

ปัจจัยที่ส่งผลกับความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ ของผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยใช้กรอบความคิด Webqual

รัตนาภรณ์ นิลพงษ์

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บทคัดย่อ

การทบทวนวรรณกรรมของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์หาโมเดลของปัจจัยที่ส่งผลกับความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐของผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยใช้กรอบความคิด Webqual เป็นทฤษฎีหลักที่ใช้ประเมินผลการใช้งานและมีทฤษฎีรองที่มาช่วยสนับสนุนการพัฒนาโมเดลอีกสองทฤษฎี คือ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) และทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) มาใช้ศึกษาเพื่อสร้างโมเดลของปัจจัยที่ส่งผลกับความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์ใน 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่ 1 ด้านการใช้ประโยชน์ ประกอบด้วย 2 มิติ คือ ความครบถ้วนของข้อมูลและการสื่อสาร ปัจจัยที่ 2 ด้านความง่ายในการใช้งาน ประกอบด้วย 2 มิติ คือ ระบบนำทางและชุมชนเสมือนจริง ปัจจัยที่ 3 ด้านความบันเทิง ประกอบด้วย 2 มิติ คือ ความเข้าใจง่ายและมัลติมีเดีย และปัจจัยด้านอื่นๆที่มีความสำคัญต่อโมเดล คือ เวลาตอบสนองและน่าเชื่อถือ ซึ่งแต่ละปัจจัยข้างต้นส่งผลถึงทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์ของผู้สูงอายุ บทความนี้ทบทวนวรรณกรรมเพื่อนำเสนอเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพเว็บไซต์ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุในประเทศไทย

คำสำคัญ – การวัดคุณภาพเว็บไซต์; เว็บไซต์; ผู้สูงอายุ; ปัจจัยที่ส่งผลกับความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ; กรอบความคิด Webqual

Abstract

This article is a literature review of existant research on factors affecting intention to use of government websites in Thai elders. The author uses WebQual as the framework of the review. WebQual is based on two main theories, namely Technology Acceptance Model (TAM) and Theory of Reasoned Action (TRA). From the review, the author focuses on three main factors: (1) usefulness - consists of two dimensions: completeness of information and communication (2) ease of use - consists navigation and virtual community and (3) entertainment – concerns ease of understanding and multimedia. Other factors that found to be interesting are response time and trust. We propose that these factors affect attitudes toward website usage behavior of Thai elderly. In addition, this article proposes a set of questions for measuring the quality of websites suitable for older people in Thailand.

1. บทนำ

ในสังคมปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทกับการใช้ชีวิตของทุกวัยรวมทั้งผู้สูงอายุและไม่สามารถเลี่ยงการใช้เทคโนโลยีได้ เนื่องจากเทคโนโลยีเข้ามาทำประโยชน์ให้การใช้ชีวิตง่ายขึ้นทั้งด้านการศึกษา ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความบันเทิง ทำให้การทำงานของทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากแผ่นเอกสารที่มากมายปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบของระบบออนไลน์เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน และปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐก็ได้ปรับการทำงานให้เข้ากับยุคสมัยที่พัฒนาด้วยระบบออนไลน์ในการให้บริการกับประชาชน เช่น การประกันสังคม การเสียภาษี การคุ้มครองสิทธิต่างๆ จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีในสมัยนี้ ด้วยเหตุและผลนี้จึงเห็นถึงความจำเป็นที่บุคคลทุกวัยต้องเกิดการเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีด้วยอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ หรือแท็บเล็ต เพื่อใช้เปลี่ยนแปลงคุณภาพการดำเนินชีวิต ผู้สูงอายุนั้นจะมีความเกี่ยวข้องหรือการเข้าถึงกับการใช้งานเทคโนโลยีค่อนข้างน้อยต่างกับวัยอื่นที่มีการใช้งานกับเทคโนโลยีตลอดเวลา แต่ในทางกลับกัน ผู้สูงอายุกับมีอัตราการเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเมื่อนำมาเทียบกับประชากรทั้งหมด โดยสามารถเห็นแนวโน้มได้จากข้อมูลขององค์การสหประชาชาติ (United Nations) คาดการณ์ว่า ปี ค.ศ. 2050 จำนวนผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้น 2 เท่าตัวจากปัจจุบัน โดยมีจำนวนกว่า 2,000 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 21 ของประชากรโลก และแหล่งข้อมูลจากมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทยคาดการณ์ว่าประเทศไทยจะเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ ในปี ค.ศ. 2021 หรือปี พ.ศ. 2564 และในอีกไม่กี่ปีข้างหน้าจะเป็นสังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอดในปี ค.ศ. 2035 หรือปี พ.ศ. 2579 ซึ่งมีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมาก [1] จากสถิติที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นช่องว่างของการใช้งานระหว่างผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีและเห็นถึงข้อจำกัดของ

ผู้สูงอายุด้านร่างกายที่เสื่อมลงตามวัยยังไม่ควรละเลยกลุ่มวัยผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุมีโอกาสที่ได้เรียนรู้และเข้าใจเทคโนโลยีได้ล่าช้ากว่ากลุ่มคนวัยอื่น ทำให้ปัจจัยต่างๆ ส่งผลต่อพฤติกรรมและทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมากของเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้นกับกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินชีวิตที่แปรเปลี่ยนเป็นแบบออนไลน์ ทำให้การดำเนินกิจกรรมมีความง่ายและสะดวกสบายมากขึ้น อาทิ ซื้อขายสินค้า การศึกษา ธุรกรรมการเงิน และความบันเทิง ผู้วิจัยจึงเห็นแนวโน้มและแนวทางการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพการใช้งานเทคโนโลยีให้กับผู้สูงอายุ ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานหรือเข้าใจกับเทคโนโลยีได้ด้วยตนเองไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการใช้ชีวิตร่วมกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เหมาะกับยุคที่ประเทศไทยมีการขับเคลื่อนและเปลี่ยนแปลงนโยบายการพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศไทย 4.0” หรือ “ไทยแลนด์ 4.0” คือการก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ทำให้เรามองข้ามไม่ได้ถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะใช้ชีวิตหรือดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันกับเทคโนโลยีอย่างเข้าใจ [2]

จากปัญหาข้างต้นเกี่ยวกับผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีแนวคิดที่ศึกษา ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาต่อเพื่อสร้างเครื่องมือที่มาช่วยให้ทั้งสองปัญหาข้างต้นได้อยู่ร่วมกันแบบสมบูรณ์ ได้ทำการศึกษาโดยใช้ Webqual เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินผลการใช้งานเป็นทฤษฎีหลัก และมีทฤษฎีรองที่มาช่วยสนับสนุนการพัฒนารอบความคิด โดยใช้หลักแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่ได้มาช่วยพัฒนาการยอมรับและการตัดสินใจของการใช้งานในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และทฤษฎีการกระทำตามเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) เป็นทฤษฎีด้านความเชื่อ

และทัศนคติที่มีส่งผลต่อพฤติกรรม และกระตุ้นให้กระทำหรือปฏิบัติ มาใช้สร้างเครื่องมือเพื่อพัฒนาหาปัจจัยที่มีต่อความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์ สามารถรองรับการใช้งานและเป็นประโยชน์กับผู้สูงอายุ จากการศึกษาปัญหาและทฤษฎีข้างต้นผู้วิจัยได้ทำการสำรวจสถิติการใช้งานและการเข้าถึงเทคโนโลยีมากที่สุดในผู้สูงอายุพบว่าในพื้นที่ภาคกลาง(กรุงเทพมหานครและปริมณฑล) [3] มีความเหมาะสมกับการทดสอบโมเดลในอนาคตเพราะเป็นกลุ่มคนที่มีความใกล้เคียงกับสิ่งที่โมเดลนี้ต้องการคือกลุ่มคนที่เคยใช้งานหรือสัมผัสเทคโนโลยีไม่ทางใดก็ทางหนึ่งที่จะช่วยโมเดลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ยืนยันความน่าเชื่อถือของโมเดลได้ในเชิงสถิติที่มีผลลัพธ์ที่ชัดเจนและการที่โมเดลได้วัดผลจากกลุ่มคนที่เคยใช้งานมาแล้วนั้น ทำให้ได้ผลลัพธ์บรรลุดตรงตามวัตถุประสงค์

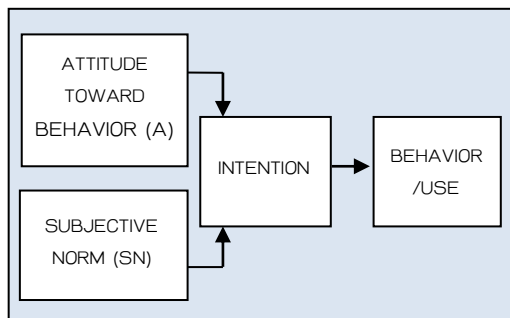
2. Theoretical Background

แนวคิดเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ประเมินผลการใช้งานด้วย Webqual เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินผลการใช้งาน การใช้สารสนเทศและปฏิสัมพันธ์กับงานบริการที่มีคุณภาพบนเว็บไซต์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือ StatsQUAL หรือ Association of Research Libraries(ARL) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลอธิบายบทบาท ลักษณะและผลกระทบทางกายภาพ WebQUAL พัฒนาโดย Loiacono, Eleanor T., Richard T. Watson, and Dale L. Goodhue. [5] สำหรับการประเมินผลการใช้งานข้อมูลสารสนเทศที่ใช้วัดคุณภาพของเว็บไซต์ในสามมิติเฉพาะที่เจาะจงในด้านของประโยชน์ ความง่ายในการใช้งานและความเชื่ออื่นๆ ซึ่งมีมิติเฉพาะแต่ละด้านจะนำไปสู่ความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์ ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อมาสนับสนุนงานวิจัยอีกสองทฤษฎี คือทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) และแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology

Acceptance Model : TAM) ช่วยให้งานวิจัยมีผลสัมฤทธิ์เชิงคุณภาพที่ชัดเจนขึ้นกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและส่งผลถึงทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งาน เกิดความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์ดังนี้

2.1 THEORY OF REASONED ACTION (TRA)

ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) เป็นทฤษฎีที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งนำไปใช้ในการประเมินผลทั้งด้านลบและด้านบวกของการวัดพฤติกรรมการกระทำตามหลักเหตุและผล โดยพิจารณาทฤษฎีจากการหาความสัมพันธ์ด้านความเชื่อและทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี ด้วยความเชื่อที่ว่า “บุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดออกมานั้น ด้วยความตั้งใจหรือเจตนาที่ใช้เป็นกลไกในการทำให้สิ่งที่ตนตัดสินใจสำเร็จได้ด้วยดี” ซึ่งประกอบด้วยตัวกำหนดจากสองปัจจัย ได้แก่ 1. Attitude toward performing behavior “เจตคติต่อการกระทำพฤติกรรม” ความรู้สึกของบุคคลที่เป็นตัวกระตุ้นให้กระทำหรือปฏิบัติ เพื่อสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งเชิงลบ และเชิงบวก 2. Subjective norm “บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง” บุคคลจะเกิดความรู้สึกและประเมินพฤติกรรม เพื่อตัดสินใจการกระทำนั้น หรือจะเชื่อตามบุคคลที่ตนคิดว่ามีความสำคัญกับตัวเอง โดยความเชื่อจะส่งผลถึงความตั้งใจและความตั้งใจส่งผลสู่การแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลกับการใช้ [4] แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล

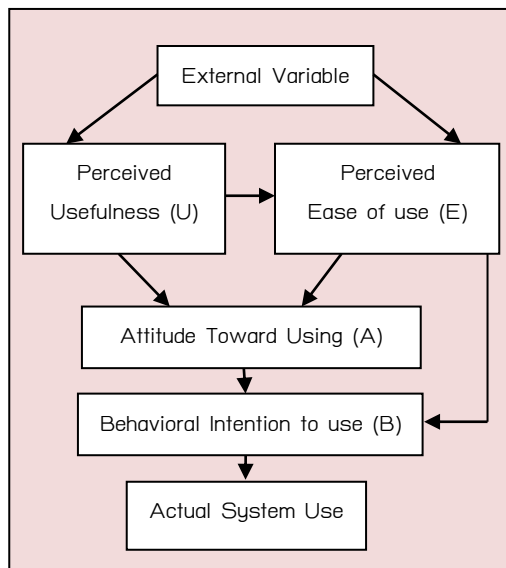
Theory of Reasoned Action (TRA)

[Davis, Fred D., Bagozzi, Richard P., Warshaw, Paul R.] [4]

2.2 TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาและดัดแปลงมาจาก TRA ซึ่ง TAM จะเน้นศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือการตัดสินใจที่จะใช้นวัตกรรมใหม่ และผลที่เกิดจากการใช้งานจริงกับข้อมูลสารสนเทศที่เกิดขึ้นจริง สามารถใช้อธิบายการพยากรณ์พฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี จากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่

1. Perceived Usefulness (U) “การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้” การใช้งานเทคโนโลยีจะช่วยให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อการทำงาน
2. Perceived Ease of use (E) “การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน” การใช้งานของแต่ละบุคคลที่ไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนักในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศแต่สามารถเข้าใจได้เลย ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน จึงส่งผลให้เกิดความตั้งใจต่อการแสดงพฤติกรรมการใช้งาน และเกิดการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคล [4] แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

Technology Acceptance Model (TAM)

[Davis, Fred D., Bagozzi, Richard P., Warshaw, Paul R.] [4]

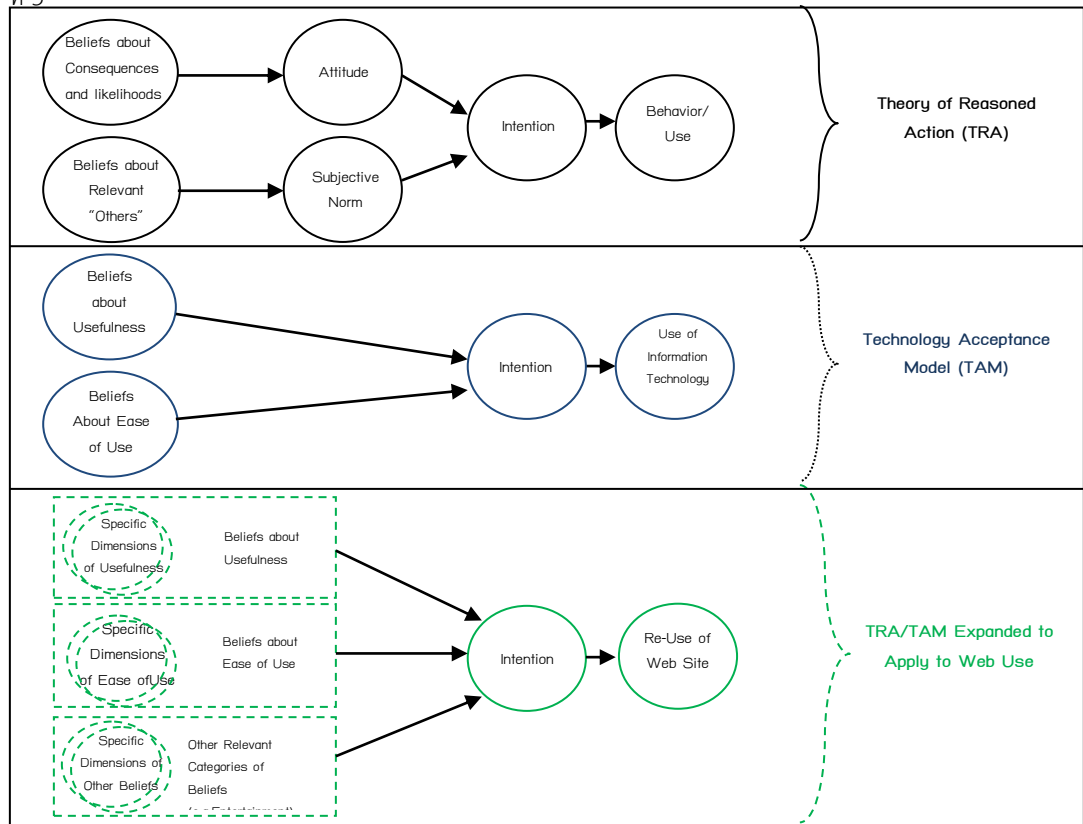
ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม และพบว่า มีงานวิจัยหลายงานที่นำเสนอปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดคุณภาพของเว็บไซต์ และส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน (intention to use) เว็บไซต์ ประกอบด้วยงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง(Literature/Theoretical) ดังนี้

WebQual™: A Measure of Website Quality [5]

บทความนี้นำเสนอเครื่องมือที่ใช้สำหรับการประเมินผลการใช้งานข้อมูลสารสนเทศ ใช้เป็นวิธีการวัดคุณภาพของเว็บไซต์ที่นำทฤษฎีการกระทำตามเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) และแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) โดยนำหลักทฤษฎีของทั้งสองทฤษฎีมาวิเคราะห์ เกิดเป็นหลักการนำไปสู่ความตั้งใจที่จะใช้งานและเข้าใช้งานเว็บไซต์ใหม่ เพื่อประยุกต์ใช้งานในการ

สร้างเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพบนเว็บไซต์ ดังภาพ

ที่ 3



ภาพที่ 3 Research Framework

[Loiacono, Eleanor T., Richard T. Watson, and Dale L. Goodhue] [5]

จากกรอบการวิจัยข้างต้น ประกอบกับกระบวนการพัฒนาเครื่องมือใน 4 ขั้นตอน คือ 1) ตรวจสอบมิติข้อมูลที่แตกต่างของความง่ายในการใช้และการใช้ประโยชน์ 2) พัฒนาคำถามสำหรับแต่ละมิติของการวัดที่ต่างกัน 3) ปรับปรุงสิ่งที่ต่างกันและวิเคราะห์ความถูกต้องของโครงสร้างและคำถามเกี่ยวกับปัญหา 4) วิเคราะห์ยืนยันความถูกต้องของการวัดโดยรวม ซึ่งเป้าหมายของการวิเคราะห์คือพัฒนาการวัดที่ถูกต้องของคุณภาพเว็บไซต์ที่คาดการณ์การใช้งานเว็บไซต์ซ้ำและพัฒนากรอบการวัดคุณภาพของเว็บไซต์ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 โครงสร้างข้อมูลเครื่องมือการวัดคุณภาพเว็บไซต์

Higher Level Concept	Dimension
Ease of Use	Ease of Understanding
Usefulness	Information Quality
	Functional Fit-to-task
	Interactivity
	Trust
	Response Time
Entertainment	Visual Appeal
	Innovativeness
	Flow

Complementary Relationship	On-Line Completeness
	Better than Alternative
	Channels
	Consistent Image
Customer Service	Customer Service

[Eleanor T. Loiacono, Richard Watson and Dale L. Goodhue] [5]

Factors Influencing the Thai Elderly Intention to Use Smartphone for e-Health Services. [6]

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการ e-Health ผ่านทางสมาร์ทโฟน โดยใช้แบบจำลองทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified theory of acceptance and use of technology: UTAUT) งานวิจัยนี้เสนอสมมติฐานกับปัจจัยต่างๆในรูปแบบ UTAUT เกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าเกิดอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้สูงอายุในการใช้สมาร์ทโฟน ดังนี้ 1) Performance Expectancy H1: ความคาดหวังเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจของผู้สูงอายุไทยในการใช้บริการ e-Health ผ่านทางสมาร์ทโฟน 2) Effort Expectancy H2: ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจของผู้สูงอายุไทยในการใช้บริการ e-Health ผ่านทางสมาร์ทโฟน 3) Social Influence H3: อิทธิพลทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจของผู้สูงอายุไทยในการใช้บริการ e-Health ผ่านทางสมาร์ทโฟน 4) Facilitating Conditions H4: เงื่อนไขที่เอื้ออำนวยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจของผู้สูงอายุไทยในการใช้บริการ e-Health ผ่านทางสมาร์ทโฟน 5) Perceived Value H5: การรับรู้คุณค่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจของผู้สูงอายุไทยในการใช้บริการ e-Health ผ่านทางสมาร์ทโฟน โดยการใช้แบบสอบถามเพื่อทดสอบโครงสร้างของทฤษฎีและสมมติฐานของผลการวิจัยของผู้สูงอายุที่จะรับรู้คุณค่า

ของการใช้งาน พบว่าปัญหาหลักเกี่ยวกับการใช้สมาร์ทโฟนคือ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพและความพยายามในการทำงาน และเงื่อนไขพฤติกรรมความตั้งใจด้านการอำนวยความสะดวกกับการรับรู้คุณค่าไม่สอดคล้องกันในการศึกษาครั้งนี้

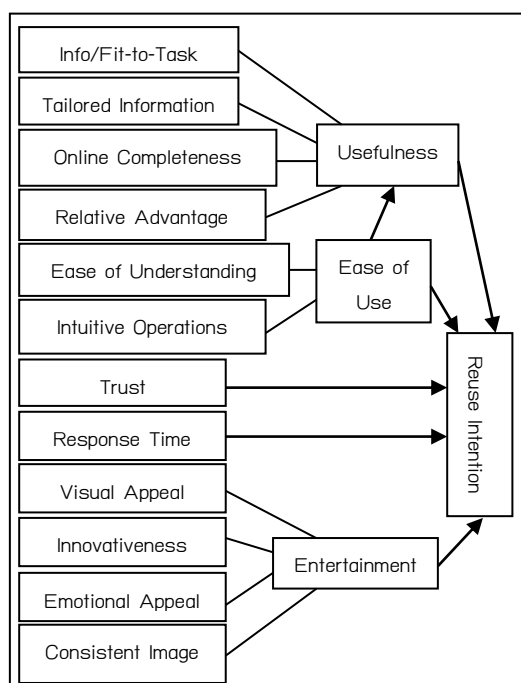
WebQual: An Exploration of Website Quality [7]

บทความนี้ศึกษาการเกิดปัญหาของคุณภาพเว็บไซต์จากมุมมองของ “เสียงจากลูกค้า” ที่เข้ามาใช้งานเว็บไซต์ โดยปรับใช้ฟังก์ชันเชิงคุณภาพของ QFD (Quality Function Deployment) “การแปลงความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค เพื่อบริหารจัดการให้เกิดเป็นแนวทางในการปฏิบัติ” และเพื่อเป็นกรอบที่ใช้ระบุคุณสมบัติของเว็บไซต์ที่ผู้ใช้งานต้องการ ซึ่งรวบรวมจากการประชุมเชิงปฏิบัติการด้านคุณภาพ และนำกรอบที่ระบุคุณสมบัติของเว็บไซต์มาทำการพัฒนาเครื่องมือสำหรับประเมินคุณภาพเว็บไซต์ โดยใช้ WebQual เป็นตัวควบคุมในการทำแบบสอบถาม และวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือสำหรับกลุ่มคำถาม เพื่อวัดคุณภาพเว็บไซต์ของแต่ละปัจจัย ประกอบด้วย

1. **Ease of Use:** การนำทางและการใช้งานง่ายทั่วไป
2. **Experience:** ผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับสายตา เช่น ภาพและผลกระทบของแต่ละบุคคล
3. **Information:** การสืบค้นหาข้อมูล เนื้อหาข้อมูล
4. **Communication and Integration:** การสื่อสารและนำมาใช้สำหรับทดสอบในบริบทของโรงเรียน ผลจากการสำรวจ WebQual ถูกนำเสนอและวิเคราะห์นำไปสู่การสร้างดัชนีของคุณภาพเว็บไซต์ รวมถึงประเด็นสำคัญที่นำมาใช้ประเมินผลด้านคุณภาพในการให้บริการเว็บไซต์เชิงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในบริบทของโรงเรียน

Evaluating Website Quality: Applying Cue Utilization Theory to WebQual [8]

บทความนี้ศึกษาการประยุกต์ใช้ทฤษฎี Cue Utilization เป็นทฤษฎีที่ใช้วัดคุณภาพของคำพยากรณ์และค่าความเชื่อมั่น เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของความเชื่อมโยงสิ่งต่างๆเข้าด้วยกัน การเชื่อมโยงคิวกับคุณภาพและสามารถถ่ายทอดออกมาให้บุคคลอื่นได้รับรู้แบบเป็นรูปธรรมในแต่ละมิติของ WebQual ประกอบด้วยมิติข้อมูล 12 ส่วน เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพของเว็บไซต์ ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 WebQual Model

[Phil Longstreet] [8]

สรุปคือ บทความนี้ได้ผนวกทฤษฎีการใช้ประโยชน์ของคิว (Cue) กับเครื่องมือ WebQual เพื่อออกแบบโมเดลที่จะอธิบายว่ามีมิติข้อมูลเว็บไซต์ใดที่คาดการณ์ได้ว่าเว็บไซต์มีคุณภาพโดยรวมมากที่สุด ซึ่งแบบจำลองนี้นักออกแบบเว็บไซต์จะสามารถสร้างเว็บไซต์และทำการวัดประเมินผลคุณภาพได้ง่ายขึ้น โดยผู้บริโภคมองในแง่ของคุณภาพ

เว็บไซต์โดยรวม จะช่วยส่งเสริมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคในการทำธุรกรรมบนเว็บไซต์

3. INTENTION TO REUSE

การใช้งานที่เกิดจากความตั้งใจหมายถึงเว็บไซต์นั้นจะต้องสร้างให้ครอบคลุมไปด้วยเนื้อหาสาระและความบันเทิงที่สามารถนำมาแก้ไขปัญหาของผู้ใช้งานให้ได้ครบทุกมิติของการใช้งาน เมื่อผู้ใช้งานได้รับรู้ถึงความสามารถของเว็บไซต์ได้จริงก็จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์อีกครั้ง การใช้งานที่เกิดจากความตั้งใจยังมีผลมาจากปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมากระตุ้นตัวแปรให้ต้องการที่จะเข้ามาใช้งาน ผู้วิจัยศึกษาบทความมีความเห็นถึงสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสนใจและสามารถดึงดูดได้นั้นคือการที่เว็บไซต์มีขั้นตอนหรือวิธีการสำหรับพัฒนาและตรวจสอบความถูกต้องของคุณภาพบนเว็บไซต์ เพื่อให้เหมาะสมตรงความต้องการในบริบทของผู้ใช้งาน 1. ด้านการใช้ประโยชน์ 2. ด้านความง่ายในการใช้งาน 3. ด้านความบันเทิง โดยมีปัจจัยที่ครอบคลุมใน 8 มิติคุณภาพ คือความครบถ้วนของข้อมูล การสื่อสาร ความเข้าใจง่าย ระบบนำทาง ชุมชนเสมือนจริง มัลติมีเดีย เวลาตอบสนอง และความน่าเชื่อถือ ปัจจัยที่กล่าวข้างต้นมีผลต่อความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาบททวนวรรณกรรมจากบทความที่ได้อ้างอิงไว้[5][8]มาพัฒนาต่อยอดจนเกิดเป็นงานที่ศึกษาต่อเนื่องสำหรับการพัฒนารอบความคิดที่ใช้วัดคุณภาพเพื่อนำมาพัฒนางานวิจัยในหลายๆมิติต่อไป

3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและส่งผลถึงทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งาน

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการใช้งานเว็บไซต์ในผู้สูงอายุนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัย โดยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยได้แก่ การใช้ประโยชน์(Usefulness) ความ

ง่ายในการใช้งาน (Ease of use) และความบันเทิง (Entertainment) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์ (Intention to use) ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและส่งผลถึงทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งาน จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้ศึกษามาแล้วนั้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจากประสบการณ์พบว่า 8 มิติคุณภาพ ที่ช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้เกิด 3 ปัจจัยหลัก คือ การใช้ประโยชน์ (Usefulness) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of use) และความบันเทิง (Entertainment) [8] เกิดผลและมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี แล้วจะเป็นตัวกำหนดแนวทางพฤติกรรมด้านการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งผลการศึกษาผู้วิจัยพบว่าแต่ละปัจจัยจะสามารถตอบสนองความต้องการต่อพฤติกรรมการใช้งานบนเว็บไซต์ของผู้บริโภคได้ และสามารถใช้เป็นเครื่องมือสำหรับประเมินผลเพื่อการวัดคุณภาพเว็บไซต์ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ ดังปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นนั้นผู้วิจัยจึงได้ให้คำนิยามและจำกัดความสำคัญของแต่ละปัจจัย รวมถึงการเชื่อมโยงความสำคัญของแต่ละปัจจัย เพื่อเพิ่มความชัดเจนของการสื่อความหมายและน้ำหนักคุณภาพของปัจจัยต่างๆ และการเชื่อมโยงของปัจจัยสู่ความตั้งใจใช้งานจากการตั้งสมมุติฐานได้ดังนี้

3.1.1 ด้านการใช้ประโยชน์ (Usefulness)

ปัจจัยด้านการใช้ประโยชน์ เป็นปัจจัยที่ช่วยเอื้อประโยชน์และเป็นเครื่องมือที่เข้ามาช่วยทำให้การใช้งานได้ดี เว็บไซต์ที่มีความครอบคลุมไปด้วยข้อมูลทั้งหมดที่ครบทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ เนื้อหาสาระ และความบันเทิง คือการที่ผู้ใช้งานเข้ามาแล้วสามารถตอบสนองความต้องการในการใช้งานได้เป็นอย่างดี ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ให้เกิดผลตามที่ตั้งหวังไว้หรือคาดหวังไว้และส่งเสริมสนับสนุนการใช้งานให้เกิดประโยชน์ได้ดี จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมเห็นถึงความสำคัญว่าสิ่งที่เข้ามาตอบสนองเกิด

การยอมรับและเกิดประโยชน์ในการใช้งานสูงสุดกับผู้ใช้งานได้จริง จึงเกิดเป็นสองปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและการสื่อสาร ปัจจัยแรกเกี่ยวข้องกับความครบถ้วนของข้อมูล เนื่องจากการอ่านข้อมูลที่ครบถ้วนเป็นสื่อแรกที่ทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ประโยชน์นั้นด้วยตนเอง ส่งผลต่อการสร้างหรือพัฒนาเว็บไซต์ต้องให้ความสำคัญกับการจัดการเนื้อหาให้เกิดความสมบูรณ์มากที่สุด และเมื่อผู้ใช้งานเกิดข้อสงสัยจากการศึกษาด้วยตนเองแล้วนั้นไม่เข้าใจ ปัจจัยที่สองเกี่ยวข้องกับการสื่อสารเป็นช่องทางหนึ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อการช่วยเหลือและสนับสนุนตอบข้อสงสัยได้โดยตรงจากเว็บไซต์ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดปัจจัยด้านการใช้ประโยชน์ไว้ 2 ปัจจัย ได้แก่

- Completeness of Information ความครบถ้วนของข้อมูลที่ประกอบด้วยเนื้อหาที่เกิดขึ้นจริง มีความถูกต้องและมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ปัจจุบัน ข้อมูลที่สมบูรณ์แบบจะสามารถอธิบายรูปแบบภายในเว็บไซต์ได้โดยตรงผู้วิจัยจึงได้คำนึงถึงประโยชน์ของปัจจัยด้านนี้ เพราะเนื่องด้วยความสามารถและความเชี่ยวชาญการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุที่ไม่ชำนาญมากนัก มีผลต่อการใช้งานเรื่องการค้นหาแหล่งข้อมูลที่ค่อนข้างซับซ้อน ผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดว่าเว็บไซต์ควรให้ความสำคัญ กับ ข้อมูล ที่ ถูกต้อง แล้ว ก็ยังต้องให้ความสำคัญถึงความครบถ้วนครอบคลุมทั้งเนื้อหาสาระด้วย เพื่อให้ผู้สูงอายุจะได้รับข้อมูลที่เหมาะสมภายในเว็บไซต์เดียว แต่ตอบสนองความต้องการในทุกด้านความรู้และเกิดความรู้สึกต้องการเข้ามาใช้งานเว็บไซต์นี้[5][8][10]

- Communication การสื่อสารคือช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานและเว็บไซต์เป็นประโยชน์สำหรับการใช้โต้ตอบสื่อสารและสามารถเป็นช่องทางสำหรับเข้าถึงกันระหว่างผู้ใช้งานกับเว็บไซต์ได้ การสื่อสารยังเป็นช่องทางหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ใช้งานได้ถามข้อสงสัยจากเว็บไซต์ได้โดยตรงโดยผ่านอีเมลหรือการติดต่อสอบถามผ่านอุปกรณ์สื่อสาร ผู้วิจัยใช้ปัจจัยนี้ให้เกิด

ประโยชน์ก็หวังให้ผู้ใช้งานได้รับแหล่งข้อมูลโดยตรงจากเว็บไซต์ สมมุติว่าเมื่อเราตั้งคำถามก็เพื่อต้องการได้คำตอบที่ถูกต้องชัดเจนที่สุด ซึ่งมองว่าถ้าได้คำตอบจากเว็บไซต์นั้นโดยตรงจะเกิดความเข้าใจตรงกันและยังได้ความชัดเจนอีกด้วย โดยไม่ต้องเสียเวลาค้นหาคำตอบจากแหล่งเว็บไซต์อื่นที่ต้องสืบค้นไปหลายๆหน้าหลายๆเว็บไซต์ให้เกิดความซับซ้อนจึงเหมาะกับการใช้งานของผู้สูงอายุที่ต้องการความสะดวกไม่ซับซ้อนและได้ข้อมูลที่ชัดเจน[7]

ตารางที่ 2 ปัจจัยด้านการใช้ประโยชน์ (Usefulness)

Usefulness	Intention to use
Completeness of Information ความครบถ้วนครอบคลุมของเนื้อหา	
Communication ช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานกับเว็บไซต์	

H1: การรับรู้ถึงประโยชน์ของเว็บไซต์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์

3.1.2 ด้านความง่ายในการใช้งาน (Ease of use)

ความง่ายในการใช้งานหมายถึงความง่ายที่เกิดจากความเข้าใจด้วยตนเอง เมื่อได้ใช้งานหรือเรียนรู้โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการถอดรหัส ตีความ หรือคำนวณ การสร้างให้เกิดสิ่งที่เข้าใจง่ายก็ต้องอาศัยปัจจัยที่เป็นเกณฑ์ที่ได้คุณภาพเพื่อวัดประเมินการใช้งานว่าได้ผลจริงจากการศึกษาผู้วิจัยจึงได้กำหนดปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานไว้ 2 ปัจจัยที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ โดยผู้วิจัยเลือกใช้ปัจจัยความเข้าใจง่าย เพราะด้วยวัยและทักษะการใช้งานที่เป็นอุปสรรค เว็บไซต์จึงต้องสร้างให้เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อนจนเกินไปทุกส่วนของเว็บไซต์ทั้งข้อมูลภาพและเสียง ต้องสื่อความหมายของวัตถุประสงค์หรือการบ่งบอกความเป็นตัวตนของเว็บไซต์นั้นๆได้เลย และระบบนำทางเป็นปัจจัยที่สองใช้เป็นเครื่องมือที่เข้ามาช่วยเหมือนตัวนำทางการใช้งานให้ผู้สูงอายุไม่สับสนกับทุกหน้าของเว็บไซต์ส่งผลต่อการใช้งานได้ง่ายขึ้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานไว้ 2 ปัจจัยและให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

- Ease of Understanding ความเข้าใจง่ายของการนำเสนอและสื่อความหมายทั้งรูปแบบและลักษณะของเว็บไซต์ที่ไม่ว่าจะเป็นข้อมูล ภาพและเสียงส่งผลให้เกิดความเข้าใจได้เมื่อพบเห็น ผู้ใช้งานสามารถสร้างการเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง เข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องสามารถนำมาใช้งานหรือต่อยอดการเรียนรู้ได้ ซึ่งการออกแบบเว็บไซต์นั้นต้องคำนึงถึงลักษณะของเว็บไซต์เป็นหลัก โดยสิ่งที่ออกแบบต้องสะท้อนให้เห็นถึงเอกลักษณ์ สามารถสื่อความหมายออกมาให้ผู้ใช้งานเข้าใจได้ง่ายบ่งบอกถึงความเป็นตัวตนของเว็บไซต์นั้นๆได้ดี[5][8]

- Navigation ระบบนำทางเสมือนป้ายบอกทางที่เป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนให้ผู้ใช้งานได้เข้าถึงข้อมูลที่สนใจต้องการเรียนรู้และการนำทางยังสามารถใช้ควบคุมให้เข้าถึงข้อมูลภายในของเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งการพัฒนาเว็บไซต์ต้องใช้รูปแบบการวางตำแหน่งให้สม่ำเสมอที่ง่ายต่อการนำทางให้แก่ผู้ใช้งาน เช่น การวางตำแหน่งเนื้อหาและเนวิเกชัน สมมุติว่าถ้าวางตำแหน่งด้านบนสุดของหน้าจอทุกหน้าก็ควรวางตำแหน่งเดิมเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนและซับซ้อนกับการใช้งานสัญลักษณ์ต่างๆ ได้ใช้งานง่ายและเข้าใจได้ง่าย [9][10]

ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน (Ease of use)

Ease of use	Intention to use
Ease of Understanding เนื้อหาหรือภาพที่บ่งบอกและสื่อความหมายได้ชัดเจนเกี่ยวกับเว็บไซต์	
Navigation เครื่องมือช่วยนำทางของการใช้งาน	

H2: การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานของเว็บไซต์ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์

3.1.3 ด้านความบันเทิง (Entertainment)

ความบันเทิงทำให้การสร้างงานบนเว็บไซต์มีรูปแบบเอกลักษณ์เฉพาะที่พิเศษขึ้นสามารถใช้ดึงดูดความ

สนใจจากผู้ใช้งานให้รู้สึกสนใจที่อยากเข้ามาใช้งาน ผู้วิจัยพบว่าความบันเทิงด้านของมัลติมีเดียช่วยให้การใช้งานนั้นได้เห็นภาพเสมือนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ด้วยรูปแบบที่มีทั้งภาพแสงสีเสียงที่สามารถเคลื่อนไหวได้ ทำให้เกิดการชักจูงความรู้สึกความสนใจทางด้านอารมณ์เพื่อให้สนใจเข้ามาใช้งาน และความบันเทิงด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารของกลุ่มบุคคลเป็นช่องทางที่ไวใช้แลกเปลี่ยนความรู้กับบุคคลอื่นที่สนใจหรือศึกษาเรียนรู้ในเรื่องๆเดียวกัน และแหล่งที่สามารถสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ให้ผู้ใช้งานเกิดการแชร์แบ่งปันความรู้กันระหว่างผู้ใช้งานกับผู้ใช้งานที่ต้องการเข้ามาต้องการแชร์ประสบการณ์หรือเรื่องที่นำเสนอให้กับบุคคลอื่น เป็นอีกช่องทางหนึ่งให้ผู้สูงอายุได้ฟื้นฟูการทำงานของร่างกายและจิตใจส่งผลต่อการเข้ามาใช้งานเว็บไซต์ ผู้วิจัยได้ให้นิยามปัจจัยด้านความบันเทิงไว้ทั้ง 2 ปัจจัยไว้ดังนี้

- Virtual Community ชุมชนเสมือนจริง หมายถึงกลุ่มคนที่สนใจในเรื่องเดียวกัน ซึ่งในงานวิจัยนี้สื่อถึงช่องทางการสนทนาที่ใช้ติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้ใช้งานกับผู้ใช้งาน ซึ่งจุดประสงค์ของผู้วิจัยเพื่อให้ผู้ใช้งานใช้สนทนาติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับกลุ่มบุคคลอื่นที่สนใจหรือต้องการเรียนรู้ข้อมูลหัวข้อที่เป็นเรื่องเดียวกัน และยังเป็นช่องทางพบปะพูดคุยกันเพื่อสร้างสัมพันธ์มิตรภาพสู่การเข้าสังคมของผู้สูงอายุสามารถสร้างเครือข่ายความรู้กับบุคคลที่มีความรู้ในด้านต่างๆ ทำให้มีประสบการณ์มากยิ่งขึ้นและผู้ใช้งานยังสามารถแชร์ประสบการณ์ความรู้ของตนได้

- Multimedia สื่อมัลติมีเดียใช้สะท้อนเกี่ยวกับรูปแบบของภาพ เสียงและวิดีโอที่เคลื่อนไหวได้ ซึ่งรูปแบบข้างต้นจะมีความสอดคล้องกันจนเกิดเป็นเรื่องราวที่ง่ายมากกว่าการอ่านจากตัวอักษรหรือข้อความด้วยรูปแบบของขนาดตัวอักษร บรรทัด และการเว้นวรรค ทำให้รู้สึกสบายตาซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมีค่าความคมชัดของสายตาคือต่างกันไป สื่อมัลติมีเดียจะช่วยสะท้อนถึงบริบท

โดยรวมของเว็บไซต์และสื่อให้เห็นถึงจุดมุ่งหมายของวัตถุประสงค์ และยังช่วยสร้างให้ข้อมูลมีความหมายได้หลายมิติจากทัศนคติทางความคิดของแต่ละบุคคล เกิดจินตนาการได้ฝึกสมองให้เกิดการใช้งานทางความคิดสร้างสรรค์ ผู้วิจัยศึกษาพบว่าภาพสามารถสื่อความหมายให้กับบุคคลได้ดีกว่าตัวอักษร[10]

จากปัจจัยด้านความบันเทิงทั้ง 2 ปัจจัยที่ได้ให้คำนิยามไว้แล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรมว่าทั้ง 2 ปัจจัยนี้มีความจำเป็นต่อความบันเทิงของผู้สูงอายุในแต่ละด้านแตกต่างกันทั้งด้านอารมณ์และความรู้สึก ซึ่งผู้วิจัยให้มุมมองของชุมชนเสมือนจริงหมายถึงกลุ่มคนที่สนใจในเรื่องเดียวกันที่เลือกให้เป็นความบันเทิง เนื่องจากผู้สูงอายุหลังจากวัยที่เกษียณจากการทำงานจะได้พบปะกับผู้คนได้น้อยลง จึงนำช่องว่างของปัญหานี้มาช่วยให้ผู้สูงอายุมีตัวช่วยในการเปิดโลกด้านความคิดเพื่อแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคคลอื่นที่สนใจในเรื่องหรือหัวข้อเดียวกัน และมุมมองของมัลติมีเดียเป็นสื่อที่สามารถช่วยสร้างข้อความและภาพให้เกิดการเคลื่อนไหวดูชีวิตชีวาด้วยแสงสีเสียงทำให้เกิดความน่าสนใจและดึงดูดการเข้าชมเว็บไซต์ได้ ด้วยผู้สูงอายุมีกระบวนการคิดหรือมีความคิดสร้างสรรค์ที่ช้าลงตามวัย มัลติมีเดียจะมาช่วยให้เกิดความเข้าใจง่ายสื่อความหมายได้ทุกมิติเพราะเป็นการจำลองภาพที่มีลักษณะคล้ายกับเหตุการณ์จริงที่สื่อสารด้านความรู้สึกและอารมณ์ออกมาได้ดี

ตารางที่ 4 ปัจจัยด้านความบันเทิง (Entertainment)

Entertainment	Intention to use
Virtual Community ช่องทางการสื่อสารของผู้ใช้งานกับผู้ใช้งานที่สนใจในเรื่องเดียวกัน	
Multimedia เทคนิคที่ช่วยสื่อความหมายให้เกิดความน่าสนใจ	

H3: ด้านความบันเทิงที่สนับสนุนการใช้งานของเว็บไซต์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์

3.1.4 ด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในด้านอื่นดังนี้

- Trust ความน่าเชื่อถือเป็นอีกส่วนที่สำคัญมากสำหรับการพัฒนาเว็บไซต์จะต้องทำอะไรให้ผู้ใช้งานเกิดความไว้วางใจเว็บไซต์ที่จะรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลได้และเกิดความน่าเชื่อถือต่อข้อมูลที่นำเสนอบนเว็บไซต์ควรมีการอ้างอิงแหล่งที่มาอย่างชัดเจนจะช่วยให้ข้อมูลเกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้นอย่างน้อยก็ได้ทราบถึงที่มาและผู้ใช้งานยังสามารถเข้าไปค้นหาเพิ่มเติมจากแหล่งที่มาได้อีกด้วย [5][8][9]

ตารางที่ 5 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Trust)

Trust รักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลและแหล่ง อ้างอิงข้อมูลที่บ่งบอกถึงที่มาของเนื้อหา	Intention to use
--	------------------

H4: ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์

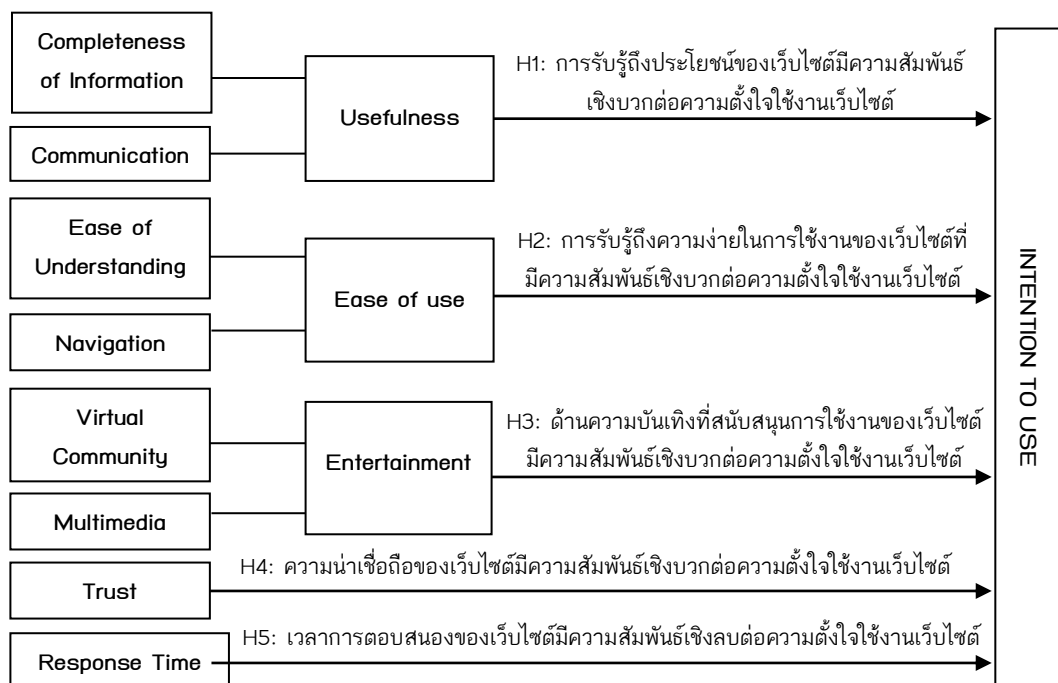
- Response Time เวลาตอบสนองของข้อมูลภายในเว็บไซต์ การส่งข้อมูลเข้าระบบเพื่อประมวลผลสามารถถ่ายทอดหรือแสดงผลไฟล์งาน (ภาพ เสียง และ วิดีโอ) ทั้งหมดได้อย่างรวดเร็วและสมบูรณ์จากปัจจัยของเวลาการตอบสนองและความน่าเชื่อถือมีความสำคัญสำหรับเว็บไซต์ทุกประเภททุกรูปแบบที่เหมาะสมกับทั้งวัยรุ่นวัยทำงาน รวมทั้งวัยผู้สูงอายุ ลักษณะของเว็บไซต์ต้องมีความน่าเชื่อถือทั้งเนื้อหารูปภาพเนื่องจากมีการเผยแพร่สู่สาธารณะและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลให้กับผู้ใช้งาน และเวลาการตอบสนองของเว็บไซต์นั้นต้องมีความรวดเร็วในการประมวลผลของข้อมูล ทำให้ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานได้ [5][8]

ตารางที่ 6 ปัจจัยด้านเวลาการตอบสนอง (Response Time)

Response Time ความรวดเร็วของเวลาการตอบสนองข้อมูล	Intention to use
---	------------------

H5: เวลาการตอบสนองของเว็บไซต์มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์

จากปัจจัยที่นำไปสู่ความตั้งใจใช้งานข้างต้นทางผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์ประกอบกับการทบทวนวรรณกรรมจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและบทความวิจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กันเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานด้านคุณภาพของเว็บไซต์ มาทำการสรุปเป็นโมเดลเพื่อสามารถใช้วัดผลเชิงคุณภาพของการสร้างและการออกแบบเว็บไซต์ที่เหมาะสมกับวัยผู้สูงอายุ เกิดเป็นโมเดลของปัจจัยที่ส่งผลกับความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์ใน 3 ปัจจัย ได้แก่ **ด้านการใช้ประโยชน์** ประกอบด้วย 2 มิติ คือ ความครบถ้วนของข้อมูลและการสื่อสาร **ด้านความง่ายในการใช้งาน** ประกอบด้วย 2 มิติ คือ ระบบนำทางและชุมชนเสมือนจริง **ด้านความบันเทิง** ประกอบด้วย 2 มิติ คือ ความเข้าใจง่ายและมัลติมีเดีย **และปัจจัยด้านอื่นๆ**ที่มีความสำคัญต่อโมเดล คือ เวลาตอบสนองและน่าเชื่อถือ ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 Quality Website Research Framework

4. ข้อสรุป

บทความนำเสนอโมเดลที่เกี่ยวกับการวัดคุณภาพเว็บไซต์ซึ่งเกิดจากการเล็งเห็นถึงปัญหาและสาเหตุของผู้สูงอายุและเทคโนโลยีที่เกิดความเสื่อมถอยกัน จึงทำให้บทความต้องการหาเครื่องมือที่ช่วยสร้างโมเดลที่ได้จากปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งาน โดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องหรือทฤษฎีนำมาช่วยสนับสนุนโมเดลให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดในเชิงคุณภาพ จนเกิดเป็นปัจจัยที่ส่งผลกับความตั้งใจใช้งานเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐของผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยใช้กรอบความคิด WEBQUAL เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานได้ดีและมีความพึงพอใจส่งผลให้เกิดความตั้งใจที่ต้องการใช้งานเว็บไซต์

ผู้วิจัยให้ข้อสังเกตด้านมุมมองโดยรวมของงานวิจัยข้างต้นว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่ใช้วัดคุณภาพเว็บไซต์จะเกิดประสิทธิภาพได้นั้น ก็ต้องขึ้นอยู่กับผลของทัศนคติที่เกิดจากการยอมรับการใช้งานของผู้ใช้งานบนเว็บไซต์ด้วย และโดยในขั้นตอนถัดไปของงานวิจัยชิ้นนี้ จะเป็นขั้นตอนของการออกแบบแบบสอบถามที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการทดสอบทางสถิติเพื่อทำการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานทั้ง 5 ข้อที่ผู้เขียนได้นำเสนอในบทความฉบับนี้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการออกแบบและพัฒนาการสร้างเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐที่มีความเหมาะสมกับการใช้งานของผู้สูงอายุที่ต้องการหรือสนใจใช้ช่องทางออนไลน์ในการดำเนินงานเกี่ยวกับภาครัฐ

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้(องค์การมหาชน) ร่วมกับบริษัท ดี วันโอวัน เปอร์เซ็นต์ จำกัด. (2559).
Aging Society ก้าวสู่สังคมสูงวัยเอเชียดีโอกาสมา. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2560.
จาก: <http://www.okmd.or.th/upload/okmd-opportunity/aging-society.pdf>.
- [2] ดร.สมาน ลอยฟ้า. (2554, พฤษภาคม-สิงหาคม). ผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารสารสนเทศศาสตร์. 29(2).
- [3] สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2560). การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ.2560. ISSN 1686-4212
- [4] Davis, Fred D.; Bagozzi, Richard P.; Warshaw, Paul R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical model. Management Science. 35(8): 982.
- [5] Eleanor T. Loiacono; Richard T. Watson; Dale L. Goodhue. (2002). WebQual™: A Measure of Web Site Quality. AMA Winter Conference.
- [6] Waransanang Boontarig; Wichian Chutimaskul, Vithida Chongsuphajaisiddhi; Borworn Papasrato. (2012). Factors Influencing the Thai Elderly Intention to Use Smartphone for e-Health Services. IEEE Symposium on Humanities, Science and Engineering Research.
- [7] Barnes Stuart; Vidgen Richard. (2000). WebQual: An Exploration of Website Quality. ECIS 2000 Proceedings. 74.
- [8] Phil Longstreet. (2010). Evaluating Website Quality: Applying Cue Utilization Theory to WebQual. Proceeding of the 43rd Hawaii International Conference on System Sciences.
- [9] Shanshan Qi., et al. (2010). A new framework on website evaluation. International Conference on E-Business and E-Government. 78-81.
- [10] Vassilis S. Moustakis; Charalambos Litos; Andreas Dalivigas; Loukas Tsironis. Website quality assessment criteria. Proceedings of the 9th International Conference on Information Quality (ICIQ-04)
- [11] Michael T. Braun. (2013). Obstacles to social networking website use among older adults. Computers in Human Behavior. 29:673-680.
- [12] Michael T. Braun. (2013). Obstacles to social networking website use among older adults. Computers in Human Behavior. 29:673-680.
- [13] สิงห์ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555, มกราคม-มิถุนายน). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง.