

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ SMEs ขนาดเล็กในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

The adoption of information technology in the area of SMEs, small three southernmost provinces.

สุนีตา หะยีบุระ¹ นูรียะห์ โต๊ะเง่ง² ซูไฮนี มะเซ็ง³ อานีชะ มามู⁴ นิมารูนี หะยีวาเงาะ⁵
และ สุทัศน์ รุ่งระวีวรรณ⁶

Sunita Hajiburah¹, Nureeyah Tocheng², Suhainee Maseng³, Anisah Mamu⁴,
Nimarunee Hageewangah⁵ and Sutat Rungrawiwon⁶

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

*E-mail : nureeyah.t@yru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ SME ขนาดเล็กในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการจำนวน 240 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้ 1) ศึกษาข้อมูลงานวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ SME ขนาดเล็ก 2) กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย 3) พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามแบบประมาณค่า 2 ระดับ ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-34 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานที่ตั้งประกอบการส่วนมากอยู่ในจังหวัดปัตตานี มีรายได้สุทธิของสถานประกอบการต่ำกว่า 100,000 บาท ส่วนใหญ่รูปแบบธุรกิจจะอยู่ในด้านการค้า มีอายุการจัดตั้งของสถานประกอบการ 3 ปี มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 1-3 ปี, 4-6 ปี มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 10 คน และมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในสถานประกอบการจำนวน 1-2 เครื่อง และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ SME ขนาดเล็กด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านการรับรู้ประโยชน์มีค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านความตั้งใจที่จะใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ด้านการนำมาใช้งานจริงมีค่าเฉลี่ย 3.87

คำสำคัญ : การยอมรับ 1 เทคโนโลยีสารสนเทศ 2 ของ SME 3

Abstract

The research objective was focused on small SME informations technology acceptance in three South provices of Thailand. Researchers perform this research about quantitative informations form operator 240 sample Date research stage analysis ware 1)searching for date and research associated , 2)assigning research sample group and 3)development research material is questionnaire. Date result of research were sample SMEs who answer the questionnaire were ladies 25 to 34 years old and had undergraduate education. Sample SMEs on Pattani province and had 100,000 baht revenue. Sample SMEs were 3 years pass in terms of trade and employs fewer than 10 peoples. Sample SMEs had computers in office were 1 to 2 and had experience about information technology 1 to 3 and 4 to 6 years. Research result were 4.04 small SMEs accept information technology was easy to use. 3.80 pereived risk. 3.89 proceived benefits. 3.90 attitude and intention to use , and 3.87 adoptions.

Keywords : Acceptance 1, information technology 2, of SME 3

1. บทนำ

รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประจำเดือนธันวาคม 2558 ภาวะเศรษฐกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมด้านธุรกิจภาคการค้าและบริการโดยดัชนีความเชื่อมั่นภาคการค้า และบริการเดือนพฤศจิกายน 2558 พบว่ามีค่าดัชนี 43.2 ปรับตัวลดลงจาก 51.2 ในเดือนก่อนโดยองค์ประกอบปรับตัวลดลงได้แก่กำไรและยอดจำหน่ายเป็นหลักเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจทั้งภายนอกและภายในประเทศที่ยังคงฟื้นตัวได้อย่างเปราะบาง (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2558)

ทั้งนี้ ในการศึกษาการจัดตั้ง และสิ้นสภาพกิจการเดือนพฤศจิกายน 2558 พบว่า ในส่วนการจัดตั้งกิจการใหม่ในระดับประเทศมีจำนวน 4,519 รายขยายตัวจากเดือนเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 2.5 เมื่อพิจารณาด้านการส่งออกเดือนพฤศจิกายน 2558 พบว่า SMEs มีมูลค่าการส่งออก 157,840.64 ล้านบาท (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2558)

รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาวะเศรษฐกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมการส่งออกของ SMEs ในเดือนพฤษภาคมปี 2559 มีมูลค่า 184,732.9 ล้านบาท (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2558)

โดยรัฐบาลได้เห็นถึงความสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงมีนโยบายในการส่งเสริมและผลักดันให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีศักยภาพมากยิ่งขึ้นโดยมีแผนยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2555-2559) ยุทธศาสตร์ที่ 1 สนับสนุนปัจจัยแวดล้อมให้เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เติบโตอย่างสมดุลตามศักยภาพของพื้นที่ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เชื่อมโยงเศรษฐกิจระหว่างประเทศภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “พัฒนาศักยภาพวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยให้เติบโตอย่างสมดุลยั่งยืนเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนหลักของเศรษฐกิจไทย” (ธนชาต บินดุเหลิ้ม, ชุตินาหวัง เบ็ญหมัด, 2558)

ปัจจุบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยังมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยมากซึ่งมีจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งประเทศถึง 2.65 ล้านรายคิดเป็นร้อยละ 99.8 ของวิสาหกิจทั้งหมดมีการจ้างงานจำนวน 11 ล้านรายหรือร้อยละ 83.9 ของการจ้างงานรวมของประเทศมีมูลค่าการส่งออก 2.07 ล้านล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 29.9 ของมูลค่าการส่งออกทั้งประเทศและก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจไม่น้อยกว่า 3.86 ล้านล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 36.6 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศสถิติข้างต้นจะเห็นได้ว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาทต่อภาคธุรกิจไทยเป็นอย่างดี (รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2554-2555) แต่จากการสำรวจติดตามกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของหน่วยงานภาครัฐโดยบริษัท SMEs Development and Consultant พบว่าธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน 100 รายจะมีเพียงไม่ถึง 5% ที่ประสบความสำเร็จส่วนที่เหลือล้มเลิกกิจการในที่สุดโดยมีอายุในการดำเนินงานไม่เกิน 1-2 ปีที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จะมีลักษณะเด่นเฉพาะตัวที่เป็นปัจจัยให้ประสบความสำเร็จเพื่อให้ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นแกนหลักให้กับระบบธุรกิจและเศรษฐกิจไทยสามารถยืนหยัดอยู่ในสภาวะปัจจุบันที่เศรษฐกิจถดถอยชะลอตัวผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงต้องมีการปรับตัวด้านการบริหารจัดการการตลาดเพื่อรักษากิจการให้อยู่รอด (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2559)

การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น ภาคการผลิต ภาคการค้า และภาคบริการโดยในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้พบว่า มีวิสาหกิจขนาดย่อมส่วนใหญ่ เป็นธุรกิจที่มีความเป็นอิสระมีเอกชนเป็นเจ้าของดำเนินการโดยเจ้าของไม่เป็นเครื่องมือของธุรกิจใด ไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของบุคคลหรือธุรกิจอื่น มีต้นทุนในการดำเนินงานต่ำ และมีพนักงานจำนวนไม่มากในการดำเนินธุรกิจ (novabizz, ม.ป.ป)

จากสถิติจำนวนสถานประกอบการจำแนกตามการขายสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต พ.ศ. 2554 ของสำนักงานสถิติจังหวัดยะลาปัตตานีและนราธิวาสพบว่าในปี พ.ศ. 2554 ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีสถานประกอบการรวมทั้ง 46,221 แห่งมีสถานประกอบการที่มีการซื้อขายสินค้าและบริการหรือดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าผ่านอินเทอร์เน็ตจำนวน 73 แห่ง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) คิดเป็นร้อยละ 0.16 สาเหตุที่ธุรกิจส่วนใหญ่ไม่มีการตลาดอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เนื่องจากบุคลากรที่อยู่ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความรู้ด้านเทคโนโลยีที่จำกัดจึงไม่สามารถนำกลยุทธ์ทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในภาพรวมได้ (Jeffcoate et al., 2002) ยิ่งไปกว่านั้นการพัฒนาและดูแลรักษาเว็บไซต์ถือเป็นเรื่องสิ้นเปลืองสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและหากทำการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ไปแล้วไม่มีระบบบริการลูกค้าที่ดี อาจส่งผลเสียต่อธุรกิจมากกว่าผลดี (กนกวรรณ กาญจนธานี, ธีรธิดา สุวรรณโณ, อนุเจริญ วงศ์ระยัย แปลมาจาก Herbig and Hale, 1997; Downie, 2002)

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance) (Davis, 1989) เป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งานประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) อีกปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจหรือการให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตคือคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service Quality) ซึ่งจากผลการวิจัยของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) พบว่า คุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นหนึ่งในสิ่งที่สำคัญมากที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ เนื่องจากการนำเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ธุรกิจพึงกระทำเป็นอย่างยิ่งเพื่อสร้างความพึงพอใจ และนำมาซึ่งความไว้วางใจและใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ (อัครเดช ปิ่นสุข, 2558)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ SMEs ขนาดเล็กในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากในปัจจุบันธุรกิจขนาดย่อมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประสบกับอุปสรรคและภัยคุกคามในการดำเนินธุรกิจ เช่น การก่อความไม่สงบของผู้ก่อการร้ายซึ่งส่งผลให้เศรษฐกิจในพื้นที่ชะงักงัน ดังนั้นวิสาหกิจควรมีการปรับตัว เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันเพิ่มช่องทางการตลาด และเพิ่มโอกาสให้กับธุรกิจในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (กนกวรรณ กาญจนธานี, ธีรธิดา สุวรรณโณ, อนุเจริญ วงศ์ระยัย, 2558)

2. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ SME ขนาดเล็ก ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเกี่ยวกับ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ SMEs ขนาดเล็ก ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 ชุด
3. พัฒนาเครื่องมือวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 2 ตอน รวม 34 ข้อ
4. ประเมินแบบสอบถามโดยหาค่า IOC คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป และทดลองใช้ของแบบสอบถามกับ SMEs ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

3. ผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ SME ขนาดเล็กในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศมีความง่ายต่อการใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถค้นหาข้อมูลสำหรับธุรกิจได้ง่าย การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถใช้ในการทำธุรกิจได้อย่างสะดวก การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถค้นหาข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำธุรกิจผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุข ที่ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมอง

ของลูกค้ำที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และ

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) มีผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ให้บริการสามารถใช้งานแอปพลิเคชันการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ได้โดยง่าย ไม่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถในการใช้งานมากนัก หรือไม่ต้องการความพยายามในการใช้งานมากเกินไป (อัครเดช ปิ่นสุข, 2558) ผลการวิจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง เช่น การใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศอาจทำให้ข้อมูลส่วนตัวถูกเปิดเผยได้ การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอาจทำให้ข้อมูลสูญหายออกจากระบบ เนื่องจากเกิดการคุกคามของไวรัส การชำระเงินผ่านระบบออนไลน์มีความเสี่ยงในการเข้าใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ ละเอียดตินันท์ ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยงไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้บริโภคในปัจจุบันเป็นผู้บริโภคยุคใหม่ ดังนั้น จึงมีการรับรู้ถึงความเสี่ยงอันอาจเกิดจากการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อาทิ เนื้อหาของหนังสือที่ซื้ออาจจะไม่ตรงประเด็นกับความต้องการซื้อหรือเกิดการสูญหายที่เกิดจากไวรัสคุกคาม เป็นต้น ดังนั้น การรับรู้ถึงความเสี่ยงไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (เกวรินทร์ ละเอียดตินันท์, 2557) ผลการวิจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถพัฒนาด้านทักษะความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเพิ่มพูนความรู้ ในการทำธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ได้คติแนวคิดของการทำงานธุรกิจได้ เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรวรรณ สมประสงค์ และมชูปายาส ทองมาก ได้ศึกษาเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยปัจจัยเพิ่มยอดขายและขยายฐานลูกค้าเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของ SMEs มากที่สุด รองลงมาได้แก่ปัจจัยความเข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้าและการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารกับลูกค้า ปัจจัยการตระหนักรู้ถึงการมีอยู่ของตราหือ และปัจจัยการประหยัดต้นทุน แสดงให้เห็นว่าสื่อสังคมออนไลน์ช่วยเพิ่มยอดขายและขยายฐานลูกค้าให้แก่ SMEs ได้จริง (ภัทรวรรณ สมประสงค์ และมชูปายาส ทองมาก, 2558) ผลการวิจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน เช่น การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้รู้สึก ลดต้นทุนของการดำเนินงาน และต้นทุนของธุรกิจได้ การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้สึกมีความพึงพอใจต่อการใช้งาน การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้สึกเพลินเพลินในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร พบว่าทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี คือปฏิกิริยาทางความรู้สึกรวมของแต่ละบุคคลที่มีต่อการใช้งาน ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มนี้ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด คือ (1) ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (TRA TBP และ C-TAM-TPB) นำมาใช้วัดระดับ ความไม่ดี-ดี ความไม่เผลา-ฉลาด ความไม่เป็นที่พอใจ-เป็นที่พอใจ และชอบ-ไม่ชอบ (2) แรงจูงใจภายใน (MM) นำมาใช้วัดระดับ สามารถสร้างความสนุกสนาน ความพอใจ และความสนุก (3) ผลของการใช้งาน (MPCU) ถูกนำไปใช้วัดระดับ ความน่าสนใจ และความสนุก และปัจจัยสุดท้ายคือ (4) ผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงพฤติกรรม (SCT) ใช้วัดระดับความชอบ ความรู้สึกผิดหวัง (Frustrating) และความรู้สึกเบื่อ (สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร) ผลการวิจัยด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน เช่น การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้สึกมีความตั้งใจที่จะดำเนินงานธุรกิจต่อไปในอนาคต การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้สึกมีความตั้งใจที่จะใช้งานอย่างสม่ำเสมอ การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้สึกมีความตั้งใจที่จะเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอันดับแรกเมื่อต้องดำเนินงานประกอบธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ ละเอียดตินันท์ ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะใช้มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสือ

อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ กล่าวคือ หากว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นจากการติดตามผลงานจากผู้เขียนที่ชื่นชอบเท่านั้น หรือผู้บริโภคจะตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับแรกเมื่อต้องการหาหนังสืออ่านจากการที่หนังสือเรื่องนั้นอาจจะถูกทำถ่ายถอดเป็นละครหรือภาพยนตร์ ซึ่งจะทำให้ผลการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่ำ นอกจากนี้ผู้บริโภคมีความตั้งใจที่จะซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จากการที่บริษัทหรือสำนักพิมพ์มีการจัดทำส่งเสริมทางการตลาดด้านราคาต่ำ ทำให้ผู้บริโภคมีความตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่ำ ซึ่งจะทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น(เกวรินทร์ ละเอียดตินันท์, 2557) และผลการวิจัยด้านการนำมาใช้งานจริง เช่น การทำธุรกิจ สามารถใช้งานบนอินเทอร์เน็ตได้ตลอด ชั่วโมง 24 ชั่วโมง การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้สึกมีความสะดวกสบายในการใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้สึกมีความรวดเร็วในการใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รู้สึกเหมือนการทำงานที่ธรรมดาปกติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญชัย อรรถผาติ ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการยอมรับในเทคโนโลยี คลาวด์คอมพิวเตอร์ เพื่อประยุกต์ใช้ในการให้บริการระบบข้อมูลออนไลน์สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในมุมมองของผู้ทำบัญชี พบว่า ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of use) จากทัศนคติของผู้ทำบัญชี พบว่า ผู้ทำบัญชีมีทัศนคติต่อการยอมรับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการข้อมูลออนไลน์ว่าจะมีรูปแบบการใช้งานที่ไม่ยุ่งยากเพียงมีระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ก็สามารถใช้งานระบบในการจัดทำบัญชีเพื่อเก็บข้อมูลได้ทันที(ชาญชัย อรรถผาติ ,2557)

4. สรุปและเสนอแนะ

1. แนะนำให้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มประชากร/กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอื่นๆ ในสถานที่อื่นๆ เช่น พื้นที่จังหวัดอื่นๆ เพื่อมาเปรียบเทียบกับงานวิจัยฉบับนี้ ว่ามีส่วนสอดคล้องหรือแตกต่างกัน
2. ควรศึกษาข้อมูลเชิงลึกต่างๆ เช่น การใช้รูปแบบการศึกษาโดยสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการSMEs เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการวิจัย

5. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ SMEs ขนาดเล็กในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ให้รับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน รับรู้ความเสี่ยง รับรู้ประโยชน์ ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ความตั้งใจที่จะใช้งานและการนำมาใช้งานจริง ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์ อมรเทพ มณีเนียมและต่วนนิอิสมาแอ ยิมะแซ ที่ได้สนับสนุนและให้คำปรึกษาและข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการจัดทำกรยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ SMEs ขนาดเล็กในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ท้ายนี้ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การอุปการะอบรมเลี้ยงดู ตลอดจนส่งเสริมการศึกษา และให้กำลังใจเป็นอย่างดี อีกทั้งขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา และขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่าน ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าได้นำมาอ้างอิงในการทำวิจัย จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

6. เอกสารอ้างอิง

- [1] ชูติมา หวังเบ็ญหมัดและธนัชชา บินดุเหล็ม. 2015. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สืบค้นเมื่อ 15/09/2559 จาก เว็บไซต์ : http://ejournal.sru.ac.th/index.php/msj/article/view/196/pdf_4
- [2] ชาญชัย อรรถผาติ .2557 .ปัจจัยส่งผลต่อทัศนคติในการยอมรับในเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์เพื่อประยุกต์ใช้ในการให้บริการระบบข้อมูลออนไลน์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในมุมมองของผู้ทำบัญชี. สืบค้นเมื่อ 15/09/2559 จาก ชื่อเว็บไซต์ : <https://libdoc.dpu.ac.th/mtext/thesis/abst/153993.pdf>

- [3] ณัฐวุฒิ วิเศษ. 2555. **ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จังหวัดนนทบุรี**. สืบค้นเมื่อ 15/09/ 2559จาก ชื่อเว็บไซต์ : www.rpu.ac.th/Library_web/doc/RC_RR/2555_Manage_Nuttawut.pdf
- [4] ธนัช โป่ง สุขเจริญ. 2555. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารเรือ ชั้นประทวนใน อ.สัตหีบ**. สืบค้นเมื่อ 15/09/2559 จาก ชื่อเว็บไซต์ : [:https://www.gotoknow.org/posts/500830](https://www.gotoknow.org/posts/500830)
- [5] ภัทธวรรณ สมประสงค์ และ มหุปายาส ทองมาก. 2558. **การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. สืบค้นเมื่อ 15/09/2559 จากชื่อเว็บไซต์ : [:https://www.jisb.tbs.tu.ac.th/wpcontent/uploads/2016/.../7Pattarawan_MathupayayV1N1.pdf](https://www.jisb.tbs.tu.ac.th/wpcontent/uploads/2016/.../7Pattarawan_MathupayayV1N1.pdf)
- [6] สิงหะฉวีสุขและสุนันทวงศ์จตุรภัทร. 2555. **ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**. สืบค้นเมื่อ 15/09/ 2559จาก ชื่อเว็บไซต์ : [:https://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1723/3/arkaradet_pins.pdf](https://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1723/3/arkaradet_pins.pdf)
- [7] สุธีรา อะทะวงษา .2556. **คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการและลักษณะของสถานประกอบการ ที่มีผลต่อการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ คุุชฎีบัณฑิตย. สืบค้นเมื่อ 21/09/2559. จากเว็บไซต์ : <https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/150286.pdf>
- [8] นพมาศ เสียมไหม. 2554. **การศึกษาการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กับสำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร . การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**
- [9] วิกิพีเดียสารานุกรมเสรี. **ผลิตภัณฑ์**. สืบค้นเมื่อ 21/09/2559 จากเว็บไซต์ : <https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%9C%E0%B8%A5%E0%B8%B4%E0%B8%95%E0%B8%A0%E0%B8%B1%E0%B8%93%E0%B8%91%E0%B9%8C>
- [10] อัศวเดช ปิ่นสุข. 2558. **การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) . ในการจ้องตัวภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**. สืบค้นเมื่อ 21/09/2559 จากเว็บไซต์ : http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1723/3/arkaradet_pins.pdf
- [11] อรทัย เลื่อนวัน. 2555. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษากกรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ**. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [12] Super User. 2013. **นียมาศัพท์**. สืบค้นเมื่อ 15/09/2559 จาก ชื่อเว็บไซต์ : <http://apartments-builder.com/index.php/2013-06-05-16-57-52/2013-06-05-17-01-16>