit) คือการใช้เทคโนโลยีโดยอัตโนมัติจากพฤติกรรมซ้ำๆ จากการวิจัยชี้ว่ามีปัจจัยเดิมบางประการเปลี่ยนไป อาทิ อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และความคาดหวังด้านความพยายาม (Effort Expectancy) มีผลน้อยลงในบริบทผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคตัดสินใจด้วยตนเองมากกว่า ความสุขสำราญและนิสัยมีอิทธิพลสูงในบริบทที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

UTAUT ฉบับที่ 2 สามารถอธิบายความแปรปรวนของการใช้งานเทคโนโลยีได้ร้อยละ 74 (ในบริบทผู้บริโภค) ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ส่วนตัวและอารมณ์มีความสำคัญต่อการยอมรับและใช้เทคโนโลยี กล่าวโดยสรุป UTAUT ฉบับที่ 1 มุ่งเน้นผู้ใช้ในองค์กร ในขณะที่ UTAUT ฉบับที่ 2 ครอบคลุมถึงผู้บริโภคทั่วไป โดยเพิ่มมิติด้านอารมณ์และพฤติกรรม ซ้ำๆ ปัจจัยด้าน "ราคา" และ "ความสุขสำราญ" ไม่ปรากฏใน UTAUT ฉบับที่ 1 แต่กลับมีสำคัญมากใน UTAUT ฉบับที่ 2 สะท้อนความแตกต่างระหว่างการตัดสินใจในที่ทำงานกับในชีวิตประจำวัน ทั้งสองโมเดลถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางในการออกแบบระบบสารสนเทศ การตลาดดิจิทัล และนโยบายส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี งานวิจัยบางชิ้นชี้ว่า UTAUT ฉบับที่ 1 และ 2 อาจไม่ครอบคลุมบริบทวัฒนธรรมที่แตกต่าง หรือเทคโนโลยีเกิดใหม่ (เช่น AI) ที่ต้องการปัจจัยเฉพาะทาง

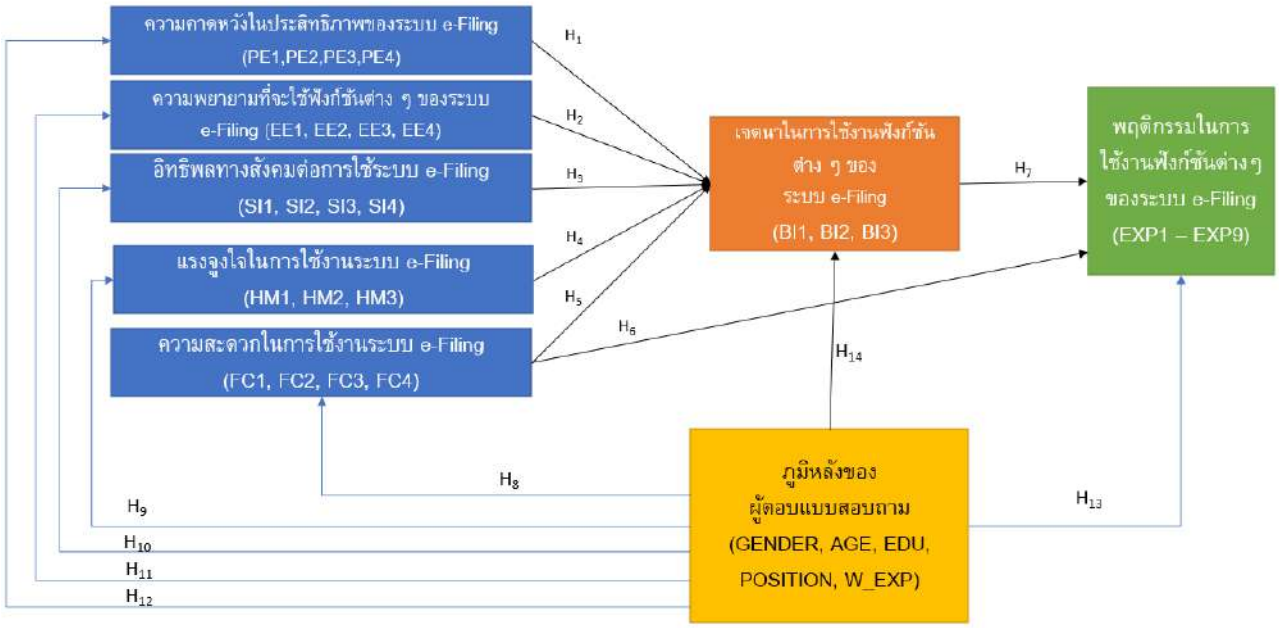
มีงานวิจัยจำนวนหนึ่งในประเทศไทยที่ประยุกต์ใช้ตัวแบบ UTAUT ในการศึกษาการยอมรับนวัตกรรม อาทิ สุวรรณี มาน้อย (2562) ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่าปัจจัยสำคัญ

