

## บทที่ 2

### ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดในการนำรูปแบบการให้บริการเชิงลักษณะอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Services เข้ามาประยุกต์ใช้กับองค์กรต่างๆ สามารถพบเห็นได้มากในปัจจุบัน เช่น การให้บริการทางการเงิน เชิงอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร หรือการให้บริการซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็น การให้บริการเชิงอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น เช่นเดียวกับบริษัทขนส่งบางรายที่มีการนำระบบการ ให้บริการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าเชิงอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า E-Booking ซึ่งเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่ง ใน การเพิ่มช่องทางการให้บริการ อย่างไรก็ตาม บริษัทขนส่งบางรายได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการ ให้บริการไปเป็นลักษณะการให้บริการเชิงอิเล็กทรอนิกส์โดยสิ้นเชิง ทำให้ผู้ใช้บริการจำเป็นต้อง ยอมรับเงื่อนไขนี้ โดยไม่อาจทราบได้เลยว่าการที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการผ่านทางระบบ E- Booking นี้ เป็นเพระความต้องการของผู้ใช้ หรือนิยมโดยชอบด้วยสาเหตุที่ต้องการเปลี่ยนรูปแบบการ ให้บริการไปจากเดิม จึงจำเป็นต้องนำโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) เข้ามาเป็นตัวชี้วัดเพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่แท้จริงในการเลือกใช้บริการจองพื้นที่ระหว่าง สินค้าผ่านทางระบบ E-Booking

#### 2.1 การให้บริการการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking)

ธุรกิจการให้บริการมีมากหลายรูปแบบโดยผู้ประกอบการธุรกิจต้องอาศัยการ บริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด นอกเหนือจากการให้บริการทางโทรศัพท์แล้ว เทคโนโลยีใหม่ๆ ก็ถูกนำมาเป็นปัจจัยพื้นฐานในการ ให้บริการด้วย เช่นเดียวกับ การให้บริการเชิงอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ซึ่งเป็นระบบการให้บริการ อย่างหนึ่งที่เริ่มได้รับความนิยมมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากสามารถเข้าถึงได้ด้วยระบบ อินเทอร์เน็ตและใช้งานผ่านทางเว็บไซด์ซึ่งเป็นอีกบริการหนึ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการพึง จะมี เพื่อตอบสนองต่อการให้บริการอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยการให้บริการในลักษณะนี้ สามารถอำนวยความสะดวกสะดวกให้แก่ลูกค้า สมาชิก หรือพนักงานภายในองค์กร ซึ่งการบริการที่เห็น อยู่บ่อยครั้งในปัจจุบัน คือ การให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Banking : Electronic Banking Service) เป็นการให้บริการของธนาคาร โดยทางธนาคารจะทำการเปิดเว็บไซด์ซึ่งมา เพื่อให้บริการด้านธุกรรมทางการเงินแก่ลูกค้าผ่านทางเว็บไซด์ที่ธนาคารได้จัดทำขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวก

ความสะดวกให้กับลูกค้าที่ต้องการใช้บริการในด้านต่างๆ เช่น การโอนเงิน ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ เป็นต้น เช่นเดียวกับการให้บริการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าผ่านทางเว็บไซด์หรือ E-Booking ซึ่งกำลังเข้ามาแทนที่การจองพื้นที่ระหว่างสินค้าในระบบเดิมซึ่งเป็นการส่งเมล์ อีเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) หรือโทรศัพท์ไปยังบริษัทขนส่ง เพื่อแจ้งเจตจำนงในการจองพื้นที่ระหว่างสินค้า E-Booking จึงถือได้ว่าเป็นการให้บริการเชิงอิเล็กทรอนิกส์อีกลักษณะหนึ่งที่บริษัทขนส่งมีการเปิดให้ผู้ใช้บริการที่มีความประสงค์จะใช้บริการในการจองพื้นที่ระหว่างเพื่อใช้ในการขนส่งสินค้า ได้เข้ามาทำการจองพื้นที่ผ่านทางเว็บไซด์ของบริษัท โดยขั้นตอนการใช้บริการสามารถกระทำได้ดังนี้ (ภาพที่ 2.1)

- ขั้นตอนที่ 1. ค้นหาตารางเวลาการเดินเรือ
- ขั้นตอนที่ 2. ใส่ชื่อท่าเรือต้นทาง (ในที่นี้กำหนดให้เป็น ท่าเรือแหลมฉบัง)
- ขั้นตอนที่ 3. ใส่ชื่อท่าเรือที่ปลายทาง (ในที่นี้กำหนดให้เป็น ท่าเรือที่ชิดนีซ ประเทศไทย)
- ขั้นตอนที่ 4. กำหนดวันเวลาที่เรือเข้ามาเทียบท่าที่ต้นทางเพื่อทำการค้นหาชื่อเรือ ในที่นี้ใส่วันที่ 27 มีนาคม ค.ศ.2009
- ขั้นตอนที่ 5. หากไม่ทราบว่าสะกดชื่อท่าเรือถูกหรือไม่ให้กดที่ Look up จะขึ้นหน้าจอ ดังภาพที่ 2.2

ขั้นตอนที่ 6. เมื่อตรวจสอบชื่อ ท่าเรือที่ปลายทางเรียบร้อยแล้วทำการกดที่ Search ข้อมูลเรือจะปรากฏขึ้นตามภาพที่ 2.3 โดยข้อมูลที่ปรากฏจะประกอบไปด้วย ชื่อเรือ วันที่เรือออก จากท่าเรือต้นทาง และวันที่เรือถึงปลายทาง

ขั้นตอนที่ 7. เมื่อได้เรือที่ต้องการ ก็ทำการจองระหว่างกับเรือโดยเข้าเมนู Booking >> New Booking ดังภาพที่ 2.4 แล้วกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า รวมไปถึงรายละเอียดของเรือที่ทำการเข้าจากตารางการเดินเรือ

ขั้นตอนที่ 8. เมื่อใส่รายละเอียดของสินค้าและเรือเรียบร้อยแล้วให้ทำการกดที่เมนู Complete เพื่อเป็นการเสร็จสิ้นขั้นตอนการจองระหว่างเรือ ดังภาพที่ 2.5

ขั้นตอนที่ 9. เมื่อได้รับการยืนยันในการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าแล้วทางสายเรือจะทำการส่งใบ Booking Confirmation ดังภาพที่ 2.6 มาให้ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของผู้ใช้บริการ

Maersk Line shipping containers worldwide - Microsoft Internet Explorer

Schedules - By location

Search by locations

From: Laem chabang  
To: sydney

Date: 27 Mar 2009  
Number of weeks: 2

Local website: Please select

Log off

ภาพที่ 2.1.

### การใช้บริการจองพื้นที่ระหว่างสินค้า

Maersk Line shipping containers worldwide - Microsoft Internet Explorer

Schedules - By location

Route look up

Locations

From: Laem Chabang, TH

To: Sydney, NS, CA

New search

From: Laem chabang  
To: sydney

Search Back to input screen Cancel

Terms of use | Privacy policy | Sitemap | © A.P. Møller - Maersk A/S. All rights reserved

A.P. Møller - Maersk Group

ภาพที่ 2.2.

### การใช้บริการจองพื้นที่ระหว่างสินค้า, ขั้นตอนที่ 5

**Maersk Line shipping containers worldwide - Microsoft Internet Explorer**

File Edit View Favorites Tools Help

Address: [https://www.maerskline.com/appmanager/maerskline/public?\\_nfpb=true&portlet\\_schedules\\_bylocation\\_1\\_actionOverride=%2Fportletlets%2Fschedules%2FschedulesByLoc](https://www.maerskline.com/appmanager/maerskline/public?_nfpb=true&portlet_schedules_bylocation_1_actionOverride=%2Fportletlets%2Fschedules%2FschedulesByLoc) Go Links

Home About us Our services News & Media Help & Contact Local offices Search

**Schedules**

- > By location
- > By vessel
- > By port
- > By map
- > By trade lane
- > My saved searches

Rates  
Booking  
Documentation  
Subscriptions & Alerts  
Invoices  
Tracking

+ Live Help  
Let us help you in an online chat

**Schedules - Transport plan**

Preferred routings ... Actions:

**Summary**  
Found 1 schedules matching your search.  
From location: Laem Chabang, TH  
To location: Sydney, NS, AU

**Date**  
From: 27 Mar 2009  
To: 22 May 2009  
Number of weeks: ② ④ ⑥ ⑧ [Search]

**Estimated transit time: 22 days**  
Location Arrival Departure Transport via Voyage no. Flag Lloyd's no. Built  
Laem Chabang Terminal, TH 30-Mar-2009 08:00 MAERSK 0904 GB 9332999 2007  
Pelabuhan Tanjung Pelepas 01-Apr-2009 04:00 06-Apr-2009 19:00 MAERSK 0907 FR 9235579 2003  
Terminal, MY  
Sydney Patricks Terminal, NS, AU 20-Apr-2009 23:00

**Note!** Dates for arrivals and departures are local [วันที่ถึง港] Dates are given without guarantee and subject to change without prior notice.

Edit search Book Find rate

Terms of use | Privacy policy | Sitemap | © A.P. Møller - Maersk A/S. All rights reserved

A.P. Møller - Maersk Group

start (A) TELNET... (B) TELNET... Inbox - Mic... My Doc... Maersk... Adobe Reader... Microsoft... EN Internet 12:55 PM

ภาพที่ 2.3.  
การใช้บริการจองพื้นที่ระหว่างสินค้า, ขั้นตอนที่ 6

**Maersk Line shipping containers worldwide - Microsoft Internet Explorer**

File Edit View Favorites Tools Help

Address: <https://www.maerskline.com/frameset.jsp> Go Links

Log off

Local website: Please select Search

简体中文 Espanol English

Home About us Our services News & Media Help & Contact Local offices

**Booking - New booking**

Create a booking (\* required fields)

Preferred units and formats  
Unit system: Metric (kg, cbm, °C etc.) Change...

Parties and roles  
Booked by:  
Personal reference: [REDACTED]  
My company is shipper:  Yes  No  
My company is service contract holder:  Yes  No  
Freight basis:  Service contract  Tariff  
Service contract no.:\*

If you are not shipper and/or contract holder it is mandatory to specify these parties.  
Update parties...

Commodity  
Choose one of the following\*  
 Commodity group: Categories :   
 Commodity: [REDACTED]

Terms of use | Privacy policy | Sitemap | © A.P. Møller - Maersk A/S. All rights reserved

start (A) TELNET... (B) TELNET... Inbox - Mic... My Doc... Maersk Lin... Adobe Reader... EN Internet 12:43 PM

ภาพที่ 2.4.  
การใช้บริการจองพื้นที่ระหว่างสินค้า, ขั้นตอนที่ 7

Maersk Line shipping containers worldwide - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Search Favorites Home Log off

Address https://www.maerskline.com/frameset.jsp Go Links >

Local website: Please select

简体中文 Español English

Home About us Our services News & Media Help & Contact Local offices

I/O: \* [ ] Look up... Service to:  Container yard  Store door

Type:  Earliest departure  Latest arrival

Date: \* DD MMM YYYY

Standard transport plan  
 Transport plan based on vessel

Vessel: [ ] View transport plan...

Specify references

Reference Type: [ ] + Add reference... Note to carrier...

Save as draft... Complete Cancel

การใช้บุรีกวาวงคงพื้นที่ระหว่างสินค้าฯ ขั้นตอนที่ 8

BOOKING CONFIRMATION									
Booking No.: 527688436					Print Date: 2009-03-06 02:28 UTC				
Booked by Party:					Service Mode:		CFCY		
Contact Name:					From:		Lam Chabang, Thailand		
Booked by Ref. No:		452904900303200			To:		Surabaya, Indonesia		
Contractual Customer:		KPNKL KAMALI			Carrier Corp.:		Sriwijaya (Thailand)		
Ref. No.:					Business Mts:		Highway (THAILAND)		
We thank you for your booking and enclose your booking details as follows:-									
CHARTER TIME : AF									
ETD : MONDAY									
CTS AT LKB1 : FR 12:00									
CTS AT LKB1 : FR 12:00									
CY AT SHCT : FR 20:00									
CY AT LCB : SAT 06:00									
SAT AT LCB : SAT 06:00									
MDOF CUT-OFF : FR 12:00 - MODF + MULTIMODAL DO FORM									
CONTACT AT LKB1: 6037330013 CY K.THEROHAII CFS K.JABAN									
CONTACT AT SHCT : 06-27544141 CY K.AMITA									
CONTACT AT UNION CON: 66-38460804 CY K-JIT									
CONTACT AT LCB : 66-38460800 2223-01 CY K.WANDA, K.SUPAWADEE									
CONTACT AT KRC : 66-38461309 # 101 CY K.DUAN K.EB									
** PLEASE CHECK DATE AND TIME OF ARRIVAL									
** PLEASE RECHECK PICK UP AND RETURN DATE TO MATCH WITH ETD AND GIVEN FREE TIME TO AVOID DEMURRAGE AND CONTELLATION. ***									
Equipment									
Quantity	Type	Height	Width	Collapse	Sub. Equip.	Cross Weight	Pack.	Skid/Type	Cargo Volume
16	40' LRT	9.6				24000.00 KGS			400.000
Intended Transport Plan									
From	To	Vessel	Voy No.	STD	ETA				
Lam Chabang Port	Penajam Patahan	MARSH KWANTUNG	0904	2009-03-23	2009-03-25				
Penajam Patahan	Malacca	MARSH KUEI	0901	2009-04-01	2009-04-08				
Malacca	Surabaya	MARSH KUN	0901	2009-04-18	2009-04-21				
Load Itinerary									
Fwdy Container	Location	Release Date	From	To	Return Date	Time	Load Ref		
Depot	KULC, Container Depot	2009-03-16	00:00	00:00					
	Leam Chabang Port								
	Penajam Patahan								
Return Refd	Delivery Terminal								
Delivery Terminal	Leam Chabang Port								
Merchant House Reference	CASH								

การใช้บริการจองพื้นที่ร่วงสินค้า, ขั้นตอนที่ 9

ประโยชน์ของ E-Booking คือ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถทราบข้อมูลตารางเวลาการขนส่ง รวมไปถึงลดข้อผิดพลาดอันเนื่องมาจากการไม่ได้รับข้อมูลของเจ้าหน้าที่รับจองพื้นที่ระหว่างสินค้าของบริษัทขนส่ง โดยปัจจุบันบริษัทขนส่งบางรายได้เริ่มมีการให้บริการในลักษณะนี้บ้างแล้ว ซึ่งจากการให้บริการในลักษณะนี้ย่อมเกิดผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ กล่าวคือเบริ่ยบเสมือนเป็นการบังคับให้ผู้ใช้บริการต้องเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้บริการไปจากเดิมเพื่อให้เข้ากับระบบของบริษัทขนส่งโดยปราศจากการศึกษาถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงเป็นที่มาของการใช้แบบจำลอง Technology Acceptance Model เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ การให้บริการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) ของพนักงานในบริษัท K Kingdom ซึ่งเป็นบริษัทประกอบธุรกิจทางด้านตัวแทนรับจัดขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ หรือ Freight Forwarder และเป็นผู้ใช้บริการกับบริษัทขนส่งหลายราย เพื่อจองพื้นที่ระหว่างสินค้าให้กับบริษัทผู้ส่งออก

## 2.2 ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder)

ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) เป็นได้ทั้งกลุ่มบุคคลหรือบริษัทที่ให้บริการด้านการส่งสินค้าทั้งในประเทศ (Domestic or Local Freight Forwarder) และนอกประเทศ (International or foreign freight forwarder) โดยในการขนส่งภายในประเทศจะเป็นการจัดส่งสินค้าไปยังศูนย์การค้าท้องถิ่นเพื่อการส่งออก หรือจัดส่งสินค้าจากศูนย์การค้าท้องถิ่นไปยังลูกค้าในกรณีนำเข้า เป็นต้น (เพชรวนิ� ดาวเรือง, 2548) ในกรณีการส่งสินค้าระหว่างประเทศ Freight Forwarder คือตัวแทนของผู้ส่งสินค้า (Shipper/Exporter) ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อนำสินค้าจากผู้ส่งสินค้าไปมอบให้กับบริษัทผู้ขนส่ง (Common Carrier/Carrier) เพื่อให้บริษัทผู้ขนส่งดำเนินการนำสินค้าไปส่งมอบให้กับผู้รับสินค้า หรือที่เรียกว่า ผู้รับตราส่ง (Consignee/Importer) (สมศักดิ์ วิเศษเรืองโรจน์, 2550) โดยสามารถสรุปขั้นตอนการทำงานของบริษัท Freight Forwarder ได้ดังนี้ (ภาพที่ 2.7)

ขั้นตอนการทำงานของ Freight Forwarder (สุพจน์ ชวาวรรณ, 2549)

### 2.2.1. การให้บริการแก่ผู้ส่งออก

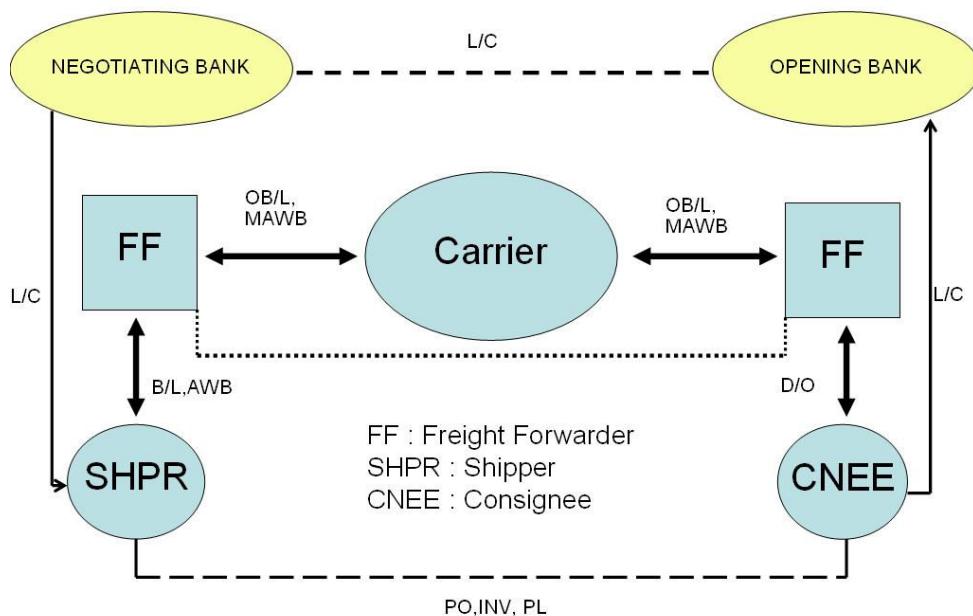
1. เลือกเส้นทางตลอดจนรูปแบบการขนส่ง และบริษัทผู้ขนส่ง (Carrier) ที่น่าเชื่อถือ ให้แก่ผู้ส่งออก

2. จองระหว่างเรือ เครื่องบิน ให้แก่ผู้ส่งออก
3. ส่งสินค้าและเอกสารเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น B/L (ใบตราสั่งสินค้าทางทะเล) Forwarder's Certificate of Receipt และ Forwarder's Certificate of Transport (ใบรับประกันการขนส่งสินค้าจากบริษัทตัวแทนขนส่ง) ฯลฯ ให้แก่ผู้ส่งออก
4. ศึกษาวิธีการจัดทำ L/C (เอกสารค้ำประกันสินค้า) กับธนาคาร และศึกษากฎระเบียบต่างๆของรัฐบาลที่บังคับใช้กับการส่งสินค้าในประเทศไทยของผู้ส่งออก และในประเทศไทยนำเข้าตลอดจนในประเทศไทยต่างๆเพื่อจัดเตรียมเอกสารต่างๆให้แก่ผู้ส่งออกอย่างครบถ้วน
5. บรรจุสินค้าให้แก่ผู้ส่งออก (ในกรณีที่ผู้ส่งออกมิได้บรรจุสินค้ามา) โดยคำนึงถึงเส้นทางที่สินค้าต้องผ่าน และขอร่วมชาติของสินค้า ตลอดจนกฎระเบียบต่างๆที่บังคับใช้ในประเทศไทยของผู้ส่งออก (ถ้ามี) และประเทศที่สินค้าต้องผ่านเข้าไป จนถึงประเทศปลายทาง
6. จัดหาโกดังเพื่อเก็บสินค้า
7. วัดและซึ่งน้ำหนักสินค้า
8. ทำประกันสินค้าให้ในกรณีที่ผู้ส่งออกต้องการ
9. ทำการส่งสินค้าไปยังท่าเรือ หรือ ท่าอากาศยาน และจัดแจงด้านพิธีการศุลกากรตลอดจนดำเนินการเรื่องเอกสารต่างๆแก่ผู้ส่งออก
10. ชำระค่าธรรมเนียมและบริการอื่นๆรวมถึงค่าระหว่างแทบทุกส่วนที่ผู้ส่งออกไปก่อน
11. ตรวจสอบความถูกต้องในรายละเอียด ของเอกสารระหว่าง บริษัทผู้ขนส่ง (Carrier) และ ผู้ส่งออก ว่าตรงกันหรือไม่
12. รับใบตราสั่งต้นฉบับ OB/L (ต้นฉบับใบตราสั่งสินค้าทางทะเล) หรือ MAWB (ต้นฉบับใบตราสั่งสินค้าทางอากาศ) จากบริษัทผู้ขนส่ง
13. ออกใบตราสั่ง B/L(ใบตราสั่งสินค้าทางทะเล) หรือ AWB (ใบตราสั่งสินค้าทางอากาศ) ให้แก่ผู้ส่งออก
14. ติดตามสินค้าที่จัดส่งไปตลอดเส้นทางการเดินทางไปถึงมือผู้รับสินค้าที่ปลายทาง โดยการติดต่อสอบถามจากบริษัทผู้ขนส่ง (Carrier) และบริษัท Freight Forwarder ซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทของเรางานที่ปลายทางตลอดเวลาการขนส่ง
15. บันทึกความเสียหายและความสูญหายที่เกิดขึ้นกับสินค้า (ถ้ามีเหตุการณ์เกิดขึ้น)
16. ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ส่งสินค้าในการดำเนินการเรียกร้องเงินค่าเสียหายจากผู้ขนส่งหรือบริษัทประกันภัยสำหรับความเสียหาย และสูญหายของสินค้าที่เกิดขึ้น

### 2.2.2. การให้บริการแก่ผู้รับสินค้า

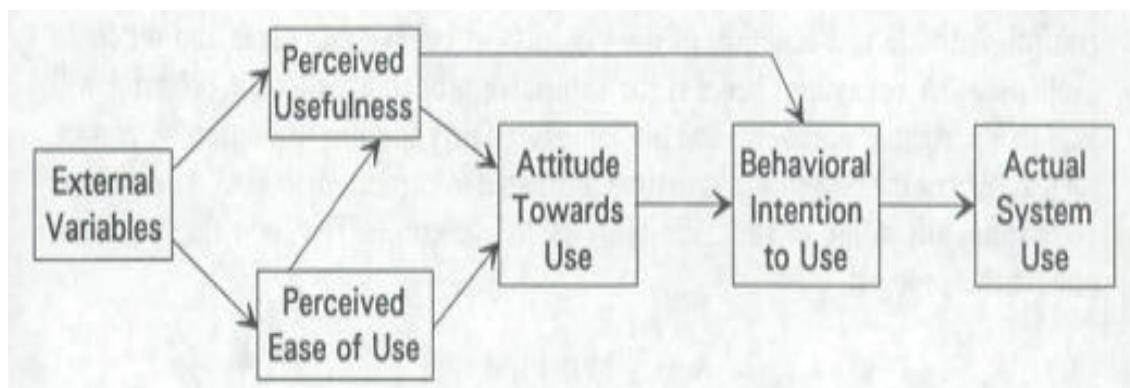
1. ติดตามสินค้าแทนผู้รับสินค้าเมื่อผู้รับสินค้าเป็นผู้รับผิดชอบในการขนสินค้า
2. ตรวจสอบเอกสารต่างๆที่เกี่ยวนี้องกับการส่งสินค้า
3. รับสินค้าจากผู้ส่งสินค้า และชำระค่าระหว่างไปก่อน
4. ตรวจสอบความถูกต้องในรายละเอียด ของเอกสารระหว่าง Carrier และ ผู้นำเข้า  
ว่าตรงกันหรือไม่
5. ดำเนินพิธีการศุลกากรและชำระเงินภาษี ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายต่างๆ แก่  
ศุลกากรตลอดจนเจ้าหน้าที่ของทางการอื่นๆ แทนผู้รับสินค้าไปก่อน
6. จัดการเรื่องการเก็บสินค้าเข้าโกดังระหว่างทาง ในกรณีที่สินค้าต้องมีการหยุดพัก  
ระหว่างทาง
7. จัดส่งสินค้าที่ผ่านพิธีการศุลกากรแล้ว ให้แก่ผู้รับสินค้า
8. ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ส่งสินค้าในการดำเนินการเรียกร้องเงินค่าเสียหายจากผู้  
ขนส่งหรือบริษัทประกันภัยสำหรับความเสียหาย และสูญหายของสินค้าที่เกิดขึ้น

ภาพที่ 2.7  
ความสัมพันธ์ในการทำงานของ Freight Forwarder



2.3 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) ถูกพัฒนาขึ้นโดย Davis, F.D. (1989) ซึ่งเป็นการขยายองค์ความรู้ต่อจากทฤษฎี Theory of Reasoned Action (TRA) ของ Ajzen's และ Fishbein (1975) ที่เชื่อว่าการที่บุคคลจะลงมือประกอบพฤติกรรมใดนั้น สามารถทำนายได้จาก การวัดความเชื่อ (Beliefs) ทัศนคติ (Attitudes) และความตั้งใจกระทำ (Intention) ซึ่งท้ายสุดผลของการความตั้งใจที่จะกระทำการจะส่งผลให้เกิดการกระทำนั้นขึ้น และเพื่อใช้ในการอธิบาย หรือทำนาย พฤติกรรมของผู้ใช้ในการยอมรับ หรือต้องการที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นๆ (Information Technology) Davis จึงนำมาศึกษาต่อจนได้เป็นแบบจำลอง TAM และดังภาพที่ 2.8 โดยแบบจำลอง TAM สามารถอธิบายได้ถึงความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงระหว่างปัจจัยทั้งสอง โครงสร้าง นั้นคือ



ภาพที่ 2.8

Technology Acceptance Model by Fred D.Davis, 1989, *MIS Quarterly*, 13, 3, 319-340

โครงสร้างที่ 1 ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Ease of Use: PEOU) และ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Userfulness: PU)

โครงสร้างที่ 2 ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ ทัศนคติของผู้ใช้ (Attitude Towards Use), ความตั้งใจที่จะใช้ (Behavioral Intention to use: BI) และพฤติกรรมการใช้จริง (Actual System Use)

1. Perceived ease of use (PEOU) คือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญของ TAM ซึ่งหมายถึง ความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่และเป็นเป้าหมายจะใช้ ต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งานและมีความเป็นอิสระจากประสบการณ์ (ไม่ใช่ว่าเคยใช้อยู่บ่อยๆ แล้วจึงคิดว่าไม่ยาก)

## 2. Perceived Userfulness (PU) คือ การรับรู้ถึงประโยชน์

เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญของ TAM อีกปัจจัย ซึ่งหมายถึง การวัดระดับขั้นของบุคคลที่เชื่อว่า ถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่นั้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้ปริบทขององค์กรที่ทำงานอยู่นั้นดีขึ้น

## 3. Attitude Towards Use คือ ทัศนคติของผู้ใช้

เป็นเจตนาที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ ซึ่งหากผู้ใช้รับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์หรือใช้งานง่าย ผู้ใช้ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีนั้นซึ่งจะส่งผลต่อไปยังความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีนั้น (BI) ด้วย และท้ายที่สุดผู้ใช้ก็จะเห็นสมควรให้มีการใช้เทคโนโลยีนั้นจริง (Actual System Use)

ดังนั้นแบบจำลอง TAM จึงเป็นตัวบอกให้ทราบว่า การรับรู้ว่าระบบนั้นมีประโยชน์ (PU) และการรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบ (PEOU) จะเป็นตัวนำพาทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ ซึ่งหมายถึง ความสามารถทำงานและความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ นอก จากนั้น PU ยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบ และความตั้งใจที่จะใช้ระบบก็จะเป็นตัวนำพาการยอมรับในการใช้ระบบจริง (Davis et al. 1989, Devis F.D. and Venkatesh V. 1995, Paul et al, 1999, Legris et al. 2003)

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันมีหลายการศึกษาที่พบว่า TAM สามารถอธิบายและวัดคุณลักษณะของกลุ่มของผู้ใช้ ตัวเทคโนโลยี และองค์กร ที่แตกต่างกัน โดยผลที่ได้คือความสัมพันธ์ของ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ที่ส่งผลต่อทัศนคติ (Attitude) และความตั้งใจที่จะใช้ (BI) ซึ่งผลของความสัมพันธ์ที่ได้ก็จะขึ้นอยู่กับ กลุ่มตัวอย่าง และรูปแบบของเทคโนโลยีด้วย ซึ่งสามารถศึกษาจากงานวิจัยที่ผ่านมาได้ดังนี้

Davis F.D. (1989), ได้คิดค้นแบบจำลอง TAM โดยปรับเปลี่ยนจากทฤษฎีของ Ajzen's และ Fishbein (1975) ที่ว่าด้วยเหตุผลของการกระทำ (Theory of Reasoned Action: TRA) โดยเลือกศึกษาผลของการใช้โปรแกรม Text-Editor กับนักศึกษาคณะ MBA จำนวน 107 ราย เพื่อคาดถึงการยอมรับ หรือปฏิเสธของผู้ใช้ในช่วงระยะเวลาสั้นๆ โดยพบว่าลักษณะของระบบ

มีผลอย่างมากต่อพฤติกรรมการใช้ภาษาให้แบบจำลอง TAM ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันจาก การศึกษาพบว่า

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (PEOU) จะส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) และ ทัศนคติ (Attitude) ของผู้ใช้ รวมไปถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ด้วย

การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) จะส่งผลโดยตรงกับทัศนคติ (Attitude) ของผู้ใช้ และการ ใช้จริงด้วย โดยทัศนคติจะส่งผลโดยตรงต่อ การใช้จริงด้วยเช่นกัน

ซึ่งผลการวิจัยพบว่า รูปแบบของระบบที่ใช้งานได้ง่ายและมีประโยชน์จะมีผลทำให้ ผู้ใช้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบและเห็นว่าระบบนั้นสมควรแก่การนำมาใช้จริง

Subramanian G.H. (1994), ได้ใช้แบบจำลอง TAM เพื่อศึกษาถึงวัตถุประสงค์ที่ว่า

1. แบบจำลองนี้สามารถใช้ได้กับรูปแบบของระบบที่แตกต่างกัน

2. การรับรู้ถึงประโยชน์ และความง่ายในการใช้งาน จะถูกใช้เป็นตัวกำหนดถึงการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต

โดยเลือกใช้เทคโนโลยี ระบบการบันทึกเสียงสนทนา (Voice mail system: ซึ่งจัดอยู่ ในรูปแบบสนทนา) ศึกษาภักบพนักงาน 75 ราย และ ระบบการบันทึกข้อความภายหลังจากการ สนทนาเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการข้างต่อไป (Customer dail-up system: ซึ่งจัดอยู่ในรูปแบบของการ เขียน) ศึกษาภักบพนักงาน 104 ราย โดยผลจากการศึกษาพบว่า ทั้งสองระบบให้ผลที่ได้ถูกมาใน ลักษณะเดียวกันภายใต้แบบจำลอง TAM คือ ความรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (PEOU) ไม่มีผลต่อ การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) และ ความตั้งใจที่จะใช้ (BI) มีแต่เพียงการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ที่มีผล ต่อความตั้งใจที่จะใช้ (BI) ระบบทั้งสองเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) เท่านั้นที่เป็นตัวปัจจัยสำคัญในการทำงานถึงการใช้ระบบในอนาคต โดยที่แบบจำลอง TAM สามารถประยุกต์ใช้ได้กับระบบที่แตกต่างและให้ผลออกมามาตรฐานกัน

Lederer et al. (2000), ใช้แบบจำลอง TAM เพื่อศึกษาถึงจุดประสงค์ของผู้ที่ใช้ บริการเว็บไซด์ (World-Wide-Web) ในการสืบค้นข้อมูลจำนวน 163 ราย โดยผู้วิจัยได้ ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

1. รูปแบบการนำเสนอของเว็บไซด์ (World-Wide-Web) ที่ง่ายแก่การเข้าใจและง่าย แก่การสืบค้นจะเป็นตัวกำหนดถึงความง่ายในการใช้

## 2. คุณภาพของเนื้อหาในเว็บไซด์ (World-Wide-Web) จะเป็นตัวทำนายถึงประโยชน์ของเว็บไซด์ (World-Wide-Web)

จากการศึกษาพบว่า การศึกษาในครั้งสนับสนุนแบบจำลอง TAM กล่าวคือ การที่ผู้ใช้เลือกที่จะใช้เว็บไซด์ใดนั้น ขึ้นอยู่กับประโยชน์ของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนอที่ง่ายแก่การเข้าใจ ซึ่งตัวแปรทั้งสองจะส่งผลต่อ การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) และการรับรู้ความง่ายในการใช้ (PEOU) ตามลำดับอีกด้วย

Igbaria et al. (1995), ศึกษาถึงว่าทำไม่ผู้คนถึงตัดสินใจที่จะใช้คอมพิวเตอร์กันอย่างแพร่หลาย ทั้งตัวบุคคลเองและองค์กร สาเหตุที่ใช้แบบจำลอง TAM มาศึกษาถึงปัจจัยขั้นพื้นฐานที่ทำให้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์เกิดการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เนื่องมาจากมีงานวิจัยหลายงานที่ศึกษาถึงตัวแบบจำลองนี้ และด้วยเหตุผลที่ว่าผู้วิจัยต้องการที่จะทราบว่าสาเหตุหลักที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่เลือกใช้คอมพิวเตอร์เนื่องมาจากว่า ใช้เพื่อเทคโนโลยีนี้ให้ความบันเทิงหรือใช้เพื่อเรียนรู้มีประโยชน์จริงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยเลือกใช้แบบจำลอง TAM โดยเลือกศึกษา กับผู้ใช้คอมพิวเตอร์จำนวน 450 ราย

ผลที่ได้พบว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานคอมพิวเตอร์ (PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ (PU) มีความสัมพันธ์ในทางบวกไปในทางเดียวกัน โดยที่ประชากรส่วนใหญ่เลือกใช้คอมพิวเตอร์เนื่องด้วยเห็นว่า คอมพิวเตอร์มีประโยชน์ที่จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้เช่น เพิ่มผลผลิต เป็นต้น และพบว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (PEOU) จะส่งผลต่อการใช้คอมพิวเตอร์โดยตรงและมีผลในทางอ้อมต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) กล่าวคือ ผู้ใช้เห็นว่าเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ใช้งานง่ายก็จะเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้ใช้เองด้วย

Liao Z. and Landry R. Jr. (2000), ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรพื้นฐานที่ส่งผลต่อการตอบรับ และนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในองค์กรทางการเงิน โดยใช้มุ่งศึกษาปัจจัยทางด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ภายใต้แบบจำลอง TAM เป็นหลักโดยทำการส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารต่างๆ จำนวน 80 ราย ซึ่งแยกตัวแปรในแบบสอบถามได้ดังนี้

PU: การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มประสิทธิผล โดยมองแค่สามส่วนคือ การยอมรับขององค์กร ความพึงพอใจของพนักงาน และ ความพึงพอใจของลูกค้า

**PEOU:** ความง่ายของการใช้งาน โดยมองที่สองส่วนคือ ความน่าเชื่อถือ และความรู้สึกเคยชินกับระบบ

โดยพบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) มีผลต่อผู้ใช้มากกว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้ (PEOU) ซึ่งอาจหมายถึงว่าพนักงานมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพราะเท่านั้น หรือว่าจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับตนเองและองค์กร ซึ่งเหตุผลหลักมาจากการพนักงานมีความเชื่อว่า เทคโนโลยีใหม่จะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในขณะที่การรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบ (PEOU) พบร่วมกับความเคยชินกับระบบบ่งชี้ว่าจะสัมพันธ์กับระยะเวลาในการใช้

Davis F.D. (1993), ได้ใช้แบบจำลอง TAM แสดงให้เห็นถึง กลไกที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยอ้างเหตุผลที่ว่า เป้าหมายขององค์กร ส่วนใหญ่เชื่อว่าการใช้ IT จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ถ้าเกิดผู้ใช้เลือกที่จะปฏิเสธระบบ IT ก็เท่ากับประสิทธิภาพในการทำงานก็จะสูญเสียไปโดยสิ้นเชิง ดังนั้นงานวิจัยของ Davis นี้จึงใช้ TAM มาศึกษาว่าทำไม่ผู้ใช้ถึงเลือกที่จะใช้ หรือปฏิเสธระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) และระบบ IT ลักษณะใดที่จะตอบสนองการยอมรับของผู้ใช้มากที่สุดโดยเลือกศึกษาภัยคุกคามและหัวหน้าพนักงานจำนวน 112 ราย โดย IT ที่ใช้เป็นตัวทดสอบคือเมลล์อีเมล์ (E-mail) และโปรแกรมพิมพ์งาน ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าภายในได้แบบจำลอง TAM แล้ว การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (PEOU) น่าจะมีผลโดยตรงกับทัศนคติของผู้ใช้ซึ่งก็จะส่งผลต่อการใช้จริงด้วย ดังนั้นการออกแบบระบบ ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก ก็น่าจะมีผลทางอ้อมต่อทัศนคติและพฤติกรรมการใช้จริง เนื่องจากກារออกแบบระบบจะมีผลโดยตรงต่อ PU และ PEOU

ผลที่ได้พบว่า กារออกแบบระบบมีผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้ (PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) และทัศนคติ (Attitude) ของผู้ใช้ และยังพบว่าการออกแบบระบบ ผู้ออกแบบระบบควรพิจารณาถึงความง่ายในการใช้งานด้วย และงานวิจัยครั้นนี้บ่งบอกอีกว่า ไม่ใช่เพียงความง่ายในการเรียนรู้รูปแบบการใช้งานของตัวระบบเท่านั้น แต่ประโยชน์ของระบบก็มีส่วนในการตัดสินใจที่จะเลือกใช้อีกด้วย

Paul et al (1999). ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ TAM ในการวัดผลของการยอมรับเทคโนโลยี โทรเวช (telemedicine) ของแพทย์ โดยสาเหตุที่เลือกใช้ TAM เนื่องมาจากมีงานวิจัยหลาย ๆ งานที่นำแบบจำลองตัวนี้ไปทดสอบกับตัวเทคโนโลยีกับกลุ่มผู้ใช้อีกน้ำหนึ่ง ที่แตกต่าง

กัน และได้ผลลัพธ์ในลักษณะเดียวกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกที่จะนำแบบจำลองตัวนี้มาศึกษาถึงผลของการยอมรับในการใช้ โทรเวช ของแพทย์ และเนื่องด้วย TAM มีความสมบูรณ์ในการวัดเกี่ยวกับ การทดสอบทางจิตวิทยา จึงใช้แบบจำลองตัวนี้เพื่อจะตรวจสอบหาปัจจัยที่ทำให้แพทย์ยอมรับเทคโนโลยีโทรเวช ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) จะส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติ (Attitude) ในขณะที่ส่วนของการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PEOU) ไม่ส่งผลต่อทัศนคติของแพทย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ชี้แจงว่าถ้าแพทย์มีความเห็นว่า เทคโนโลยีโทรเวช มีประโยชน์จริง (PU) ก็จะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีของแพทย์แล้วจึงส่งผลให้แพทย์มีความตั้งใจที่จะใช้ โทรเวช ส่วนความยากง่ายในการใช้เทคโนโลยีโทรเวช ผู้วิจัยเห็นว่าแพทย์เป็นวิชาชีพที่สามารถเรียนรู้ได้เร็ว ความยากง่ายในการใช้เทคโนโลยีโทรเวชสำหรับแพทย์ จึงไม่น่าส่งผลต่อทัศนคติของแพทย์แต่อย่างใด และเนื่องด้วยเห็นว่าขั้นตอนในการทำให้เกิดการยอมรับที่ยากที่สุดคือช่วงแรก ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงเลือกศึกษาถึงแค่ ความตั้งใจที่จะใช้ เทคโนโลยีโทรเวชเท่านั้น

Chau et al. (2002), ได้ใช้แบบจำลอง TAM ศึกษาถึงผลที่สืบเนื่องมาจาก การรับรู้ใน การใช้ เทคโนโลยีโทรเวช (telemedicine) ในเชิงประจักษ์ กับแพทย์จำนวน 421 ราย พบร่วมกับการรับรู้ถึงคุณประโยชน์ (PU) จะส่งผลต่อ ทัศนคติ (Attitude) และความตั้งใจที่จะใช้ (BI) โดยความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีโทรเวช (BI) ก็มีผลมาจากการทัศนคติ (Attitude) ด้วยเช่นกัน

Davis F.D. and Venkatesh V. (1995), ได้ศึกษาถึงการวัดค่าของตัวแปรในส่วนของการรับรู้ถึงประโยชน์ของโปรแกรม Wordperfect และความยากง่ายในการใช้โปรแกรม Wordperfect โดยเลือกศึกษา กับนักศึกษาจำนวน 195 ราย โดยแบ่งเป็นสองกลุ่มในการตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดผลของความแตกต่าง ในส่วนของความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของตัวแปร โดยผลของการศึกษาพบว่า ความเชื่อมั่น และความเที่ยงตรงของคำถาม ไม่ได้เกิดจากกลุ่มของนักศึกษา แต่เป็นผลเนื่องมาจากการสร้างของคำถามที่นำมาจากแบบจำลอง TAM เอง ซึ่งง่ายแก่การเข้าใจ โดยผลที่ได้ยังสนับสนุนแบบจำลอง TAM อีกด้วย กล่าวคือ การรับรู้ความง่ายในการใช้ (PEOU) มีผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) และความตั้งใจที่จะใช้ (BI) ในขณะที่การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ก็ยังส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ (BI) ซึ่งท้ายสุดความตั้งใจที่จะใช้โปรแกรม ก็สนับสนุนให้มีการใช้จริง (Usage)

Szajna B. (1996), ใช้แบบจำลอง TAM ทดสอบกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของนักศึกษาจำนวน 61 ราย โดยแบ่งการทดสอบออกเป็นสองชั้นตอนของลักษณะ คือ วัดทัศคติก่อนที่จะมีการใช้จริง กับวัดทัศนคติหลังจากการใช้จริง และเปรียบเทียบสิ่งที่วัดจากการรายงานการใช้โดยผู้ใช้เอง กับการวัดจากการใช้งานจริงของผู้ใช้

โดยภายหลังจากการศึกษาพบว่า ทัศนคติที่มีต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งก่อนและหลังการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของนักศึกษาให้ผลสอดคล้องไปในทางเดียวกันคือ การรับรู้ความง่ายในการใช้ (PEOU) มีผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) และความตั้งใจที่จะใช้ (BI) ในขณะที่การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ก็ยังส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ (BI) แต่การรับรู้ความง่ายในการใช้ (PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) จะไม่ส่งผลต่อการนำมาใช้จริง (Usage) ดังนั้นงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การบอกการใช้งานด้วยตัวเองอาจไม่สามารถนำมาใช้เป็นตัววัดการใช้งานจริงได้เสมอไป เพราะประสบการณ์ในการใช้งานจริงถือเป็นส่วนสำคัญต่อการวัดการใช้งานจริงภายใต้แบบจำลอง TAM

Legris et al. (2003), ได้ศึกษาแบบจำลอง TAM จากงานวิจัยอื่นๆ เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ 3 อย่างคือ

1. หาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการวิธีการวิเคราะห์ผล
2. หาส่วนที่สอดคล้องหรือแตกต่างกัน
3. เพื่อแสดงให้เห็นถึงค่าที่ถูกแปลผลโดยแบบจำลองโดยผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า

ส่วนของการรับรู้ประโยชน์ (PU) พบร่วมกับที่ได้เกิดจากความเชื่อที่ว่า

1. การใช้ระบบจะเพิ่มผลผลิตให้กับผู้ใช้
2. การใช้ระบบ จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
3. การใช้ระบบจะเพิ่มความสะดวกสบายในการทำงาน
4. โดยรวมคือ ระบบมีประโยชน์ต่อการทำงาน

ส่วนของการรับรู้ความยากง่ายในการใช้ระบบ (PEOU) พบร่วมกับที่ได้เกิดจากความ

เชื่อที่ว่า

1. การเรียนรู้ระบบจะทำให้การใช้ระบบง่ายขึ้น
2. ระบบจะใช้งานง่ายขึ้นเมื่อผู้ใช้รู้ว่าตนต้องการจะทำอะไร
3. การที่ระบบเข้มงวดหรือยืดหยุ่นจะมีผลต่อ ความยากง่ายในการใช้งาน

จากการวิจัยเหล่านี้ จะเห็นได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยหลักภายใน TAM คือ การรับรู้ความง่ายในการใช้ (PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) จะส่งผลที่แตกต่างกันต่อ ทัศนคติของผู้ใช้งานเทคโนโลยีนั้นๆ (Attitude) และความตั้งใจของตัวผู้ใช้งานที่จะใช้เทคโนโลยีนั้นๆ (Behavioral Intention) ก็ต่อเมื่อมีการปรับเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่าง และรูปแบบของเทคโนโลยีที่ แตกต่างกัน โดยแต่ละงานวิจัยสามารถสรุปถึงผลที่ได้ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1  
ผลที่ได้จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา

ผู้วิจัย (ปีที่ตีพิมพ์)	ตัวเทคโนโลยี	กลุ่มตัวอย่าง	ผลที่ได้
Davis F.D.(1989)	Text-editor	นักศึกษา 107 ราย	PU → Attitude, PU → Usage, PEOU → Attitude, PEOU → PU
Subramanian G.H. (1994)	Voice mail system, Customer dail-up system	พนักงาน 75 ราย	PU → BI, PU → Usage
Lederer et al. (2000)	World-Wide-Web	ผู้ใช้บริการเว็บไซด์ 163 ราย	PU → Usage, PEOU → Usage
Davis F.D.(1993)	E-mail, Text-editor	ผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญ 112 ราย	PU → Attitude, PEOU → Attitude, PU → BI, Attitude → BI, BI → usage
Paul et al.(1999)	Telemedicine	แพทย์ 407 ราย	PU → Attitude, PEOU → Attitude, PU → BI, Attitude → BI
Chau et al. (2002)	Telemedicine	แพทย์ 421 ราย	PU → Attitude, PU → BI, Attitude → BI
Igbaria et al.(1995)	Micro-computer	ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ 450 ราย	PEOU → PU, PEOU → Usage, PU → Usage
Liao and Landry (2000)	Information Technology in organization	พนักงานธนาคาร 80 ราย	PEOU → PU, PEOU → Usage, PU → Usage,
Davis and Venkatech (1995)	Wordperfect	นักศึกษา 195 ราย	PEOU → PU, PEOU → BI, PU → BI, BI → Usage
Szajna B. (1996)	E-mail	นักศึกษา 61 ราย	PEOU → PU, PEOU → BI, PU → BI, BI → Usage

ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ จึงต้องการประยุกต์ใช้ตัวแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี หรือ TAM ว่าเมื่อมีการปรับเปลี่ยนในส่วนของตัวเทคโนโลยีและกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผลของ PEOU และ PU ที่มีต่อ Attitude และ Behavioral Intention จะสอดคล้องกับงานวิจัยอื่นหรือไม่ และจะมีปัจจัยอะไรบ้างที่จะส่งผลต่อแนวโน้มการยอมรับการใช้เทคโนโลยี E-Booking นี้ ทางผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานขึ้นมาดังนี้ (แสดงดังภาพที่ 2.9)

H1: การรับรู้ถึงประโยชน์ของการให้บริการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) (PU) จะมีผลต่อทัศนคติ (Attitude) ในการใช้ระบบ การให้บริการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking)

H2: การรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้ การให้บริการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) (PEOU) จะส่งผลต่อทัศนคติ (Attitude) ในการใช้ระบบ การให้บริการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking)

H3: ทัศนคติ (Attitude) ที่มีต่อการใช้ระบบการให้บริการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) จะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะใช้ระบบ การให้บริการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking)

ภาพที่ 2.9

สมมติฐานของกรอบการวิจัย

