

การรับรู้การให้บริการการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS ระบบสารสนเทศ
ในเขตพื้นที่การศึกษาเขต 2 จังหวัดราชบุรี
**Perception of service using AMSS technology, information system in
Educational Area 2, Ratchaburi Province**

ปฐมพรณ์ อินทรานุกร ณ ออยุธยา,
สุภัทรศักดิ์ คำสามารถ และ ปุญญา หิตจันทร์
มหาวิทยาลัยธนบุรี

**Pathomporn Intarangkun Na Ayudhya,
Supattarasak Khumsamart and Punya Heedjan**

Thonburi University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: Supattarasak@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS ระบบสารสนเทศในเขตพื้นที่การศึกษาเขต 2 จังหวัดราชบุรี 2. เพื่อศึกษากระบวนการรับรู้การให้บริการการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS ระบบสารสนเทศในเขตพื้นที่การศึกษาเขต 2 จังหวัดราชบุรี และ 3. เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS ระบบสารสนเทศในเขตพื้นที่การศึกษาเขต 2 จังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศหญิงมากที่สุด มีอายุ 20-40 ปี ศึกษาระดับปริญญาตรีตำแหน่งนักวิชาการ และเข้าใช้บริการ 10-20 ครั้ง

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90, SD. = 0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06, SD. = 0.62$)

ผลการวิเคราะห์กระบวนการรับรู้การให้บริการการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS พบว่า กระบวนการรับรู้การให้บริการการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS (โดยภาพรวม) พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82, SD. = 0.47$) พบว่า ด้านการสังเกต ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01, SD. = 0.65$)

สมมติฐานการวิจัยด้านปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อกระบวนการรับรู้การให้บริการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้จากการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS บุคลากรและผู้ใช้บริการมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและกระบวนการสื่อสารที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้สามารถบูรณาการให้เกิดการพัฒนาาระบบมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การรับรู้; การใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS; ระบบสารสนเทศ

Abstracts

The objectives of this study were 1. To study the use of AMSS technology system, information system in Educational Area 2, Ratchaburi Province 2. To study the process of perception of service usage of AMSS technology system, information system in Educational Area 2, Ratchaburi Province and 3. to be Guidelines for the development of services using AMSS technology, information systems in Educational Area 2, Ratchaburi Province which is an exploratory research A questionnaire was used to collect data for 400 people. The survey respondents found that the most females, aged 20-40 years, studied at a bachelor's degree in academic position. and use the service 10-20 times

The results of the analysis of opinions about the components of the use of AMSS technology found that the opinions were at a high level (\bar{x} = 3.90, SD. = 0.44). The opinions were at a high level (\bar{x} = 4.06, SD. = 0.62).

The results of the analysis of the process of perception of service using AMSS technology found that the process of perception of service of using AMSS technology (overall) found that the opinions were at a high level (\bar{x} = 3.82, SD. = 0.47) found that the observation The opinions were at a high level (\bar{x} = 4.01, SD. = 0.65).

Research hypotheses on individual fundamental factors affecting the process of perceived services using AMSS technology found that overall, there was no statistically significant difference at the .05 level.

Through the use of AMSS technology, personnel and service users have developed more modern information technology and communication processes. This can be integrated for more system development.

Keywords: Recognition; Using the AMSS Technology System; Information System

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์อย่างเห็นได้ชัดเจน และเป็นยุคแห่งการติดต่อสื่อสารไร้พรมแดน พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์มีความก้าวหน้าเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและรวดเร็วขึ้นมากยิ่งขึ้น มนุษย์จึงได้เห็นความสำคัญของข้อมูลและใช้เสริมปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ได้เป็นอย่างดีความเจริญก้าวหน้าที่ยิ่งใหญ่ของเทคโนโลยีทำให้มนุษย์ต้องเรียนรู้และปรับเปลี่ยนตนเองให้ทันต่อวิทยาการใหม่ๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เทคโนโลยีสารสนเทศเป็น ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านการศึกษา เศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรม บทบาทเหล่านี้มีแนวโน้มที่สำคัญในการ

พัฒนาประเทศองค์การต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและสร้างโอกาสใหม่ ๆ ให้แก่องค์การ เช่น การปรับเปลี่ยนโครงสร้างดำเนินงานขององค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและการบริการ สร้างความสัมพันธ์และการแข่งขันองค์การต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มนุษย์ทุกคนควรเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นกำลังในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศให้ก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นผลจากการ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้มีการกระจายอำนาจการบริหารและกำจัดการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาราชาบุรี เขต 2 เพื่อให้เกิดการบริหารและการจัดการศึกษาในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไป เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชาบุรี เขต 2 มีความเป็นอิสระคล่องตัว และสามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องจากทิศทางที่มุ่งเน้นให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชาบุรี เขต 2 สามารถปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชาบุรี เขต 2 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ระยะ พ.ศ. 2554 – 2563 (National ICT Policy Framework 2011 – 2020 : ICT 2020) โดยมุ่งเน้นสู่การเป็น SMART Thailand 2020 นอกจากนี้กระบวนการรับรู้ของผู้ใช้บริการ AMSS ยังต้องมีกระบวนการที่สร้างความต้องการการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการทางความคิดที่มีสิ่งเร้า (Stimuli) ซึ่งอยู่ในสภาพแวดล้อมของการดำเนินชีวิตกระบวนการรับรู้ ซึ่งประกอบด้วย การสังเกต เลือกรูปแบบความหมายที่ขึ้นอยู่กับการใช้บริการหรือการดำเนินของแต่ละบุคคล

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงสังเกตเห็นว่าจากการใช้ระบบ AMSS ของผู้ที่ส่วนเกี่ยวข้องในการใช้บริการนั้นต้องขึ้นอยู่กับการรับรู้และการใช้ระบบที่สามารถขึ้นอยู่กับตัวผู้ใช้ที่สามารถมีการพัฒนาหรือการใช้งานไปในทางที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมได้ เนื่องจากกระบวนการความต้องการหรือการใช้บริการของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปจึงได้นำกระบวนการเชิงระบบเข้ามาผสมผสาน ได้แก่ สร้างปัจจัยนำเข้า (Input) ส่งต่อกระบวนการหรือที่เป็นระบบ (process) และได้ปัจจัยนำออก (Output) และส่งผลสุดท้ายคือข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากการดำเนินงานของบุคคลนั้นจึงเป็นการสร้างความพร้อมและการรับรู้ต่อการใช้โปรแกรม AMSS เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้นต้องมีความร่วมมือของบุคลากรที่เข้ามาใช้โดยการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจในการพัฒนากระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS ระบบสารสนเทศในเขตพื้นที่การศึกษาเขต 2 จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษากระบวนการการรับรู้การให้บริการการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS ระบบสารสนเทศในเขตพื้นที่การศึกษาเขต 2 จังหวัดราชบุรี
3. เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS ระบบสารสนเทศในเขตพื้นที่การศึกษาเขต 2 จังหวัดราชบุรี

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้ในเขตพื้นที่การศึกษา กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้ในสถานศึกษา กลุ่มที่ 3 ผู้ใช้ซึ่งเป็นนักเรียน จำนวน 147 แห่ง (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 2, 2560) โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรในการใช้บริการระบบ AMSS สามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

