

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile

A Study of Factors Affecting Intention to Use BU Mobile Application



การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile

A Study of Factors Affecting Intention to Use BU Mobile Application



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2557



©2558

กิตติศักดิ์ คุณาฤทธิพล

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile

ผู้วิจัย กิตติศักดิ์ คุณาฤทธิพล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพัฒน์วงศ์)

ผู้เชี่ยวชาญ


(ดร.วุฒนิพงษ์ วราไกรสวัสดิ์)


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

20 ตุลาคม 2558

กิตติศักดิ์ คุณาฤทธิพล. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ, ตุลาคม 2558, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile (62 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ซึ่งปัจจัยที่ศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในการใช้งาน และด้านอิทธิพลทางสังคม รวมทั้งหมด 6 ปัจจัย ได้แก่ ความมีประโยชน์ในการใช้งาน ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการใช้งาน ความง่ายในการใช้งาน ความสะดวกในการใช้งาน บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย และภาพลักษณ์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพทั้งที่เคยและไม่เคยใช้แอปพลิเคชัน BU จำนวน 455 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลในทางบวกต่อการความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการใช้งาน ภาพลักษณ์ ความมีประโยชน์ในการใช้งาน และความสะดวกในการใช้งาน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ส่วนความง่ายในการใช้งานและบรรทัดฐานเชิงจิตวิสัยส่งผลในทางลบต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile

คำสำคัญ: โมบายแอปพลิเคชัน, ความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน, แอปพลิเคชัน BU Mobile

Kunalittipon, K. M.S. (Information Technology and Management), October 2015,
Graduate School, Bangkok University.

A Study of Factors Affecting Intention to Use BU Mobile Application (62 pp.)

Advisor: Asst.Prof. Sivaporn Wangpipatwong, Ph.D.

ABSTRACT

The main objective of this research was to study factors affecting intention to use BU Mobile application. The factors in the study were divided into three aspects which are performance expectancy, effort expectancy, and social influence. All six factors under investigation were “Usefulness”, “Relative Advantage”, “Ease of Use”, “Convenience”, “Subjective Norm”, and “Image”. A questionnaire was used as an instrument for collecting data from 455 students of Bangkok University who have used and have never used BU Mobile application. The data were analyzed using the descriptive statistics analysis and multiple regression analysis.

The research revealed that “Relative Advantage”, “Image”, “Usefulness”, and “Convenience” positively affect the intention to use BU Mobile application significantly in order of importance from most to least. In contrast, “Ease of Use”, and “Subjective Norm” negatively affect the intention to use BU Mobile application.

Keywords: Mobile Application, Intention to Use Application, BU Mobile Application

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้ให้ความรู้ ชี้แนะแนวทางการดำเนินงานวิจัย ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้และสามารถนำวิชาการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

กิตติศักดิ์ คุณาฤทธิพล



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 ขอบเขตงานวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดงานวิจัย	
2.1 โมบายแอปพลิเคชัน	4
2.2 แอปพลิเคชัน BU Mobile	6
2.3 ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี	13
2.4 ทฤษฎีและแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี	16
2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัยและสมมติฐานงานวิจัย	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	27
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	27
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
3.4 การทดสอบคุณภาพเครื่องมืองานวิจัย	30
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	32
4.2 การใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile	34
4.3 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile	41
4.4 การทดสอบสมมติฐาน	47
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย	
5.1 สรุปผลการวิจัย	49
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	50
5.3 ข้อจำกัดของการวิจัย	51
5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัย	51
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	56
ประวัติผู้เขียน	62
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 2.1:	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยี	21
ตารางที่ 3.1:	ข้อความคำถามความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชัน BU Mobile ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)	28
ตารางที่ 3.2:	ข้อความคำถามความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชัน BU Mobile ด้านความคาดหวังในการใช้งาน (Effort Expectancy)	29
ตารางที่ 3.3:	ข้อความคำถามความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชัน BU Mobile ด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence)	29
ตารางที่ 3.4:	ข้อความคำถามความคิดเห็นที่มีต่อความตั้งใจในการใช้ออปพลิเคชัน BU Mobile	30
ตารางที่ 3.5:	ผลการทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม	30
ตารางที่ 4.1:	ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	32
ตารางที่ 4.2:	ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	33
ตารางที่ 4.3:	ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา	33
ตารางที่ 4.4:	ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะที่ศึกษา	34
ตารางที่ 4.5:	ข้อมูลการติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile	35
ตารางที่ 4.6:	สาเหตุในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile	35
ตารางที่ 4.7:	ระบบปฏิบัติการที่ใช้ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile	36
ตารางที่ 4.8:	บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile ที่ใช้	37
ตารางที่ 4.9:	บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile ที่ใช้บ่อยที่สุด	38
ตารางที่ 4.10:	ระยะเวลาที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile	39
ตารางที่ 4.11:	ความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile	40
ตารางที่ 4.12:	อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile	40
ตารางที่ 4.13:	สาเหตุที่ไม่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile	41
ตารางที่ 4.14:	ความมีประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile	42
ตารางที่ 4.15:	ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16: ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile	44
ตารางที่ 4.17: ความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile	44
ตารางที่ 4.18: บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัยในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile	45
ตารางที่ 4.19: ภาพลักษณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile	46
ตารางที่ 4.20: ความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile	47
ตารางที่ 4.21: ผลการทดสอบสมมติฐาน	48



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: หน้าข่าวสารของแอปพลิเคชัน BU Mobile	7
ภาพที่ 2.2: หน้า Event ของแอปพลิเคชัน BU Mobile	7
ภาพที่ 2.3: หน้า Video ของแอปพลิเคชัน BU Mobile	8
ภาพที่ 2.4: หน้า Live ของแอปพลิเคชัน BU Mobile	9
ภาพที่ 2.5: หน้า Service ของแอปพลิเคชัน BU Mobile	10
ภาพที่ 2.6: หน้า Map ของแอปพลิเคชัน BU Mobile	11
ภาพที่ 2.7: หน้า POI ของแอปพลิเคชัน BU Mobile	11
ภาพที่ 2.8: หน้า Contact BU ของแอปพลิเคชัน BU Mobile	12
ภาพที่ 2.9: หน้า Links ของแอปพลิเคชัน BU Mobile	12
ภาพที่ 2.10: ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (TRA)	17
ภาพที่ 2.11: ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB)	18
ภาพที่ 2.12: แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)	19
ภาพที่ 2.13: แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM2)	21
ภาพที่ 2.14: แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 3 (TAM3)	23
ภาพที่ 2.15: ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)	25
ภาพที่ 2.16: กรอบแนวคิดการวิจัย	26

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) หมายถึง ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมที่ออกแบบเพื่อการใช้งานสำหรับอุปกรณ์พกพาโดยเฉพาะ อาทิ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต เป็นต้น โดยผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดผ่านช่องทางการดาวน์โหลดของแต่ละระบบปฏิบัติการ ซึ่งมีแอปพลิเคชันทั้งรูปแบบดาวน์โหลดฟรีและดาวน์โหลดแบบเสียค่าใช้จ่าย

สำหรับมหาวิทยาลัยกรุงเทพให้บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile เพื่อให้ให้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพใช้บริการออนไลน์ต่าง ๆ ผ่านโทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต โดยเปิดให้บริการข้อมูลต่าง ๆ เช่น ตารางเรียน ตารางสอบ ข้อมูลส่วนตัว รายงานผลการเรียน QR Code ส่วนตัวของนักศึกษา แผนที่มหาวิทยาลัยทั้งสองวิทยาเขต ข่าวสารจากทางมหาวิทยาลัย กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันตามปฏิทินของมหาวิทยาลัย และหมายเลขโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยกรุงเทพทั้งสองวิทยาเขต รวมถึงลิงค์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยกรุงเทพด้วย ทั้งนี้ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพสามารถใช้งานได้ทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท โดยสามารถดาวน์โหลดได้ทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และระบบปฏิบัติการ Android โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งบริการต่าง ๆ ที่กล่าวมาเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้งานให้กับนักศึกษาทุกระดับชั้น ทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท โดยนักศึกษาทุกคนสามารถใช้งานได้โดยการเข้าระบบด้วยอีเมลของมหาวิทยาลัย

อย่างไรก็ดี การใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile มีจำนวนการดาวน์โหลดน้อย กล่าวคือ บนระบบปฏิบัติการ iOS 3,303 ครั้ง และบนระบบปฏิบัติการ Android 1,767 ครั้ง รวมทั้งสิ้น 5,070 ครั้ง เมื่อเทียบกับจำนวนนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพซึ่งมีจำนวนมาก ดังนั้น การค้นหาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile จึงมีความสำคัญ เพื่อให้สามารถส่งเสริมการใช้งานให้มีเพิ่มขึ้น และสามารถพัฒนาแอปพลิเคชัน BU Mobile ได้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น

ทั้งนี้ ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) หรือ UTAUT ซึ่งพัฒนาโดย Venkatesh, Morris, Davis และ Davis (2003) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีนั้นประกอบด้วย ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในการใช้งาน (Effort Expectancy) และอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ซึ่งทฤษฎี UTAUT นี้ได้ถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางในการศึกษาการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี

จากที่กล่าวมาทำให้งานวิจัยนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ แอปพลิเคชัน BU Mobile ของนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยศึกษาปัจจัยทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ประกอบด้วย ความมีประโยชน์ (Usefulness) และข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage)
- 2) ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งาน (Effort Expectancy) ประกอบด้วย ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) และความสะดวกในการใช้ (Convenience) และ
- 3) ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ประกอบด้วย บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) และภาพลักษณ์ (Image)

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาถึงข้อมูลทั่วไปของการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

1.3.1 ด้านเนื้อหา

- 1) ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยตัวแปร 6 ตัว แบ่งกลุ่มตามปัจจัย 3 กลุ่ม ได้ดังนี้
 - 1.1) ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ประกอบด้วยตัวแปรดังนี้
 - ความมีประโยชน์ (Usefulness)
 - ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage)
 - 1.2) ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งาน (Effort Expectancy) ประกอบด้วยตัวแปรดังนี้
 - ความง่ายในการใช้ (Ease of Use)
 - ความสะดวกในการใช้ (Convenience)
 - 1.3) ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ประกอบด้วยตัวแปรดังนี้
 - บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm)
 - ภาพลักษณ์ (Image)
- 2) ตัวแปรตาม ประกอบด้วยตัวแปร 1 ตัว ได้แก่ ความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile (Intention Use BU Mobile Application)

นอกจากนี้ยังศึกษาถึงข้อมูลการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile สำหรับผู้ที่เคยใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile และศึกษาถึงสาเหตุของการไม่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้งานหรือ ไม่ได้ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile

1.3.2 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพทั้งผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพทั้งผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile จำนวน 455 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน BU Mobile ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้
- 2) นักศึกษา นักวิจัย และนักวิชาการสามารถเพิ่มเติมองค์ความรู้ด้านวิชาการโดยการขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile หรือแอปพลิเคชันอื่น ๆ ในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

แอปพลิเคชัน BU Mobile หมายถึง แอปพลิเคชันที่ให้บริการต่าง ๆ จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผ่านสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต พัฒนาโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดงานวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

2.1 โบายแอปพลิเคชัน

สุชาดา พลาชัยภิมย์ศิลป์ (2553) กล่าวว่า Mobile Application (โบายแอปพลิเคชัน) เกิดจากการรวมคำสองคำ ระหว่าง คำว่า “Mobile” กับ คำว่า “Application” ซึ่งสามารถอธิบายความหมายได้ดังนี้

คำว่า “Mobile” (อ่านว่า โบาย) หมายถึง อุปกรณ์สื่อสารที่ใช้สำหรับพกพาที่ไม่เพียงแต่สามารถใช้งานตามพื้นฐานของโทรศัพท์แล้วยังสามารถทำงานเหมือนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และเนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่พกพาได้จึงมีคุณสมบัติเด่นคือ ขนาดเล็ก น้ำหนักเบา และใช้พลังงานค่อนข้างน้อย สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้ได้อย่างหลากหลาย เช่น การติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และสามารถเพิ่มหน้าที่การทำงานได้

ส่วนคำว่า “Application” (อ่านว่า แอปพลิเคชัน) นั้น หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยสำหรับการทำงานของผู้ใช้ โดยแอปพลิเคชันจะมีส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface) ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการใช้งานต่าง ๆ

ดังนั้นคำว่า “Mobile Application” หมายถึง แอปพลิเคชันที่ช่วยในการทำงานของผู้ใช้บนอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา โดยแอปพลิเคชันที่ทำงานบนอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาเหล่านี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) **แอปพลิเคชันระบบ** คือ ซอฟต์แวร์ที่รองรับการทำงานของโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น Windows Mobile ที่พัฒนาโดยบริษัทไมโครซอฟท์ ระบบปฏิบัติการ iPhone OS ที่พัฒนาโดยบริษัท Apple ระบบปฏิบัติการ Blackberry OS ที่พัฒนาโดยบริษัท Research In Motion (RIM) และระบบปฏิบัติการ Android ที่พัฒนาโดยบริษัท Google เป็นต้น

2) **แอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งาน** เช่น แอปพลิเคชันประเภทเกมส์ แอปพลิเคชันประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์ และแอปพลิเคชันประเภทมัลติมีเดีย เป็นต้น

ทั้งนี้การใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายทั่วโลกในช่วงท้าย ศตวรรษที่ 19 จากการกำเนิดของ App Store โดยก่อนหน้านั้นการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นเพียงการดาวน์โหลดริงโทนเท่านั้น การเกิดขึ้นของ App Store ทำให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์เพื่อการสื่อสาร ได้แก่ การปรับปรุงรูปแบบการทำธุรกิจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน ทำให้ผู้พัฒนามีโอกาสมีรายได้เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้เกิดการจูงใจในการพัฒนาแอปพลิเคชันเพิ่มมากขึ้น การพัฒนาเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องโดยมีการขยายการรองรับสัญญาณสื่อสารมากขึ้น เพื่อให้รับ-ส่งข้อมูลให้เพียงพอต่อการใช้งานแอปพลิเคชันประเภทมัลติมีเดีย การพัฒนาความเร็วในการรับส่งข้อมูลทำให้เกิดการพัฒนาแอปพลิเคชันที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพการมีผู้ใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้นและถึงจุดที่ได้รับการยอมรับในความสะดวกสบายในการใช้และการพกพาไปทุกที่ (สิริสุธา รอดทอง, 2557)

ด้วยเหตุนี้การขยายตัวของเนื้อหาแอปพลิเคชันจึงเป็นไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังเป็นผลมาจากการเกิดของ Application Market Place ของค่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ที่มีการแบ่งสัดส่วนรายได้ให้กับผู้พัฒนาแอปพลิเคชันมากขึ้น ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันจึงมีช่องทางการขายแอปพลิเคชันภายในโครงสร้างที่เป็นประโยชน์กับทุกฝ่าย ระหว่างผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน (Holzer & Ondrus, 2011) ซึ่งในแต่ละประเทศนั้นนิยมใช้แอปพลิเคชันที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม จากการสำรวจพบว่า กลุ่มประเทศที่มีการดาวน์โหลดสูงที่สุดคือกลุ่มยุโรปอเมริกาเหนือและเอเชีย ส่วนผลจากการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี พ.ศ. 2553 โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) (“เนคเทค’ เผยยอดผู้ใช้อินเทอร์เน็ตปี 53 ทะลุ 21 ล้านคน”, 2553) ในด้านการใช้งานโมบายแอปพลิเคชันนั้น พบว่า ปัจจัยที่ทำให้คนไทยใช้งานโมบายแอปพลิเคชันมากที่สุด คือแอปพลิเคชันได้รับการติดตั้งอยู่บนอุปกรณ์อยู่แล้ว (ร้อยละ 31.1) รองลงมา คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานบนอุปกรณ์ (ร้อยละ 21.4) เพื่อความสะดวกและความบันเทิง (ร้อยละ 15.2) และจำเป็นต่อการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน (ร้อยละ 14.1) ตามลำดับ สำหรับความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันจากอุปกรณ์เคลื่อนที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อตอบสนองการใช้งานด้านสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 24.2) รองลงมา คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของอุปกรณ์เคลื่อนที่ (ร้อยละ 19.2) และเพื่อตอบสนองความต้องการติดตามข่าวสารประจำวัน (ร้อยละ 17.3) ตามลำดับ และการสำรวจความนิยมในการใช้งานแอปพลิเคชัน ยังพบว่าความนิยมในการใช้งานแอปพลิเคชันแต่ละประเภทมีความใกล้เคียงกัน โดยแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารมีผู้ใช้งานมากที่สุด (ร้อยละ 44.2) รองลงมา ได้แก่ แอปพลิเคชันทางด้านมัลติมีเดีย (ร้อยละ 42.1) และแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (ร้อยละ 31.8) ตามลำดับ

ส่วนเว็บไซต์ Mobilewalla ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่วิเคราะห์เกี่ยวกับแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สื่อสารพกพาทุกระบบปฏิบัติการ พบว่า มีโมบายแอปพลิเคชันจำนวน 987,863 แอปพลิเคชันและมีแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นใหม่ประมาณ 2,000 แอปพลิเคชันต่อวัน โดยมีสัดส่วนของแอปพลิเคชันแบ่งตามระบบปฏิบัติการต่างๆตามลำดับดังนี้ คือ แอปพลิเคชันบน App Store ซึ่งใช้ระบบปฏิบัติการ iOS มีจำนวนถึง 590,138 แอปพลิเคชัน (ร้อยละ 59.95) แอปพลิเคชันบน Google Play Store ซึ่งใช้ระบบปฏิบัติการ Android จำนวน 320,315 แอปพลิเคชัน (ร้อยละ 32.54) แอปพลิเคชันบน BlackBerry World ซึ่งใช้ระบบปฏิบัติการ BlackBerry มีจำนวน 43,544 แอปพลิเคชัน (ร้อยละ 4.42) และแอปพลิเคชันบน Marketplace ซึ่งใช้ระบบปฏิบัติการ Windows Phone จำนวน 35,479 แอปพลิเคชัน (ร้อยละ 3.6). (“Smartphone field to reach 1 million active apps”, 2011)

2.2 แอปพลิเคชัน BU Mobile

แอปพลิเคชัน BU Mobile เป็นแอปพลิเคชันสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพทั้งระดับชั้นปริญญาตรีและปริญญาโท พัฒนาโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งรองรับระบบปฏิบัติการ iOS ระบบปฏิบัติการ Android และระบบปฏิบัติการ Windows Phone ในการติดตั้งสามารถดาวน์โหลดโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายที่ App Store, Google Play, และ Windows Phone Store โดยนักศึกษาสามารถเข้าสู่ระบบการใช้งานได้โดยใช้อีเมลของมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้แอปพลิเคชัน BU Mobile ประกอบไปด้วยเมนูต่าง ๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) News

ในหน้าของ News จะเป็นการอัปเดตข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น ดังแสดงในภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1: หน้าข่าวสารของแอปพลิเคชัน BU Mobile



2) Event

ในหน้าของ Event จะเป็นตารางกิจกรรมที่จะจัดขึ้นโดยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ดังแสดงในภาพที่ 2.2

ภาพที่ 2.2: หน้า Event ของแอปพลิเคชัน BU Mobile



3) Video

ในหน้าของ Video จะมีวิดีโอรายการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยกรุงเทพโดยจะดึงข้อมูลจาก Youtube.com มาแสดงผลดังแสดงในภาพที่ 2.3

ภาพที่ 2.3: หน้า Video ของแอปพลิเคชัน BU Mobile



4) Live

ในหน้าของ Live จะมีการถ่ายทอดสดรายการต่าง ๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยกรุงเทพจัดขึ้น ดังแสดงในภาพที่ 2.4

ภาพที่ 2.4: หน้า Live ของแอปพลิเคชัน BU Mobile

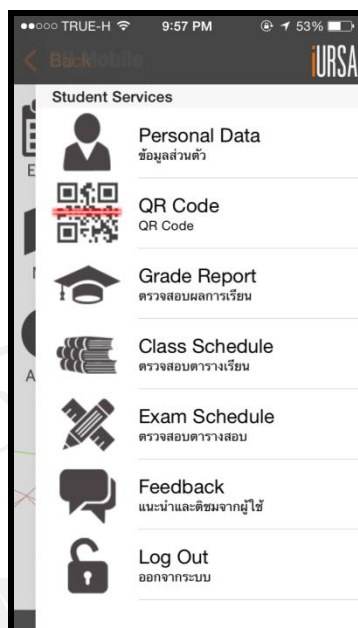


5) Service

ในหน้าของ Service จะเป็นระบบทะเบียนของนักศึกษา โดยสามารถใช้อีเมลของมหาวิทยาลัยกรุงเทพคือ @bumail.net ในการเข้าสู่ระบบ และมีเมนูต่าง ๆ ให้เลือก ดังแสดงในภาพที่ 2.5 และมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- Personal Data: รายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา เช่น ชื่อ-นามสกุล คณะ สาขาวิชาที่เรียน และเกรดเฉลี่ย
- QR Code: QR Code ส่วนตัวของนักศึกษา เพื่อนำไปใช้งานในมหาวิทยาลัย เช่น สำนักทะเบียนและห้องสมุด โดยไม่แสดงต้องบัตรประจำตัวนักศึกษา
- Grade Report: ผลการเรียนซึ่งแสดงเกรดเฉลี่ยของทุกภาคการศึกษา รวมถึงเกรดเฉลี่ยรวมของนักศึกษา
- Class Schedule: ตารางเรียนของนักศึกษาในภาคการศึกษานั้น ๆ
- Exam Schedule: ตารางสอบของนักศึกษาในภาคการศึกษานั้น ๆ
- Feedback: นักศึกษาสามารถส่งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปยังผู้พัฒนาระบบ
- Log Out: สำหรับใช้ในการออกจากระบบ

ภาพที่ 2.5: หน้า Service ของแอปพลิเคชัน BU Mobile



6) Map

ในหน้าของ Map จะสามารถดูแผนที่ภายในของมหาวิทยาลัยกรุงเทพได้ทั้งวิทยาเขตรังสิตและวิทยาเขตกล้วยน้ำไท ดังแสดงในภาพที่ 2.6

7) POI

ในหน้าของ POI จะสามารถดูจุดสำคัญต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยกรุงเทพได้ทั้งวิทยาเขตรังสิตและวิทยาเขตกล้วยน้ำไท ดังแสดงในภาพที่ 2.7

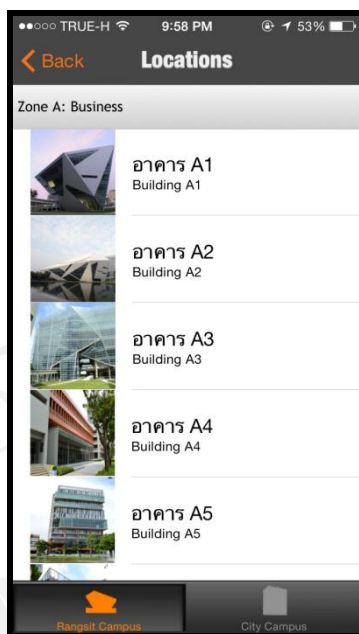
8) Contact BU

ในหน้าของ Contact BU จะสามารถดูหมายเลขโทรศัพท์ภายในของมหาวิทยาลัยกรุงเทพได้ทั้งวิทยาเขตรังสิตและวิทยาเขตกล้วยน้ำไท ดังแสดงในภาพที่ 2.8

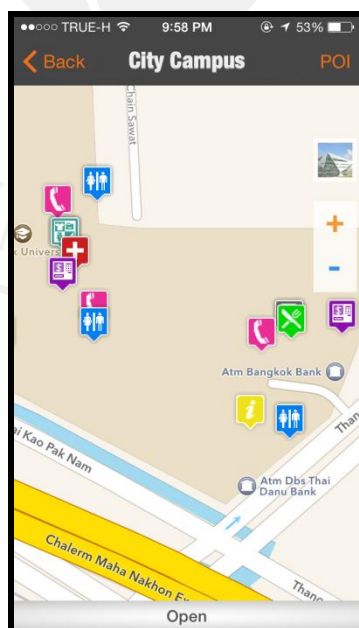
9) Links

ในหน้าของ Links จะสามารถดูเว็บไซต์คณะและหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ดังแสดงในภาพที่ 2.9

ภาพที่ 2.6: หน้า Map ของแอปพลิเคชัน BU Mobile



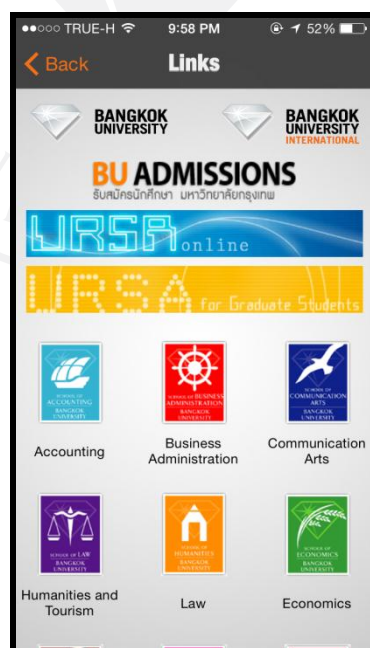
ภาพที่ 2.7: หน้า POI ของแอปพลิเคชัน BU Mobile



ภาพที่ 2.8: หน้า Contact BU ของแอปพลิเคชัน BU Mobile



ภาพที่ 2.9: หน้า Links ของแอปพลิเคชัน BU Mobile



2.3 ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

2.3.1 ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

สำหรับความหมายของการยอมรับเทคโนโลยีนั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้จำนวนมาก เช่น

Foster (1973) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การที่บุคคลได้เรียนรู้ผ่านการศึกษาศึกษา โดยผ่านขั้นตอนการรับรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้นี้จะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติจนแน่ใจว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอนจึงกล้าลงทุนซื้อเทคโนโลยีนั้น

Rogers (2003) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ โดยการยอมรับของบุคคลเกิดขึ้นเป็นกระบวนการ เริ่มตั้งแต่บุคคลได้สัมผัสกับเทคโนโลยี ถูกชักจูงให้ยอมรับ ตัดสินใจยอมรับ หรือปฏิเสธ ปฏิบัติตามการตัดสินใจ และยืนยันการปฏิบัตินั้น กระบวนการนี้อาจจะใช้เวลาช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัวบุคคล และลักษณะของเทคโนโลยี

ขวัญตา กิระวิศาสกิจ (2542) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม โดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้นไม่มีกำหนดแน่นอนตายตัว ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของเทคโนโลยีนั้น ๆ

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ ซึ่งเมื่อแน่ใจแล้วว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นเป็นไปได้ สิ่งที่มาคือ ก่อให้เกิดการลงทุน และการยอมรับ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมไปใช้ จนเมื่อแน่ใจว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอนจึงเกิดการลงทุนและการยอมรับตามมา โดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้นไม่มีกำหนดแน่นอนตายตัว ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยี

2.3.2 กระบวนการยอมรับเทคโนโลยี

Rogers (1983 อ้างใน อรรถัย เลื่อนวัน, 2555) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการ ดังนี้

- 1) ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว (Awareness Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรู้ว่ามีเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นแต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น
- 2) ขั้นสนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่บุคคลเริ่มมีความสนใจในเทคโนโลยีและพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น

3) **ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage)** เป็นขั้นที่บุคคลประเมินผลในสมองของตน โดยลองนึกว่าถ้ายอมรับเทคโนโลยีนั้นมาใช้แล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่ จะให้ผลคุ้มค่ากับการเสี่ยงหรือไม่

4) **ขั้นทดลอง (Trial Stage)** เป็นขั้นที่บุคคลนำเทคโนโลยีมาลองใช้หรือลองปฏิบัติในวงจำกัด เพื่อดูว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์เข้ากับสถานการณ์ของตนหรือไม่

5) **ขั้นยอมรับ (Adoption Stage)** เป็นขั้นที่บุคคลยอมรับเทคโนโลยี โดยนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้อย่างเต็มที่สม่ำเสมอ

2.3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

Rogers และ Shoemaker (1971 อ้างใน พรหมทิพา แอตา, 2549) สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1) **ปัจจัยด้านตัวผู้ยอมรับ (Receiver Variable)** ได้แก่ พื้นฐานของบุคคลเป้าหมายหรือผู้รับการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุ การรับฟังข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ และการเข้าประชุมกลุ่ม ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา การรับฟังข่าวสาร และการเข้าประชุมกลุ่ม จะแปรผันตามการยอมรับเทคโนโลยี ส่วนอายุจะแปรผกผันกับการยอมรับเทคโนโลยี

2) **ปัจจัยด้านระบบสังคม (Social System Variable)** ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และภูมิศาสตร์ โดยสภาพทางเศรษฐกิจจะมีผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่ต่างกัน และสถาบันที่เกี่ยวข้องกับสังคมเป็นปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขที่มีผลต่อการยอมรับหรือไม่ยอมรับเทคโนโลยีด้วย

3) **ปัจจัยด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยีในสายตาของผู้ที่ใช้เทคโนโลยี (Perceived Characteristics of Technology)** หมายถึง คุณลักษณะต่าง ๆ ของเทคโนโลยีที่บุคคลผู้ใช้เทคโนโลยีรับรู้โดยเชิงอัตวิสัย ได้แก่ ประโยชน์เชิงสัมผัส ความเข้ากันได้หรือความไม่ขัดแย้งกัน ความซับซ้อน ความสามารถทดลองได้ ความสามารถสังเกตและสื่อสารได้ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเทคโนโลยี ค่าเสียโอกาส และความสามารถที่จะแบ่งแยกได้

4) **ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสาร (Behavioral Communication)** ช่องทางการสื่อสาร หมายถึง ตัวกลางที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารหรือสื่อ ช่องทางการสื่อสารอาจเป็นสื่อมวลชน (เช่น วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือภาพยนตร์) หรือสื่อบุคคล (เช่น ผู้นำความคิดหรือตัวแทนการเปลี่ยนแปลง) หรือสื่อเฉพาะกิจ (เช่น โปสเตอร์ หรือแผ่นพับ) สื่อแต่ละประเภทที่มีลักษณะเฉพาะ เช่น ความเร็ว ความคงทนถาวร ความแพร่หลาย ความเร้าอารมณ์ หรือความเป็นเหตุเป็นผล เป็นต้น และลักษณะเฉพาะเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดว่า สื่อประเภทนั้นๆ จะเหมาะแก่การให้ข่าวสารเพื่อจูงใจเพื่อการตัดสินใจของผู้มีศักยภาพที่จะรับเทคโนโลยีหรือไม่อย่างไร

ส่วน เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554) สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) ด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี หมายถึง คุณลักษณะของเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ ประกอบด้วย ความได้เปรียบเชิงเทียบ ความเข้ากันได้หรือความไปกันได้ ความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ และความสามารถในการสังเกตได้

2) ด้านโครงสร้างทางสังคม เกิดขึ้นจากสมาชิกของสังคมมีฐานะหรือตำแหน่งทางสังคม แตกต่างกัน โครงสร้างของสังคมสามารถส่งเสริมหรือขัดขวางการยอมรับของสมาชิกภายในสังคม โดยอิทธิพลของสิ่งที่เรียกว่า อิทธิพลของระบบ ซึ่งหมายถึง บรรทัดฐานหรือสภาพภาพของสังคม ชั้นของสังคม และสิ่งอื่น ๆ ในระบบสังคมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในระบบสังคม และมีความสำคัญต่อความเร็วหรือความล่าช้าในการยอมรับเทคโนโลยี

นอกจากนี้ ปัทมาพร ไคว์วานิช (2551) สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยเงื่อนไขหรือสภาวะการณ์ทั่วไป และปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1) ปัจจัยเงื่อนไขหรือสภาวะการณ์ทั่วไป

1.1) สภาพเศรษฐกิจ - หากมีสภาพเศรษฐกิจดีกว่าก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าเร็วกว่าสภาวะที่มีสภาพเศรษฐกิจแย่

1.2) สภาพทางสังคมและวัฒนธรรม - มวลชนที่อยู่ในชุมชนหรือสังคมที่รักษาขนบธรรมเนียมประเพณีเก่า ๆ อย่างเคร่งครัดมากกว่า มีลักษณะการแบ่งชนชั้นทางสังคมอย่างเด่นชัดกว่า มีลักษณะการทำงานเพื่อส่วนรมน้อยกว่า มีค่านิยมและความเชื่อที่เป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่า มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ช้าลงและยอมรับในปริมาณที่น้อยกว่า

1.3) สภาพทางภูมิศาสตร์ - พื้นที่ที่มีสภาพทางภูมิศาสตร์ที่สามารถติดต่อกับท้องถิ่นอื่น ๆ โดยเฉพาะท้องถิ่นที่มีเทคโนโลยีมากกว่าจะมีผลทำให้เกิดแนวโน้มในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เร็วกว่าและในปริมาณที่มากกว่า

2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง

2.1) บุคคลเป้าหมายหรือผู้รับการเปลี่ยนแปลง ได้แก่

- พื้นฐานทางบุคคล - เพศหญิงยอมรับการเปลี่ยนแปลงเร็วกว่าเพศชาย กลุ่มที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์สูงจะยอมรับเร็วกว่า และกลุ่มคนที่มีอายุน้อยกว่าจะมีการยอมรับเร็วกว่ากลุ่มคนที่มีอายุมากขึ้น

- พื้นฐานในการติดต่อสื่อสาร - ประสิทธิภาพในการฟังการพูด การอ่าน และการเขียนรวมทั้งความคิดที่มีเหตุผลเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดการยอมรับมากขึ้น

- พื้นฐานในเรื่องอื่น ๆ - บุคคลที่มีแรงจูงใจ มีความพร้อมทางด้านจิตใจ มีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีที่นำมาเพื่อการเปลี่ยนแปลงจะมีแนวโน้มที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงมากกว่าและเร็วกว่า

2.2) คุณลักษณะของเทคโนโลยี - เทคโนโลยีที่ง่ายต่อการปฏิบัติและสอดคล้องกับวิถีชีวิตของบุคคลจะส่งผลต่อการยอมรับที่รวดเร็วกว่า

2.4 ทฤษฎีและแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

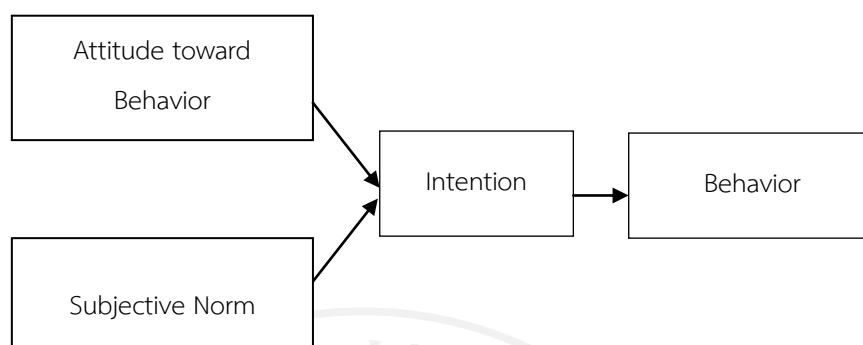
2.4.1 ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)

ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล หรือ TRA นำเสนอโดย Fishbein และ Ajzen (1975) โดย TRA เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) ซึ่งถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์มากที่สุดตามแนวคิดที่ว่ามนุษย์โดยปกติแล้วเป็นผู้มีเหตุผล พฤติกรรมของแต่ละบุคคลจึงไม่ได้เกิดขึ้นโดยปราศจากการพิจารณามาก่อน ดังนั้นการที่บุคคลจะมีหรือไม่มีพฤติกรรมใดนั้นจะเกิดจากความตั้งใจและความมีเหตุผล โดยโครงสร้างของทฤษฎี TRA แสดงดังภาพที่ 2.10

ทั้งนี้จะพบว่า พฤติกรรม (Behavior) และความตั้งใจ (Intention) ของแต่ละบุคคลนั้นเป็นผลมาจากความเชื่อที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่

- 1) ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude toward Behavior) เป็นความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าการมีหรือไม่มีพฤติกรรมใดนั้นจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่แน่นอนตามที่บุคคลนั้นได้ประเมินไว้แล้ว
- 2) บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) เป็นความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าการจะมีหรือไม่มีพฤติกรรมนั้นจะคล้อยตามคนรอบข้างที่มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญกับตน

ภาพที่ 2.10: ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (TRA)



ที่มา: Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Massachusetts: Addison-Wesley.

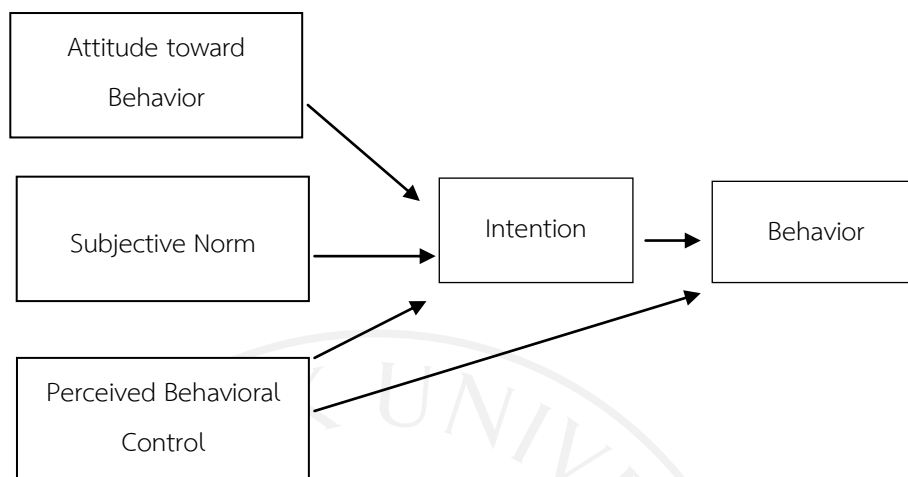
อย่างไรก็ดีแม้ TRA จะเป็นทฤษฎีที่ใช้อธิบายพฤติกรรมโดยทั่วไป แต่สามารถนำมาประยุกต์กับการทำนายพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยีได้ โดยการมองว่าทัศนคติต่อการใช้งานและบรรทัดฐานเชิงจิตวิสัยจะเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยี และจะส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของคุณ

2.4.2 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนหรือ TPB นำเสนอโดย Ajzen และ Fishbein (1980) เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎี TRA โดยได้มีการเพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) เพื่อลดข้อจำกัดของทฤษฎี TRA เนื่องจากการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริงหากพฤติกรรมนั้นมีความซับซ้อนเกินกว่าความสามารถของบุคคลจะควบคุมได้ จึงสามารถนำมาปรับใช้เพื่อศึกษาความตั้งใจและพฤติกรรมในบริบทที่หลากหลาย รวมถึงช่วยสร้างความเข้าใจในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลได้

โดยสรุป TPB จะศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรมซึ่งเกิดจากปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude toward Behavior) บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) ดังแสดงในภาพที่ 2.11

ภาพที่ 2.11: ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB)



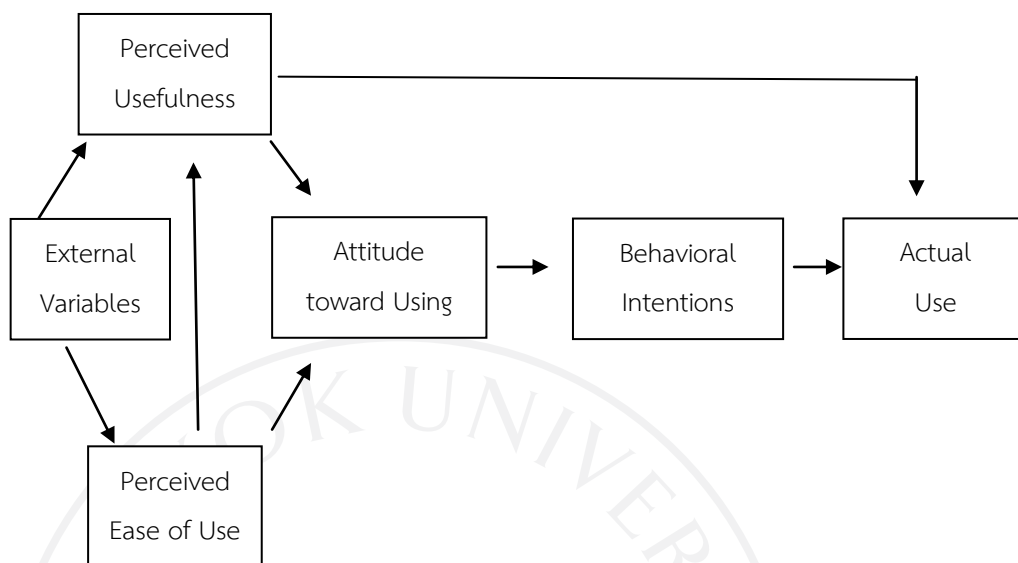
ที่มา: Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.

ทั้งนี้การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) หมายถึง การรับรู้ถึงความยากง่ายในการแสดงพฤติกรรมถ้าบุคคลรับรู้ว่ามีความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมในสภาพการณ์นั้นได้และสามารถควบคุมให้เกิดผลลัพธ์ตามต้องการได้บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น

2.4.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี หรือ TAM เสนอโดย Davis (1989) ซึ่งพัฒนาเพิ่มเติมจากทฤษฎี TRA และทฤษฎี TPB ดังแสดงในภาพที่ 2.12 โดย TAM แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรภายนอก (External Variables) จะสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) ทำให้เกิดความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) และในที่สุดจะมีการใช้จริง (Actual Use)

ภาพที่ 2.12: แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)



ที่มา: Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

ทั้งนี้สามารถอธิบายถึงตัวแปรต่าง ๆ ของ TAM ได้ดังนี้

1) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานของตน ซึ่งส่งผลโดยตรงกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) และความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention)

2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้มีความง่ายในการใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก ซึ่งส่งผลโดยตรงกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using)

3) ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ ซึ่งเกิดจากการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention)

- 4) ความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำของผู้ใช้ที่มีต่อเทคโนโลยีนั้นๆ โดยได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี (Attitude toward Using) นั้น
- 5) การใช้งานจริง (Actual Use) หมายถึง การวัดการกระทำหรือการปฏิบัติตามรายละเอียดการใช้งานระบบ

2.4.4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 (Technology Acceptance Model 2: TAM2)

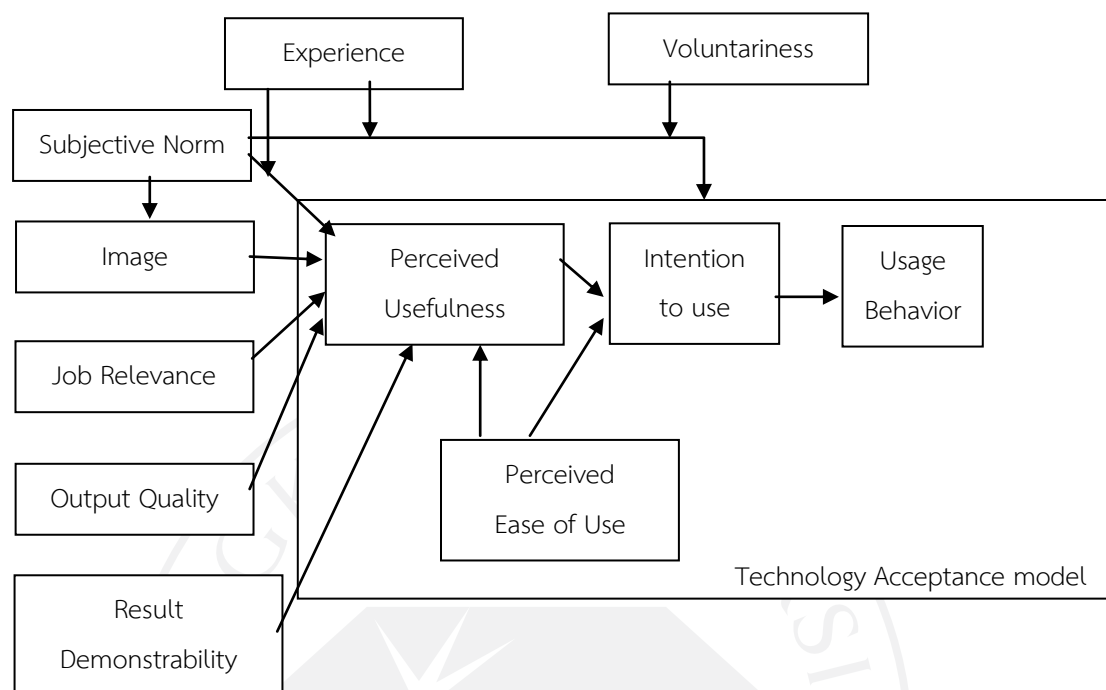
เนื่องจาก TAM มีข้อจำกัดบางประการ กล่าวคือ ไม่สามารถพิจารณาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีได้อย่างละเอียด ดังนั้น Venkatesh และ Davis (2000) จึงได้พัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีขั้นใหม่ชื่อว่า Technology Acceptance Model 2 หรือ TAM2 เพื่อให้สามารถอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งานได้ชัดเจนยิ่งขึ้นและอธิบายเหตุผลของแต่ละบุคคลในการใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย TAM2 ได้เพิ่มปัจจัย 7 ตัวเข้าไปในแบบจำลอง ดังแสดงในภาพที่ 2.13 ซึ่งปัจจัยดังกล่าวแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ดังนี้

1) กลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสังคม ประกอบด้วย บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) และภาพลักษณ์ (Image)

2) กลุ่มปัจจัยลักษณะเฉพาะของระบบ ประกอบด้วย ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Relevance) คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ (Output Quality) ผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ (Result Demonstrability) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

นอกจากนั้นในแบบจำลองมีตัวแปรที่จัดเป็นตัวกระตุ้น (Moderators) ประกอบด้วย ความสมัครใจ (Voluntariness) ซึ่งเป็นระดับของการรับรู้ถึงการที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้ด้วยความสมัครใจ และประสบการณ์ (Experience) ซึ่งเป็นระดับของความชัดเจนที่เกิดจากการกระทำหรือได้พบเห็นมา สำหรับความหมายของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) แสดงในตารางที่ 2.1

ภาพที่ 2.13: แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM2)



ที่มา: Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.

ตารางที่ 2.1: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยี

ปัจจัย	ความหมาย	อ้างอิง
บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm)	การที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้งานเทคโนโลยี จะคล้อยตามคนรอบข้างที่มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญกับตน	Ajzen & Fishben (1980)
ภาพลักษณ์ (Image)	การที่แต่ละบุคคลรับรู้ได้ว่าการใช้เทคโนโลยีจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์หรือสถานะในสังคม	Moore & Benbasat (1991)

(ตารางมีต่อ)

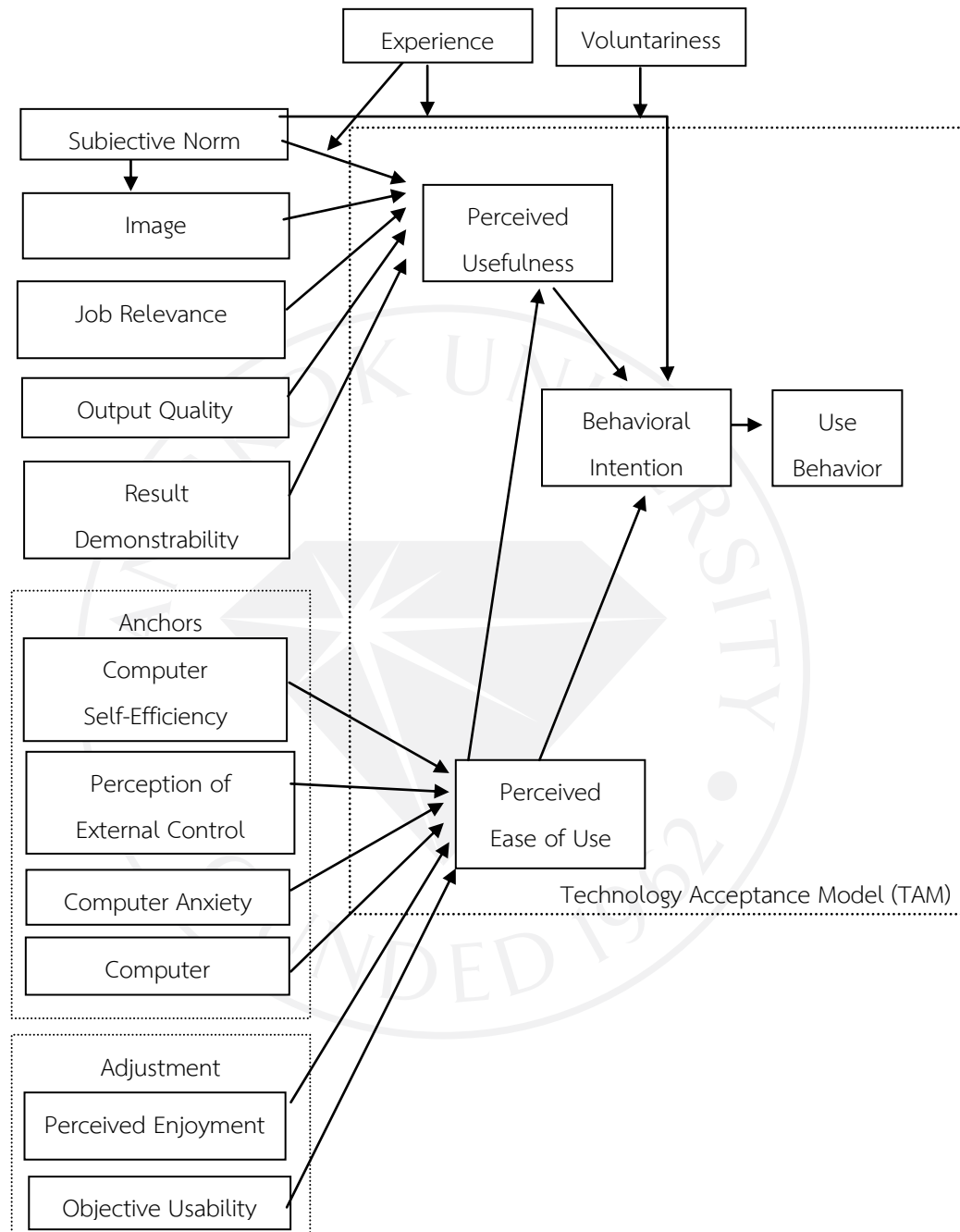
ตารางที่ 2.1 (ต่อ): ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยี

ปัจจัย	ความหมาย	อ้างอิง
ความเกี่ยวข้องกับการทำงาน (Job Relevance)	การที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าเทคโนโลยีมีความสามารถที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตน	Venkatesh & Davis (2000)
คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ (Output Quality)	การที่แต่ละบุคคลรับรู้ว่าเป็นอย่างไรดี	Venkatesh & Davis (2000)
ผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ (Result Demonstrability)	การที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้เทคโนโลยีสามารถจับต้องได้ สังเกตเห็นได้ และสื่อสารได้	Rogers (2003)
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use)	การที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก	Davis (1989)

2.4.5 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 3 (Technology Acceptance Model 3: TAM3)

แม้ว่า TAM 2 จะได้รับการปรับปรุงในเรื่องการอธิบายการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) แต่ยังคงขาดการอธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ดังนั้น Venkatesh และ Bala (2008) จึงได้พัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีขึ้นใหม่ชื่อว่า Technology Acceptance Model 3 หรือ TAM3 เพื่อให้สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ได้ โดยการเพิ่มปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เข้าไปใน TAM2 ดังแสดงในภาพที่ 2.14

ภาพที่ 2.14: แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 3 (TAM3)



ที่มา: Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Science*, 39(2), 273–315.

จากภาพที่ 2.14 จะพบว่าปัจจัยดังกล่าวที่เพิ่มขึ้นแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1) กลุ่มปัจจัยหลัก (Anchors) เป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อทั่วไป (General Beliefs) เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย สมรรถนะของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Self-efficiency) การรับรู้จากการควบคุมจากภายนอก (Perception of External Control) ความวิตกต่อคอมพิวเตอร์ (Computer Anxiety) และความสนุกสนานของคอมพิวเตอร์ (Computer Playfulness)

2) กลุ่มปัจจัยปรับเปลี่ยน (Adjustment) เป็นความเชื่อที่ถูกแปรเปลี่ยนไปอันเนื่องจากประสบการณ์ตรงที่ได้รับจากเทคโนโลยีที่ใช้ ประกอบด้วย ความสนุกสนานที่รับรู้ได้ (Perceived Enjoyment) และการใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ (Objective Usability)

2.4.6 ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT)

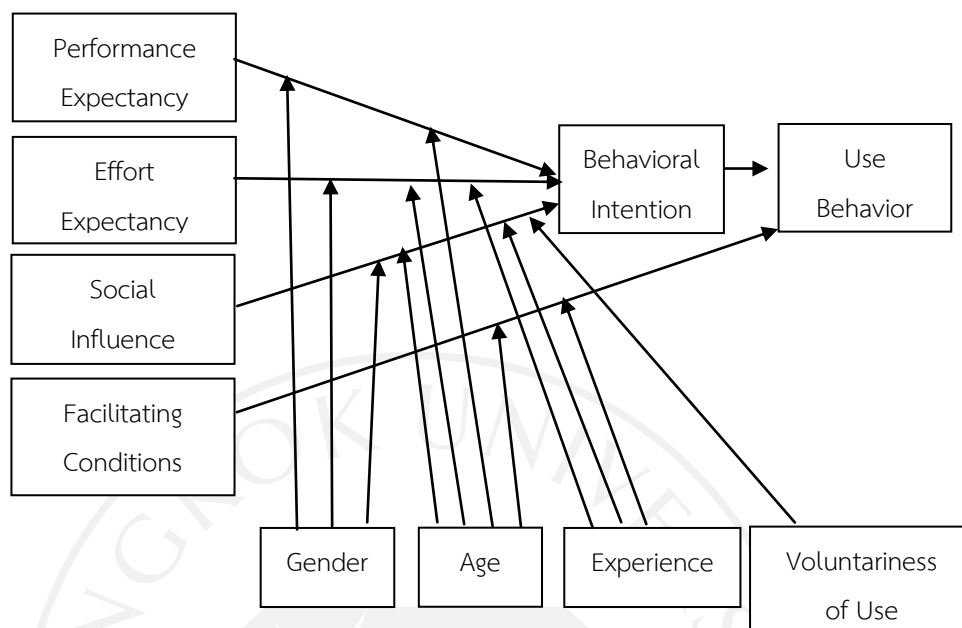
Venkatesh และคณะ (2003) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี หรือ UTAUT มาจากทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับด้านพฤติกรรม เช่น TRA, TPB, และ TAM เป็นต้น โดย UTAUT มีแบบจำลองดังแสดงภาพที่ 2.15 ซึ่งจะพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) นั้นประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลักดังนี้

1) ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) หมายถึง ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยี

2) ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งาน (Effort Expectancy) หมายถึง ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี

3) ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณสมบัติที่มีความสำคัญได้ให้ความคาดหวังหรือเชื่อว่าควรใช้เทคโนโลยีนั้น

ภาพที่ 2.15: ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)



ที่มา: 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.

2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัยและสมมติฐานงานวิจัย

จากทฤษฎีที่กล่าวมาสามารถพัฒนากรอบแนวคิดงานวิจัยโดยใช้ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี หรือ UTAUT เป็นแนวคิดหลักได้ดังแสดงในภาพที่ 2.16 และมีสมมติฐานงานวิจัยดังต่อไปนี้

H1: ความมีประโยชน์ (Usefulness) จะส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile

H2: ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) จะส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile

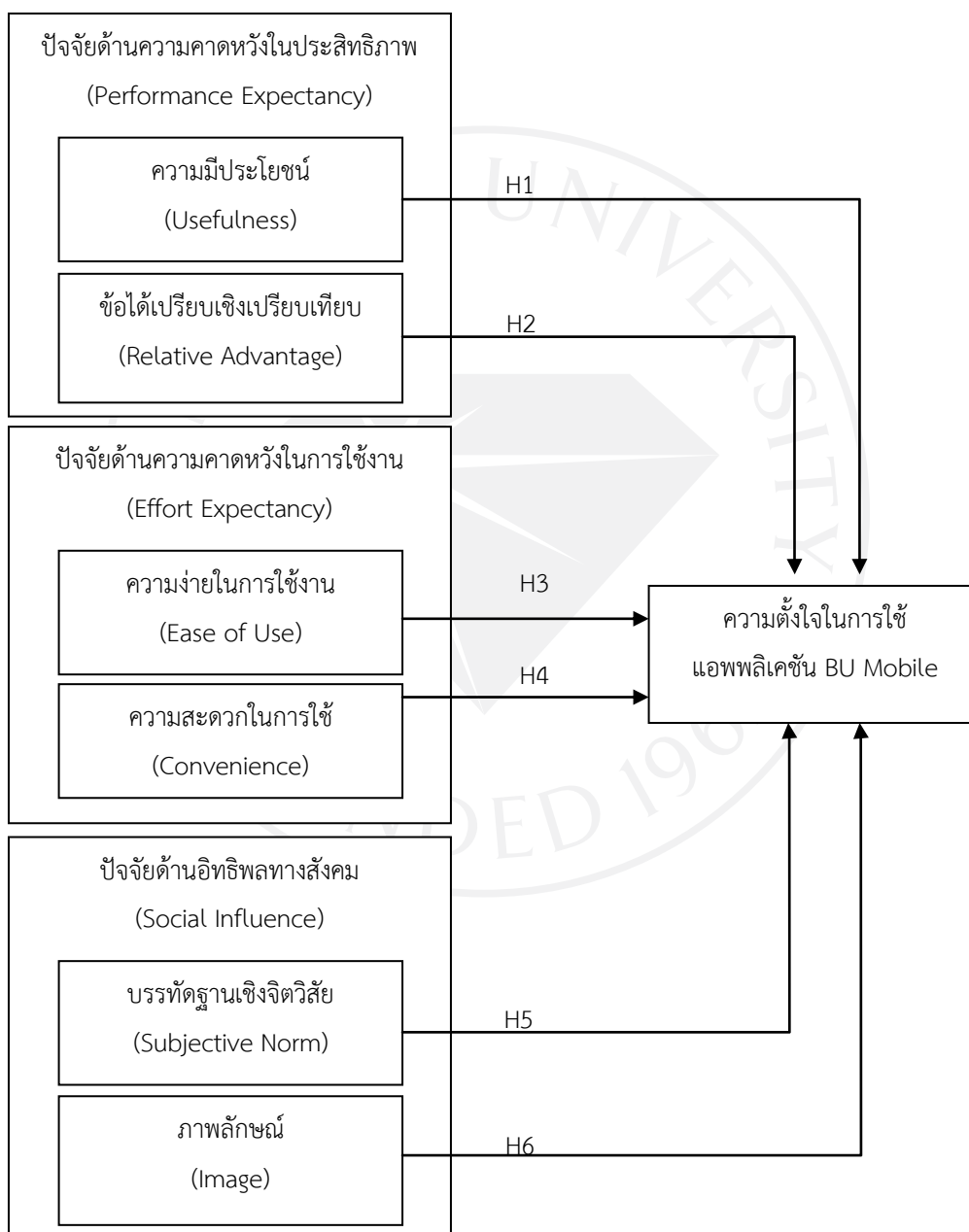
H3: ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) จะส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile

H4: ความสะดวกในการใช้ (Convenience) จะส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile

H5: บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) จะส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile

H6: ภาพลักษณ์ (Image) จะส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile

ภาพที่ 2.16: กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 ประเภทของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและนำข้อมูลที่เก็บได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ

3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพทั้งผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพทั้งผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile จำนวน 400 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ไม่เกินร้อยละ 5 แต่เนื่องจากในการเก็บข้อมูลจริงสามารถเก็บข้อมูลได้มากกว่าที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลทั้งหมดที่เก็บได้และมีความถูกต้องสมบูรณ์จำนวน 455 ชุดมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ไปยังกลุ่มเป้าหมาย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาดังแสดงในภาคผนวก โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อความถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมถึงข้อมูลการใช้และการติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile โดยมีคำถามเป็นแบบเลือกตอบเพียงข้อเดียวและแบบเลือกตอบหลายข้อ จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 14 ข้อ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด กำหนดค่าคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, และ 1 ตามลำดับ ทั้งนี้ข้อคำถามในแต่ละปัจจัยพัฒนาขึ้นจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับแอปพลิเคชัน BU Mobile ซึ่งมีข้อคำถามและรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3.1-3.4

ตารางที่ 3.1: ข้อคำถามความคิดเห็นที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)

ตัวแปร	ข้อคำถาม
1. ความมีประโยชน์ (Usefulness)	<ol style="list-style-type: none"> 1. แอปพลิเคชัน BU Mobile ช่วยให้คุณได้รับบริการข้อมูลต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ เช่น ผลการเรียน ตารางเรียนข่าวสาร และกิจกรรมจากมหาวิทยาลัย 2. แอปพลิเคชัน BU Mobile ช่วยให้คุณได้รับบริการข้อมูลแบบเรียลไทม์ เช่น การรับชมรายการสด (LIVE) และการแจ้งเตือน (Notification)
2. ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage)	<ol style="list-style-type: none"> 1. แอปพลิเคชัน BU Mobile ช่วยให้คุณได้รับบริการที่ดีกว่าการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ 2. แอปพลิเคชัน BU Mobile ช่วยให้คุณรู้สึกมีความเป็นส่วนตัวในการใช้งานมากกว่าการใช้บริการผ่านเว็บไซต์

ตารางที่ 3.2: ข้อคำถามความคิดเห็นที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ด้านความคาดหวังในการใช้งาน (Effort Expectancy)

ตัวแปร	ข้อคำถาม
1. ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use)	1. แอปพลิเคชัน BU Mobile ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน 2. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile ได้ด้วยตนเอง
2. ความสะดวกในการใช้ (Convenience)	1. ท่านสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชัน BU Mobile ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว 2. ท่านสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชัน BU Mobile ได้ทุกที่ทุกเวลา

ตารางที่ 3.3: ข้อคำถามความคิดเห็นที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence)

ตัวแปร	ข้อคำถาม
1. บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm)	1. ท่านจะใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile เพราะเพื่อนของท่านใช้ 2. ท่านจะใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile เพราะเพื่อนของท่านแนะนำให้ใช้
2. ภาพลักษณ์ (Image)	1. การใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile จะทำให้ท่านดูทันสมัย 2. การใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile จะทำให้ท่านรู้สึกถึงความเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ตารางที่ 3.4: ข้อคำถามความคิดเห็นที่มีต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile

ตัวแปร	ข้อคำถาม
ความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile	1. ท่านตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile อย่างไร ต่อเนื่อง 2. ท่านไม่ลังเลที่จะใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile

3.4 การทดสอบคุณภาพเครื่องมืองานวิจัย

ผู้วิจัยทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยหรือแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) จากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามจำนวน 455 ชุด พบว่า ค่า Cronbach's Alpha ของทุกตัวแปร มีค่าสูงกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (เกียรติ-สุตา ศรีสุข, 2552) ยกเว้นตัวแปรความมีประโยชน์ที่มีค่าต่ำกว่า 0.70 เพียงเล็กน้อยและไม่สามารถตัดข้อคำถามทิ้งได้เนื่องจากประกอบด้วย 2 ข้อคำถามเท่านั้น ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5: ผลการทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
ปัจจัยด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)		
ความมีประโยชน์ (Usefulness)	2	0.683
ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage)	2	0.802
ปัจจัยด้านการคาดหวังในการใช้งาน (Effort Expectancy)		
ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use)	2	0.814
ความสะดวกในการใช้ (Convenience)	2	0.844
ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence)		
บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm)	2	0.798
ภาพลักษณ์ (Image)	2	0.799
ความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile	2	0.899

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากสำนักวิจัยและประเมินผลสถาบันของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ในการส่งต่อแบบสอบถามจำนวน 462 ชุด ไปยังคณะวิชาต่าง ๆ เพื่อแจกแบบสอบถามให้นักศึกษาตามความสะดวก ทั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเป็นระยะเวลา 3 เดือน ได้แบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์กลับคืนจำนวน 455 ชุด

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เป็นสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของ ซูศรี วงศ์รัตน์ (2550) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความมีประโยชน์ ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ ความง่ายในการใช้งาน ความสะดวกในการใช้บรรทัดฐานเชิงจิตพิสัย และภาพลักษณ์ และมีความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile เป็นตัวแปรตาม

บทที่ 4 ผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการแจกแบบสอบถามในรูปแบบกระดาษ จำนวน 462 คน ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืน จำนวน 455 คน เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังต่อไปนี้

4.1.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	226	49.7
หญิง	229	50.3
รวม	455	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 และเป็นเพศชาย 226 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7

4.1.2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาที่ศึกษาอยู่ในปัจจุบัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	430	94.5
ปริญญาโท	25	5.5
รวม	455	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 430 คน คิดเป็นร้อยละ 94.5 และเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

4.1.3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาอยู่ในปัจจุบัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
1	70	15.4
2	238	52.3
3	111	24.4
4	36	7.9
รวม	455	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาชั้นปีที่ 3 จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ชั้นปีที่ 1 จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ตามลำดับ

4.1.4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะที่ศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะที่ศึกษาอยู่ในปัจจุบัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะที่ศึกษา

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
นิติศาสตร์	16	3.5
บริหารธุรกิจ	90	19.8
บัญชี	10	2.2
นิเทศศาสตร์	189	41.5
มนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว	28	6.2
เศรษฐศาสตร์	8	1.8
สถาปัตยกรรมศาสตร์	114	25.1
รวม	455	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในคณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 คณะบัญชี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และคณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

4.2 การใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile แบ่งออกเป็นการติดตั้ง สาเหตุในการใช้ ระบบปฏิบัติการที่ใช้ บริการที่ใช้ ระยะเวลาที่ติดตั้ง ความถี่ในการใช้ อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้ง และสาเหตุที่ไม่ติดตั้ง (ในกรณีที่ไม่ได้ติดตั้ง) ปรากฏผลดังต่อไปนี้

4.2.1 การติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามถึงการติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ข้อมูลการติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile

การติดตั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ติดตั้ง	437	96.0
ไม่ติดตั้ง	18	4.0
รวม	455	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile จำนวน 437 คน คิดเป็นร้อยละ 96.0 และไม่ติดตั้ง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

4.2.2 สาเหตุในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ถึงสาเหตุในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: สาเหตุในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
อยากใช้เอง	235	53.8
การประชาสัมพันธ์จากมหาวิทยาลัย	162	37.1
ใช้งานตามเพื่อน	40	9.1
รวม	437	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ส่วนใหญ่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile เพราะอยากใช้เอง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาติดตั้งเพราะการประชาสัมพันธ์จากมหาวิทยาลัย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 และใช้งานตามเพื่อน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

4.2.3 ระบบปฏิบัติการที่ใช้ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ถึงระบบปฏิบัติการที่ใช้ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ระบบปฏิบัติการที่ใช้ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile

ระบบปฏิบัติการ	จำนวน	ร้อยละ
iOS	344	78.7
Android	79	18.1
Windows Phone	14	3.2
รวม	437	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ส่วนใหญ่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile บนระบบปฏิบัติการ iOS จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 รองลงมาเป็นระบบปฏิบัติการ Android จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 และระบบปฏิบัติการ Windows Phone จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

4.2.4 บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile ที่ใช้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ถึงบริการแอปพลิเคชัน BU Mobile ที่เคยใช้โดยตอบได้มากกว่า 1 บริการ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile ที่ใช้

บริการ*	จำนวน	ร้อยละ
ดูข่าวสารของมหาวิทยาลัย	163	37.3
ดูกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น	74	16.9
ดูวิดีโอของมหาวิทยาลัย	22	5.0
ดูถ่ายทอดสดจากทางมหาวิทยาลัย	71	16.2
ตรวจสอบผลการเรียน	354	81.0
ตรวจสอบตารางเรียน	309	70.7
ตรวจสอบตารางสอบ	273	62.5
ส่งข้อเสนอแนะไปยังผู้พัฒนาระบบ	26	5.9
ดูแผนที่ภายในมหาวิทยาลัย	80	18.3
ดูหมายเลขโทรศัพท์ภายใน	50	11.4
ดูลิงค์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของคณะ และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	21	4.8
ดูจุด POI ภายในมหาวิทยาลัย	6	1.4

* ตอบได้มากกว่า 1 บริการ

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ส่วนใหญ่เคยใช้บริการตรวจสอบผลการเรียน จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมาใช้บริการตรวจสอบตารางเรียน จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 ตรวจสอบตารางสอบ จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 ดูข่าวสารของมหาวิทยาลัย จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 ดูแผนที่ภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ดูกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ดูถ่ายทอดสดจากทางมหาวิทยาลัย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ดูหมายเลขโทรศัพท์ภายใน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ส่งข้อเสนอแนะไปยังผู้พัฒนาระบบ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ดูวิดีโอของมหาวิทยาลัย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ดูลิงค์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของคณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และดูจุด POI ภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

4.2.5 บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile ที่ใช้บ่อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ถึงบริการแอปพลิเคชัน BU Mobile ที่ใช้บ่อยมากที่สุด ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile ที่ใช้บ่อยที่สุด

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ดูข่าวสารของมหาวิทยาลัย	20	4.6
ดูกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น	8	1.8
ดูวิดีโอของมหาวิทยาลัย	8	1.8
ดูถ่ายทอดสดจากทางมหาวิทยาลัย	0	0.0
ตรวจสอบผลการเรียน	219	50.2
ตรวจสอบตารางเรียน	0	0.0
ตรวจสอบตารางสอบ	125	28.6
ส่งข้อเสนอแนะไปยังผู้พัฒนาระบบ	49	11.2
ดูแผนที่ภายในมหาวิทยาลัย	8	1.8
ดูหมายเลขโทรศัพท์ภายใน	0	0.0
ดูลิงค์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของคณะ และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	0	0.0
ดูจุด POI ภายในมหาวิทยาลัย	0	0.0
รวม	437	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ส่วนใหญ่ใช้บริการตรวจสอบผลการเรียนบ่อยที่สุด จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมา คือ ตรวจสอบตารางสอบ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ส่งข้อเสนอแนะไปยังผู้พัฒนาระบบ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ดูข่าวสารของมหาวิทยาลัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และดูกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น ดูวิดีโอของมหาวิทยาลัย ดูแผนที่ภายในมหาวิทยาลัย มีจำนวนเท่ากันคือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ส่วนบริการดูถ่ายทอดสดจากทางมหาวิทยาลัย ตรวจสอบตารางเรียน ดูหมายเลขโทรศัพท์ ภายในคู่มือเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของคณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และจุดจุด POI ภายในมหาวิทยาลัย ไม่มีผู้เลือกตอบ

4.2.6 ระยะเวลาที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ถึงระยะเวลาที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ระยะเวลาที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 เดือน	18	4.1
1-2 เดือน	19	4.4
3-4 เดือน	39	8.9
มากกว่า 4 เดือน	361	82.6
รวม	437	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ส่วนใหญ่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile มาเป็นระยะเวลามากกว่า 4 เดือน จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 82.6 รองลงมา คือ 3-4 เดือน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 1-2 เดือน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และน้อยกว่า 1 เดือน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

4.2.7 ความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ถึงความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile หรือจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อสัปดาห์ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์	208	47.6
4-5 ครั้ง/สัปดาห์	163	37.3
มากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์	66	15.1
รวม	437	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile น้อยกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมา คือ มีการใช้งาน 4-5 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 และมากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 ตามลำดับ

4.2.8 อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ถึงอุปกรณ์ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU โดยตอบได้มากกว่า 1 อุปกรณ์ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile

อุปกรณ์*	จำนวน	ร้อยละ
สมาร์ทโฟน	422	96.6
แท็บเล็ต	57	13.0

* ตอบได้มากกว่า 1 อุปกรณ์

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ส่วนใหญ่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile บนสมาร์ทโฟน จำนวน 422 คน คิดเป็นร้อยละ 96.6 และแท็บเล็ต จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

4.2.9 สาเหตุที่ไม่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ที่ไม่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ถึงสาเหตุที่ไม่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile มากที่สุด ปรากฏผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13: สาเหตุที่ไม่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีอุปกรณ์	4	22.2
ไม่ยอมใช้	0	0.0
ใช้งานยาก	0	0.0
ไม่มีความจำเป็นต้องใช้	0	0.0
ไม่ทราบว่ามีแอปพลิเคชันนี้	10	55.6
ไม่ทราบวิธีติดตั้ง	4	22.2
รวม	18	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ที่ไม่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ส่วนใหญ่นั้นมีสาเหตุจากการไม่ทราบว่ามีแอปพลิเคชันนี้ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมา คือ ไม่มีอุปกรณ์ และไม่ทราบวิธีติดตั้ง มีจำนวนเท่ากัน คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ตามลำดับ ส่วนสาเหตุจากการไม่ยอมใช้ ใช้งานยาก และไม่มีความจำเป็นต้องใช้ นั้นไม่มีผู้เลือกตอบ

4.3 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามถึงความคิดเห็นที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในการใช้งาน และด้านอิทธิพลทางสังคม รวมถึงความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ปรากฏผลดังต่อไปนี้

4.3.1 ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามถึงความคิดเห็นที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ในด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ความมีประโยชน์ในการใช้งาน และข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.14 และ 4.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14: ความมีประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile

ความมีประโยชน์	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. แอปพลิเคชัน BU Mobile ช่วยให้ท่านได้รับบริการข้อมูลต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ เช่น ผลการเรียน ตารางเรียนข่าวสาร และกิจกรรมจากมหาวิทยาลัย	49.7	38.9	10.5	0.0	0.9	4.36	0.74	มากที่สุด
2. แอปพลิเคชัน BU Mobile ช่วยให้ท่านได้รับบริการข้อมูลแบบเรียลไทม์ เช่น การรับชมรายการสด (LIVE) และการแจ้งเตือน (Notification)	26.6	40.7	27.9	3.1	1.8	3.87	0.90	มาก
รวม						4.12	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile ในด้านความมีประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) โดยมีความคิดเห็นว่าการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ช่วยให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ เช่น ผลการเรียน ตารางเรียนข่าวสาร และกิจกรรมจากมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา คือ การใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ช่วยให้บริการข้อมูลแบบเรียลไทม์ เช่น การรับชมรายการสด (LIVE) และการแจ้งเตือน (Notification) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$)

ตารางที่ 4.15: ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile

ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. แอปพลิเคชัน BU Mobile ช่วยให้ท่านได้รับบริการที่ดีกว่าการใช้บริการผ่านเว็บไซต์	36.3	47.0	15.8	0.9	0.0	4.19	0.72	มาก
2. แอปพลิเคชัน BU Mobile ช่วยให้ท่านรู้สึกมีความเป็นส่วนตัวในการใช้งานมากกว่าการใช้บริการผ่านเว็บไซต์	36.3	46.8	16.1	0.9	0.0	4.18	0.72	มาก
รวม						4.19	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile ในด้านข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) โดยมีความคิดเห็นว่าการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ช่วยให้ได้รับบริการที่ดีกว่าการใช้บริการผ่านเว็บไซต์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมา คือ การใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ช่วยให้รู้สึกมีความเป็นส่วนตัวในการใช้งานมากกว่าการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$)

4.3.2 ด้านความคาดหวังในการใช้งาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามถึงความคิดเห็นที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ในด้านความคาดหวังในการใช้งาน ประกอบด้วย ความง่ายในการใช้งาน และความสะดวกในการใช้ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.16 และ 4.17

ตารางที่ 4.16: ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile

ความง่ายในการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. แอปพลิเคชัน BU Mobile ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน	36.3	45.7	17.1	0.9	0.0	4.17	0.74	มาก
2. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile ได้ด้วยตนเอง	36.0	44.8	16.9	2.2	0.0	4.15	0.77	มาก
รวม						4.16	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile ในด้านความง่ายในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) โดยมีความคิดเห็นว่าการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมา คือ การที่ผู้ใช้สามารถเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile ได้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$)

ตารางที่ 4.17: ความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile

ความสะดวกในการใช้	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชัน BU Mobile ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	34.5	46.2	17.1	2.2	0.0	4.13	0.77	มาก
2. ท่านสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชัน BU Mobile ได้ทุกที่ทุกเวลา	36.3	42.4	14.3	6.2	0.9	4.07	0.91	มาก
รวม						4.10	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile ในด้านความสะดวกในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) โดยมีความเห็นว่าสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชัน BU Mobile ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา คือ สามารถเข้าถึงแอปพลิเคชัน BU Mobile ได้ทุกที่ทุกเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$)

4.3.3 ด้านอิทธิพลทางสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามถึงความคิดเห็นที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ในด้านอิทธิพลทางสังคม ประกอบด้วย บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย และ ภาพลักษณ์ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.18-4.19

ตารางที่ 4.18: บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัยในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile

บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านจะใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile เพราะเพื่อนของท่านใช้	17.6	42.4	32.3	5.7	2.2	3.67	0.91	มาก
2. ท่านจะใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile เพราะเพื่อนของท่านแนะนำให้ใช้	22.4	45.5	27.3	4.0	0.9	3.85	0.84	มาก
รวม						3.76	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile ในด้านบรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) โดยมีความคิดเห็นว่าจะใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile เพราะเพื่อนแนะนำให้ใช้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมา คือ จะใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile เพราะเพื่อนใช้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$)

ตารางที่ 4.19: ภาพลักษณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile

ภาพลักษณ์	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile จะทำให้ท่านดูทันสมัย	23.3	47.0	26.6	3.1	0.0	3.91	0.78	มาก
2. การใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile จะทำให้ท่านรู้สึกถึงความเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ	29.9	45.7	19.1	5.3	0.0	4.00	0.84	มาก
รวม						3.95	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile ในด้านภาพลักษณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) โดยมีความคิดเห็นว่าการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ทำให้รู้สึกถึงความเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา คือ การใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile จะทำให้ดูทันสมัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$)

4.3.4 ความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามถึงความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ปรากฏผลดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20: ความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile

ความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile อย่างต่อเนื่อง	41.1	40.4	14.1	4.4	0.0	4.18	0.83	มาก
2. ท่านไม่ลังเลที่จะใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile	42.2	35.8	17.8	3.1	1.1	4.15	0.89	มาก
รวม						4.17	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile ในด้านความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) โดยมีความคิดเห็นว่า ตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมา คือ ไม่ลังเลที่จะใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$)

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีสมมติฐานการวิจัยทั้งหมด 6 สมมติฐาน ซึ่งกล่าวไว้ว่าปัจจัยหรือตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร ได้แก่ ความมีประโยชน์ในการใช้งาน ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการใช้งาน ความง่ายในการใช้งาน ความสะดวกในการใช้งาน บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย และภาพลักษณ์ ส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile หรือตัวแปรตาม ทั้งนี้มีผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21: ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัย	Beta	t	p	สมมติฐาน	การสนับสนุน
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ					
ความมีประโยชน์ในการใช้งาน	.247	6.983	.000	H1	สนับสนุน
ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการใช้งาน	.447	11.289	.000	H2	สนับสนุน
ด้านความคาดหวังในการใช้งาน					
ความง่ายในการใช้งาน	-.116	-2.501	.013	H3	ไม่สนับสนุน
ความสะดวกในการใช้งาน	.156	3.492	.001	H4	สนับสนุน
ด้านอิทธิพลทางสังคม					
บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย	-.110	-3.253	.001	H5	ไม่สนับสนุน
ภาพลักษณ์	.307	8.007	.000	H6	สนับสนุน

$$R^2 = 0.636, F = 130.685, p = .000$$

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ สามารถอธิบายถึงความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ได้ร้อยละ 63.60 ($R^2 = 0.636, F = 130.685, p = .000$) โดยมีปัจจัยที่ส่งผลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่ ความมีประโยชน์ในการใช้งาน ($Beta = .247, t = 6.983, p = .000$) ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการใช้งาน ($Beta = .447, t = 11.289, p = .000$) ความสะดวกในการใช้งาน ($Beta = .156, t = 3.492, p = .001$) และภาพลักษณ์ ($Beta = .307, t = 8.007, p = .000$) ส่วนความง่ายในการใช้งาน ($Beta = -.116, t = -2.501, p = .013$) และบรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย ($Beta = -.110, t = -3.253, p = .001$) นั้น พบว่าส่งผลในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ดังนั้นการวิจัยนี้ให้ผลที่สนับสนุนสมมติฐาน 4 ข้อ ได้แก่ H1, H2, H4 และ H6 จากสมมติฐานจำนวน 6 ข้อ

ทั้งนี้จะพบว่า ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการใช้งาน ($Beta = .447$) จะส่งผลมากที่สุดต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile รองลงมา ได้แก่ ภาพลักษณ์ ($Beta = .307$) ความมีประโยชน์ในการใช้งาน ($Beta = .247$) และความสะดวกในการใช้งาน ($Beta = .156$) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile โดยมีประชากรเป็น นักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งปัจจัยในการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ด้านตามกรอบแนวความคิด ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ประกอบด้วย ความมีประโยชน์ (Usefulness) และข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) 2) ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งาน (Effort Expectancy) ประกอบด้วย ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) และความสะดวกในการใช้ (Convenience) และ 3) ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ประกอบด้วย บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) และภาพลักษณ์ (Image) ทั้งนี้การวิจัยใช้แบบสอบถามในรูปแบบกระดาษเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 455 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ทั้งนี้สามารถสรุปผล อภิปรายผล และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาต่อไป ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง และเป็นเพศชายในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 และส่วนใหญ่ศึกษาอยู่คณะนิเทศศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile โดยผู้ที่ติดตั้งแอปพลิเคชันนั้นติดตั้ง BU Mobile เพราะอยากใช้เอง โดยส่วนใหญ่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile บนระบบปฏิบัติการ iOS และติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile บนสมาร์ตโฟน ส่วนใหญ่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile มาเป็นระยะเวลามากกว่า 4 เดือน มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile น้อยกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์ ส่วนบริการแอปพลิเคชัน BU Mobile ที่ส่วนใหญ่เคยใช้และใช้บ่อยที่สุด คือ บริการตรวจสอบผลการเรียน ส่วนผู้ที่ไม่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile นั้นระบุสาเหตุที่ไม่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile จากการไม่ทราบว่า มีแอปพลิเคชันนี้มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ในด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความมีประโยชน์ ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ ความง่ายในการใช้งาน ความสะดวกในการใช้งาน บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย และภาพลักษณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ในระดับมากเช่นกัน

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile พบว่า

ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ

- 1) ความมีประโยชน์ในการใช้งานส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
- 2) ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการใช้งานส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งาน

- 3) ความง่ายในการใช้งานส่งผลในทางลบต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- 4) ความสะดวกในการใช้งานส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม

- 5) บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัยส่งผลในทางลบต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
- 6) ภาพลักษณ์ส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ทั้งนี้จะพบว่าปัจจัยที่ส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile มากที่สุดคือ ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการใช้งาน รองลงมา ได้แก่ ภาพลักษณ์ ความมีประโยชน์ในการใช้งาน และความสะดวกในการใช้งาน ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ประกอบด้วย ความมีประโยชน์ในการใช้งาน และข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการใช้งาน 2) ความคาดหวังในการใช้งาน (Effort Expectancy) ประกอบด้วย ความสะดวกในการใช้งาน และ

3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ ส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile จึงสอดคล้องตามทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี หรือ UTAUT นำเสนอโดย Venkatesh และคณะ (2003) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจประกอบด้วยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในการใช้งาน (Effort Expectancy) และอิทธิพลทางสังคม (Social Influence)

สำหรับความง่ายในการใช้งานและบรรทัดฐานเชิงจิตวิสัยที่ส่งผลในทางลบต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile นั้นอาจเป็นเพราะกลุ่มผู้ใช้งานเป็นนักศึกษาที่มีความคิดสร้างสรรค์ มีความเป็นตัวของตัวเองสูง และต้องการความเป็นเอกลักษณ์ จึงไม่ต้องการใช้แอปพลิเคชันที่มีความง่ายในการใช้งานมากเกินไป และไม่ต้องการใช้แอปพลิเคชันในรูปแบบที่เหมือนกับผู้อื่น

5.3 ข้อจำกัดของการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 94.5 และมีนักศึกษาระดับปริญญาโท เพียงร้อยละ 5.5 ดังนั้นผลการวิจัยอาจไม่สามารถนำไปใช้อธิบายผลได้ต่อกับกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งอาจมีการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์การถดถอยพบว่าคุณพบว่า ข้อคำถามสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile มีค่าความเชื่อมั่นต่ำกว่าเกณฑ์เล็กน้อย จึงอาจทำให้ผลการวิจัยคลาดเคลื่อน

5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัย

5.4.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลในทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ได้แก่ ความมีประโยชน์ในการใช้งาน ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในการใช้งาน ความสะดวกในการใช้งาน และภาพลักษณ์ ส่วนความง่ายในการใช้งานและบรรทัดฐานเชิงจิตวิสัยส่งผลในทางลบต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ดังนั้นในการส่งเสริมการใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile หรือแอปพลิเคชันอื่นในลักษณะใกล้เคียงกันควรให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าว ดังนี้

1) ความมีประโยชน์ในการใช้งาน - ควรพัฒนาแอปพลิเคชัน BU Mobile ให้ผู้ใช้ได้รับบริการต่าง ๆ ที่มีประโยชน์มากขึ้น โดยเฉพาะบริการที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้มากที่สุดและใช้บ่อยที่สุด คือ บริการตรวจสอบผลการเรียน รวมถึงการพัฒนาบริการใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์อย่างต่อเนื่อง

2) ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ - ควรพัฒนาแอปพลิเคชัน BU Mobile ให้ผู้ใช้ได้รับบริการที่ดีกว่าการใช้บริการผ่านเว็บไซต์และรู้สึกมีความเป็นส่วนตัวในการทำงานมากกว่าการใช้บริการผ่านเว็บไซต์

3) ความง่ายในการทำงาน - ควรพัฒนาแอปพลิเคชัน BU Mobile ให้มีฟังก์ชันการใช้งานที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้จะต้องเพิ่มความซับซ้อนในการทำงาน เนื่องจากผู้ใช้งานไม่ต้องการใช้งานแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่ายเกินไปหรือมีฟังก์ชันการใช้งานที่พื้นฐานมากเกินไป

4) ความสะดวกในการทำงาน - ควรพัฒนาแอปพลิเคชัน BU Mobile ให้สามารถเข้าถึงแอปพลิเคชัน BU Mobile ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา

5) บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย - ควรพัฒนาแอปพลิเคชัน BU Mobile ให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้โดยมีความแตกต่างจากผู้อื่น เช่น การมีรูปแบบหน้าจอ ภาพพื้นหลัง หรืออิม ที่ผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้งานในรูปแบบที่แตกต่างกันและแสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง

6) ภาพลักษณ์ - ควรออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชัน BU Mobile ให้ผู้ใช้รู้สึกทันสมัยและรู้สึกถึงความเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

นอกจากนี้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า สาเหตุส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้ไม่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile นั้นเป็นเพราะไม่ทราบว่ามีแอปพลิเคชันนี้ ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบถึงการมีแอปพลิเคชัน BU Mobile ให้บริการให้มากขึ้น

5.4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรนำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง หากแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นต่ำกว่าเกณฑ์หรือมีปัญหาอื่น ๆ จะได้พิจารณาปรับแก้แบบสอบถามได้ตามความเหมาะสม

2) ควรเพิ่มปัจจัยในการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลการศึกษามากขึ้น เช่น ปัจจัยด้านความคุ้มค่าทางการเงิน และปัจจัยด้านความครบถ้วนด้านมีเดีย เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ในด้านอื่น ๆ ได้มากขึ้น และจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจัยที่ศึกษาในงานวิจัยนี้สามารถอธิบายความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ได้ร้อยละ 63.60 จึงยังคงมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

3) ควรเพิ่มวิธีในการเก็บข้อมูลการวิจัย กล่าวคือ ควรเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น เนื่องจากการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์จะทำให้กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลในเชิงความคิดเห็นที่นอกเหนือจากที่กำหนดคำตอบไว้ใน

แบบสอบถาม และในการเลือกกลุ่มตัวอย่างควรใช้การสุ่มตัวอย่างที่ถูกต้องตามหลักสถิติ (Probability Statistics) เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความน่าเชื่อถือและแม่นยำมากขึ้น

4) ควรศึกษาถึงความแตกต่างในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile ของผู้ใช้งานในแต่ละกลุ่ม เช่น ระดับการศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา คณะวิชา และเพศ เป็นต้น



บรรณานุกรม

- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัย*. เชียงใหม่: ครองช่าง.
- ขวัญตา กิรวิศาสิกข. (2542). *การยอมรับ ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- “เนคเทค” เผยยอดผู้ใช้เน็ตปี 53 ทะลุ 21 ล้านคน. (2553, 21 ธันวาคม). *ไทยรัฐ*. สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/content/tech/135832>.
- ปัทมาพร ไคร์วานิช. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของเกษตรกรพรหมพิรามต่อการรณรงค์เผาตอซังข้าว*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรรณทิพา แอดดา. (2549). *การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริสุดา รอดทอง. (2557). *ความตั้งใจในการดาวน์โหลดโมบายแอปพลิเคชันของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มสมาร์ทโฟน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุชาดา พลาชัยภิมย์ศีล. (2553). *แนวโน้มการใช้โมบายแอปพลิเคชัน*. *วารสารนักบริหาร*, 31(4), 110 -111.
- เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. (2554). *ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษารวมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ*. ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Foster, C. R. (1973). *Psychology of life adjustment*. Chicago: American Technical Society.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Holzer, A., & Ondrus, J. (2011). Mobile application market: A developer's perspective. *Journal of Telematics and Informatics*, 28(1), 22-31.
- Moore, G., & Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Information Systems Research*, 2, 173-191.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovation* (2nd ed.). New York: The free Press.
- Smartphone field to reach 1 million active apps. (2011). Retrieved from <http://www.macnn.com/articles/11/12/02/smartphones.to.reach.one.million.a.pp.milestone>.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Science*, 39(2), 273-315.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- 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.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed). New York: Harper & Row.



คำชี้แจง

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ อันมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile ด้วยการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม

ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการวิจัยในภาพรวมโดยไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยและคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ

หากปราศจากความอนุเคราะห์ของท่านแล้ว งานวิจัยนี้คงไม่สามารถถูกล่วงลงได้กระผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

นายกิตติศักดิ์ คุณาฤทธิพล

นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

แบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. ศึกษาอยู่ระดับ ปริญญาตรี ปริญญาโท
3. ชั้นปีที่ 1 2 3 4 มากกว่า 4
4. คณะ
- นิติศาสตร์ บริหารธุรกิจ
- บัญชี นิเทศศาสตร์
- มนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว วิศวกรรมศาสตร์
- วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เศรษฐศาสตร์
- ศิลปกรรมศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. ท่านติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile หรือไม่ ติดตั้ง (ไปที่ข้อ 6) ไม่ติดตั้ง (ไปที่ข้อ 13)
6. ท่านติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile เพราะสาเหตุใดมากที่สุด
- อยากใช้เอง การประชาสัมพันธ์จากมหาวิทยาลัย
- ใช้งานตามเพื่อน อื่น ๆ (โปรดระบุ)
7. ท่านติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ผ่านระบบปฏิบัติการใด
- (หากติดตั้งมากกว่า 1 อุปกรณ์ให้เลือกอุปกรณ์ที่ใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile บ่อยที่สุด)
- iOS Android
- Windows Phone อื่น ๆ (โปรดระบุ)

8. ท่านเคยใช้บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ดูข่าวสารของมหาวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> ดูกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น |
| <input type="checkbox"/> ดูวิดีโอของมหาวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> ดูถ่ายทอดสดจากทางมหาวิทยาลัย |
| <input type="checkbox"/> ตรวจสอบผลการเรียน | <input type="checkbox"/> ตรวจสอบตารางเรียน |
| <input type="checkbox"/> ตรวจสอบตารางสอบ | <input type="checkbox"/> ส่งข้อเสนอแนะไปยังผู้พัฒนาระบบ |
| <input type="checkbox"/> ดูแผนที่ภายในมหาวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> ดูหมายเลขโทรศัพท์ภายใน |
| <input type="checkbox"/> ดูลิงค์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของคณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย | |
| <input type="checkbox"/> ดูจุด POI ภายในมหาวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

9. ท่านใช้บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile ใดบ่อยที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ดูข่าวสารของมหาวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> ดูกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น |
| <input type="checkbox"/> ดูวิดีโอของมหาวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> ดูถ่ายทอดสดจากทางมหาวิทยาลัย |
| <input type="checkbox"/> ตรวจสอบผลการเรียน | <input type="checkbox"/> ตรวจสอบตารางเรียน |
| <input type="checkbox"/> ตรวจสอบตารางสอบ | <input type="checkbox"/> ส่งข้อเสนอแนะไปยังผู้พัฒนาระบบ |
| <input type="checkbox"/> ดูแผนที่ภายในมหาวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> ดูหมายเลขโทรศัพท์ภายใน |
| <input type="checkbox"/> ดูลิงค์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของคณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย | |
| <input type="checkbox"/> ดูจุด POI ภายในมหาวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

10. ท่านติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile มาเป็นระยะเวลาานานเท่าใด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 เดือน | <input type="checkbox"/> 1-2 เดือน |
| <input type="checkbox"/> 3-4 เดือน | <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 เดือน |

11. โดยเฉลี่ยท่านใช้บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile สัปดาห์ละกี่ครั้ง

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 4 ครั้ง /สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 4-6 ครั้ง /สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 6 ครั้ง /สัปดาห์ | |

12. ท่านติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile ไว้บนอุปกรณ์ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> สมาร์ทโฟน | <input type="checkbox"/> แท็บเล็ต |
|------------------------------------|-----------------------------------|

13. ท่านไม่ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile เพราะสาเหตุใดมากที่สุด

(ตอบเฉพาะท่านที่ไม่ได้ติดตั้งแอปพลิเคชัน BU Mobile)

- [] ไม่มีอุปกรณ์ [] ไม่อยากใช้
 [] ใช้งานยาก [] ไม่มีความจำเป็นต้องใช้
 [] ไม่ทราบว่า มีแอปพลิเคชันนี้ [] ไม่ทราบวิธีติดตั้ง
 [] อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน BU Mobile

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชัน BU Mobile

	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)					
1.1 แอปพลิเคชัน BU Mobile ช่วยให้คุณได้รับบริการข้อมูลต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ เช่น ผลการเรียน ตารางเรียน ข่าวสารและกิจกรรมจากมหาวิทยาลัย					
1.2 แอปพลิเคชัน BU Mobile ช่วยให้คุณได้รับบริการข้อมูลแบบเรียลไทม์ เช่น การรับชมรายการสด (LIVE) และการแจ้งเตือน (Notification)					
1.3 แอปพลิเคชัน BU Mobile ช่วยให้คุณได้รับบริการที่ดีกว่าการใช้บริการผ่านเว็บไซต์					
1.4 แอปพลิเคชัน BU Mobile ช่วยให้คุณรู้สึกมีความเป็นส่วนตัวในการทำงานมากกว่าการใช้บริการผ่านเว็บไซต์					

	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
2. ปัจจัยด้านการคาดหวังในการใช้งาน (Effort Expectancy)					
2.1 แอปพลิเคชัน BU Mobile ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
2.2 ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชัน BU Mobile ได้ด้วยตนเอง					
2.3 ท่านสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชัน BU Mobile ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
2.4 ท่านสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชัน BU Mobile ได้ทุกที่ทุกเวลา					
3. ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence)					
3.1 ท่านจะใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile เพราะเพื่อนของท่านใช้					
3.2 ท่านจะใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile เพราะเพื่อนของท่านแนะนำให้ใช้					
3.3 การใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile จะทำให้ท่านดูทันสมัย					
3.4 การใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile จะทำให้ท่านรู้สึกถึงความเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ					
4. ความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile (Intention to Use BU Mobile Application)					
4.1 ท่านตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile อย่างต่อเนื่อง					
4.2 ท่านไม่ลังเลที่จะใช้แอปพลิเคชัน BU Mobile					

* ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม *

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	กิตติศักดิ์ คุณาฤทธิพล	
อีเมล	djtumza@gmail.com	
ประวัติการศึกษา	ระดับชั้นประถมศึกษา	โรงเรียนอนุบาลชลบุรี
	ระดับชั้นมัธยมศึกษา	โรงเรียนบ้านสวน (จันทบุรี)
	ระดับอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประสบการณ์การทำงาน ปฏิบัติงานโครงการสหกิจศึกษา บริษัท เรดโอเนี่ยน จำกัด
กรรมการผู้จัดการ บริษัท วิโตโม จำกัด



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 9 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2558

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) กิตติศักดิ์ คุณาภทศพล. อยู่บ้านเลขที่ 86/39
ชอย เพชรสยาม ถนน สุขุมวิท ตำบล/แขวง บ้านสวน
อำเภอ/เขต เมืองชลบุรี จังหวัด ชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20000
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570700216
ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร.....วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต.....สาขาวิชา.....เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ.....
คณะ.....วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.....ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในทริไซท์
แอปพลิเคชัน BU Mobile

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร.....วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต.....ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(กค)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมลาลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ดร.ธีรพล วงศ์สอาดสกุล)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร