



ทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมาย
ในเขตกรุงเทพมหานคร
ATTITUDE TOWARDS USING ARTIFICIAL INTELLIGENCE TO CONSULT IN LAW FIRMS
IN BANGKOK

เสนอ

รศ. ลดาวัลย์ ยมจินดา

โดย

นางสาวภัทราภรณ์ ชำนาญกิจ
รหัสนักศึกษา 6014092054

รุ่นที่ 1

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต Executive MBA One-Day Program
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมาย ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นางสาวภัทราภรณ์ ชำนาญกิจ
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
ปีการศึกษา	2561
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ลดาวัลย์ ยมจินดา

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมาย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มประชากรที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน แบ่งออกเป็นคนสัญชาติไทยจำนวน 200 คน และคนสัญชาติอื่นจำนวน 200 คน โดยรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ t-test และ One Way ANOVA

ผลการศึกษา พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (54%) มีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 30 ปี (30.75%) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (38.25%) มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (35%) มีประสบการณ์ในการใช้บริการสำนักงานกฎหมายอยู่ระหว่าง 0 – 2 ครั้ง ในช่วงระยะเวลา 10 ปี (47.25%) และปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการสำนักงานกฎหมายแล้ว (51.78%)
2. ทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายในภาพรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นเชิงบวก ($\bar{x} = 3.66$) โดยคนไทยมีทัศนคติอยู่ในระดับความคิดเห็นที่ไม่แน่ใจ ($\bar{x} = 3.39$) และคนต่างชาติมีทัศนคติอยู่ในระดับความคิดเห็นเชิงบวก ($\bar{x} = 3.92$)
3. ทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายในภาพรวมแตกต่างกันตามเพศ ตามอายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา และอาชีพ
4. เมื่อพิจารณาตามสัญชาติ ทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายของคนไทยแตกต่างกันตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ส่วนคนต่างชาติแตกต่างกันเฉพาะอาชีพเท่านั้น แต่ไม่แตกต่างกันตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

คำสำคัญ: ทัศนคติ, สำนักงานกฎหมาย, ปัญญาประดิษฐ์

ABSTRACT

Research Title	Attitude Towards Using Artificial Intelligence to Consult in Law Firms In Bangkok
Student's Name	Pattaraporn Chamnankit
Degree Sought	Master of Business Administration
Field of Study	Management
Academic Year	2018
Advisor	Laddawan Yomjinda, Assoc Prof

The objective of this research was to study attitude of people in Bangkok towards using artificial intelligence to consult in law firms and to study personal factors that affect attitude towards using artificial intelligence to consult in law firms. The total number of sample population for this research is 400 people who live in Bangkok – 200 Thai and 200 other nationalities. The tool for data collection is questionnaire. The statistic methods used for data analyzing are Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent Sample t-test and One-way analysis of variance (ANOVA).

The research revealed that:

1. Most of the selected sample are female (54%), age between 20 – 30 years old (30.75%), education level is bachelor's degree (35%), has 0 – 2 times experience using services provided by law firms in the past 10 years (47.25%) and currently using services provided by law firms (51.78%).
2. Overall attitude towards using artificial intelligence to consult in law firms is at positive level ($\bar{x} = 3.66$). For Thais, their attitude towards using artificial intelligence to consult in law firms is at tentative level ($\bar{x} = 3.39$). For other nationalities, their attitude towards using artificial intelligence to consult in law firms is at positive level ($\bar{x} = 3.92$).
3. Overall attitude towards using artificial intelligence to consult in law firms is different by gender, age, nationality, education level and career.
4. Considering nationality of the selected sample's attitude, Thai people's attitude towards using artificial intelligence to consult in law firms are different by gender, age, education level and career. For other nationalities, their attitude is not different by gender, age and education level, only by career that is different.

Keywords: Attitude, Law Firm, Artificial Intelligence

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence หรือเรียกสั้นๆ ว่า AI เป็นศาสตร์แขนงหนึ่งของวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ที่มนุษย์สร้างและพัฒนาขึ้นมาจากประสบการณ์ของมนุษย์เอง โดยการจำลองปัญญาและระบบความคิดของมนุษย์ในรูปแบบของโปรแกรมซอฟต์แวร์ (Software Programme) เพื่อให้มีความสามารถคล้ายมนุษย์หรือมีพฤติกรรมเลียนแบบมนุษย์ให้มากที่สุดโดยเน้นให้มีลักษณะที่มีปัญญาหรือที่คิดเองได้ และเนื่องจากเป็นปัญญาที่มนุษย์สร้างขึ้นให้กับคอมพิวเตอร์ จึงถูกเรียกว่า “ปัญญาประดิษฐ์”

นอกจากปัญญาประดิษฐ์จะเข้ามามีบทบาทเพิ่มมากขึ้นเพื่อทดแทนหรืออำนวยความสะดวกในการทำงานของมนุษย์ทั้งในด้านการใช้แรงงานและการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ แล้วนั้น ในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้กับงานวิชาชีพ เช่น นักกฎหมาย เป็นต้น โดยมีบริษัท ROSS Intelligence เป็นผู้พัฒนาปัญญาประดิษฐ์สำหรับงานกฎหมายขึ้นครั้งแรก และบริษัทที่ปรึกษากฎหมายชื่อดังอย่าง Baker & Hostettler LLP ซึ่งมีที่ปรึกษาทางกฎหมายอยู่แล้วกว่า 940 คน ใน 14 สาขาทั่วประเทศสหรัฐอเมริกา นำเอาระบบของ ROSS ไปใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเต็มรูปแบบในคดีล้มละลายและการฟื้นฟูกิจการที่ต้องการทักษะในการวิเคราะห์ตัวเลขความเป็นไปได้ที่แม่นยำ โดย ROSS นั้นเป็นแพลตฟอร์ม (Platform) ที่ได้รับต่อยอดมาจากปัญญาประดิษฐ์ของ IBM ที่ชื่อว่า Watson และถูกปรับให้มีระบบการประมวลผลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing) จึงทำให้สามารถโต้ตอบกับผู้ออกคำปรึกษาได้อย่างลื่นไหล รวมถึงมีความสามารถค้นหาคำตอบจากฐานข้อมูลกฎหมายและเชื่อมโยงกับพยานหลักฐานในคดีเพื่อเลือกคำตอบที่มีความน่าจะเป็นสูงสุดได้อย่างแม่นยำ นอกจากนี้ กระทรวงยุติธรรมของสาธารณรัฐเอสโตเนียซึ่งเป็นเพียงประเทศเล็ก ๆ ในยุโรป ได้ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญด้านปัญญาประดิษฐ์ออกแบบหุ่นยนต์ผู้พิพากษาเพื่อช่วยพิจารณาคดีความที่มีทุนทรัพย์เล็กน้อย เพื่อลดจำนวนคดีที่ค้างอยู่ในสารบบของศาลและเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้พิพากษาได้ทำหน้าที่ตัดสินคดีที่มีความซับซ้อนมากกว่า ซึ่งนับว่าเป็นครั้งแรกของกระบวนการยุติธรรมโลกที่มีการมอบอำนาจตัดสินใจให้แก่ปัญญาประดิษฐ์

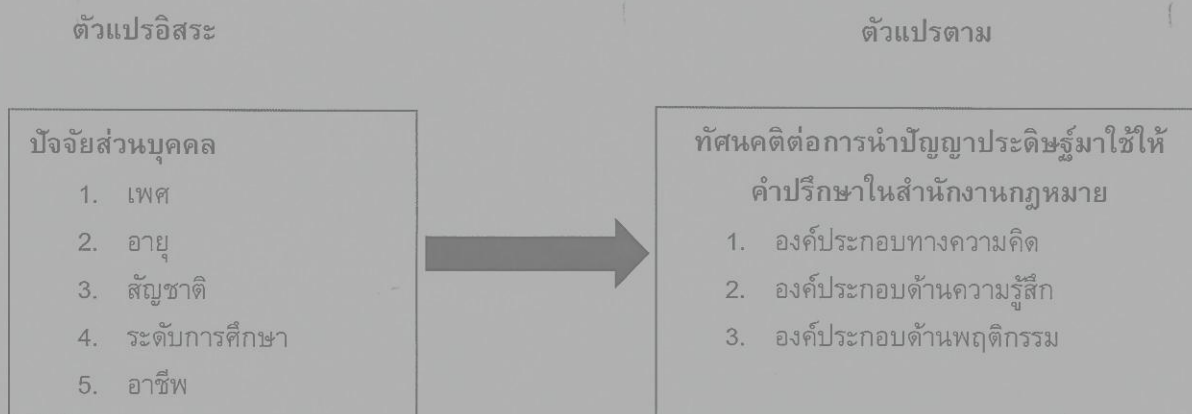
ทั้งนี้ ในประเทศไทยยังไม่พบว่ามีการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในสายวิชาชีพกฎหมายอย่างชัดเจนทั้งในภาครัฐและเอกชน ทนายความหนึ่งคนไม่สามารถจดจำข้อกฎหมายและแนวทางการตัดสินของศาลซึ่งมีอยู่จำนวนมากได้ทั้งหมด ต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้า และอาจจะไม่สามารถตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ครบถ้วนสมบูรณ์ ถึงแม้ว่าบทบัญญัติทางกฎหมายต่าง ๆ จะถูกจัดให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลเกือบทั้งหมดแล้วก็ตาม และรวมไปถึงการที่ทนายความแต่ละคนต้องดูแลรับผิดชอบคดีความให้กับลูกค้ามากกว่าหนึ่งราย ความอ่อนล้าจากการทำงานหนักอาจนำไปสู่การให้คำปรึกษากฎหมายที่ล่าช้า ไม่ถูกต้องแม่นยำ และขาดความน่าเชื่อถือ

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ธุรกิจสำนักงานกฎหมายที่มีอัตราการแข่งขันสูงมากขึ้นกำลังมองหาวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยมุ่งเน้นไปที่การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยในการทำงานของทนายความให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ทั้งนี้ ก็ยังคงให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือที่ได้รับจากลูกค้าความอยู่ ดังนั้น ผู้ทำวิจัยจึงทำการศึกษา เรื่อง ทิศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมาย ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำผลไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้คำปรึกษากฎหมาย และรวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่นำเข้ามาสนับสนุนการทำงานของทนายความ เพื่อใช้ประกอบการแข่งขันในตลาดธุรกิจสำนักงานกฎหมายให้กลายเป็นธุรกิจด้านวิชาชีพที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมาย

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



สมมุติฐานการวิจัย และวิธีการทางสถิติ

การศึกษาทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมาย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

- สมมุติฐานที่ 1 ทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามเพศ
- สมมุติฐานที่ 2 ทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามอายุ
- สมมุติฐานที่ 3 ทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามสัญชาติ
- สมมุติฐานที่ 4 ทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามระดับการศึกษา
- สมมุติฐานที่ 5 ทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามอาชีพ

แนวคิดทฤษฎี

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญภักดี และธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550 : 41 - 42) ได้กล่าวถึงลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคลไว้ว่าเป็นสถิติสำคัญที่ต้องวัดได้ของประชากร ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งจะช่วยอธิบายถึงความคิด ความรู้สึก ทศคติและค่านิยมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2. แนวคิดและทฤษฎีด้านทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

โดยมีนักวิชาการต่าง ๆ ให้ความหมายของทัศนคติ (Attitude) ไว้ สรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด และความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งรอบตัว ซึ่งเป็นตัวกำหนดแนวโน้มในการตอบสนองหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคลในทางบวกหรือทางลบ

ลักษณะของทัศนคติ

พฤติกรรม ความเชื่อ การประเมิน และความตั้งใจซื้อหรือใช้บริการสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับทัศนคติทั้งสิ้น โดยสามารถอธิบายลักษณะของทัศนคติได้ 5 ประการ ดังนี้ (Hoyer และ MacInnis, 2001)

- 1) ทัศนคติสามารถบ่งบอกถึงระดับความชอบหรือความไม่ชอบที่บุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Favorability)

- 2) ทักษะสามารถเข้าถึงและจดจำได้ง่ายว่ารู้สึกกับสิ่งนั้นอย่างไร (Attitude Accessibility)
- 3) มีความเชื่อมั่นในทัศนคตินั้น (Attitude Confident)
- 4) ทัศนคติของบุคคลนั้นมียุ่อย่างต่อเนื่องและเป็นเวลานาน (Persistence)
- 5) การเปลี่ยนแปลงของทัศนคติเป็นสิ่งที่ยากเมื่อบุคคลมีทัศนคติในทิศทางที่ดีแล้ว (Resistance)

ประเภทของทัศนคติ

(ดารณี พานทอง, 2542) สรุปได้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่แสดงออกต่อตัวบุคคล สิ่งของ ความคิด องค์กร เหตุการณ์ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งในทางบวก ทางลบ หรือเป็นกลาง โดยทัศนคติเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

องค์ประกอบของทัศนคติ

ตามแนวคิดของ Henry Assael ได้เสนอว่าองค์ประกอบของทัศนคติต้องมีด้วย 3 ส่วน ดังนี้ (Assael, 1995, p. 267)

- 1) องค์ประกอบส่วนความเข้าใจ หรือการรับรู้ (Cognitive Component) คือ ความรู้ ความเชื่อ ความคิด ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเกิดมาจากประสบการณ์ที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งเหล่านั้น
- 2) องค์ประกอบส่วนความรู้สึก (Affective Component) คือ อารมณ์ ความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แสดงออกได้ทั้งในทางที่ชื่นชอบ ยอมรับ เห็นด้วย หรือไม่ชื่นชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย
- 3) องค์ประกอบส่วนพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ สิ่งสะท้อนถึงแนวโน้มพฤติกรรมของบุคคล

การเกิดทัศนคติ (Attitude Formation)

Krech และ Crutchfield (1948) ได้ให้ความเห็นว่าทัศนคติเกิดขึ้นได้ ดังนี้

- 1) การตอบสนองความต้องการของบุคคล
- 2) การเรียนรู้โดยวิธีการต่าง ๆ
- 3) การเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง
- 4) บุคคลิกภาพของบุคคล

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude Change)

Kelman (1967 p. 469) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ดังนี้

- 1) การยินยอม (Compliance)
- 2) การเลียนแบบ (Identification)
- 3) ความต้องการเปลี่ยนแปลง (Internalization)

การวัดทัศนคติ (Attitude Measurement)

- 1) การสังเกตพฤติกรรม
- 2) การสัมภาษณ์ (การสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูล)
- 3) การรายงานตนเอง (การให้บุคคลบรรยายความรู้สึกของตนเอง)
- 4) การใช้เทคนิคการฉายออก (การกระตุ้นให้ระบายความรู้สึก)
- 5) การใช้บันทึกที่มีอยู่แล้ว

ประโยชน์ของการศึกษาและวัดทัศนคติ

ภิรมย์ เจริญผล (2535) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการศึกษาและวัดทัศนคติไว้ดังนี้

- 1) วัดเพื่อทำนายพฤติกรรม
- 2) วัดเพื่อหาทางป้องกัน
- 3) วัดเพื่อหาทางแก้ไข
- 4) วัดเพื่อให้เข้าใจเหตุและผล

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสำนักงานกฎหมาย

รูปแบบของสำนักงานกฎหมายมีหลากหลายขึ้นอยู่กับเขตที่สำนักงานนั้นตั้งอยู่ว่าจัดตั้งกันอย่างไร โดยหลักทั่วไปจะมีรูปแบบซึ่งเป็นที่นิยม ดังนี้

- 1) สำนักงานกฎหมายที่มีเจ้าของคนเดียว (Sole Proprietorship)
- 2) ห้างหุ้นส่วนสามัญ (General Partnership)
- 3) ห้างหุ้นส่วนจำกัด (Limited Liability Partnership)
- 4) องค์กรวิชาชีพ (Professional Corporations)
- 5) บริษัทจำกัด (Limited Liability Company)

ในประเทศไทย มีสำนักงานกฎหมายหลากหลายรูปแบบแต่ส่วนใหญ่จะจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด เนื่องจากง่ายต่อการแบ่งแยกรายได้ กระจายผลกำไร และขาดทุนระหว่างหุ้นส่วนด้วยกัน ทนายความที่เป็นตัวแทนของลูกค้าความเท่านั้น

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์

การใช้งานปัญญาประดิษฐ์ในการให้คำปรึกษากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

การนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยเหลื่องานด้านกฎหมาย สามารถแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. การตรวจสอบสถานะและวิเคราะห์กิจการหรือคดีความ (Due Diligence)
2. การแสดงผลของการตัดสินใจคดีความที่มีความหลากหลายและที่อาจเกิดขึ้นได้ (Prediction Technology)
3. การคาดการณ์ผลของคดีความโดยวิเคราะห์จากคำพิพากษาในอดีต อัตราการแพ้ชนะ และประวัติการตัดสินของผู้พิพากษา (Legal Analytics)
4. การสร้างแบบฟอร์มโดยใช้การกรอกข้อมูลเพียงครั้งเดียว (Documents Automation)
5. การวิเคราะห์ชิ้นงานที่เป็นทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property)
6. การติดตามชั่วโมงการทำงานของทนายความและการออกบิลเรียกเก็บเงินอัตโนมัติ (Electronic Billing)

ความสามารถของปัญญาประดิษฐ์

Stuart Russell and Peter Norvig (2003) ได้กล่าวไว้ว่าความสำคัญของคำว่า "อัจฉริยะ (Intelligence)" นั้นสามารถถูกแบ่งออกได้เป็น 3 องค์ประกอบสำคัญ คือ กระบวนการคิด (Thought Process) การใช้เหตุผล (Reasoning) และพฤติกรรมหรือการกระทำที่แสดงออกมา (Behavior)

การแบ่งระดับความฉลาดและความสามารถของปัญญาประดิษฐ์

ระดับที่ 1 Artificial Narrow Intelligence (ANI) หรือที่เรียกว่า “Weak AI”

ระดับที่ 2 Artificial General Intelligence (AGI) หรือที่เรียกว่า “Strong AI” หรือ “Human-Level AI”

ระดับที่ 3 Artificial Superintelligence (ASI) โดย Nick Bostrom

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

(เพ็ญพรรณ วันเพ็ญ, 2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้และทัศนคติที่มีผลต่อความพร้อมรับมือในการเข้ามาแทนที่ของปัญญาประดิษฐ์กลุ่มจักรกลอัตโนมัติของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่าทัศนคติที่มีต่อปัญญาประดิษฐ์ ประกอบด้วยความรู้สึที่มีต่อปัญญาประดิษฐ์ และความพร้อมในการปรับตัวต่อปัญญาประดิษฐ์มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการรับมือการเข้ามาแทนที่ของปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากพนักงานบริษัทเอกชนสามารถรับรู้ถึงการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ในบางส่วนทำให้ความรู้สึที่มีต่อปัญญาประดิษฐ์นั้นมีในทิศทางที่ดี คือ สามารถปรับตัวทำงานร่วมกับปัญญาประดิษฐ์ได้ ดังนั้นการทำงานร่วมกันจึงต้องมีการพัฒนาทักษะโดยการให้ความรู้ จัดอบรม อีกทั้งการปรับตัวของพนักงานบริษัทเอกชนโดยการเปิดใจรับการเรียนรู้จึงเป็นการเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง

2. งานวิจัยต่างประเทศ

(Baobao Zhang and Allan Dafoe, 2019) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวโน้มและทัศนคติของชาวอเมริกันที่มีต่อปัญญาประดิษฐ์พบว่าชาวอเมริกันส่วนใหญ่มีความเข้าใจและให้การสนับสนุนมากกว่าคัดค้านการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ การสนับสนุนปัญญาประดิษฐ์นั้นมีมากในกลุ่มคนที่มีฐานะร่ำรวย มีการศึกษาสูง เป็นเพศชาย หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว ซึ่งชาวอเมริกันส่วนใหญ่ยังเห็นด้วยว่าปัญญาประดิษฐ์และหุ่นยนต์นั้นควรถูกนำมาใช้อย่างระมัดระวัง เนื่องจากยังมีความเสี่ยงที่จะเป็นอันตรายได้ทั้งในระดับส่วนบุคคลและระดับโลก

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมาย มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
2. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สมมุติฐานการวิจัย
5. วิธีการสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-End Question) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลและทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 1) แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมาย โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-End Question) และเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นมีระดับการวัดดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	4
ไม่แน่ใจ	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	1

***หมายเหตุ: ข้อคำถามทั้งหมดเป็นเชิงบวก

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีความคิดเห็นเชิงบวกอย่างมากต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้
3.41 – 4.20	มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้
2.61 – 3.40	มีความคิดเห็นในระดับที่ไม่แน่ใจต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้
1.81 – 2.60	มีความคิดเห็นเชิงลบต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้
1.00 – 1.80	มีความคิดเห็นเชิงลบอย่างมากต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้

2. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้วิธีการให้ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาทัศนคติการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาในช่วงระยะเวลาระหว่างเดือนตุลาคม 2562 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2562

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มประชากรที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากรในกรุงเทพมหานครดังกล่าว ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณประชากรกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (นราศรี ไววานิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2538 หน้า 104) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนในการประเมินไม่เกิน 5% โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน แบ่งออกเป็นคนสัญชาติไทยจำนวน 200 คน และคนสัญชาติอื่นจำนวน 200 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลของการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ส่วนมีดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมาย

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยด้านส่วนบุคคล	จำนวนคน (ร้อยละ)		
	คนไทย	ต่างชาติ	รวม
1. เพศ			
ชาย	81 (20.25)	103 (25.75)	184 (46)
หญิง	119 (29.75)	97 (24.25)	216 (54)
รวม	200	200	400
2. อายุ			
20 - 30 ปี	94 (23.5)	29 (7.25)	123 (30.75)
31 - 40 ปี	30 (7.5)	85 (21.25)	115 (28.75)
41 - 50 ปี	32 (8)	37 (9.25)	69 (17.25)
51 - 60 ปี	26 (6.5)	32 (8)	58 (14.5)
60 ปีขึ้นไป	18 (4.5)	17 (4.25)	35 (8.75)
รวม	200	200	400
3. ระดับการศึกษา			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	93 (23.25)	23 (5.75)	116 (29)
ปริญญาตรี	55 (13.75)	98 (24.5)	153 (38.25)
สูงกว่าปริญญาตรี	52 (13)	79 (19.75)	131 (32.75)
รวม	200	200	400
4. อาชีพ			
รับราชการ / หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	24 (6)	7 (1.75)	31 (7.75)
พนักงานบริษัทเอกชน	53 (13.25)	87 (21.75)	140 (35)
ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	42 (10.5)	81 (20.25)	123 (30.75)
อื่น ๆ	81 (20.25)	25 (6.25)	106 (26.5)
รวม	200	200	400
5. ประสบการณ์ในการใช้บริการสำนักงานกฎหมาย			
0 - 2 ครั้ง	132 (33)	57 (14.25)	189 (47.25)
3 - 5 ครั้ง	57 (14.25)	86 (21.5)	143 (35.75)
มากกว่า 5 ครั้ง	11 (2.75)	55 (13.75)	66 (16.5)
อื่น ๆ	-	2 (0.5)	2 (0.5)
6. การใช้บริการสำนักงานกฎหมายในปัจจุบัน			
ใช่	60 (15)	132 (33)	192 (48)

ไม่ใช่	140 (35)	67 (16.75)	207 (51.75)
อื่น ๆ	-	1 (0.25)	1 (0.25)
7. เรื่องในการใช้บริการสำนักงานกฎหมาย			
คดีความในศาล	20 (5)	15 (3.75)	35 (8.75)
จดทะเบียนทางธุรกิจต่าง ๆ	17 (4.25)	36 (9)	53 (13.25)
ร่างหรือตรวจสอบสัญญา	3 (0.75)	15 (3.75)	18 (4.5)
ขอความเห็นทางกฎหมาย	20 (5)	60 (15)	80 (20)
รับรองเอกสารหรือลายมือชื่อ	42 (10.5)	40 (10)	82 (20.5)
อื่น ๆ	98 (24.5)	34 (8.5)	132 (33)

ส่วนที่ 2 ทศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการนำบัญชีมาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมาย

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทศนคติในภาพรวม

องค์ประกอบของ ทศนคติ	คนไทย		ต่างชาติ		รวม	
	x (S.D.)	ทศนคติ	x (S.D.)	ทศนคติ	x (S.D.)	ทศนคติ
ด้านความเข้าใจ	3.81 (0.716)	เชิงบวก	4.4 (0.509)	เชิงบวกอย่างมาก	4.11 (0.688)	เชิงบวก
ด้านความรู้สึก	2.94 (0.533)	ไม่แน่ใจ	3.45 (0.658)	เชิงบวก	3.20 (0.649)	ไม่แน่ใจ
ด้านพฤติกรรม	3.27 (0.764)	ไม่แน่ใจ	3.71 (0.776)	เชิงบวก	3.49 (0.8)	เชิงบวก
ภาพรวม	3.39 (0.579)	ไม่แน่ใจ	3.92 (0.477)	เชิงบวก	3.66 (0.591)	เชิงบวก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าทศนคติในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างต่อการนำบัญชีมาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายมีความคิดเห็นเชิงบวก อยู่ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.591

เมื่อพิจารณาจากคนไทย พบว่าทศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายอยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.579 โดยองค์ประกอบของทศนคติที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และด้านความรู้สึก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากคนต่างชาติ พบว่าทศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายอยู่ในระดับความคิดเห็นเชิงบวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.477 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.509 รองลงมาได้แก่ ด้านการพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.776 และสุดท้ายคือ ด้านความรู้สึก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.658

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบนี้ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลักและยอมรับสมมติฐานรองได้ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยใช้การทดสอบ t-test และ ANOVA ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	มาตรวัด	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
เพศ	มาตรวัดนามบัญญัติ	t-test
อายุ	มาตรวัดแบบช่วง	ANOVA
สัญชาติ	มาตรวัดนามบัญญัติ	t-test
ระดับการศึกษา	มาตรวัดอันดับ	ANOVA
อาชีพ	มาตรวัดนามบัญญัติ	ANOVA

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อทัศนคติในภาพรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	คนไทย		ต่างชาติ		ภาพรวม	
	ค่าสถิติทดสอบ	Sig.	ค่าสถิติทดสอบ	Sig.	ค่าสถิติทดสอบ	Sig.
เพศ	3.541	0.000*	0.080	0.937	3.418	0.001*
อายุ	32.365	0.000*	1.837	0.123	11.058	0.000*
สัญชาติ	-	-	-	-	-9.896	0.000*
ระดับการศึกษา	4.543	0.012*	1.036	0.357	12.642	0.000*
อาชีพ	12.473	0.000*	5.368	0.001*	6.493	0.000*

สมมติฐานข้อที่ 1 ทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามเพศ

H_0 : เพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกัน

จากตารางที่ 3 ในภาพรวมทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.418 เมื่อพิจารณาจากค่า Sig. ที่ได้คือ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลักและยอมรับสมมติฐานรอง กล่าวคือ ทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามเพศ

เมื่อแยกพิจารณาเพียงคนไทยพบว่า ทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.541 และมีค่า Sig. ที่ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลักและยอมรับสมมติฐานรอง จึงสรุปได้ว่าทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามเพศ

เมื่อแยกพิจารณาเพียงคนต่างชาติพบว่า ทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายของคนต่างชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.080 และมีค่า Sig. ที่ 0.937 ซึ่งมากกว่า 0.05 ทำให้ยอมรับสมมติฐานหลัก จึงสรุปได้ว่าทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายไม่แตกต่างกันตามเพศ

สมมติฐานข้อที่ 2 ทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามอายุ

H_0 : อายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 ทศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ในการศึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามอาชีพ

H_0 : อาชีพแตกต่างกัน มีทศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ในการศึกษาในสำนักงานกฎหมายไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพแตกต่างกัน มีทศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ในการศึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกัน

จากตารางที่ 3 ในภาพรวมทศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ในการศึกษาในสำนักงานกฎหมายมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 6.493 เมื่อพิจารณาจากค่า Sig. ที่ได้คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลักและยอมรับสมมติฐานรอง กล่าวคือ ทศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ในการศึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามอาชีพ

เมื่อแยกพิจารณาเพียงคนไทยพบว่า ทศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ในการศึกษาในสำนักงานกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 12.473 และมีค่า Sig. ที่ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลักและยอมรับสมมติฐานรอง จึงสรุปได้ว่าทศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ในการศึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามอาชีพ

เมื่อแยกพิจารณาเพียงคนต่างชาติพบว่า ทศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ในการศึกษาในสำนักงานกฎหมายของคนต่างชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.368 และมีค่า Sig. ที่ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลักและยอมรับสมมติฐานรอง จึงสรุปได้ว่าทศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ในการศึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามอาชีพ

สรุปผลการศึกษา

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อทศนคติการนำบัญชีมาใช้ในการศึกษาในสำนักงานกฎหมายโดยรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	คนไทย		ต่างชาติ		ภาพรวม	
	ค่าสถิติทดสอบ	Sig.	ค่าสถิติทดสอบ	Sig.	ค่าสถิติทดสอบ	Sig.
เพศ	3.541	0.000*	0.080	0.937	3.418	0.001*
อายุ	32.365	0.000*	1.837	0.123	11.058	0.000*
สัญชาติ	-	-	-	-	-9.896	0.000*
ระดับการศึกษา	4.543	0.012*	1.036	0.357	12.642	0.000*
อาชีพ	12.473	0.000*	5.368	0.001*	6.493	0.000*

ปัจจัยส่วนบุคคล (ด้านเพศ) - ในภาพรวมของทศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ในการศึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามเพศ เมื่อแยกพิจารณาพบว่าทศนคติของคนไทยต่อการนำบัญชีมาใช้ในการศึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามเพศ แต่ทศนคติของคนต่างชาติต่อการนำบัญชีมาใช้ในการศึกษาในสำนักงานกฎหมายนั้นไม่แตกต่างกันตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล (ด้านอายุ) - ในภาพรวมของทศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ในการศึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามอายุ เมื่อแยกพิจารณาพบว่าทศนคติของคนไทยต่อการนำบัญชีมาใช้ในการศึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามอายุ แต่ทศนคติของคนต่างชาติต่อการนำบัญชีมาใช้ในการศึกษาในสำนักงานกฎหมายนั้นไม่แตกต่างกันตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล (ด้านสัญชาติ) - ในภาพรวมของทัศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามสัญชาติ

ปัจจัยส่วนบุคคล (ด้านระดับการศึกษา) - ในภาพรวมของทัศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามระดับการศึกษา เมื่อแยกพิจารณาพบว่าทัศนคติของคนไทยต่อการนำบัญชีมาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามระดับการศึกษา แต่ทัศนคติของคนต่างชาติต่อการนำบัญชีมาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายนั้นไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล (ด้านอาชีพ) - ในภาพรวมของทัศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามอาชีพ เมื่อแยกพิจารณาพบว่าทัศนคติของคนไทยต่อการนำบัญชีมาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายแตกต่างกันตามอาชีพ และทัศนคติของคนต่างชาติต่อการนำบัญชีมาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายนั้นก็แตกต่างกันตามอาชีพเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำทัศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมาย ไปปรับใช้ให้เกิดผลดี กับสำนักงานกฎหมาย ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการนำบัญชีมาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมาย เช่น ความคาดหวังของผู้รับบริการจากการใช้เทคโนโลยีบัญชีที่ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมาย เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสำนักงานกฎหมายให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการต่อไป
2. ควรศึกษาในกลุ่มผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตปริมณฑลเช่นกัน เนื่องจากมีผู้ใช้บริการสำนักงานกฎหมายอีกจำนวนมาก ที่อาศัยอยู่ในเขตปริมณฑลแต่เข้ามาใช้บริการสำนักงานกฎหมายที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้อาจจะมีทัศนคติต่อการนำบัญชีเข้ามาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายที่แตกต่างกับผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

ผลที่ได้จากงานวิจัยเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์เชิงพาณิชย์ ผู้ประกอบการสำนักงานกฎหมายสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ ดังนี้

1. ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานกฎหมายหรือหนายความของสำนักงานควรอธิบายถึงขอบเขตการให้บริการทางกฎหมายของบัญชีแก่ผู้ใช้บริการรับทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่เกิดความคาดหวังที่ผิด และนำมาซึ่งทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้บัญชีในการให้คำปรึกษากฎหมาย รวมไปถึงความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานกฎหมายด้วย
2. ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานกฎหมายควรนำบัญชีเข้ามาใช้ภายในสำนักงานกฎหมายอย่างระมัดระวัง เนื่องจากบัญชีนั้นยังไม่สามารถทำงานแทนทนายความที่เป็นมนุษย์ได้ทั้งหมด การให้คำปรึกษาบางประเภทยังต้องอาศัยการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นมนุษย์อยู่ เช่น คดีครอบครัว เป็นต้น
3. ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานกฎหมายควรนำบัญชีเข้ามาใช้ภายในสำนักงานกฎหมายอย่างค่อยเป็นค่อย

ไป ไม่ควรปรับเปลี่ยนทันที เนื่องจากสำนักงานกฎหมายเป็นธุรกิจที่ต้องสร้างความสัมพันธ์และความน่าเชื่อถือกับผู้ให้บริการ การนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาทำงานแทนทนายความที่เป็นมนุษย์ทั้งหมด อาจจะทำให้ผู้ให้บริการไม่รู้สึกรู้ว่าปฏิบัติสัมพันธ์กับสำนักงานกฎหมายอีกต่อไปและอาจหันไปใช้บริการสำนักงานกฎหมายอื่นได้โดยง่ายหากมีข้อเสนอที่น่าสนใจมากกว่า

4. ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานกฎหมายที่มีฐานผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นคนไทยและสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ให้คำปรึกษาในสำนักงานกฎหมายควรเริ่มต้นจากการให้ความรู้ที่ถูกต้องและสร้างความตระหนักถึงคุณประโยชน์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่จะเข้ามาให้ความช่วยเหลือในส่วนของคดีความโดยตรงและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของทนายความผู้รับผิดชอบ เมื่อผู้ให้บริการคนไทยมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แล้วจะทำให้การพัฒนาเทคโนโลยีและการวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจเป็นไปได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- โกมล มากจันทร์. (2542). ทักษะคิดของทนายความต่อการดำเนินงานตามโครงการทนายอาสาประจำ ส่วนราชการศึกษา เฉพาะกรณีทนายความในจังหวัดสงขลา. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จารุณี ดวงสุวรรณ. (2560). ปัญญาประดิษฐ์ 1. เอกสารประกอบการเรียนการสอน. สืบค้นจาก <http://staff.cs.psu.ac.th/jarunee/344-371%20AI-Ebook.pdf>
- ดารณี พานทอง. (2542). ทฤษฎีจูงใจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ดิเรก ฤกษ์หรัย. (2542). แนวความคิดพื้นฐานการยอมรับนวัตกรรมเกษตร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นราศรี ไววนิชกุลและชูศักดิ์ อุดมศรี. (2549). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2551). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์ปริชาพล ชูศรี, จีรณา น้อยมณี, เกษม พันธุ์สิน.(2562).เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สำหรับการบริหารงานและการบริหารภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: ส.พิจิตรการพิมพ์
- เพ็ญพรรณ วันเพ็ญ. (2561). การรับรู้และทัศนคติที่มีผลต่อความพร้อมรับมือในการเข้ามาแทนที่ของปัญญาประดิษฐ์กลุ่มจักรกลอัตโนมัติของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ภิรมย์ เจริญผล. (2538). ทักษะคิดของคนไร้ที่พึ่งต่อการฝึกอาชีพในสถานสงเคราะห์ชายและหญิง ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. (ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์)
- มทนา วิบูลยเสข. (2561). ประโยชน์ของ AI กับการใช้งานในภาคธุรกิจ สืบค้นจาก <https://medium.com/@p.matanaw>
- มัลลิกา บุณนาค (2537). สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รศ. ดร. บุญเสริม กิจศิริกุล. (2546). ปัญญาประดิษฐ์. เอกสารประกอบการเรียนการสอน. สืบค้นจาก <http://www.cp.eng.chula.ac.th/~boonserm/teaching/artificial.htm>
- ลัดดา กิตติวิภาค.(2532). ทักษะคิดทางสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: นวมินทร์
- วิภาณี แม้นอินทร์. (2559). มวลชนสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- วิเชียร ชูบโรสง และพิศมัย จารุจิตติพันธ์.(2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ.การค้นคว้าอิสระคณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550).การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- สมาคมปัญญาประดิษฐ์ประเทศไทย.(2562). ปัญญาประดิษฐ์: สภาวะการณ์ปัจจุบันและศักยภาพที่เป็นไปได้ในอนาคต. สืบค้นจาก <https://aiat.or.th/tni-ai-present-future/>
- Assael H. 1995. Consumer Behavior and Marketing Action. (5th ed.) Ohio: South Western.
- Baobao Zhang and Allan Dafoe. Artificial Intelligence: American Attitudes and Trends. University of Oxford
- Breckler, S.J. (1984), Empirical validation of affect, behavior and cognition as distinct components of attitude, Journal of Personality and Social Psychology.

- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers. (pp.202-204).
- Gordon Allport. (1975). *The Nature of Personality: Selected Papers*. Greenwood Pub Group.
- Herbert C. Kelman. (1967). Dimension of compliance – gaining behavior. สืบค้นจาก <http://www.jstor.org/stable/278681>.
- Kelley, Jaclyn. (2018). Robot Lawyer: App allows you to sue anyone with press of a button. Fox 5. Retrieved 2019-10-16
- Kevin A. Kordana. (1995). Law Firms and Associate Careers: Tournament Theory Versus the Production-Imperative Model. *Yale Law Journal*, 104
- Krech, David, and Crutchfield, Richard S. (1948). *Theory and problem of Social Psychology*. McGraw, London
- Likert, Rensis. (1967). "The Method of Constructing and Attitude Scale". In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Loudon, D. & Bitta, A.J. (1993). *Consumer behavior*. (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- McGuire; & Millman, (1965). Attitude change. Retrieved April 10, 2008 สืบค้นจาก <http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=moonfleet&month=10-04-2008&group=36&gblog=27>
- Sigurdson, Eric. (2018). The Evolving Legal Service Delivery Model: A 2018 Survival Guide for BigLaw and Traditional Law Firms – building a new business model. *Sigurdson Post*. Retrieved 2019-05-13
- Stuart Russell and Peter Norvig, (2014), *Artificial Intelligence: A Modern Approach*. Prentice Hall.
- The American Lawyer. ROSS Intelligence Lands Another Law Firm Client. N.p., n.d. Web. 16 June 2017. สืบค้นจาก <http://www.americanlawyer.com/id=1202769384977/ROSS-Intelligence-Lands-Another-Law-Firm-Client>