

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน เรียกรถรับ-ส่งผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลในประเทศไทย ของกลุ่มผู้ดูแลผู้สูงอายุ
ชื่อผู้เขียน	ณปณต วังซ้าย
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการธุรกิจ)
สาขาวิชา	เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการธุรกิจ
คณะ	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชจรินทร์ อินทะหล้า
ปีการศึกษา	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจของกลุ่มผู้ดูแลผู้สูงอายุในการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถรับ-ส่งผู้สูงอายุไปยังโรงพยาบาลในประเทศไทย โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT2) ร่วมกับปัจจัยการรับรู้ความไว้วางใจ การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างผู้ดูแลผู้สูงอายุในกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์และวาย จำนวน 186 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการพยายามใช้งาน อิทธิพลทางสังคม สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และคุณค่าด้านราคา ขณะที่การรับรู้ความไว้วางใจไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการในบริบทนี้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้การทดสอบอิทธิพลของตัวแปรกำกับพบว่าอัตลักษณ์ทางเพศ และเจนเอเรชั่นไม่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดังกล่าวกับความตั้งใจในการใช้บริการ คาดว่าผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน ผู้ให้บริการ องค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค ตลอดจนสามารถพัฒนาบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและ ความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด

คำสำคัญ: ความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันเรียกรถรับ-ส่ง, ผู้ดูแลผู้สูงอายุ, ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 2, สังคมสูงวัย, การรับรู้ความไว้วางใจ

Independent Study Title	FACTORS AFFECTING CAREGIVERS' INTENTION TO USE RIDE-HAILING APPLICATION SERVICES FOR TRANSPORTING THE ELDERLY TO HOSPITALS IN THAILAND
Author	Napanod Wangsai
Degree	Master of Science (Digital Technology for Business Management)
Major Field	Digital Technology for Business Management
Faculty	Commerce and Accountancy
University	Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Nuchjarin Intalar, Ph.D.
Academic Year	2025

ABSTRACT

This research aims to study the factors influencing the intention of elderly caregivers to use ride-hailing application services for transporting elderly individuals to hospitals in Thailand, by applying the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2) together with the perceived trust factor. This study is quantitative research, collecting data through an online questionnaire from a sample group of 186 elderly caregivers in Generation X and Generation Y. Data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The research findings revealed that factors with a statistically significant positive effect on the intention to use the service include performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, and price value. Meanwhile, perceived trust did not have a statistically significant effect on the intention to use the service in this context. Furthermore, the moderation effect testing found that gender identity and generation had no moderating influence on the relationship between the aforementioned factors and the intention to use the service. It is expected that the findings of this research will be beneficial to application developers, service providers, organizations, and

relevant agencies, to serve as a guideline for understanding consumer behavior, as well as to enable the development of services that respond to the needs and expectations of the target group in the most appropriate and efficient manner.

Keywords: Intention to use ride-hailing applications, Caregivers, UTAUT2, Aging Society, Perceived trust

