

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบุคคล
วัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

FACTORS AFFECTING TECHNOLOGY INFORMATION AND COMMUNICATION SOFTWARE ACCEPTANCE : CASE STUDY OF WORKING AGE PEOPLE IN BANGKOK

ศุภลักษณ์ ดวงไชย

SUPALUCK DUANGCHAI

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน และทัศนคติของผู้ใช้งานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ของบุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) และสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า จากผลการวิจัยพบว่ามีปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปส่วนใหญ่ไม่ต่างกัน ส่วนช่วงอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปในการทำงานมีภาพรวมที่แตกต่างกันโดยอย่างน้อย 2 ช่วงอายุ และปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน และทัศนคติของผู้ใช้งานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปส่วนใหญ่ไม่ต่างกันโดยสามารถโดยเรียงตามลำดับความสำคัญมีผลสูงสุด คือด้านทัศนคติต่อการใช้งาน, ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน และด้านความง่ายต่อการใช้งาน

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี, ทัศนคติ

ABSTRACT

This study aimed to determine research factors affected technology information and communication software perceived ease to use, perceived usefulness and attitude toward using. Sample of working age people in Bangkok. The data are collected from 400 working age people who is working in Bangkok. A set of questionnaire was used as a research instrument for data collection. Descriptive statistic (frequency, percentage, mean and standard deviation) and inferential statistic independent sample (t-test, One-way Anova and Multiple Regression). And used program analyze the structural equations. The results reveal that refer to the factors as different sex, level of education, occupation and job positions found that indifferently

affected to accepted technology information and communication software, except ages is differently. For perceived ease to use, perceived usefulness and attitude toward using were related to accepted technology information and communication software, the most affected is attitude toward using, perceived ease to use and perceived ease to use.

Keywords: Technology acceptance, Attitude

บทนำ

ความเป็นมาของการวิจัย

จากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสูงในปัจจุบันส่งผลให้องค์กรต่างๆนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินกิจการขององค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานภายในและภายนอกองค์กรให้เป็นไปอย่างเที่ยงตรง ราบรื่นและรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรต้องเรียนรู้และฝึกฝนการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆอย่างสม่ำเสมอเนื่องจากเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเป็นสิ่งหนึ่งที่ยังได้รับความนิยมนำมาใช้ในการดำเนินกิจการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ซึ่งจะสามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนสามารถจัดเก็บข้อมูลได้มากอย่างเป็นระบบ รวมถึงการประมวลผลที่ถูกต้องแม่นยำ และสามารถป้องกันการสูญหายของข้อมูลได้ ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญกับชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก ทั้งในการทำงานและการดำเนินชีวิตกันโดยการใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลต่างๆและรวมถึงการศึกษาด้วย ยืน ภู่วรรณ (2555)

ดังนั้นจากการเปลี่ยนแปลงในระบบสังคมโลกของกระแสโลกาภิวัตน์โดยความก้าวหน้าด้านการสื่อสารโทรคมนาคมและที่สำคัญยิ่งคือด้านสารสนเทศข้อมูลข่าวสาร นับเป็นปัจจัยที่ส่งผลอันสำคัญยิ่งที่ทำให้โลกอยู่ในภาวะไร้พรมแดน (สมนึก นนธิจันทร์, 2540 : 8) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์นอกจากจะเป็นอุปกรณ์ที่ทำให้โลกไร้พรมแดนแล้ว ยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาสังคมไทยให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (2545-2549) ซึ่งได้กล่าวถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงโดยปฏิรูประบบให้ ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เน้นการปฏิรูประบบการเรียนรู้ กระตุ้นทักษะฝีมือของคนไทยให้ได้มาตรฐานสอดคล้องกับโครงสร้างการผลิตและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป สามารถคิดเป็น ทำเป็น รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงมีคุณธรรมมีระเบียบวินัยและความรับผิดชอบ ซึ่งแผนฉบับนี้ได้พยายามเน้นในด้านของการเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบ โดยให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทักษะงานด้านต่างๆ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544 : 4) เช่นด้านคุณสมบัติของสารสนเทศภายในองค์กร ได้พูดถึงกรณีองค์กรที่มีระบบสารสนเทศมากมายไม่ได้หมายความว่าองค์กรนั้นๆ จะดำเนินการบริหารงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสาเหตุมาจากสารสนเทศขององค์กรนั้นมีคุณภาพไม่เพียงพอ หรือไม่เหมาะสมในการใช้งานเพราะคุณสมบัติของสารสนเทศที่ดี จะเป็นตัวบ่งบอกถึงคุณภาพและคุณค่าของสารสนเทศนั้นๆ ซึ่งในการนำสารสนเทศมาใช้งานครั้งหนึ่งๆ นั้น สารสนเทศควรมีคุณสมบัติมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งผู้ใช้จะเป็นผู้พิจารณาถึงความคุ้มค่าของสารสนเทศที่ต้องการกับต้นทุนในการจัดหาสารสนเทศนั้นมาใช้ (จิราภรณ์ รักษาแก้ว, 2543 : 647)

ด้วยการพัฒนาทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดจึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว สังคมใหม่จึงเป็นสังคมที่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีส่งผลให้ผู้ประกอบการในปัจจุบันต้องมองหาเทคโนโลยีที่จะสามารถช่วยให้ธุรกิจดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีระเบียบ จนถึงสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ ซึ่งเป็นตัวช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ง่ายและเร็วขึ้น ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการจัดการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ จึงเป็นสาเหตุให้ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารองค์กรตระหนักถึง ความจำเป็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน จึงทำให้องค์กรเล็งเห็นถึงความสำคัญของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้วยเหตุที่กล่าวมาในข้างต้นในหลายๆองค์กรยังคงพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานด้านเทคโนโลยี ในเรื่องของการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ชีวิตา พฤษะวัน (2554) กล่าวว่าปัญหาของการ ยอมรับระบบ (Systems, Applications and

Products in Data : SAP) ของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนพลาสติกประเภทไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์นั้นค่อนข้างมีความซับซ้อน และจากความซับซ้อนนี้ทำให้ระบบ SAP ส่งผลกระทบในด้านลบต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศซึ่งปัญหาที่กล่าวมานั้นสอดคล้องกับ ศิริพงษ์ โคมะณี (2555) กล่าวว่า บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต17 มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เท่ากัน บางคนไม่ยอมใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ บางคนกล่าวว่าโปรแกรมการใช้งานไม่ตรงกับลักษณะงานของตน และบางคนมีความเห็นว่าเป็นการไม่มีความพร้อมของการนำเอาระบบมาใช้ เพราะเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้งาน ไม่มีบุคลากรที่จะสามารถแก้ปัญหาได้อย่างทันที่หรือแม้แต่กลุ่มที่เป็นผู้นำที่เอาระบบเข้ามาเองก็รู้สึกถึงการไม่ประสบผลสำเร็จของการใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ ทำให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้และยังไม่ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ส่งผลให้ภาพรวมของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นระบบการทำงานแบบใหม่แทนระบบ การทำงานด้วยมือยังไม่มีความสมบูรณ์ และไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งทำให้ไม่ได้ระบบสารสนเทศที่ดีและเหมาะสมต่อการนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในวางแผนบริหารจัดการต่อไป ซึ่งปัญหาทั้งหมดที่กล่าวมาในข้างต้นนั้นได้เกิดขึ้นในองค์กรของผู้วิจัยโดยตรงในการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ในการดำเนินงาน การจัดการบริหารข้อมูลจนถึงกระทั่งการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงให้ความสำคัญต่อเทคโนโลยี และนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กร อย่างไรก็ตามจากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่าบุคลากรในองค์กรมีปัญหาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีเข้ามา เนื่องจากที่ผ่านมามีการได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานมาใช้อยู่บ้างแต่ไม่ได้ใช้แบบเต็มรูปแบบ เมื่อผู้บริหารนำเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ในการบริหารองค์กรอย่างเต็มรูปแบบ จึงทำให้พนักงานบางส่วนไม่เห็นด้วยในการใช้งาน หรือไม่เห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

คำถามที่ใช้ในการวิจัย

จากสภาพปัญหาที่นำเสนอข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดคำถามในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ความง่ายของการใช้งานมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปหรือไม่
2. การรับรู้ประโยชน์ของใช้งานมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปหรือไม่
3. ทักษะคิดส่งผลมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อสำรวจทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่แตกต่างกัน
2. ทักษะคิดส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่วิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ 4 ด้านคือ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัยครั้งนี้ ตามกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรหลักที่จะทำการศึกษาคือ ประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และทัศนคติต่อการเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป
2. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยนี้จะทำการศึกษากลุ่มบุคคลวัยทำงานอายุ 19 - 60 ปี ที่ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยนี้จะทำการศึกษากายในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะเป็นเมืองหลวงที่มีประชากรหนาแน่น และมีการใช้งานเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเป็นจำนวนมาก
4. ขอบเขตช่วงเวลาเก็บข้อมูล เดือน 7 กุมภาพันธ์ 2561 ถึงวันที่ 13 มีนาคม 2561

นิยามศัพท์การวิจัย

1. การยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป หมายถึง พนักงานเอกชน ข้าราชการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบการ ที่เห็นความสำคัญและยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปไปใช้ปฏิบัติงาน
2. เทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป หมายถึง โปรแกรมสำเร็จรูปของเทคโนโลยีต่างๆ และเทคโนโลยีนั้นมาจากหลายๆกลุ่มรวมกันเช่นเทคโนโลยีจากคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีจากเครื่องมือสื่อสารโดยเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลสารสนเทศในหน่วยงานหรือองค์กร
3. ทัศนคติ หมายถึง ทัศนคติส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป
4. บุคคลในวัยทำงานหมายถึง บุคคลที่อยู่ในวัยทำงานมีช่วงอายุ 19 - 60 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร

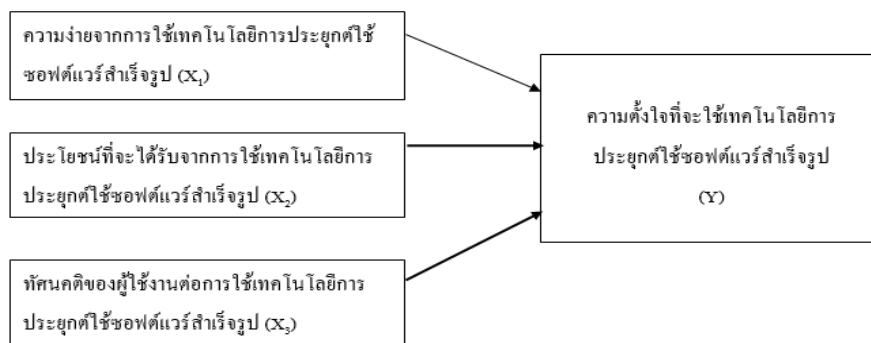
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของกลุ่มคนวัยทำงาน
2. ได้ทราบถึงทัศนคติของกลุ่มคนวัยทำงานต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป
3. องค์กรสามารถนำข้อมูลผลสำรวจไปกำหนดนโยบายและการดำเนินงานขององค์กรได้

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ความหมาย และนิยามของความง่ายในการใช้เทคโนโลยี

ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีที่ไม่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถในการใช้งานมากนัก ไม่ซับซ้อนหรือไม่ต้องการความพยายามในการใช้งานมากเกินไป (สรพรรค ภักดีศรี, 2556) การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง การรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นใช้งานง่ายสะดวกไม่ต้องใช้ความพยายามมาก เทคโนโลยีใดที่ที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อน จึงมีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับ หรือความตั้งใจที่จะใช้และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ (Agawal et. al, 1999; Karrahanna, 1999; Toe et. al. 1999; Venkatesh, 2000) นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ด้วย ยอมรับ (Agawal et. al, 1999; Venkatesh, 2000; Toe et. al. 1999)

ความหมาย และนิยามของการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี (Perceived Usefulness) หมายถึง ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างไร และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วย (สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555)

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี (Perceived Usefulness) หมายถึงการรับรู้เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และเทคโนโลยีนั้นเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงาน ในงานเดียวกันถ้าใช้เทคโนโลยีใหม่จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพมากขึ้น หรือทำให้งานเสร็จได้รวดเร็วขึ้น ซึ่งจะเกี่ยวโยงไปถึงการทำให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) (Agawal et. al, 1999; Toe et. al. 1999. Venkatesh, 2000(a)(b))

ซึ่งในโมเดล TAM ถือว่าการรับรู้ถึงประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงการยอมรับ (Adoption) หรือความตั้งใจที่จะใช้ และการใช้เทคโนโลยี (Usage) โดยการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับ และการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการ โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ (Agawal et. al, 1999)

ความหมาย และนิยามของทัศนคติในการใช้เทคโนโลยี

ทัศนคติต่อการใช้งานเทคโนโลยี (Attitude toward Using) หมายถึง ทัศนคติของผู้ใช้งานที่ต่อเทคโนโลยี ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ อาทิเช่น รู้สึกสนใจที่จะใช้งาน รู้สึกว่าระบบนั้น ๆ ว่าดีหรือไม่ดี รู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบในเทคโนโลยีนั้น ๆ ซึ่งทัศนคติที่มีต่อการใช้งานจะได้รับอิทธิพลมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Davis et. Al., 1898; Parveen&Sulaiman, 2008)

