

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ RMTS R2 ของผู้ประกอบการในประเทศไทย

วงกรต โยธานัก และ บดินทร์ รัศมีเทศ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

FACTORS INFLUENCING ENTREPRENEUR'S ACCEPTANCE OF THE RMTS-R2 SYSTEM IN THAILAND

Wongkrot Yothanak and Bordin Rassameethes

Faculty of Business Administration, Kasetsart University, Thailand

E-mail address: wongkrot@yahoo.com

วันที่รับบทความ (Received) 16 พฤษภาคม 2562

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 21 ตุลาคม 2564

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 23 พฤษภาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Raw Material Tracking System (RMTS R2) ของผู้ประกอบการ ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ได้รับสิทธิประโยชน์ด้านวัตถุดิบจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) จำนวน 420 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยรูปแบบเชิงโครงสร้าง (SEM) ผลการวิจัยพบว่า โมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ RMTS R2 ของผู้ประกอบการที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามเกณฑ์ $CMIN/DF = 2.672$, $GFI = 0.940$, $CFI = 0.978$, $AGFI = 0.904$, $RMSEA = 0.063$ และพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อทัศนคติต่อการใช้งาน ทัศนคติต่อการใช้งานระบบ ประกอบ ด้วย การรับรู้ต่อระบบ ความเชื่อมั่นการรับรู้ถึงความเสี่ยงและภาพลักษณ์ ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ RMTS R2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ: ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี ระบบ RMTS R2 ทัศนคติต่อการใช้งาน ผู้ประกอบการ

Abstract

This research aims to study factors that affect entrepreneur's acceptance of RMTS R2 system. The study used questionnaires to collect information from 420 entrepreneurs and analyzed the data by using the structural equation model (SEM). The results showed that the develop of factors influencing external user's acceptance of RMTS R2 was congruent with empirical data as criterion as follows: $CMIN/DF = 2.672$, $GFI = 0.940$, $CFI = 0.978$, $AGFI = 0.904$, $RMSEA = 0.063$. The attitude towards usage was influenced by perceived ease of use and

perceived usefulness. The acceptance of RMTS R2 was influenced by attitude towards use, awareness, trust, perceived risk and image.

Keywords: Technology Acceptance Model, Attitude towards use, Entrepreneur

บทนำ

ปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนาโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในภาครัฐ (e-Government) มากอย่างยิ่ง จึงทำให้หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ จะต้องเร่งดำเนินการ ICT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้เป็นรูปธรรมโดยเร็ว อีกทั้งยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัยและโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศและการบริการภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ขณะเดียวกันสามารถนำ ICT มาใช้เพื่อทำการปฏิรูประบบบริหารองค์กรของรัฐให้ได้เป้าประสงค์ของการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ตามที่รัฐบาลได้มีแนวทางการปรับปรุงบริการภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัลทำให้ส่วนราชการทุกแห่งรวมถึงสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้รองรับการทำงานในรูปแบบดังกล่าว โดยที่ผ่านมาสํานักงานได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเพื่อปรับปรุงการทำงานและบริการอย่างต่อเนื่อง

สมาคมสโมสรนักลงทุน ในฐานะผู้ให้บริการระบบการใช้สิทธิประโยชน์ด้านเครื่องจักรและวัตถุดิบที่ได้รับมอบหมายหน้าที่นี้จากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) ได้มีการพัฒนาระบบงานด้านสิทธิประโยชน์เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การให้บริการด้านระบบสารสนเทศตามนโยบายของภาครัฐระบบงานสิทธิประโยชน์ด้านวัตถุดิบ (Raw Material Tracking System : RMTS) ได้เปิดให้บริการตั้งแต่ปี 2536 และมีการพัฒนาเพื่อให้รองรับกับความต้องการทั้งนโยบายภาครัฐที่มีการเปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปอย่างต่อเนื่องซึ่งระบบ RMTS ก็สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว แต่การเปลี่ยนแปลงเป็นการพัฒนาปรับปรุงด้วยเทคโนโลยีเดิมมาตลอด 24 ปี ซึ่งในปี 2559 ผู้บริหารสมาคมสโมสรนักลงทุนได้อนุมัติแผนการปรับปรุงระบบ RMTS ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงในยุค Digital 4.0 โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปี 2560 ซึ่งฝ่ายจัดการของสมาคมสโมสรนักลงทุน ก็สามารถดำเนินการดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

ระบบการให้บริการสารสนเทศด้านสิทธิประโยชน์ทั้งเครื่องจักร (eMT) และวัตถุดิบ (RMTS) เป็นส่วนสำคัญที่จะอำนวยความสะดวกต่อนักลงทุนในการดำเนินการขอใช้สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน หากระบบไม่เป็นที่ยอมรับหรือไม่อำนวยความสะดวกต่อนักลงทุนแล้วอาจจะกระทบต่อการขอใช้สิทธิได้

งานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการตั้งใจใช้งานระบบงานสิทธิประโยชน์ด้านวัตถุดิบของผู้ประกอบการที่ได้รับสิทธิประโยชน์จาก BOI เพื่อให้สมาคมสโมสรนักลงทุนได้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการตั้งใจใช้ระบบงานสิทธิประโยชน์ด้าน

วัตถุดิบโดยจะนำผลการวิจัยที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์การปฏิบัติงานและพัฒนากระบวนการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการและนโยบายภาครัฐต่อไป

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology acceptance) มีหลายทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่ออธิบายวิธีการและเหตุผลการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละคนหรือกลุ่มคนได้ และช่วยในการคาดการณ์พฤติกรรมมนุษย์ในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งทำให้เข้าใจถึงอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปถึงการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจด้านไอที

ในแต่ละทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีองค์ประกอบหลักสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่แตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลหรือมีความสัมพันธ์กันอย่างไรในการส่งเสริมให้เกิดการยอมรับและนำไปใช้

การยอมรับเทคโนโลยี คือการตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้งานอย่างเต็มที่ โดยการยอมรับของบุคคลเกิดขึ้นเป็นขั้นตอน กระบวนการ เริ่มตั้งแต่บุคคลได้สัมผัสกับเทคโนโลยี ถูกชักจูงให้เกิดการยอมรับ ตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธ ปฏิบัติตามการตัดสินใจ และยืนยันการปฏิบัตินั้น ระยะเวลาของกระบวนการนี้อาจจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัวบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยี (Rogers, 2003)

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี: Technology Acceptance Model (TAM) เป็นทฤษฎีที่ใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศที่ได้รับความนิยมอย่างมาก โดยหลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ปัจจัย ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived usefulness) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of use) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward usage) จะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Davis, 1989)

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบ RMTS R2

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่งผลกระทบต่อทัศนคติต่อการใช้งานระบบ RMTS R2

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ ส่งผลกระทบต่อทัศนคติต่อการใช้งานระบบ RMTS R2

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลกระทบต่อการยอมรับการใช้งานระบบ RMTS R2

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มประชากรศึกษา คือ ผู้ประกอบการที่ได้รับสิทธิประโยชน์ด้านวัตถุดิบจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและการสำรวจการยอมรับและการตั้งใจใช้งานระบบสิทธิประโยชน์ด้านวัตถุดิบ (RMTS R2) ซึ่งมีจำนวน 4,000 คน คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของคอคแรน (Cochran, 1977) ได้จำนวน 400 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และใช้การวิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเฉพาะผู้ประกอบการที่ได้รับสิทธิประโยชน์ด้านวัตถุดิบจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) และทำการส่งแบบสอบถามทางออนไลน์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมในการใช้งานทั่ว ๆ ไปในบริการระบบงานด้านสิทธิประโยชน์ด้านวัตถุดิบ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการตั้งใจใช้งานระบบงานสิทธิประโยชน์ด้านวัตถุดิบ RMTS R2 และส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบงานสิทธิประโยชน์ด้านวัตถุดิบ RMTS R2

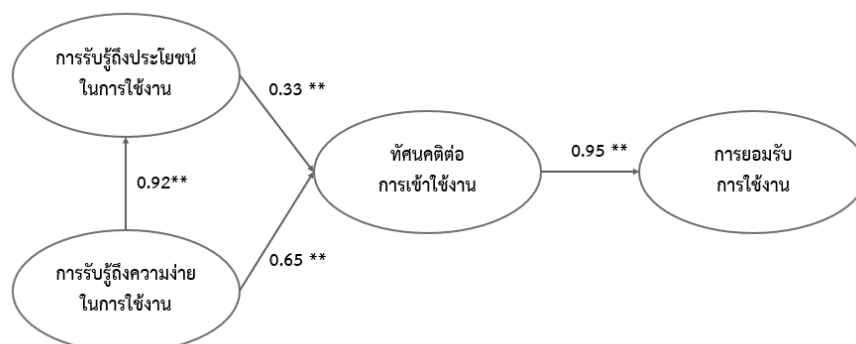
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบ ปรับแก้ไขข้อคำถามให้เหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญและความเชื่อถือได้ (Reliability) การวัดความน่าเชื่อถือ สามารถวัดได้จากค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคในแต่ละปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน เท่ากับ 0.922 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน เท่ากับ 0.957 และปัจจัยด้านทัศนคติต่อการเข้าใช้งาน เท่ากับ 0.933 ซึ่งปัจจัยข้างต้นมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคผ่านเกณฑ์พิจารณาคือต้องมีค่ามากกว่า 0.7 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามในการวิจัยนี้มีความน่าเชื่อถือ (Cronbach, 1970)

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) เพื่อยืนยันองค์ประกอบตามทฤษฎีของเครื่องมือวัดที่ใช้ในการวัดของแบบสอบถาม และนำมาทดสอบโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์มาทำการวิเคราะห์ด้วยทดสอบโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model analysis: SEM) ซึ่งเป็นการทดสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลทางทฤษฎีกับโมเดลเชิงประจักษ์ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุพร้อมทั้งอิทธิพลของตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อทดสอบโมเดลกับสมมติฐานการวิจัย

ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าดัชนีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ $CMIN/DF = 2.672 < 3.00$, $GFI = 0.940 > 0.90$, CFI

= 0.978 > 0.95, AGFI = 0.904 > 0.90 และ RMSEA = 0.063 < 0.08 (Hair et al., 2006) และสามารถลำดับความสำคัญขององค์ประกอบในแต่ละปัจจัยจากค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางได้ดังนี้



** $p < 0.01$

ภาพที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ RMTS R2 ของผู้ประกอบการ

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โดยมีองค์ประกอบของตัวแปรย่อย พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่สามารถอธิบายมากที่สุดคือ คุณภาพของข้อมูลข่าวสาร มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.85 รองลงมาคือ การฝึกอบรม มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.80 และง่ายต่อการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.79 ($p < 0.01$)

การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน โดยมีองค์ประกอบของตัวแปรย่อย พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่สามารถอธิบายองค์ประกอบมากที่สุดคือกระบวนการที่รวดเร็ว มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.87 รองลงมาคือความสะดวกต่อการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.86 ประหยัดเวลา มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.78 ประหยัดต้นทุน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.69 และความเกี่ยวข้องกับงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.55 ($p < 0.01$)

ด้านทัศนคติต่อการเข้าใช้งาน โดยมีองค์ประกอบของตัวแปรย่อย พบว่าตัวแปรองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่สามารถอธิบายองค์ประกอบมากที่สุดคือการรับรู้ต่อระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.88 ภาพลักษณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.86 ความเชื่อมั่น มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.85 และการรับรู้ถึงความเสี่ยง มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.80 ($p < 0.01$)

การยอมรับการใช้งาน โดยมีองค์ประกอบของตัวแปรย่อย พบว่าตัวแปรองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่สามารถอธิบายองค์ประกอบมากที่สุดคือความตั้งใจและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการปรับปรุงระบบงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.90 และ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อระบบโดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.77 ($p < 0.01$)

ตารางที่ 1 แสดงค่าอิทธิพลของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ RMTS R2 ของผู้ประกอบการ

ตัวแปรเหตุ	ตัวแปรผล	การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน			ทัศนคติต่อการเข้าใช้งาน			การยอมรับการใช้งาน		
		DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน		0.918**	-	0.918**	0.648**	0.307**	0.954**	-	0.906**	0.906**
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน					0.334**	-	0.334**	-	0.317**	0.317**
ทัศนคติต่อการเข้าใช้งาน								0.949**	-	0.949**

หมายเหตุ: DE = อิทธิพลทางตรง, IE = อิทธิพลทางอ้อม, TE = อิทธิพลรวม

** $p < 0.01$

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน		ผลการทดสอบ
1	ปัจจัยการรับรู้ความสะดวกในการใช้งานระบบ RMTS R2 ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ประโยชน์	ยอมรับ
2	ปัจจัยการรับรู้ความสะดวกในการใช้งานระบบ RMTS R2 ส่งผลกระทบต่อทัศนคติต่อการใช้งานระบบ	ยอมรับ
3	ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ ระบบ RMTS R2 ส่งผลกระทบต่อทัศนคติต่อการใช้งานระบบ	ยอมรับ
4	ปัจจัยทัศนคติต่อการใช้งานระบบ RMTS R2 ส่งผลกระทบต่อการยอมรับการใช้งานระบบ RMTS R2	ยอมรับ

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาการรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน ระบบ RMTS R2 ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ และทัศนคติต่อการใช้งานระบบ RMTS R2 องค์ประกอบที่สำคัญของการรับรู้ความสะดวกในการใช้งานนั้น ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน การฝึกอบรม และคุณภาพของข้อมูล สอดคล้องกับ Vathanophas, Krittayaphongphun & Klomsiri (2008) ที่ได้ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของกองทัพเรือไทย เพื่อวัดการยอมรับการใช้อินเทอร์เน็ตโดยเจ้าหน้าที่ของกองทัพเรือในกรมทหารเรือภายใต้โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

พบว่า ปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่กองทัพอากาศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sondakh (2017) ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของผู้เสียภาษีอากรด้วยระบบ E-Tax ในเมือง Manado และ Bitung พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ E-Tax ของผู้เสียภาษีอากรนั้นส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์และทัศนคติการใช้งานระบบ E-Tax

จากผลการศึกษาการรับรู้ประโยชน์ระบบ RMTS R2 ส่งผลต่อทัศนคติต่อการใช้งานระบบ RMTS R2 ของผู้ประกอบการ ซึ่งการรับรู้ประโยชน์ของผู้ประกอบการได้แก่ ด้านการประหยัดเวลาและต้นทุน สะดวกต่อการทำงาน ด้านกระบวนการที่รวดเร็วของระบบและด้านเกี่ยวข้องกับงาน สอดคล้องกับ Sondakh (2017) ที่ว่า ทัศนคติต่อการใช้งานระบบ e-SPT ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันการให้บริการเกี่ยวกับภาษี มีผลในทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานในเชิงพฤติกรรม

จากผลการศึกษาทัศนคติต่อการใช้งานระบบ RMTS R2 ส่งผลกระหนาบต่อการยอมรับการใช้งานระบบ RMTS R2 ทัศนคติต่อการใช้งานระบบที่สำคัญ ประกอบด้วย การรับรู้ต่อระบบ ความเชื่อมั่น การรับรู้ถึงความเสี่ยง รวมถึงภาพลักษณ์ สอดคล้องกับ Sang, Lee & Lee (2009) ที่ทำการตรวจสอบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในกัมพูชา พบว่า ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของรัฐบาลกัมพูชา สอดคล้องกับ Almuraqab & Jasimuddin (2017) ได้สำรวจปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ใช้งานยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล จากการรวบรวมการศึกษาพบว่า ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี การรับรู้การใช้งาน ส่งผลต่อการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน พบว่า ผู้ประกอบการมีการรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลข่าวสารจากสมาคมสโมสรนักลงทุน การฝึกอบรมต่อการใช้งานระบบและพนักงานของสมาคมฯ ในการให้บริการและความง่ายต่อการใช้ระบบ RMTS R2 ดังนั้นทางสมาคมฯ จึงควรที่จะมีช่องทางการสื่อสารที่สามารถติดต่อระหว่างผู้ประกอบการและสมาคมฯ ให้เพียงพอ มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย การแจ้งข้อมูลข่าวสารต้องแจ้งในเวลาที่เหมาะสม ไม่ล่าช้าจนเกินไป เมื่อผู้ประกอบการเกิดข้อสงสัยหรือติดขัดต่อการใช้ระบบ Call Center จะต้องสามารถช่วยให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี การอบรมในการใช้งานระบบ จะต้องมีการฝึกอบรมที่ครอบคลุมการทำงานของระบบ ซึ่งหลังจากฝึกอบรมแล้วจะต้องสามารถปฏิบัติงานได้ทันที และระบบนั้นจะต้องมีรูปแบบการใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก ออกแบบมาให้ง่ายต่อการใช้งาน มีการจัดเรียงข้อมูลเป็นหมวดหมู่

ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน พบว่าการที่สมาคมสโมสรนักลงทุน มีระบบที่มีกระบวนการรวดเร็ว และช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานแก่ผู้ประกอบการนั้น ช่วยส่งเสริมให้ผู้ประกอบการพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ ดังนั้น สมาคมฯ จึงควรที่จะพัฒนาระบบให้ประมวลผลคำร้องต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้น การเชื่อมโยง ถ่ายโอนข้อมูลไปยังสมาคมฯ ได้อย่างไม่ขัดข้อง ระบบจะต้องสามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนั้นระบบจะต้องช่วยลดระยะเวลาการทำงานของผู้ประกอบการให้ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของการพิมพ์ การจัดเก็บเอกสาร รวมถึงการเดินทางมายังสมาคมฯ และมีการจัดเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนตามความต้องการของผู้ประกอบการ

ด้านทัศนคติต่อการเข้าใช้งาน สมาคมสโมสรนักลงทุน ควรที่จะทำให้ผู้ประกอบการมีการรับรู้ต่อระบบว่าสามารถใช้บริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ระบบมีความเสถียร มั่นคง และมีความต่อเนื่องในการให้บริการ หากเกิดข้อผิดพลาดจะต้องหยุดการให้บริการได้ไม่เกิน 3 ชั่วโมง และมีการป้องกันด้านความปลอดภัยในการเข้าถึงที่ดี

เอกสารอ้างอิง

- Almuraqab, N. A. S., & Jasimuddin, S. M. (2017). Factors that Influence End-Users' Adoption of Smart Government Services in the UAE: A Conceptual Framework. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 20(1), 11.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test* (3rd ed.). New York: Harper Collins.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. Upper saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Sang, S., Lee, J. D., & Lee, J. (2009). E-government adoption in ASEAN: the case of Cambodia. *Internet Research*, 19(5), 517-534.
- Sondakh, J. J. (2017). Behavioral Intention to Use E-Tax Service System: An Application of Technology Acceptance Model. *European Research Studies*, 20(2), 48.
- Vathanophas, V., Krittayaphongphun, N., & Klomsiri, C. (2008). Technology acceptance toward e-government initiative in Royal Thai Navy. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 2(4), 256-282.