

ปัจจัยทางพฤติกรรมวัยรุ่นในการส่งเสริมทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักเพื่อผู้สูงอายุ Teenage Behavioral Factors in Using Application Skills for Elderly Lodging Reservation

กิตติยา บัวทอง* และ ธีระวัฒน์ จันทิก

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยทางพฤติกรรมวัยรุ่นในการส่งเสริมทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักเพื่อผู้สูงอายุ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบบเจาะจง คือ วัยรุ่นที่ใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.742 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าความแตกต่างของประชากรศาสตร์ (t-test) ค่าความแตกต่างของกลุ่มประชากรมากกว่าสองกลุ่ม (One Way ANOVA) และการทดสอบค่าไค-สแควร์ (chi-square test)

ผลการวิจัย

1. จากกลุ่มตัวอย่างประชากรศาสตร์ที่ตอบแบบสอบถามวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 20 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 3,001 – 6,000 บาท
 2. การวิเคราะห์พฤติกรรมของวัยรุ่นในการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก จากการวิจัยพบว่า วัยรุ่นส่วนใหญ่คิดว่า จุดประสงค์ในการจองที่พักจากการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักมากที่สุด คือ เดินทางท่องเที่ยวและพักผ่อน (ร้อยละ 85.9) เหตุผลที่เลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก เพื่อความสะดวกสบายมีคะแนนสูงสุด (ร้อยละ 47.9) วันที่ใช้บริการแอปพลิเคชันส่วนใหญ่เป็นวันเสาร์-อาทิตย์มากที่สุด (ร้อยละ 58.5) ช่วงเวลาที่ใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักคือ 11.01–15.00น. มีคะแนนสูง (ร้อยละ 45.2) ความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก คือ น้อยกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 71.1) และแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักที่มีการใช้บริการมากที่สุด คือ Agoda (ร้อยละ 54.1)
 3. ทักษะการใช้แอปพลิเคชันการจองที่พัก ได้แก่ ขั้นตอนการใช้งาน ความสะดวกสบาย และความปลอดภัยต่อการใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง
 4. ผู้ตอบแบบสอบถามวิจัยในด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักที่แตกต่างกัน
 5. ปัจจัยทางพฤติกรรมวัยรุ่นในการส่งเสริมทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักเพื่อผู้สูงอายุโดยภาพรวมในทุกๆด้านมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก
- คำสำคัญ : ปัจจัย/พฤติกรรม/แอปพลิเคชัน/ส่งเสริม/ผู้สูงอายุ

Abstract

This research was aimed at studying. Teenage Behavioral Factors in Using Application Skills for Elderly Lodging Reservation the samples used in this study were 400 teenagers using the 400 booking application.

The questionnaire was used as a tool to collect data, with a confidence level of 0.742. Research including the percentage, average, standard deviation, t-test, One Way ANOVA, and chi-square test.

Research result

1. From the demographic group, the respondents answered this questionnaire. Most of them are 20 year olds, are undergraduate students and average monthly income is between 3,001 - 6,000 baht.

2. Teen Behavior Analysis Using Applications for Lodging Reservation The research found that the main factor of using application to book accommodation was travel and leisure (85.9%). The reasons that used the application to book the room was convenience (47.9%). Most of the date that teenage used the applications were on Saturdays and Sundays (58.5%). The most time that teenage used was 11.01 – 15.00, with a high score (45.2%). The frequency of using application was less than 2 times a week (71.1%). The most application that teenage used was Agoda (54.1%).

3. Skill of using applications in reservation such as the process, convenience and the security of using the application for reservations. Overall, it was at a moderate level.

4. Respondents to personal data research: age, education and different income. The behavior of using application for different reservations.

5. The adolescent behavioral factors in the promotion of application skills for elderly residence booking. Overall, having affected behavior of using the application for reservation.

Keyword: Factors, Behavior, Application, Promotion, Elderly

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน

1. บทนำ

ปัจจุบันนี้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความก้าวหน้าอย่างมาก ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ทางสังคม บริการ การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความนิยมมาก เนื่องจากผู้คนสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นผ่านระบบเครือข่ายไร้สายหรือบนโทรศัพท์มือถือ ปัจจุบันมีการพัฒนาการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ทโฟนและสมาร์ตแท็บเล็ตเป็นเทคโนโลยีในการสื่อสารไร้สายที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เพราะเป็นการสื่อสารแบบจอสัมผัส พกพาสะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย (วงหทัย ดันชีวะวงศ์, 2557) ระบบการปฏิบัติการบนโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนนั้น ในปัจจุบันระบบการปฏิบัติการที่กำลังได้รับความนิยมและโทรศัพท์เคลื่อนที่หลากหลายแบรนด์ให้การยอมรับ คือระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android) ซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการแบบโอเพนซอร์ส (Open source) ที่ผู้ใช้สามารถพัฒนาแอปพลิเคชัน (Application) ต่างๆเพื่อนำมาใช้ในโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนได้ และผู้ผลิตจะออกเวอร์ชันใหม่ๆมาปรับปรุงระบบอยู่เสมอ (Vangie Beal, 2011) ความสะดวกสบายเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่กำลังเป็นที่นิยมอย่างมากในปัจจุบัน นอกจากนี้ผู้สูงอายุในปัจจุบันมีความสนใจและต้องการศึกษาการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น และเป็นกระแสอย่างมาก (ภาณุวัฒน์ กองราช, 2554) ข้อมูลเหล่านี้สามารถบอกได้อย่างดีว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์เข้ามาเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และสร้างพฤติกรรมใหม่ๆของผู้บริโภค

ระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์นั้นมีบทบาทกับใช้ชีวิตประจำวันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการช้อปปิ้ง ข่าวสารต่างๆ และการกระทำที่ทำให้ตนเองเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับจากสังคมที่กว้างขึ้น (Aubre Andrus, 2558) นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับบริการอื่นๆ เช่น แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักออนไลน์ โดยเฉพาะเวลาที่ผู้สูงอายุต้องการเดินทางท่องเที่ยวและพักผ่อน หรือการเดินทางเพื่อทำกิจกรรมอะไรบางอย่างก็ตาม เพื่อความสะดวกสบาย รวดเร็วยิ่งขึ้นในการหาค้นหาที่พักที่ดีที่สุด การใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองห้องพักออนไลน์จึงเป็นทางเลือกอีกทางเลือกที่ในปัจจุบันกำลังเป็นที่นิยมเป็นอย่างมาก โดยวิธีการจองที่พักล่วงหน้ากำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน ซึ่งรูปแบบการบริการลักษณะนี้เป็นการแสดงให้เห็นว่า อินเทอร์เน็ตมีความสำคัญกับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งส่งผลให้การดำเนินชีวิตของผู้บริโภคปัจจุบันเปลี่ยนไปจากเดิม (ดวงใจ ธรรมนิทานนท, 2557)

เครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสำคัญจนกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะในกลุ่มวัยรุ่น พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มักจะใช้ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน และอัปเดตข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวในสถานการณ์ที่อยู่ในความสนใจ และอยู่ในกระแสของสังคมออนไลน์ (ปณิชา นิตพรมงคล, 2554) มีการใช้บริการออนไลน์ต่างๆผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การใช้บริการแอปพลิเคชันการจองที่พัก เพื่อความรวดเร็ว ประหยัดเวลา และลดปัญหาเกี่ยวกับที่พัก หากเทียบกับผู้สูงอายุ วัยรุ่นจะมีทักษะการเรียนรู้ได้เร็วและความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตดีกว่า เพราะผู้สูงอายุมีข้อจำกัดในเรื่องการใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยี เพราะการเปลี่ยนทางด้านร่างกายทำให้มีข้อจำกัดมากขึ้น ทั้งปัญหาทางการมองเห็น การได้ยิน การควบคุมกล้ามเนื้อ ประกอบกับแอปพลิเคชันที่ให้บริการยังไม่ตรงกับความต้องการใช้งาน และพฤติกรรมการเลือกใช้งานแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุที่จะใช้งานตามกันในกลุ่มเพื่อน ต่างจากคนในกลุ่มอายุอื่นที่เลือกใช้งานแอปพลิเคชันตามกระแสความนิยมของสังคม (กวีพงษ์ เลิศวีชรา, 2555)

จากที่กล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยต่างๆที่เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของวัยรุ่นในการพัฒนาทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักของผู้สูงอายุ โดยวิธีการจองที่พักล่วงหน้าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก เพื่อนำผลการศึกษารวมถึงปัญหาต่างๆมาพัฒนาแอปพลิเคชันให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ เพื่อให้แอปพลิเคชันเกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด

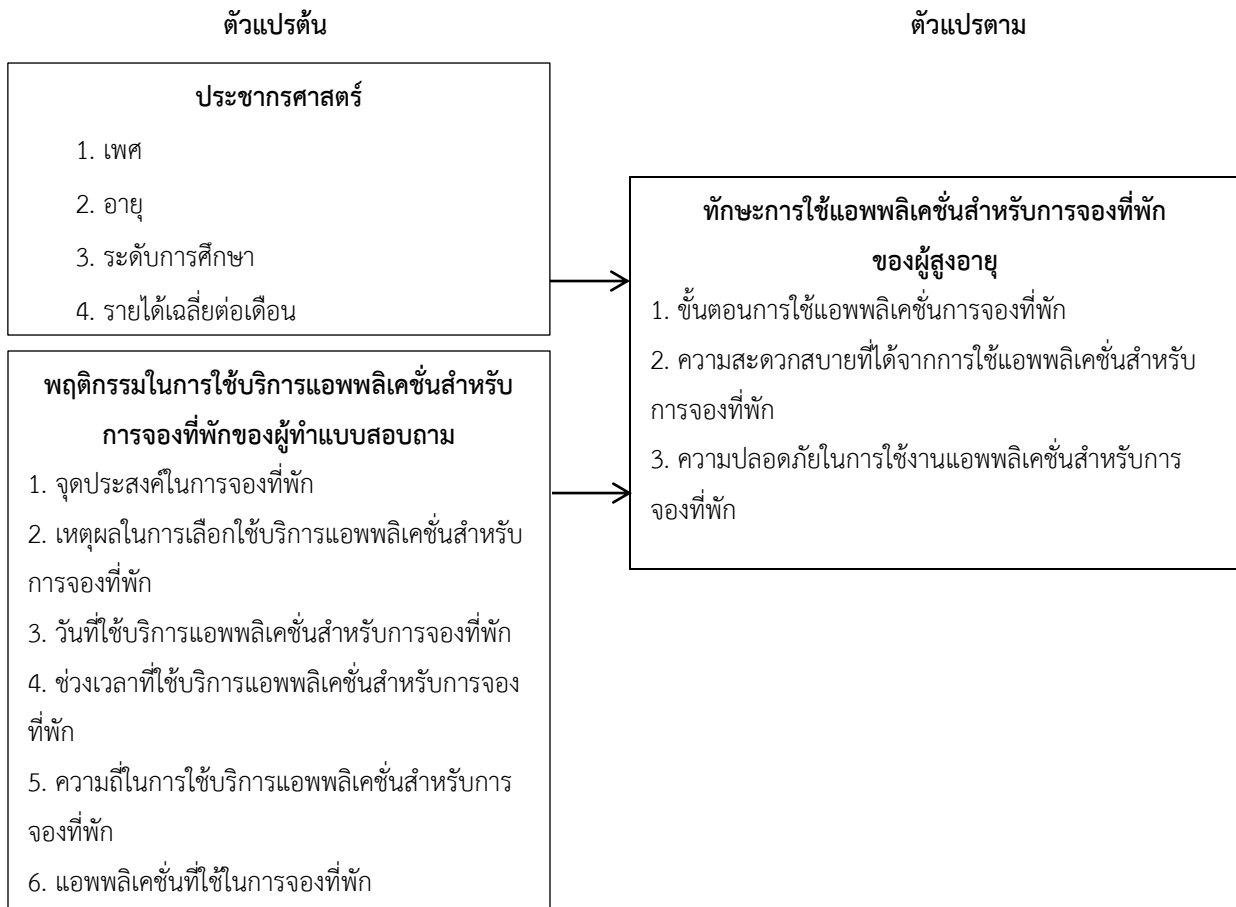
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักแตกต่างกัน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางพฤติกรรมของวัยรุ่นในการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักที่ส่งผลต่อทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักเพื่อผู้สูงอายุ

สมมติฐาน

1. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับจองที่พักแตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางพฤติกรรมของวัยรุ่นที่ใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักที่ส่งผลต่อทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก

กรอบแนวคิดวิจัย



2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน

แอปพลิเคชัน หมายถึง ระบบแอปพลิเคชันที่ช่วยการทำงานของผู้ใช้บนอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา เช่น โทรศัพท์มือถือ ซึ่งแอปพลิเคชันเหล่านี้จะทำงานแบบระบบปฏิบัติการ ที่แตกต่างกันไป เมื่อเราเริ่มใช้แอปพลิเคชัน การทำงานจะอยู่ภายใต้ระบบปฏิบัติการตลอดเวลาจนกว่าเราจะทำการปิดแอปพลิเคชันไป ภายในเวลาเดียวกัน อาจมีหลายแอปพลิเคชันที่กำลังทำงานพร้อมกันในระบบปฏิบัติการ เราเรียกกระบวนการนี้ว่า “มัลติแทสกกิง (Multitasking)” (Aseitha, 2013:14)

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

พฤติกรรม ได้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมไว้ ว่า คือกิริยา อาการ บพบาท ลีลา ท่าที การประพฤติ ปฏิบัติ การกระทำที่แสดงออกให้ปรากฏสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัส ทางใดทางหนึ่งของประสาทสัมผัสทั้งห้าซึ่งสามารถวัดได้ด้วย เครื่องมือสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมีดังนี้ (กันยา สุวรรณแสง, 2547)

1. พันธุกรรม คือ การถ่ายทอดบุคลิกลักษณะทาง พันธุกรรม มีลักษณะทางกายและทางสติปัญญา

2. สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว เป็น สิ่งเร้ากระตุ้นให้บุคคลแสดงออกโต้ตอบในลักษณะต่าง ๆ กัน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

การจูงใจให้เกิดพฤติกรรม พฤติกรรมเป็นผลมาจาก มนุษย์แสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือแรงจูงใจ พฤติกรรมบางอย่างมีแรงจูงใจหลายอย่างรวมกัน ซึ่งปัจจัยในการจูงใจ

1. แรงจูงใจทางกาย เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความ ต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย
- 2.แรงจูงใจทางสังคม เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังการ เรียนรู้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทักษะการเรียนรู้

ทักษะการเรียนรู้ คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นของมนุษย์ โดยคำจำกัดความของ คิมเบล (Gregory A Kimble) ได้กล่าวว่า "การเรียนรู้คือการเปลี่ยนแปลงศักยภาพแห่งพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร ซึ่งเป็นผลมาจากการฝึกหรือการปฏิบัติที่ได้รับ การเสริมแรง (Learning as a relatively permanent change in behavioral potentiality that occurs as a result of reinforced practice) "

ทักษะการเรียนรู้มี 5 ประการดังนี้ (Gregory A Kimble)

1. การที่กำหนดว่า การเรียนรู้คือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ก็แสดงว่าผลที่เกิดจากการเรียนรู้ จะต้องอยู่ใน รูปของพฤติกรรม ที่สังเกตได้ หลังจากเกิดการเรียนรู้แล้ว ผู้เรียนสามารถทำสิ่งหรือเรื่องที่ไม่เคยทำมาก่อนการเรียนรู้ นั้น
- 2.การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้น ต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างถาวร นั่นก็คือ พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปนั้น จะไม่เป็นพฤติกรรมในช่วงสั้น หรือเพียงชั่วคราว และในขณะเดียวกันก็ ไม่ใช่พฤติกรรมที่คงที่ที่ไม่เปลี่ยนแปลงอีกต่อไป
3. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมดังกล่าว ไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนไปอย่างทันทีทันใด แต่มันอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงศักยภาพ (Potential) ที่จะกระทำ สิ่งต่าง ๆ ต่อไปในอนาคต การเปลี่ยนแปลง ศักยภาพนี้อาจแฝงอยู่ในตัวผู้เรียน ซึ่งอาจจะยังไม่ได้แสดงออกมา เป็นพฤติกรรมอย่าง ทันทีทันใดก็ได้
- 4.การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือการเปลี่ยนแปลงศักยภาพในตัวผู้เรียนนั้นจะเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการฝึกเท่านั้น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือศักยภาพอันเนื่องมาจากสาเหตุอื่นไม่ถือเป็นการเรียนรู้
5. ประสบการณ์หรือการฝึกต้องเป็นการฝึกหรือปฏิบัติที่ได้รับการเสริมแรง (Reinforced practice) หมายความว่า เพียงแต่ผู้เรียนได้ รับรางวัลหลังจากที่ตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นในแง่ที่ว่า "รางวัล" กับ "ตัวเสริมแรง" (Reinforce) จะให้ความหมายเดียวกัน ต่างก็คือหมายถึงอะไรบางอย่างที่อินทรีย์ (บุคคล) ต้องการ

3. วิธีการวิจัย

กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้ ได้แก่ กลุ่มวัยรุ่นที่มีอายุระหว่าง 18-23 ปี ที่ใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยเจาะจงกลุ่มวัยรุ่นที่ใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักและมีผู้สูงอายุอยู่ด้วย ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554) ดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 Z = ค่ามาตรฐานซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่น
 e = ระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05

ในทางปฏิบัติเรานิยมใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น $Z = 1.96$

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$n = 384.16$ หรือ 384 ตัวอย่าง

ทั้งนี้เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตีขึ้นจึงสำรวจกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 4 จะเท่ากับ 15 ตัวอย่างที่ทำการวิจัยทั้งหมดทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างวัยที่มีอายุระหว่าง 18-23 ปีที่ใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักและมีผู้สูงอายุอยู่ด้วย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลทางพฤติกรรมวัยรุ่นในการส่งเสริมการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักเพื่อผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักของผู้ทำแบบสอบถาม ได้แก่ จุดประสงค์ในการจองที่พัก เหตุผลในการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก วันที่ใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก ช่วงเวลาที่ใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก ความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก และแอปพลิเคชันที่ใช้ในการจองที่พัก

ส่วนที่ 3 ทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักเพื่อผู้สูงอายุ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) มี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามมาตรวจสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย (Index of Item-objective Congruence: IOC) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้ทดลองแจกจำนวน 30 ชุด เพื่อทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) 0.742 ของแบบสอบถาม โดยการใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach) ควบคู่ไปกับการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้วปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ที่สุด ก่อนจะนำไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบาย ลักษณะทางประชากรทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร (t-test) การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-Square test) การทดสอบค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธี Crosstab (กัลยา วินิชย์บัญชา, 2546)

4. ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตัวแปรได้ดังนี้

1. ด้านประชากรศาสตร์ ผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 และเพศชาย จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 ระดับการศึกษาที่มากที่สุดอยู่ที่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยจะอยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาทต่อเดือน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37

2. การวิเคราะห์พฤติกรรมของวัยรุ่นในการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก จากการวิจัยพบว่า วัยรุ่นส่วนใหญ่คิดว่า จุดประสงค์ในการจองที่พักจากการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักมากที่สุด คือ ท่องเที่ยวและพักผ่อน (ร้อยละ 85.9) เหตุผลที่เลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก เพื่อความสะดวกสบายมีคะแนนสูงสุด (ร้อยละ 47.9) วันที่ใช้บริการแอปพลิเคชันส่วนใหญ่เป็นวันเสาร์-อาทิตย์มากที่สุด (ร้อยละ 58.5) ช่วงเวลาที่ใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักคือ 11.01-15.00น. มีคะแนนสูง (ร้อยละ 42.2) ความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก คือน้อยกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 71.1) และแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักที่มีการใช้บริการมากที่สุด คือ Agoda (ร้อยละ 54.1)

ตารางที่ 1: ทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก

ทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
ขั้นตอนการใช้แอปพลิเคชันการจองที่พัก [ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักมีขั้นตอนการใช้งานที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ]	3.33	0.910	ปานกลาง
ขั้นตอนการใช้แอปพลิเคชันการจองที่พัก [ท่านคิดว่าผู้สูงอายุสามารถใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักได้]	3.33	0.969	ปานกลาง
ขั้นตอนการใช้แอปพลิเคชันการจองที่พัก [ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักในปัจจุบันเอื้ออำนวยต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ]	3.29	0.840	ปานกลาง
ความสะดวกสบายที่ได้จากการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก [ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักจะช่วยลดระยะเวลาในการรอบริการห้องพักของผู้สูงอายุ]	3.52	0.823	มาก

ความสะดวกสบายที่ได้จากการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก [ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักช่วยลดปัญหาการจองห้องพักของผู้สูงอายุ]	3.40	0.929	ปานกลาง
ความสะดวกสบายที่ได้จากการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก [ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักประเภทการจองห้องพักช่วยให้ได้ห้องตามที่ต้องการของผู้สูงอายุ]	3.51	0.896	มาก
ความสะดวกสบายที่ได้จากการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก [ท่านคิดว่าการใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับจองที่พักเหมาะสมกับการให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่ติกว่าจองผ่านตัวแทนทั่วไป]	3.54	0.994	มาก
ความปลอดภัยในการใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก [ท่านคิดว่าบริการการจองที่พักจากแอปพลิเคชันมีความน่าเชื่อถือสำหรับผู้สูงอายุกว่าตัวแทนขายที่พักทั่วไป]	3.65	0.768	มาก
ความปลอดภัยในการใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก [ท่านคิดว่าการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันจะช่วยลดการเกิดอาชญากรรมที่มีต่อผู้สูงอายุได้]	3.74	0.803	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยทางพฤติกรรมวัยรุ่นที่ส่งเสริมทักษะการใช้แอปพลิเคชันเพื่อผู้สูงอายุ ในด้านของทักษะการใช้แอปพลิเคชัน วัยรุ่นให้ความสนใจในเรื่องความปลอดภัยกับการใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักจะมีระดับคะแนนมากที่สุด รองมาจะเป็นความสะดวกสบายในการใช้งาน และระดับที่มีคะแนนน้อยสุด คือ ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักเพื่อผู้สูงอายุ

1. ขั้นตอนการใช้แอปพลิเคชัน

- 1.1 ขั้นตอนการใช้งานที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุค่าเฉลี่ย $(\bar{x} = 3.33)$
- 1.2 ผู้สูงอายุสามารถเข้าใจการใช้งานของแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก $(\bar{x} = 3.33)$
- 1.3 แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักในปัจจุบันเอื้ออำนวยต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ $(\bar{x} = 3.29)$

2. ความสะดวกสบายจากการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก

- 2.1 แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักจะช่วยลดระยะเวลาในการรอบริการห้องพักของผู้สูงอายุ $(\bar{x} = 3.52)$
- 2.2 แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักช่วยลดปัญหาการจองห้องพักของผู้สูงอายุ $(\bar{x} = 3.40)$
- 2.3 แอปพลิเคชันสำหรับการจองห้องพักช่วยให้ได้ห้องพักตามที่ผู้สูงอายุต้องการ $(\bar{x} = 3.51)$
- 2.4 แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักเหมาะสมกับการให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่ติกว่าการจองผ่านตัวแทน $(\bar{x} = 3.54)$

3. ความปลอดภัยในการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก

3.1 บริการการจองที่พักจากแอปพลิเคชันมีความน่าเชื่อถือเหมาะสำหรับผู้สูงอายุมากกว่าบริการการจองห้องพักจากตัวแทนทั่วไป ($\bar{x} = 3.65$)

3.2 การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันจะช่วยลดการเกิดอาชญากรรมที่มีต่อผู้สูงอายุได้ ($\bar{x} = 3.74$)

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะของประชากรศาสตร์ส่งผลต่อทักษะการใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก ใช้สถิติทดสอบดังนี้ ตารางที่ 2 ทดสอบสมมติฐานที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

เพศ	Mean	S.D.	t	Sig.
ชาย	3.11	0.412	0.109	0.580
หญิง	3.15	0.444	0.109	

จากตารางที่ 2 เพศที่ต่างกันส่งผลต่อทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักไม่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test

ตารางที่ 3 ทดสอบสมมติฐานที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติ One Way - ANOVA (F-test) ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

	Sum of Squares	df	F	Sig.
อายุ	1.333	8	1.209	0.214
	160.365	391		
ระดับการศึกษา	0.520	8	2.003	0.002
	23.898	391		
รายได้เฉลี่ย	3.240	8	3.193	0.000
	155.537	391		

จากตารางที่ 3 อายุที่ต่างกันส่งผลต่อทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเนื่องที่ต่างกันมีผลต่อทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักส่งผลกับ

ทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก โดยสถิติที่ใช้คือ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ตารางที่ 4 ทดสอบสมมติฐานที่ 2 ด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก โดยใช้สถิติ Chi-square ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ทักษะการใช้แอปพลิเคชัน สำหรับการจองที่พักเพื่อ ผู้สูงอายุ		พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักของวัยรุ่น					
		จุดประสงค์ การใช้ บริการ	เหตุผลใน การใช้ บริการ	วันที่ใช้ บริการ	ช่วงเวลา ที่ใช้บริการ	ความถี่ที่ ใช้ บริการ	ชื่อ แอปพลิเคชัน ที่ใช้บริการ
ขั้นตอนการใช้ บริการ	χ^2	94.264	178.092	87.070	100.642	61.905	182.996
	<i>Sig</i>	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
ความสะดวกสบาย ในการใช้บริการ	χ^2	62.216	110.227	77.305	60.755	84.931	224.333
	<i>Sig</i>	0.023*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
ความปลอดภัย	χ^2	31.712	51.489	22.754	29.973	58.803	81.425
	<i>Sig</i>	0.031*	0.000*	0.030*	0.003*	0.000*	0.000*

จากตารางที่ 4 พบว่าพฤติกรรมที่กรรมของวัยรุ่นในการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักส่งผลต่อทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก ในเรื่องของจุดประสงค์การใช้บริการ เหตุผลที่ใช้ วัน เวลา แอปที่ใช้ต่างส่งผลต่อขั้นตอนการใช้งาน ความสะดวกสบาย และความปลอดภัยในการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักเพื่อผู้สูงอายุ

5. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลทางพฤติกรรมวัยรุ่นในส่งเสริมทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักเพื่อผู้สูงอายุ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของปิยวัฒน์ เกตุวงศา และศุทธิดา ขวนวัน (2558) การเพิ่มขึ้นของการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในผู้สูงอายุเป็นสิ่งที่น่าสนใจมากที่สุด เพราะหากวิเคราะห์ถึงอัตราการเปลี่ยนแปลงของร้อยละการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในช่วงเวลาปี 2554–2557 พบว่า ผู้สูงอายุมีอัตราการเปลี่ยนแปลงของร้อยละของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุด คือ เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 95 ซึ่งจะสอดคล้องกับวิจัยของ McMurtrey, Downey, Zeltmann and McGaughey (2555) ศึกษาเรื่องผู้สูงอายุและเทคโนโลยีสารสนเทศ :MIS เหมาะสมหรือไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสถานะปัจจุบันในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้สูงอายุ เพราะเป็นกลุ่มประชากรที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นในสหรัฐอเมริกาและต่างประเทศด้วย และกลุ่มนี้ยังเป็นกลุ่มที่มีรายได้ที่สามารถใช้จ่ายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้มากกว่ากลุ่มที่อายุน้อยกว่า การวิจัยเรื่องนี้ทำการศึกษาโดยสำรวจ framework ปัจจุบันทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อนี้ และรายงานว่ามีอะไรทำไปแล้วและอะไรยังไม่ได้ทำบ้าง และเพื่อบูรณาการกลุ่มประชากรศาสตร์ที่สำคัญลงในกระแสหลักของสังคมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ

ปัจจัยที่ส่งผลทางพฤติกรรมวัยรุ่นในส่งเสริมทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักเพื่อผู้สูงอายุ ด้านพฤติกรรมของวัยรุ่นในการใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก มีจุดประสงค์เพื่อเดินทางท่องเที่ยวและพักผ่อน และเห็นผลที่เลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก 1. ความสะดวก 2. อัตราค่าบริการ และ 3. ประหยัดเวลา มากน้อยตามลำดับ ความถี่ของการใช้แอปพลิเคชันจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แอปพลิเคชันที่เลือกใช้บริการสำหรับการจองที่พัก คือ Agoda ช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 11.01-15.00 น. น้อยกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของเฉลิมพงษ์ ลินลา(2558) พฤติกรรมการใช้สมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตด้านความถี่ที่ใช้แอปพลิเคชัน จำนวนของแอปพลิเคชันและแหล่งที่ทำให้รู้จักแอปพลิเคชัน ส่งผลต่อการเลือกใช้ออปพลิเคชันประเภทไลฟ์สไตล์ การท่องเที่ยว การพักอาศัยและการดูแลสุขภาพ สอดคล้องกับวิจัยของรุ่งนภา ทองจันทร์, สุพรรณษา หลอดจำปา (2555) เรื่องของพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริโภคแอปพลิเคชันผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนพบว่าผู้บริโภคมีแนวโน้มใช้งานโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยที่ส่งผลทางพฤติกรรมวัยรุ่นในส่งเสริมทักษะการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักเพื่อผู้สูงอายุ ด้านทัศนคติของวัยรุ่นที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักเพื่อผู้สูงอายุ พบว่าขั้นตอนการใช้งานยังมีบางส่วนที่อาจซับซ้อนเกินไปสำหรับผู้สูงอายุ ในส่วนของความปลอดภัยยังอยู่ในระดับกลาง เพราะธุรกรรมบางอย่างในแอปพลิเคชันอาจจะยังไม่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับรายละเอียดการดำเนินการในแอปพลิเคชัน ซึ่งจะสอดคล้องกับวิจัยของกิริณา สมวาทสรรรค์ (2559) พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสาร ผ่านโทรศัพท์มือถือมากที่สุด เพราะความสะดวกในการพกพาไปได้ทุกสถานที่ นอกจากนี้การเรียนรู้ การใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์ ผู้สูงอายุมีการเรียนรู้จากลูกหลาน มากที่สุดจำนวนกว่า 116 คน เห็นได้ว่า ผู้สูงอายุมีความสนใจในเรื่องเทคโนโลยีจำนวนมาก แม้ในช่วงแรกอาจจะยังไม่ใช้งานไม่เก่ง แต่ก็มี ความสนใจ ที่จะเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาการเรียนรู้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ (กวีพงษ์ เลิศ วัชรา, กาญจนศักดิ์ จารุปาณ, 2555) จากเดิมผู้สูงอายุจะมีความกังวลเรื่องการใช้เทคโนโลยีเช่น คอมพิวเตอร์ กังวลว่าอุปกรณ์เทคโนโลยีจะมีราคาสูง แม้จะมีความกระตือรือร้นในการที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีก็ตาม แต่เมื่อผู้สูงอายุทราบถึงประโยชน์และความรื่นรมย์ของเทคโนโลยีแล้วผู้สูงอายุก็เปิดใจ ยอมรับเทคโนโลยีอย่างง่ายดาย กลุ่มผู้สูงอายุที่ใช้เทคโนโลยีแอปพลิเคชันไลน์นั้นนับได้ว่า เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความทันสมัยหัวใหม่ มีการปรับบุคลิกภาพ และปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม มีความพึงพอใจในการใช้ชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับที่ Schiffman&Sherman (1991) อ้างถึงในเลิศหญิง หิรัญโร, (2545) ได้แบ่งกลุ่ม ผู้สูงอายุเป็น2ประเภท ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุหัวเก่า และกลุ่มผู้สูงอายุหัวใหม่ ที่มองว่าตนเองแตกต่างจากคนอื่น ไม่รู้สึกว่าตนเองเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ อายุเป็นเรื่องของจิตใจ คิดว่าอายุตนเองน้อยกว่าความเป็นจริง แสดงลักษณะท่าทางที่อ่อนกว่าวัย มีความมั่นใจในการตัดสินใจซื้อสินค้าสูง และสนใจที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีที่ เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (เอมิกา เหมมินทร์, 2556) พบว่าช่องทางที่ประชาชนส่วนใหญ่ที่ใช้ บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์บ้อยที่สุดคือ Smartphone

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพฤติกรรมของวัยรุ่น วัยรุ่นส่วนใหญ่เลือกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันเพื่อจองห้องพักสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวและพักผ่อน เพราะความสะดวกสบาย ไม่ต้องเดินทางไปจองห้องพักด้วยตัวเอง และผู้สูงอายุในปัจจุบันมีความสามารถใช้แอปพลิเคชันต่างๆได้ ดังนั้นการปรับปรุงรูปแบบการใช้งานของแอปพลิเคชันให้มีขั้นตอนการใช้งานง่ายขึ้น มีขนาดตัวอักษรใหญ่ และคู่มือขั้นการใช้งาน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้แอปพลิเคชันด้วยตัวเองได้

2. จากผลการวิจัยทักษะการใช้งานด้านขั้นตอน ความสะดวกสบาย และความปลอดภัย วัยรุ่นส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการลดขั้นตอนบางอย่างลง ไม่ให้เกิดความซับซ้อนในการทำงาน ปรับเปลี่ยนการใช้งานให้ง่ายขึ้น และลดระยะเวลาได้ รวมทั้งสร้างความน่าเชื่อถือในการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก เพื่อผู้สูงอายุจะสามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาปัจจัยด้านทักษะการใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักของผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมการใช้งานของแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ โดยเน้นทักษะการใช้งานด้านความปลอดภัยในการใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พัก เพราะจากผลการวิจัยค่าเฉลี่ยของทักษะการใช้งานแอปพลิเคชันด้านความปลอดภัยมีคะแนนสูงที่สุด เพื่อการปรับปรุงแอปพลิเคชันสำหรับการจองที่พักให้ตรงความต้องการของผู้สูงอายุ

บรรณานุกรม

กิริณา สมวาทสรณ์. (2559). การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2560, จาก http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/2756/R_MUTT-151471.pdf?sequence=1

ชนิษฐา ลุนผา. (2551). พฤติกรรมการใช้ และความคาดหวังต่อประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้สื่อ สมัยใหม่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน,การจัดการสื่อสารภาครัฐและเอกชน

ดวงใจ ธรรมณี. (2557). กลยุทธ์การตลาดผลิตภัณฑ์ความงามผ่านช่องทางการค้าดิจิทัล

ธนชัย สันติวงษ์. (2542) พฤติกรรมผู้บริโภค

นภัสกร กรวยสวัสดิ์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์. วารสาร สารสนเทศศาสตร์, 28, 81-88.

เนาวรัตน์ เหลืองอ่อน. (2549). ผลของการใช้คอมพิวเตอร์ ที่มีต่อพฤติกรรมที่ เกี่ยวข้องกับสุขภาพของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสุศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภัทริกา วงศ์อนันต์นนท.(2557). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของเด็กและเยาวชน, วารสารพยาบาลทหารบก

รัชนิพร นันทคุณากร.(2558).การศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี, 61 หน้า

สุธินี เขมฤทธิพนิต. (2559). ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของ ผู้บริโภคแอปพลิเคชันเรียกรถ

แท็กซี่ผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน. ค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2560, จาก

http://www.info.ms.su.ac.th/sums01/PDF01/1072_20160815_p_215.pdf

Grusser S. M., Thalemann R., Albrecht U., Thalemann C. N.(2005). Excessive computer usage in adolescents- a psychometric evaluation. Wiener Klinische Wochenschrift, 117, pp. 188-195.

Shelly, M.W. (1975). Responding to social change. Pennsy: Dowden, Hutchison

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: The Free Press.

Vangie Beal, (2011) Small Business Mobile marketing Strategies That Work. New York: FiT Publishing

Aubre Andrus. (2558). Gen Z vs. Gen Y: Does the Hype AddUp?.[ออนไลน์].

ได้จาก: <http://sproutsocial.com/insights/gen-z-vs-gen-y/>