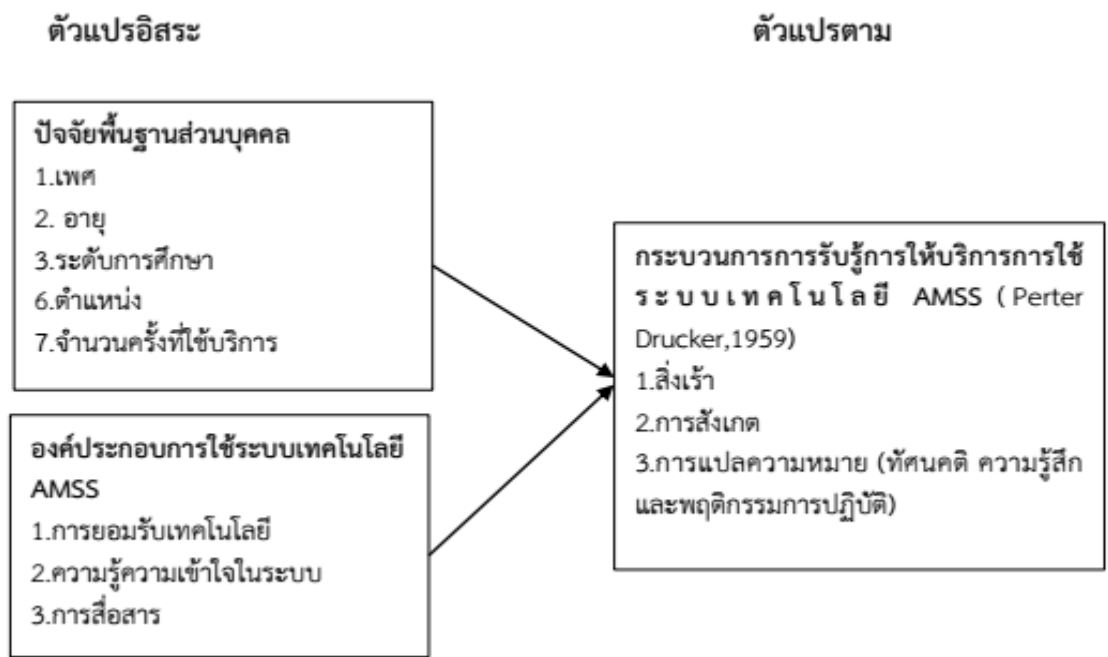
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่องการรับรู้การให้บริการการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS ระบบสารสนเทศในเขตพื้นที่การศึกษาเขต 2 จังหวัดราชบุรี ครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจึงมีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) มีค่าเท่ากับ 0.856 และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) มีค่าเท่ากับ 0.754

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่น่ามาใช้ประกอบการศึกษา ซึ่งทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือแต่ละชนิดที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากภาคสนามมาวิเคราะห์ วิเคราะห์และประมวลผลเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลที่ได้ในรูปแบบตาราง และสรุปปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การให้บริการการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS ระบบสารสนเทศในเขตพื้นที่การศึกษาเขต 2 จังหวัดราชบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การรับรู้การให้บริการการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS ระบบสารสนเทศในเขตพื้นที่การศึกษาเขต 2 จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยทำการศึกษาจากเอกสาร ตำรา และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยศึกษาด้านกระบวนการให้บริการของ (Perter Drucker, 1959) รวมทั้ง



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศหญิงมากที่สุด มีอายุ 20-40 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรีตำแหน่ง นักวิชาการและเข้าใช้บริการ 10-20 ครั้ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS (โดยภาพรวม)

องค์ประกอบการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS (โดยภาพรวม)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
การยอมรับเทคโนโลยี	3.86	0.69	มาก	3
ความรู้ความเข้าใจในระบบ	3.93	0.60	มาก	2
การสื่อสาร	4.06	0.62	มาก	1
รวม	3.90	0.44	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90, SD. = 0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการสื่อสารความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06, SD. = 0.62$) รองลงมา ความรู้ความเข้าใจระบบ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06, SD. = 0.62$) และการยอมรับเทคโนโลยี ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86, SD. = 0.69$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้การให้บริการการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS ตารางที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้การให้บริการการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS (โดยภาพรวม)

กระบวนการรับรู้การให้บริการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS (โดยภาพรวม)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
สิ่งเร้า	3.86	0.66	มาก	3
การสังเกต	4.01	0.65	มาก	1
การแปลความหมาย (ทัศนคติ ความรู้สึกและพฤติกรรมปฏิบัติ)	3.98	0.57	มาก	2
รวม	3.82	0.47	มาก	

ตารางที่ 2 กระบวนการรับรู้การให้บริการการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS (โดยภาพรวม) พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82, SD. = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการสังเกต ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01, SD. = 0.65$) รองลงมา การแปลความหมาย (ทัศนคติ ความรู้สึกและพฤติกรรมปฏิบัติ) ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98, SD. = 0.57$) และสิ่งเร้า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86, SD. = 0.66$) ตามลำดับ

สมมติฐานด้านข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อกระบวนการรับรู้การให้บริการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลต่อกระบวนการรับรู้การให้บริการการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS (จำแนกตามเพศ)

กระบวนการรับรู้การให้บริการการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS	ชาย		หญิง		t	Sig
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
สิ่งเร้า	4.31	0.51	4.30	0.50	0.74	0.94
การสังเกต	4.63	0.48	4.67	0.47	-0.79	0.42
การแปลความหมาย (ทัศนคติ ความรู้สึกและพฤติกรรมปฏิบัติ)	4.61	0.48	4.60	0.49	0.23	0.81

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลต่อกระบวนการรับรู้การให้บริการการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS ที่มีเพศต่างกันมีผลต่อกระบวนการรับรู้การให้บริการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง มีอายุ 20-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในตำแหน่งนักวิชาการ และมีการเข้าใช้บริการ 10-20 ครั้ง และในองค์ประกอบการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS (โดยภาพรวม) พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90, SD. = 0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการสื่อสาร ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06, SD. = 0.62$) รองลงมา ด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06, SD. = 0.62$) และความรู้ความเข้าใจระบบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86, SD. = 0.69$) ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญขององค์ประกอบเกิดจากการสื่อสารที่สามารถบูรณาการให้บุคลากรเกิดการยอมรับในการเรียนรู้ต่อการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563 : 25) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการรูปแบบ ภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีตำแหน่งเป็นพนักงานบัญชี ประเภท การจดทะเบียนบริษัทจำกัด ทุนการจดทะเบียนน้อยกว่า 5 ล้านบาท เป็นประเภทธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 5 ปีมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 100 คน และมีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 10 ล้านบาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัย ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพล

สังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของ ธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ร้อยละ 64.6 อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ข้อเสนอแนะสำหรับกรมสรรพากรที่กลุ่มเป้าหมายเป็นนิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจภาคอุตสาหกรรม สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ได้ ดังนี้ 1.ด้านระบบโครงสร้าง ควรมีการพัฒนาปรับปรุงด้านระบบสารสนเทศ โดยพัฒนา ระบบโครงสร้างการทำงาน ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพให้มีความเสถียรในการใช้งาน 2.ด้านการ บริการตอบสนอง/โต้ตอบ ควรจัดเจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลระบบที่ความรู้ความเชี่ยวชาญโดยตรงเฉพาะด้านการยื่นแบบ ภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตและมีความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที 3.ด้านอิทธิพล ทางสังคม ควรมีการประชาสัมพันธ์แนะนำถึงประโยชน์ที่ได้จากการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อกระตุ้นให้เกิดความคล้อยตามเป็นการสร้างความมั่นใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่าน อินเทอร์เน็ต

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82, SD. = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการสังเกต ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01, SD. = 0.65$) รองลงมา การแปลความหมาย (ทัศนคติ ความรู้สึกและพฤติกรรมการปฏิบัติ) ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98, SD. = 0.57$) และสิ่งเร้า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86, SD. = 0.66$) ตามลำดับ ทั้งนี้เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการมีความตั้งใจและมีการปฏิบัติต่อการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS เพิ่มเพิ่มการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อูษา ส่งศรี จรัส อติวิทยากรณ์ และ อมลวรรณ วีระธรรมโม (2560 : 76-87) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ทักษิณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ จุดประสงค์การใช้เพื่อการปฏิบัติงาน ประเภทการใช้เป็นคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ สารสนเทศที่ใช้เป็นเว็บไซต์การให้บริการค้นหา ข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด ประโยชน์ที่ได้รับในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีช่วงเวลาที่ใช้ตามประเภทของอุปกรณ์เป็นโทรศัพท์ มือถือส่วนใหญ่ใช้ในวันจันทร์-ศุกร์เวลา 17.00-21.00 น. และในวันเสาร์-อาทิตย์เวลา 17.00-21.00 น. ใช้เป็นเว็บไซต์การให้ บริการค้นหาข้อมูล ในวันจันทร์-ศุกร์เวลา 13.00-17.00 น. สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นที่ทำงานมากที่สุด และ 3) ข้อเสนอแนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ ควรสร้าง พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึงและหลากหลายเป็นปัจจุบันและทันสมัยรวดเร็วประหยัดเวลาสามารถสืบค้นได้ง่ายเพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำคู่มือระบบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เปิดโอกาสหรือมีช่องทางให้ผู้ใช้งานระบบได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการใช้งานหรือข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการทำงานได้อย่างอิสระ และหลายช่องทาง

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลต่อกระบวนการรับรู้การให้บริการ การใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อกระบวนการรับรู้การให้บริการ การใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้โดยรวมมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากกระบวนการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS สามารถใช้ทุกคนและทุกประเภทตามการให้บริการนั้น ๆ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560 : 47) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 104 คน เป็นเพศชายจำนวน 45 คน และเพศหญิงจำนวน 59 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26- 35 ปี ระดับ การศึกษาของบุคลากรส่วนใหญ่ มีระดับ ปริญญาโท ตำแหน่งที่รับผิดชอบส่วนใหญ่ทำ งานตำแหน่ง ลูกจ้างชั่วคราว ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากร สถาบัน การพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่ พบว่ามี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุน การใช้ระบบ สารสนเทศจากผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความคาดหวังจากประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศคือ ปัจจัยด้านสถานภาพทั่วไปปัจจัย ด้านทัศนคติที่มีต่อการ ใช้ระบบสารสนเทศและปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศ และสามารถสร้างสมการพยากรณ์การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน คือ $Y = .029 + .382 (X5) + .319 (X4) + .311 (X1)$

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. จากการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลมีข้อเสนอแนะในด้าน การเข้าถึงระบบและวิธีการใช้ระบบที่ถูกต้อง ทั้งนี้ส่งผลให้การใช้ระบบเกิดประสิทธิภาพกับการออกแบบ โปรแกรมที่ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น
2. ผลจากการสำรวจพบว่าด้านการยอมรับของเทคโนโลยีสารสนเทศในการใช้ระบบ AMSS ยัง ต้องการการเรียนรู้เพิ่มเติม เนื่องจากบุคลากรบางคนยังเข้าไม่ถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ส่งผลให้ผู้ให้บริการ ต้องเพิ่มกระบวนการและความหลากหลายของโปรแกรม
3. ด้านกระบวนการหรือการสังเกตการณ์ใช้ระบบยังต้องใช้ขนาดตัวอักษรที่เด่นชัดและความง่ายในการ เข้าใจการบริการด้วยความปลอดภัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมในด้านการวิจัยเชิงคุณภาพของการรับรู้ระบบ AMSS ของสถานศึกษาเพื่อเป็น สัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ใช้บริการ

2. วรรศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการการใช้ระบบเทคโนโลยี AMSS ระบบสารสนเทศในเขตพื้นที่การศึกษาเขต 2 จังหวัดราชบุรี

เอกสารอ้างอิง

- ปฐมาภรณ์ บำรุงผล. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบ ภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ แผน ก แบบ ก 2 ปริญญามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- อุษา ส่งศรี, จรัส อติวิทยากรณ์ และ อมลวรรณ วีระธรรมโม. (2560). การรับรู้และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 17 (2), 76-87.