ที่ทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมคือ ความเคยชิน มูลค่าราคา ทัศนคติ การรับรู้ถึงประโยชน์ และรายได้ที่เพิ่มขึ้น นันตชัย กลับดี (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับโมบายแบงค์กิ้งแอปพลิเคชันของกลุ่มประชากรในเขตจังหวัดสงขลา และพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบทางตรงต่อการยอมรันวัตกรรมดังกล่าวคือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มูลค่าราคา ความเคยชิน และแรงจูงใจด้านความบันเทิง จิรายุส ปิ่นสินชัย และวศิณ ชูประยูร (2563) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้ระบบ PBRS ตามข้อแนะนาด้านการรักษาความปลอดภัยของ ICAO Annex 17, Baggage Reconciliation พบว่า ประสิทธิภาพ ความง่าย อิทธิพลทางสังคม ความสะดวก แรงจูงใจ และคุณค่าในการใช้ระบบ PBRS มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบ PBRS กัสมา ชาวโพงพาง และวศิณ ชูประยูร (2565) ได้ศึกษาการยอมรับโปรแกรมประยุกต์เพื่อการบริหารงานนัดหมายผู้ป่วย ผ่านมุมมอง แพทย์ พยาบาล และผู้ป่วย พบว่า โปรแกรมประยุกต์ที่พัฒนาขึ้นสามารถช่วยลดปัญหาการรอรับบริการที่ยาวนานของผู้ป่วย และได้รับการยอมรับในระดับสูงจากผู้ใช้ ทั้งในแง่ของประสิทธิภาพ ความพยายามในการใช้ และปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งาน มยุรี วัฒนกุลจรัส และวศิณ ชูประยูร (2564) ศึกษาการยอมรับแอปพลิเคชันเสริมสร้างทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพและในความคล่องตัว อิทธิพลทางสังคม ความสะดวก แรงจูงใจ และความคุ้นชิน มีอิทธิพลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน

ในต่างประเทศมีการวิจัยโดยใช้แบบจำลอง UTAUT ศึกษาการยอมรับและนำเทคโนโลยีมาใช้ อาทิ Abbad (2021) ใช้แบบจำลอง UTAUT เพื่อทำความเข้าใจการใช้ระบบ e-learning ของนักเรียนในประเทศกำลังพัฒนา โดยมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก Xue, Rashid, and Ouyang (2024) ใช้ UTAUT ศึกษา วิเคราะห์บทความ 162 บทความที่ตีพิมพ์ระหว่าวปี ค.ศ. 2008 ถึง 2022 การทบทวนนี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของความคาดหวังด้านประสิทธิภาพในการมีอิทธิพลต่อความตั้งใจทางพฤติกรรม Al-Adwan, Yaseen, Alsoud, Abousweilem, and Al-Rahmi (2022) ขยายแบบจำลอง UTAUT เพื่อทำความเข้าใจความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่องของระบบการจัดการการเรียนรู้ (LMS) โดยรวมโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้แบบดั้งเดิมเข้ากับลักษณะการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ Rabaa'i (2017) ได้ใช้ UTAUT ฉบับที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำบริการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government) มาใช้ในจอร์แดน ผลการวิจัยชี้ว่าปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความพยายามใช้ อิทธิพลทางสังคม และการตั้งใจใช้ล้วนมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยของ Mohammed (2013) ชี้ว่าตัวแปร 5 ตัวของ UTAUT ได้แก่ ความเชื่อมั่น (Trust) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความพยายามจะใช้ คุณภาพเว็บไซต์

เงื่อนไขการอำนายความสะดวก ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรม ส่วนอิทธิพลทางสังคมมีผลกระทบเล็กน้อยต่อความตั้งใจใช้นวัตกรรมในเชิงพฤติกรรม ส่วนพฤติกรรมการใช้งานบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้รับอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญจากความตั้งใจใช้เชิงพฤติกรรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย ประยุกต์จาก Venkatesh, Thong and Xu (2012)

จากรูปที่ 1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพของระบบ e-Filing ประกอบด้วยตัวแปรย่อย PE1 (ระบบ e-Filing เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานประจำวัน), PE2 (ระบบ e-Filing มีส่วนช่วยให้ปฏิบัติงานสำคัญตามที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จในระดับสูง), PE3 (ระบบ e-Filing ทำให้การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายสำเร็จสมบูรณ์ในช่วงระยะเวลาสั้นๆ), PE4 (ระบบ e-Filing ช่วยเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานประจำวัน), EE1 (เรียนรู้วิธีการใช้งานระบบ e-Filing ได้โดยง่ายด้วยตนเอง), EE2 (มีความเข้าใจชัดเจนในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างท่านกับระบบ e-Filing), EE3 (เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ลงมือปฏิบัติงานจริง พบว่าทุกฟังก์ชันของระบบ e-Filing ไม่ซับซ้อนและใช้งานได้ง่าย), EE4 (สามารถสร้างเสริมทักษะการใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing ได้ด้วยตัวเอง), SI1 (ผู้บริหารสูงสุดของสำนักงานศาลยุติธรรมคือปัจจัยสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องใช้ระบบ e-Filing), SI2 (ผู้บังคับบัญชาระดับหน่วยงานของสำนักงานศาลยุติธรรมคือปัจจัยสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องใช้ระบบ e-Filing), SI3 (ความคาดหวังของประชาชน

ที่มาติดต่อราชการ ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องใช้ระบบ e-Filing เป็นกลไกสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน), SI4 (เพื่อนร่วมงานทุกคนมีส่วนผลักดันกันและกันให้สามารถใช้ระบบ e-Filing เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการทำงาน), FC1 (สำนักงานศาลยุติธรรมจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐาน ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีความพร้อมใช้ สามารถรองรับการใช้งานระบบ e-Filing ได้ในทุกฟังก์ชัน), FC2 (สำนักงานศาลยุติธรรมมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการแก่เจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอต่อการใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing), FC3 (ระบบ e-Filing สามารถรองรับการใช้งานบนอุปกรณ์และแพลตฟอร์มที่แตกต่างกันได้), FC4 (สำนักงานศาลยุติธรรมได้เตรียมหน่วยช่วยเหลือผู้ใช้แบบทันท่วงที ในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการใช้ระบบ e-Filing และหน่วยช่วยเหลือดังกล่าว สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ทุกครั้งทุกครั้งที่มีการร้องขอ), HM1 (ระบบ e-Filing ทำให้เกิดความท้าทายกับตนเองในการใช้นวัตกรรมใหม่), HM2 (ระบบ e-Filing เปิดโอกาสให้มีโอกาสพัฒนาทักษะดิจิทัลเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นผลลัพธ์ในการวัดระดับการเรียนรู้ขององค์กร), HM3 (การใช้งานระบบ e-Filing อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลส่งผลต่อการประเมินเพื่อเลื่อนชั้นตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือเพิ่มเงินเดือนและ/หรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ), BI1 (เจตนาจะใช้ระบบ e-Filing ต่อไปในอนาคตตามนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรม), BI2 (เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการใช้ระบบ e-Filing เป็นกลไกในการปฏิบัติงานประจำวัน) และ BI3 ระบบ e-Filing มีส่วนทำให้มีกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานประจำวัน และมีผลงานมากขึ้นกว่าการปฏิบัติแบบดั้งเดิม

สมมติฐานการวิจัย

H_1: ความคาดหวังในประสิทธิภาพของระบบ e-Filing มีอิทธิพลต่อเจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของ e-Filing

H_2: ความพยายามที่จะใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing มีอิทธิพลต่อเจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing

H_3: อิทธิพลทางสังคมต่อการใช้ระบบ e-Filing มีอิทธิพลต่อเจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing

H_4: แรงจูงใจในการใช้งานระบบ e-Filing มีอิทธิพลต่อเจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing

H_5: ความสะดวกในการใช้งานระบบต่างๆ ของระบบ e-Filing มีอิทธิพลต่อเจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing

H_6: ความสะดวกในการใช้งานระบบต่างๆ ของระบบ e-Filing มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing

H_7: เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing

H_8: ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามมีอิทธิพลต่อความสะดวกในการใช้งานระบบต่างๆ ของระบบ e-Filing

H_9: ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการใช้งานระบบ e-Filing

H_{10}: ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม มีอิทธิพลต่ออิทธิพลทางสังคมต่อการใช้ระบบ e-Filing

H_{11}: ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม มีอิทธิพลต่อความพยายามที่จะใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ

H_{12}: ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพของระบบ e-Filing

H_{13}: ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing

H_{14}: ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม มีอิทธิพลต่อเจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรมที่สังกัดอยู่ในกลุ่มศาลแพ่ง จำนวน 811 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Krejcie and Morgan (1970) ในระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงเป็นขนาดตัวอย่างการคำนวณทั้งสิน 260 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพระบบ e-Filing (Performance Expectancy) จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 ความคาดหวังในการใช้งานระบบต่างๆ ระบบ e-Filing (Effort Expectancy) จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 3 อิทธิพลทางสังคมต่อระบบ e-Filing จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 44 ความสะดวกในการใช้งานระบบต่างๆ ของระบบ e-Filing จำนวน 4 ตอนที่ 5 แรงจูงใจในการใช้งานระบบต่างๆ ของระบบ e-Filing จำนวน 1 ข้อ ตอนที่ 6 ความตั้งใจในการใช้งานระบบต่างๆ ของระบบ e-Filing จำนวน 3 ข้อ ตอนที่ 7 ประสบการณ์การใช้ระบบ e-Filing ตอนที่ 8 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้ระบบ จำนวน 4 ข้อ ผู้วิจัยนำเครื่องมือแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน จากนั้นนำคำตอบจากผู้ทรงคุณวุฒิไปคำนวณหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) ได้ค่า CVI เท่ากับ .93 สูงกว่าค่าขั้นต่ำที่ยอมรับได้ คือ .80 (Grant & Davis, 1997) อาจกล่าวได้ว่าแบบสอบนี้มีความเที่ยงตรงของเนื้อหาในระดับสูง จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คนแรก แล้วนำคำตอบที่ได้ไปคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .85 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับสูง สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยสุ่มเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบมีความน่าจะเป็น (Probability Random Sampling) อย่างเป็นระบบ ดำเนินการเก็บรวบรวมเป็นระยะเวลา 1 เดือน ด้วยการแจกลิงก์กูเกิลฟอร์มแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ได้สุ่มไว้แล้ว กลุ่มตัวอย่างใช้เวลาตอบไม่เกิน 15 นาทีต่อฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเป็นจำนวน 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 77

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้ (1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์คุณลักษณะเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์ค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) เพื่ออธิบายการยอมรับและใช้ระบบ e-Filing ในบริบทความคาดหวังในประสิทธิภาพการทำงาน ความพยายามที่จะใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ อิทธิพลทางสังคมต่อการใช้ระบบ การอำนวยความสะดวกในการใช้ระบบ แรงจูงใจในการใช้ระบบ ความตั้งใจในการใช้ระบบ ประสบการณ์การใช้ระบบ (2) การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ใช้วิเคราะห์เพื่อยุบรวมตัวแปรเข้าด้วยกันเพื่อนำไปทดสอบสมมติฐาน (3) การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) ใช้ทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลการการยอมรับและใช้ระบบ e-Filing (สมมติฐานที่ $H_1 – H_7$) (4) สถิติทดสอบที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และ (5) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป (สมมติฐาน $H_8 – H_{14}$)

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอข้อค้นพบตามแนววัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

(1) การยอมรับและใช้ระบบ e-Filing ของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม

บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 – 50 ปี (ร้อยละ 43) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 74) อยู่ในระดับตำแหน่งงานทั่วไป (ปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน) (ร้อยละ 42) และมีอายุงานมากกว่า 7 ปี (ร้อยละ 59.5)

การยอมรับและใช้ระบบ e-Filing ของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม สรุปผลดังนี้ (1) เจ้าหน้าที่สำนักงานศาลยุติธรรมมีความคาดหวังในประสิทธิภาพในการทำงานของระบบ e-Filing โดยรวมในระดับมาก $(\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.95)$ โดยคาดหวังประโยชน์จากระบบ e-Filing ในการปฏิบัติงานประจำวัน

ในระดับมาก $(\bar{X} = 4.07, S.D. = 1.05)$ (2) เจ้าหน้าที่สำนักงานศาลยุติธรรมมีความพยายามที่จะใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing โดยรวมในระดับมาก $(\bar{X} = 3.86, S.D. = 0.81)$ และชี้ว่าสามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานระบบ e-Filing ได้โดยง่ายด้วยตนเองในระดับมาก $(\bar{X} = 3.89, S.D. = 0.90)$ (3) เจ้าหน้าที่สำนักงานศาลยุติธรรมเชื่อว่าอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อการใช้ระบบ e-Filing ในระดับมาก $(\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.69)$ โดยที่ผู้บริหารสูงสุดของสำนักงานศาลยุติธรรมคือผู้มีอิทธิพลที่ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องใช้ระบบ e-Filing ในระดับมาก $(\bar{X} = 4.35, S.D. = 0.83)$ (4) เจ้าหน้าที่สำนักงานศาลยุติธรรมเห็นว่าระบบ e-Filing สามารถอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานในระดับมาก $(\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.91)$ โดยเฉพาะการที่สำนักงานศาลยุติธรรมได้อำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ด้วยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการแก่เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอต่อการใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing จนสามารถใช้ระบบดังกล่าวเป็นกลไกอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก $(\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.98)$ (5) เจ้าหน้าที่สำนักงานศาลยุติธรรมมีแรงจูงใจในการใช้ระบบ e-Filing ในระดับมาก $(\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.93)$ พร้อมระบุว่าแรงจูงใจในการใช้ระบบของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คือ ระบบ e-Filing เปิดโอกาสให้มีโอกาสพัฒนาทักษะดิจิทัลเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นผลลัพธ์ในการวัดระดับการเรียนรู้ขององค์กร ในระดับมาก $(\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.93)$ (6) เจ้าหน้าที่สำนักงานศาลยุติธรรมมีความตั้งใจในการใช้ระบบ e-Filing ในระดับมาก $(\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.93)$ มีเจตนาจะใช้ระบบ e-Filing ต่อไปในอนาคตตามนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรมในระดับมาก $(\bar{X} = 4.22, S.D. = 0.96)$ (7) เจ้าหน้าที่สำนักงานศาลยุติธรรมมีประสบการณ์การใช้ระบบ e-Filing ในระดับปานกลาง $(\bar{X} = 2.91, S.D. = 1.22)$ และใช้ฟังก์ชัน "การอัปโหลดเอกสารเข้าระบบ (เป็นไฟล์ PDF)" มากที่สุด $(\bar{X} = 3.82, S.D. = 1.35)$

(2) ตัวแบบการยอมรับระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรม

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 – 7 ด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของชุดข้อมูลว่าเป็นไปตามเงื่อนไขการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุหรือไม่ ผลการทดสอบพบว่าชุดข้อมูลสำหรับทดสอบสมมติฐานที่ 1-6 มีคุณสมบัติครบถ้วนทุกประการ กล่าวคือ (ก) ข้อมูลไม่มีความสัมพันธ์กันภายใน (No Auto-correlation) พิจารณาจากค่า Durbin-Watson ระหว่าง 1.5-2.5 (ข) ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันและกัน (No Multicollinearity) พิจารณาจากค่า Tolerance ซึ่งเข้าใกล้ 1 (ค) ค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ มีการแจกแจงแบบปกติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 และ มีความแปรปรวนคงที่ ตรวจสอบด้วย Residual Plot, และHistogram, Q-Q Plot ส่วนสมมติฐานที่ 7 การกระจายของค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Zresidual) มีความแปรปรวนไม่คงที่ ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ จึงไม่มีการทดสอบต่อ

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพของระบบ e-Filing (PE1, PE2, PE3, PE4) มีอิทธิพลต่อเจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ (BI) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .816 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .666 สามารถร่วมกันพยากรณ์เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing ได้ร้อยละ 66.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ±.55 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ (b) พบว่า PE1, PE3, PE4 สามารถพยากรณ์เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\widehat{BI} = -3.337 + .189(PE1) + .266(PE3) + .220(PE4) \quad \text{..... (1)}$$

จากสมการดังกล่างอธิบายได้ว่า เมื่อ PE1, PE3 และ PE4 มีค่าเป็น 0 เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Fling จะมีค่าลดลงหรือเท่ากับ 3.337 หน่วย ถ้าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ของ PE1, PE3 และ PE4 มีค่าเพิ่มขึ้น 1 หน่วย เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Fling จะมีค่าเพิ่มขึ้นเท่ากับ .189, .266 และ .220 หน่วยตามลำดับ

ผลลัพธ์จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าความพยายามที่จะใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing (EE2, EE 3, EE4) มีอิทธิพลต่อเจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ (BI) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .716 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .513 สามารถร่วมกันพยากรณ์เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing ได้ร้อยละ 51.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ±.55 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ (b) พบว่า EE2, EE 3, EE4สามารถพยากรณ์เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\widehat{BI} = -3.168 + .211(EE2) + .345(EE3) + .190(EE4) \quad \text{..... (2)}$$

จากสมการดังกล่างอธิบายได้ว่า เมื่อ EE2, EE 3 และ EE4 มีค่าเป็น 0 เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Fling จะมีค่าลดลงหรือเท่ากับ 3.168 หน่วย นอกจากนี้ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ของ EE2, EE 3 และ EE4 มีค่าเพิ่มขึ้น 1 หน่วย เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Fling จะมีค่าเพิ่มขึ้นเท่ากับ .211, .345 และ .190 หน่วยตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่าอิทธิพลทางสังคมต่อการใช้ระบบ e-Filing (SI2, SI3, SI4) มีอิทธิพลต่อเจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ (BI) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .767 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .589 สามารถร่วมกันพยากรณ์เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing ได้ร้อยละ 58.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

ในการพยากรณ์ เท่ากับ ±.56 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ (b) พบว่า SI2, SI3 และ SI4 สามารถพยากรณ์เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\widehat{BI} = -3.168 + .237(SI2) + .288(SI3) + .291(SI4) \quad \text{..... (3)}$$

จากสมการดังกล่าวอธิบายได้ว่า เมื่อ SI2, SI3 และ SI4 มีค่าเป็น 0 เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Fling จะมีค่าลดลงหรือเท่ากับ 3.168 หน่วย ถ้าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ของ SI2, SI3 และ SI4 มีค่าเพิ่มขึ้น 1 หน่วย เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Fling จะมีค่าเพิ่มขึ้นเท่ากับ .237, .288 และ .291 หน่วยตามลำดับ

ข้อค้นพบจากการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ชี้ว่าแรงจูงใจในการใช้งานระบบ e-Filing (HM1, HM2, HM3) มีอิทธิพลต่อเจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ (BI) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .849 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .720 สามารถร่วมกันพยากรณ์เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing ได้ร้อยละ 72 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ±.52 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ (b) พบว่า HM1, HM2 และ HM3 สามารถพยากรณ์เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\widehat{BI} = -3.561 + .372(HM1) + .320(HM2) + .205(HM3) \quad \text{..... (4)}$$

จากสมการดังกล่าวอธิบายได้ว่า เมื่อ HM1, HM2 และ HM3 มีค่าเป็น 0 เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Fling จะมีค่าลดลงหรือเท่ากับ 3.561 หน่วย ถ้าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ของ HM1, HM2 และ HM3 มีค่าเพิ่มขึ้น 1 หน่วย เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Fling จะมีค่าเพิ่มขึ้นเท่ากับ .372, .320 และ .205 หน่วยตามลำดับ

จากสมมติฐานที่ 5 พบว่าความสะดวกในการใช้งานระบบต่างๆ ของระบบ e-Filing (FC1, FC2, FC4) มีอิทธิพลต่อเจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ (BI) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .744 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .554 สามารถร่วมกันพยากรณ์เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing ได้ร้อยละ 55.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ±.64 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ (b) พบว่า FC1, FC2 และ FC4 สามารถพยากรณ์เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\widehat{BI} = -2.815 + .341(FC1) + .259(FC2) + .242(FC4) \quad \text{..... (5)}$$

จากสมการดังกล่างอธิบายได้ว่า เมื่อ FC1, FC2 และ FC4 มีค่าเป็น 0 เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Fling จะมีค่าลดลงหรือเท่ากับ 2.815 หน่วย นอกจากนี้ หากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ของ FC1, FC2 และ FC4 มีค่าเพิ่มขึ้น 1 หน่วย เจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Fling จะเพิ่มขึ้นเท่ากับ .341, .259 และ .242 หน่วยตามลำดับ

สมมติฐานที่ 6 ได้ค่า R^2 เท่ากับ .174 ผู้วิจัยจึงไม่สรุปผลเพราะมีขนาดอิทธิพลน้อย

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยสรุป พบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพ, ความพยายามที่จะใช้ฟังก์ชันต่างๆ, อิทธิพลทางสังคม, แรงจูงใจในการใช้งาน, ความสะดวกในการใช้งานระบบต่างๆ ของระบบ e-Filing มีอิทธิพลต่อเจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing โดยมีอิทธิพลถึงร้อยละ 51.3 ถึงร้อยละ 72 ดังตัวแบบการยอมรับระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรมในรูปแบบสมการ ดังตารางข้างล่างนี้

สมมติฐานที่	สมการ	R^2
1	$\widehat{BI} = -3.337 + .189(PE1) + .163(PE2) + .266(PE3) + .220(PE4)$	.666
2	$\widehat{BI} = -3.168 + .083(EE1) + .211(EE2) + .345(EE3) + .190(EE4)$	.513
3	$\widehat{BI} = -3.168 + .164(SI1) + .237(SI2) + .288(SI3) + .291(SI4)$	.589
4	$\widehat{BI} = -3.561 + .372(HM1) + .320(HM2) + .205(HM3)$	.720
5	$\widehat{BI} = -2.815 + .341(FC1) + .259(FC2) - .106(FC3) + .242(FC4)$	.554

จากตารางข้างต้นพบว่าสมมติฐานที่ 4 มีขนาด R^2 สูงที่สุดกล่าวคือ แรงจูงใจในการใช้งานระบบ e-Filing มีอิทธิพลต่อเจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing (HM1-HM3) ถึงร้อยละ 72 ต่อเจตนาจะใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ e-Filing (BI) ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่สำนักงานศาลยุติธรรมมีความเชื่อว่าระบบ e-Filing ทำให้เกิดความท้าทายกับตนเองในการใช้นวัตกรรมใหม่ เปิดโอกาสให้มีโอกาสพัฒนาทักษะ

ดิจิทัลเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นผลลัพธ์ในการวัดระดับการเรียนรู้ขององค์กร การใช้งานระบบอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลส่งผลต่อการประเมินเพื่อเลื่อนชั้นตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือเพิ่มเงินเดือนและ/หรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Al-Adwan et al. (2022) และ จิรายุส ปิ่นสินชัย และวศิณ ชูประยูร (2563) ที่ชี้ว่าแรงจูงใจในการพัฒนาทักษะและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี ส่วนสมมติฐานอื่นๆ อภิปลายผลได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE1, PE2, PE3, PE4) มีอิทธิพลต่อเจตนาในการใช้งานระบบอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Venkatesh et al. (2012) และ Mohammed (2013) ที่ระบุว่าความเชื่อที่ว่าระบบสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและผลลัพธ์การทำงานมีผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรายุส ปิ่นสินชัย และวศิณ ชูประยูร (2563) ที่ชี้ว่าผู้ใช้ระบบมีแนวโน้มยอมรับการใช้งานเมื่อเชื่อว่าระบบจะช่วยเพิ่มคุณภาพและลดระยะเวลาการทำงานได้จริง

สมมติฐานที่ 2 ตัวแปร EE1, EE2, EE3 และ EE4 มีอิทธิพลต่อเจตนาในการใช้งานระบบ e-Filing อย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ผลลัพธ์นี้ตรงกับข้อค้นพบในงานวิจัยของ Abbad (2021) และ Xue, et al. (2024) ที่ให้ความสำคัญกับความง่ายในการเรียนรู้และการปฏิสัมพันธ์กับระบบ นอกจากนี้ยังตรงกับผลการวิจัยของ สุวรรณี มาน้อย (2562) ที่ว่าผู้ใช้งานจะยอมรับเทคโนโลยีเมื่อรู้สึกว่าใช้งานได้อย่างไม่ซับซ้อน

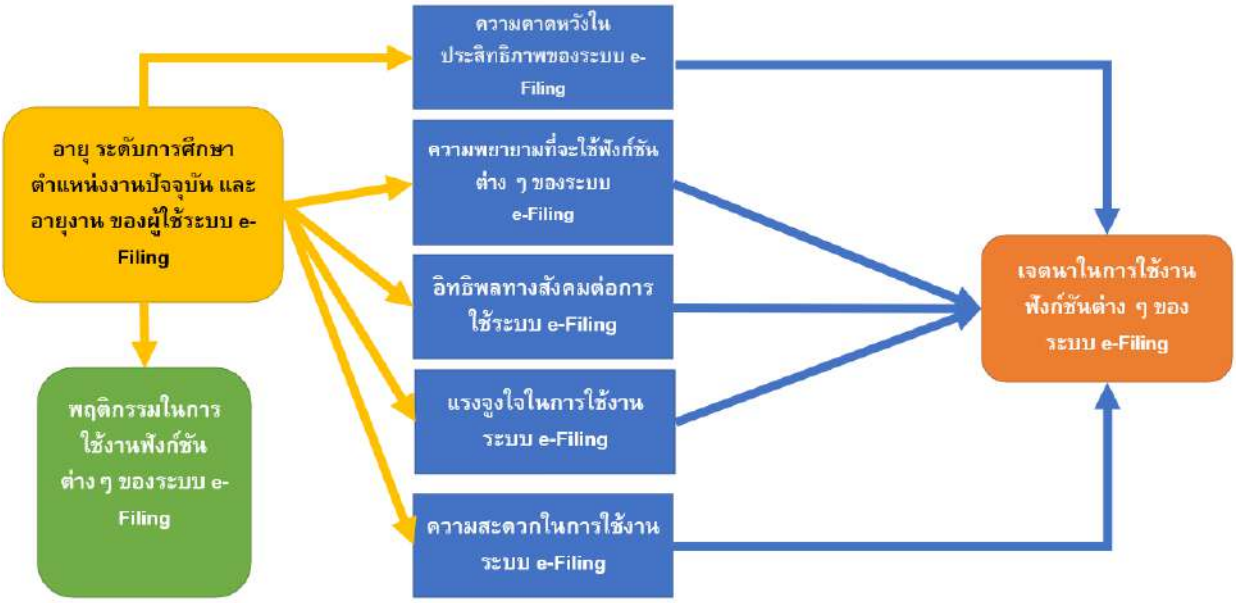
สมมติฐานที่ 3 ตัวแปร SI1, SI2, SI3 และ SI4 มีอิทธิพลต่อเจตนาใช้งานระบบ e-Filing โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชนที่ติดต่อราชการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยของ Venkatesh, et al. (2003) และ Rabaa'i (2017) ที่ระบุว่าแรงกดดันจากสังคมหรือองค์กรมีผลต่อการยอมรับระบบใหม่ นอกจากนี้ยังตรงกับผลการวิจัยของ นันตชัย กลับดี (2562) ที่ชี้ว่าอิทธิพลจากสังคมใกล้ชิดมีบทบาทต่อพฤติกรรมผู้ใช้งานเทคโนโลยีและนวัตกรรม

สมมติฐานที่ 4 ตัวแปร HM1, HM2, HM3 มีผลต่อเจตนาใช้งานระบบ e-Filing อย่างชัดเจน โดยมีค่า R^2 สูงสุดถึง 72% แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจเชิงบวก เช่น ความท้าทาย ความภาคภูมิใจ และโอกาสในการพัฒนา ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบ ผลนี้สอดคล้องกับงานของ Al-Adwan et al. (2022) และ จิรายุส ปิ่นสินชัย และวศิณ ชูประยูร (2563) ซึ่งพบว่าแรงจูงใจในการพัฒนาทักษะและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี

สมมติฐานที่ 5 ตัวแปร FC1, FC2 และ FC4 ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อเจตนาใช้งานระบบ e-Filing ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohammed (2013) และ Venkatesh et al. (2003) ที่ชี้ว่าปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การสนับสนุนทางเทคนิคและการฝึกอบรม ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบอย่างชัดเจน

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8 - 14 พบว่ามีความสัมพันธ์บางประการระหว่าง ระดับการศึกษาและอายุงาน กับการยอมรับและใช้ระบบ e-Filing โดยเฉพาะในแง่ของประสิทธิภาพและพฤติกรรมการใช้งาน อย่างไรก็ตาม ในกรณีของ "เพศสภาพ" แม้ผลการวิเคราะห์ทางสถิติจะบ่งชี้ว่ามีผลต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพและพฤติกรรมการใช้งาน แต่เมื่อผู้วิจัยสัมภาษณ์เพิ่มเติมทั้งผู้ชายและผู้หญิง พบว่าความแตกต่างระหว่างเพศไม่ได้ส่งผลต่อเจตนาและพฤติกรรมการใช้ระบบจริง สะท้อนถึงข้อจำกัดของข้อมูลเชิงปริมาณที่อาจได้รับอิทธิพลจากสัดส่วนของเพศหญิงที่มีมากกว่าในกลุ่มตัวอย่าง จึงสรุปในเชิงวิชาการได้ว่าเพศสภาพมิใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพลจริงต่อการใช้ระบบ e-Filing ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของ Best & Kahn (1998) ที่ระบุว่าการวิจัยควรพิจารณาเจตนาและพฤติกรรมจากบริบทมากกว่าข้อมูลประชากรพื้นฐานเพียงอย่างเดียว

การพัฒนาแผนภาพตัวแบบการยอมรับและใช้ระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรม ผู้วิจัยได้นำผลการทดสอบสมมติฐานมาพัฒนาแผนภาพตัวแบบการยอมรับและใช้ระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรม ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 การยอมรับและใช้ระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรม

การประยุกต์ใช้ผลการวิจัย

สำนักงานศาลยุติธรรมสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้มาประยุกต์ใช้ในหลายด้านดังนี้

1) สำนักงานศาลยุติธรรมจัดทำแผนการส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ได้รับการอบรมเชิงปฏิบัติการในการใช้ฟังก์ชันต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการใช้งานระบบ

2) สำนักงานศาลยุติธรรมจัดทำแผนการส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่กลุ่มที่มีอายุงาน 1 – 3 ปี ได้รับการอบรมเชิงปฏิบัติการในการใช้ฟังก์ชันต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการใช้งานระบบ

3) สำนักงานศาลยุติธรรมจัดทำแผนประเมินการปฏิบัติงานกับระบบ e-Filing หรือระบบอื่นๆ ให้ชัดเจน เพื่อใช้ในการประเมินเลื่อนขั้นหรือปรับเงินตอบแทนต่างๆ

4) สำนักงานศาลยุติธรรมดำเนินการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นรองรับการใช้งานที่มากขึ้นในอนาคต

5) จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความชำนาญในการใช้งานระบบ โดยที่มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

6) ผู้บริหารองค์กรจะต้องกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน และปฏิบัติได้จริง อีกทั้งผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำในการใช้ระบบ e-Filing อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

7) สำนักงานศาลยุติธรรมจัดทำแผนสนับสนุนการใช้งานระบบให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้เข้าถึงและใช้งานระบบ e-Filing ได้ง่ายที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และให้ระบบมีความพร้อมใช้ตลอดเวลา เพื่อสนับสนุนผู้ใช้สามารถใช้ระบบในการเพิ่มพูลประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ในการรับฟ้องระบบ e-Filing

---

เอกสารอ้างอิง

กัสมา ชาวโพงพาง และวศิณ ชูประยูร. (2565). การยอมรับและใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อการบริหารงานนัดหมายผู้ป่วยของสำนักงานแพทย์ทหาร กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพ. *วารสารรังสิตสารสนเทศ, 29*(1), 88-112. สืบค้นจาก https://rilj.rsu.ac.th/journal/59/article/294

จิรายุส ปิ่นสินชัย และและวศิณ ชูประยูร. (2563). *แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีระบบตรวจสอบกระเป๋าสัมภาระก่อนขึ้นเครื่อง ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ. วารสารรังสิตสารสนเทศ, 26*(1), 72–95. สืบค้นจาก https://rilj.rsu.ac.th/journal/51/article/213

นันตชัย กลับดี. (2562). *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับโมบายแบงค์กิ้งแอพพลิเคชั่นของกลุ่มประชากรในเขตจังหวัดสงขลา* (Master's thesis). สืบค้นจาก https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/12604/1/435276.pdf

มยุรี วัฒนกุลจรัส และวศิณ ชูประยูร. (2564). *ตัวแบบการยอมรับและใช้แอปพลิเคชันเสริมสร้างทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรังสิต. รังสิตสารสนเทศ, 27*(1), 68-99. สืบค้นจาก https://rilj.rsu.ac.th/journal/55/article/264

สุวรรณี มาน้อย. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร* (Master's thesis). สืบค้นจาก https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Suwannee.Man.pdf

Abbad, M. M. (2021). Using the UTAUT model to understand students' usage of e-learning systems in developing countries. *Education and Information Technologies, 26*, 7205–7224. https://doi.org/10.1007/s10639-021-10573-5

Al-Adwan, A.S., Yaseen, H., Alsoud, A., Abousweilem, F. & Al-Rahmi, W. M. (2022). Novel extension of the UTAUT model to understand continued usage intention of learning management systems: the role of learning tradition. *Education Information Technologies 27*, 3567–3593. https://doi.org/10.1007/s10639-021-10758-y

Best, J. W. & Kahn, J. V. (1998). Research in education, 8th ed., Butler University, Emeritus, University of Illinois, Chicago.

Davis, J. (1992). Review of Aegean Prehistory I: The Islands of the Aegean. *American Journal of Archaeology, 96*, 699-756.

Grant, J. S., & Davis, L. T. (1997). Selection and use of content experts in instrument development. *Research in Nursing & Health, 20*, 269-274.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*, 607-610. Retrieved from http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001316447003000308

Mohammed, A. (2013). *Using the UTAUT Model to Determine Factors Affecting Acceptance and Use of E-government Services in the Kingdom of Saudi Arabia* (Doctoral dissertation). Retrieved from https://research-repository.griffith.edu.au/handle/10072/368130

Rabaa'i, A. (2017). The use of UTAUT to investigate the adoption of e-government in Jordan: a cultural perspective. *International Journal of Business Information Systems, 24(3),* 285-315. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/313019170

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly, 27(3)*, 425-478. DOI: 10.2307/30036540

Venkatesh, V., Thong. J. Y. L. & Xu X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quaterly, 36*(1), 157-178. DOI: 10.2307/41410412

Xue, L., Rashid, A. M., & Ouyang, S. (2024). The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) in Higher Education: A Systematic Review. *SAGE Open,* January-March, 1-22. DOI: 10.1177/21582440241229570