

**ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์  
และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์**

กรรณิการ์ คงทอง และ รุจีภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

**BEHAVIORAL INTENTIONS USING TECHNOLOGY OF B GENERATION  
AND X GENERATION**

Kannika Khongthong and Rujipas Potongsangarun

Faculty of Business Administration,

Rajamangala University of Technology Krungthep, Thailand

E-mail address: Kannika.k@siphospital.com / Kannika.kho@mahidol.ac.th

วันที่รับบทความ (Received) 27 กุมภาพันธ์ 2562

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 20 กรกฎาคม 2563

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 1 มีนาคม 2562

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวัยวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเส้นทางอิทธิพลของ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ 2) ความคาดหวังในความพยายาม 3) อิทธิพลทางสังคมและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี 4) สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน 5) เพศ อายุ ด้านประสบการณ์และความสมัครใจ ที่มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เคยใช้งานเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ การวิเคราะห์องค์ประกอบและการวิเคราะห์เส้นทางเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองโครงสร้างเชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกโดยมีปฏิสัมพันธ์ตามเพศ อายุ ประสบการณ์และความสมัครใจในขณะที่ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก โดยมีปฏิสัมพันธ์ตามประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามเพศและอายุ ในขณะที่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบ แต่มีปฏิสัมพันธ์ตามเพศและอายุ ส่วนปัจจัยความคาดหวังในความพยายามและอิทธิพลทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี แต่มีปฏิสัมพันธ์ตามเพศ อายุ ความสมัครใจและประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี ในขณะที่ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม ทักษะ ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

### Abstract

The purpose of this research was 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 had a positive direct influence, which was correlated by gender, age, experience and voluntary. While the expectation factor in efficiency had a positive direct influence by interacting with experience using technology, but no interaction by sex and age. While supporting environmental factors had a negative direct influence but are interacted by sex and age. Factors of expectations in efforts and social influences did not influence behavioral intention in using technology but interacts according to gender, age, voluntary and technology experience. While the behavioral intentions had a positive direct influence on the technology usage behavior of Generation B & X groups at significant level of 0.05.

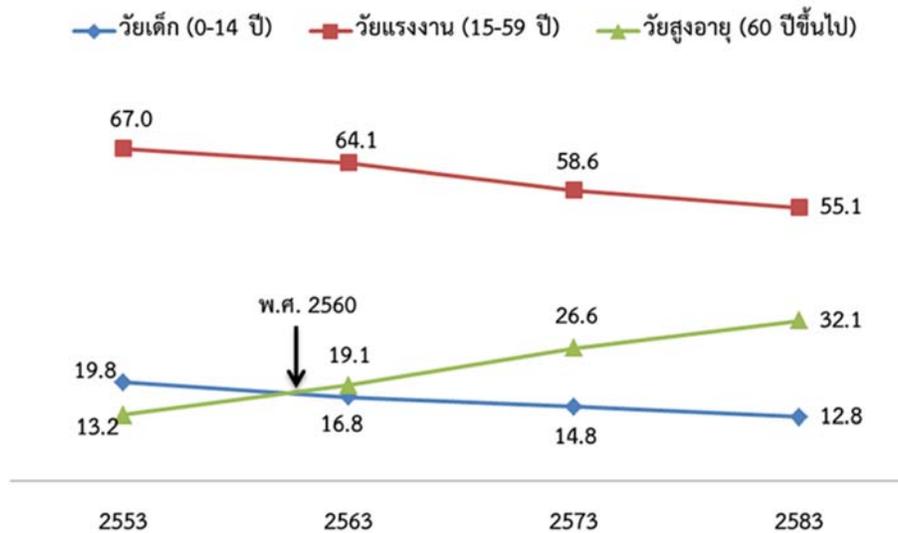
**Keywords:** Expectation in Efficiency, Expectation in Effort, Social Influence, Attitude, Behavioral Intentions.

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางอายุของประชากรโครงสร้างทางอายุของประชากรแสดงด้วยสัดส่วนของประชากรในวัยต่างๆ เมื่อจำแนกประชากรออกเป็นกลุ่มอายุ 3 กลุ่มใหญ่ๆ คือ ประชากรวัยเด็ก (อายุน้อยกว่า 15 ปี) วัยแรงงาน (อายุ 15-59 ปี) และวัยสูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) จะเห็นได้ว่า ในระหว่างปี พ.ศ.2553 -พ.ศ.2583 สัดส่วนของประชากรวัยเด็ก และวัยแรงงาน มีแนวโน้มลดลง ในขณะที่สัดส่วนของประชากรสูงอายุ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากร้อยละ 13.2 ในพ.ศ.2553 เป็นร้อยละ 32.1 ในพ.ศ.2583 และที่

นำสังเกต คือ ในปีพ.ศ.2560 จะเป็นปีที่คาดว่าสัดส่วนของประชากรวัยเด็กจะเท่ากับกับสัดส่วนของประชากรวัยสูงอายุปัญหาที่ตามมาของการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (ภาพที่ 1)

ภาพที่ 1 สัดส่วนประชากรวัยเด็ก วัยแรงงานและวัยสูงอายุ พ.ศ.2553 – พ.ศ.2583



แหล่งข้อมูล : 1. สำมะโนประชากรและเคหะ พ.ศ.2553 สำนักงานสถิติแห่งชาติ  
2. การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2553 – 2583 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2556)

ภาพที่ 1 การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ.2553 – พ.ศ.2583 พบว่า สัดส่วนของประชากรสูงอายุวัยปลายอายุ 80 ปีขึ้นไป มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างชัดเจนกล่าวคือ สัดส่วนของผู้สูงอายุวัยปลายจะเพิ่มจากประมาณร้อยละ 12.7 ของประชากรสูงอายุทั้งหมดเป็นเกือบ 1 ใน 5 ของประชากรสูงอายุ ซึ่งการเพิ่มขึ้นของประชากรสูงอายุวัยปลายนี้ จะสะท้อนถึงการสูงอายุขึ้นของประชากรสูงอายุ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรดังกล่าวมาพร้อมกับโอกาสทางธุรกิจอันดีด้วยเช่นกัน เพราะมันได้ส่งผลให้แนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปกลุ่มผู้สูงอายุเหล่านี้ได้กลายมาเป็นหนึ่งในกลุ่มประชากรที่มีอำนาจต่อรองในการซื้อและมีกำลังซื้อสูง เนื่องจากมีเงินเก็บจากการทำงานหนักมาทั้งชีวิต จึงมีศักยภาพสูงในการใช้จ่าย ผู้ประกอบการจึงควรเร่งศึกษาช่องทางในการดึงพวกเขาเหล่านั้นมาเป็นฐานลูกค้าที่สำคัญ และที่สำคัญการที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัวจะช่วยเพิ่มจำนวนสินค้าและบริการที่ตอบสนองต่อผู้บริโภคกลุ่มดังกล่าวให้ออกสู่ตลาดมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดธุรกิจรูปแบบใหม่ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เช่น นวัตกรรมและบริการเพื่อสร้างเสริมสุขภาพเพื่อการบำบัดรักษาและการดำเนินชีวิตประจำวันในประเทศไทยเริ่มมีการตระหนักรู้ถึงปัญหาดังกล่าวแต่ก็ยังไม่มียุบายในการรับมือกับเรื่องนี้อย่างชัดเจนอย่างไรก็ตามเริ่มมีเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตประจำวันให้เห็นกันบ้างแล้วทั้งทางตรงและทางอ้อมยกตัวอย่าง เช่น กลุ่มธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ

และอุปกรณ์การแพทย์เพื่อใช้ดูแลผู้สูงอายุภายในบ้านก็มีออกมาวางขายกันมากขึ้น ยังมีแอปพลิเคชันทางการแพทย์เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้สูงอายุ โดยเฉพาะเกี่ยวกับการดูแลตนเองในกรณีต่าง ๆ นอกจากนี้เทคโนโลยีที่อาจจะไม่ได้ออกแบบมาเพื่อผู้สูงอายุโดยเฉพาะแต่ก็ทำให้มีความเป็นอยู่ที่สะดวกสบายมากขึ้นอย่างการค้าออนไลน์ (e-Commerce) หรือ การชำระเงินออนไลน์ (e-Payment) ก็เป็นอีกแรงสนับสนุนสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุช่วยเหลือตนเองได้ ไม่ต้องออกจากบ้านก็สามารถซื้อของหรือชำระค่าบริการต่าง ๆ ได้อย่างปลอดภัยในการทำธุรกิจเรามองว่านอกจากจะต้องทำให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกกับชีวิตแล้ว จะต้องมิตลาดสำหรับรองรับความต้องการของคนกลุ่มนี้ด้วย เป็นเหตุผลให้ แพลตฟอร์มการค้าออนไลน์ เช่น Shopee มองเห็นถึงโอกาสนี้และมีการเพิ่มสินค้าที่ตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มผู้บริโภคทุก ๆ กลุ่มให้ครอบคลุมมากที่สุด (มณีรัตน์ อนุโลมสมบัติ, 2560)

อย่างไรก็ตามการทบทวนงานวิจัยในอดีตจากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ คือ 1) ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันไลน์ 2) ปัจจัยความสะดวกสบายในการใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์ และ 3) ปัจจัยความบันเทิงในการใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์ในขณะที่ปัจจัยการรับรู้ความง่ายของแอปพลิเคชันไลน์ ปัจจัยทัศนคติต่อการใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์ ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ (เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ, 2560) และผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคนผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกันและวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ช่องทางการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ สถานที่ที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ความบ่อยในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และช่วงเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน (กันตพล บันทัดทอง, 2558) ในขณะที่การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้ไลน์แอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะทางประชากรแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้ไลน์แตกต่างกัน ดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันมีระยะเวลาในการใช้ไลน์ (ชั่วโมง) ไม่แตกต่างกัน รายได้ที่แตกต่างกันมีระยะเวลาในการใช้ไลน์ (ชั่วโมง) แตกต่างกันและการเข้าถึงแตกต่างกัน จะมีความสามารถในการใช้ไลน์แตกต่างกัน ดังนั้นการเข้าถึงอุปกรณ์สื่อสารแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อไลน์ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการใช้ไลน์ ทักษะการใช้ไลน์และความรู้การจัดการเนื้อหาไลน์แตกต่างกัน (ศิริพร แซ่ลิ้ม, 2558) ในขณะที่ผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อระดับความสุขของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าระยะเวลาที่ใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขของผู้สูงอายุ โดยการใช้ 2-4 ชั่วโมงต่อวันมีผลต่อระดับความสุขของผู้สูงอายุมากที่สุด เช่นเดียวกับจำนวนวันที่ใช้ต่อสัปดาห์ โดยการใช้ 4-6 วันต่อสัปดาห์มีระดับความสุขมากที่สุด รวมถึงในส่วนของระยะเวลาห่างในการติดตามความเคลื่อนไหวในแต่ละครั้งนั้นเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกที่เมื่อผู้สูงอายุมีระยะเวลาห่างในการติดตามความเคลื่อนไหวในแต่ละครั้งในระยะเวลาห่างที่มากขึ้นระดับความสุขก็จะมากขึ้นโดยการติดตามมากกว่า 2 ชั่วโมง

มีระดับความสุขมากที่สุด (วีรณัฐ โรจนประภา, 2560) และจากการทบทวนทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology acceptance Research) เป็นการศึกษาในเชิงพฤติกรรมมนุษย์ เพื่ออธิบายวิธีการและเหตุผลของแต่ละบุคคลในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ โดยมีทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่และการยอมรับนวัตกรรมเป็นพื้นฐาน และในแต่ละทฤษฎีจะมีองค์ประกอบหลักสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยหรือตัวกำหนดที่แตกต่างกันว่าจะส่งผลหรือมีความสัมพันธ์กันอย่างไรในการส่งเสริมให้เกิดการยอมรับและการใช้จนกระทั่งทำให้นวัตกรรมนั้นเป็นเทคโนโลยีและ/หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2489–2507 โดยมีอายุประมาณ 49 ปีขึ้นไปและกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ กลุ่มคนที่มีอายุลดหลั่นลงมาอีกช่วงหนึ่งเกิดประมาณปี พ.ศ.2508-2522 อายุ 34-48 ปี งานวิจัยนี้จะศึกษาถึงทัศนคติในด้านต่างๆ 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 ผลงานวิจัยที่ได้รับคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อผู้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและพัฒนาสังคมผู้สูงอายุให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน เพศ อายุ ความสมัครใจและประสบการณ์ตามระยะเวลาและความถี่ที่ใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์
- 2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม ที่เกี่ยวข้องการใช้เทคโนโลยี สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน เพศ อายุ ความสมัครใจและด้านประสบการณ์ตามระยะเวลาและความถี่ที่ใช้เทคโนโลยีที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์
- 3) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์

### สมมติฐานการวิจัย

- 1) ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์
- 2) ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายามมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์
- 3) ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์
- 4) ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์
- 5) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์
- 6) ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์

### ขอบเขตการศึกษา

- 1) งานวิจัยนี้จะศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเชิงพฤติกรรม การใช้เทคโนโลยีของกลุ่มผู้ใช้อายุตั้งแต่ 34 ปีขึ้นไป เจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ โดยใช้ทฤษฎี Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ถูกพัฒนาแบบบูรณาการ 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)
- 2) ขอบเขตด้านพื้นที่เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ให้กับกลุ่มผู้ใช้เทคโนโลยีกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์โดยตรง
- 3) ขอบเขตด้านเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผล ในช่วงเดือนมีนาคม 2561 – มีนาคม 2562

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นแนวทางนำไปสู่การเตรียมความพร้อมในภาครัฐและภาคเอกชนในการวางแผนและปรับกลยุทธ์ในการให้บริการในทุกกิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงสำหรับกลุ่มเป้าหมายช่วงอายุ เจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในการเข้าสู่ยุคดิจิทัล

## นิยามปฏิบัติการ

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

**ความคาดหวังจากการใช้งาน** (Performance Expectancy) หมายถึง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพ ในการศึกษาครั้งนี้ความคาดหวังจากการใช้งาน หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าการใช้เทคโนโลยีช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบข้อมูลทางธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว มีความสะดวกช่วยยืนยันความถูกต้องและเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูลส่วนบุคคลและเหมาะสมสำหรับใช้ในแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการช่วยลดระยะเวลาและเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน (Viswanath et al., 2003)

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

**อิทธิพลทางสังคม** (Social influence) คือ สิ่งที่มีอิทธิพลที่ทำให้ผู้ใช้งานถูกชักจูงจากปัจจัยภายนอกให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติ เช่น สิ่งแวดล้อม ลักษณะเฉพาะ บุคคล การกระทำโดยคนหนึ่งหรือหลายคนเพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิด หรือความรู้สึกของ คนอื่น (Ajzen & Fishbein, 1975; Venkatesh et al., 2003) Malhotra & Galletta (1999)

**ทัศนคติที่มีต่อการใช้** คือ ความโน้มเอียง ทางจิตวิทยาที่แสดงออกโดยการประเมินระดับความชอบหรือไม่ชอบเทคโนโลยี (Eagly & Chaiken, 1993)

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

**ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี** (Intention to use technology) หมายถึง ความตั้งใจของผู้ใช้จะใช้งาน และความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้จะยอมรับและมีท่าทีที่จะใช้งานเทคโนโลยีใหม่ๆ ต่อไปในอนาคต

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

**เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์** คือ กลุ่มคนที่มีอายุลดหลั่นลงมาอีกช่วงหนึ่ง เกิดประมาณปี พ.ศ.2508-2522 อายุ 34-48 ปี คนกลุ่มนี้เกิดมาในช่วงที่ไม่ลำบากเท่ารุ่น Baby boomer และยังเป็นช่วงของสันติภาพ สภาวะโลกสงบเรียบร้อย หลาย ๆ ประเทศเริ่มมีความมั่งคั่ง ดังนั้นการใช้ชีวิตของคนรุ่นนี้จึงเริ่มมีเทคโนโลยีเข้ามา

เกี่ยวข้องกับบ้างเล็กน้อย เช่น คอมพิวเตอร์ วิดีโอเกม วอล์คแมน เป็นต้น (ที่มา: <http://socialintegrated.com/> ความแตกต่างของคนหลากหลาย-generation, 2013)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริโภคที่เคยใช้เทคโนโลยี โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชันเอ็กซ์ ไม่จำกัดเขตพื้นที่เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุม โดยอาศัยการแจกแบบสอบถามออนไลน์ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ W.G. Cochran (บุญชม ศรีสะอาด. 2538: 186) การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 384.16 ชุด ผู้วิจัยจึงทำการประมาณค่ากลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 สำรองเพื่อแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์อีก 5 % รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่างวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

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

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (เพศ อายุ ประสบการณ์และความสนใจ)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

### การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และ เจเนอเรชันเอ็กซ์

2. กำหนดโครงสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและนำคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

3. นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ป่วยที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่ใช่โรงพยาบาลที่ต้องการศึกษาโดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดและนำไปทำ

การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของข้อคำถามรายข้อ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามรายข้อแต่ละค่าควรอยู่ระหว่าง 0.700-1.000 (0.713-0.943)

4. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 400 ชุด

### วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในเรื่องความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และเจเนอเรชันเอ็กซ์ โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทาง การตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Data) โดยอาศัยการแจกแบบสอบถามออนไลน์

### การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยเรื่องความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และเจเนอเรชันเอ็กซ์ ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95%

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

2. วิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบแนวความคิด ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานขั้นสูงดังต่อไปนี้

- 2.1 วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยนำผลข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาศึกษาโดยมีการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อใช้อ้างอิงพฤติกรรมของประชากร โดยทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Hypothesis Testing) เพื่อยืนยันสิ่งที่ ผู้วิจัยตั้งข้อสมมติฐานว่าถูกต้องหรือไม่ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้

- 2.2.1 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Simple Correlation) ของตัวแปรนำระดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์เพื่อบอกระดับความสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปร ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จะต้องไม่ค่าไม่ควรเกิน +0.80 (กรีซ แรงสูงเนิน, 2554)

- 2.2.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยที่สัมพันธ์กันเป็นองค์ประกอบเดียวกัน เพื่อให้สื่อความหมายได้อย่างครอบคลุม โดยเมทริกซ์สหสัมพันธ์ในภาพรวมดูจาก ค่า  $KMO > 0.5$  และค่า Bartlett Test of Sphericity ต้องมีนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.000 จึงแสดงว่าข้อมูลตัวแปรชุดนี้เหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ (กรีซ แรงสูงเนิน, 2554)

- 2.2.3 การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร และวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐาน

## สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชันเอ็กซ์ มีผลการศึกษาดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีช่วงอายุอยู่ที่ 53 ปีขึ้นไป (เจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์) คิดเป็นร้อยละ 56.5

2. ความสอดคล้องของโครงสร้างเชิงสาเหตุของการตั้งใจเลือกใช้บริการพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาจากค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแบบ มีค่า Chi-square=530.867, Chi-Chi-square/df=2.722, df=195, p=0.000, GFI=.901, CFI=.968, RMR=.017, RMSEA =.066, MFI=.951

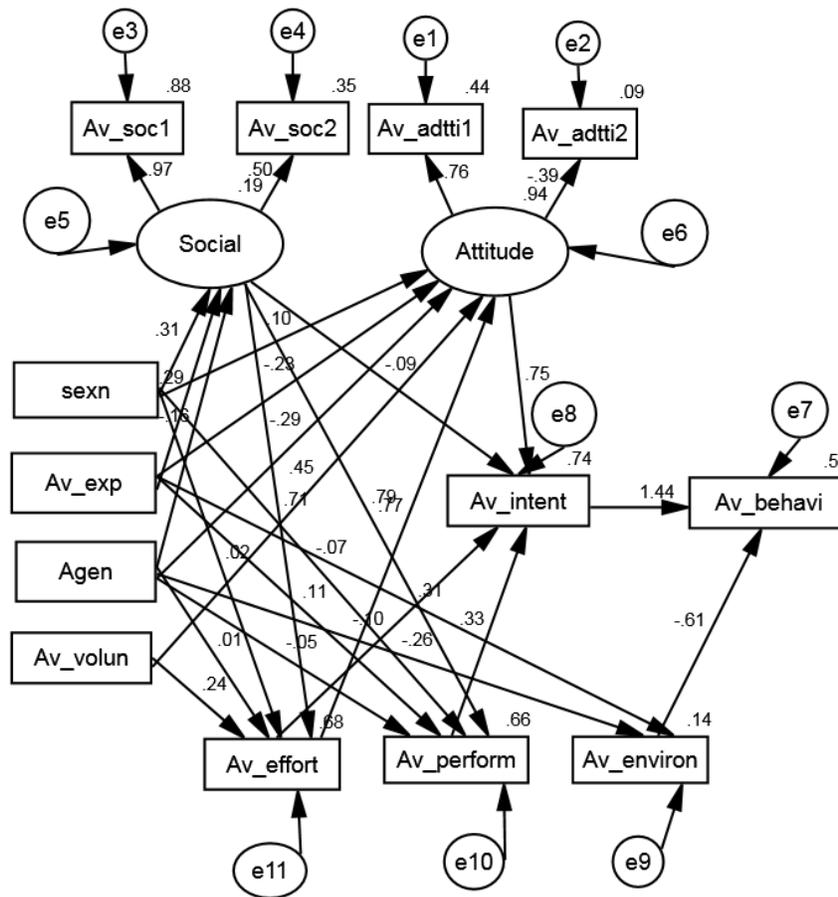
3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และเจนเนอเรชันเอ็กซ์

3.1 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมและปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและ/หรือพฤติกรรมการใช้โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ .747 และ .330 ในขณะที่อิทธิพลทางสังคมและความคาดหวังในความพยายามมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและ/หรือพฤติกรรมการใช้โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ .595 และ .572 ตามลำดับ

3.2 ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 1.438 โดยมีปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมอิทธิพลทางสังคม ความคาดหวังในความพยายาม ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความสมัครใจ เพศ อายุ ประสบการณ์ เป็นปัจจัยเสริม

3.3 สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการใช้โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ -.614

4. แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลวัดความสัมพันธ์ พบว่าตัวแปรสังเกตได้ ด้านประสบการณ์ ด้านความสมัครใจ ด้านทัศนคติ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังใน ความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ด้านพฤติกรรมการใช้ทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกัน (ค่าความสัมพันธ์เป็นบวก) และมีค่าความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 (ค่าสัมบูรณ์) ทำให้ไม่เกิดสภาวะ Multicollinearity (กัลยา วาณิชขัญญา, 2557) ตามภาพที่ 2



**Chi-square=37.088, Chi-square/df=2.318, df=16, p=.002, GFI=.986, RMR=.013, CFI=.995, RMSEA=.057, HOELTER(.05)=283**

ภาพที่ 2 โมเดลวัดความสัมพันธ์โครงสร้างการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและ/หรือพฤติกรรมการใช้ของกลุ่มเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ และเจเนอเรชันเอ็กซ์ ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลักและปัจจัยเสริมดังนี้ 1) ทำหน้าที่ที่มีต่อพฤติกรรมโดยมี เพศ อายุ ประสบการณ์ ความสนใจและความคาดหวังในความพยายามเป็นตัวแปรเสริมส่งผ่าน 2) ความคาดหวังในประสิทธิภาพโดยมีประสบการณ์และอิทธิพลทางสังคมเป็นตัวแปรเสริมส่งผ่าน ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและ/หรือพฤติกรรม การใช้ไม่ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากอิทธิพลทางสังคมและความคาดหวังในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญแต่ได้รับอิทธิพลทางอ้อมส่งผ่านความคาดหวังในประสิทธิภาพและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม โดยมีประสิทธิภาพในการทำนาย ยกเว้นสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้อย่างมีนัยสำคัญ

## อภิปรายผลการวิจัย

**ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ** ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีโดยมีปฏิสัมพันธ์ตามประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีแต่ไม่ปฏิสัมพันธ์ตามเพศและอายุสอดคล้องกับงานวิจัยของบังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2554) ศึกษาเรื่องการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษา หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังจากประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้เทคโนโลยี แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุ

**ด้านความคาดหวังในความพยายาม** ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในความพยายามไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีและไม่ปฏิสัมพันธ์ตามเพศและอายุแต่มีปฏิสัมพันธ์ตามความสมัครใจในการใช้เทคโนโลยีสอดคล้องกับผลการศึกษาของงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุที่พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายามและความวิตกกังวลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีไม่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ธาดาธิเบศร์ ภูทอง, 2560)

**ด้านอิทธิพลทางสังคม** ผลการวิเคราะห์พบว่า อิทธิพลทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีแต่มีปฏิสัมพันธ์กับความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม เพศ อายุ และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของธาดาธิเบศร์ ภูทอง และนัทธมน มั่งสูงเนิน (2560) จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุขึ้นอยู่กับอิทธิพลทางสังคมมากที่สุด

**ด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี** ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีและมีปฏิสัมพันธ์ตามเพศอายุ ประสบการณ์และความสมัครใจ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของกรณษา แสนละเอียด (2560) จากการศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ด้านทัศนคติมีผลต่อแนวโน้มการตั้งใจใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

**ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน** ผลการวิเคราะห์พบว่า สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้แต่มีปฏิสัมพันธ์ตามเพศและอายุ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของบังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2554) ศึกษาเรื่องการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษา หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้ เช่นเดียวกับผลงานวิจัยศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ ของศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560)

**ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม** ผลการวิเคราะห์พบว่า ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับผลการศึกษาของบังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2554) ที่พบว่าความตั้งใจใช้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี จากผลการศึกษาเรื่องการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษา หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และผลงานวิจัยของธาดาธิเบศร์ ภูทอง (2560) จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุผลการศึกษาพบว่า ความตั้งใจที่จะใช้ยังมี อิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้งานจริงด้วยเช่นกัน

### ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการหรือผู้แสวงหาโอกาสควรมองความสำคัญให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้ได้ใกล้เคียงที่สุด มองถึงการแก้ไขปัญหาหรือจัดข้อบกพร่องของเทคโนโลยีที่ตนเองที่ผู้ใช้งานรู้สึกถึงความเข้าใจที่งานสามารถแก้ไขได้เองเบื้องต้น ลดการกังวลใจและเพิ่มความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเป้าหมาย

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ หรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อให้เห็นถึงมุมมองและพฤติกรรมความสอดคล้องการพิจารณาถึงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ
- 2) ควรศึกษากลุ่มประชากร Generation อื่น ๆ หรือกลุ่มที่มีความซับซ้อนด้านพฤติกรรม เพื่อนำไปปรับให้เกิดประโยชน์ในเชิงการพัฒนาต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กรีซ แรงสูงเนิน. (2554). การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- กันตพล บันทัดทอง. (2558). พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคนผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS. กรุงเทพฯ. การเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์. (2557). ม.ป.ท.: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- กุศล สุนทรธาดา. (2555). โครงการศึกษาเพื่อหารูปแบบการส่งเสริมการมีงานทำแก่ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ชนบท. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม, มหาวิทยาลัยมหิดล.

- เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์, และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). *การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.*
- ชมพูนุท พรหมภักดี. (2556). *การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของไทย. บทความวิชาการ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา*
- ธาดาธิเบศร์ ภูทอง, และนันทมน มั่งสูงเนิน. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- นันทิช ฉลองโภาคศิลป์, และหทัยชนก สุขเจริญ. (2555). *พฤติกรรมการใช้เฟซบุค (Face Book)ของผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรปราการ. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- บังอร สำเนียงเพราะ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนกรณีศึกษา: หน่วยงานปฏิบัติงานภาคสนามองค์กรให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- วรศรา สอนจิตร, และกมล ดอนขวา. (2559). *ความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการ ออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.*
- วีรณัฐ โรจนประภา. (2560). *พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อระดับความสุขของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต.*
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา: สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. (2557). *ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- ศิริพร แซ่ลิ้ม. (2558). *พฤติกรรมการใช้ไลน์แอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สามลดา จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย. (2555). *ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย. สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.*
- อมรเดช สุขเกษม. (2556). *ความคาดหวังต่อการยอมรับโมบายเลิร์นนิ่งของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*

- อรรถัย เลื่อนวัน. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ:กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- อรรวรรณ สุขยาน. (2559). *ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- อาทิตย์ เกียรติกำจร. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions : A theory of planned behavior. In J. Kuhl & J. Beckman (Eds.), *Action-control: From cognition to behavior* (pp.11-39). 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 [Electronics version]. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(5), 1163-1179.
- Conbach, L. Joseph. (1984). *Essential of Psychology and Education*. New York: Mc-Graw Hill.
- Eagly & Chaiken. (1993). *Attitude toward use*.
- Howard, J.A. (1994). *Buyer behavior in marketing strategy* (2nd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.