Lu และ Su (2009) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสนใจในการใช้งานเว็บไซต์ขายสินค้าออนไลน์ทางโทรศัพท์ ซึ่งได้มีการประยุกต์กรอบแนวคิดการวิจัยมาจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) โดยปัจจัยที่ทำการการศึกษาอยู่ 7 ปัจจัยได้แก่ทักษะในการใช้งานโทรศัพท์ ความวิตกกังวล ความสนุกความง่ายในการเข้าถึงความมีประโยชน์ ความสอดคล้องกับคุณค่า ความต้องการและประสบการณ์ในอดีต และความสนใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ จากการศึกษาพบว่า ความวิตกกังวลในการใช้งานเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานเว็บไซต์ขายของทางโทรศัพท์เป็นอย่างมากแต่สำหรับผู้ที่มีทักษะในการใช้งานจะทำให้ความวิตกกังวลลดลงและส่งผลดีในด้านความสนุกสนานในการใช้งาน และความมีประโยชน์ซึ่งทั้งสองปัจจัยต่างได้รับผลดี

จากความง่ายในการเข้าถึงการใช้งานเว็บไซต์และปัจจัยความสนุกในการใช้งาน ความมีประโยชน์และความสอดคล้องต่อคุณค่า ประสิทธิภาพในอดีตและความต้องการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจในการใช้งานเว็บไซต์ขายของทางอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์มือถือ Cheong และ Park (2005) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การยอมรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศเกาหลี ซึ่งได้มีการประยุกต์กรอบแนวคิดการวิจัยมาจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) จากการศึกษาพบว่าทัศนคติที่มีต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านทางโทรศัพท์มือถือมีผลอย่างมากต่อความสนใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่อีกทั้งการรับรู้ถึงความสนุกสนานจะส่งผลดีต่อทัศนคติและความสนใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่แต่การรับรู้ถึงระดับราคาจะส่งผลเสียต่อทั้งสองปัจจัย อีกทั้งการรับรู้ถึงคุณภาพของระบบและการรับรู้ถึงคุณภาพของเนื้อหาบริการจะส่งผลดีต่อการรับรู้ถึงการตั้งใจที่จะใช้งาน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลมีพฤติกรรมสนใจที่จะใช้เทคโนโลยี Actual Systems Use หมายถึง มีที่แต่ละบุคคลการยอมรับเทคโนโลยีและนำมาใช้งานจริง

ความหมาย และนิยามของการยอมรับเทคโนโลยี

เอกลักษณะรัตนเจริญพิศาล (2554) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เป็นไปได้โดยสิ่งที่ตามมาคือก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับ

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน คือ พฤติกรรม ทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีหมายถึง เป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัพฤติกรรมทัศนคติและการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้แต่ละบุคคล ประสบการณ์ความรู้และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

Rogers (1983 อ้างใน อรรถัย เลื่อนวัน, 2555) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการดังนี้

- 1) ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว (Awareness Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรู้ว่าเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นแต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น
- 2) ขั้นสนใจ (Interest Stage) บุคคลเริ่มมีความสนใจในเทคโนโลยีและพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความสามารถเพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น
- 3) ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) บุคคลจะประเมินผลในสมองของตนโดยลองคิดว่าถ้าการยอมรับเทคโนโลยีนั้นมาใช้แล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่จะส่งผลคุ้มค่ากับการเสี่ยงหรือไม่
- 4) ขั้นทดลอง (Trial Stage) บุคคลจะนำเทคโนโลยีมาลองใช้หรือลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อนเพื่อทดลองว่าเทคโนโลยีนั้นมประโยชน์สามารถเข้ากับสถานการณ์ได้หรือไม่
- 5) ขั้นยอมรับ (Adoption Stage) บุคคลยอมรับเทคโนโลยีโดยนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้อย่างเต็มที่และ

สมำเสมอ

หลักแนวคิดและทฤษฎีของการยอมรับเทคโนโลยี

Ajzen (1991) และ Davis (1989 อ้างใน อรรถย เลื่อนสั้น, 2555) ได้นำทฤษฎีของ Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989) ประยุกต์กับการพยากรณ์พฤติกรรมและความความเข้าใจของมนุษย์ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ External Variable หมายถึง อิทธิพลของตัวแปรภายนอกสร้างจากการรับรู้ในแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลแตกต่างกัน ซึ่งได้แก่ ประสบการณ์ความรู้ความเข้าใจ ความเชื่อ และพฤติกรรมทางสังคมเป็นต้น Perceived Usefulness หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ซึ่งเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคล กล่าวคือ แต่ละคนจะรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาหรือศักยภาพผลงานของตนเองได้อย่างไรบ้าง Perceived Ease of Use หมายถึง การรับรู้ความง่ายในการใช้งานซึ่งเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในปริมาณหรือความสำเร็จที่จะได้รับว่าตรงกับที่ต้องการหรือไม่ Attitude toward Use หมายถึง ทศนคติที่มีต่อการใช้ว่า แต่ละบุคคลมีความสนใจที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีหรือยอมรับการใช้งาน Intention to Use หมายถึง การตั้งใจที่จะใช้งาน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลมีพฤติกรรมสนใจที่จะใช้เทคโนโลยี Actual Systems Use หมายถึง มีที่แต่ละบุคคลการยอมรับเทคโนโลยีและนำมาใช้งานจริง

การยอมรับ มีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมซึ่งเป็นตัวกำหนดให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ๆ โดยกลุ่มคนหรือบุคลากรย่อมจะต้องพบกับการเปลี่ยนแปลงซึ่งทำให้บุคคลากรจะต้องปรับให้ทันกับภาวะของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในองค์กรหรือสังคม โดยต้องมีการปรับพื้นฐานด้านการเรียนรู้ซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจในสิ่งที่เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการยอมรับในสิ่งนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านทัศนคติ บุคลิกภาพ ความเข้าใจ ความรู้ ค่านิยม ที่เกิดขึ้นที่บุคคลที่แสดงออกถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในความคิดของตน โดยผ่านขั้นตอนต่างๆ ซึ่งเห็นด้วยต่อสิ่งนั้นและตัดสินใจนำสิ่งนั้นไปใช้และปฏิบัติ

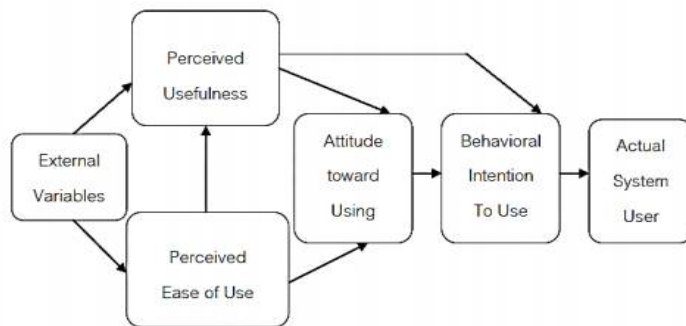
จากความหลากหลายในแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว การวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับนี้จึงมุ่งเน้นแนวคิดทฤษฎีของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) และได้ใช้ทฤษฎี TAM นี้ มาเป็นแบบจำลองศึกษาวิจัยในครั้งนี้

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) (Davis, 1989) ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ของ Ajzen และ Fishbein เป็นแบบจำลองที่อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยเสนอว่าเมื่อผู้ใช้งานได้รับการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้งานและระยะเวลาของการใช้งานหรือการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) ถูกจำกัดความโดย Fred Davis ว่าระดับความเชื่อของบุคคลต่อการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนได้
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) Davis ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ระดับความเชื่อว่าการใช้งานนั้นไม่ต้องการความพยายามในการทำงานนั้นคือใช้งานง่ายนั่นเอง

ปัจจุบันนี้การนำเอาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เข้ามาใช้ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแพร่หลาย เช่น เกี่ยวกับเกมออนไลน์ (Wu & Liu, 2007) การเรียนออนไลน์ข้อปั้งออนไลน์ (Vijayasathy, 2004 อ้างในกนกวรรณ กาญจนธานี, 2557) และการแบ่งปันข้อมูลท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ (Salwa, 2005 อ้างในสงวนศักดิ์ แก้วมุงคุณ, 2554) เป็นต้น แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้รับคามนิยมจากนักวิจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ออกมาให้ผู้บริโภคได้ใช้งานและพัฒนาต่อยอดเทคโนโลยีต่อไปโดยสังหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2012) กล่าวว่า หลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived usefulness หรือ PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use หรือ PEOU) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TPB ข้างต้น แสดงในรูปของแบบจำลอง ดังภาพต่อไปนี้



ภาพแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TA)

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเชิงระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

ประเภทของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเภทของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในลักษณะของการการวิจัยเพียงครั้งเดียว (One-Short Case Study)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมาย (Target population) คือ บุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร อายุ 19-60 ปี ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนวัยทำงานที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (1973, P.125) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ผลคำนวณ 384 ตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา 400 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sapling) โดยการส่งแบบสอบถามให้บุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น 400 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบุคคลวัยทำงาน งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างเครื่องมือการวิจัย
2. สร้างแบบสอบถาม เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจและปรับปรุงแก้ไข และส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และได้มีการปรับปรุงตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญโดยการประมวลผลหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence - IOC)
3. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 40 ชุด และนำผลมาทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอน-บาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.969 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นจึงสามารถนำไปใช้งานได้
4. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างประชากร

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการศึกษาจะนำข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง มาลงรหัสและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมโดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อให้ทราบข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ และทัศนคติของผู้ตอบ โดยสามารถวิเคราะห์แบบสอบถามได้ดังนี้

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐานการวิจัยเพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถิติพื้นฐานหาค่าร้อยละ (Percent)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นในด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ด้านการยอมรับเทคโนโลยีต่อการใช้งาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

ส่วนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบุคคล
วัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของ
บุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่าเป็น
เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 58.8 มีช่วงอายุระหว่าง 27 ปี - 34 ปีคิดเป็นร้อยละ 40.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมาก
ที่สุดคิดเป็นร้อยละ 70.5 และส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทคิดเป็นร้อยละ 73.8 ที่มีตำแหน่งงานเป็นระดับพนักงาน
ปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 58.8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์
สำเร็จรูป

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปประกอบด้วย ความ
ง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน มีระดับความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมาก ($M = 4.01$) มีระดับความสำคัญมากที่สุดในด้านความง่ายในการใช้งาน โดยผลการวิเคราะห์แบ่งปัจจัยเป็น
ด้านได้ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปในด้านความง่ายในการใช้งาน จาก
ผลการวิจัยพบว่าความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($M = 4.07$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าเทคโนโลยีการ
ประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้นมีระดับความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการ
ใช้งาน จากผลการวิจัยพบว่าความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($M = 4.02$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า
เทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสามารถจัดเก็บข้อมูลและสืบค้นได้อย่างรวดเร็วมีระดับความสำคัญมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปในด้านทัศนคติต่อการใช้งาน จาก
ผลการวิจัยพบว่าความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($M = 3.95$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าเทคโนโลยีการ
ประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้นมีระดับความสำคัญมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ย 4.08

ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลวัยทำงานในเขต
กรุงเทพมหานคร ทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.757 มีความสัมพันธ์ระดับสูงและมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านความรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลวัยทำงาน
ในเขตกรุงเทพมหานคร ทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.787 มีความสัมพันธ์ระดับสูงและมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.831 มีความสัมพันธ์ระดับสูงและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเป็นจริงทุกสมมติฐานคือปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านความรู้ประโยชน์ของการใช้งาน และปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและพบว่าตัวชี้วัดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ระดับ 0.05 ($t \geq 1.96$) แสดงว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเหมือน จึงได้ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปไม่แตกต่างกันในภาพรวม
2. ทัศนคติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปไม่แตกต่างกันในภาพรวม

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยพบว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปร คือ ความง่ายจากการใช้งาน ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งาน และทัศนคติของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามคือ การยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ตรงตามสมมติฐานการวิจัยทุกประการ เป็นไปตามทฤษฎีของ Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989) ซึ่งได้กล่าวถึงอิทธิพลของตัวแปรภายนอกสร้างจากการรับรู้ให้แต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลแตกต่างกันซึ่งได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ซึ่งเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคล การรับรู้ความง่ายในการใช้งานซึ่งเป็นตัวกำหนดการรับรู้ ทัศนคติที่มีต่อการใช้ว่าแต่ละบุคคลมีความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือยอมรับการใช้งาน และการตั้งใจที่จะใช้งานซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล

เมื่อพิจารณาถึงการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครกับปัจจัย พบว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยคือ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านความรู้ประโยชน์ของการใช้งาน และปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระดับสูงกับการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณษา แสนละเอียด, พีรภาว ทีวีสุ, และศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจ ในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านอิทธิพลทางสังคมเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kelman (1958) พบว่าอิทธิพลทางสังคมเป็นปัจจัยภายนอกที่สามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้

ปัจจัยด้านความรู้ประโยชน์ของการใช้งาน ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระดับสูงกับการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee และ Wu (2011) ศึกษาเรื่อง การศึกษาผลกระทบที่ได้รับจากการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาเว็บไซต์ของสายการบินใน

ได้หวั่น ผลการศึกษาพบว่าผลที่ได้จากความไว้วางใจและการรับรู้ประโยชน์ ซึ่งเป็นปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยี และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวัดน์ วงศ์ธงชัย (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี บาริโด้ตสองมิติผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน การรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นด้านความได้เปรียบเหนือเทคโนโลยีเดิม ความสนุกในการใช้งาน ความสอดคล้องกับคุณค่า ความต้องการ และประสบการณ์ในอดีต

ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระดับสูงกับการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัทธนา ลี้มชวลิต (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมของบุคลากรในองค์กร การศึกษาการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน พบว่าความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ การมีนวัตกรรมสำเร็จรูปและความยาก/ง่ายในการใช้คอมพิวเตอร์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย เลื่อนวัน (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานและด้านการรับรู้มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

การศึกษาการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปช่วยในการวางแผน การตัดสินใจ และสนับสนุนของผู้บริหารในการนำเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ในการดำเนินงาน การบริหารองค์กร และพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรให้เหมาะสมกับงานในแต่ละกลุ่มงานได้ และยังเป็นแนวทางในการวางแผนส่งเสริมให้องค์กรพัฒนาพนักงานในองค์กรให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

จากผลการผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอกับความต้องการในการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน และอุปกรณ์นั้นควรเลือกให้เหมาะกับกลุ่มงาน
2. องค์กรควรให้ความสำคัญในการกำหนดเป้าหมายของการใช้เทคโนโลยีการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป เพื่อให้พนักงานทุกคนมีเป้าหมายเดียวกัน
3. การจัดฝึกอบรมหลักสูตรการใช้เทคโนโลยีให้กับพนักงานทุกคนและหลักสูตรการอบรมที่หลากหลายครอบคลุมทุกรูปแบบการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความอยากพัฒนาตนเองด้านเทคโนโลยีให้สูงมากยิ่งขึ้น เพราะเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลง และมีการเติบโตอย่างไม่หยุดนิ่ง ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาศักยภาพของตน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้สำรวจเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร หากผู้ที่สนใจต้องการผลศึกษาที่ครอบคลุมมากขึ้น จึงควรขยายเขตการศึกษาให้กว้างมากขึ้นและควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น อายุการทำงาน สภาพการทำงาน ทักษะทางด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่ก่อนแล้ว เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยการชี้แนะและการให้คำปรึกษาด้วยความกรุณาอย่างสูงจากท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจเชื้อ อาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างมาก จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พร้อมทั้งขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้ประกอบการยุคใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมถึงเพื่อนทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษาคำแนะนำตั้งแต่งแรกเริ่มตลอดระยะเวลาในการทำงานวิจัย พร้อมทั้งให้กำลังใจตลอดทำวิจัยฉบับนี้ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเสียสละเวลาในการทำแบบสอบถาม พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะต่างๆในว่าทำงานวิจัยสุดท้ายนี้ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เป็นแหล่งให้การศึกษาเรียนรู้ชีวิตและสังคมของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การใช้SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กฤติยา เสตะพันธ์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ ในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

คณะกรรมการดำเนินงานวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครศรีธรรมราช. สืบค้นจาก <http://www.nst.ru.ac.th/file/Research/Research55/Abstract.pdf>.

จิรวัดน์ วงศ์ทรงชัย. (2555). ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งาน กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

จตุพร ทองทวี. (2555). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Application Development Outsourcing). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2555). สถิติขั้นสูงและการวิเคราะห์ข้อมูล. สืบค้นจาก http://rlc.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=1105

ไพฑูรย์ เวทการ. (2551). การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis). สืบค้นจาก <https://www.google.co.th/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#>.

เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด. (2558). สืบค้นจาก <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.hlpth.majorcineplex&hl=th>.

ระพีพรรณ ศรีศรีณกุล. (2555). พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นจาก http://library.cmu.ac.th/faculty/econ/Exer751409/2555/Exer2555_no200.

วารภรณ์ ระหงษ์. (2550). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้าในธุรกิจขายตรงแอมเวย์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

วิเชียร เกตุสิงห์ (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ 1 (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ส.ส.ท.

ศักดิ์พัฒน์ วงศ์ไกรศรี และนิตนา ฐานิตธนกร. (2557). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4'Cs ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4'Fs ปัจจัยการโฆษณาทางสังคมออนไลน์และปัจจัยกิจกรรมการตลาดที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศิริชัย กาญจนवासี. (2547). ทฤษฎีการประเมิน (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: สุพีเรียร์นิตติ้งเฮ้าส์.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2557). แนวโน้มเศรษฐกิจไทยปี 2557. สืบค้นจาก <https://www.kasikornresearch.com/th/K-EconAnalysis/Pages/ViewSummary.aspx?docid=32254>.

