



ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์
และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

BEHAVIORAL INTENTIONS USING TECHNOLOGY OF
B GENERATION AND X GENERATION

กรรณิการ์ คงทอง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์
และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

กรรณิการ์ คงทอง



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

BEHAVIORAL INTENTIONS USING TECHNOLOGY OF
BABY BOOMERS GENERATION AND X GENERATION

KANNIKA KHONGTHONG



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER DEGREE
OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY KRUNGTHEP
ACADEMIC YEAR 2018
COPYRIGHT OF RAJAMANGALA UNIVERSITY
OF TECHNOLOGY KRUNGTHEP

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม
	เจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจนเอเรชั่นเอ็กซ์
โดย	กรรณิการ์ คงทอง
สาขาวิชา	-
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์นี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิงแก้ว เอี่ยมแฉล้ม)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์)

..... กรรมการ
(ดร.เชิงชาย สุวรรณภูมิ)

..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ)

Thesis	Behavioral intentions using technology of Baby Boomers Generation and X Generation
Author	Kannika Khongthong
Major	-
Advisor	Assistant Professor Dr.Rujipas Potongsangarun.

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology
Krungthep approved this thesis as partial fulfillment of the requirements for the master
degree of Business Administration.

..... Dean of Faculty of Business Administration
(Assistant Professor Dr.Kingkaew Eiamchalam)

Examination Committee

.....Examination Committee Chairperson
(Dr.Thanyanan Worasesthaphong)

..... Committee
(Dr.Cherngchai Suwannakoot)

..... Committee and Advisor
(Assistant Professor Dr.Rujipas Potongsangarun)

กิตติกรรมประกาศ

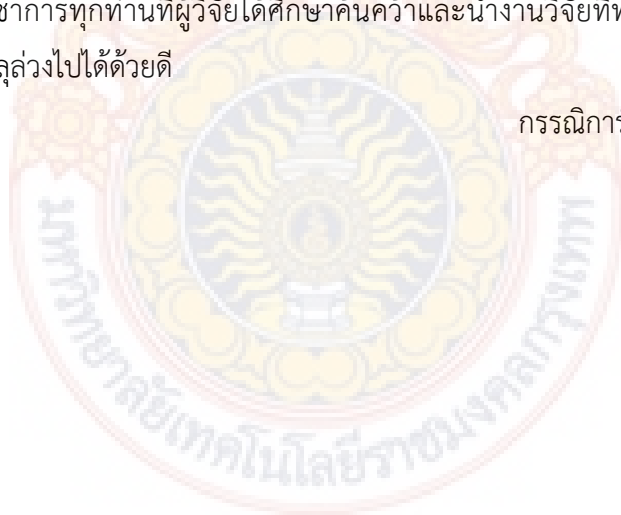
งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์เปี่ยมด้วยคุณภาพเนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ผศ.ดร.รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเล่มนี้ที่ให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ใน

การวิจัยและตรวจสอบตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนงานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของ อาจารย์และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ ประธานกรรมการ และ ดร.เชิงชาย สุวรรณภูมิ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ และให้แนวคิดต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งขอขอบพระคุณอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้จนได้สามารถนำวิชาการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่กรุณามอบทุนสนับสนุนการศึกษานจนจบหลักสูตร

ท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา-มารดา และผู้อุปการะคุณที่ให้การอุปการะอบรมเลี้ยงดูตลอดจนส่งเสริมการศึกษาและให้กำลังใจเป็นอย่างดีรวมทั้งขอขอบพระคุณผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อน ๆ โดยเฉพาะนางสาวบุญมี ยอมพันธ์ ที่ให้การช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา และขอขอบพระคุณนักวิจัยและนักวิชาการทุกท่านที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและนำงานวิจัยที่ทบทวนมาอ้างอิงในการทำวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

กรรณิการ์ คงทอง



ชื่อวิทยานิพนธ์	ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์
โดย	กรรณิการ์ คงทอง
สาขาวิชา	-
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเส้นทางอิทธิพลของ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ 2) ความคาดหวังในความพยายาม 3) อิทธิพลทางสังคมและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี 4) สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน 5) เพศ อายุ ด้านประสบการณ์และความสนใจ ที่มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ที่เคยใช้งานเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบและการวิเคราะห์เส้นทางเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองการโครงสร้างเชิงสาเหตุของการความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกโดยมีปฏิสัมพันธ์ตามเพศ อายุ ประสบการณ์และความสนใจในขณะที่ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก โดยมีปฏิสัมพันธ์ตามประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีแต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามเพศและอายุ ในขณะที่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบแต่มีปฏิสัมพันธ์ตามเพศ และอายุ ส่วนปัจจัยความคาดหวังในความพยายามและอิทธิพลทางสังคม ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีแต่มีปฏิสัมพันธ์ตามเพศ อายุ ความสนใจ และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี ในขณะที่ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของ กลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ อย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ : ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม ทัศนคติ
ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

Thesis	Behavioral intentions using technology of Baby Boomers Generation and X Generation
Author	Kannika Khongthong
Major	-
Advisor	Assistant Professor Dr.Rujipas Potongsangarun.
Academic Year	2018

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the path of influence of (1) expectation in efficiency; (2) expectation in effort; (3) social influence and attitudes towards technology usage behavior; (4) supporting environment; and (5) sex and age in experience and voluntary affecting behavioral intentions in the usage of technology of a group of Generation B & X. The data was collected from people who used to use technology in daily life, 400 people, using simple random sampling method. The instrument used was questionnaire. Data were analyzed using statistical tools, component analysis and path analysis to verify the consistency of causal structural models of behavioral intentions in the usage of technology of Generation B and Generation X

It was found that attitude factor toward technology usage behavior have a positive direct influence, which is correlated by gender, age, experience and voluntary. While the expectation factor in efficiency has a positive direct influence by interacting with experience using technology, but no interaction by sex and age. While supporting environmental factors have a negative direct influence but are interacted by sex and age. Factors of expectations in efforts and social influences does not influence behavioral intention in using technology but interacts according to gender, age, voluntary and technology experience. While the behavioral intentions have a positive direct influence on the technology usage behavior of Generation B & X group significantly

Keywords: Expectation in Efficiency, Expectation in Effort, Social Influence, Attitude, Behavioral Intentions.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
ABSTRACT	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
1.3 คำถามงานวิจัย	8
1.4 สมมติฐานการวิจัย	8
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	9
1.6 ประโยชน์ของการวิจัย	10
1.7 ขอบเขตของการวิจัย	10
1.8 นิยามศัพท์	11
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมและปัจจัยการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคต่อการยอมรับเทคโนโลยี (Innovativeness and Determination of the Adopter categories)	13
2.2 ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน และแบบจำลองการผนวกทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ (Elderly)	22
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจ	24
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.4 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	44
4.2 การวิเคราะห์เนื้อหาองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้	54
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันของตัวแปรที่ใช้ศึกษา	57
4.4 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง	60
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
5.1 สรุปผลการวิจัย	69
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	73
5.3 ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	81
ภาคผนวก ก. แบบรับรองการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการใน การทำวิทยานิพนธ์	82
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญในการประเมินแบบสอบถาม	85
ภาคผนวก ค ตารางแสดงผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง	89
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	95
ภาคผนวก จ ผลการเผยแพร่ผลงานวิจัย	102
ประวัติผู้วิจัย	104

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 จำนวนสัดส่วนประชากรสูงอายุ จำแนกตามกลุ่มอายุ (อายุ 60-69 ปี, 70-79 ปี และ 80 ปีขึ้นไป) เพศ และ เขตที่อยู่อาศัย พ.ศ. 2553 – พ.ศ. 2583)	3
ตารางที่ 2.1 สรุปการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี	28
ตารางที่ 3.1 การตรวจสอบความเชื่อมั่น	37
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี	45
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านประสบการณ์ (Experience)	46
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านความสมัครใจ (Voluntariness)	47
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน (Attitude related to usage)	47
ตารางที่ 4.6 แสดง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)	48
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังในพยายาม (Effort Expectancy)	49
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence)	50
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	51
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม	52
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการใช้	53
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (ตัวแปรสังเกต)	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แต่ละด้านของความตั้งใจ เชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี	57
ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของโมเดลวัดความสัมพันธ์โครงสร้างการยอมรับ เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม	61
ตารางที่ 4.15 สรุปดัชนีสอดคล้องของโมเดล	61
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	62
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	63
ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลวัดปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและ/ หรือพฤติกรรมการใช้ ของกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชันเอ็กซ์	65
ตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และ/หรือพฤติกรรมใช้ของกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชันเอ็กซ์	67



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 สัดส่วนประชากรวัยเด็ก วัยแรงงานและวัยสูงอายุ พ.ศ.2553 – พ.ศ.2583	1
ภาพที่ 1.2 อัตราการเพิ่มประชากรรวม เปรียบเทียบกับประชากรวัยสูงอายุ พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2583	2
ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม	9
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน (UTAUT)	21
ภาพที่ 3.1 แสดงขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม	34
ภาพที่ 4.1 โมเดลวัดความสัมพันธ์โครงสร้างการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจ เชิงพฤติกรรม	60

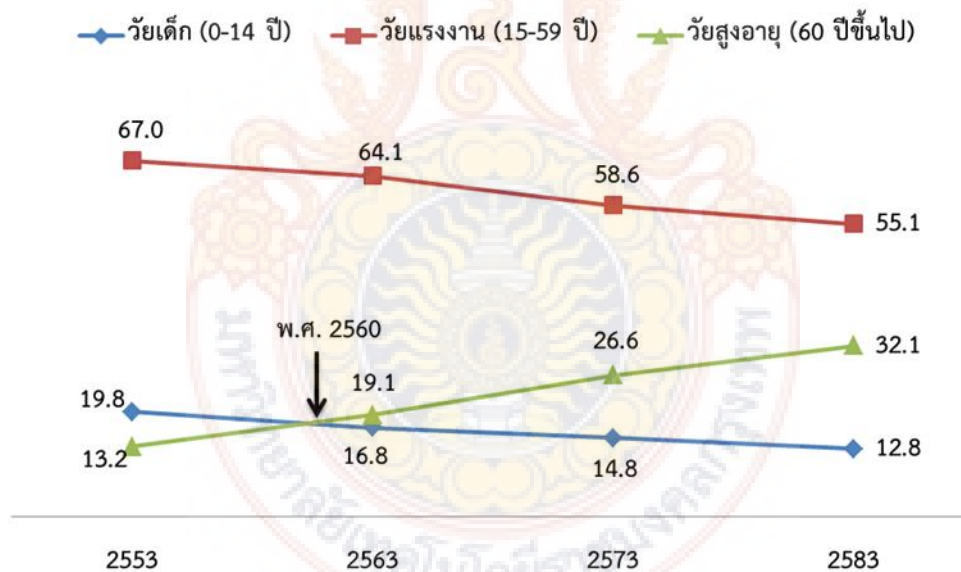


บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

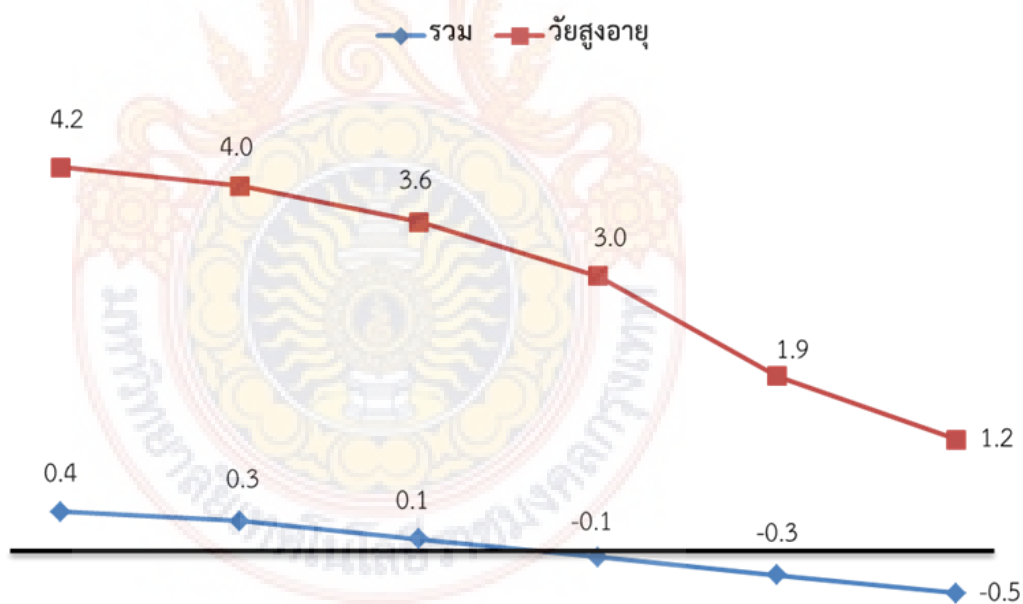
การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางอายุของประชากรโครงสร้างทางอายุของประชากรแสดงด้วยสัดส่วนของประชากรในวัยต่างๆ เมื่อจำแนกประชากรออกเป็นกลุ่มอายุ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ ประชากรวัยเด็ก (อายุน้อยกว่า 15 ปี) วัยแรงงาน (อายุ 15-59 ปี) และวัยสูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) จะเห็นได้ว่าในระหว่างปี พ.ศ.2553 –พ.ศ.2583 สัดส่วนของประชากรวัยเด็ก และวัยแรงงาน มีแนวโน้มลดลง ในขณะที่สัดส่วนของประชากรสูงอายุ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากร้อยละ 13.2 ในพ.ศ.2553 เป็นร้อยละ 32.1 ในพ.ศ.2583 และที่น่าสังเกต คือ ในปี พ.ศ.2560 จะเป็นปีที่คาดว่าสัดส่วนของประชากรวัยเด็กจะเท่ากับกับสัดส่วนของประชากรวัยสูงอายุ (ภาพที่ 1.1)



ภาพที่ 1.1 สัดส่วนประชากรวัยเด็ก วัยแรงงานและวัยสูงอายุ พ.ศ.2553 – พ.ศ.2583

- ที่มา: 1. สำมะโนประชากรและเคหะ พ.ศ.2553 สำนักงานสถิติแห่งชาติ
2. การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2553 – 2583สำนักงานคณะกรรมการ
การพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

จากภาพที่ 1.2 และตารางที่ 1.1 การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ.2553 – พ.ศ.2583 พบว่าสัดส่วนของประชากรสูงอายุวัยปลาย อายุ 80 ปีขึ้นไป มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างชัดเจนกล่าวคือสัดส่วนของผู้สูงอายุวัยปลายจะเพิ่มจากประมาณร้อยละ 12.7 ของประชากรสูงอายุทั้งหมดเป็นเกือบ 1 ใน 5 ของประชากรสูงอายุ ซึ่งการเพิ่มขึ้นของประชากรสูงอายุวัยปลายนี้ จะสะท้อนถึงการสูงอายุขึ้นของประชากรสูงอายุ และนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของประชากรที่อยู่ในวัยพึ่งพิง ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสุขภาพเมื่อพิจารณาสัดส่วนเพศของประชากรสูงอายุ พบว่าประชากรสูงอายุเพศหญิงมีสัดส่วนร้อยละ 55.1 ในปี 2553 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 56.8 ในปี 2583 โดยเฉพาะประชากรสูงอายุวัยปลายเพศหญิงมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด จากร้อยละ 13.9 ในปี 2553 เป็นร้อยละ 21.3 ในปี 2583 เนื่องจากเพศหญิงจะมีอายุยืนยาวกว่าเพศชายสำหรับแนวโน้มประชากรสูงอายุไทยจะอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลหรือเขตเมืองเพิ่มขึ้นโดยในปี 2553 มีประชากรสูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลจำนวน 3.3 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 39.7 เพิ่มขึ้นเป็น 11.6 ล้านคน หรือร้อยละ 59.8 ในปี 2583 ทั้งนี้ เนื่องมาจากแนวโน้มการเติบโตของประชากรเมืองในประเทศไทยมีสัดส่วนเพิ่มสูงขึ้น



ภาพที่ 1.2 อัตราการเพิ่มประชากรรวม เปรียบเทียบกับประชากรวัยสูงอายุ พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2583

ที่มา : การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2553 – 2583, สำนักงานคณะกรรมการ
การพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

ตารางที่ 1.1 จำนวนสัดส่วนประชากรสูงอายุ จำแนกตามกลุ่มอายุ (อายุ 60-69 ปี, 70-79 ปี และ 80 ปีขึ้นไป) เพศ และ เขตที่อยู่อาศัย พ.ศ. 2553 – พ.ศ. 2583)

ปี พ.ศ.	2553		2563		2573		2583	
	จำนวน (พันคน)	ร้อยละ	จำนวน (พันคน)	ร้อยละ	จำนวน (พันคน)	ร้อยละ	จำนวน (พันคน)	ร้อยละ
รวม ผู้สูงอายุ ทั้งหมด	8,408	100	12,621.7	100	17,578.9	100	20,519.4	100
ผู้สูงอายุวัยต้น (60-69 ปี)	4,629.7	55.1	7,255.6	57.5	9,260.4	52.7	8,958.5	43.7
ผู้สูงอายุวัย กลาง (70-79 ปี)	2,708.1	32.2	3,676.6	29.1	5,897.9	33.6	7,639.4	37.2
ผู้สูงอายุวัย ปลาย (80 ปีขึ้นไป)	1,070.2	12.7	1,689.5	13.4	2,420.6	13.8	3,921.4	19.1
ผู้สูงอายุชาย	3,776.2	44.9	5,624.3	44.6	7,739.6	44.0	8,874.3	43.2
ผู้สูงอายุหญิง	4,631.7	55.1	6,997.4	55.4	9,829.4	56.0	11,645.1	56.8
ผู้สูงอายุในเขต เมือง	3,333.9	39.7	6,283.9	49.8	10,422.2	59.3	11,586.0	59.8
ผู้สูงอายุในเขต ชนบท	5,074.1	60.3	6,337.8	50.2	7,156.8	40.7	7,774.6	40.2

ที่มา : การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2553 – 2583, สำนักงานคณะกรรมการ
การพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

ปัญหาที่ตามมาของการเข้าสู่สังคมผู้สูงวัย คือ ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคล เพราะจำนวนคนวัยทำงานจะลดลงตามไปด้วย บวกกับอัตราการเกิดที่ต่ำ ทำให้สัดส่วนของประชากรวัยเด็กลดลง และจะไม่เพียงพอต่อการทดแทนจำนวนแรงงานในทุกอุตสาหกรรมทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อทดแทนกับจำนวนพนักงานที่ปลดเกษียณ เห็นได้จากการขยายกำหนดอายุเกษียณจาก 60 เป็น 65 ปี ที่สำคัญคนวัยทำงานต้องมีการะหนักขึ้นเพื่อดูแลผู้สูงอายุ นอกจากนี้ขนาดครอบครัวที่เล็กลง นั้นหมายถึงผู้สูงวัยมีแนวโน้มที่จะต้องอยู่ลำพังมากขึ้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้หากไม่วางแผนรับมือให้ดีแล้วอาจจะก่อให้เกิด

ปัญหาได้ในระยะยาวทั้งในด้านสังคมและภาคเศรษฐกิจ ในประเทศที่มีจำนวนผู้สูงอายุเยอะที่สุดในโลกอย่างญี่ปุ่น ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) มาใช้ เช่น หุ่นยนต์ที่ช่วยในการเดินเพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ง่ายขึ้น ในประเทศจีนมีการพัฒนาและทดลองนำหุ่นยนต์มาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตเทคโนโลยีนี้ไม่เพียงทดแทนจำนวนแรงงานที่ขาดไปเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มกำลังการผลิตได้อีกกว่าเท่าตัว รวมทั้งยังช่วยลดข้อผิดพลาดของการผลิตสินค้าแต่ละชิ้นลงได้อีกด้วย หรือในประเทศที่ได้รับอันดับสูงสุดในด้านการศึกษาผู้สูงอายุแบบมีคุณภาพอย่างสวีเดน มีการพัฒนาหุ่นยนต์ที่ทำหน้าที่เสมือนพยาบาล ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างคนไข้ผู้สูงอายุ กับแพทย์หรือพยาบาลแบบเรียลไทม์ เห็นได้ว่าหลายประเทศได้มีการเตรียมความพร้อมอย่างจริงจัง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรดังกล่าวมาพร้อมกับโอกาสทางธุรกิจอันดีด้วยเช่นกัน เพราะมันได้ส่งผลให้แนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป กลุ่มผู้สูงอายุเหล่านี้ได้กลายมาเป็นหนึ่งในกลุ่มประชากรที่มีอำนาจต่อการซื้อ และมีกำลังซื้อสูง เนื่องจากมีเงินเก็บจากการทำงานหนักมาทั้งชีวิต จึงมีศักยภาพสูงในการใช้จ่าย ผู้ประกอบการจึงควรเร่งศึกษาช่องทางในการดึงพวกเขาเหล่านั้นมาเป็นฐานลูกค้าที่สำคัญ และที่สำคัญการที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัวจะช่วยเพิ่มจำนวนสินค้าและบริการที่ตอบสนองต่อผู้บริโภคกลุ่มดังกล่าวให้ออกสู่ตลาดมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดธุรกิจรูปแบบใหม่ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เช่น นวัตกรรมและบริการเพื่อสร้างเสริมสุขภาพ เพื่อการบำบัดรักษา และการดำเนินชีวิตประจำวัน ในประเทศไทยเริ่มมีการตระหนักรู้ถึงปัญหาดังกล่าวแต่ก็ยังไม่มียุทธศาสตร์ในการรับมือกับเรื่องนี้ชัดเจน อย่างไรก็ตามเริ่มมีเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตประจำวันให้เห็นกันบ้างแล้วทั้งทางตรงและทางอ้อม ยกตัวอย่างเช่น กลุ่มธุรกิจดูแลผู้สูงอายุและอุปกรณ์การแพทย์เพื่อใช้ดูแลผู้สูงอายุภายในบ้านก็มีออกมาวางขายกันมากขึ้น ยังมีแอปพลิเคชันทางการแพทย์เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้สูงอายุ โดยเฉพาะเกี่ยวกับการดูแลตนเองในกรณีต่างๆ นอกจากนี้เทคโนโลยีที่อาจจะไม่ได้ออกแบบมาเพื่อผู้สูงอายุโดยเฉพาะแต่ก็ทำให้มีความเป็นอยู่ที่สะดวกสบายมากขึ้นอย่างการค้าออนไลน์ (eCommerce) หรือ การทำธุรกรรมออนไลน์ (ePayment) ก็เป็นอีกแรงสนับสนุนสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุช่วยเหลือตนเองได้ ไม่ต้องออกจากบ้านก็สามารถซื้อของหรือชำระค่าบริการต่าง ๆ ได้อย่างปลอดภัย ในการทำธุรกิจเรามองว่านอกจากจะต้องทำให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกกับชีวิตแล้ว จะต้องมียุทธศาสตร์สำหรับรองรับความต้องการของคนกลุ่มนี้ด้วย เป็นเหตุผลให้ Shopee มองเห็นถึงโอกาสนี้และมีการเพิ่มสินค้าที่ตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มผู้บริโภคทุก ๆ กลุ่มให้ครอบคลุมมากที่สุด (มณีรัตน์ อนุโลมสมบัติ, 2560)

จากการทบทวนทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Acceptance Research) เป็นการศึกษาในเชิงพฤติกรรมมนุษย์ เพื่ออธิบายวิธีการและเหตุผลของแต่ละ

ละบุคคลในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ โดยมีทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่และการยอมรับนวัตกรรมเป็นพื้นฐาน และในแต่ละทฤษฎีจะมีองค์ประกอบหลักสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยหรือตัวกำหนดที่แตกต่างกันว่าจะส่งผลหรือมีความสัมพันธ์กันอย่างไรในการส่งเสริมให้เกิดการยอมรับและการใช้จนกระทั่งทำให้นวัตกรรมนั้นเป็นเทคโนโลยีและ/หรือเทคโนโลยีสารสนเทศในที่สุด กลุ่มทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะมีทฤษฎีที่มุ่งเน้นการศึกษาเพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทของความตั้งใจ ที่ทำหน้าที่เป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรม (Predictor of Behavior) เช่น พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และ/หรือการใช้ (Usage) ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้นในงานวิจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยทฤษฎีที่มีบทบาทในการศึกษา คือ ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The Theory of Reasoned Action หรือ TRA) นำเสนอโดย Fishbein and Ajzen และ Ajzen and Fishbein ทฤษฎีได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพราะคิดว่าเป็นสิ่งสมควรกระทำ เนื่องจากบุคคลจะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ Davis et. al. จึงได้ปรับใช้หลักการจากทฤษฎี TRA เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล จากหลักการ TRA แม้ว่าการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Individual Behavior) เกิดจากการตัดสินใจของบุคคล แต่ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมโดยตรง คือความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ซึ่งความตั้งใจแสดงพฤติกรรม จะได้รับแรงขับเคลื่อนจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes Towards the Behavior) และบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm) แต่ TRA ยังคงมีข้อจำกัดเนื่องจากการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลอาจไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริงถ้าหากพฤติกรรมนั้นมีความซับซ้อนยุ่งยากมากเกินไปกว่าความสามารถของบุคคลจะควบคุมได้ จึงได้พัฒนา TRA เป็นทฤษฎี Theory of planned behavior หรือ TPB โดย Ajzen ได้เพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ (Perceived Behavioral Control) เพื่อลดข้อจำกัดของทฤษฎี TRA และสามารถนำมาปรับใช้เพื่อศึกษาความตั้งใจ และพฤติกรรมในบริบทที่หลากหลาย รวมถึงสามารถช่วยสร้างความเข้าใจในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลได้

อย่างไรก็ตามการทบทวนงานวิจัยในอดีตจากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ คือ 1) ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันไลน์ 2) ปัจจัยความสะดวกสบายในการใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์ และ 3) ปัจจัยความบันเทิงในการใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์ ในขณะที่ ปัจจัยการรับรู้ความง่ายของแอปพลิเคชันไลน์ ปัจจัยทัศนคติต่อการใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์ ปัจจัยอิทธิพลทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

(เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ, 2560) และผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคนผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้สูงอายุที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกันและวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ช่องทางการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ สถานที่ที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ความบ่อยในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และช่วงเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน (กันตพล บันทัดทอง, 2558) ในขณะการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะทางประชากรแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้ไลน์แตกต่างกัน ดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันมีระยะเวลาในการใช้ไลน์ (ชั่วโมง) ไม่แตกต่างกัน รายได้ที่แตกต่างกันมีระยะเวลาในการใช้ไลน์ (ชั่วโมง) แตกต่างกัน และการเข้าถึงแตกต่างกัน จะมีความสามารถในการใช้ไลน์แตกต่างกัน ดังนี้ การเข้าถึงอุปกรณ์สื่อสารแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อไลน์ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการใช้ไลน์ ทักษะการใช้ไลน์ และความรู้การจัดการเนื้อหาไลน์แตกต่างกัน การเข้าถึงอุปกรณ์สื่อสารแตกต่างกัน มีความรู้การใช้ไลน์และทักษะการจัดการเนื้อหาในไลน์ไม่แตกต่างกัน และความสามารถในการใช้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ไลน์แอปพลิเคชันดังนี้ ความสามารถในการใช้ไลน์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ไลน์แอปพลิเคชันไปในทิศทางเชิงบวก ยิ่งผู้ใช้ไลน์แอปพลิเคชันมีความสามารถในการใช้ไลน์มาก จะยิ่งมีระยะเวลาในการใช้ไลน์ (ชั่วโมง) เพิ่มขึ้นในทางตรงกันข้าม หากผู้ใช้ไลน์แอปพลิเคชันมีความสามารถในการใช้ไลน์น้อยจะมีระยะเวลาในการใช้ไลน์ (ชั่วโมง) น้อย (ศิริพร แซ่ลิ้ม, 2558) ในขณะศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อระดับความสุขของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าระยะเวลาที่ใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขของผู้สูงอายุ โดยการใช้ 2-4 ชั่วโมงต่อวัน มีผลต่อระดับความสุขของผู้สูงอายุมากที่สุด เช่นเดียวกับจำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์ โดยการใช้ 4-6 วันต่อสัปดาห์ มีระดับความสุขมากที่สุด รวมถึงในส่วนของระยะเวลาห่างในการติดตามความเคลื่อนไหวในแต่ละครั้งนั้นเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกที่เมื่อผู้สูงอายุมีระยะเวลาห่างในการติดตามความเคลื่อนไหวในแต่ละครั้งในระยะเวลาห่างที่มากขึ้นระดับความสุขก็จะมากขึ้นโดยการติดตามมากกว่า 2 ชั่วโมงมีระดับความสุขมากที่สุด ขณะที่สถานที่ที่ใช้คือการใช้อุปกรณ์ที่ทำงานก็มีผลต่อระดับความสุขของผู้สูงอายุ ต่างจากอุปกรณ์ที่ใช้ที่การใช้อุปกรณ์ที่ทำงานก็มีความสัมพันธ์กับระดับความสุข สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีนั้นมีความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เพื่อความบันเทิงกับการใช้เพื่อสังคมโดยการใช้เพื่อความบันเทิงให้ระดับความสุขมากกว่า (วีรณัฐ โรจนประภา, 2560)

สังคมไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ จำนวนผู้สูงอายุมีมากจนเป็นสังคมผู้สูงอายุไปแล้ว ท่ามกลางสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีกำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยี

การสื่อสารที่ไร้ขีดจำกัด ทำให้สื่อสารกันได้ง่ายขึ้น ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสังคมสูงอายุมียังอีกหลายด้าน นอกจากการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการศึกษา เทคโนโลยีจะช่วยให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงวัย เพราะความรู้เรียนได้ไม่มีสิ้นสุด เพื่อการประกอบอาชีพ เทคโนโลยีจะช่วยให้เพิ่มผลผลิตภาพการทำงานของผู้สูงอายุ และการดำรงชีวิต เทคโนโลยีช่วยให้มีการพัฒนาวิทยาการทางการแพทย์และการดูแลผู้สูงวัย สำหรับเทคโนโลยี ที่ใช้ในทางการแพทย์และการดูแลผู้สูงอายุ มีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้ในทางการแพทย์และเริ่มนำมาใช้จริงในหลายประเทศที่ก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุแล้ว ได้แก่ เครื่องตรวจสอบการกลืนล้มของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ตรวจจับแรงกระแทกขณะกลืนล้ม โดยอุปกรณ์นี้จะส่งสัญญาณผ่านมือถือไปยังลูกหลานญาติที่อยู่ใกล้ หรือโรงพยาบาล สามารถให้ความช่วยเหลือได้ทัน และลดความเสี่ยงต่อความพิการหรือการเสียชีวิตลงได้ และวินิจฉัยโรคทางไกลได้โดยที่คนไข้ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง ปัจจุบันอยู่ระหว่างการพัฒนาให้ใช้งานได้อย่างแม่นยำ และพัฒนาตัวเครื่องให้มีขนาดเล็กลง ควบคู่ไปกับการพัฒนาเครื่องวัดระดับน้ำตาลในเลือด เครื่องวัดความดันโลหิต เพื่อเตรียมพร้อมในการใช้งานในรูปแบบของ “ระบบดูแลสุขภาพผู้สูงอายุทางไกล” ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต (กุลล สุนทรธาดา, 2555) จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจนเอเรชั่นเอ็กซ์ งานวิจัยนี้จะศึกษาถึงทัศนคติในด้านต่าง ๆ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี โดยใช้ทฤษฎี Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ถูกพัฒนาได้พัฒนา แบบบูรณาการ จากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA: Theory of Reasoned Action) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB: Theory of Planned Behavior) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (IDT: Innovation Diffusion Theory) แบบจำลองการจูงใจ (MM: Motivational Model) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM: Technology Acceptance Model) เพื่อใช้ศึกษาพฤติกรรมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผลงานวิจัยที่ได้รับคาดว่าจะประโยชน์ต่อผู้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและพัฒนาสังคมผู้สูงอายุให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม ทักษะที่มีต่อพฤติกรรม สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน เพศ อายุ ความสนใจ และประสบการณ์ตามระยะเวลาและความถี่ที่ใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม ทักษะที่มีต่อพฤติกรรม ที่เกี่ยวข้องการใช้เทคโนโลยี สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน เพศ อายุ ความสนใจและด้านประสบการณ์ตามระยะเวลาและความถี่ที่ใช้เทคโนโลยีที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

1.2.3 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

1.3 คำถามงานวิจัย

ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

1.4 สมมติฐานการวิจัย

H1: ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

H2: ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายามมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

H3: ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

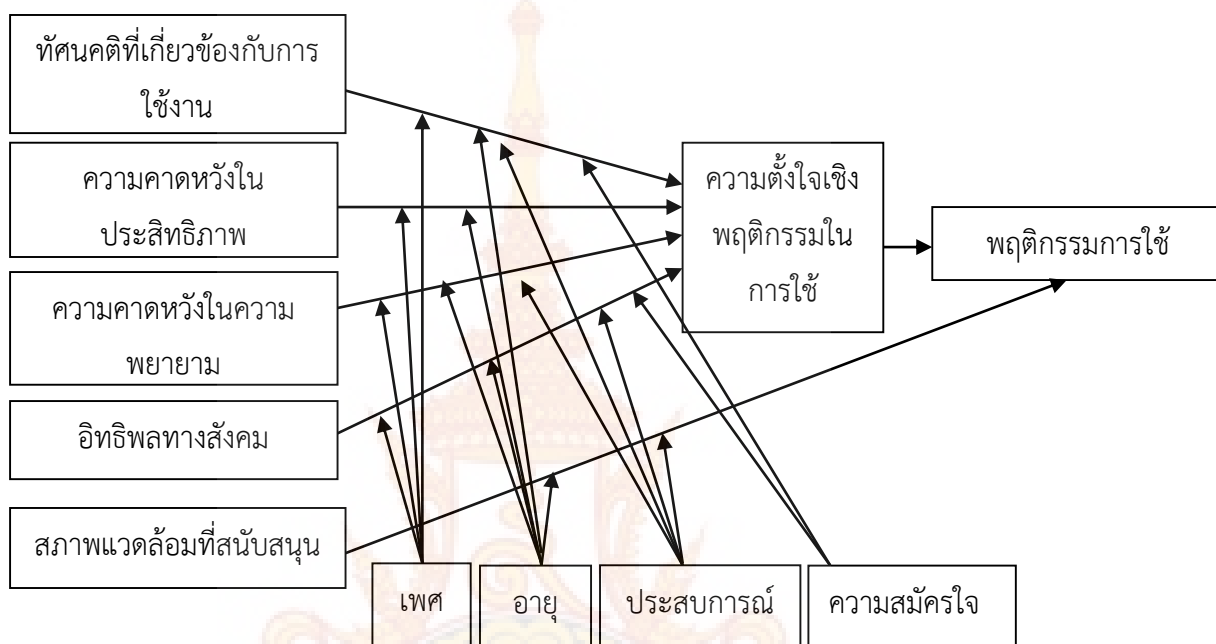
H4: ปัจจัยด้านทักษะที่มีต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

H5: ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

H6: ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี ใช้การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวแปรอิสระเพื่อแสดงระดับความสำคัญที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระ แสดงดังภาพที่ 1.3



โดยใช้ทฤษฎี Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

จากภาพที่ 1.3 UTAUT จะพิจารณาใน 4 ประเด็น คือ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังด้านความพยายาม (Effort Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และเงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) ในการวัดความคาดหวังด้านประสิทธิภาพและอิทธิพลทางสังคมนั้น มีตัวแปรสำคัญต่อพฤติกรรมการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีอยู่ 4 ตัวแปรคือ เพศ อายุ ประสบการณ์และสนใจ การวัดความคาดหวังด้านการสนับสนุนการใช้งาน มีตัวแปรสำคัญต่อพฤติกรรมการยอมรับอีก 3 ตัวแปรคือ เพศ อายุ และประสบการณ์ นอกจากนี้ยังมีเงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก มีตัวแปรสำคัญต่อพฤติกรรมการยอมรับ 2 ตัวแปรคือ อายุ ประสบการณ์เพื่อหาความสัมพันธ์การยอมรับเทคโนโลยี

1.6 ประโยชน์ของการวิจัย

เป็นแนวทางนำไปสู่การเตรียมความพร้อมในภาครัฐและภาคเอกชนในการวางแผนและปรับกลยุทธ์ในการให้บริการในทุกกิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงสำหรับกลุ่มเป้าหมายช่วงอายุ เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส และ เอ็กซ์ ในการเข้าสู่ยุคดิจิทัล

1.7 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ทำการศึกษาและค้นคว้าเกี่ยวกับ ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส และ เอ็กซ์ โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ไว้ดังนี้

1.7.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้จะศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มผู้ใช้ เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชันเอ็กซ์ โดยใช้ทฤษฎี Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ถูกพัฒนาได้พัฒนาแบบบูรณาการจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA: Theory of Reasoned Action) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB: Theory of Planned Behavior) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (IDT: Innovation Diffusion Theory) แบบจำลองการจูงใจ (MM: Motivational Model) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM: Technology Acceptance Model)

1.7.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ ผู้ใช้เทคโนโลยีกลุ่มประชากรสัญชาติไทย โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชันเอ็กซ์

1.7.3 ขอบเขตด้านสถานที่

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ให้กับกลุ่มผู้ใช้เทคโนโลยีกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชันเอ็กซ์ โดยตรง

1.7.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิ โดยวิธีการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ที่ใช้ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม 2561 – มีนาคม 2562

งานวิจัยนี้ได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณี ไม่ทราบจำนวนประชากร ของคอคแรน (Cochran, 1997) ทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยแบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม พิจารณา ตามกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส และเจเนอเรชันเอ็กซ์ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์และเก็บด้วยตนเอง

1.8 นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดความหมายและขอบเขตของคำศัพท์ไว้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) หมายถึง การทำความเข้าใจในเทคโนโลยี และการตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีแล้วนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวัน คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use) การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) ทักษะคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using) และการนำมาใช้งานจริง (Actual Use) เป็นต้น (Chu & Chu, 2011)

ความคาดหวังจากการใช้งาน (Performance Expectancy) หมายถึง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพ ในการศึกษาครั้งนี้ ความคาดหวังจากการใช้งาน หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าการใช้เทคโนโลยีช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบข้อมูลทางธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว มีความสะดวกช่วยยืนยันความถูกต้องและเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูลส่วนบุคคลและเหมาะสมสำหรับใช้ในแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการช่วยลดระยะเวลาและเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน (Viswanath et al., 2003)

สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) หมายถึง การได้รับความสะดวกสบายจากการใช้เทคโนโลยีในธุรกรรมต่าง ๆ และเป็นหนึ่งของปัจจัยส่งผลต่อความเชื่อของผู้ใช้เกี่ยวกับความสะดวกที่มีอยู่และส่งผลความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี (Rad, Dahlan, Iahad, Nilashi and Zakaria, 2014)

อิทธิพลทางสังคม (Social influence) คือ สิ่งที่มี อิทธิพลที่ทำให้ผู้ใช้งานถูกชักจูงจากปัจจัยภายนอกให้ เปลี่ยนแปลงทัศนคติ เช่น สิ่งแวดล้อม ลักษณะเฉพาะ บุคคล การกระทำโดยคนหนึ่งหรือหลายคนเพื่อที่จะ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิด หรือความรู้สึกของ คนอื่น (Ajzen & Fishbein, 1975; Venkatesh et al., 2003) Malhotra & Galletta (1999)

ทัศนคติที่มีต่อการใช้ คือ ความโน้มเอียง ทางจิตวิทยาที่แสดงออกโดยการประเมินระดับความชอบ หรือไม่ชอบเทคโนโลยี (Eagly & Chaiken, 1993)

พฤติกรรมผู้บริโภค (Human Behavior) หมายถึง กระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการเสาะแสวงหา การเลือก การซื้อ การใช้ การประเมินผล และการกำจัดผลิตภัณฑ์และบริการหลังการใช้ เพื่อสนองความต้องการและความปรารถนาอยากได้ให้ได้รับความพอใจ (Schiffman and Kanuk, 1994)

ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Intention to Use PromptPay Financial Service) หมายถึง ความตั้งใจของผู้ใช้จะใช้งาน และความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้จะยอมรับและมีท่าทีที่จะใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ต่อไปในอนาคต

เจนเนอร์ชันเบบี้บูมเมอร์ส คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2489 – 2507 โดยมีอายุประมาณ 49 ปีขึ้นไป หากนับจากอายุแล้วก็จะเห็นได้ว่าเป็นกลุ่มที่เริ่มเข้าสู่วัยผู้สูงอายุแล้วนั่นเอง

เจนเนอร์ชันเอ็กซ์ คือ กลุ่มคนที่มีอายุลดหลั่นลงมาอีกช่วงหนึ่ง เกิดประมาณปี พ.ศ. 2508-2522 อายุ 34-48 ปี คนกลุ่มนี้เกิดมาในช่วงที่ไม่ลำบากเท่ารุ่น Baby boomer และยังเป็นช่วงของสันติภาพ สภาวะโลกสงบเรียบร้อย หลายๆ ประเทศเริ่มมีความมั่งคั่ง ดังนั้นการใช้ชีวิตของคนรุ่นนี้จึงเริ่มมีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องบ้างเล็กน้อย เช่น คอมพิวเตอร์ วิดีโอเกม วอล์คแมน เป็นต้น (ความแตกต่างของคนหลาก-generation, ออนไลน์, 2013)



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยเรื่อง การตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชันเอ็กซ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัยดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมและปัจจัยการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคต่อการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.2 ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนและแบบจำลองทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมและปัจจัยการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคต่อการยอมรับเทคโนโลยี (Innovativeness and Determination of the Adopter categories)

นวัตกรรม ได้ถูกนิยาม ว่าเป็นคุณลักษณะที่ชัดเจนที่สุดที่สามารถใช้แบ่งกลุ่ม ผู้บริโภคเทคโนโลยี แต่ละกลุ่มออกจากกัน (Ozdemir et al., 2008) การแพร่กระจายนวัตกรรมซึ่งได้รับการยอมรับว่าสามารถนิยามความแตกต่างของการยอมรับนวัตกรรมของกลุ่มผู้ใช้เทคโนโลยีได้โดยเปรียบเทียบจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ (Perceptual) ปัจจัยด้านสถานะภาพทางสังคมและลักษณะประชากรศาสตร์ (Socio- economic and Demographic) ของแต่ละกลุ่ม อาทิ เช่น อายุ เพศ ของแต่ละ กลุ่มประชากรซึ่งจะมีความเชื่อหรือทัศนคติต่อเทคโนโลยีนวัตกรรมต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน เป็นต้น ปัจจัยด้านการรับคำแนะนำจากบุคคลที่เคยใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาก่อน (Communication-personality related) รวมถึงความแตกต่างทางอุปนิสัยและพฤติกรรมในการบริโภคเทคโนโลยี (Rogers and Shoemaker, 1971) เหล่านี้ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างไรก็ตามการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคคนวัตกรมยังมีความขัดแย้งในหมู่นักวิจัย โดยนักวิจัยบางกลุ่มได้เสนอการแบ่งกลุ่ม จากช่วงระยะเวลาที่ผู้บริโภคยอมรับเทคโนโลยีนั้น เช่น Roger และ Shoemaker ได้กล่าว ว่าการแบ่งกลุ่มผู้ยอมรับและใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมสามารถจัดแบ่งได้จาก

ระยะเวลาในการ ยอมรับและใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภค โดย Roger ได้แบ่งกลุ่มผู้บริโภคเทคโนโลยีออกเป็น 5 กลุ่มได้แก่ นักนวัตกรรม (Innovators) ผู้ยอมรับระดับต้น (Early Adopters) ผู้บริโภคหลัก (Early Majority) ผู้บริโภครอง (Late majority) และผู้บริโภคกลุ่มสุดท้ายก่อนเทคโนโลยีจะล้าสมัย (Laggards) นอกจากนี้ Roger ได้ให้นิยามคุณลักษณะของกลุ่มผู้บริโภคแต่ละกลุ่มว่ามีลักษณะการบริโภคเทคโนโลยีที่แตกต่างกันตามทัศนคติและความเชื่อแม้ว่าการบริโภคของกลุ่มผู้บริโภคจะแตกต่างกันแต่ส่วนหนึ่งที่ถ่ายทอดแก่ผู้บริโภคในลำดับต่อไป คือ การกล่าวถึงประสิทธิภาพในการใช้งานเทคโนโลยีของกลุ่มผู้บริโภคที่เข้าสู่ตลาดก่อน ซึ่งในแต่ละช่วงเวลาแต่ละกลุ่มผู้บริโภคจะยอมรับและใช้เทคโนโลยีนั้น จะเหมาะสมกับช่วงเวลาที่เทคโนโลยีถูกนำเข้าสู่ตลาด (Rogers and Shoemaker, 1971) เป็นการได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคใน ลักษณะที่เป็นวงจรวัฏจักรของเทคโนโลยีนวัตกรรม (Product life cycle) อย่างไรก็ตาม Lee ได้เสนอข้อมูลในการศึกษางานวิจัยปี ค.ศ. 2005 พบว่าการศึกษาเกี่ยวกับการแพร่กระจายเทคโนโลยีในระดับบุคคลยังไม่มีระเบียบวิธีวิจัยใดที่มีการรวบรวมข้อมูลตามช่วงระยะเวลาอย่างต่อเนื่อง (อนุกรมเวลา) เพื่อระบุกลุ่มผู้บริโภคออกเป็น 5 กลุ่ม ดังที่ Roger ได้เสนอไว้ (Eun-Ju et al., 2005)

