

เอกสารสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ

การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ๒๕๖๑

: การวิจัยรับใช้ชุมชน สร้างสังคมฐานความรู้

สาขาวิทยาการจัดการ กลุ่ม ๑

วันศุกร์ที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑

ณ ห้องประชุมเฉลิมพระเกียรติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กรุงเทพมหานคร ๑๔๔๑ - ๒๕๖๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
๗๐ ปี แห่งความภาคภูมิใจ

ISBN 978-616-7929-02-6

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ผศ.ดร.ยวลักษณ์	เวชวิทยาขลัง
รศ.ดร.พยอม	วงศ์สารศรี
รศ.ศิริจันทร์	ศิริปทุมานันท์
รศ.วรารัตน์	เซียวโพรี
ผศ.ดร.ธีรภาค	ไชยชนะ
ผศ.ดร.พัชราภา	เอื้ออมรวนิช
ผศ.ดร.ภัทรา	สุขะสุนันท์
ผศ.วัฒนชัย	ชูมาก
ผศ.ธัชกร	วงษ์คำชัย
ดร.พรศิริ	กองนวล
ดร.จิระพงศ์	เรืองกุล
ดร.อารยา	เกียรติก้อง
ดร.นพวรรณ	วิเศษสินธุ์
ดร.กীরติ	สุขในสิทธิ์

อิทธิพลของความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี และการยอมรับนวัตกรรมต่อความตั้งใจในการ
ใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี่

Influences of Task Technology Fit and Innovation Adoption on the Food Delivery
Application Use Intention

ชนิตา อ่าอูน¹, ดารณีนุช โมสุทธิ², ธาดาธิเบศร์ ภูทอง³

Chanita Aumaon, Daranee Mosutti And Thadathibesra Phuthong

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความคาดหวังในความพยายาม เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี และความคาดหวังในความพยายามที่ส่งผลต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณลักษณะการใช้งาน และคุณลักษณะของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลของสังคม และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี่ โดยการนำตัวแบบการหลอมรวมทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) และทฤษฎีความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี (Task Technology Fit: TTF) มาทำการศึกษาร่วมกันในบริบทของการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี่ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านคุณลักษณะการใช้งาน คุณลักษณะของเทคโนโลยี ความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลของสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี่ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ใช้โดยใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี่ จำนวน 153 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์และแบบเอกสาร ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ทดสอบความเที่ยงของแต่ละตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนแบค นำผลมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังในความพยายาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคมเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี, การยอมรับนวัตกรรม, แอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี่

¹นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

³อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

The main purposes of this research are: studying the influence of technology characteristics affect on expectancy, the influence task technology fit of factors and how effort expectancy affect performance expectancy, the influence of task characteristics factors and how technology characteristics affect task technology fit and the influence of task technology fit factors on performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions and how acceptance affect the adoption of food delivery application. Based on two main theories which are the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) and Task Technology Fit (TTF) which includes task characteristics, technology characteristics, task technology fit, performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions and acceptance on using food delivery application services. The sample used in this research is a group of 153 people who tried food delivery application services. An online questionnaire survey was conveniently distributed, sampling and testing the reliability of each variable with coefficient alpha. The data were analyzed through statistic methods, such as descriptive statistics and test the hypothesis by using the simple regression analysis and multiple regression analysis.

The results showed that the factors that the task technology factor has significant positive impact on the effort expectancy condition factor ($p < 0.05$), the task technology fit factor has significant positive impact on the performance expectancy condition factor ($p < 0.05$). Moreover, the social influence factor has significant positive impact on affecting the adoption of food delivery application ($p < 0.05$).

Keywords: task technology, innovation adoption, food delivery application

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากในปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งส่งผลให้พฤติกรรมของคนในสังคมได้มีการเปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านการสืบค้นข้อมูล การติดต่อสื่อสาร รวมไปถึงการใช้จ่ายใช้สอยที่มีความทันสมัยและสะดวกสบายมากขึ้นผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน (Smartphone) ซึ่งทำให้สามารถทำกิจกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา สำหรับสมาร์ทโฟนในปัจจุบันมีระบบเครือข่ายไร้สายอย่างอินเทอร์เน็ตเป็นตัวเชื่อมการทำงานในแต่ละแอปพลิเคชัน (Application) ทำให้เกิดความรวดเร็วด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ทันถ่วงทีจากทั่วทุกมุมโลก ซึ่งต้องยอมรับแล้วว่าสังคมในปัจจุบันได้ก้าวเข้ามาสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีปัจจัยเครือข่ายไร้สายอย่างอินเทอร์เน็ตเข้ามามีอิทธิพลของมนุษย์ที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่ง “นวัตกรรม” เป็นวิธีการปฏิบัติใหม่ๆ ที่แปลกไปจากเดิมโดยอาจจะได้มาจากการคิดค้นพบวิธีการใหม่ๆ ขึ้นมาหรือมีการปรับปรุงของเก่าให้เหมาะสมและสิ่งทั้งหลายเหล่านี้ได้รับการทดลอง พัฒนาจนเป็นที่เชื่อถือได้แล้วว่าได้ผลดีในทางปฏิบัติ ทำให้ระบบก้าวไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น (ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2521) ผู้ประกอบธุรกิจในด้านบริการจึง

จำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญของนวัตกรรมเพื่อใช้ในการแข่งขันและเพื่อการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว โดยผู้ประกอบการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงความแตกต่าง เกี่ยวกับการใช้งานต่าง ๆ ของตัวแอปพลิเคชันในการให้บริการเป็นประจำและต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างความแตกต่างบริการในสายตาของผู้บริโภคและก่อให้เกิดความต้องการในลูกค้าเฉพาะกลุ่มได้ในภายหลัง

Digital Disruption เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรม โดยจะช่วยนำทางให้ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ ธุรกิจที่มีอยู่เหล่านี้จึงต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจาก Digital Disruption ทำให้เกิดธุรกิจบริการแอปพลิเคชันจัดส่งอาหาร แท็กซี่ Uber และ Grab ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าร่วมการให้บริการได้โดยใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการได้อย่างง่ายดายและสะดวก อีกทั้งยังให้ประโยชน์กับร้านอาหารในการขายฐานลูกค้าผ่านออนไลน์ การเพิ่มโอกาสในการขายให้สูงขึ้น ลดค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างพนักงาน จึงเป็นการบริการที่เพิ่มความสะดวกให้กับผู้บริโภคในการเลือกซื้อ

ในปี 2560 ที่ผ่านมามาตรฐานการแข่งขันทลาดธุรกิจร้านอาหารยังคงเป็นไปอย่างรุนแรงมากขึ้น โดยต้องจับตลาดบริการจัดส่งอาหาร (Delivery) ที่ตัวกลางให้บริการสั่งอาหารออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทเพิ่มขีดความสามารถให้ร้านอาหารทั่วไปสามารถแข่งขันกับเชนร้านอาหาร นอกจากนี้ ผู้ประกอบการทั้งเชนร้านอาหารและร้านอาหารทั่วไปเผชิญความท้าทายที่แตกต่างกัน โดยยังคงต้องปรับกลยุทธ์อย่างเข้มข้นเพื่อแข่งขันช่วงชิงเม็ดเงินรับประทานอาหารนอกบ้านในปี 2560 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) จากภาวะการแข่งขันทลาดธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยมีอัตราที่สูงมาก เนื่องจากมีผู้ประกอบการรายใหม่ทยอยเข้ามาในตลาด โดยเฉพาะธุรกิจร้านอาหาร ทำให้ผู้ประกอบการต้องมีการปรับกลยุทธ์เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาด การสร้างจุดแข็งด้านการบริการลูกค้าที่รวดเร็วจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างจุดแข็งให้กับธุรกิจร้านอาหารจึงต้องมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นส่วนประกอบของธุรกิจ โดยการนำแอปพลิเคชันเข้ามาช่วยในการสั่งอาหารผ่านสมาร์ตโฟนได้ อย่างง่ายดาย สมาร์ตโฟนจึงถูกพัฒนาปรับปรุงให้มีคุณสมบัติที่สูงมากขึ้น ภายในสมาร์ตโฟนยังมีแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความวัตถุประสงค์และเป้าหมายการใช้งานของแต่ละบุคคลได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้การให้บริการแอปพลิเคชันต่างๆที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบสนองให้ผู้บริโภคสามารถใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา เพื่อให้ทันกับโลกของธุรกิจที่มีการแข่งขันกันตลอดเวลา

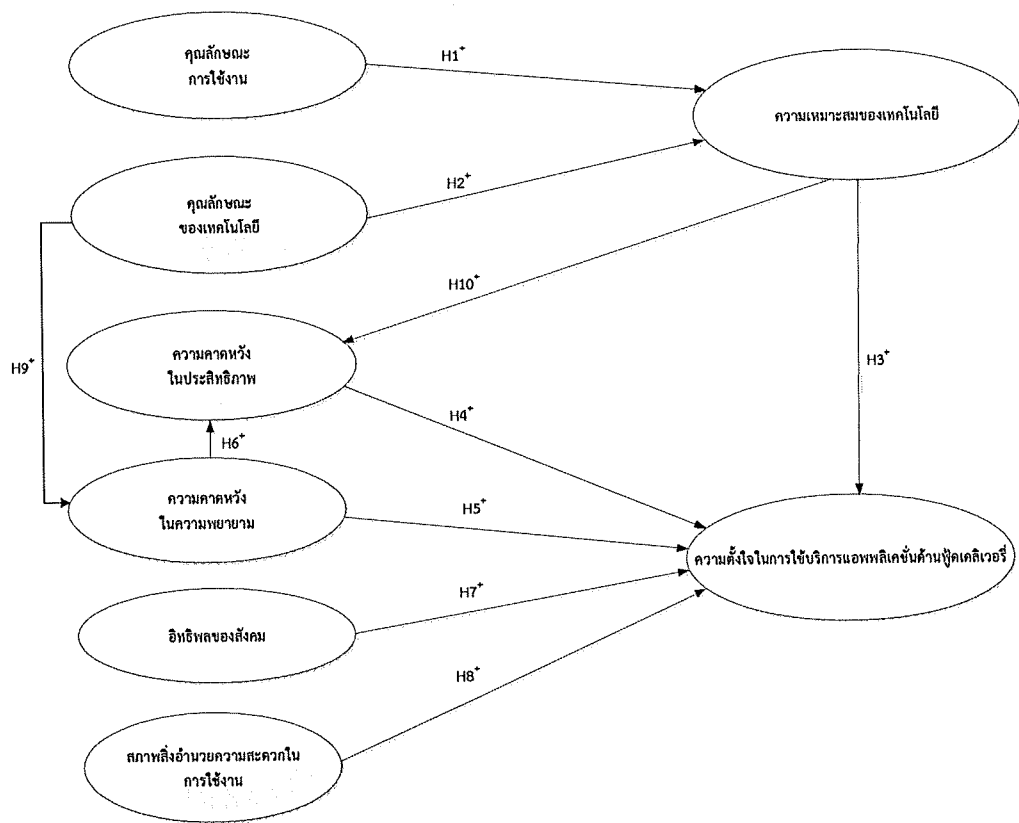
จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะหาคำตอบถึงอิทธิพลของความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี และการยอมรับนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี่ รวมทั้งสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคหันมาใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการนำข้อมูลผลการศึกษาวิจัยที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพของการให้บริการทางแอปพลิเคชันออนไลน์ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความคาดหวังในความพยายาม
2. เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี และความคาดหวังในความพยายามที่ส่งผลต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ
3. เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณลักษณะการใช้งาน และคุณลักษณะของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี
4. เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลของสังคม และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี่

กรอบแนวความคิด

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี การยอมรับนวัตกรรมต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) และทฤษฎีความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี (Task Technology Fit: TTF) มาทำการศึกษาร่วมกันในบริบทของการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรีในการสั่งอาหาร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านคุณลักษณะการใช้งาน คุณลักษณะของเทคโนโลยี ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลของสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และการยอมรับของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมุติฐาน

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้น สามารถนำมาสร้างสมมุติฐานงานวิจัยได้ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สมมติฐานงานวิจัย

สมมุติฐาน	รายละเอียด
H1	คุณลักษณะของการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี
H2	คุณลักษณะของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี
H3	ความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี
H4	ความคาดหวังในประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี
H5	ความคาดหวังในความพยายามเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี
H6	ความคาดหวังในความพยายามเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ
H7	อิทธิพลของสังคมเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี
H8	สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี
H9	คุณลักษณะของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังในความพยายาม
H10	ความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในเรื่องการศึกษาถึงอิทธิพลของความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี การยอมรับนวัตกรรมต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์และเอกสารเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรีแบบออนไลน์ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้โปรแกรม G*Power (Version 3) (Faul, et al., 2007) เป็นเครื่องมือในการคำนวณ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% จากผลการคำนวณทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 153 ตัวอย่าง จากนั้นดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์และกระดาษจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ผู้ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตทั่วไป โดยเป็นผู้ที่เคยใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์
2. กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการกำหนดขนาดโดยใช้โปรแกรม G*Power (Version 3) (Faul, et al., 2007) เป็นเครื่องมือในการคำนวณ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% จากผลการคำนวณทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 153 ตัวอย่าง และใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ (SPSS) และจัดหมวดหมู่ข้อมูลเพื่อนำมาสรุปและนำเสนอผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

เครื่องมือการวิจัย

งานวิจัยนี้จะทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไปที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี โดยใช้แบบสอบถามเอกสารและออนไลน์ในการเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามประกอบด้วยชุดคำถาม 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัย

ด้านความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี การยอมรับนวัตกรรมต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟุต
 เคลียวอร์รี่ จำนวน 26 ข้อคำถาม โดยมาตราวัดที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ คือ มาตราวัด 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการแจกแบบสอบถามเอกสาร และส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และ
 ชุมชนเครือข่ายสังคมเฟซบุ๊ก เป็นต้น โดยทำการเก็บข้อมูลเดือนพฤษภาคม ถึง มิถุนายน 2561 การวิจัยมีการทดสอบ
 เครื่องมือ โดยทดสอบความเหมาะสม (Pre-Test) ของแบบสอบถามงานวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน เพื่อประเมิน
 ถึงความเข้าใจและความง่ายของคำถาม หลังจากปรับปรุงแบบสอบถามแล้ว ทำการเก็บข้อมูลเพื่อทดสอบความเหมาะสม
 เบื้องต้น (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่างอีก 40 คน โดยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค (Cronbach's
 alpha) เพื่อทดสอบความเที่ยงของแต่ละ Construct และวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มี
 ความสัมพันธ์กันมากให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ทำให้ได้จำนวนตัวแปรที่น้อยลง รวมทั้งการปรับปรุงคำถามอีกครั้ง
 เพื่อให้แบบสอบถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาและปัจจัยทั้งหมดที่ต้องการศึกษา ก่อนการเก็บข้อมูลจริงกับ
 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 153 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จะทำการตรวจสอบเพื่อให้คะแนนและทำการ
 ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากให้อยู่ใน
 องค์ประกอบเดียวกัน ทำให้ได้จำนวนตัวแปรที่น้อยลง
2. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค (Cronbach's alpha) เพื่อทดสอบความเที่ยงของแต่ละ
 Construct
3. การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) และการ
 วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 ($\alpha = .05$) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
4. การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
 เช่น การคำนวณจำนวนร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย

สรุปผล

การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ

ข้อมูลที่จัดเก็บจากกลุ่มตัวอย่างถูกนำไปทดสอบข้อมูลขาดหาย (Missing data) และข้อมูลสุดโต่ง (Outliers)
 นอกจากนี้ยังทดสอบว่าข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ (Normal) มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) มีภาวะร่วม
 เส้นตรงพหุ (Multicollinearity) และมีภาวะร่วมเส้นตรง (Singularity) หรือไม่ ผลการทดสอบพบว่าข้อมูลไม่มีปัญหาด้าน
 ข้อมูลขาดหาย ข้อมูลสุดโต่ง และข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงและไม่มีปัญหาภาวะร่วม
 เส้นตรงพหุ และภาวะร่วมเส้นตรง ดังกล่าว

งานวิจัยนี้ได้ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค
 พบว่าทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.7 จึงถือว่ามีความเชื่อถือได้สำหรับงานวิจัยแบบ Basic research (Hair et al., 1998)
 นอกจากนี้ยังได้ทดสอบความตรงของแบบสอบถาม ด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) โดยใช้เกณฑ์ที่ข้อคำถามที่
 จับกลุ่มกันเป็นแต่ละตัวแปรต้องมีค่า Factor loading ไม่น้อยกว่า 0.5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบได้จำนวนปัจจัย
 ทั้งหมด 8 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณลักษณะการใช้งาน คุณลักษณะของเทคโนโลยี ความเหมาะสมระหว่างงานและ

เทคโนโลยี ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลของสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟุตเดลิเวอรี

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค
คุณลักษณะการใช้งาน	0.746
คุณลักษณะของเทคโนโลยี	0.714
ความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี	0.742
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0.798
ความคาดหวังในความพยายาม	0.743
อิทธิพลของสังคม	0.734
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	0.701
ความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟุตเดลิเวอรี	0.799

ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 56.90 ช่วงอายุตั้งแต่ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 100.00 และโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันส่วนใหญ่เป็นนักเรียนและนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.50

การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) โดยใช้ค่า p-value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นตัวกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ยืนยันสมมติฐานที่ 7 สมมติฐานที่ 9 สมมติฐานที่ 10 ด้วยค่า p-value ที่น้อยกว่า 0.05 อีกทั้งค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อน (Residual Mean) ล้วนเป็น 0 คือ ค่าความคลาดเคลื่อนนั้นคงที่ ซึ่งจะไม่เกิด Heteroscedasticity และไม่มีความสัมพันธ์ร่วมเชิงพหุเส้น (Multicollinearity) ด้วยค่า Tolerance ที่เข้าใกล้ 1 และค่า VIF ไม่เข้าใกล้ 10 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบของ 10 สมมติฐาน

สมมติฐาน	p-value	Beta	R ²	Tolerance	VIF	Residual Mean
1. คุณลักษณะของการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี	0.490	0.055	0.157	1.000	1.000	0.000
2. คุณลักษณะของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี	0.065	0.147	0.157	1.000	1.000	0.000
3. ความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟุตเซลล์เวอรี	0.418	0.078	0.208	0.678	1.476	0.000
4. ความคาดหวังในประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟุตเซลล์เวอรี	0.360	-0.085	0.208	0.722	1.386	0.000
5. ความคาดหวังในความพยายามเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟุตเซลล์เวอรี	0.786	0.022	0.208	0.957	1.045	0.000
6. ความคาดหวังในความพยายามเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0.142	-0.103	0.504	0.978	1.022	0.000
7. อิทธิพลของสังคมเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟุตเซลล์เวอรี	0.027*	0.179	0.208	0.959	1.043	0.000
8. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟุตเซลล์เวอรี	0.510	0.058	0.208	0.812	1.232	0.000
9. คุณลักษณะของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังในความพยายาม	0.033*	0.169	0.169	1.000	1.000	0.000
10. ความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0.000*	0.509	0.504	0.978	1.022	0.000

*p-value < 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าคุณลักษณะของการใช้งานไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าคุณลักษณะของเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่าความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี่

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี่

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่าความคาดหวังในความพยายามไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี่

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 พบว่าความคาดหวังในความพยายามเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7 พบว่าอิทธิพลของสังคมเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี่เป็น 0.179 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8 พบว่าสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งานไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี่

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 9 พบว่าคุณลักษณะของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังในความพยายามเป็น 0.169 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 10 พบว่าความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพเป็น 0.509 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถสร้างตัวแบบของผลการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 2



หมายเหตุ: * ตัวแปรอิสระมีผลต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.05$

ภาพที่ 2 ตัวแบบของอิทธิพลของความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี การยอมรับนวัตกรรมต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี่

เมื่อพิจารณาตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรีพบว่าตัวแปรอิสระ อิทธิพลของสังคมส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี ความคาดหวังในความพยายาม ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี

เมื่อพิจารณาตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ พบว่าตัวแปรอิสระ ความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยีส่งผลในเชิงบวกต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ความคาดหวังในความพยายามไม่ส่งผลต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาตัวแปรตาม คือ ความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี พบว่าตัวแปรอิสระ คุณลักษณะการใช้งาน และคุณลักษณะของเทคโนโลยีไม่ส่งผลต่อความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี นอกจากนี้เมื่อพิจารณาตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังในความพยายาม พบว่าตัวแปรอิสระ คุณลักษณะของเทคโนโลยีส่งผลในเชิงบวกต่อความคาดหวังในความพยายาม อย่างมีนัยสำคัญ

ซึ่งสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยได้ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน	รายละเอียด	ผลการทดสอบ
H1	คุณลักษณะของการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี	ไม่ยืนยัน
H2	คุณลักษณะของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี	ไม่ยืนยัน
H3	ความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี	ไม่ยืนยัน
H4	ความคาดหวังในประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี	ไม่ยืนยัน
H5	ความคาดหวังในความพยายามเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี	ไม่ยืนยัน
H6	ความคาดหวังในความพยายามเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ	ไม่ยืนยัน
H7	อิทธิพลของสังคมเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี	ยืนยัน
H8	สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี	ไม่ยืนยัน
H9	คุณลักษณะของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังในความพยายาม	ยืนยัน
H10	ความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ	ยืนยัน

อภิปรายผล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี และการยอมรับนวัตกรรมต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี โดยกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั่วไปที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้โปรแกรม G*Power (Version 3) (Faul, et al., 2007) เป็นเครื่องมือในการคำนวณ ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% จากผลการคำนวณทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 153 ตัวอย่าง และสร้างแบบสอบถามออนไลน์และกระดาษในการเก็บข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวาง URL ของแบบสอบถามไว้บนเครือข่ายสังคมเฟซบุ๊กของผู้วิจัย และกระจายไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยตรง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 153 ชุด จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยมีการประเมินความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค (Cronbach's alpha) การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตาม เพื่อนำไปพยากรณ์ค่าของตัวแปรตามด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

ผลที่ได้รับจากงานวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังในความพยายาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dishaw & Strong (1999) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าเมื่อผู้ใช้งานได้เข้าใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับสั่งอาหารออนไลน์ ผู้ใช้บริการได้มีความคาดหวังในเรื่องการปรับปรุงข้อมูลการให้บริการและรูปแบบแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ข้อมูลจะต้องเข้าใจได้ง่าย ซึ่งจะทำให้ผู้เข้าใช้บริการรู้สึกว่าจะไม่ซับซ้อนต่อการใช้บริการ ต่อมาพบว่าด้านความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ Zhou T, et al. (2010) แสดงให้เห็นว่าเมื่อระบบแอปพลิเคชันสามารถออกแบบให้สามารถใช้งานได้โดยง่าย โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการทำความเข้าใจในการใช้บริการสั่งอาหาร นอกจากนี้ยังพบว่าอิทธิพลของสังคมเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Venkatesh et al. (2003) ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้งานจะมีความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรีในการสั่งอาหารออนไลน์นั้นขึ้นอยู่กับอิทธิพลทางสังคม จึงทำให้ต้องมีการศึกษาถึงปัจจัยแวดล้อมทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อผู้ให้บริการและนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องที่สุด ส่งผลให้เกิดระดับความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรีเพิ่มมากขึ้นไปด้วย ในทางกลับกันความคาดหวังในประสิทธิภาพและความคาดหวังในความพยายามไม่ส่งผลในเชิงบวกต่อการยอมรับของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี ชี้ให้เห็นว่าการออกแบบระบบการใช้งานให้มีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก ไม่ได้มีความสำคัญมากนักต่อผู้ให้บริการ ต่อมาพบว่าคุณลักษณะของการใช้งานและคุณลักษณะของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการเห็นว่าคุณลักษณะของการใช้งานและคุณลักษณะของเทคโนโลยีในการใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับสั่งอาหารออนไลน์ไม่จำเป็นมากนักต่อการให้บริการ ต่อมาพบว่าความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการไม่มั่นใจในความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยีและไม่ยอมรับในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี อีกทั้งพบว่าความคาดหวังในความพยายามเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าความคาดหวังในความพยายามไม่เป็นไปตามไม่คาดหวังในประสิทธิภาพของผู้ให้บริการในการใช้งานแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรีในการสั่งอาหารออนไลน์ นอกจากนี้สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี กล่าวคือ

ผู้ใช้บริการเห็นว่าสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับสั่งอาหารออนไลน์ไม่จำเป็นมากนักต่อการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปประยุกต์ใช้

1. ผู้ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี

1.1 ด้านอิทธิพลของสังคม ผู้ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรีสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับสั่งอาหารออนไลน์ โดยการออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน มีรูปแบบที่ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ง่าย สามารถรับรู้ถึงความสะดวกสบายและความปลอดภัยของการใช้แอปพลิเคชัน โดยการปรับปรุงระบบการให้บริการและโปรโมชั่นอาหารใหม่ๆอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและการยอมรับนวัตกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรีเพิ่มมากขึ้นไปด้วย

1.2 คุณลักษณะของเทคโนโลยี ผู้ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรีต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงข้อมูลการให้บริการและรูปแบบแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ข้อมูลสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการได้รับจะต้องเข้าใจได้ง่ายและไม่ต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้มากนัก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้แบบรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและเพื่อเพิ่มความคาดหวังในความพยายามในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรีของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

1.3 ความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี ผู้ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรีต้องให้ความสำคัญในการประมวลผลของแอปพลิเคชันจะต้องมีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความคาดหวังในประสิทธิภาพของบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีนี้ เพื่อเพิ่มการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อเทคโนโลยี ผู้ประกอบการ โดยทำการนำเสนอข้อมูลให้มีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ เที่ยงตรงและรวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเข้าใจในการเข้าถึงบริการของแอปพลิเคชันและช่วยให้ช่วยให้วิถีชีวิตของผู้ใช้บริการดีขึ้นได้มากกว่าเดิม

ดังนั้นผู้ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี ตลอดจนบริษัทผู้ประกอบการควรมีการพิจารณาและคำนึงถึงความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยีที่มีผลต่อบุคคลในการใช้บริการในเทคโนโลยีนี้ เพื่อเพิ่มความสามารถในการรับรู้และลดการใช้ความพยายามอย่างมากในการทำความเข้าใจของผู้ใช้ที่มีต่อเทคโนโลยี โดยอาจทำให้กลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรีเข้ามามีส่วนร่วมกับบริษัทหรือผู้ประกอบการ โดยทำการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด จะทำให้กลุ่มเป้าหมายเหล่านี้เกิดความรู้สึกอยากเข้าไปใช้บริการและรู้สึกว่าการใช้แอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรีนั้นมีความเหมาะสมกับตน เพราะสามารถตอบสนองความต้องการต่อผู้ใช้บริการได้ดีที่สุด

2. สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการบริการสั่งอาหารออนไลน์ ที่ยังไม่มีการใช้แอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรีออนไลน์เป็นช่องทางในการรับรายการอาหาร อาจพิจารณาการใช้ช่องทางนี้เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการรับรายการอาหารกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เนื่องจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคมเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี และการใช้สื่อนี้ยังมีต้นทุนที่ต่ำแต่ให้ผลตอบแทนที่สูง เนื่องจากส่วนหนึ่งของผู้ที่เลือกติดตามแอปพลิเคชันสำหรับสั่งอาหารออนไลน์ของธุรกิจด้านการบริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี ก็เป็นเพราะมีความสนใจในการต้องการสั่งอาหารเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว จึงเลือกที่จะติดตามการอัปเดตรายการอาหารใหม่ๆ จากผู้ประกอบการธุรกิจโดยตรง สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจด้านการบริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี ที่

มีการใช้แอปพลิเคชันออนไลน์ในการให้บริการสั่งอาหารออนไลน์อยู่แล้ว ก็ควรมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารหรือบริการของตนเองให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ และควรมีผู้ดูแลและรับผิดชอบสื่อนี้โดยเฉพาะ เพื่อที่จะสามารถตอบคำถามต่างๆ จากกลุ่มผู้ติดตามได้อย่างรวดเร็ว เพราะการอัปเดตบ่อยๆ จะทำให้ผู้ติดตามได้เห็นบริการที่ต้องการนำเสนอบ่อยขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ระดับการตระหนักถึงความสำคัญของบริการนั้นๆ และส่งผลต่อความตั้งใจในการยอมรับเพื่อใช้บริการตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

ผลของงานวิจัยทำให้เกิดการสร้างตัวแบบที่ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี และการยอมรับนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี โดยสามารถนำตัวแบบการหลอมรวมทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) และทฤษฎีความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี (Task Technology Fit: TTF) มาเป็นกรอบทางการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต อีกทั้งผลของงานวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อต่อยอดงานวิจัยในอนาคตได้ เช่น ศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยอื่นๆ ที่ยังไม่ได้ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้

งานวิจัยในอนาคต

การต่อยอดการวิจัยสามารถทำได้ในหลายๆ แนวทางดังนี้

1. ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้น โดยการเปรียบเทียบระหว่างแอปพลิเคชันหนึ่งกับอีกแอปพลิเคชันหนึ่ง เพื่อหาความแตกต่างที่เกิดจากปัญหาด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกัน
2. ศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ความสวยงามของแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี กลยุทธ์ทางการตลาด หรือชื่อเสียงของแอปพลิเคชันด้านฟู้ดเดลิเวอรี เป็นต้น มาร่วมศึกษาเพิ่มเติมไปใช้ในกรอบการวิจัยของงานวิจัยชิ้นนี้ด้วย
3. ผู้ที่สนใจจะศึกษาในหัวเรื่องนี้ควรนำผลการวิจัยนี้ไปเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในอนาคต เพื่อจะได้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงและความแตกต่าง
4. นำกรอบการวิจัยนี้ ไปศึกษาเพิ่มเติมในบริบทของการใช้งานเทคโนโลยีอื่นๆ ในประเทศไทยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2521). แนวคิด ทฤษฎีนวัตกรรม เทคโนโลยีและสารสนเทศการศึกษา. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2561 จาก <https://sites.google.com/site/pc54505aom/about-me>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560). การปรับกลยุทธ์ร้านอาหาร รวยไว รุ่งนาน. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2561 จาก <https://www.kasikornresearch.com>
- Dishaw and Strong, 1999 M.T. Dishaw, D.M. Strong "Extending the technology acceptance model with task-technology fit constructs." *Information & Management*. 36 (1): 9-21.
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A.-G., & Buchner, A. (2007). G*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior Research Methods*. 39: 175-191.
- Hair Jr., J. F. et al. (1998). *Multivariate Data Analysis with Readings*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Tao Zhou Yaobin Lu and Bin Wang. (2010). "Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption." *Computer in Human Behavior*. 26: 760-767.

- Tiago Oliveiraa, Miguel Fariaa, Manoj Abraham Thomas, Ales Popovic. (2014). "Extending the understanding of mobile banking adoption: When UTAUT meets TTF and ITM." *International Journal of Information Management*.34: 689-703.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). "User acceptance of information technology: Toward a unified view." *MIS Quarterly*. 27: 425-478.
- Zhou T, Lu Y, Wang B (2010) Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption. *Computers in human behavior*. 26: 760-767.