ศูนย์วิจัยนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตไทย. (2552). การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service). สืบค้นจาก <http://www.nstda.or.th/weblinks/17-nectec-webs?start=100>.

สรายุทธ กันหลง. (2555). การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Cronbach' alpha. สืบค้นจาก <http://www.ipernity.com/blog/248956/424773>.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2557). ผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย. สืบค้นจาก <http://thumbsup.in.th/2014/08/thailandinternet-user-profile-2014/>.

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. สืบค้นจาก <http://journal.it.kmitl.ac.th>.

สิริรัตน์ ปิติพัฒน์พงศ์. (2557). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรถยนต์ที่ผลิตมาจากประเทศจีนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล: กรณีศึกษารถยนต์ยี่ห้อเกออร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต.

สิริสุดา รอดทอง. (2556). ความตั้งใจในการดาวน์โหลดโมบายแอปพลิเคชันของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มสมาร์ตโฟน. สืบค้นจาก <http://www.research.mutt.ac.th/?tag=โมบายแอปพลิเคชัน>.

อรทัย เลื่อนวัน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ. สืบค้นจาก <http://www.repository.mutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/933/131875.pdf?sequence=1>.

อิทธิพล สารชาติ. (2553). ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้เว็บแอปพลิเคชันและเว็บเซอร์วิสระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์โรงพยาบาลจังหวัดยโสธร. สืบค้นจาก http://113.53.236.26/emr/emr-image/evalu_satis.pdf.

อิศราวดี ทองอินทร์, ปราณี วงศ์จรัส, อังสนา ธงไชย และธนพรธณ กุลจันทร์. (2553). การพัฒนาบริการสารสนเทศออนไลน์เพื่อการวิจัยในสาขาวิชาพระพุทธศาสนา มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่. วารสารสารสนเทศศาสตร์, 1, 10-13.

สิงหะ ฉวีสุขและ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. สืบค้นจาก http://www.it.kmitl.ac.th/~journal/index.php/main_journal/article/view/2

อาทิตย์ เกียรติกาจร และ ภูมิพร ธรรมสถิตเดช. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. สืบค้นจาก <https://koha.library.tu.ac.th/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=642492>

วันทนีย์ มงคลทรัพย์กุล, อัญญา ดิษฐานนท์, อรพรรณ คงมาลัยและ จันทร์จิรา นพคุณธรรมชาติ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ :กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์. สืบค้นจาก mtt.citu.tu.ac.th/th/research/research_detail/2

เอส เอฟ ซีเนม่าซิตี จำกัด. (2553). สืบค้นจาก

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.shoppening.sf&hl=th>.

Adrian, H., & Jan, O. (2011). Mobile application market: A developer's perspective. *Telematics and Informatics*, 28, 22-31.

Ajzen, I., (1985). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.

Bagozzi, R. (2007). The legacy of the technology acceptance model and a proposal for a paradigm shift. *Journal of the Association for Information Systems*, 8(2), 244 - 254.

Barrera, R. B., Garcia, A. N., & Moreno, M. R. (2014). Evaluation of the e-service quality in service encounters with incidents: Differences according to the sociodemographic profile of the online consumer. *RevistaEuropea de DireccionEconomia de la Empresa*, 23, 184-193.

Barry, V. (1986). *Moral issues in business*. Belmont, CA: Wadsworth.

Bandura, A. (1986). Social cognitive theory. Retrieved from <http://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1989ACD.pdf>.

Borden H. (1964). The concept of marketing mix. *Journal of Advertising Research*, 4(2), 7-12.

Bressolles, G., Durrieu, F., & Senecal, S. (2014). A consumer typology based on eservice quality and e-satisfaction. Retrieved from <http://www.elsevier.com/locate/jretconser>.

Cohen, J. (1962). The statistical power of abnormal-social psychological research: A review. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 65(3), 145-153.

Cohen, J. (1997). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York: Academic Press.

Wu, I. L., & Chen, J. L. (2005). An extension of Trust and TAM model with TPB in the initial adoption of on-line tax: An empirical study. *International Journal of Human-Computer Studies*, 62, 784-808.

Wu, J., & Liu, D. (2007). The effects of trust and enjoyment on intention to play online games. *Journal of Electronic Commerce Research*, 8(2), 128-140.

Yoon, S., & Hyunsuk, S. (2004). Ensuring IT consulting SERVQUAL and user satisfaction: A modified measurement tool. *Information Systems Frontiers*, 6(4), 341-351.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: