



การศึกษาพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีในกลุ่มคน Gen X

จัดทำโดย

นางสาว	กชกร	เจริญศิลป์	60101010251
นางสาว	ณัฐฉิณี	ซ่อนกลิ่น	60101010265
นางสาว	ปุณณิศา	จัวร์าย	60101010277
นางสาว	พรรษวรรณ	วิวุฒิ	60101010280
นางสาว	มาริษา	มารอปี	60101010779

เสนอ

ผศ.ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



การศึกษาพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีในกลุ่มคน Gen X

จัดทำโดย

นางสาว	กชกร	เจริญศิลป์	60101010251
นางสาว	ณัฐจิณี	ช่อนกลิ่น	60101010265
นางสาว	ปุณณิศา	จิวราย	60101010277
นางสาว	พรรษาวรรณ	วิวุฒิ	60101010280
นางสาว	มาริษา	มารอบี	60101010779

เสนอ

ผศ.ดร. ศศิพิมล ประพินพงศกร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ321 การศึกษาผู้ใช้

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา ที่มาและความสำคัญ	1
2. ขั้นตอนการศึกษา	
2.1 ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมาย	2
2.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
2.3 วิธีที่ใช้ศึกษา	2
2.4 วิเคราะห์ข้อมูล	4
2.4.1 ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม	4
2.4.2 ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์	10
2.4.3 ผลการวิเคราะห์จากเส้นทางของ Customer Journey Map	12
2.5 สรุปผลการศึกษา	
2.5.1 สรุปผลการศึกษาจากแบบสอบถาม	13
2.5.2 สรุปผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์	13
2.5.3 สรุปผลการศึกษาจาก Customer Journey Map	13
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาและแนวทางการส่งเสริมการบริการ	
3.1 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	14
3.2 แนวทางการส่งเสริมการบริการ	14
4. สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน	
4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชา	15
4.2 การพัฒนาทักษะที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน	15
4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	16
ภาคผนวก	17

1. ชื่อเรื่อง : พฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีในกลุ่มคน Gen X

ที่มาและความสำคัญ :

ในปัจจุบันสังคมไทยมีการรับข้อมูลข่าวสารเริ่มมีการปรับเปลี่ยนเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น ส่งผลไปถึงพฤติกรรมการรับข้อมูลข่าวสารของคนในปัจจุบันที่เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงไปเช่นกัน จากที่เมื่อก่อนคนส่วนใหญ่จะรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อดั้งเดิม จำพวกสื่อสิ่งพิมพ์หรือรับข่าวสารผ่านทางโทรทัศน์มากกว่า แต่ปัจจุบันนี้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันของผู้คนมากขึ้น แต่นั่นไม่ได้หมายความว่าทุกคนจะมีการปรับตัวรับมือกับเทคโนโลยีที่เข้ามา ทุกคนจึงจำเป็นต้องมีการเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยี ซึ่งก็ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ อาจจะต้องใช้เวลามากหรือน้อยแตกต่างกันไปในแต่ละคน ซึ่งการเปิดใจที่จะเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีต้องอาศัยถึงปัจจัยและอิทธิพลต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งด้วยสาเหตุนี้ จึงทำให้คณะผู้จัดทำสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี โดยกลุ่มเป้าหมายที่ทางคณะผู้จัดทำตั้งใจที่จะศึกษา คือ กลุ่มคน Generation X หรือกลุ่มคนที่เกิดช่วงปี พ.ศ. 2508-2522 (อายุ 38-52 ปี) ซึ่งคนกลุ่มนี้อยู่ในช่วงวัยผู้ใหญ่หรือวัยทำงาน ถึงแม้ว่าคนรุ่นนี้จะเติบโตมาในยุคที่เริ่มมีเทคโนโลยีแต่ก็พบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีไม่ได้ใช้พร่ำเพรื่อ หรือเน้นความสนุกเท่านั้น แต่คนกลุ่มนี้จะเน้นใช้เพื่อการทำงานในทางที่มีประโยชน์มากกว่า ใช้อย่างเหมาะสมพอดีกับความจำเป็น แต่พอเมื่อเทคโนโลยีเข้ามามีอิทธิพลในการรับข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น ส่งผลทำให้คนกลุ่มนี้ต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองเพื่อเข้าสู่สังคมโดยผ่านช่องทางการสื่อสารรูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์มากขึ้น เช่น Line Facebook และYoutube เป็นต้น ดังนั้นคณะผู้จัดทำจึงต้องการศึกษาถึงประเด็นพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มคน Gen X เพื่อต้องการทราบถึงพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยและอิทธิพลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มคน Gen X ด้วยวิธีการศึกษาโดยการทำแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึกตามประเด็นที่กำหนด และการศึกษาเส้นทางผู้ใช้ (Customer Journey Map) จากนั้นนำเอาผลสรุปที่ได้มาวิเคราะห์การเดินทางของผู้ใช้ และจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของ Customer Journey เพื่อที่จะได้ทราบถึงพฤติกรรมความรู้สึก รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มคน Gen X และนำมาจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมในการใช้เทคโนโลยี หรือการให้การศึกษแก่ผู้ใช้ เพื่อนำเอาประโยชน์จากข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มคน Gen X ให้มีการใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางไว้สำหรับผู้ที่สนใจจะศึกษาค้นคว้าประเด็นดังกล่าวนี้เช่นกันต่อไปในภายภาคหน้า

2. ขั้นตอนการศึกษา

2.1 ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มคน Generation X หรือกลุ่มคนที่เกิดช่วงปี พ.ศ. 2508-2522 (อายุ 38-52 ปี) ที่มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน

2.2 วัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้ใช้ในการยอมรับเทคโนโลยีที่ใช้ในการรับข้อมูลของกลุ่มคน Gen X
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการยอมรับเทคโนโลยีในการรับข้อมูลของกลุ่มคน Gen X
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ใช้ในการรับข้อมูลของกลุ่มคน Gen X
4. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตในการรับข้อมูลของกลุ่มคน Gen X

2.3 วิธีที่ใช้ศึกษา

วิธีที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มคน Gen X มีทั้งหมด 3 วิธี ได้แก่ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการทำ Customer Journey Map

การลงมือศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามโดยย่อผ่านทาง Google form เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย และประเมินระดับการยอมรับเทคโนโลยีในกลุ่มคน Gen X ทั้งหมด 100 ชุด

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด

ตอนที่ 2 สอบถามประเมินระดับการยอมรับเทคโนโลยีในกลุ่มคน Gen X โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความยากง่าย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านการรู้ความเสี่ยง และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 5 คน แนวคำถามในการสัมภาษณ์จะสอบถามโดยรวมเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยี โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความยากง่าย ด้านความเข้าใจเทคโนโลยี ด้านพฤติกรรมการใช้ โดยใช้วิธีการบันทึกด้วยการอัดเสียงสนทนา และจดบันทึกข้อมูลลงกระดาษ

แนวคำถามสัมภาษณ์

1.) ด้านการรับรู้ความยากง่าย

- 1.1 มีวิธีการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีในการเลือกรับข้อมูลข่าวสารอย่างไร
- 1.2 ทำไมท่านถึงเลือกใช้เทคโนโลยีในการเลือกรับข้อมูลข่าวสาร เพราะเหตุใด

2.) ด้านความเข้าใจในเทคโนโลยี

- 2.1 ท่านมีความเข้าใจในเทคโนโลยีอย่างไร
- 2.2 ท่านมีความเข้าใจในการเข้าถึงเทคโนโลยีก่อนเลือกรับข้อมูลข่าวสาร
- 2.3 ท่านมีการพิจารณาการตัดสินใจเลือกรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางเทคโนโลยีอย่างไร

3.) ด้านการยอมรับในเทคโนโลยี

- 3.1 เพราะเหตุใดท่านจึงเลือกรับข้อมูลข่าวสารจากเทคโนโลยี
- 3.2 ท่านเคยใช้หรือทดลองเล่นแอปพลิเคชันใหม่จากที่มีอยู่
- 3.3 ท่านเคยพบปัญหาในการใช้เทคโนโลยีในส่วนใดบ้าง ตั้งแต่ขั้นตอนการใช้งาน การดาวน์โหลดตลอดจนการอัปเดตแอปพลิเคชัน
- 3.4 ท่านมีการอัปเดตแอปพลิเคชันให้เป็นเวอร์ชันล่าสุดอยู่ตลอดเวลาหรือไม่ อย่างไร

4.) ด้านพฤติกรรมการใช้

- 4.1 ท่านเลือกรับเทคโนโลยีในการรับข่าวสารด้านใดมากที่สุด
- 4.2 ท่านมีการแสดงความคิดเห็นส่วนตัวบนสังคมออนไลน์หรือไม่
- 4.3 ท่านมีระยะเวลาการใช้เทคโนโลยีนานที่สุดเท่าไร อย่างไร
- 4.4 ท่านเลือกรับข้อมูลข่าวสารจากเทคโนโลยีผ่านช่องทางใด เพราะเหตุใด

3. การทำ Customer Journey Map

การทำ Customer Journey Map นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์การเดินทางของผู้ใช้ ในรูปแบบ Customer Journey Map

2.4 วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมกรรับเทคโนโลยีในกลุ่มคน Gen X ผู้ทำการศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 3 วิธี จากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 100 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100% จากแบบสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน และการทำ Customer Journey Map ผู้ทำการศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยการนำเสนอผลจากแบบสอบถามก่อนตามด้วยการสัมภาษณ์ และการทำ Customer Journey Map เพื่อให้เกิดความเข้าใจเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.4.1 ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มคน Gen X

2.4.2 ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์

2.4.3 ผลการวิเคราะห์จากการทำ Customer Journey Map

2.4.1 ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สรุปได้ตามตาราง และคำอธิบายดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} , mean	หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ย
เกณฑ์การให้ระดับคะแนนตามค่าเฉลี่ย 5 ระดับ	
4.50 - 5.00	หมายถึง มากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง มาก
2.50 - 3.49	หมายถึง ปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง น้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง น้อยที่สุด
S.D.	หมายถึง ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	31	31.0
หญิง	69	69.0
รวม	100	100.0

ตารางที่ 1 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 และเพศชายจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0

ตารางที่ 2 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 38 ปี	42	42.0
38-42 ปี	16	16.0
43-47 ปี	14	14.0
48-52 ปี	28	28.0
รวม	100	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 38 ปี มากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 48-52 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 อายุ 38-42 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และอายุ 43-47 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	1	1.0
มัธยมศึกษา	24	24.0
ปริญญาตรี	62	62.0
สูงกว่าปริญญาตรี	13	13.0
รวม	100	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มคน Gen X

การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลเพื่ออธิบายถึงข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มคน Gen X ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ความยากง่าย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านการรู้ความเสี่ยง ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้สรุปได้ตามตาราง และคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 1 : ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของข้อมูลส่วนการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความยากง่าย

การยอมรับเทคโนโลยี	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ด้านการรับรู้ความยากง่าย			
1. เทคโนโลยีทำให้เกิดการรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว	4.50	0.71	มากที่สุด
2. สามารถรับข่าวสารที่เกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา	4.35	0.95	มาก
3. การใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Google, Youtube เป็นต้น) ช่วยให้ดำรงชีวิตง่ายขึ้น สะดวก และรวดเร็ว	4.38	0.82	มาก
รวม	4.41	0.83	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยระดับมากกับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความยากง่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทคโนโลยีทำให้เกิดการรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) รองลงมา คือ การใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Google, Youtube เป็นต้น) ช่วยให้ดำรงชีวิตง่ายขึ้น สะดวก และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สามารถรับข่าวสารที่เกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35)

ตารางที่ 2 : ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของข้อมูลส่วนการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

การยอมรับเทคโนโลยี	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์			
1. ได้รับข่าวสารมากขึ้นได้พบปะผู้อื่นมากขึ้น	3.97	0.77	มาก
2. สามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสารและติดต่อผู้อื่นได้ดีขึ้น	4.00	0.76	มาก
3. สามารถทำงานได้รวดเร็วและสะดวกขึ้น	4.24	0.83	มาก
4. เทคโนโลยีทำให้สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้ตรงกับความต้องการในการใช้งาน	3.93	0.82	มาก
5. สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.78	0.83	มาก
6. การรับข้อมูลข่าวสารทำให้ได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น	4.26	0.64	มาก
7. เทคโนโลยีทำให้การรับรู้ข่าวสารง่ายขึ้น	4.32	0.68	มาก
รวม	4.07	0.76	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทคโนโลยีทำให้การรับรู้ข่าวสารง่ายขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) รองลงมา คือ การรับข้อมูลข่าวสารทำให้ได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) สามารถทำงานได้รวดเร็ว และสะดวกขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) สามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสารและติดต่อผู้อื่นได้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ได้รับข่าวสารมากขึ้นได้พบปะผู้อื่นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) เทคโนโลยีทำให้สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้ตรงกับความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78)

ตารางที่ 3 : ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของข้อมูลส่วนการยอมรับเทคโนโลยี
ด้านอิทธิพลทางสังคม

การยอมรับเทคโนโลยี	\bar{x}	S.D	ระดับความ คิดเห็น
ด้านอิทธิพลทางสังคม			
1. การอ่านความคิดเห็น หรือได้รับคำแนะนำจากคนใน ครอบครัวและคนรอบข้าง เพื่อตัดสินใจเลือกรับสารสนเทศ	3.58	0.83	มาก
2. การค้นหาและเปรียบเทียบข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลให้ ตัดสินใจเชื่อถือข้อมูลนั้น ๆ	3.65	0.86	มาก
3. การประชาสัมพันธ์จากสื่อโทรทัศน์ในการรับข้อมูลข่าวสาร	3.59	0.91	มาก
รวม	3.61	0.87	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านอิทธิพลทางสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การค้นหาและเปรียบเทียบข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลให้ตัดสินใจเชื่อถือข้อมูลนั้นๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์จากสื่อโทรทัศน์ในการรับข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การอ่านความคิดเห็น หรือได้รับคำแนะนำจากคนในครอบครัวและคนรอบข้าง เพื่อตัดสินใจเลือกรับสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58)

ตารางที่ 4 : ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของข้อมูลส่วนการยอมรับเทคโนโลยี
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง

การยอมรับเทคโนโลยี	\bar{x}	S.D	ระดับความ คิดเห็น
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง			
1. การใช้เทคโนโลยีเพื่อการรับข่าวสารมีความปลอดภัยและ น่าเชื่อถือ	3.04	0.82	ปานกลาง
2. การใช้เทคโนโลยีเพื่อการรับข่าวสารจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	3.06	0.80	ปานกลาง
3. การยอมรับความเสี่ยงในการใช้เทคโนโลยีในการรับข่าวสาร หากมีการสมัครสมาชิก หรือต้องให้ข้อมูลส่วนตัว	2.83	1.01	ปานกลาง
4. การยอมรับความเสี่ยงในการรับส่งข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน หรือเว็บไซต์	2.83	0.99	ปานกลาง
รวม	2.94	0.91	ปานกลาง

การวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยง โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสุด คือ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการรับข่าวสารจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) รองลงมา คือ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการรับข่าวสารมีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การยอมรับความเสี่ยงในการใช้เทคโนโลยีในการรับข่าวสารหากมีการสมัครสมาชิก หรือต้องให้ข้อมูลส่วนตัว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83) และการยอมรับความเสี่ยงในการรับส่งข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83)

ตารางที่ 5 : ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของข้อมูลส่วนการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้

การยอมรับเทคโนโลยี	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้			
1. การมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อรับข้อมูลข่าวสาร	3.86	0.82	มาก
2. รู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีในการรับข้อมูลข่าวสารทำให้เกิดความสะดวกในการใช้งาน	4.11	0.72	มากที่สุด
3. การมีทางเลือกในการใช้เทคโนโลยีนับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	3.83	0.90	มาก
รวม	3.93	0.81	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีในการรับข้อมูลข่าวสารทำให้เกิดความสะดวกในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) รองลงมา คือ การมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อรับข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมีทางเลือกในการใช้เทคโนโลยีนับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83)

2.4.2 ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์

ตารางการสัมภาษณ์	Persona 1	Persona 2	Persona 3	Persona 4	Persona 5
1. ด้านการรับรู้ความยากง่าย					
1.1 มีวิธีการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีในการเลือกรับข้อมูลข่าวสาร	ให้คนในครอบครัวสอน	ให้คนในครอบครัวสอน	ให้คนในครอบครัวสอน	ให้คนในครอบครัวสอน	ให้คนในครอบครัวสอน
1.2 ทำไมท่านถึงใช้เทคโนโลยีในการเลือกรับข้อมูลข่าวสารเพราะเหตุใด	สะดวกและรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน	สะดวกและรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน	สะดวกและรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน	สะดวกและรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน	สะดวกและรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน
2. ด้านความเข้าใจเทคโนโลยี					
2.1 ท่านมีความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีอย่างไร	มีความเข้าใจเพราะสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและใช้งานเป็น	มีความเข้าใจเพราะสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและใช้งานเป็น	มีความเข้าใจเพราะสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและใช้งานเป็น	มีความเข้าใจเพราะสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและใช้งานเป็น	มีความเข้าใจเพราะสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและใช้งานเป็น
2.2 ท่านมีความเข้าใจในการเข้าถึงเทคโนโลยีก่อนเลือกรับข้อมูลข่าวสาร	มีความเข้าใจได้ข้อมูลที่ต้องการ	มีความเข้าใจและรู้ว่าเทคโนโลยีรับข่าวสารได้	มีความเข้าใจและคิดว่าเทคโนโลยีใช้ติดต่อสื่อสารและคุยงาน	มีความเข้าใจและสามารถวิเคราะห์ข่าวสารได้	มีความเข้าใจและรู้ว่าเทคโนโลยีใช้ทำอะไรได้บ้าง
2.3 ท่านมีการพิจารณาการตัดสินใจเลือกรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางเทคโนโลยีอย่างไร	Youtube เพราะดูจากความน่าสนใจของข้อมูลและช่องที่ติดตาม	facebook เพราะเวลาต้องการรู้ข่าวสารก็สามารถเข้ามาดูได้ทันที	facebook เพราะว่าเลือกดูจากแหล่งที่คุ้นเคยทางโทรศัพท์	Google เพราะสามารถตรวจสอบข้อมูลจากหลายๆแหล่ง	facebook เพราะมีข่าวสารที่หลากหลาย

ตารางการสัมภาษณ์	Persona 1	Persona 2	Persona 3	Persona 4	Persona 5
3. ด้านการยอมรับเทคโนโลยี					
3.1 เพราะเหตุใดท่านถึงเลือกรับข้อมูลข่าวสารจากเทคโนโลยี	เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว	เพราะมีความง่ายและมีความสะดวก รวดเร็ว	เพราะมีความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และได้รับความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	เพราะมีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ข่าวสาร เข้าใจด้วยเวลาอันสั้น	เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว และเลือกเวลาที่จะรับข่าวสารได้ด้วยตนเอง
3.2 ท่านเคยใช้หรือทดลองเล่นแอปพลิเคชันใหม่ที่มีอยู่	เคยทดลองเล่นแอปพลิเคชันซื้อของออนไลน์	เคยทดลองใช้แอปพลิเคชันใหม่ประเภทธุรกรรมทางการเงิน	ไม่เคยทดลองใช้ เพราะไม่รู้ว่าทำอะไรได้บ้าง	ไม่เคยทดลองใช้ เพราะไม่รู้ว่าทำอะไรได้บ้าง	เคยทดลองเล่นแอปพลิเคชันซื้อของออนไลน์
3.3 ท่านเคยพบปัญหาในการใช้เทคโนโลยีในส่วนใดบ้าง ตั้งแต่ขั้นตอนการใช้งาน การดาวน์โหลด ตลอดจนการอัปเดตแอปพลิเคชัน	พบปัญหาการเข้าแอปพลิเคชันในขั้นตอนการซื้อของ และการยอมรับ	พบปัญหาการเวลาดาวน์โหลด เพราะไม่สามารถใช้ได้ทันทีหลังจากติดตั้งสำเร็จ	พบปัญหาการอัปเดตและการติดตั้ง	พบปัญหาการอัปเดตและการยืนยันข้อมูลส่วนตัว	พบปัญหาในการดาวน์โหลด โหลดไม่สามารถทำการห้สในการดาวน์โหลดได้
3.4 ท่านมีการอัปเดตแอปพลิเคชันให้เป็นเวอร์ชันล่าสุด ตลอดเวลาหรือไม่	อัปเดต บางครั้ง	อัปเดตทุกครั้งที่เวลาที่มีการแจ้งเตือน	อัปเดต บางครั้งที่มีการเตือน และบังคับให้อัปเดตเท่านั้น	อัปเดต บางครั้งที่มีการเตือน และบังคับให้อัปเดตเท่านั้น	อัปเดตโดยอัตโนมัติ
4. ด้านพฤติกรรม					
4.1 ท่านเลือกใช้เทคโนโลยีในการรับข่าวสารด้านใดมากที่สุด	ข่าวสารด้านสถานการณ์การเมือง	ข่าวสารด้านสถานการณ์การเมือง	ข่าวสารด้านสถานการณ์การเมือง	ข่าวสารด้านสถานการณ์การเมือง	ข่าวสารด้านสถานการณ์การเมือง
4.2 ท่านมีการแสดงความคิดเห็นส่วนบุคคลบนสังคมออนไลน์หรือไม่	ไม่เคยแสดงความคิดเห็น	ไม่เคยแสดงความคิดเห็น	ไม่เคยแสดงความคิดเห็น	ไม่เคยแสดงความคิดเห็น	ไม่เคยแสดงความคิดเห็น
4.3 ท่านมีระยะเวลาการใช้เทคโนโลยีนานสุดเท่าไร อย่างไร	ประมาณ 30 นาที	ใช้ตลอดเวลา	ประมาณ 2-3 ชั่วโมงต่อวัน	ประมาณ 2-3 ชั่วโมงต่อวัน	ประมาณ 2-3 ชั่วโมงต่อวัน
4.4 ท่านเลือกรับข้อมูลข่าวสารจากเทคโนโลยีผ่านช่องทางใดมากที่สุด	Youtube	Facebook และ Line	Line และ Line today	Google และ Youtube	Facebook และ Line

2.4.3 ผลการวิเคราะห์จากการทำ Customer Journey Map

การทำ Customer Journey Map นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์การเดินทางของผู้ใช้ในรูปแบบ Customer Journey Map



2.5 สรุปผลการศึกษา

2.5.1 สรุปผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 100 คน ส่วนใหญ่มีการยอมรับเทคโนโลยีมากในด้านการรับรู้ความยากง่าย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) ด้านการทัศนคติที่มีต่อการใช้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ด้านอิทธิพลต่อสังคม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) และด้านที่มีการยอมรับเทคโนโลยีต่ำที่สุด คือ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94)

2.5.2 สรุปผลการวิเคราะห์จากแบบสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์กลุ่มคน Generation X ในเรื่องของพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มคน Gen X ทั้งหมดจำนวน 5 คน กลุ่ม ผู้ให้สัมภาษณ์มีพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความยากง่ายอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีความสนใจในการใช้งาน เพราะ มีความสะดวกและรวดเร็ว แต่ยังต้องการการเรียนรู้การใช้งานเพิ่มมากขึ้น ด้านความเข้าใจเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีความเข้าใจในการเข้าถึงการใช้งานเทคโนโลยีและได้ข้อมูลที่ตอบสนองต่อความต้องการ ด้านการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง มีการตัดสินใจเลือกช่องทางในการรับข่าวสารจากเทคโนโลยี แต่ยังมีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีในบางส่วน และด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากมีการเลือกใช้เทคโนโลยีในการรับข้อมูลข่าวสารแต่ไม่หลากหลายช่องทางมากนัก

2.5.3 สรุปผลการวิเคราะห์จากการทำ Customer Journey Map

สรุปผลการวิเคราะห์ผู้ใช้มีพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีในการเลือกรับข่าวสาร โดยวิเคราะห์เส้นทางของผู้ใช้ที่ผ่านในแต่ละด้าน โดยผ่านจุดสัมผัสการใช้เทคโนโลยี และนำผลการวิเคราะห์มาสร้าง Customer Journey Map ดังต่อไปนี้

1. ด้านการรับรู้ความง่าย

ผู้ใช้มีความสนใจที่จะเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีให้มากขึ้น โดยมีวิธีการเรียนรู้การใช้งานส่วนใหญ่มาจากคนภายในครอบครัวและบุคคลใกล้ชิด เนื่องจากยังไม่สามารถเริ่มใช้เทคโนโลยีได้ด้วยตนเอง

2. ด้านความเข้าใจเทคโนโลยี

ผู้ใช้มีความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี และแอปพลิเคชันที่ตนเองใช้อยู่เป็นประจำในระดับมากแต่ยังไม่มีการศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติมในการใช้เทคโนโลยีจากเดิมที่มีอยู่

3. ด้านการยอมรับเทคโนโลยี

มีการตัดสินใจเลือกช่องทางในการรับข่าวสารที่ตนเองถนัดอย่างชัดเจน แต่ยังไม่มีความมั่นใจที่จะรับข่าวสารผ่านช่องทางอื่นที่เพิ่มขึ้น

4. ด้านพฤติกรรม

ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการรับข่าวสารเรื่องของสถานการณ์บ้านเมืองมากที่สุด รองลงมาคือ ข่าวสารทั่วไป แต่ไม่มีการแสดงความคิดเห็นบนโลกออนไลน์

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาพฤติกรรมกรรมการยอมรับเทคโนโลยีในกลุ่มคน Gen X ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีการยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ความยากง่ายมากที่สุด ซึ่งอยู่ในขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัวผู้ใช้เป็นบุคคลที่รู้ว่ามีเทคโนโลยี รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจเทคโนโลยี ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีการยอมรับในระดับมาก ซึ่งอยู่ในขั้นสนใจผู้ใช้มีความสนใจในเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีการยอมรับในระดับปานกลาง ซึ่งอยู่ในระดับขั้นประเมินผล ผู้ใช้มีการประเมินผลในการตัดสินใจของตนเองว่าเทคโนโลยีนั้นใช้แล้วเกิดความเหมาะสมกับการใช้งานหรือไม่อย่างไร และลำดับสุดท้ายคือ ด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอยู่ในขั้นประเมินผล โดยผู้ใช้สามารถตระหนักถึงความเสี่ยงและผลลัพธ์ที่จะตามมา

3. ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาและแนวทางการส่งเสริมบริการ

3.1 ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาพฤติกรรมกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มคน Gen X ทำให้ทราบว่าพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในการรับข้อมูลข่าวสารของแต่ละบุคคลรวมถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี เกิดจากความเข้าใจประสบการณ์ และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เช่น ปัญหาด้านการใช้งาน การเข้าถึง การดาวน์โหลด แอปพลิเคชัน รวมไปถึงปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้เทคโนโลยี ซึ่งจะทำให้เราสามารถจัดกิจกรรมส่งเสริมความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างสูงสุด และสามารถเสนอแนวทางในการส่งเสริมผู้ใช้ให้เข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อรับข้อมูลข่าวสารให้เกิดประโยชน์ในแต่ละด้านได้ ซึ่งทำให้กลุ่มคน Gen X สามารถนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีมาปรับใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 แนวทางการส่งเสริมการบริการ

1. มีการจัดอบรม และให้ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์หรือข้อดีของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะส่งผลให้กลุ่มคน Gen X มีทัศนคติที่ดีในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ

2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้รับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน โดยจัดทำอินโฟกราฟฟิกให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชัน ตั้งแต่การเข้าใช้งานจนถึงขั้นตอนการออกจากแอปพลิเคชัน เพื่อให้กลุ่มคน Gen X เกิดความเข้าใจ และยอมรับการเข้าถึงเทคโนโลยีได้ง่ายขึ้น

3. ส่งเสริมการฝึกปฏิบัติในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น ที่เกี่ยวข้องกับการรับข้อมูลข่าวสารให้กับกลุ่มคน Gen X โดยมีการประเมินผลหลังเข้ารับการปฏิบัติ เพื่อให้กลุ่มคน Gen X สามารถนำวิธีที่ได้จากการฝึกปฏิบัติไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน

4. มีการประสานงาน และดำเนินการติดต่อหน่วยงานที่ให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจัดหลักสูตรการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการรับข้อมูลข่าวสารให้กับกลุ่มคน Gen X เพื่อให้เกิดการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างรู้เท่าทันในสถานการณ์ปัจจุบัน

5. การจัดบริการศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในด้านต่างๆ เพื่อให้กลุ่มคน Gen X มีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำ การเสนอความคิดเห็นในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีในการยอมรับเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน

4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระรายวิชา

ในการศึกษาผู้ใช้สามารถใช้การวิเคราะห์ผู้ใช้ได้หลากหลายวิธี เช่น การทำแบบสอบถามในการใช้ศึกษาผู้ใช้ การสัมภาษณ์ที่จะทำให้เห็นทั้งพฤติกรรมในการใช้ รวมถึงแนวคิดและทัศนคติของผู้ใช้ว่าเป็นอย่างไร หรือการทำ Customer Journey Map ซึ่งทำให้เห็นเส้นทางของผู้ใช้ที่ชัดเจนมากขึ้น การทำเส้นทางการใช้เทคโนโลยีที่ได้รับหัวข้อในประเด็นเดียวกัน ทำให้เห็นว่าจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ข้อมูลของผู้ใช้เริ่มมีความซ้ำกัน และมีทิศทางไปไปในแนวเดียวกัน อีกทั้งการวิเคราะห์ผู้ใช้อย่างละเอียดทำให้เกิดการพัฒนาบริการหรือแนวทางในการส่งเสริมให้กับผู้ใช้ว่าควรเป็นไปในทิศทางอย่างไร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

4.2 ได้พัฒนาทักษะหรือได้เรียนรู้อะไรบ้างจากการทำงาน

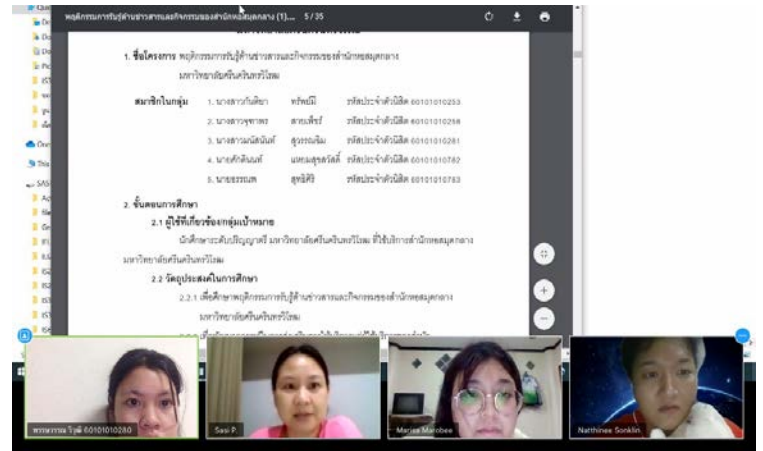
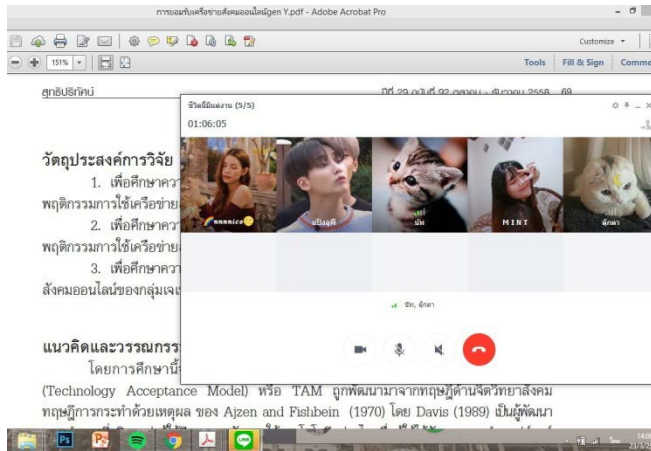
- 1) มีพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาเป็นอย่างมาก อย่างแรกคือ ต้องวางแผนเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ต้องติดต่อกับสมาชิกผ่านสังคมออนไลน์ และการจัดสรรเวลาในการทำงาน
- 2) พัฒนาการวางแผนในการรับมือกับการสื่อสารกับกลุ่มคน Gen X เพื่อให้เขาสามารถตอบแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์ได้เป็นอย่างดี และเข้าใจในเนื้อหาของการทำงาน
- 3) พัฒนาทักษะการวิเคราะห์ ผ่านโปรแกรม SPSS เนื่องจากสมาชิกในกลุ่มมีการใช้โปรแกรม SPSS ในการทำงานเป็นครั้งแรก จึงต้องเรียนรู้ และศึกษาเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการคำนวณแบบสอบถาม จึงทำให้มีทักษะในการคิดวิเคราะห์
- 4) ได้เรียนรู้ และเข้าใจพฤติกรรมในการยอมรับเทคโนโลยีของคน Gen X ทำให้เข้าใจคนรอบข้างหรือคนในครอบครัว ที่อยู่ในช่วงอายุ Gen X เวลาที่พวกเขาต้องการความช่วยเหลือ หรือมีปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางผู้จัดทำก็สามารถให้ความช่วยเหลือ และเข้าถึงสาเหตุของปัญหามากขึ้น
- 5) พัฒนาการทำงานผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งปกติแล้วจะมีการติดต่อกันอยู่ตลอดเวลา เมื่อต้องมาทำงานผ่านออนไลน์ ทำให้ต้องมีวินัยและสมาธิต้องมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ร่วมกับสมาชิกคนอื่นๆ
- 6) เรียนรู้ที่จะแสดงออกถึงความคิดเห็น และเคารพความคิดเห็นของคนในกลุ่ม

- 7) ได้ทักษะการทำงานเป็นทีม เนื่องจากสมาชิกมักจะทำงานร่วมกันมาหลายงานจึงมีความเข้ากัน แต่การทำให้เกียรติซึ่งกันและกัน และการเคารพการตัดสินใจของคนในทีมเป็นเรื่องที่จะต้องเรียนรู้กันตลอดการทำงาน ถือว่าเป็นความภูมิใจในการร่วมมือกันของคนในสมาชิกที่คอยให้การช่วยเหลือสนับสนุนกันเป็นอย่างดี

4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำรายงาน

- 1) ปัญหาในการตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม แพลตฟอร์มไม่สามารถเห็นระดับการประเมินได้หมดทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดปัญหาการไม่ได้ตอบคำถามในข้อนั้น
- 2) ปัญหาในการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สามารถตอบคำถามได้อย่างลงลึก หรือลงรายละเอียดทำให้เวลาสัมภาษณ์ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการถามถึงประเด็นต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น
- 3) ปัญหาในการเลือกประเด็นมาทำ Customer Journey Map เนื่องจากการศึกษาผู้ใช้มี ประเด็น หลายประเด็นเลยไม่สามารถเห็นเส้นทางการใช้ของผู้ใช้ที่ชัดเจน
- 4) อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารระหว่างการทำงาน เนื่องจากไม่ได้คุยกันแบบ Face to Face ต้องใช้การติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์ ทำให้เกิดอุปสรรคในการคุยงาน หรืออธิบายงาน

ภาคผนวก



ไม่ใช่จากคนๆเดียว

ตั้งนั้นข้อมูลส่วนสัมภาษณ์ก็สำคัญนะ

ละเอียดสุดแล้วจากการพูดคุยถามตอบ

ได้ค่ะอาจารย์

ลองดูก่อน อย่าไปเครียดมาก พอวิเคราะห์ 3 วิธีอาจได้ข้อสรุปอะไรบางอย่าง

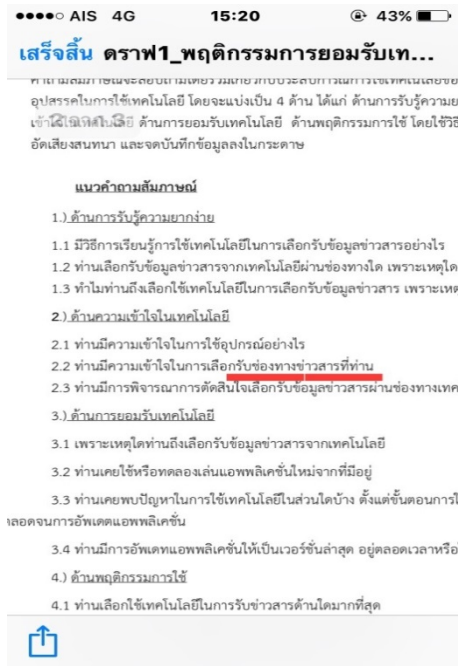
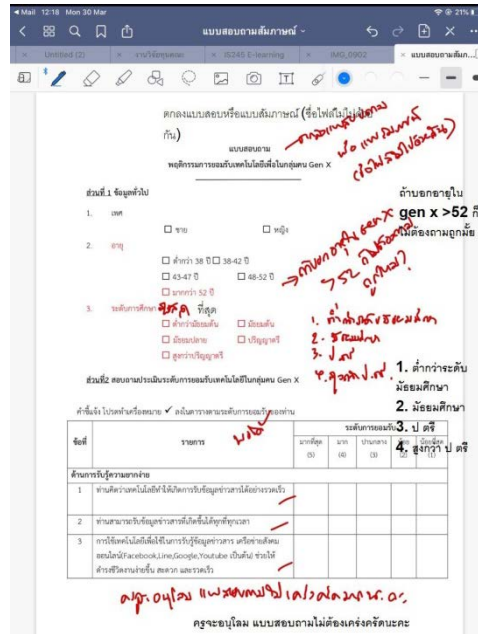
ถ้ามีปัญหาก็จะถามอะไรไว้เซพถามถามได้ตลอดค่ะ

Ok

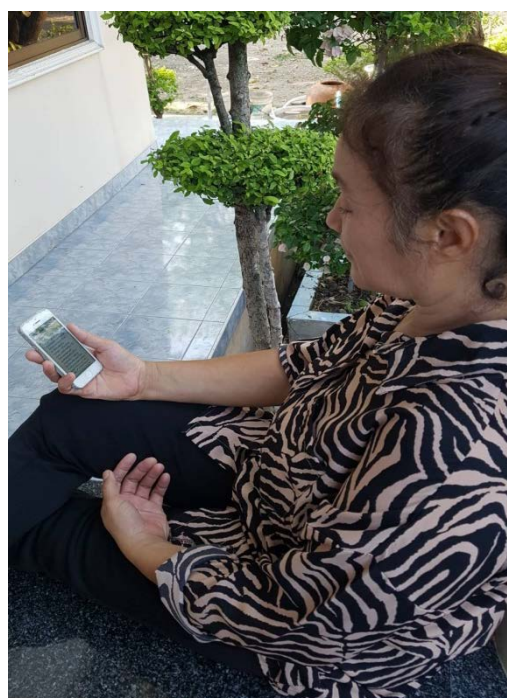
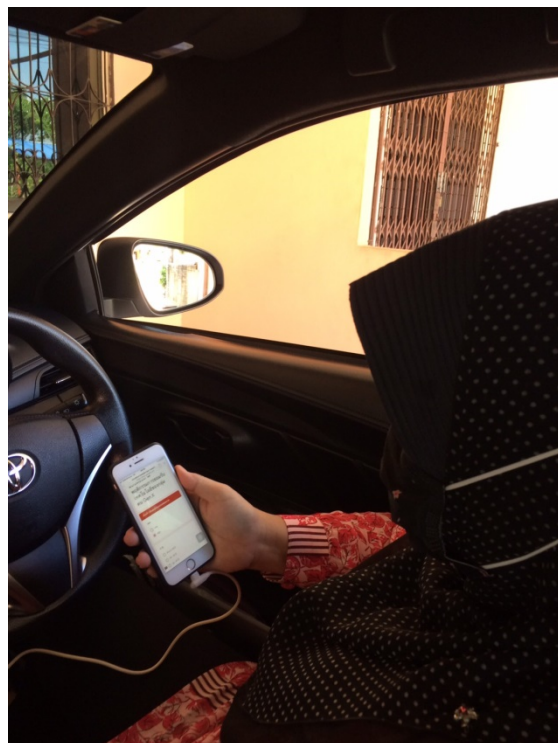
หนูจะพยายามค่ะอาจารย์

ขอบคุณมากนะคะ

อย่าเครียดมาก แบ่งงานกันทำนะ Ok



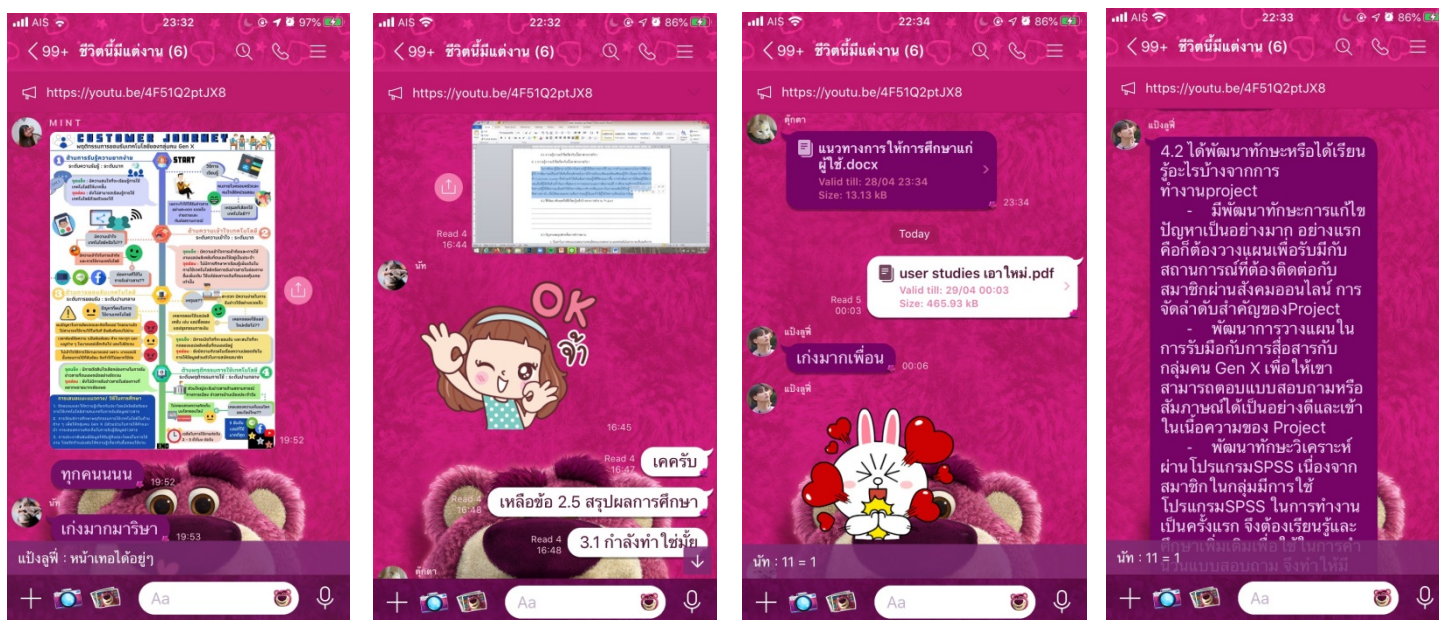
ภาพที่ 1 : ขั้นตอนการปรึกษาและการทำงานร่วมกันร่วมมือกันคิดคำถามแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์



ภาพที่ 2 : ให้บุคคลภายในครอบครัวช่วยทำฟอร์มแบบสอบถามออนไลน์ โดยผ่านลิงค์ดังที่ปรากฏ
<https://forms.gle/SCWYs3uY5wCBss2B7>



ภาพที่ 4 : ช่วยกันระดมส่งฟอร์มแบบสอบถามออนไลน์ให้กับบุคคลที่รู้จักช่วยทำ



ภาพที่ 5 : ภาพการทำงานกันระหว่างภายในกลุ่ม