งานวิจัยที่ทำการศึกษเกี่ยวกับพฤติกรรมกรยอมรับเทคโนโลยีส่วนใหญ่อ้างอิง ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์และ สถานะภาพทางสังคมเชื่อมโยงกับการยอมรับนวัตกรรม (Rogers and Shoemaker, 1971) นอกจากนี้มีงานวิจัยที่กล่าวถึงประสบการณ์ต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ (Shopping Online) และการใช้อินเทอร์เน็ต แบงก์ กิ่ง (Internet Banking) จาก การศึกษาพบว่า ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี และความตั้งใจของผู้ใช้ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี (Ozdemir et al., 2008) ประสบการณ์ใช้อินเทอร์เน็ต ปริมาณ (ความถี่) ในการใช้อินเทอร์เน็ตคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการบริโภคการซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ (Shopping Online) และการให้บริการธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ของธนาคารพาณิชย์ (Lassar et al., 2005) เหล่านี้ใช้เป็น ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรยอมรับและใช้เทคโนโลยี (Lee and Lee, 2001) นอกจากนี้มีนักวิจัยจำนวนมากได้อธิบายถึงอิทธิพลของประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีและความสนใจของผู้ใช้ที่มีต่อ ทัศนคติและความเชื่อพื้นฐาน เช่น ทัศนคติต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceive Usefulness) การรับรู้ถึงวิธีการใช้งานง่าย (Perceive Ease of Use) ทักษะการใช้เทคโนโลยี (Self efficacy) การรับรู้ความน่าไว้วางใจและความเสี่ยง (Perceive Trust and Risk) ที่นำไปสู่ การยอมรับและใช้เทคโนโลยี (Adoption of Technology) (Karjaluoto et al., 2002) นอกจากนี้ สิริรัตน์ ธีระชาติแพทย์ (2557) จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกลักษณะการยอมรับ เทคโนโลยี ทัศนคติและความตั้งใจในการเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัวขนาดเล็กผ่านสื่อโซเชียล เน็ตเวิร์กของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลิกภาพแบบเปิดรับของกลุ่มเจนเนอเรชั่น

วายเป็นความสัมพันธ์ในทางบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชันวายกล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับจะมีการยอมรับเทคโนโลยีมากกว่าบุคลิกภาพแบบอื่น ๆ

2) การยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชันวายมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับทัศนคติที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของอินเทอร์เน็ตเวิร์กของกลุ่มเจนเนอเรชันวาย กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างยังมีการยอมรับเทคโนโลยีมาก จะยังมีทัศนคติที่ดีมากยิ่งขึ้น 3) ทัศนคติที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเวิร์กของกลุ่มเจนเนอเรชันวายมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความตั้งใจในการเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัวขนาดเล็กผ่านอินเทอร์เน็ตเวิร์ก กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างยังมีทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเวิร์กสูง จะยังมีความตั้งใจในการเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัวขนาดเล็กผ่านอินเทอร์เน็ตเวิร์ก ในขณะที่เฉลิมพงษ์ ลินดา (2555) จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ที่พักอาศัย อาชีพก่อนเกษียณ/ก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุ และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันประเภทสื่อสังคมออนไลน์ และปัจจัยด้านอาชีพก่อนเกษียณ/ก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันประเภทมัลติมีเดียและบันเทิง

2.2 ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน และ แบบจำลองการผนวกทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action หรือ TRA) นำเสนอโดย Fishbein and Ajzen และ Ajzen and Fishbein เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social psychology) ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์มากที่สุดตามทฤษฎีได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลง ความเชื่อและบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพราะคิดว่าเป็นสิ่งสมควรกระทำ เนื่องจากบุคคลจะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ Davis et. al. จึงได้ปรับใช้หลักการจากทฤษฎี TRA เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลจากหลักการ TRA แม้ว่า การแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Individual Behavior) เกิดจากการตัดสินใจของบุคคล แต่ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมโดยตรง คือความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ซึ่งความตั้งใจแสดงพฤติกรรมจะได้รับแรงขับเคลื่อนจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes Towards the Behavior) และบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตาม ทฤษฎี TRA ที่พบว่า ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม คือปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล บุคคลจะประเมินภาพรวมของพฤติกรรมจากความเชื่อถึงผลที่น่าจะตามมาไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรม บุคคลที่ประเมินพฤติกรรมและเชื่อว่าให้ผลเชิงบวก บุคคล จะมีทัศนคติที่ดีต่อ

พฤติกรรมในทางตรงข้ามถ้าผลการประเมินเป็นเชิงลบ บุคคลจะมีทัศนคติที่ไม่มีต่อพฤติกรรมบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม คือการรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความคาดหวัง หรือความต้องการของกลุ่มบุคคลในสังคมที่มีความสำคัญต่อบุคคล ในการแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมใด ๆ ถือเป็นแรงจูงใจให้แต่ละบุคคลปฏิบัติตามความต้องการของกลุ่มบุคคลในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่ม บุคคลใกล้ชิด อาทิ บุคคลในครอบครัว เพื่อนร่วมงานที่ ต้องการให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตาม TRA ยังคงมีข้อจำกัดเนื่องจากการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลอาจไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริงถ้าหากพฤติกรรมนั้นมีความซับซ้อนยุ่งยากมากเกินไป ความสามารถของบุคคลจะควบคุมได้

ต่อมา Ajzen ได้พัฒนา ทฤษฎี TRA โดย ได้เพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ (Perceived Behavioral Control) เพื่อลดข้อจำกัดของทฤษฎี TRA และสามารถนำมาปรับใช้เพื่อศึกษาความตั้งใจและพฤติกรรมในบริบทที่หลากหลาย รวมถึงสามารถช่วยสร้างความเข้าใจในการยอมรับการใช้ เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลได้ คือทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior หรือ TPB) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม โดยหลักการของ TPB จะศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดง พฤติกรรมโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้น ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่ โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TPB แบบจำลองการผนวกทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model: UTAUT) Venkatesh & Morris (2016) ได้เสนอทฤษฎีที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีซึ่งทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ได้อธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งานโดยเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีด้านพฤติกรรม และผลจากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ พบว่ามี 4 ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ (Behavioral Intention) และการใช้งานระบบ (Use Behavior) คือ 1) ความคาดหวังจากการใช้งาน (Performance Expectancy) Hsieh, Wu & Hsu (2016) กล่าวว่า ความคาดหวังจากการใช้งาน (Performance Expectancy) เป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งเป็นความเชื่อว่าเทคโนโลยีจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและ Neuendorf & Valdiseri (2016) รายงานว่า ความคาดหวังจากการใช้งาน (Performance Expectancy) คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยีได้ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความหมายคล้ายคลึงกับความคาดหวังจากการใช้งาน (Performance

Expectancy) ประกอบด้วย (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAM-TPB) ใช้วัดระดับผลผลิต (Productivity) ประสิทธิภาพ (Performance) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และประโยชน์ (Usefulness) (2) ความสามารถของระบบสารสนเทศที่แต่ละบุคคลเชื่อว่า การใช้งานระบบสารสนเทศจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ (MPCU) นำมาใช้วัดระดับผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน (Effect on the Performance of Job) การลดระยะเวลาการทำงาน (Decrease the Time) การเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ (Increase the Outcome) การเพิ่มประสิทธิภาพ (Increase Effectiveness) การเพิ่มปริมาณ (Quantity of Output) และ (3) สามารถนำมาช่วยในงานได้ (Assist on Job) ซึ่งความคาดหวังจากการใช้งาน (Performance Expectancy) ถูกนำมาใช้วัดระดับประสิทธิภาพ การใช้เวลาที่น้อยลง (Spend Less Time) การเพิ่มคุณภาพของงาน การคาดหวังที่จะให้ผู้อื่นเห็นความสามารถของตนเอง และโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง และ (4) นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่า (DOI) ใช้วัดระดับความสำเร็จของงานคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพ ผลผลิต การใช้งานที่ง่ายกว่า และประโยชน์สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Huang (2015) รายงานว่า ความคาดหวังจากการใช้งาน (Performance Expectancy) เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี นอกจากนี้ เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ (2558) จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ คือ 1) ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันไลน์ 2) ปัจจัยความสะดวกสบายในการใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์ และ 3) ปัจจัยความบันเทิงในการใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์ ในขณะที่ อาทิตย์ เกียรติกำจร (2557) จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Interactive Whiteboard มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ลำดับที่ 2 คือปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ลำดับที่ 3 คือ ปัจจัยด้านการคาดหวังในการใช้งาน (Effort Expectancy) ลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน (Attitude Toward of Use) โดยทั้ง 4 ปัจจัย สามารถอธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยี Interactive Whiteboard ได้ 2) สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) Hsieh, et al. (2016) กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) คือ อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีส่วนช่วยสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวกให้การใช้งานเทคโนโลยีเป็นไปด้วยความราบรื่น และ Neuendorf & Valdiseri (2016) รายงานว่า สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมีจะช่วยเหลือส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งานได้ โดยปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

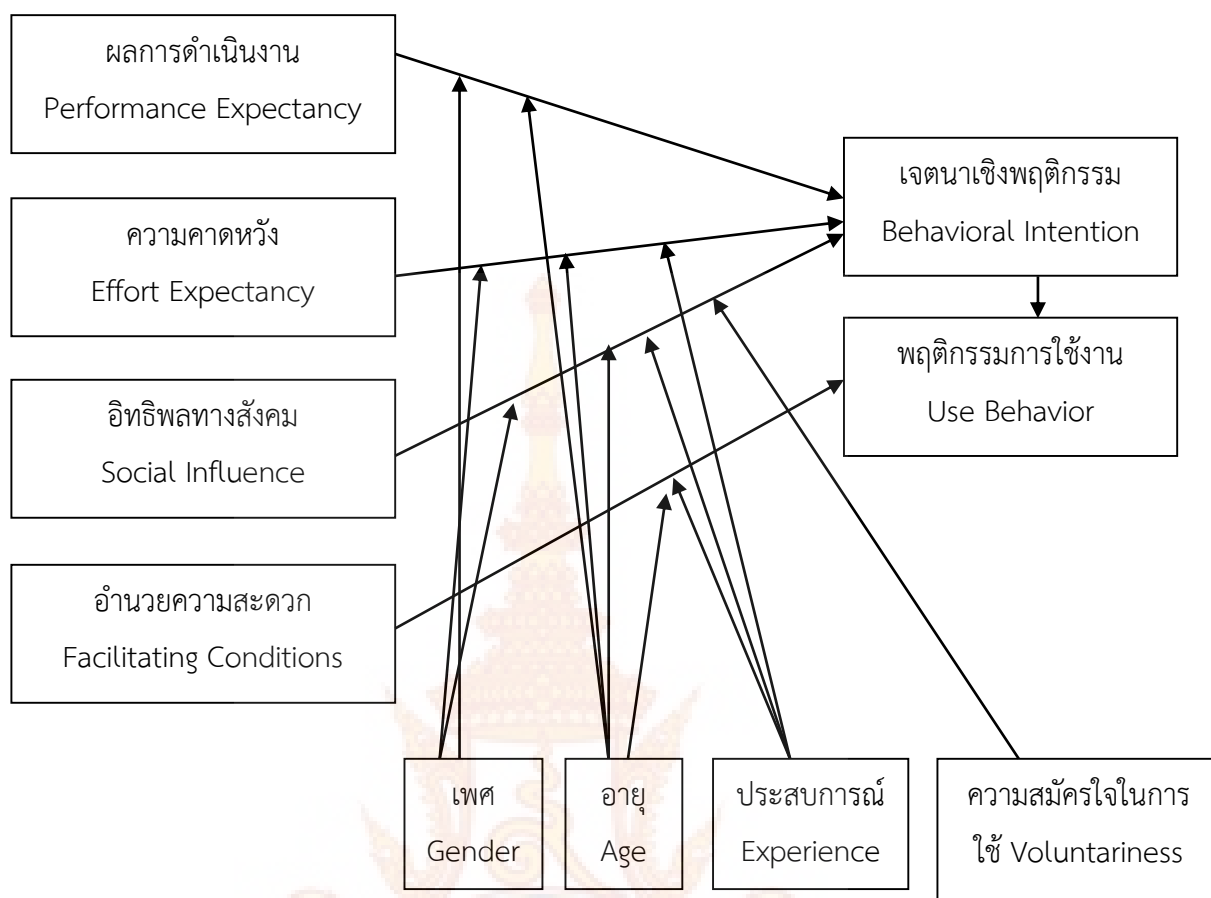
(1) การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ (TPB และ C-TAM-TPB) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์ (Availability) ความรู้ และความสามารถอย่างไรก็ตามแบบจำลองตามลำดับชั้น (Hierarchical or Higher-order Model) ที่ใช้อธิบายรายละเอียด การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ว่าเกิดจากหรือถูกสร้างมาจากความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานที่ใช้วัดระดับความสามารถของบุคคล (Person's Capabilities) และความสามารถในการควบคุม (Control Ability) ที่ใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์ ความรู้ และความสามารถ (2) สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน (MPCU) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์ และ (3) ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับความสอดคล้อง (Compatible) และความเหมาะสม (Fit) สอดคล้องกับผลการศึกษาพรชนก พลาบุลย์ (2560) จากการศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PROMPTPAY) ของรัฐบาลไทย พบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานแรงจูงใจด้านอารมณ์ อิทธิพลของสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย 3) อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) Hsieh, et al. (2016) กล่าวว่า อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) คือ ระดับความเข้าใจของแต่ละบุคคลที่เชื่อว่าบุคคลรอบข้างมีอิทธิพลต่อตนเองและเชื่อว่าตนเองต้องใช้เทคโนโลยีนั้นรวมถึงระดับของการใช้เทคโนโลยีที่จะช่วยส่งเสริมหรือเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสถานะภาพทางสังคมและ Neuendorf & Valdiseri (2016) รายงานว่า อิทธิพลของสังคม คือ การรับรู้ของแต่ละบุคคลว่ากลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อบุคคลได้ให้ความคาดหวัง หรือเชื่อว่าแต่ละบุคคลควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับอิทธิพลของสังคม ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด คือ (1) บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (TRA, TPB, TAM/TAM2 และ C-TAM-TPB) นำมาใช้วัดระดับ ความสมควรกระทำหรือไม่สมควรกระทำ และ (2) ปัจจัยทางสังคม (MPCU) ใช้วัดระดับอิทธิพลจากบุคคลรอบข้าง เช่นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เป็นต้น

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Faruq (2016) รายงานว่า อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไนจีเรีย และ Junadi (2015) รายงานว่า อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) รายงานว่าอิทธิพลจากสังคม (Social Influence) ส่งผลต่อความตั้งใจในการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศอินโดนีเซีย 4) ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี (Perceived Compatibility) Hsieh, et al. (2016) กล่าวว่า ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี (Perceived Compatibility) คือ ระดับที่นวัตกรรมได้รับการมองว่าสอดคล้องกับเทคโนโลยีหรือการ

ทางานสอดคล้องกับค่านิยมความต้องการและประสบการณ์ของผู้รับนวัตกรรม การรับนวัตกรรมซึ่งไม่สอดคล้องหรือเข้ากันไม่ได้กับค่านิยมจะเป็นกระบวนการที่ช้ามากเพราะผู้รับนวัตกรรมจะต้องเปลี่ยนแปลงค่านิยมของตนเองเสียก่อนจึงจะทำให้การยอมรับนวัตกรรมประสบความสำเร็จ และ Neuendorf & Valdiseri (2016) รายงานว่า ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี (Perceived Compatibility) คือ ความง่ายของการใช้งานปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับความคาดหวังจากการใช้งาน (Performance Expectancy) ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ (1) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (TAM/TAM2) นำมาใช้วัดระดับ ความสำเร็จ ความง่ายกว่า และไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก (Free of Effort) (2) นวัตกรรมนั้นมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน (MPCU) ใช้วัดระดับความซับซ้อน (Complicate) การใช้เวลา (Time) และการเรียนรู้ (Learn) และ (3) ง่ายต่อการใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับความง่าย ความยาก สามารถเข้าใจได้ง่าย (Understandable) และระยะเวลาที่ต้องใช้ไป (Time-consuming) นอกจากนี้ผลการศึกษาของ Huang (2015) รายงานว่า ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี (Perceived Compatibility) เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี นอกจากนี้ จีรวรรณ วงศ์ธงชัย (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับยิ่งไปกว่านั้นปัจจัยด้านการรับรู้มีผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายโดยปัจจัยการรับรู้มีผลกระทบต่อการยอมรับในเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในด้านความสอดคล้องกับคุณค่าความต้องการและประสบการณ์ในอดีต ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความมีประโยชน์ และด้านความสนุกในการใช้งาน ตามลำดับสอดคล้องกับ เกรวินทร์ ละเอียดดินันท์ และนิธนา ฐานิตธนกร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการนำมาใช้งานจริงส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือ พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ด้านทัศนคติที่มีต่อสื่อออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ และการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจที่จะใช้ ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ และด้านความต่อเนื่องไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์คนที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ กุลปรียา นกดี และนิธนา ฐานิตธนกร (2559) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที. ทรานส์เอ็กซ์เพรส จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที. ทรานส์เอ็กซ์เพรส จำกัด ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึง

การให้บริการ ในขณะที่ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี ทศนคติต่อเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พสีกัดที. ทรานส์เอ็กซ์เพรส. ในขณะที่บังอรรัตน์ สำเนียงเพรา (2554) ศึกษาการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนของหน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามในองค์กรผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยนำ แบบจำลองการผนวกทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) พบว่า ความคาดหวังจากประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้อย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุ ขณะที่ความคาดหวังจากความพยายามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้อย่างมีนัยสำคัญ และมีปฏิสัมพันธ์ตามอายุและประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสำหรับอิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และมีปฏิสัมพันธ์ตามความสนใจในการใช้เทคโนโลยี แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุและประสบการณ์ใช้เทคโนโลยี ทางด้านความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุและประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี และความตั้งใจใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ยังพบว่า ความคาดหวังจากประสิทธิภาพความคาดหวังจากความพยายาม และอิทธิพลของสังคม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีตามลำดับ โดยความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่มีผลต่อพฤติกรรม การใช้เทคโนโลยีขณะที่ปัจจัยด้านความพร้อมของอุปกรณ์มีความสำคัญรองลงมาเป็นอันดับที่สอง

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าแบบจำลองทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model: UTAUT) มีความเหมาะสมที่จะศึกษาความตั้งใจและพฤติกรรมในการใช้งานในบริบทของผู้ใช้งาน ดังภาพที่ 2.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน (UTAUT)



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน (UTAUT)

จากภาพที่ 2.1 UTAUT เป็นการอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม หรือพฤติกรรมการใช้ได้รับอิทธิพลจาก 3 ปัจจัยหลัก ยกเว้นสภาพสิ่งแวดล้อมอำนวยความสะดวกในการใช้งานที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ สำหรับตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปรที่เป็นส่วนขยายแบบจำลองและทำหน้าที่ในการขยายปัจจัยหลัก 4 ตัว ข้างต้น จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม หรือการใช้ผ่านปัจจัยหลัก 4 ด้าน แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่า UTAUT สามารถใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปรเป็นส่วนขยายแบบจำลองสามารถเพิ่มความถูกต้องการพยากรณ์ได้มากยิ่งขึ้น แต่งานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่ามีเพียงการใช้ปัจจัยย่อยที่อยู่ภายใต้ปัจจัยหลักเท่านั้น และไม่มีการนำตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปรเข้ามาใช้ในงานวิจัย ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาขยายขอบเขตทฤษฎีเพื่อค้นหาปัจจัยสำคัญ และสามารถปรับใช้ให้ครอบคลุมถึงการศึกษาในบริบทการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งานโดยเน้นที่ผู้ใช้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ (Elderly)

"ผู้สูงอายุ" ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุเกินกว่าหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย ส่วนคำว่า "สังคมผู้สูงอายุ" องค์การสหประชาชาติแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Ageing society หรือ Aging society) ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) และระดับ Super - aged society โดยให้นิยามของระดับต่าง ๆ ซึ่งทั้งประเทศไทย และ รวมทั้งประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ใช้ความหมายเดียวกันในนิยามของทุกระดับของสังคมผู้สูงอายุ คือ 1) การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ คือ การมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป รวมทั้งเพศชาย และเพศหญิงมากกว่า 10% ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปีเกิน 7% ของประชากรทั้งประเทศ 2) สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ คือ เมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มขึ้นเป็น 20% หรือ ประชากรอายุ 65 ปีเพิ่มเป็น 14% ของประชากรโดยรวมทั้งหมดของทั้งประเทศ 3) Super - aged society คือ สังคมที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่า 20% ของประชากรทั้งประเทศอย่างใดก็ตาม ทุกประเทศทั่วโลกมีการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในช่วงเวลาแตกต่างกันตามความเจริญ มั่งคั่ง ซึ่งมีผลต่อสุขภาพและการมีอายุยืนของประชาชน (ชมพูนุท พรหมภักดี, 2556)

โดยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุในสังคมไทยนั้น ได้มีสาเหตุหลักอันเนื่องมาจากการลดลงของ ภาวะเจริญพันธุ์อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการเพิ่มจำนวนและสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุและส่งผลกระทบต่อสังคมและระบบเศรษฐกิจ ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรของประเทศในอนาคตหากไม่มีนโยบาย หรือแผนปฏิบัติการที่เหมาะสมรองรับประเด็นที่เด่นชัด คือ จำนวนประชากรวัยแรงงานที่ลดลงจะมีผลต่อผลผลิตรวมของประเทศ ในขณะที่การจัดสรรทรัพยากรเพื่อผู้สูงอายุของประเทศเพิ่มขึ้น ผลกระทบต่อการจัดการด้านสังคม คือ การพึ่งพิงสมาชิกในครอบครัวที่สูงขึ้น อันเนื่องมาจากภาวะถดถอยทางกายภาพของผู้สูงอายุ ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าวนี้จะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศอย่างต่อเนื่องในระยะยาว (สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี, ออนไลน์) และในศตวรรษที่ 21 โครงสร้างประชากรโลกมีการเปลี่ยนแปลงโดยประชากรสูงอายุกำลังมีแนวโน้มที่จะเป็นกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ในเกือบทุกประเทศ เนื่องจากอัตราเกิดลดลงสุขภาพของประชากรดีขึ้น วิธีการดำรงชีวิตที่มีพลังอายุขัยของประชากรยืนยาวขึ้น จึงทำให้ประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วกว่าประชากรทั้งหมดและในทุกภูมิภาคของโลกโดยจำนวนผู้สูงอายุในปัจจุบันเพิ่มขึ้นจากเมื่อ 50 ปีที่ผ่านมาถึง 3 เท่าและจะเพิ่มขึ้นอีก 3 เท่าใน 50 ปีข้างหน้า (Department of Economic and Social Affairs, 2002) สำหรับในปี ค.ศ. 2040 คาดว่าประชากรโลกที่เป็นผู้สูงอายุจะมีจำนวนเพิ่มเป็น 1.3 พันล้านคน (ร้อยละ 14 ของประชากรโลก) และในปี ค.ศ. 2050 ประชากรโลกที่มีอายุ 60 ปีและสูงกว่าจะเพิ่มเป็น 2 พันล้านคนคือ เพิ่มจากร้อยละ 11 เป็นร้อยละ 22 โดยประชากรกลุ่มนี้ได้เพิ่มขึ้น 10.4 ล้านคน ตั้งแต่

ปี ค.ศ. 2007 เฉลี่ยเพิ่มขึ้นวันละ 30,000 คน ซึ่งไม่เคยปรากฏมาก่อนในประวัติศาสตร์ของมนุษย์ (THE Demographics of Aging., 2009) อย่างไรก็ตามสถานการณ์การสูงวัยของประชากรในประเทศไทยจำนวนผู้สูงอายุในปี พ.ศ. 2557 มีจำนวนทั้งหมด 10,014,705 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ของประชากรทั้งหมด จากการสำรวจพบว่า โดยส่วนใหญ่แล้วผู้สูงอายุของประเทศไทยจะมีอายุอยู่ในช่วง 60-69 ปี ถึงร้อยละ 56.5 ของผู้สูงอายุทั้งหมด สำนักงานสถิติแห่งชาติคาดการณ์ว่า ในอีก 10 ปีข้างหน้าประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ในประเทศไทยจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 14.1 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 21 ของประชากรทั้งหมด เท่ากับประเทศไทยจะกลายเป็น “สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” และนับจากวันนี้ไปอีกเพียง 20 ปี ในปี ค.ศ. 2576 ประเทศไทยจะมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากถึง 18.7 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 29 ของประชากรทั้งหมด มากถึง 1 ใน 4 ของประชากรทั้งหมด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) ผวนกว่าในยุค 4.0 เทคโนโลยีถูกนำมาพัฒนาต่อยอดเพื่อลดบทบาทของมนุษย์ และเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ในการใช้ความคิดเพื่อข้ามขีดจำกัด สร้างสรรค์พัฒนาสิ่งใหม่ ๆ โดยจะใช้ชื่อยุคนี้ว่าเป็นยุค Machine-to-Machine เช่น เราสามารถเปิด-ปิด หรือสั่งงานอื่นๆ กับเครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านตัวเองผ่านแอปพลิเคชันโดยไม่ต้องเดินไปกดสวิตช์ หรือตัวอย่างที่ถูกนำมาใช้งานจริงแล้วอย่างการพูดคำว่า “แคปเจอร์” กับแอปถ่ายภาพในสมาร์ทโฟน โทรศัพท์ก็จะถ่ายรูปให้อัตโนมัติโดยที่เราไม่ต้องกดถ่ายด้วยซ้ำ หรือแม้แต่เทคโนโลยีซิมูเลชัน (Simulation) จำลองสถานการณ์เพื่อฝึกอบรมพนักงาน วางแผนสถานการณ์โดยไม่ต้องเดินทางไปถึงสถานที่จริง หรือเป็นสื่อการเรียนรู้แบบโต้ตอบเป็นต้น ในขณะที่ ETDA ได้ทำการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไทยจำนวน 16,661 คน ในช่วง มี.ค.- มี.ย. 59 โดยผลสำรวจได้แยกคนเป็น 4 Gen คือ Gen Z เกิดตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นไป Gen Y เกิดระหว่างปี 2524-2543 Gen X เกิดระหว่างปี 2508-2523 และ Baby Boomer เกิดระหว่าง 2489-2507 ทำให้เห็นถึงพฤติกรรมที่แตกต่างกันของคนในแต่ละวัย ในเบื้องต้นพบว่า คน Gen Z และ Y นิยมใช้อินเทอร์เน็ตเล่นยูทูบ มากที่สุด ขณะที่คน Gen X เป็นกลุ่มคนที่เกิดมาในยุคเริ่มต้นของเทคโนโลยี มีการใช้อินเทอร์เน็ต 44.3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ หรือ 6.3 ชั่วโมงต่อวัน ช่วงเวลาที่นิยมที่สุดคือ 8.01 – 12.00 และการใช้งานเป็นไปในลักษณะเดียวกับคน Gen Y คือเรื่องสังคมออนไลน์, Youtube, รับส่งอีเมล, ค้นหาข้อมูล โดยคนกลุ่มนี้ยังคงใช้อินเทอร์เน็ตเพื่องานเป็นหลัก และเรียนรู้ที่จะใช้เพื่อส่วนตัวมากขึ้น และ Baby Boomer หรือ Gen B เกิดมาในช่วงที่ยังไม่มีเทคโนโลยี ต้องการคำแนะนำ เรียนรู้และปรับตัว ใช้อินเทอร์เน็ตประมาณ 31.8 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ หรือ 4.5 ชั่วโมงต่อวัน เวลาที่ใช้มากที่สุดคือ 8.01-12.00 โดยใช้เพื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด (Wice logistic, 2017)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าคน Gen X และ Gen Baby Boomers ยังมีพฤติกรรมในการใช้ เทคโนโลยีค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับคน Gen Y และ Gen Z อีกทั้งรัฐบาลมีนโยบายมุ่งพัฒนาปฏิรูปประเทศไปสู่การเป็นดิจิทัลไทยแลนด์ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมมารยอบรับ

เทคโนโลยีของกลุ่มคน GenX และ GenB เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการเตรียมพร้อมของภาครัฐบาลที่จะสร้างฐานรากที่มั่นคงเป็นเรื่องจำเป็นและรองรับนโยบายดังกล่าวข้างต้นต่อไป

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจ

Howard (1994) กล่าวว่าความตั้งใจซื้อและใช้บริการคือสภาพทางจิตใจ (Mental State) ที่สะท้อนการวางแผนของผู้บริโภคที่จะซื้อสินค้าตราสินค้าใด ๆ จำนวนเท่าไรในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ Mowen & Minor (1998) ได้อธิบายว่าความตั้งใจซื้อและใช้บริการเป็นความตั้งใจของผู้บริโภคในการกระทำที่ได้มา (Acquisition) การจัดการ (Disposition) และการใช้สินค้าหรือบริการ ในขณะที่ Fitzsimons & Morwitz (1996) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อและใช้บริการของผู้บริโภคโดยมีการตั้งคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อและใช้บริการของผู้บริโภค พบว่าคำตอบของผู้บริภคนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์การใช้สินค้าของผู้บริโภคและทัศนคติที่มีต่อตราสินค้าเช่นเมื่อถูกตั้งคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อและใช้บริการผู้บริโภคที่ไ้รถยนต์ตราสินค้าหนึ่งอยู่แล้วมักตอบคำถามว่าจะซื้อรถยนต์ตราสินค้าเดิมซึ่งผู้บริโภคจะมีทัศนคติที่ดีต่อสินค้านั้นหลังจากใช้สินค้าด้วยในขณะที่สำหรับผู้บริโภคที่ไม่เคยซื้อรถยนต์ได้ตอบคำถามว่ามีความตั้งใจซื้อและใช้บริการตราสินค้าที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดที่สูงที่สุดแทนและEngel, Blanckwell & Miniard (1995) ได้อธิบายว่า แบบจำลองของความตั้งใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการซื้อและมักมีการศึกษาความตั้งใจซื้อและใช้บริการเมื่อจะมีการออกสินค้าใหม่นอกจากนั้นยังมีปัจจัยที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจซื้อและใช้บริการและพฤติกรรมด้วยคือช่วงเวลา (Time Interval) โดยที่ความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจกับพฤติกรรมจะมีผลจากช่วงเวลาระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมซึ่งโอกาสที่ผู้บริโภคจะเปลี่ยนความตั้งใจอาจมากขึ้นถ้าช่วงเวลามากขึ้นแต่ถ้าช่วงเวลาสั้นความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจกับพฤติกรรมจะแข็งแกร่งมากกล่าวคือถ้าผู้บริโภคเกิดความตั้งใจซื้อและใช้บริการแล้วแต่ยังไม่ได้ซื้อทันทีปล่อยเวลาให้เนิ่นนานไปโอกาสที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าก็จะน้อยลงนั่นเองและปัจจัยด้านประสบการณ์ (Experience) โดยที่ทัศนคติและความตั้งใจซื้อและใช้บริการที่อิงกับประสบการณ์จริงจะมีความมั่นคงกับพฤติกรรมมากกว่าทัศนคติและความตั้งใจซื้อและใช้บริการที่อิงกับประสบการณ์ทางอ้อมกล่าวคือทัศนคติที่ถูกสร้างผ่านการเปิดรับโฆษณาจะทำนายได้น้อยกว่าที่ถูกสร้างผ่านการทดลองใช้สินค้าสรุปว่า การศึกษาถึงความตั้งใจซื้อและใช้บริการมีความสำคัญมากต่อนักการตลาดเนื่องจากความตั้งใจซื้อและใช้บริการสินค้าหรือบริการเปรียบเสมือนแนวทางการทำนายหรือคาดการณ์พฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภคในอนาคตพฤติกรรมสามารถทำนายได้จากการวัดหรือทำนายความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรม โดยปกติแล้วความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมสามารถทำนายพฤติกรรมได้อย่างแม่นยำหรือความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในระดับสูงหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้คือความตรงกัน (Correspondence) ของเกณฑ์ในการวัดความตั้งใจที่กระทำ

พฤติกรรมคือให้มีความตรงกันในองค์ประกอบด้านการกระทำเป้าหมายสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม และระดับความมั่นคงของความตั้งใจ (Stability of Intention) ถ้าความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมมีความมั่นคงหรือความคงทนสูงก็จะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสูงด้วย นอกจากนี้ วริศรา สอนจิตร (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการรับรู้ด้านความเสี่ยง มีผลกระทบต่อนักคิดในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ของผู้บริโภคมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยการรับรู้ด้านความเพลิดเพลิน ปัจจัยการรับรู้ด้านประโยชน์ และปัจจัยการรับรู้ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านปัจจัยทัศนคติในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ของผู้บริโภค มีผลกระทบต่อนักคิดซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงกลุ่มหุติยภูมิ คือ บล็อกเกอร์ และปัจจัยบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงกลุ่มปฐมภูมิ คือ เพื่อนสนิท ตามลำดับ ในขณะที่อรรวรรณ สุขยาน (2559) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของ บุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า บุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคล มีความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับมากและมากที่สุดใกล้เคียงกัน โดยความสมัครใจในการใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคล จากการสำรวจด้านความสมัครใจและทัศนคติพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบพบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเชื่อมั่นในระบบ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความคาดหวังในผลสัมฤทธิ์ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ด้านความเข้าใจในเทคโนโลยี ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี

อาทิตย์ เกียรติกำจร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า 1) เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในภาพรวม ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังด้านการใช้งานง่าย ด้านทัศนคติเกี่ยวข้องกับการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความตั้งใจที่จะใช้ แตกต่างกัน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนไม่แตกต่างกัน 2) อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในภาพรวม ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังด้านการใช้งานง่าย ด้านทัศนคติเกี่ยวข้องกับการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม แตกต่างกัน ส่วนระดับ

การศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และด้านความตั้งใจที่จะใช้แตกต่างกัน 3) ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ส่วนด้านความคาดหวังในการใช้งานง่ายมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard 4) ด้านอิทธิพลทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard สำหรับทัศนคติที่เกี่ยวข้องการใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard แต่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในขณะที่ กันตพล บรรทัดทอง (2557) ศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคนผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการดำเนินงานวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุมีแรงจูงใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สูงขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุสูงขึ้นมากด้วย เนื่องจากผู้สูงอายุมีแรงจูงใจที่ได้สื่อสารกันอย่างอิสระ ได้รับประโยชน์ต่าง ๆ ในการใช้บริการดูเป็นคนทันสมัย ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนในเครือข่ายการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ประหยัดจึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์และส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่ไม่เหงา ไม่โดดเดี่ยว ทำให้มีความสุขที่ได้ใกล้ชิดกับ เพื่อนและครอบครัวมากยิ่งขึ้น ยังรู้สึกสนุกสนานเพลิดเพลินในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่เพิ่มรูปแบบการสื่อสารที่เพิ่มความสนุกสนานตื่นเต้นและมีความหลากหลายในการใช้มากขึ้นจากผลงานวิจัย สามารถสร้างแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ และ ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560) อศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่ามี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความคาดหวังจากประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ คือ ปัจจัยด้านสถานภาพทั่วไป ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศ และปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรณษา แสนละเอียด (2560) จากการศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อิทธิพลทางสังคมและด้านทัศนคติมีผลต่อแนวโน้มการตั้งใจใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร และบังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2554) จากการศึกษาเรื่องการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษา หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ความคาดหวังจากประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุ ขณะที่ความคาดหวังจากความพยายามมีความสัมพันธ์ในทิศทาง

เดียวกันกับความตั้งใจใช้และมีปฏิสัมพันธ์ตามอายุและประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี สำหรับอิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้และมีปฏิสัมพันธ์ตามความสมัครใจในการใช้เทคโนโลยีแต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุและประสบการณ์ ด้านความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุและประสบการณ์และความตั้งใจใช้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี รวมทั้งผลการศึกษาของธาดาทิเบศร์ ภูทอง (2560) พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ อิทธิพลทางสังคมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน นอกจากนี้ความตั้งใจที่จะใช้ยังมี อิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้งานจริง ขณะที่ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม และความวิตกกังวลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีไม่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญ จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ



ตารางที่ 2.1 สรุปการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี

ชื่อผู้วิจัย	เรื่องที่ศึกษา	ตัวแปรตาม		ตัวแปรอิสระ				
		ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี	ใช้ระบบหรือแอปพลิเคชัน	ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการเรียนรู้	ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการเรียนรู้	ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการเรียนรู้	ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการเรียนรู้	ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการเรียนรู้
อาทิตย์ เกียรติกำจร (2557)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	✓	✓	✓	✓	✓	✓	○
ศศิจันทร์ ปัญญาทวี (2560)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่	✓	✓	×	✓	○	○	○
กรณษา แสนละเอียด (2560)	การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร	✓	✓	✓	○	○	✓	○
บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2554)	การศึกษาเรื่องการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี สำนักงานเสมือน กรณีศึกษา หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	✓	✓	○	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ : ○ แสดงถึงตัวแปรที่ยังไม่ได้ศึกษา ✓ แสดงถึงตัวแปรที่ศึกษาและเป็นไปตามสมมติฐาน X แสดงถึงตัวแปรที่ศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ) สรุปการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี

ชื่อผู้วิจัย	เรื่องที่ศึกษา	ตัวแปรตาม		ตัวแปรอิสระ				
		ความตั้งใจเดิมในการใช้เทคโนโลยี	ใช้ระบบหรือระบบเดิม	ระบบบังคับใช้ที่คิดค้นที่ใช้นั้น	ปัจจัยด้านความเหมาะสม	ความเหมาะสมของเทคโนโลยี	ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ	ผลลัพธ์ที่ได้นั้น
ธาดาธิเบศร์ ภูทอง (2560)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ	✓	✓	○	✓	×	✓	○

หมายเหตุ : ○ แสดงถึงตัวแปรที่ยังไม่ได้ศึกษา ✓ แสดงถึงตัวแปรที่ศึกษาและเป็นไปตามสมมติฐาน X แสดงถึงตัวแปรที่ศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

จากตาราง 2.1 สรุปได้ว่าการศึกษารื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ของอาทิตย์ เกียรติกำจร (2557) แสดงถึงตัวแปรตามและตัวแปรอิสระที่ศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานโดยมีตัวแปรอิสระ คือ สิ่งแวดล้อมที่สนับสนุนเป็นตัวแปรที่ยังไม่ได้ศึกษา และการศึกษาของศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศกรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ แสดงถึงตัวแปรตามและตัวแปรอิสระที่ศึกษาเป็นไปตามสมมติฐาน 3 ตัวแปร แสดงถึงตัวแปรที่ศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน และตัวแปรที่ยังไม่ได้ศึกษา 3 ตัวแปรคือความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และสิ่งแวดล้อมที่สนับสนุน กรณชา แสนละเอียด (2560) การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงถึงตัวแปรที่ศึกษาและเป็นไปตามสมมติฐาน และมี 3 ตัวแปรที่ยังไม่ได้ศึกษาได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม สิ่งแวดล้อมที่สนับสนุน งานวิจัยเรื่องการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษาหน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บงอร์ตัน สำเนียงเพระ (2554) แสดงถึงตัวแปรที่ศึกษาและเป็นไปตามสมมติฐาน มี 1 ตัวแปรอิสระยังไม่ได้ศึกษาได้แก่ ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน และ ธาดาทิเบศร์ ภูทอง (2560) กับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ ได้แสดงถึงตัวแปรที่ศึกษาและเป็นไปตามสมมติฐาน 2 ตัวแปรตาม 2 ตัวแปรอิสระ และแสดงถึงตัวแปรที่ศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือความคาดหวังในการใช้งาน แสดงถึงตัวแปรที่ยังไม่ได้ศึกษา ตัวแปรอิสระ ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน และ สิ่งแวดล้อมที่สนับสนุน จากข้อมูลการศึกษาค้นคว้าดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชันเอ็กซ์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งในงานวิจัยนี้จะเป็นการศึกษาถึงทัศนคติในด้านต่าง ๆ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี โดยใช้ทฤษฎี Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ถูกพัฒนาเพื่อใช้ศึกษาพฤติกรรมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยปรับใช้แบบจำลอง UTAUT บางส่วน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม และประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูป จากนั้นจึงทำการสรุปผลการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้ามีรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริโภคที่เคยใช้เทคโนโลยี โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ ไม่จำกัดเขตพื้นที่เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุม โดยอาศัยการแจกแบบสอบถามออนไลน์

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเรื่องความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากร ผู้บริโภคที่เคยใช้เทคโนโลยี ของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ จึงต้องหาขนาดกลุ่มตัวอย่างและแนวทางที่เหมาะสม ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณขนาดตัวอย่างในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรหรือไม่สามารถนับจำนวนประชากรได้ (Infinite Population) เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนด

ขนาดกลุ่ม ตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ W.G. Cochran (บุญชม ศรีสะอาด, 2538, หน้า 186) ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

โดย n = ขนาดตัวอย่าง

Z = ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่น (95% เท่ากับ 1.96)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น กำหนดให้เท่ากับ 0.05

p = ค่าสัดส่วนประชากร กำหนดให้เท่ากับ 0.5

q = $(1-p)$ ดังนั้น $q = (1-0.5) = 0.5$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{(0.5)(0.5)(1.96)^2}{0.05^2}$$

$$= 384.16$$

การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 384.16 ชุด ผู้วิจัยจึงทำการประมาณค่ากลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 สำรองเผื่อแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์อีก 5% รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งได้มาจากคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร การกำหนดตัวอย่างแบบสัดส่วนที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ และกำหนดขนาดของความ คลาดเคลื่อน (e) เท่ากับ 0.05 (Jaeger, 1980, p.41 อ้างถึงใน อุทุมพร จามรมาน, 2537, หน้า 41) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอจำนวนกลุ่มตัวอย่างและแนวทางที่เหมาะสม เช่น Lim (2006) กล่าวว่า ระดับที่ยอมรับได้ของขนาดกลุ่มตัวอย่างต้องมีการตอบสนองอย่างน้อย 200 ตัวอย่าง ที่มีการทดสอบทางสถิติของโมเดลสมการโครงสร้างในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่จึงมีความจำเป็นและการศึกษาครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอนซึ่งเมื่อคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยการใช้สูตรดังกล่าวข้างต้น ได้จำนวนตัวอย่าง 384 ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งตัวอย่างที่ได้นั้นผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ ที่เคยใช้งานเทคโนโลยีมากกว่า 1 ครั้ง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

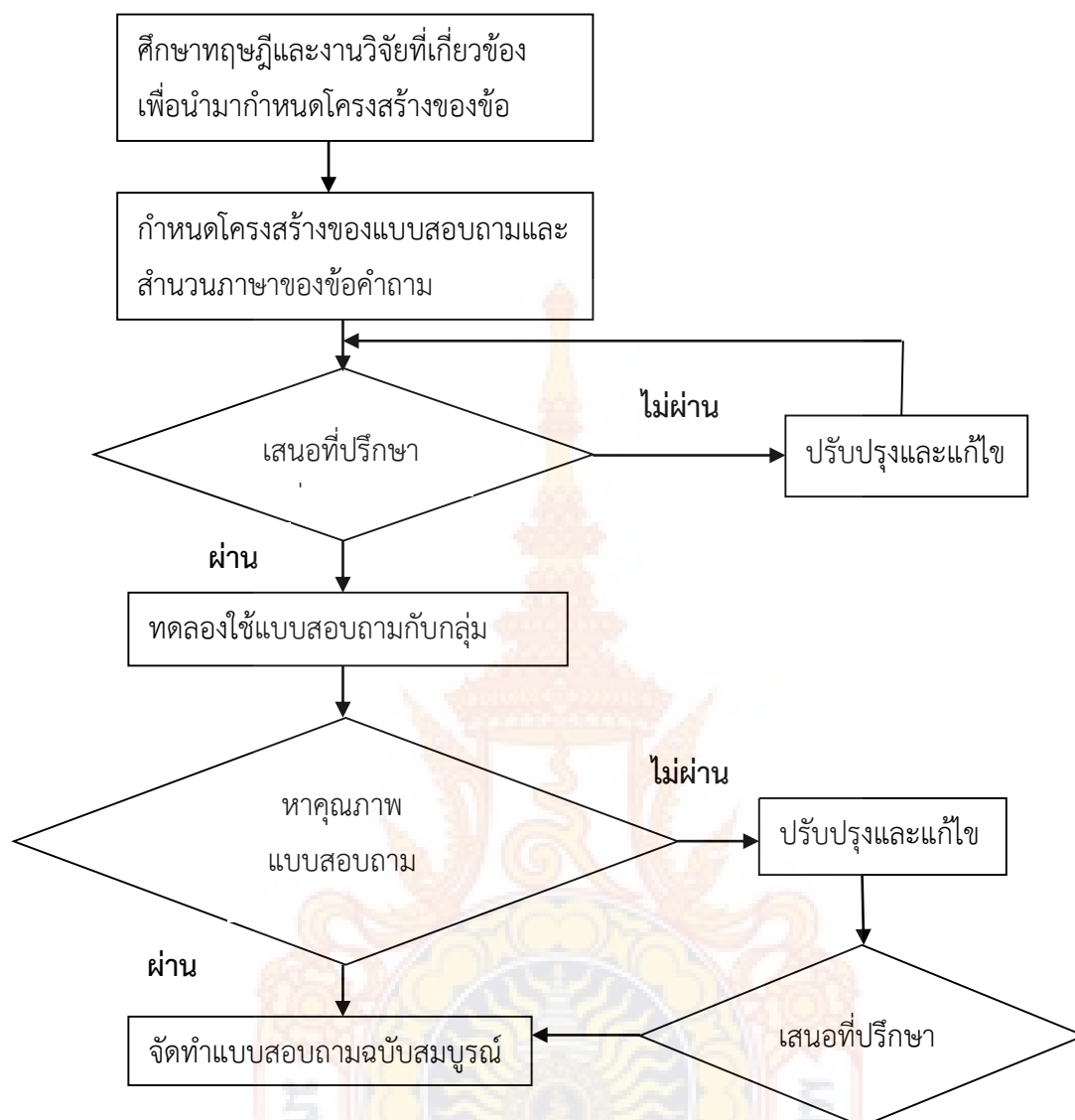
3.2.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังภาพที่ 3.1 ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

3.2.1.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

3.2.1.2 กำหนดโครงสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และ นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและนำคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

3.2.1.3 นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ (ถ้ามี) นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ ก่อนนำไปทดลองใช้อีกครั้งกับกลุ่มผู้บริโภครที่เคยใช้เทคโนโลยีในการทำกิจกรรมต่างๆซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษา โดยทดลองแจกแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือก่อนเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษา โดยดำเนินการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของข้อคำถามรายข้อตรวจสอบความสอดคล้องซึ่งแต่ละข้อคำถามต้องมีค่าความเชื่อถือได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามรายข้อและภาพรวม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

3.2.1.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจำนวน 400 ชุด



ภาพที่ 3.1 แสดงขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เคยใช้เทคโนโลยีในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้ในการสร้างเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (เพศ อายุ ประสบการณ์ และความสนใจ)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งาน ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

โดยส่วนที่ 2 -4 ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนระดับความสำคัญดังนี้

5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

การแปลค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าทางสถิติคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) กำหนดในแต่ละระดับชั้นด้วยสูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้นดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})/\text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1)/ 5 \\ &= 0.80\end{aligned}$$

คะแนน 4.21 - 5.00 หมายถึง ความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 3.41 - 4.20 หมายถึง ความคิดเห็น เห็นด้วยมาก

คะแนน 2.61 - 3.40 หมายถึง ความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 1.81 - 2.60 หมายถึง ความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1.00 - 1.80 หมายถึง ความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.2.3.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาตรงตามทฤษฎีและกรอบแนวคิดที่ศึกษา

3.2.3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่ อาจารย์ดุขฎิ เทิดการมี อาจารย์ประจำหลักสูตรคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อาจารย์เด่นชัย พันธุ์เกตุ อาจารย์ประจำหลักสูตรคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และ นายศิวพงษ์ นิยมพานิช เจ้าหน้าที่ระดับสูง สายงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ภาษาที่ใช้ และการประเมินที่ถูกต้อง และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ IOC (Index of Item Objectives Congruence) โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา คือ

เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน +1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน 0
เห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน -1

การวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของแบบสอบถามความคิดเห็นโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คำนวณค่าตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$$\begin{aligned} \sum R &= \text{ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ} \\ N &= \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ} \end{aligned}$$

3.2.3.3 ตรวจสอบความเชื่อมั่นผู้วิจัยมีการพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และ factor analysis ทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (ต่อ)

คำถาม	จำนวน คำถาม	Cronbach's Alpha
1. ประสบการณ์	2	0.848
1.1 ท่านมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีมากน้อยเพียงใด (ความรู้ทั่วไป เช่น การใช้งานเบื้องต้น, การใช้งานเพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการ)		0.737
1.2 ท่านมีความเข้าใจ และสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้มากน้อยเพียงใด (เช่น ใช้ในการสื่อสาร, อำนวยความสะดวกในการใช้จ่าย, ช่วยจดจำ หรือ ด้านสุขภาพ)		0.737
2. ความสนใจ	3	0.743
2.1 การทำงานผ่านการใช้เทคโนโลยีด้วยความเต็มใจ		0.912
2.2 คนในครอบครัวหรือคนรอบข้างไม่ได้บังคับให้ท่านใช้งานเทคโนโลยี		0.564
2.3 มีความสนใจที่จะเลือกใช้เทคโนโลยีในทุกที่ทุกเวลา		0.561
3. ทักษะที่มีต่อพฤติกรรมการใช้	7	0.901
3.1 มีความจำเป็นที่ทุกคนต้องใช้งาน		0.894
3.2 เปิดโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ		0.881
3.3 มีประโยชน์ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน		0.881
3.4 ยากต่อการเรียนรู้		0.884
3.5 ยากต่อการใช้งาน		0.881
3.6 ไม่มีความจำเป็นในการใช้งาน		0.891
3.7 มีความปลอดภัยในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล		0.892

ตารางที่ 3.1 (ต่อ) การตรวจสอบความเชื่อมั่น

คำถาม	จำนวน คำถาม	Cronbach's Alpha
4. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	5	0.834
4.1 การทำงานผ่านเทคโนโลยีช่วยให้มีทักษะความสามารถเพิ่มขึ้น		0.833
4.2 การทำงานผ่านเทคโนโลยีไม่ซับซ้อนไปกว่าการทำงานในสำนักงานปกติ		0.869
4.3 เทคโนโลยี มีความพร้อมในการช่วยเหลือหากพบปัญหาในการทำงาน		0.757
4.4 เทคโนโลยี ที่เลือกใช้ มีขั้นตอนที่ใช้งานง่าย สะดวก และรวดเร็ว		0.745
4.5 เทคโนโลยี ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์การใช้งานตามที่ต้องการ		0.789
5. ความคาดหวังในความพยายาม	6	0.915
5.1 การใช้งานเทคโนโลยีช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูลหรือแหล่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว		0.902
5.2 การใช้เทคโนโลยี อำนวยความสะดวกในการทำงาน		0.889
5.3 เทคโนโลยี ช่วยให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้น		0.882
5.4 เทคโนโลยีช่วยให้สามารถทำงานลุล่วงในสถานการณ์คับขัน		0.885
5.5 เทคโนโลยีช่วยเพิ่มคุณภาพงาน		0.925
5.6 การทำงานผ่านเทคโนโลยีสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง		0.911
6. อิทธิพลทางสังคม	6	0.876
6.1 เพื่อน/คนในครอบครัวมีส่วนในการสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยี		0.855
6.2 บุคคลรอบข้าง เป็นแรงผลักดันในการเลือกใช้เทคโนโลยี		0.856
6.3 ทำให้เกิดการยอมรับจากสังคมเมื่อใช้เทคโนโลยี		0.828
6.4 ต้องการแสดงตัวตนผ่านทางเทคโนโลยี		0.860
6.5 การใช้เทคโนโลยีทำให้มีสังคมใหม่ๆ		0.858
6.6 ต้องการความทันสมัยจากการใช้เทคโนโลยี		0.868

ตารางที่ 3.1 (ต่อ) การตรวจสอบความเชื่อมั่น

คำถาม	จำนวน คำถาม	Cronbach's Alpha
7. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	4	0.954
7.1 การมีทรัพยากร (สมาร์ทโฟน, คอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต) เป็นสิ่งสำคัญในการใช้เทคโนโลยี		0.955
7.2 ปัจจุบันเทคโนโลยีที่ท่านมีอยู่เพียงพอต่อการใช้งานและความต้องการของท่าน		0.926
7.3 การได้รับการแนะนำจาก คู่มือ, ผู้สอน (คนรอบข้าง) เพียงพอที่ทำให้ท่านสามารถใช้งาน เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น		0.933
7.4 ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีได้จากการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งต่าง ๆ		0.946
8. ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม	7	0.953
8.1 มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีทุกครั้งที่มีโอกาส		0.965
8.2 มีความตั้งใจทำงานนอกสถานที่ผ่านเทคโนโลยี		0.938
8.3 มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ด้านอำนวยความสะดวกของตนเอง		0.938
8.4 มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร		0.942
8.5 มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อสุขภาพ		0.942
8.6 มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าถึงข้อมูล/แหล่งความรู้		0.953
8.7 มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมภาพลักษณ์ของตนเอง (ความทันสมัย)		0.941

ตารางที่ 3.1 (ต่อ) การตรวจสอบความเชื่อมั่น

คำถาม	จำนวน คำถาม	Cronbach's Alpha
9. พฤติกรรมการใช้	5	0.959
9.1 ใช้เทคโนโลยีในเรื่องส่วนตัวเช่น เชคอีเมลล์ ติดตามข่าวสาร มีส่วนร่วมบนเครือข่ายสังคมออนไลน์		0.957
9.2 ใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อและสื่อสารกับผู้อื่น		0.942
9.3 ใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ต่อการทำงาน		0.942
9.4 ใช้เทคโนโลยีในการค้นหาเพื่อองค์ความรู้		0.955
9.5 ในทุกวัน หรือ ชีวิตประจำวันท่านจะใช้เทคโนโลยีอยู่เสมอ		0.951
รวมค่าความเชื่อมั่น		0.958

ผลของการตรวจสอบทั้งค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละประเด็นและค่าความเชื่อมั่นรวมอยู่ระหว่าง 0.743 - 0.959 ซึ่งค่าที่เหมาะสมอยู่ระหว่าง 0.7-1.00 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในเรื่องความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Data) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยมีการชี้แจงวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน

3.4 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95%

3.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

3.5.2 วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยนำผลข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาศึกษาโดยมีการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อใช้ อ้างอิงพฤติกรรมของประชากร โดยทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Hypothesis Testing) เพื่อยืนยันสิ่งที่ผู้วิจัยตั้งข้อสมมติฐานว่าถูกต้องหรือไม่ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้

3.5.2.1 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Simple Correlation) ของตัวแปรนำระดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์เพื่อบอกระดับความสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปร ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จะต้องไม่ค่าไม่ควรเกิน $+0.80$ (กริช แรงสูงเนิน, 2554)

3.5.2.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยที่สัมพันธ์กันเป็น องค์ประกอบเดียวกัน เพื่อให้สื่อความหมายได้อย่างครอบคลุม โดยเมตริกซ์สหสัมพันธ์ในภาพรวมดูจาก ค่า $KMO > 0.5$ และค่า Bartlett Test of Sphericity ต้องมีนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.000 จึงแสดงว่าข้อมูลตัวแปรชุดนี้เหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ (กริช แรงสูงเนิน, 2554)

3.5.2.3 การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรและวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐาน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้ได้มุ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างกลุ่มเจนเนอร์ชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ จากผู้ที่เคยใช้งานเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ค่าร้อยละ S.D
- 4.2 การวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันของตัวแปรที่ใช้ศึกษา
- 4.4 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

n	แทน	ค่าจำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
x^2	แทน	ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square)
df	แทน	ค่าองศาอิสระ (Degree of Freedom)
x^2/df	แทน	ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์
p -value	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
***	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .1
SKE	แทน	ค่าความเบ้ (Skewness)
KUR	แทน	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
GFI	แทน	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
CFI	แทน	ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index)
RMR	แทน	ค่าดัชนีค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสอง

RMSEA	แทน	ค่าดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Square Error of Approximation)
Estimate	แทน	ค่าน้ำหนักความถดถอยหรืออิทธิพลทางตรงระหว่างคู่ตัวแปร
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญ
C.R.	แทน	ค่าทีหรือค่า Critical Ratio (t-value)
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (Multiple Coefficient of Determination)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
DE	แทน	ค่าอิทธิพลทางตรง (Direct Effect)
IE	แทน	ค่าอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)
TE	แทน	ค่าอิทธิพลรวม (Total Effect)

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าตัวแปร

Social	แทน	อิทธิพลทางสังคม
Attitude	แทน	ทัศนคติต่อการใช้งาน
Av_effort	แทน	การคาดหวังในการใช้งาน
Av_perform	แทน	การคาดหวังในประสิทธิภาพ
Av_environ	แทน	สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน
Av_intent	แทน	ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้
Av_behavi	แทน	พฤติกรรมการใช้
Sexn	แทน	เพศ
Av_exp	แทน	ประสบการณ์
Agen	แทน	อายุ
Av_volun	แทน	ความสมัครใจ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ และ รายได้ โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

n=400		
ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	206	51.5
หญิง	194	48.5
รวม	400	100.0
อายุ		
39 – 53 ปี (Generation X)	174	43.5
53 ปีขึ้นไป (Generation Baby Boomer)	226	56.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 206 คน คิดเป็น ร้อยละ 51.5 และเป็นเพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 โดยอายุอยู่ในช่วง 39 – 53 ปี (Generation X) จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 และช่วงอายุ 53 ปีขึ้นไป (Generation Baby Boomer) จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี

n=400		
พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<u>ท่านเคยใช้งานเทคโนโลยีในด้านใด</u>		
บันเทิง	42	10.5
เพื่อติดต่อสื่อสาร	167	41.8
เพื่อการทำงาน	45	11.2
เพื่อประโยชน์ด้านสุขภาพ	74	18.5
การซื้อสินค้า/บริการ	72	18.0
รวม	400	100.0
<u>ท่านใช้งานเทคโนโลยีมานานเท่าใด</u>		
น้อยกว่า 6 เดือน	62	15.5
1 - 2 ปี	115	28.8
3 - 5 ปี	91	22.8
มากกว่า 5 ปี	132	32.9
รวม	400	100.0
<u>จำนวนชั่วโมงการใช้งานเทคโนโลยีต่อครั้ง</u>		
น้อยกว่า 30 นาที	83	20.8
30 นาที-1 ชั่วโมง	75	18.8
1 ชั่วโมง – 2 ชั่วโมง	51	12.7
3 ชั่วโมง – 4 ชั่วโมง	85	21.2
5 ชั่วโมง – 6 ชั่วโมง	20	5.0
มากกว่า 6 ชั่วโมง	48	12.0
ตลอดเวลา	38	9.5
รวม	400	100.0
<u>ท่านเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีได้อย่างไร</u>		
เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีด้วยตนเอง	167	41.8
เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีจากครอบครัว	134	33.5
เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีจากเพื่อน	99	24.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ส่วนใหญ่เพื่อติดต่อสื่อสาร จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาเพื่อประโยชน์ด้านสุขภาพ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และน้อยที่สุดใช้เพื่อความบันเทิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 การใช้งานเทคโนโลยีส่วนใหญ่เป็นระยะเวลา มากกว่า 5 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมาใช้งานเทคโนโลยีมาเป็นระยะเวลา 1-2 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 น้อยที่สุดใช้งานเทคโนโลยีมาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 จำนวนชั่วโมงการใช้งานเทคโนโลยีต่อครั้งส่วนใหญ่ใช้มากที่สุด 3 – 4 ชั่วโมงต่อครั้ง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 รองลงมา น้อยกว่า 30 นาทีต่อครั้ง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 น้อยที่สุด 5-6 ชั่วโมงต่อครั้ง และการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีจากครอบครัวจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และน้อยที่สุดเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีได้จากเพื่อน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ตามลำดับ

4.1.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านประสบการณ์ (Experience)

n=400		
ระดับความคิดเห็นด้านประสบการณ์	$\bar{X}$	S
ภาพรวม	3.381	.883
มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยี	3.37	1.032
มีความเข้าใจ และสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี	3.40	.873

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.3 มีระดับความคิดเห็นต่อด้านประสบการณ์ (Experience) โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.381$) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความเข้าใจ และสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมา มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.40$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านความสมัครใจ (Voluntariness)

n=400		
ระดับความคิดเห็นด้านความสมัครใจ	$\bar{X}$	S
ภาพรวม	3.8008	.75301
การทำงานผ่านการใช้เทคโนโลยีด้วยความเต็มใจ	3.71	.969
คนในครอบครัวหรือคนรอบข้างไม่ได้บังคับให้ท่านใช้งานเทคโนโลยี	3.88	.798
มีความสมัครใจที่จะเลือกใช้เทคโนโลยีในทุกที่ทุกเวลา	3.82	.779

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.4 มีระดับความความคิดเห็นด้านความสมัครใจ (Voluntariness) โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.8008$) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คนในครอบครัวหรือคนรอบข้างไม่ได้บังคับให้ใช้งานเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมา มีความสมัครใจที่จะเลือกใช้เทคโนโลยีในทุกที่ทุกเวลา ($\bar{X} = 3.82$) และการทำงานผ่านการใช้เทคโนโลยีด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน (Attitude related to usage)

n=400		
ระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน	$\bar{X}$	S
ภาพรวม	3.1568	.31640
มีความจำเป็นที่ทุกคนต้องใช้งาน	3.91	.656
เปิดโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ	3.97	.647
มีประโยชน์ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน	4.09	.742
ยากต่อการเรียนรู้	2.07	.699
ยากต่อการใช้งาน	2.08	.740
ไม่มีความจำเป็นในการใช้งาน	2.12	.691
มีความปลอดภัยในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล	3.87	.661

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.5 มีระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.1568$) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีประโยชน์ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาเปิดโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ($\bar{X} = 3.97$) มีความจำเป็นที่ทุกคนต้องใช้งาน ($\bar{X} = 3.91$) มีความปลอดภัยในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ($\bar{X} = 3.87$) ไม่มีความจำเป็นในการใช้งาน ($\bar{X} = 2.12$) ยากต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 2.08$) และยากต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 2.07$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)

n = 400		
ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S
ภาพรวม	3.9980	.51445
การทำงานผ่านเทคโนโลยีช่วยให้มีทักษะความสามารถ เพิ่มขึ้น	4.04	.701
การทำงานผ่านเทคโนโลยีไม่ซับซ้อนไปกว่าการทำงานในสำนักงานปกติ	4.06	.687
เทคโนโลยี มีความพร้อมในการช่วยเหลือหากพบปัญหาในการทำงาน	3.95	.544
เทคโนโลยี ที่เลือกใช้ มีขั้นตอนที่ใช้งานง่าย สะดวก และ รวดเร็ว	3.95	.536
เทคโนโลยี ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์การใช้งานตามที่ต้องการ	4.00	.575

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.6 มีระดับความคิดเห็นต่อด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการทำงานผ่านเทคโนโลยีไม่ซับซ้อนไปกว่าการทำงานในสำนักงานปกติ ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ การทำงานผ่านเทคโนโลยีช่วยให้มีทักษะความสามารถเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.04$) เทคโนโลยีทำให้บรรลุวัตถุประสงค์การใช้งานตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.00$) เทคโนโลยี มีความพร้อมในการช่วยเหลือหากพบปัญหาในการทำงาน ($\bar{X} = 3.95$) และเทคโนโลยีที่เลือกใช้ มีขั้นตอนที่ใช้งานง่าย สะดวก และ รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังใน
พยายาม (Effort Expectancy)

n = 400		
ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังในพยายาม	$\bar{X}$	S
ภาพรวม	4.0696	.57827
การใช้งานเทคโนโลยีช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูลหรือแหล่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	4.00	.611
การใช้เทคโนโลยี อำนวยความสะดวกในการทำงาน	4.10	.702
เทคโนโลยี ช่วยให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้น	4.06	.705
เทคโนโลยีช่วยให้สามารถทำงานลุล่วงในสถานการณ์คับขัน	4.06	.678
เทคโนโลยีช่วยเพิ่มคุณภาพงาน	4.07	.692
การทำงานผ่านเทคโนโลยีสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง	4.14	.716

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.7 มีระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังในพยายาม (Effort Expectancy) โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.07$) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการทำงานผ่านเทคโนโลยีสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือการใช้เทคโนโลยี อำนวยความสะดวกในการทำงาน ($\bar{X} = 4.10$) เทคโนโลยีช่วยเพิ่มคุณภาพงาน ($\bar{X} = 4.07$) เทคโนโลยี ช่วยให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้น ($\bar{X} = 4.06$) เทคโนโลยีช่วยให้สามารถทำงานลุล่วงในสถานการณ์คับขัน ($\bar{X} = 4.06$) และการใช้งานเทคโนโลยีช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูลหรือแหล่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence)

n =400		
ระดับความคิดเห็นด้านอิทธิพลทางสังคม	$\bar{X}$	S
ภาพรวม	3.9746	.52132
เพื่อน/คนในครอบครัวมีส่วนในการสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยี	4.16	.662
บุคคลรอบข้าง เป็นแรงผลักดันในการเลือกใช้เทคโนโลยี	3.92	.814
ทำให้เกิดการยอมรับจากสังคมเมื่อใช้เทคโนโลยี	4.01	.685
ต้องการแสดงตัวตนผ่านทางเทคโนโลยี	3.90	.607
การใช้เทคโนโลยีทำให้มีสังคมใหม่ ๆ	3.87	.615
ต้องการความทันสมัยจากการใช้เทคโนโลยี	4.00	.677

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.8 มีระดับความคิดเห็นต่อด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.97$) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเพื่อน/คนในครอบครัวมีส่วนในการสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือ ทำให้เกิดการยอมรับจากสังคมเมื่อใช้เทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.01$) ต้องการความทันสมัยจากการใช้เทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.00$) บุคคลรอบข้างเป็นแรงผลักดันในการเลือกใช้เทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.92$) ต้องการแสดงตัวตนผ่านทางเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.90$) และการใช้เทคโนโลยีทำให้มีสังคมใหม่ ๆ ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมที่
สนับสนุน

n=400		
ระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	$\bar{X}$	S
ภาพรวม	4.0569	.53720
การมีทรัพยากร (สมาร์ทโฟน, คอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต) เป็นสิ่งสำคัญใน การใช้เทคโนโลยี	4.04	.624
ปัจจุบันเทคโนโลยีที่ท่านมีอยู่เพียงพอต่อการใช้งานและความต้องการ	4.10	.610
การได้รับการแนะนำจาก คู่มือ, ผู้สอน (คนรอบข้าง) เพียงพอที่ทำให้ สามารถใช้งาน เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.05	.551
ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีได้จากการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งต่าง ๆ	4.04	.544

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.9 มีระดับความคิดเห็นต่อด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือปัจจุบันเทคโนโลยีที่ท่านมีอยู่เพียงพอต่อการใช้งานและความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือการได้รับการแนะนำจาก คู่มือ, ผู้สอน (คนรอบข้าง) เพียงพอที่ทำให้ท่านสามารถใช้งาน เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{X} = 4.05$) การมีทรัพยากร (สมาร์ทโฟน, คอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต) เป็นสิ่งสำคัญในการใช้เทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.04$) และท่านสามารถใช้เทคโนโลยีได้จากการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.04$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

n=400		
ระดับความคิดเห็นด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม	$\bar{X}$	S
ภาพรวม	4.0989	.55440
มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีทุกครั้งที่มีโอกาส	4.03	.515
มีความตั้งใจทำงานนอกสถานที่ผ่านเทคโนโลยี	4.10	.609
มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ด้านอำนวยความสะดวกของตนเอง	4.09	.640
มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร	4.20	.659
มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อสุขภาพ	4.17	.655
มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าถึงข้อมูล/แหล่งความรู้	4.05	.707
มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมภาพลักษณ์ของตนเอง (ความทันสมัย)	4.06	.602

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.10 มีระดับความคิดเห็นต่อด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.10$) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือมีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อสุขภาพ ($\bar{X} = 4.17$) มีความตั้งใจทำงานนอกสถานที่ผ่านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.10$) มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ด้านอำนวยความสะดวกของตนเอง ($\bar{X} = 4.09$) มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมภาพลักษณ์ของตนเอง (ความทันสมัย) ($\bar{X} = 4.06$) มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าถึงข้อมูล/แหล่งความรู้ ($\bar{X} = 4.05$) และมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีทุกครั้งที่มีโอกาส ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการใช้

n=400		
พฤติกรรมการใช้	$\bar{X}$	S
ภาพรวม	4.1340	.58899
ใช้เทคโนโลยีในเรื่องส่วนตัวเช่น เช็อีเมลล์ ติดตามข่าวสาร มีส่วนร่วมบนเครือข่ายสังคมออนไลน์	4.15	.666
ใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อและสื่อสารกับผู้อื่น	4.13	.679
ใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ต่อการทำงาน	4.16	.652
ใช้เทคโนโลยีในการค้นหาเพื่อองค์ความรู้	4.10	.602
ในทุกวัน หรือ ชีวิตประจำวันท่านจะใช้เทคโนโลยีอยู่เสมอ	4.13	.575

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.11 มีระดับความคิดเห็นต่อด้านพฤติกรรมการใช้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=4.13$) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ต่อการทำงาน ($\bar{X}=4.16$) รองลงมาคือใช้เทคโนโลยีในเรื่องส่วนตัวเช่น เช็อีเมลล์ ติดตามข่าวสาร มีส่วนร่วมบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ($\bar{X}=4.15$) ด้านใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อและสื่อสารกับผู้อื่น ($\bar{X}=4.13$) ในทุกวัน หรือ ชีวิตประจำวันท่านจะใช้เทคโนโลยีอยู่เสมอ ($\bar{X}=4.13$) และใช้เทคโนโลยีในการค้นหาเพื่อองค์ความรู้ ($\bar{X}=4.10$) ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (ตัวแปรสังเกต) (ต่อ)

ตัวแปรสังเกต	องค์ประกอบภายใน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading)	KMO
Av_exp	exp4.1	0.927	0.500
	exp4.2	0.927	
Av_volun	volun5.1	0.806	0.658
	volun5.2	0.945	
	volun5.3	0.920	
Av_atitude	atititude6.1	0.914	0.784
	atititude6.2	0.859	
	atititude6.3	0.900	
	atititude6.7	0.657	
	atititude6.4	0.774	
	atititude6.5	0.807	
Av_perform	atititude6.6	0.838	0.799
	perform7.1	0.792	
	perform7.2	0.843	
	perform7.3	0.910	
	perform7.4	0.886	
Av_effort	perform7.5	0.803	0.844
	effort8.1	0.874	
	effort8.2	0.921	
	effort8.3	0.931	
	effort8.4	0.928	

ตารางที่ 4.12 (ต่อ) แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (ตัวแปรสังเกต)

ตัวแปรสังเกต	องค์ประกอบภายใน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading)	KMO
Av_soc	effort8.5	0.636	0.738
	effort8.6	0.778	
	soc9.1	0.888	
	soc9.2	0.843	
	soc9.3	0.696	
	soc9.4	0.958	
Av_environ	soc9.5	0.948	0.743
	soc9.6	0.791	
	environ10.1	0.869	
	environ10.2	0.953	
	environ10.3	0.942	
	environ10.4	0.929	
Av_behavi	behavi11.1	0.810	0.830
	behavi11.2	0.902	
	behavi11.3	0.928	
	behavi11.4	0.907	
	behavi11.5	0.906	
	behavi11.6	0.851	
	behavi11.7	0.875	
Av_intent	intent12.1	0.931	0.852
	intent12.2	0.947	
	intent12.3	0.965	
	intent12.4	0.925	
	intent12.5	0.861	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านประสพการณ์อยู่ที่ 0.927 ค่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านความสมัครใจ อยู่ระหว่าง 0.806– 0.945 น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานอยู่ระหว่าง 0.657– 0.914 น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรการด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพอยู่ระหว่าง 0.792– 0.910 น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านความคาดหวังในการพยายามอยู่ระหว่าง 0.636– 0.931 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านอิทธิพลทางสังคม อยู่ระหว่าง 0.696– 0.958 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน อยู่ระหว่าง 0.869– 0.953 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม อยู่ระหว่าง 0.810– 0.928 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรด้านพฤติกรรมการใช้ อยู่ระหว่าง 0.861– 0.965 ค่าน้ำหนักตัวแปรในองค์ประกอบที่มากกว่า 0.5 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม และพบว่าค่า KMO ของแต่ละองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.500– 0.852จากการพิจารณาค่าสถิติทั้ง 2 รายการ สามารถสรุปได้ว่าตัวแปรทุกตัวแปรมีความเชื่อถือได้ที่เหมาะสม (Hair et al., 2010)



4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันของตัวแปรที่ใช้ศึกษา

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แต่ละด้านของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี (ต่อ)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์																		
	Exp4.1	Exp4.2	Voluntary5.1	Voluntary5.2	Voluntary5.3	Attitude6.1	Attitude6.2	Attitude6.3	Attitude6.4	Attitude6.5	Attitude6.6	Attitude6.7	performance7.1	performance7.2	performance7.3	performance7.4	performance7.5	
Exp4.1	1																	
Exp4.2	.718**	1																
Voluntary5.1	.804**	.731**	1															
Voluntary5.2	.565**	.482**	.635**	1														
Voluntary5.3	.489**	.392**	.565**	.871**	1													
Attitude6.1	.328**	.213**	.237**	.563**	.560**	1												
Attitude6.2	.213**	.105*	.072	.299**	.460**	.763**	1											
Attitude6.3	.381**	.423**	.362**	.582**	.624**	.801**	.753**	1										
Attitude6.4	-.194**	-.200**	-.115*	.010	-.161*	-.128*	-.250**	-.239**	1									
Attitude6.5	.042	-.110*	.220**	-.001	-.032	-.367**	-.341**	-.392**	.421**	1								
Attitude6.6	.075	-.018	.256**	.030	.063	-.419**	-.357**	-.353**	.487**	.717**	1							
Attitude6.7	-.079	.084	-.023	.332**	.367**	.539**	.451**	.571**	-.204**	-.400**	-.412**	1						
performance7.1	.027	.112*	.151**	.336**	.290**	.537**	.369**	.566**	-.231**	-.335**	-.377**	.763**	1					
performance7.2	.146**	.144**	.151**	.406**	.353**	.557**	.415**	.594**	-.123**	-.290**	-.368**	.756**	.811**	1				
performance7.3	.325**	.308**	.442**	.424**	.427**	.394**	.344**	.516**	-.254**	-.202**	-.184**	.567**	.617**	.666**	1			
performance7.4	.276**	.299**	.388**	.412**	.443**	.370**	.320**	.485**	-.217**	-.166**	-.084**	.616**	.526**	.600**	.841**	1		
performance7.5	.447**	.398**	.469**	.550**	.490**	.444**	.323**	.483**	-.223**	-.105**	-.055**	.512**	.429**	.508**	.705**	.763**	1	
effort8.1	.468**	.416**	.382**	.484**	.427**	.532**	.353**	.447**	-.100**	-.261**	-.196**	.404**	.327**	.405**	.461**	.536**	.735**	
effort8.2	.361**	.262**	.140**	.423**	.408**	.678**	.616**	.638**	-.146**	-.400**	-.420**	.502**	.450**	.591**	.440**	.367**	.585**	
effort8.3	.318**	.234**	.180**	.449**	.417**	.684**	.552**	.588**	-.090**	-.422**	-.353**	.478**	.410**	.520**	.400**	.393**	.581**	
effort8.4	.299**	.177**	.136**	.415**	.380**	.682**	.563**	.552**	-.093**	-.333**	-.372**	.486**	.411**	.530**	.430**	.367**	.566**	
effort8.5	.481**	.574**	.519**	.328**	.321**	.174**	.209**	.334**	-.217**	-.015**	.005	.227**	.144**	.297**	.556**	.577**	.611**	
effort8.6	.042	.275**	.061	.278**	.274**	.459**	.414**	.500**	-.243**	-.365**	-.457**	.687**	.462**	.518**	.475**	.437**	.507**	
Social9.1	.235**	.247**	.228**	.377**	.382**	.530**	.422**	.557**	-.304**	-.255**	-.346**	.675**	.557**	.601**	.559**	.504**	.568**	
Social9.2	-.083	.241**	-.080	.256**	.242**	.423**	.356**	.435**	-.136**	-.431**	-.460**	.624**	.423**	.460**	.314**	.254**	.363**	
Social9.3	.085	.087	-.004	.112*	.101*	.376**	.370**	.344**	.015	-.268**	-.235**	.323**	.281**	.372**	.284**	.213**	.299**	
Social9.4	.468**	.508**	.537**	.218**	.188**	.121*	.157**	.238**	-.125**	.057	.058	.061	.099**	.183**	.432**	.352**	.465**	
Social9.5	.465**	.437**	.502**	.227**	.199**	.124*	.122**	.198**	-.101**	.078	.025	.124**	.159**	.251**	.391**	.327**	.445**	
Social9.6	.116*	.031	.110*	.319**	.403**	.462**	.461**	.459**	-.349**	-.195**	-.310**	.626**	.449**	.479**	.551**	.552**	.566**	
environment1	.102*	.077	.131*	.352**	.350**	.511**	.396**	.501**	-.253**	-.197**	-.313**	.674**	.597**	.625**	.560**	.561**	.622**	
environment1	.120*	.178**	.174**	.348**	.380**	.492**	.459**	.568**	-.250**	-.233**	-.246**	.608**	.512**	.548**	.597**	.560**	.659**	
environment1	.360**	.480**	.469**	.441**	.454**	.325**	.322**	.486**	-.289**	-.083**	-.035**	.451**	.403**	.429**	.612**	.569**	.705**	
environment1	.356**	.476**	.465**	.450**	.450**	.334**	.311**	.456**	-.330**	-.083**	-.026**	.419**	.382**	.402**	.575**	.557**	.705**	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แต่ละด้านของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี

	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์															
	effort6.1	effort6.2	effort6.3	effort6.4	effort6.5	effort6.6	Social9.1	Social9.2	Social9.3	Social9.4	Social9.5	Social9.6	environm	environm	environm	environm
													ent10.1	ent10.2	ent10.3	ent10.4
Exp4.1																
Exp4.2																
Voluntary5.1																
Voluntary5.2																
Voluntary5.3																
Attitude6.1																
Attitude6.2																
Attitude6.3																
Attitude6.4																
Attitude6.5																
Attitude6.6																
Attitude6.7																
performance7.																
performance7.																
performance7.																
performance7.																
performance7.																
effort8.1	1															
effort8.2	.789**	1														
effort8.3	.796**	.895**	1													
effort8.4	.725**	.868**	.904**	1												
effort8.5	.598**	.425**	.423**	.451**	1											
effort8.6	.526**	.628**	.629**	.706**	.517**	1										
Social9.1	.544**	.647**	.666**	.688**	.463**	.747**	1									
Social9.2	.459**	.610**	.623**	.584**	.258**	.770**	.687**	1								
Social9.3	.473**	.656**	.674**	.625**	.189**	.484**	.572**	.635**	1							
Social9.4	.481**	.370**	.407**	.331**	.631**	.286**	.377**	.329**	.479**	1						
Social9.5	.528**	.419**	.423**	.391**	.605**	.286**	.409**	.345**	.467**	.931**	1					
Social9.6	.460**	.517**	.541**	.540**	.343**	.616**	.727**	.509**	.460**	.353**	.385**	1				
environm1	.512**	.592**	.581**	.616**	.359**	.666**	.773**	.563**	.516**	.368**	.432**	.890**	1			
environm1	.497**	.606**	.639**	.629**	.430**	.716**	.763**	.575**	.587**	.413**	.355**	.783**	.866**	1		
environm1	.566**	.513**	.554**	.556**	.668**	.650**	.679**	.495**	.418**	.616**	.553**	.625**	.687**	.844**	1	
environm1	.557**	.488**	.528**	.516**	.664**	.641**	.662**	.471**	.382**	.552**	.512**	.598**	.674**	.811**	.937**	1

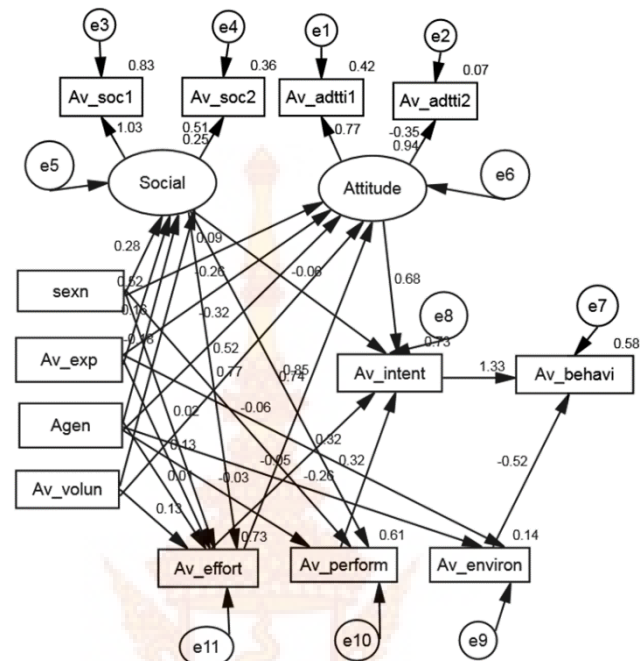
** .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* .Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

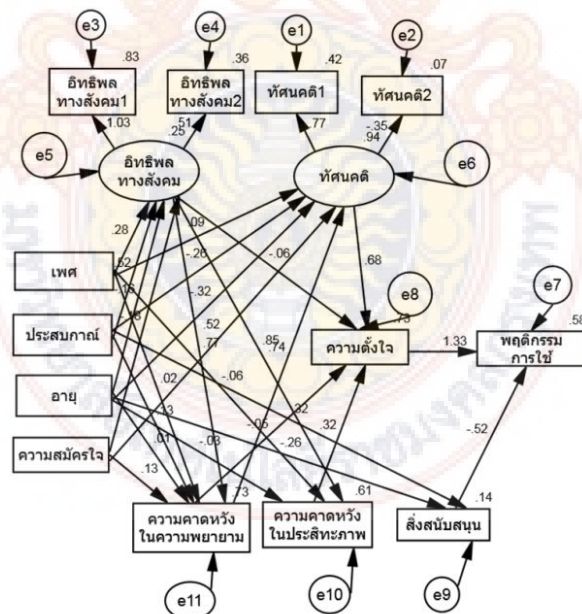
จากตารางที่ 4.13 พบว่าตัวแปรสังเกตได้ ด้านประสบการณ์ ด้านความสนใจ ด้านทัศนคติ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ด้านพฤติกรรมการใช้ ทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกัน (ค่าความสัมพันธ์เป็นบวก) และมีค่าความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 (ค่าสมบูรณ์) ทำให้ไม่เกิดสภาวะ Multicollinearity (กัลยา วาณิชบัญชา, 2557)



4.4 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง



Chi-square =29.551 ,Chi-square/df =1.970 ,df =15 ,p=.014,GFI = .989
CFI=.99 ,RMR=.012,RMSEA =.049 ,MFI=.993,Hoelter=338



Chi-square =29.551 ,Chi-square/df =1.970 ,df =15 ,p=.014,GFI = .989,
CFI=.99 ,RMR=.012,,RMSEA =.049 ,MFI=.993,Hoelter=338

ภาพที่ 4.1 โมเดลวัดความสัมพันธ์โครงสร้างการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของโมเดลวัดความสัมพันธ์โครงสร้างการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

Chi-Square(χ^2)		df	χ^2/df	p -value	GFI	CFI	RMR
CR	29.551	15	1.970	.014	.989	.995	.012

จากตารางที่ 4.14 พบว่าค่าอัตราส่วนของไค-สแควร์กับ degree of freedom (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.970 สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่กำหนดว่า (χ^2/df) ต้องมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 เมื่อพิจารณาจากค่า GFI (Goodness of Fit Index) เท่ากับ .989 ค่า CFI (Comparative Fit Index) เท่ากับ .995 และค่า RMR เท่ากับ .012 เมื่อนำค่าสถิติที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการพิจารณาที่กำหนดว่า ค่าดัชนี GFI ควรมีค่ามากกว่า 0.90 ค่า CFI ควรมีค่ามากกว่า 0.95 และค่า RMR ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 โมเดลมาตรวัดจึงมีความสอดคล้องกลมกลืน กับโมเดลทางทฤษฎี ในระดับที่ยอมรับได้ (ยูทซ์ ไกยวรรณ, 2556)

ตารางที่ 4.15 สรุปดัชนีสอดคล้องของโมเดล

ดัชนีความสอดคล้อง	ค่าที่แสดงความสอดคล้อง	ค่าที่ยอมรับได้ว่ามีความสอดคล้อง
χ^2	$.05 \leq p \leq 1.00$	$.01 \leq p \leq .05$
χ^2 / df	$0 \leq \chi^2 / df \leq 2$ Carmines & Mcler (1981) และ Ullman (2001)	$2 \leq \chi^2 / df \leq 3$ Kline (1998a)
RMR	$0 \leq RMR \leq .05$	$.05 \leq RMR \leq .08$
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 \leq RMSEA \leq .08$
NFI	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	$.90 \leq NFI \leq .95$
CFI	$.97 \leq CFI \leq 1.00$	$.95 \leq CFI \leq .97$
GFI	$.95 \leq GFI \leq 1.00$	$.90 \leq GFI \leq .95$

ที่มา : กัลยา วาณิชบัญชา, 2557; ยูทซ์ ไกยวรรณ, 2556.

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

Variable	Regression Weights				Standardized Regression Weights	R ²
	Estimate	S.E.	C.R.	P		
Social	<--- sexn	.337	.056	5.993	***	.277
Social	<--- Agen	-.200	.059	-3.405	***	-.163
Social	<--- Av_exp	.362	.065	5.597	***	.517
Social	<--- Av_volun	-.147	.062	-2.378	.017	-.183
						.245
Av_effort	<--- sexn	.027	.036	.764	.445	.024
Av_effort	<--- Agen	.006	.035	.186	.852	.006
Av_effort	<--- Av_volun	.099	.054	1.830	.067	.133
Av_effort	<--- Av_exp	.084	.054	1.551	.121	.129
						.727
Av_perform	<--- sexn	-.062	.044	-1.422	.155	-.063
Av_perform	<--- Agen	-.027	.042	-.633	.527	-.027
						.608
Attitude	<--- sexn	.083	.039	2.115	.034	.093
Attitude	<--- Agen	-.292	.051	-5.688	***	-.325
Attitude	<--- Av_exp	-.135	.032	-4.253	***	-.263
Attitude	<--- Av_volun	.306	.046	6.678	***	.521
						.940
Av_environ	<--- Agen	-.284	.051	-5.566	***	-.262
Av_environ	<--- Av_exp	.197	.029	6.883	***	.317
						.141

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญ * *** p< .01

จากตารางที่ 4.16 เมื่อพิจารณาจากโมเดลการวัดพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและ/หรือพฤติกรรมการใช้ของกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชันเอ็กซ์ ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเสริม เพศ อายุ ความสนใจ และประสบการณ์ โดยเพศเป็นตัวแปรผลักดันให้อิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีแต่ไม่ส่งผลต่อตัวแปรอื่น ๆ ช่วงอายุเป็นตัวแปรผลักดันให้อิทธิพลทางสังคม ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน และ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนส่งผล

ต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีแต่ไม่ส่งผลต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ และ ความคาดหวังในความพยายาม ความสนใจตัวแปรที่ผลักดันให้ความคาดหวังในความพยายามและทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานส่งผลและมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เอ็กซ์ และในส่วนของด้านประสบการณ์ตัวแปรที่ผลักดันให้อิทธิพลทางสังคม ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนที่ส่งผลให้เกิดการตั้งใจใช้เทคโนโลยีแต่ไม่เป็นตัวผลักดันความคาดหวังในความพยายามเป็นอิทธิพลที่ส่งผลต่อการตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจนเอเรชั่นเอ็กซ์ได้

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

Variable	Regression Weights				Standardized Regression Weights	R ²
	Estimate	S.E.	C.R.	P		
Av_intent <--- Attitude	.821	.101	8.124	***	.684	.940
Av_intent <--- Social	-.055	.066	-.831	.406	-.062	
Av_intent <--- Av_perfor m	.346	.059	5.901	***	.320	.245
Av_intent <--- Av_effort	-.043	.076	-.565	.572	-.045	.608
Av_behavi <--- Av_intent	1.438	.117	12.290	***	1.330	.727
Av_behavi <--- Av_environ	-.557	.109	-5.108	***	-.519	.731
						.141

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญ * *** p< .01

จากตารางที่ 4.17 เมื่อพิจารณาจากโมเดลการวัดพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและ/หรือพฤติกรรมการใช้ของกลุ่ม เจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจนเอเรชั่นเอ็กซ์ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลักและปัจจัยเสริมดังนี้ 1) ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมโดยมี เพศ อายุ ประสบการณ์

ความสนใจและความคาดหวังในการใช้งานเป็นตัวแปรเสริม ส่งผ่าน 2) ความคาดหวังในประสิทธิภาพโดยมีประสบการณ์และอิทธิพลทางสังคมเป็นตัวแปรเสริมส่งผ่าน ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและ/หรือพฤติกรรมการใช้ไม่ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากอิทธิพลทางสังคมและความคาดหวังในความพยายาม อย่างมีนัยสำคัญแต่ได้รับอิทธิพลทางอ้อมส่งผ่านความคาดหวังในประสิทธิภาพและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม โดยมีประสิทธิภาพในการทำนายเท่ากับ 0.731 ($R^2=73.1\%$) ยกเว้นสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีประสิทธิภาพในการทำนายเท่ากับ 0.141 ($R^2=14.1\%$)



ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลวัดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และ/หรือพฤติกรรมการใช้ ของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

ตัวแปรผล	อิทธิพล	ตัวแปรเหตุ									
		effort	perform	attitud	social	sex	age	Exp	volun	intent	environ
intent	DE	-.045	.320***	.684***	-.062	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	IE	.506	.000	.000	.627	.211	-.321	.172	.314	.000	.000
	TE	.461	.320	.684	.565	.211	-.321	.172	.314	.000	.000
behavi	DE	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.330	-.519
	IE	.612	.426	.910	.751	.281	-.290	.064	.418	.000	.000
	TE	.612	.426	.910	.751	.281	-.290	.064	.418	1.330***	-.519***

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญ *** p< .01

จากตารางที่ 4.18 เมื่อพิจารณาผลรวมอิทธิพลพบว่า ตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและ/หรือพฤติกรรมการใช้โดยพิจารณาจากน้ำหนักของความสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมและปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและ/หรือพฤติกรรมการใช้ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ .684 และ .320 ในขณะที่อิทธิพลทางสังคมและความคาดหวังในการพยายามมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและ/หรือพฤติกรรมการใช้ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ .627 และ .506 ตามลำดับ

2) ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 1.330 โดยมีปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมอิทธิพลทางสังคม ความคาดหวังในความพยายาม ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความสมัครใจ เพศ อายุ ประสบการณ์ เป็นปัจจัยเสริม

3) สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการใช้โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ - .519



ตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และ/หรือพฤติกรรมการใช้ของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
H1: ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์	ยอมรับสมมติฐาน
H2: ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายามส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์	ปฏิเสธสมมติฐาน
H3: ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์	ปฏิเสธสมมติฐาน
H4: ปัจจัยด้านทัศนคติที่เกี่ยวข้องการใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์	ยอมรับสมมติฐาน
H5: ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์	ยอมรับสมมติฐาน
H:6 ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์	ยอมรับสมมติฐาน

ในการศึกษาความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและ/หรือพฤติกรรมการใช้ของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลักและปัจจัยเสริมดังนี้ 1) ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมโดยมี เพศ อายุ ประสบการณ์ สมัครใจและ

ความคาดหวังในความพยายามเป็นตัวแปรเสริมส่งผ่าน 2) ความคาดหวังในประสิทธิภาพโดยมีประสบการณ์และอิทธิพลทางสังคมเป็นตัวแปรเสริมส่งผ่าน ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและ/หรือพฤติกรรมการใช้ไม่ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากอิทธิพลทางสังคมและความคาดหวังในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญแต่ได้รับอิทธิพลทางอ้อมส่งผ่านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม โดยมีประสิทธิภาพในการทำนาย ยกเว้นสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ อย่างมีนัยสำคัญ



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยฉบับนี้ทำการศึกษาเรื่องความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชันเอ็กซ์

โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีช่วงอายุอยู่ที่ 53 ปีขึ้นไป (เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์) คิดเป็นร้อยละ 56.5

5.1.2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีพบว่าส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารเป็นหลัก (ร้อยละ 41.8) และในแต่ละครั้งในการใช้เทคโนโลยีส่วนมากใช้เวลาถึง 3- 4 ชั่วโมงต่อการใช้งาน 1 ครั้ง (ร้อยละ 21.3) โดยใช้งานเทคโนโลยีมาแล้ว มากกว่า 5 ปี (ร้อยละ 32.9) ส่วนมากเกิดจากการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีจากตนเอง (ร้อยละ 41.8)

5.1.3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านประสบการณ์และด้านความสนใจ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประสบการณ์ ในภาพรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.38$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีความเข้าใจ และสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้ ($\bar{X} = 3.40$) รองลงมาคือ มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.37$) ในส่วนของผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประสบการณ์ภาพรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.80$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่คนในครอบครัวหรือคนรอบข้างไม่ได้บังคับให้ท่านใช้งานเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาได้แก่มีความสนใจที่จะเลือกใช้เทคโนโลยีในทุกที่ทุกเวลา ($\bar{X} = 3.88$) และลำดับสุดท้ายคือ การทำงานผ่านการใช้เทคโนโลยีด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.71$)

5.1.4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ของกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชันเอ็กซ์

5.1.4.1 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.1568$) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีประโยชน์ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาเปิดโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ($\bar{X} = 3.97$) มีความจำเป็นที่ทุกคนต้องใช้งาน ($\bar{X} = 3.91$) มีความปลอดภัยในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ($\bar{X} = 3.87$) ไม่มีความจำเป็นในการใช้งาน ($\bar{X} = 2.12$) ยากต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 2.08$) และยากต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 2.07$)

5.1.4.2 ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการทำงานผ่านเทคโนโลยีไม่ซับซ้อนไปกว่าการทำงานในสำนักงานปกติ ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ การทำงานผ่านเทคโนโลยีช่วยให้มีทักษะความสามารถเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.04$) เทคโนโลยีทำให้บรรลุวัตถุประสงค์การใช้งานตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.00$) เทคโนโลยีมีความพร้อมในการช่วยเหลือหากพบปัญหาในการทำงาน ($\bar{X} = 3.95$) และเทคโนโลยีที่เลือกใช้มีขั้นตอนที่ใช้งานง่าย สะดวก และ รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

5.1.4.3 ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความคาดหวังในการใช้งาน (Effort Expectancy) โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.07$) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการทำงานผ่านเทคโนโลยีสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือการใช้เทคโนโลยี อำนวยความสะดวกในการทำงาน ($\bar{X} = 4.10$) เทคโนโลยีช่วยเพิ่มคุณภาพงาน ($\bar{X} = 4.07$) เทคโนโลยี ช่วยให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้น ($\bar{X} = 4.06$) เทคโนโลยีช่วยให้สามารถทำงานลุล่วงในสถานการณ์คับขัน ($\bar{X} = 4.06$) และการใช้งานเทคโนโลยีช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูลหรือแหล่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

5.1.4.4 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.97$) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเพื่อน/คนในครอบครัวมีส่วนในการสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือ ทำให้เกิดการยอมรับจากสังคมเมื่อใช้เทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.01$) ต้องการความทันสมัยจากการใช้

เทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.00$) บุคคลรอบข้างเป็นแรงผลักดันในการเลือกใช้เทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.92$) ต้องการแสดงตัวตนผ่านทางเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.90$) และการใช้เทคโนโลยีทำให้มีสังคมใหม่ ๆ ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

5.1.4.5 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือปัจจุบันเทคโนโลยีที่ท่านมีอยู่เพียงพอต่อการใช้งานและความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือการได้รับการแนะนำจาก คู่มือ, ผู้สอน (คนรอบข้าง) เพียงพอที่ทำให้ท่านสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{X} = 4.05$) การมีทรัพยากร (สมาร์ทโฟน, คอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต) เป็นสิ่งสำคัญในการใช้เทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.04$) และท่านสามารถใช้เทคโนโลยีได้จากการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.04$) ตามลำดับ

5.1.5 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

5.1.5.1 ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.10$) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือมีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อสุขภาพ ($\bar{X} = 4.17$) มีความตั้งใจทำงานนอกสถานที่ผ่านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.10$) มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ด้านอำนวยความสะดวกของตนเอง ($\bar{X} = 4.09$) มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมภาพลักษณ์ของตนเอง (ความทันสมัย) ($\bar{X} = 4.06$) มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าถึงข้อมูล/แหล่งความรู้ ($\bar{X} = 4.05$) และมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีทุกครั้งที่มีโอกาส ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ

5.1.5.2 พฤติกรรมการใช้

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าด้านพฤติกรรมการใช้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.13$) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ต่อการทำงาน ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือใช้เทคโนโลยีในเรื่องส่วนตัวเช่น เซกอีเมลล์ ติดตามข่าวสาร มีส่วนร่วมบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ($\bar{X} = 4.15$) ด้านใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อและสื่อสารกับผู้อื่น ($\bar{X} = 4.13$) ในทุกวัน หรือ ชีวิตประจำวันท่านจะใช้เทคโนโลยีอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.13$) และใช้เทคโนโลยีในการค้นหาเพื่อองค์ความรู้ ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

5.1.6 ความสอดคล้องของโครงสร้างเชิงสาเหตุของความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ของกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชันเอ็กซ์

แบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า ไคส์แควร์ (Chi-Square) เท่ากับ 37.088 ค่า χ^2 / df เท่ากับ 2.318 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 16 ค่า p-value=0.002 และ พิจารณาจากค่า CFI (Comparative Fit Index) ซึ่งเป็นค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ เท่ากับ .995 ค่า RMR เท่ากับ .013 น้อยกว่า 0.05 (ยูทส ไกยวรรณ์, 2556)

5.1.7 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชันเอ็กซ์ ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีโดยมีปฏิสัมพันธ์กับประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีแต่ไม่ปฏิสัมพันธ์กับเพศและอายุ อย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งานง่ายส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชันเอ็กซ์ ผลการวิเคราะห์พบว่าความคาดหวังในการใช้งานง่ายไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีและไม่ปฏิสัมพันธ์กับเพศและอายุแต่มีปฏิสัมพันธ์กับความสมัครใจในการใช้เทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชันเอ็กซ์ ผลการวิเคราะห์พบว่าอิทธิพลทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีแต่มีปฏิสัมพันธ์กับความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม เพศ อายุ และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชันเอ็กซ์ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีและมีปฏิสัมพันธ์กับเพศ อายุ ประสบการณ์และความสมัครใจ

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชันเอ็กซ์ ผลการวิเคราะห์พบว่าสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการใช้แต่มีปฏิสัมพันธ์ตามเพศ และอายุ

สมมติฐานข้อที่ 6 ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชันเอ็กซ์ ผลการวิเคราะห์พบว่าความตั้งใจแสดงพฤติกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี

สรุปได้ว่าปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีโดยมีปฏิสัมพันธ์กับเพศ อายุ ประสบการณ์และความสนใจในขณะที่ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชันเอ็กซ์ โดยมีปฏิสัมพันธ์กับประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีแต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับเพศและอายุ สำหรับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการใช้แต่มีปฏิสัมพันธ์กับเพศ และอายุ ส่วนปัจจัยความคาดหวังในความพยายามไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีและไม่ปฏิสัมพันธ์กับเพศและอายุแต่มีปฏิสัมพันธ์กับความสนใจในการใช้เทคโนโลยี และอิทธิพลทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีแต่มีปฏิสัมพันธ์กับเพศ อายุ และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี ในขณะที่ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎี TRA TPB และ UTAUT และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชันเอ็กซ์ ผู้วิจัยจึงได้นำบทสรุปผลการศึกษาในภาพรวมมาอภิปรายผลการวิจัยโดยจำแนกตามในแต่ละตัวแปร ดังต่อไปนี้

5.2.1 ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีโดยมีปฏิสัมพันธ์กับประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีแต่ไม่ปฏิสัมพันธ์กับเพศและอายุ สอดคล้องกับงานวิจัยของบังอรรัตน์ สำเนียงเพระ (2554) ศึกษาเรื่องการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษา หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนาม องค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังจากประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้เทคโนโลยี แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุ

5.2.2 ด้านความคาดหวังในความพยายาม

ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังในความพยายามไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีและไม่ปฏิสัมพันธ์กับเพศและอายุแต่มีปฏิสัมพันธ์กับความสนใจในการใช้เทคโนโลยีสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับ

บริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุที่พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม และความวิตกกังวลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีไม่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ธาดาธิเบศร์ ภูทอง, 2560)

5.2.3 ด้านอิทธิพลทางสังคม

ผลการวิเคราะห์พบว่าอิทธิพลทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีแต่มีปฏิสัมพันธ์กับความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม เพศ อายุ และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของธาดาธิเบศร์ ภูทอง และนันทมน มั่งสูงเนิน (2560) จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการ สุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุขึ้นอยู่กับอิทธิพลทางสังคมมากที่สุด

5.2.4 ด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีและมีปฏิสัมพันธ์ตามเพศ อายุ ประสบการณ์และความสนใจ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของกรณชา แสลงละเอียด (2560) จากการศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านทัศนคติมีผลต่อแนวโน้มการตั้งใจใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

5.2.5 ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

ผลการวิเคราะห์พบว่าสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้แต่มีปฏิสัมพันธ์ตามเพศ และอายุ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของบังอรรัตน์ สำเนียงเพระ (2554) ศึกษาเรื่องการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษา หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนาม องค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลการศึกษาพบว่าด้านความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้

5.2.6 ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม

ผลการวิเคราะห์พบว่าความตั้งใจแสดงพฤติกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับผลการศึกษาของบังอรรัตน์ สำเนียงเพระ (2554) ที่พบว่า ความตั้งใจใช้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี จากผลการศึกษาเรื่องการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษา หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และผลงานวิจัยของธาดาธิเบศร์ ภูทอง (2560) จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ

ผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่าความตั้งใจที่จะใช้ยังมี อิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้งานจริง ด้วยเช่นกัน

จากการอภิปรายผลดังกล่าวข้างต้นผลการศึกษาของงานวิจัยฉบับนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎี UTAUT ซึ่งอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม หรือพฤติกรรมการใช้ ได้รับอิทธิพลจาก 3 ปัจจัยหลัก ยกเว้นสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งานที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ สำหรับตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปรที่เป็นส่วนขยายแบบจำลองและทำหน้าที่ในการขยายปัจจัยหลัก 4 ตัว ข้างต้น จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม หรือการใช้ผ่านปัจจัยหลัก 4 ด้าน แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่า UTAUT สามารถใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปรเป็นส่วนขยายแบบจำลองสามารถเพิ่มความถูกต้องการพยากรณ์ได้มากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพบว่า แนวคิด ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี มีความสอดคล้องและกลมกลืนกับสภาพความเป็นจริงกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชันเอ็กซ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะหลัก 2 ประเด็น

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับประโยชน์เพื่อปรับใช้แก่ผู้ประกอบการ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชันเอ็กซ์ สามารถนำไปพัฒนารูปแบบการบริการ การนำเสนอบริการ กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดการตั้งใจเชิงพฤติกรรม ดังนี้

5.3.1.1 คาดหวังในประสิทธิภาพ

ผู้ประกอบการหรือผู้แสวงหาโอกาสควรมองความสำคัญของความคาดหวังในประสิทธิภาพ ให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้ได้ใกล้เคียงที่สุด มองถึงการแก้ไขปัญหาหรือจัดข้อบกพร่องของเทคโนโลยีที่ตนเองที่ผู้ใช้งานรู้สึกถึงความเข้าใจที่งานสามารถแก้ไขได้เองเบื้องต้น ลดการกังวลใจและเพิ่มความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเป้าหมาย

5.3.1.2 อิทธิพลทางสังคม

อิทธิพลทางสังคมมีผลอย่างมากต่อการกำหนดทัศนคติ พฤติกรรมและการตัดสินใจ ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้แม้ว่าอิทธิพลทางสังคมไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งใจเชิงพฤติกรรมแต่อิทธิพลทางสังคมมีปฏิสัมพันธ์ตามเพศ อายุ และประสบการณ์ ผ่านทางทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม เนื่องจากขณะที่มีการตัดสินใจ อิทธิพลและแรงกดดันทางสังคมมีผลทำให้บุคคลต่างเพศ ต่างวัย ต่างประสบการณ์เกิดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ดังนั้น

ผู้ประกอบการหากต้องการให้ผู้สูงอายุยอมรับและใช้งานมากขึ้นจะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ในการกำหนดเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงานในการให้บริการ

5.3.1.3 ทักษะติดต่อพฤติกรรมการใช้

ทักษะติดต่อพฤติกรรมการใช้เป็นเรื่องสำคัญในการที่ผู้ประกอบการควรให้ความสนใจและมองเห็นถึงโอกาสในการที่จะแสวงหาช่องทางการสร้างทัศนคติของผู้บริโภคให้เป็นไปในทางที่ดี หากสื่อสารทำให้ผู้บริโภคจดจำถึงความง่าย เร็ว ชัดเจนจะเป็นการสร้างให้เกิดทัศนคติทางบวกผู้รับบริการจะส่งต่อทัศนคติเชิงบวกให้กันเป็นการสร้างรากฐานหรือกลุ่มลูกค้าทำให้เกิดความจงรักภักดี เป็นตัวช่วยให้การทำกลยุทธ์ต่างๆ ลุล่วงเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยเรื่อง ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่น เบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ ดังนั้นนักวิจัยหรือผู้ที่สนใจควรศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

5.3.2.1 ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ หรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อให้เห็นถึงมุมมองและพฤติกรรมความสอดคล้องการพิจารณาถึงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ

5.3.2.2 ควรศึกษากลุ่มประชากร เจเนอเรชั่น อื่น ๆ หรือกลุ่มที่มีความซับซ้อนด้านพฤติกรรม เพื่อนำไปปรับให้เกิดประโยชน์ในเชิงการพัฒนาต่อไป



บรรณานุกรม

- กันตพล บันทัดทอง. (2558). พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่ม
คนผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. (นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกล
ยุทธ์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2556). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- กุลล สุนทรธาดา. (2555). โครงการศึกษาเพื่อหารูปแบบการส่งเสริมการมีงานทำแก่ผู้สูงอายุใน
เขตพื้นที่ชนบท. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กุลปรีชา นกดี และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท
พี.ที. ทรานส์เอ็กซ์เพรส จำกัด. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรม
ผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขต
กรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- กริช แรงสูงเนิน. (2554). การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ซี
เอ็ดดูเคชั่น.
- จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย. (2555). ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของ
ผู้ใช้งานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย. (สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุ
รนารี)
- เฉลิมพงษ์ ลินดา. (2555). จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้อุปกรณ์บนสมาร์ต
โฟนและแท็บเล็ตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของ
ผู้สูงอายุ. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่)
- ชมพูนุท พรหมภักดี. (2556). การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของไทย. บทความวิชาการ สำนักวิชาการ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- ธาดาธิเบศร์ ภูทอง และนันทมน มั่งสูงเนิน. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับ
บริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ. (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและ
ภาษาอังกฤษ, คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นันทิข ฉลองโกศลศิลป์ และหทัยชนก สุขเจริญ. (2555). พฤติกรรมการใช้เฟสบุ๊ค (FaceBook) ของผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรปราการ. (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- บงอร สำเนียงเพระ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษา: หน่วยงานปฏิบัติงานภาคสนามองค์กรให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. (สาขาวิชาบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- พรชนก พลาบุลย์. (2560). การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PROMPTPAY). (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ภูษณิศร ช่วยประครอง. (2557). วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่).
- มนีรัตน์ อนุโลมสมบัติ. โบบายเฟิร์สสอนาคดของการตลาด. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/642223> (วันที่สืบค้น 27 มีนาคม 2561).
- วิศรา สอนจิตร และ ขวัญกมล ดอนขวา. (2559). ความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา.
- วีรณัฐ ไรจนประภา. (2560). พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อระดับความสุขของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต. 13(1), 89-104.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพร แซ่ลิ้ม. (2558). พฤติกรรมการใช้ไลน์แอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. (วารสารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบ ERP Software ของผู้ใช้งานหลัก (Key – Users) และผู้ใช้งานคนสุดท้าย (End – Users) ในวงจรบัญชี. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. (2557). ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

บรรณานุกรม(ต่อ)

- สิริรัตน์ จีระชาติแพทย์ และ วิกานดา พรสกุลวานิช. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกลักษณะการยอมรับเทคโนโลยี ทักษะคิดและความตั้งใจในการเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัวขนาดเล็กผ่านสื่อ โซเชียลเน็ตเวิร์กของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย. (สาขาวิชาการจัดการสื่อสารองค์กร คณะวารสาร ศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ:กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อรรวรรณ สุขยาน. (2559). ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อมรเดช สุขเกษม. (2556). ความคาดหวังต่อการยอมรับโมบายเลิร์นนิ่งของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- อติเมท อุ่นจิตติ และผู้แต่งคนอื่นๆ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ สังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาทิตย์ เกียรติกำจร. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- การเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์. สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2557.
- สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก http://ird.rmutp.ac.th/?page_id=102 (วันที่สืบค้น 27 มีนาคม 2561).

บรรณานุกรม (ต่อ)

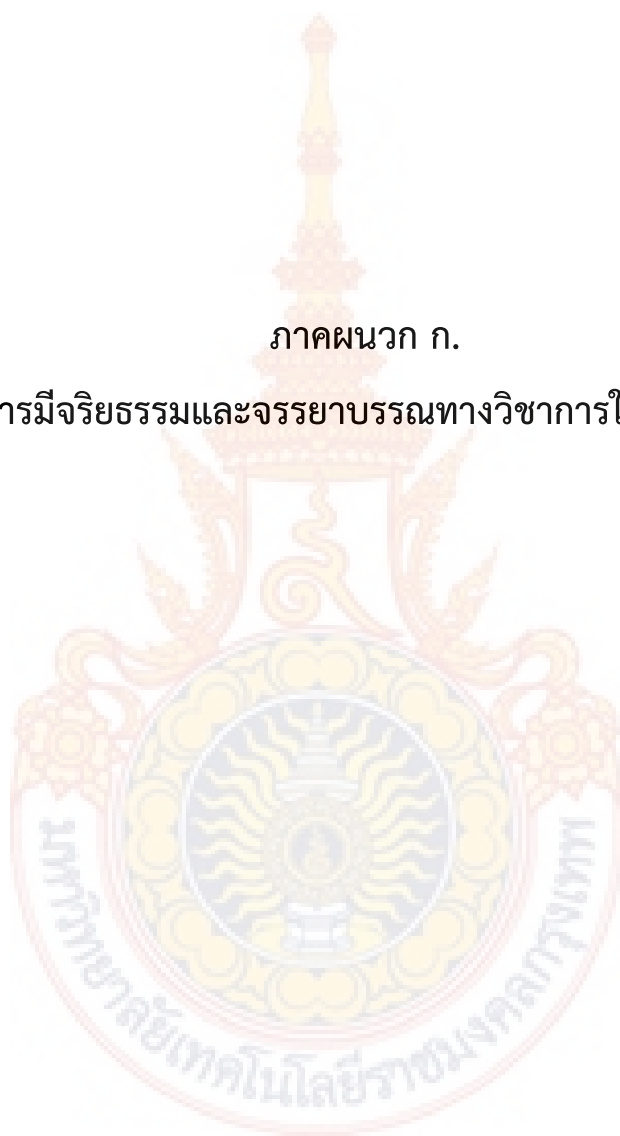
- Ajzen, I. (1985). **From intentions to actions : A theory of planned behavior**. In J. Kuhl & J. Beckman (Eds.), *Action-control: From cognition to behavior*. Heidelberg: Springer.
- Chu, A. Z-C., & Chu, R. J-C. (2011). the intranet's role in newcomer socialization in hotel industry in Taiwan-technology acceptance model analysis [Electronicsversion]. **The International Journal of Human Resource Management**. 22(5), 1163-1179.
- Eagly & Chaiken. (1993). **Attitude toward use**.
- Conbach, L. Joseph. (1984). **Essential of Psychology and Education**. New York: McGraw Hill.
- Engel, J. F., Blackwell, R. W., and Miniard, P. W. (1993). **Understanding the consumer** 7th ed. Forth Worth, Texas: Dryden.
- Fitzsimons, G.J., & Morwitz, V.G. (1996). The effect of measuring intent on brandlevel purchase behavior. **Journal of Consumer Research**. 23 (June), 1-11.
- Generation**. [online].
<https://www.thaithinkpad.com/forum/index.php/topic,4992.0/wap2.html> (12 March 2018)
- Howard, J.A. (1994). **Buyer behavior in marketing strategy**. 2nd ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Schumacker, R.E. & Lomax, R.G. (2010). **A beginner's guide to structural equation modeling**. New York : Routledge.
- 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.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.

แบบรับรองการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการในการทำวิทยานิพนธ์



แบบรับรองการมีจรรยาบรรณในการทำวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพมหานคร มีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักวิชาการ มหาวิทยาลัยฯ ได้กำหนดให้นักศึกษาทุกคนปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณนักวิจัย 9 ข้อ ตามที่สภาวิจัยแห่งชาติกำหนด ซึ่งประกอบไปด้วย

จรรยาบรรณนักวิจัย 9 ข้อ ตามที่สภาวิจัยแห่งชาติกำหนด

1. นักวิจัยต้องซื่อสัตย์และมีคุณธรรมในทางวิชาการและการจัดการ นักวิจัยต้องมีความซื่อสัตย์ต่อตนเองไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน ไม่ลอกเลียนงานของผู้อื่น ต้องให้เกียรติและอ้างอิงบุคคลหรือแหล่งที่มาของข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิจัย ต้องซื่อตรงต่อการแสวงหาทุนวิจัย และ มีความเป็นธรรมเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย
2. นักวิจัยต้องตระหนักถึงพันธกรณีในการทำงานวิจัย ตามข้อตกลงที่ทำไว้กับหน่วยงานที่สนับสนุนการวิจัยและต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด นักวิจัยต้องปฏิบัติตามพันธกรณีและข้อตกลงการวิจัยที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายยอมรับร่วมกัน อุทิศเวลาทำงานวิจัยให้ได้ผลดีที่สุด และเป็นไปตามกำหนดเวลา มีความรับผิดชอบไม่ทิ้งงานระหว่างดำเนินการ
3. นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัย นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัยอย่างเพียงพอ และมีความรู้ความชำนาญ หรือมีประสบการณ์เกี่ยวเนื่องกับเรื่องที่ทำวิจัย เพื่อนำไปสู่งานวิจัยที่มีคุณภาพ และเพื่อป้องกันปัญหาการวิเคราะห์ การตีความ หรือการสรุปที่ผิดพลาด อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่องานวิจัย
4. นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ศึกษาวิจัย ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต นักวิจัยต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบระมัดระวัง และเที่ยงตรงในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคน สัตว์ พืช ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม มีจิตสำนึกและมีปฏิธานที่จะอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม
5. นักวิจัยต้องเคารพศักดิ์ศรี และมีสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัย นักวิจัยต้องไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ทางวิชาการจนละเลยและขาดความเคารพในศักดิ์ศรีของเพื่อนมนุษย์ ต้องถือ เป็นภาระหน้าที่ที่จะอธิบายจุดมุ่งหมายของการวิจัยแก่บุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่หลอกลวงหรือ บีบบังคับ และไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล
6. นักวิจัยต้องมีอิสระทางความคิด โดยปราศจากอคติในทุกขั้นตอนของการทำวิจัย นักวิจัย ต้องมีอิสระทางความคิด ต้องตระหนักว่า อคติส่วนตัว หรือความลำเอียงทางวิชาการ อาจส่งผลให้มี การบิดเบือนข้อมูลและข้อค้นพบทางวิชาการ อันเป็นเหตุให้เกิดผลเสียหาย ต่องานวิจัย

7. นักวิจัยพึงนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในทางที่ชอบ นักวิจัยพึงเผยแพร่ผลงานวิจัย เพื่อ ประโยชน์ทางวิชาการและสังคม ไม่ขยายผลข้อค้นพบจนเกิดความเป็นจริง และไม่ใช้ผลงานวิจัย ไปทาง มิชอบ

8. นักวิจัยพึงเคารพความคิดเห็นทางวิชาการของผู้อื่น นักวิจัยพึงมีใจกว้างพร้อมที่จะ เปิดเผยข้อมูลและขั้นตอนการวิจัย ยอมรับฟัง ความคิดเห็นและเหตุผลทางวิชาการของผู้อื่น และ พร้อมที่จะปรับ ประยุกต์งานวิจัยของตนให้ถูกต้อง

9. นักวิจัยพึงมีความรับผิดชอบต่อสังคมทุกระดับ นักวิจัยพึงมีจิตสำนึกที่จะอุทิศกำลัง สติปัญญาในการทำวิจัย เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อความเจริญและประโยชน์สุขของสังคม และ มวลมนุษยชาติ

ข้าพเจ้า นางสาวกรรณิการ์ คงทอง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รหัสนักศึกษา 56805141001-3 ซึ่งเป็นผู้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้ เทคโนโลยีของกลุ่ม GENERATION B และ GENERATION X” ข้าพเจ้าทราบดีว่าการให้ข้อความอัน เป็นเท็จและการละเมิดหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนักวิจัย อาจนำมาสู่การพ้นสภาพการเป็น นักศึกษา หรือถูกเพิกถอนปริญญา

(ลงชื่อ).....

(นางสาวกรรณิการ์ คงทอง)

ผู้ทำวิทยานิพนธ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญในการประเมินแบบสอบถาม



ที่ ศธ ๐๕๗๙.๐๔/๒๐๑



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
๘๗๘ ถนนอาคารสงเคราะห์
แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ ๑๐๑๒๐

๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ดุชนันท์ เทตบารมี อาจารย์ประจำหลักสูตรคอมพิวเตอร์ศึกษา
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ด้วย นางสาวกรรณิการ์ คงทอง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๖๘๐๕๑๔๑๐๑๓-๓ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม Generation B และ X” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุจิภาส โพธิ์ทองแสงแสงอรุณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพและให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัยอันจะส่งผลให้ดำเนินงานวิจัยที่มีคุณภาพต่อไป หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นางสาวกรรณิการ์ คงทอง โทรศัพท์ ๐๘๙ ๗๔๔ ๕๗๓๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิงแก้ว เอี่ยมแฉล้ม)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๗ ๙๖๗๓
โทรสาร ๐ ๒๒๘๖ ๘๙๖๒

ที่ ศธ ๐๕๗๙.๐๔/๒ ๐๐



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
๘๗๘ ถนนอาคารสงเคราะห์
แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ ๑๐๑๒๐

๖๖ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์เด่นชัย พันธุ์เกตุ อาจารย์ประจำหลักสูตรคอมพิวเตอร์ศึกษา
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ด้วย นางสาวกรรณิการ์ คงทอง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๖๘๐๕๑๔๑๐๐๑-๓ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม Generation B และ X” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุจิภาส โพธิ์ทองแสงแสงอรุณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพและให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัยอันจะส่งผลให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพต่อไป หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นางสาวกรรณิการ์ คงทอง โทรศัพท์ ๐๘๙ ๗๙๔ ๕๗๓๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัณฑ์ แก้ว เอี่ยมแฉล้ม)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๗ ๙๖๗๓
โทรสาร ๐ ๒๒๘๖ ๘๙๖๒

ที่ ศธ ๐๕๗๙.๐๔/๑๙๙



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
๘๗๘ ถนนอาคารสงเคราะห์
แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ ๑๐๑๒๐

๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณศิวพงษ์ นิยมพานิช เจ้าหน้าที่ระดับสูงสายงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์

ด้วย นางสาวกรรณิการ์ คงทอง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๖๘๐๕๑๔๑๐๐๑-๓ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม Generation B และ X” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุจิภาส โพธิ์ทองแสงแสงอรุณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพและให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัยอันจะส่งผลให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพต่อไป หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นางสาวกรรณิการ์ คงทอง โทรศัพท์ ๐๘๙ ๗๙๔ ๕๗๓๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัณฑ์ แก้ว เอี่ยมแฉล้ม)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๗ ๙๖๗๓
โทรสาร ๐ ๒๒๘๖ ๘๙๖๒

ภาคผนวก ค

ตารางแสดงผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง



คำถาม	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ						ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	Cronbach's Alpha
ประสบการณ์								0.848
ท่านมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ งานเทคโนโลยีมากนักน้อยเพียงใด (ความรู้ทั่วไป เช่น การใช้งาน เบื้องต้น, การใช้งานเพื่อค้นหา ข้อมูลที่ต้องการ)	1	1	1	3	1	P		0.737
ท่านมีความเข้าใจ และ สามารถใช้ ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้มาก น้อยเพียงใด (เช่น ใช้ในการ สื่อสาร, อำนวยความสะดวกใน การใช้จ่าย, ช่วยจดจำ หรือ ด้าน สุขภาพ)	1	1	1	3	1	P		0.737
ความสนใจ								0.743
การทำงานผ่านการใช้เทคโนโลยี ด้วยความเต็มใจ	1	1	1	3	1	P		0.912
คนในครอบครัวหรือคนรอบข้าง ไม่ได้บังคับให้ท่านใช้งาน เทคโนโลยี	1	1	1	3	1	P		0.564
มีความสนใจที่จะเลือกใช้ เทคโนโลยีในทุกที่ทุกเวลา	1	1	1	3	1	P		0.561
ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน								0.901
มีความจำเป็นที่ทุกคนต้องใช้งาน	1	1	0	2	0.67	P		0.894
เปิดโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	1	1	1	3	1	P		0.881
มีประโยชน์ในการสื่อสารใน ชีวิตประจำวัน	1	1	1	3	1	P		0.881
ยากต่อการเรียนรู้	1	0	1	2	0.67	P		0.884
ยากต่อการใช้งาน	0	1	1	2	0.67	P		0.881

คำถาม	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ						ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	Cronbach's Alpha
ไม่มีความจำเป็นในการใช้งาน	1	0	1	2	0.67	P		0.891
มีความปลอดภัยในการรักษา ข้อมูลส่วนบุคคล	1	0	1	2	0.67	P		0.892
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ								0.834
การทำงานผ่านเทคโนโลยีช่วยให้มี ทักษะความสามารถเพิ่มขึ้น	1	1	1	3	1	P		0.833
การทำงานผ่านเทคโนโลยีไม่ ซับซ้อนไปกว่าการทำงานใน สำนักงานปกติ	1	0	1	2	0.67	P		0.869
เทคโนโลยี มีความพร้อมในการ ช่วยเหลือหากพบปัญหาในการ ทำงาน	1	1	1	3	1	P		0.757
เทคโนโลยี ที่เลือกใช้ มีขั้นตอนที่ ใช้งานง่าย สะดวก และ รวดเร็ว	1	1	1	3	1	P		0.745
เทคโนโลยี ทำให้บรรลุ วัตถุประสงค์การใช้งานตามที่ ต้องการ	1	1	1	3	1	P		0.789
ความคาดหวังในความพยายาม								0.915
การใช้งานเทคโนโลยีช่วยให้ท่าน เข้าถึงข้อมูลหรือแหล่งข้อมูลได้ อย่างรวดเร็ว	1	1	0	2	0.67	P		0.902
การใช้เทคโนโลยี อำนวยความสะดวก ในการทำงาน	1	1	0	2	0.67	P		0.889
เทคโนโลยี ช่วยให้สามารถทำงาน ได้เร็วขึ้น	1	1	0	2	0.67	P		0.882
เทคโนโลยีช่วยให้สามารถทำงาน ลุล่วงในสถานการณ์คับขัน	1	1	1	3	1	P		0.885

คำถาม	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ						ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	Cronbach's Alpha
เทคโนโลยีช่วยเพิ่มคุณภาพงาน	1	0	1	2	0.67	P		0.925
การทำงานผ่านเทคโนโลยีสามารถ แก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง	1	0	1	2	0.67	P		0.911
อิทธิพลทางสังคม								0.876
เพื่อน/คนในครอบครัวมีส่วนใน การสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยี	1	1	1	3	1	P		0.855
บุคคลรอบข้าง เป็นแรงผลักดันใน การเลือกใช้เทคโนโลยี	0	1	1	2	0.67	P		0.856
ทำให้เกิดการยอมรับจากสังคม เมื่อใช้เทคโนโลยี	0	1	1	2	0.67	P		0.828
ต้องการแสดงตัวตนผ่านทาง เทคโนโลยี	1	1	1	3	1	P		0.86
การใช้เทคโนโลยีทำให้มีสังคม ใหม่ๆ	1	1	1	3	1	P		0.858
ต้องการความทันสมัยจากการใช้ เทคโนโลยี	0	1	1	2	0.67	P		0.868
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน								0.954
การมีทรัพยากร (สมาร์ทโฟน,คอม พิวเตอร์,อินเทอร์เน็ต) เป็นสิ่ง สำคัญในการใช้เทคโนโลยี	1	1	1	3	1	P		0.955
ปัจจุบันเทคโนโลยีที่ท่านมีอยู่ เพียงพอต่อการใช้งานและความ ต้องการของท่าน	0	1	1	2	0.67	P		0.926

คำถาม	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ						ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	Cronbach's Alpha
การได้รับการแนะนำจาก คู่มือ, ผู้สอน (คนรอบข้าง) เพียงพอที่ทำให้ท่านสามารถใช้งาน เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	1	1	3	1	P		0.933
ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีได้จากการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งต่างๆ	1	1	1	3	1	P		0.946
ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม								0.953
มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีทุกครั้งที่มีโอกาส	1	1	1	3	1	P		0.965
มีความตั้งใจทำงานนอกสถานที่ผ่านเทคโนโลยี	0	1	1	2	0.67	P		0.938
มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ด้านอำนวยความสะดวกของตนเอง	0	1	1	2	0.67	P		0.938
มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร	0	1	1	2	0.67	P		0.942
มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อสุขภาพ	1	1	1	3	1	P		0.942
มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าถึงข้อมูล/แหล่งความรู้	0	1	1	2	0.67	P		0.953
มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมภาพลักษณ์ของตนเอง (ความทันสมัย)	1	0	1	2	0.67	P		0.941

คำถาม	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ						ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	Cronbach's Alpha
พฤติกรรมการใช้								0.959
ใช้เทคโนโลยีในเรื่องส่วนตัวเช่น เช็คอีเมลล์ ติดตามข่าวสาร มีส่วน ร่วมบนเครือข่ายสังคมออนไลน์	1	1	1	3	1	P		0.957
ใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อและ สื่อสารกับผู้อื่น	1	1	1	3	1	P		0.942
ใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ต่อการ ทำงาน	1	1	1	3	1	P		0.942
ใช้เทคโนโลยีในการค้นหาเพื่อองค์ ความรู้	1	1	1	3	1	P		0.955
ในทุกวัน หรือ ชีวิตประจำวันท่าน จะใช้เทคโนโลยีอยู่เสมอ	1	1	1	3	1	P		0.951
รวมค่าความเชื่อมั่น								0.958

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม





แบบสอบถามงานวิจัย
เรื่อง ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์
และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จึงขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อด้วยข้อมูลที่เป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน งานวิจัยครั้งนี้ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจได้ว่าความคิดเห็นของท่านเป็นความลับไม่มีผลกระทบต่ตัวท่านแต่อย่างใด ทั้งนี้แบบสอบถามใช้ระยะเวลาในการทำ ไม่เกิน 5 นาที ซึ่งขอขอบคุณท่านในการร่วมมือตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (เพศ อายุ ประสบการณ์และความสนใจ)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งาน ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

นางสาวกรรณิการ์ คงทอง

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

☐ 1.ชาย

☐ 2.หญิง

2. อายุ

☐ 1. 39 – 53 ปี (Generation X เกิดระหว่างปีพ.ศ. 2508 – 2522)

☐ 2. 53 ปีขึ้นไป (Generation Baby Boomer เกิดระหว่างปีพ.ศ. 2489 – 2507)

3. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี

3.1 ท่านเคยใช้งานเทคโนโลยีในด้านใด

☐ 1. บันทึกลง

☐ 2. เพื่อติดต่อสื่อสาร

☐ 3. เพื่อการทำงาน

☐ 4. เพื่อประโยชน์ด้านสุขภาพ

☐ 5. การซื้อสินค้า/บริการ

3.2 ท่านใช้งานเทคโนโลยีมานานเท่าใด

☐ 1. น้อยกว่า 6 เดือน

☐ 2. 1 - 2 ปี

☐ 3. 3 – 5 ปี

☐ 4. มากกว่า 5 ปี

3.3 จำนวนชั่วโมงการใช้งานเทคโนโลยีต่อครั้ง

☐ 1. น้อยกว่า 30 นาที

☐ 2. 30 นาที-1 ชั่วโมง

☐ 3. 1 ชั่วโมง – 2 ชั่วโมง

☐ 4. 3 ชั่วโมง – 4 ชั่วโมง

☐ 5. 5 ชั่วโมง – 6 ชั่วโมง

☐ 6. 3 มากกว่า 6 ชั่วโมง

☐ 7. ตลอดเวลา

3.4 ท่านเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีได้อย่างไร

☐ 1. เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีด้วยตนเอง

☐ 2. เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีจากครอบครัว

☐ 3. เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีจากเพื่อน

คำชี้แจง :แบบสอบถาม ส่วนที่ 2-4 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี โดยระดับความคิดเห็นเป็นดังนี้

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ประสบการณ์						
4.1	ท่านมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยี มากน้อยเพียงใด (ความรู้ทั่วไป เช่น การใช้งาน เบื้องต้น, การใช้งานเพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการ)					
4.2	ท่านมีความเข้าใจ และ สามารถใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีได้มากน้อยเพียงใด (เช่น ใช้ใน การสื่อสาร, อำนวยความสะดวกในการใช้จ่าย, ช่วยจดจำ หรือ ด้านสุขภาพ)					
ความสนใจ						
5.1	การทำงานผ่านการใช้เทคโนโลยีด้วยความเต็ม ใจ					
5.2	คนในครอบครัวหรือคนรอบข้างไม่ได้บังคับให้ ท่านใช้งานเทคโนโลยี					
5.3	มีความสนใจที่จะเลือกใช้เทคโนโลยีในทุกที่ ทุกเวลา					
ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน						
6.1	มีความจำเป็นที่ทุกคนต้องใช้งาน					
6.2	เปิดโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ					
6.3	มีประโยชน์ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน					
6.4	ยากต่อการเรียนรู้					
6.5	ยากต่อการใช้งาน					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
6.6	ไม่มีความจำเป็นในการใช้งาน					
6.7	มีความปลอดภัยในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล					
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ						
7.1	การทำงานผ่านเทคโนโลยีช่วยให้มีทักษะความสามารถเพิ่มขึ้น					
7.2	การทำงานผ่านเทคโนโลยีไม่ซับซ้อนไปกว่าการทำงานในสำนักงานปกติ					
7.3	เทคโนโลยี มีความพร้อมในการช่วยเหลือหากพบปัญหาในการทำงาน					
7.4	เทคโนโลยี ที่เลือกใช้ มีขั้นตอนที่ใช้งานง่าย สะดวก และ รวดเร็ว					
7.5	เทคโนโลยี ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์การใช้งานตามที่ต้องการ					
ความคาดหวังในความพยายาม						
8.1	การใช้งานเทคโนโลยีช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูลหรือแหล่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว					
8.2	การใช้เทคโนโลยี อำนวยความสะดวกในการทำงาน					
8.3	เทคโนโลยี ช่วยให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้น					
8.4	เทคโนโลยีช่วยให้สามารถทำงานลุล่วงในสถานการณ์คับขัน					
8.5	เทคโนโลยีช่วยเพิ่มคุณภาพงาน					
8.6	การทำงานผ่านเทคโนโลยีสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
อิทธิพลทางสังคม						
9.1	เพื่อน/คนในครอบครัวมีส่วนในการสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยี					
9.2	บุคคลรอบข้าง เป็นแรงผลักดันในการเลือกใช้เทคโนโลยี					
9.3	ทำให้เกิดการยอมรับจากสังคมเมื่อใช้เทคโนโลยี					
9.4	ต้องการแสดงตัวตนผ่านทางเทคโนโลยี					
9.5	การใช้เทคโนโลยีทำให้มีสังคมใหม่ๆ					
9.6	ต้องการความทันสมัยจากการใช้เทคโนโลยี					
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน						
10.1	การมีทรัพยากร (สมาร์ทโฟน,คอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต) เป็นสิ่งสำคัญในการใช้เทคโนโลยี					
10.2	ปัจจุบันเทคโนโลยีที่ท่านมีอยู่เพียงพอต่อการใช้งานและความต้องการของท่าน					
10.3	การได้รับการแนะนำจาก คู่มือ, ผู้สอน (คนรอบข้าง) เพียงพอที่ทำให้ท่านสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
10.4	ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีได้จากการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งต่าง ๆ					
ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม						
11.1	มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีทุกครั้งที่มีโอกาส					
11.2	มีความตั้งใจทำงานนอกสถานที่ผ่านเทคโนโลยี					
11.3	มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ด้านอำนวยความสะดวกของตนเอง					
11.4	มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
11.5	มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อสุขภาพ					
11.6	มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าถึงข้อมูล/แหล่งความรู้					
11.7	มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมภาพลักษณ์ของตนเอง (ความทันสมัย)					
พฤติกรรมการใช้						
12.1	ใช้เทคโนโลยีในเรื่องส่วนตัวเช่น เซลล์มือถือติดตามข่าวสาร มีส่วนร่วมบนเครือข่ายสังคมออนไลน์					
12.2	ใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อและสื่อสารกับผู้อื่น					
12.3	ใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ต่อการทำงาน					
12.4	ใช้เทคโนโลยีในการค้นหาเพื่อองค์ความรู้					
12.5	ในทุกวัน หรือ ชีวิตประจำวันท่านจะใช้เทคโนโลยีอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**** ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลา ในการร่วมตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****

ภาคผนวก จ

ผลการเผยแพร่ผลงานวิจัย



ที่ SVIT 069/2562



สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ
55/56 ม.7 ซอยสามมิตร ถ.หนามแดง-บางพลี
ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540

1 มีนาคม 2562

เรื่อง ตอบรับการตีพิมพ์บทความวิจัย

เรียน กรรมการ คงทอง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ

กองบรรณาธิการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ มีความยินดีที่จะแจ้งให้ท่านทราบว่า บทความวิจัย เรื่อง “ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชันเอ็กซ์” ที่ท่านส่งมาเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ในวารสารวิชาการนั้น คณะกรรมการ กองบรรณาธิการฯ ได้คัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิมาเป็นผู้อ่านและประเมินบทความนั้นแล้ว ผลการประเมินอยู่ใน ระดับ “ผ่าน” และกองบรรณาธิการจะนำไปตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2563

จึงเรียนมาเพื่อทราบและขอขอบคุณยิ่งที่ท่านส่งบทความลงตีพิมพ์ กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับบทความของท่านในโอกาสต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ดร. วิชนิ คุปตะวาทีน)

กองบรรณาธิการ

สำนักงานอธิการบดี

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

โทรศัพท์ 0 2337 3341-3 ต่อ 611 โทรสาร 0 2337 4103

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	กรรณิการ์ คงทอง
วัน เดือน ปี เกิด	22 มีนาคม 2534
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ) สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ที่อยู่ปัจจุบัน	507/19 ถ.อิสรภาพ แขวงบ้านช่างหล่อ เขตบางกอกน้อย กทม. 10700
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่พัฒนาทรัพยากรบุคคล/ โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

