

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคล
Factors Influencing Decision to Use Online Conference Application in Personal

ศิรพัชร ฉิมพาลี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ)

สถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคล

ศิริพัชร นิมพาลี

คณะสถิติประยุกต์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรวิทยาศาตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ ทองงาม)

..... อาจารย์ที่ปรึกษารอง
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนาสัย สุคนธ์พันธุ์)

..... ประธานกรรมการ
()

..... กรรมการ
()

..... กรรมการ
()

บทคัดย่อ

ชื่องานวิจัย	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคล
ชื่อผู้เขียน	ศิรพัชร ฉิมพาลี
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ)
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ ทองงาม
ปีการศึกษา	2563

ในปัจจุบันการติดต่อสื่อสารนั้นถือเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งทั้งในการดำเนินธุรกิจและการเรียนการสอน โดยในภาคธุรกิจนั้น การประชุมนั้นถูกมองเป็นส่วนที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจ โดยมีงานวิจัยได้สำรวจเกี่ยวกับการใช้เวลาของผู้บริหารในแต่ละวัน ซึ่งได้ผลว่าผู้บริหารระดับสูงประเมินว่าพวกเขาใช้เวลา 60-75% ในแต่ละวันไปกับการประชุม อีกทั้งยังมีส่วนของการติดต่อสื่อสารกับภายนอกองค์กรซึ่งการประชุมแต่ละครั้ง อาจสร้างความไม่สะดวกทั้งในแง่ของการจัดหาสถานที่ที่ใช้ในการประชุม การเดินทาง ส่งผลให้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์เข้ามามีส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ รวมไปถึงภาคการศึกษาที่ปัจจุบัน มีการเรียนการสอนทางช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกทั้งผู้สอนและนักเรียน ดังนั้นแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์จึงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินธุรกิจการติดต่อสื่อสารและการเรียนการสอน สะดวก และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคล โดย ปัจจัยที่ศึกษามีทั้งหมด 5 ปัจจัย ประกอบด้วย การเชื่อมต่อแบบทันที ความเคยชิน ความคาดหวังประสิทธิภาพ ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย อิทธิพลทางสังคม โดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 403 ตัวอย่างและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า การเชื่อมต่อแบบทันที อิทธิพลทางสังคม ความคาดหวังประสิทธิภาพ และความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามลำดับ ความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยด้านความเคยชินไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคล

คำสำคัญ: การตัดสินใจเลือกใช้, แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์, การประชุม

ABSTRACT

Title	Factors Influencing Decision to Use Online Conference Application in Personal
Author	Sirapat Shimpalee
Degree	Master of Science (Information Technology Management)
Advisor	Assistant Professor Dr. Sutep Tongngam
Year	2020

Nowadays, communication is extremely important in both business operations and teaching. In that business sector Meetings are viewed as an integral part of conducting business. Research has explored the daily use of management's time. It works that top management estimates that they spend 60-75% of the time each day meeting. There is also a part of communication with outside the organization which each meeting It may create inconvenience, both in terms of providing meeting locations, travel, resulting in an online meeting application. Get involved in solving these problems. Including the current semester There are more teaching and learning channels online. Which facilitates both teachers and students Therefore, online meeting applications are essential to make running a business, communicating and teaching more convenient and efficient.

The main objective of this research was to study the factors Influencing decision to use online conference application in personal. Five factors were studied: Instant Connectivity, Habit, Performance Expectancy, Security risks, Social influence An online questionnaire was used to collect data from 403 samples and analyzed the data with descriptive statistics and multiple regression analysis.

The research revealed that the Instant Connectivity, Social influence, Performance Expectancy And Security risks This significantly decision to use online conference application in personal, respectively. Importance from highest to lowest Habit factors do not influence your decision to use a personal online conference application.

Keywords: Decision to Use, Online Conference, Meeting

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ ทองงาม อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยได้กรุณาให้ความรู้การชี้แนะแนวทางการศึกษา ให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัย ให้คำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง รวมถึงอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนาสัย สุคนธ์พันธุ์ ที่ให้คำแนะนำ ชี้แนะ สามารถนำไปปรับใช้ ส่งผลทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน สำเร็จไปได้ด้วยดี ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ทั้งสองไว้เป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือในการตรวจสอบความ สมบูรณ์ และความถูกต้องของเครื่องมือ เพื่อให้งานวิจัยมีความตรงเชิงคุณภาพมากขึ้น ตลอดจน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ข้าพเจ้าหวังอย่างยิ่งว่า คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอมอบความดีให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ศิริพัชร นิมพาลี

มกราคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามในการวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.4 ขอบเขตการวิจัย	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	3
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี	5
2.3 ทบทวนวรรณกรรม	10
2.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย	15
2.5 สมมุติฐานของการวิจัย	16

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	17
3.1 ประเภทของการวิจัย	17
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	17
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	18
บทที่ 4 ผลการวิจัย	21
4.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	21
4.2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์	23
4.3 ความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์	26
4.4 การทดสอบสมมุติฐาน	32
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย	35
5.1 สรุปผลการวิจัย	35
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	37
5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย	38
5.4 ข้อจำกัดการวิจัย	39
บรรณานุกรม	40

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1: ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยี ตามแบบจำลองการยอมรับ เทคโนโลยีของ Venkatesh และ Davis (2000)	9
ตารางที่ 2.2: งานวิจัยที่ถูกนำมาอ้างอิงถึงตัวแปร	13
ตารางที่ 3.1: ค่า Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย	19
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	21
ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	21
ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	22
ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	22
ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์	23
ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ในแต่ละวัน	24
ตารางที่ 4.7: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ที่เคยใช้งาน	24
ตารางที่ 4.8: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอุปกรณ์ที่ใช้ในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์	25
ตารางที่ 4.9: แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ด้านการเชื่อมต่อแบบทันที	26
ตารางที่ 4.10: แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ด้านความเคยชิน	27
ตารางที่ 4.11: แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ด้านความคาดหวังประสิทธิภาพ	28
ตารางที่ 4.12: แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ด้านความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 4.13:	แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ด้านอิทธิพลทางสังคม	30
ตารางที่ 4.14:	แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ด้านการ ตัดสินใจเลือกใช้	31
ตารางที่ 4.15:	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	32
ตารางที่ 4.16:	ต้นแบบที่ได้จากการวิเคราะห์ Model Summary	33
ตารางที่ 4.17:	ต้นแบบที่ได้จากการวิเคราะห์ ANOVA	33
ตารางที่ 4.18:	การทดสอบสมมุติฐาน	34

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: โครงสร้างของโมเดล Information Systems Success	5
ภาพที่ 2.2: โครงสร้างของทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล	6
ภาพที่ 2.3: แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีตามแนวคิดของ Davis (1989)	7
ภาพที่ 2.4: แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีตามแนวคิดของ Venkatesh และ Davis (2000)	8
ภาพที่ 2.5: กรอบแนวคิดของการวิจัย	15

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการติดต่อสื่อสารนั้นถือเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งทั้งในการดำเนินธุรกิจและการเรียนการสอน โดยในภาคธุรกิจนั้น การประชุมถือเป็นกิจกรรมหลักในองค์กร การประชุมมีการนิยามว่า “การรวมตัวของบุคคล สามคนขึ้นไปที่ตกลงร่วมกันเพื่อจุดประสงค์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการทำงานขององค์กรหรือกลุ่ม” (Schwartzman, 1989, p. 61) การประชุมนั้นถูกมองเป็นส่วนที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจ โดยมีงานวิจัยได้สำรวจเกี่ยวกับการใช้เวลาของผู้บริหารในแต่ละวัน ซึ่งได้ผลว่าผู้บริหารระดับสูงประเมินว่าพวกเขาใช้เวลา 60-75% ในแต่ละวันไปกับการประชุม (Fulk & Collins-Jarvis, 2001; Kloppenborg & Petrick, 1999) แม้ว่าการประชุมบางครั้งถูกมองว่าเสียเวลาเป็นอย่างมาก แต่การประชุมก็สร้างประโยชน์แก่ผู้ที่เข้าร่วม โดยสามารถร่วมกันวางแผนโครงการ ประสานงานและแก้ปัญหา โดยที่ผู้เข้าร่วมจะต้องเข้าใจถึงข้อตกลงและสร้างความเข้าใจร่วมกัน นอกจากนี้ การประชุมยังมีการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้าร่วมการประชุมอีกด้วย โดยมีงานวิจัยของ (Schwartzman, 1989) เน้นว่าการสร้างความสัมพันธ์นั้นเป็นเป้าหมายสำคัญของการประชุมทางธุรกิจ ส่วนในภาคของการศึกษานั้น ปัจจุบันสถาบันทางการศึกษานั้นยังคงมีการเรียนการสอนแบบเดิมตามปกติ รวมถึงการใช้ช่องทางอื่นเพิ่มเติม เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน โดยแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ก็เป็นส่วนหนึ่งในช่องทางการเรียนการสอนในปัจจุบัน

แม้ว่าการประชุมหรือการเรียนการสอนแบบพบกันต่อหน้ามักเป็นที่นิยมมากกว่า แต่ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนสำคัญในการเปลี่ยนแปลงให้การดำเนินธุรกิจและการเรียนการสอนนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีงานวิจัยได้สำรวจเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน ซึ่งได้ผลลัพธ์ว่า เมื่อมีการทำงานร่วมกันผ่านระบบการสื่อสารทางแอปพลิเคชัน การวิจัยแสดงให้เห็นว่าสามารถช่วยในการเรียนรู้ที่ดีขึ้น และสร้างความเข้าใจร่วมกันเป็นอย่างดี มีการคิดอย่างมีระบบ และมีการเก็บรักษาข้อมูลที่ดีขึ้น (Kreijns, K., Kirschner, P. A., & Jochems, W. 2003). โดยเมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำไปใช้อย่างเหมาะสมในบริบทของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานนั้นจะได้รับประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยสนับสนุนในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (Unwin, T. 2005). เช่น ทีมธุรกิจที่ถูกแยกตัวไปยังพื้นที่ต่างๆ จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการประชุม โดยซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันที่ให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต (SaaS) ถูกมองว่าเป็นแพลตฟอร์มสำคัญในการแก้ปัญหาในการทำงานร่วมกันในหลายหลายสถานที่ (Graham, N. T., Kazman, R., & Walmsley, C. 2007). ผู้คนส่วนใหญ่นั้นถูกมองว่ามีรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลายและชอบใช้รูปแบบการส่งข้อมูลที่แตกต่างกัน การใช้เครื่องมือในการทำงานร่วมกันที่มีหลายรูปแบบ

อาจนำไปสู่ความเข้าใจที่ดีขึ้นของหัวข้อที่กล่าวถึงและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Thissen, R. M., Page, J. M., Bharathi, M. C. & Austin, T. L. 2007). ดังนั้นการสื่อสารผ่านทางแอปพลิเคชันได้ถูกพัฒนามาเพื่อปรับปรุงการประสานงานของทีมและสามารถนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพของทีม (Lin, C., Standing, C., & Liu, Y.-C. 2008). และการประชุมผ่านแอปพลิเคชันถูกมองว่าเป็นเครื่องมือที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี (Everett, D. R. 2007).

ดังนั้นการวิจัยนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคล

1.2 คำถามในการวิจัย

ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ในมุมมองส่วนบุคคล

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ในมุมมองส่วนบุคคล

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตทางด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ในมุมมองส่วนบุคคล

1.4.2 ขอบเขตทางด้านประชากร

การวิจัยนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลทั่วไป เช่น พนักงานออฟฟิศ นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่เคยใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ที่พำนักอาศัยในประเทศไทย ซึ่งมีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ทราบแนวทางในการเลือกใช้ออปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้ใช้งาน ลักษณะของธุรกิจหรือการเรียนการสอน เพื่อให้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ การเรียนการสอนต่อไป หรือการใช้งานในลักษณะส่วนบุคคล รวมถึงผู้พัฒนาออปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ สามารถนำผลจากการวิจัย ไปใช้ในการพัฒนาในโอกาสต่อไปได้

1.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ เริ่มต้นเดือน กรกฎาคม 2563 ถึงเดือน มกราคม 2564

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality)

คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) หมายถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและมีความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน โดยคุณภาพของระบบสารสนเทศนั้นสามารถถูกกำหนดได้จากประโยชน์ที่ได้รับในการใช้งาน ความง่ายในการเข้าถึง ความง่ายในการใช้งาน รวมไปถึงการตอบสนองของระบบสารสนเทศโดยใช้เวลาที่เหมาะสม และความมีเสถียรภาพในการใช้งานที่สมบูรณ์ โดยมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ (Systems Quality) ว่ามีอิทธิพลส่งผลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศและความพึงพอใจของผู้ใช้งานหรือไม่ เช่น (Ryan Nelson , Peter A. Todd & Barbara H. Wixom., 2005) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ธุรกิจ โดยทำการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพเป็นหลัก ผลลัพธ์ที่ได้คือ ระบบสารสนเทศนั้นสามารถทำนายผลทางธุรกิจออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อใช้ระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพมาวิเคราะห์ข้อมูลจากคลังของข้อมูล อีกรงานวิจัยที่มีการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ (Systems Quality) คือ The DeLone and McLean model of information systems success ของ DeLone & McLean (2003) ได้แสดงให้เห็นถึงมิติของคุณภาพ ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการ รวมไปถึงมิติของการใช้งาน ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่เกิดขึ้น และผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของผู้บุคคลและตัวองค์กร โดยมีปัจจัยที่ส่งผลถึงคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วยคุณภาพทั้ง 4 ด้าน คือ

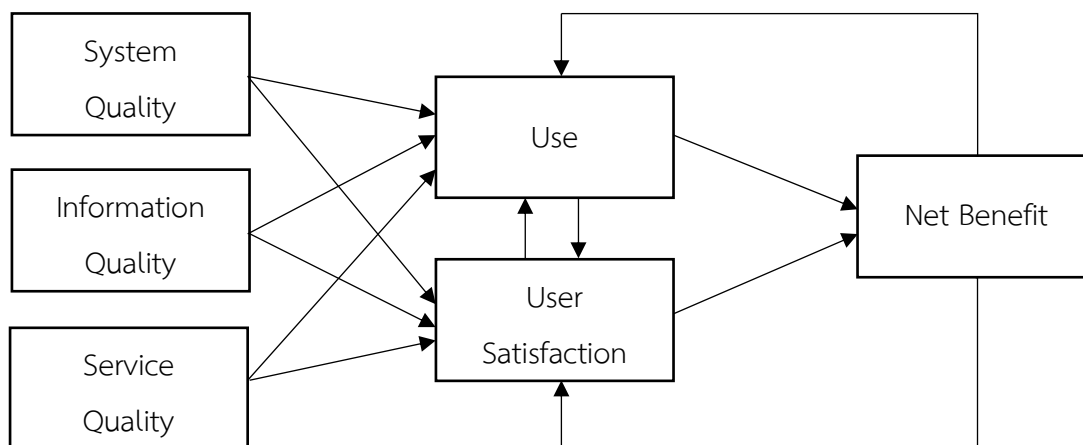
1) ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality) คือ ระบบมีความสมบูรณ์ (Completeness) สามารถเข้าใจและสามารถใช้งานได้ง่าย (Ease of Understanding) ระบบมีความเป็นส่วนตัว (Personalization) ตรงประเด็นกับสิ่งที่ผู้ใช้งานต้องการ (Relevance) มีการรักษาความปลอดภัยของระบบ (Security)

2) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คือ สามารถปรับตัวได้ มีความยืดหยุ่นในการใช้งาน (Adaptability) ระบบมีความพร้อมในการใช้งานได้ทันที (Availability) มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Time) และประโยชน์ในการใช้สอย (Usability)

3) ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย รับรู้ถึงการบริการ (Tangible) การรับประกัน (Assurance) ความเอาใจใส่ (Empathy) และการตอบสนอง (Responsiveness)

4) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) คือ การใช้ซ้ำ (Repeat Visit) และความพึงพอใจโดยรวม (User Survey) อีกทั้งระบบยังช่วยให้ผู้ใช้งานสร้างคุณค่า เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด

ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของโมเดล Information Systems Success



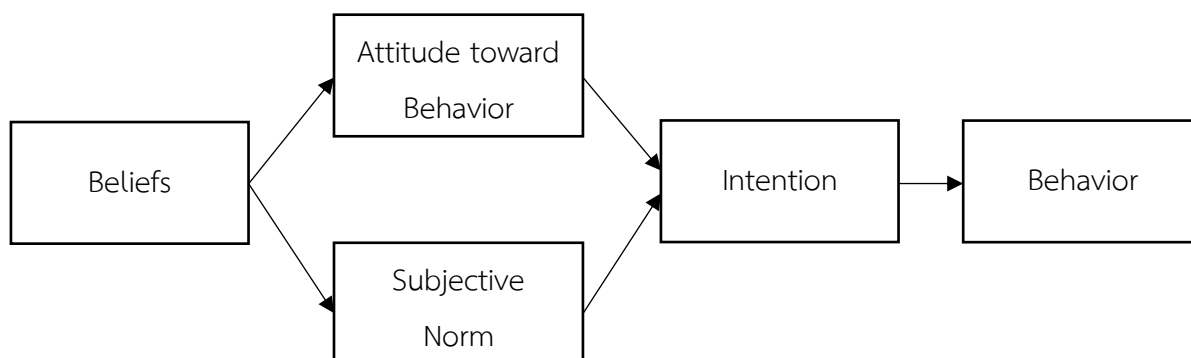
ที่มา Delone, W.H., & McLean, E.R. (2003).

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

2.2.1 ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)

ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผลหรือ TRA เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) นำเสนอโดย (Ajzen & Fishbein 1980) ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับ การศึกษา พฤติกรรมมนุษย์มากที่สุด ทฤษฎีนี้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ (Beliefs) ทศนคติ (Attitude) ความตั้งใจ (Intention) และพฤติกรรม (Behavior) ตามแนวคิดที่ว่ามนุษย์โดยทั่วไปแล้ว เป็นผู้มีเหตุผล พฤติกรรมของแต่ละบุคคลจึงไม่ได้เกิดขึ้นโดยขาดการพิจารณามาก่อน ดังนั้นการที่บุคคลจะมีหรือไม่มี พฤติกรรมใดอย่างหนึ่งนั้น จะเกิดความตั้งใจและมีเหตุผล โดยโครงสร้างของทฤษฎี TRA แสดงดังภาพที่ 2.2

ภาพที่ 2.2 โครงสร้างของทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล



ที่มา Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980).

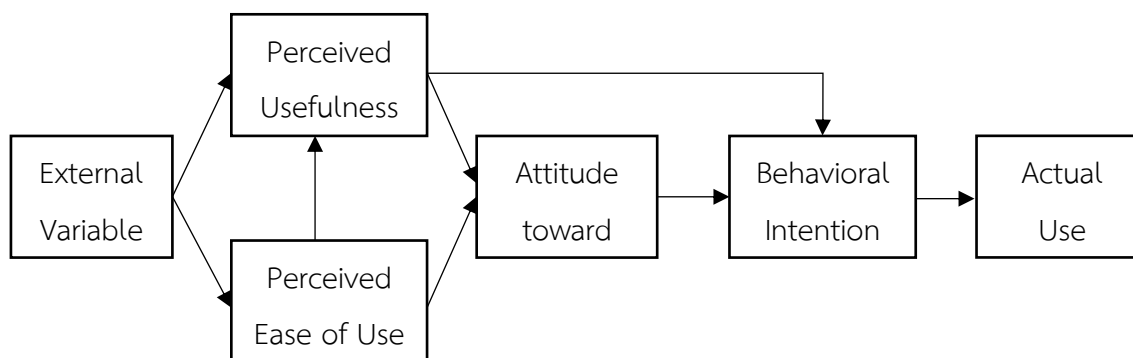
จากภาพที่ 2.2 จะเห็นว่าพฤติกรรมและความตั้งใจของแต่ละบุคคลนั้นส่งผลมาจากความเชื่อที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่

- 1.ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude toward Behavior) เป็นความเชื่อของแต่ละบุคคลว่า การมีหรือไม่มีพฤติกรรมใดนั้นจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่แน่นอนตามที่ บุคคลนั้นได้ประเมินไว้แล้ว
- 2.บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) เป็นความเชื่อของ แต่ละบุคคลที่ว่าการมีหรือไม่มีพฤติกรรมจะคล้อยตามคนรอบข้างที่มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญกับตน

2.2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี หรือ TAM เสนอโดย (Davis 1989) เป็นการ พัฒนาเพิ่มเติมจากทฤษฎี TRA หลักการของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี คือ การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ ว่าผู้ใช้จะใช้เมื่อไร และจะมีแนวโน้มการใช้งานอย่างไร ดังแบบจำลองแสดงดังภาพที่ 2.3

ภาพที่ 2.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีตามแนวคิดของ Davis (1989)



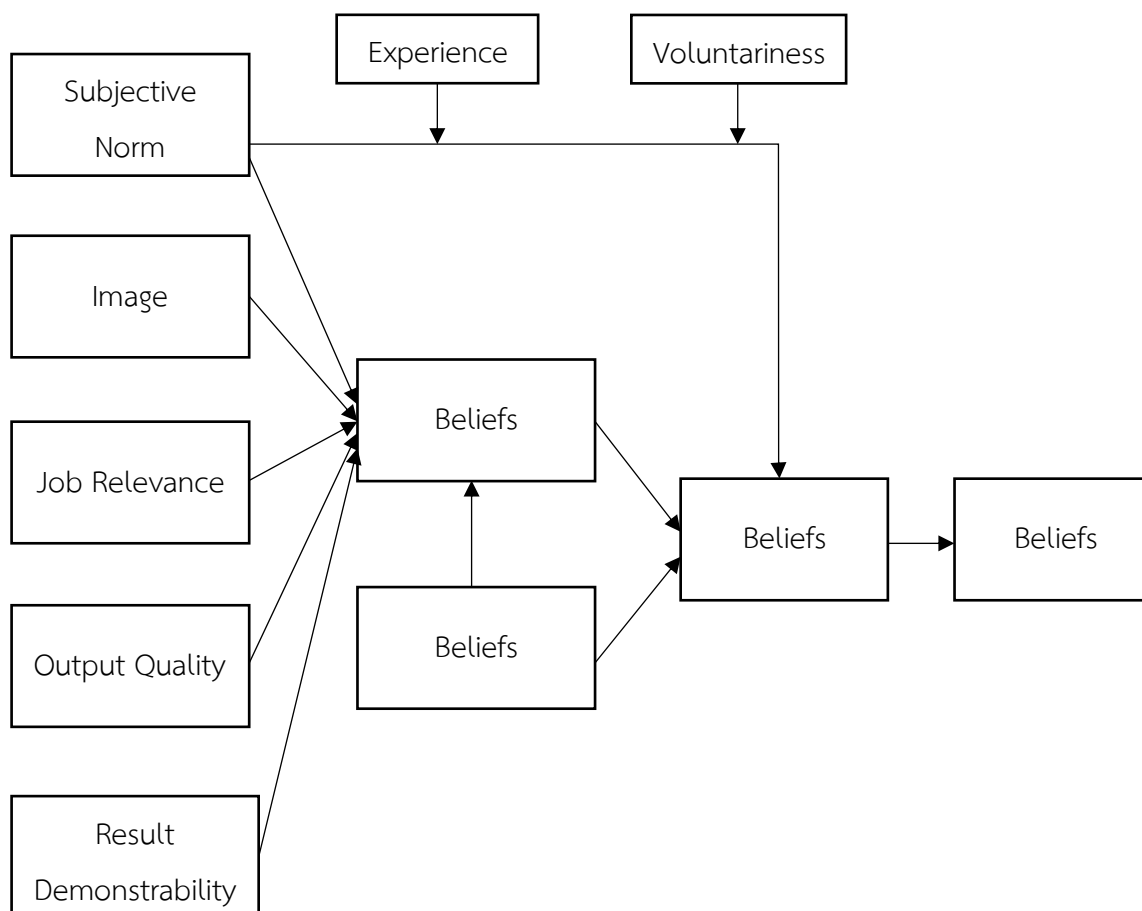
ที่มา Davis, F. D. (1989).

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีนี้อธิบายได้ว่า ตัวแปรภายนอก (External Variables) จะมีส่วนในการสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) ทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) สุดท้ายจะมีการใช้จริงตามมา (Actual Use) ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ยังเป็นตัวผลักดันให้เกิดความตั้งใจ ในการใช้งานและการใช้งานจริงด้วย

2.2.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 (Technology Acceptance Model 2)

เนื่องจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีตามแนวคิดของ Davis (1989) ยังมี ข้อจำกัดบางประการ คือ ไม่สามารถพิจารณาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีได้อย่างละเอียด ดังนั้น Venkatesh และ Davis (2000) จึงได้มีการพัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีขึ้นใหม่ชื่อว่า Technology Acceptance Model 2 หรือ TAM 2 เพื่อให้สามารถอธิบายการยอมรับการใช้ เทคโนโลยีของผู้ใช้งานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และอธิบายเหตุผลของแต่ละบุคคลในการใช้งานเทคโนโลยีได้ อย่างมีประสิทธิภาพ แบบจำลองใหม่นี้ได้เพิ่มปัจจัยอีก 7 ตัวเข้าไปในแบบจำลอง โดยปัจจัยเหล่านี้ถูก ระบุว่าป็นสาเหตุที่มาก่อนการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ประกอบด้วย 1) กลุ่มของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสังคม และ 2) กลุ่มของปัจจัยที่มีลักษณะเฉพาะของ ระบบ ปัจจัยเหล่านี้ถูกนำมาใช้ประกอบกันเป็นโครงสร้างของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี แสดง ดังภาพที่ 2.4

ภาพที่ 2.4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีตามแนวคิดของ Venkatesh และ Davis (2000)



ที่มา Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000).

จากภาพที่ 2.4 ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อสังคม ประกอบด้วย บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) และภาพลักษณ์ (Image) ส่วนปัจจัยอื่นที่เหลือจะอยู่ใน กลุ่มลักษณะเฉพาะของระบบสารสนเทศ โดยประกอบด้วย ความเกี่ยวข้องกับการงาน (Job Relevance) คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ (Output Quality) ผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ (Result Demonstrability) และการรับรู้ ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) นอกจากนั้นในแบบจำลองมีตัวแปรที่จัดเป็น ตัวกระตุ้น (Moderators) ประกอบด้วย ความสมัครใจ (Voluntariness) ซึ่งเป็นระดับของการรับรู้ถึง การที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้ด้วยความสมัครใจ และประสบการณ์ (Experience) ซึ่งเป็นระดับของ ความชัดเจนที่เกิดจากการกระทำหรือได้พบเห็นมา (Venkatesh & Davis, 2000) สำหรับความหมายของของแต่ละปัจจัยทั้งหมดของ TAM 2 ที่มีผลต่อการรับรู้ ประโยชน์ในการใช้งาน แสดงดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1: ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยี ตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Venkatesh และ Davis (2000)

ปัจจัย	ความหมาย	อ้างอิง
บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm)	การที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้งานเทคโนโลยีจะคล้อยตามคนรอบข้าง ที่มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญกับตนเอง	Ajzen & Fishbein(1980)
ภาพลักษณ์ (Image)	การที่แต่ละบุคคลรับรู้ได้ว่าการใช้เทคโนโลยีจะช่วยส่งเสริม ภาพลักษณ์หรือสถานะในสังคม	Moore & Benbasat (1991)
ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Relevance)	การที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าเทคโนโลยีมีความสามารถที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานของตน	Venkatesh & Davis (2000)
คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ (Output Quality)	การที่แต่ละบุคคลรับรู้ว่าเทคโนโลยีสามารถทำงานตามวัตถุประสงค์ได้ เป็นอย่างดี	Venkatesh & Davis (2000)
ผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ (Result Demonstrability)	การที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าผลลัพธ์ที่ได้ จากการใช้เทคโนโลยีสามารถจับ ต้องได้ สังเกตเห็นได้ และสื่อสารได้	Rogers (2003)
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)	การที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าเทคโนโลยีที่ นำมาใช้สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้อง อาศัยความพยายามมากนัก	Davis (1989)

2.3 ทบทวนวรรณกรรม

รูปแบบแนวคิดของการศึกษาปัจจุบันได้ตั้งสมมุติฐานที่ เกี่ยวข้องกับบทบาทของผลประโยชน์ที่แตกต่าง กันในการใช้งานที่นำไปสู่การเลือกใช้งาน โดยมี ความต้องการในการใช้งาน (การเชื่อมต่อแบบทันที) ลักษณะ ผู้ใช้งาน (ความเคยชิน) คุณภาพของแอปพลิเคชัน (ความคาดหวังประสิทธิภาพ) ความเสี่ยง (ความเสี่ยงด้านความ ปลอดภัย) และอิทธิพลที่ส่งผลต่อการใช้งาน (อิทธิพลทางสังคม) เป็นลักษณะของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจ เลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

2.3.1 การเชื่อมต่อแบบทันที (Instant Connectivity)

มีการวิจัยที่ได้ทดสอบว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประโยชน์และความสะดวกในการใช้งาน ด้วยการ เชื่อมต่อแบบทันทีเป็นประโยชน์ทางเทคโนโลยีซึ่งหมายถึงความสะดวก สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา มี ความคล่องตัวในการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยที่เทคโนโลยีมือถือนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของ กิจกรรมจากระยะทางที่ห่างและเวลาที่จำกัด ไปสู่ความยืดหยุ่นที่มากขึ้น (Balasubramanian et al., 2002) โดยการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ของคุณค่าที่เพิ่มขึ้นนำไปสู่พฤติกรรมที่มุ่งเป้าหมายและเป็นผล ให้ได้รับการยอมรับ ในสถานการณ์ที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ ยังมีการรับรู้ประโยชน์ของการเชื่อมต่อแบบ ทันทีที่เกี่ยวข้องกับติดต่อสื่อสารบนมือถือยังมีการรับรู้และความพยายามที่มีประโยชน์มากขึ้นโดยผู้ใช้งาน ในการทำความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีที่กำหนด ดังนั้นจึงตั้งสมมุติฐานว่า การเชื่อมต่อที่รวดเร็วยิ่งขึ้น เกี่ยวข้องกับการรับรู้ประโยชน์และส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

2.3.2 ความเคยชิน (Habit)

ความเคยชินเป็นตัวทำนายที่ส่งผลเป็นอย่างมากสำหรับการทำซ้ำและยืดอายุของพฤติกรรมที่ทำ อยู่ (Venkatesh et al., 2012) โดยในงานวิจัยได้นำความเคยชินเป็นตัวทำนายถึงแรงจูงใจในการใช้งาน และพบว่าความเคยชินส่งผลกระทบต่องานตั้งใจในการใช้งานและการใช้อินเตอร์เน็ตบนมือถือของ ผู้บริโภค (Venkatesh et al., 2012) โดยที่ (Kim & Malhotra 2005) ก็พบว่าการใช้ระบบสารสนเทศ ก่อนหน้านั้นเป็นตัวทำนายที่ส่งผลเป็นอย่างมากต่อการใช้เทคโนโลยีในอนาคต ยิ่งผู้ใช้งานมีประสบการณ์ มากเท่าไรผู้ใช้งานก็ยิ่งประเมินว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์หรือไม่และใช้งานได้ง่ายขึ้นเท่านั้น เมื่อ พิจารณาถึงความเคยชินที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรู้มากขึ้นจึงช่วยให้การประเมินที่เกี่ยวข้องกับ ผลประโยชน์ที่ได้รับ เป็นลักษณะที่ไตร่ตรองไว้ล่วงหน้ามากยิ่งขึ้น (Bagozzi, Wong, Abe, & Bergami, 2000). ดังนั้นจึงตั้งสมมุติฐานว่า ความเคยชินเกี่ยวข้องกับประโยชน์ที่ได้รับมากขึ้นและการรับรู้ที่ง่ายขึ้น ในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

2.3.3 ความคาดหวังประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)

ความคาดหวังในประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานเป็นตัวทำนายที่ส่งผลเป็นอย่างมากต่อความต้องการในการใช้งานระบบสารสนเทศ (Venkatesh et al., 2003) โดยความคาดหวังประสิทธิภาพนั้นสามารถเป็นได้ทั้งแรงจูงใจทางด้านบวกและลบได้ เช่น หากผู้ใช้งานคาดหวังประสิทธิภาพไว้แล้วแอปพลิเคชันสามารถให้ประสิทธิภาพตามที่ผู้ใช้งานต้องการ ก็จะกลายเป็นแรงจูงใจทางบวกในการใช้งาน แต่ถ้าหากแอปพลิเคชัน ไม่สามารถให้ประสิทธิภาพตามที่ผู้ใช้งานคาดหวังไม่ได้ ก็จะสร้างแรงจูงใจในทางลบเช่นเดียวกัน ดังนั้นจึงตั้งสมมุติฐานว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ความชอบ และมีอิทธิพลต่อการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

2.3.4 ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย (Security Risk)

ตามทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Bensaou & Venkataman, 1996; Lu, Hsu, & Hsu, 2005; Pavlou, 2001, 2003) ความเสี่ยงหมายถึงปัจจัยสำคัญของความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีใหม่ เป็นที่ถกเถียงกันอยู่ว่าในระหว่างกระบวนการยอมรับและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชันผู้ใช้งานมักจะเข้าใจถึงความเสี่ยงและความกังวลที่สำคัญ (Groß, 2016; Holak & Lehmann, 1990; Lee, 2009) จากการค้นพบก่อนหน้านี้ที่แสดงให้เห็นว่าแง่มุมของความเสี่ยงที่รับรู้ขึ้นขึ้นอยู่กับการรับรู้ (Campbell & Goodstein, 2001) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยซึ่งหมายถึงความเป็นไปได้ของการสูญเสียการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (Featherman & Pavlou, 2003; Kleijnen et al., 2007) ผลที่ตามมาคือความเสี่ยงที่รับรู้มากขึ้นของแอปพลิเคชันโดยเพิ่มความกังวลในการใช้เทคโนโลยีมีถือมากขึ้นและผู้บริโภครับรู้ถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้น (Groß, 2016; Kleijnen et al., 2007; Pavlou, 2003) ดังนั้นจึงตั้งสมมุติฐานว่า ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่รับรู้มากขึ้นเกี่ยวข้องกับประโยชน์ที่ลดลงและการรับรู้ที่ลดลงของการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

2.3.5 อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)

อิทธิพลทางสังคมมีการส่งผลและมีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมและการตัดสินใจ รวมไปถึงทัศนคติที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เป็นอย่างมาก เนื่องจากแรงกดดันทางสังคมนั้นส่งผลขณะที่บุคคลมีการตัดสินใจส่งผลให้การการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง โดยได้มีทฤษฎี TRA ของ (Lamb et al, 1992) ได้กำหนดกลุ่มอ้างอิงแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ กลุ่มอ้างอิงโดยตรงและกลุ่มอ้างอิงทางอ้อม

1. กลุ่มอ้างอิงทางตรง (Direct reference groups) เป็นกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันโดยตรงในแต่ละบุคคล โดยมีการพบปะกันในลักษณะการเผชิญหน้ากัน (face-to-face membership) ซึ่งกลุ่มอ้างอิงทางตรงนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1.1 สมาชิกแบบปฐมภูมิ โดยสมาชิกกลุ่มนี้ จะมีการปฏิสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอ ในลักษณะทางตรง ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น

1.2 สมาชิกแบบทุติยภูมิ โดยสมาชิกกลุ่มนี้ จะมีการปฏิสัมพันธ์กันแต่ไม่ค่อยสม่ำเสมอ ซึ่งอาจส่งผลให้ส่งผลต่อทัศนคติน้อยลง ได้แก่ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มศาสนา เป็นต้น

2. กลุ่มอ้างอิงทางอ้อม (Indirect reference groups) เป็นกลุ่มบุคคลที่ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกันโดยตรง ในปัจจุบัน แต่ก็ยังมีความพยายามที่จะอยากเข้าไปมีความเกี่ยวข้องด้วยในอนาคต หรืออีกแบบหนึ่งคือ พยายามที่จะหลีกเลี่ยง ไม่อยากมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งกลุ่มอ้างอิงทางอ้อมนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

2.1 กลุ่มในฝัน (Aspirational group) เป็นกลุ่มที่บุคคลอยากที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกด้วย แต่ขณะนี้ยัง ไม่ได้เป็นสมาชิก ซึ่งการที่บุคคลนั้นจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกได้นั้น เขาจำเป็นต้องปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานของกลุ่ม รวมไปถึง ค่านิยมและทัศนคติที่กลุ่ม ยอมรับและยึดถือเป็นแบบแผนเป็นแนวปฏิบัติ (Kotler and Keller, 2011)

2.2 กลุ่มไม่พึงประสงค์ เป็นกลุ่มที่บุคคลพยายามที่จะหลีกเลี่ยง ไม่อยากมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วย เป็นต้น

ตารางที่ 2.2: งานวิจัยที่ถูกนำมาอ้างอิงถึงตัวแปร

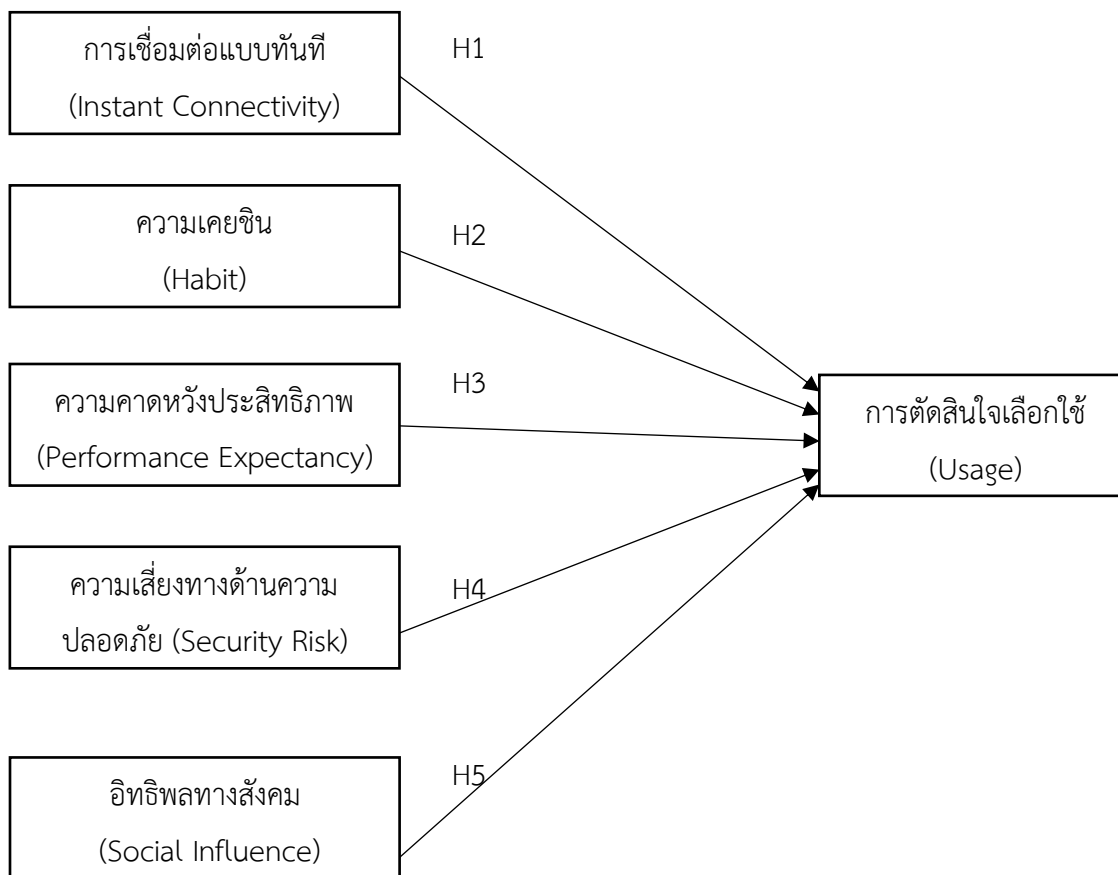
ผู้วิจัย (Researcher) / ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)	การเชื่อมต่อ แบบทันที (Instant Connectivity)	ความเคย ชิน (Habit)	ความคาดหวัง ประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)	ความเสี่ยง ทางด้าน ความ ปลอดภัย (Security Risk)	อิทธิพลทาง สังคม (Social Influence)
(Davis, 1993)	x				
(Balasubramanian et al., 2002)	x				
(Venkatesh et al., 2012)		x	x		
(Kim & Malhotra 2005)		x			
(Bagozzi, Wong, Abe, & Bergami, 2000)		x			
(Venkatesh et al., 2003)			x		
(Bensaou & Venkataman, 1996; Lu, Hsu, & Hsu, 2005; Pavlou, 2001, 2003)				x	
(Campbell & Goodstein, 2001)				x	

ผู้วิจัย (Researcher) / ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)	การเชื่อมต่อ แบบทันที (Instant Connectivity)	ความเคย ชิน (Habit)	ความคาดหวัง ประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)	ความเสี่ยง ทางด้าน ความ ปลอดภัย (Security Risk)	อิทธิพลทาง สังคม (Social Influence)
(Groß, 2016; Holak & Lehmann, 1990; Lee, 2009)				x	
(Featherman & Pavlou, 2003; Kleijnen et al., 2007)				x	
(Groß, 2016; Kleijnen et al., 2007; Pavlou, 2003)				x	
Lamb et al, 1992					x
Kotler and Keller, 2011					x

2.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ดังนี้

ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดของการวิจัย



2.5 สมมุติฐานของการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 (H1) การเชื่อมต่อแบบทันทีที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

สมมุติฐานที่ 2 (H2) ความเคยชินที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

สมมุติฐานที่ 3 (H3) ความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

สมมุติฐานที่ 4 (H4) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

สมมุติฐานที่ 5 (H5) อิทธิพลทางสังคมที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ออปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคล ของประชากรที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

3.1 ประเภทของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลประชากรที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) เพื่อมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ออปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคลของประชากรที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.2.1 ประชากร

การวิจัยนี้จะใช้ประชากรผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ที่พักอาศัยในประเทศไทย

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลทั่วไป เช่น พนักงานออฟฟิศ นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่เคยใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่พักอาศัยในประเทศไทย ทั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบ จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวน ประชากร โดยสุ่มตัวอย่างกำหนดค่า P เป็น 50% จากประชากรทั้งหมด ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับความ คลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% โดยคำนวณจากสูตรของ W.G. Cochran ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% (Z=1.96)

n = 384.16 หรือ 384

ดังนั้น เพื่อคำนึงถึงความคลาดเคลื่อนจากการเก็บข้อมูลไม่ได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 400 คน

3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ไปยัง กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ โดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ให้ผู้ที่มีความประสงค์จะตอบแบบสอบถามสามารถตอบแบบสอบถามได้ตามสะดวก

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ (Online) โดยใช้ผ่านกูเกิลฟอร์ม (Google Form) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ทั้งแบบเลือกตอบเพียงข้อเดียวและแบบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ วัตถุประสงค์ในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ในแต่ละวัน แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ที่เคยใช้งาน และอุปกรณ์ที่ใช้ในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ มีลักษณะ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 24 ข้อ แบ่งออกเป็นแต่ละปัจจัย ดังนี้

- 1) การเชื่อมต่อแบบทันที จำนวน 4 ข้อ
- 2) ความเคยชิน จำนวน 3 ข้อ
- 3) ความคาดหวังประสิทธิภาพ จำนวน 4 ข้อ
- 4) ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย จำนวน 4 ข้อ
- 5) อิทธิพลทางสังคม จำนวน 5 ข้อ
- 6) การตัดสินใจเลือกใช้ จำนวน 4 ข้อ

โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด กำหนดค่า คะแนน เป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ

3.3.2 ด้านการทดสอบเครื่องมืองานวิจัย

ผู้วิจัยทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของ แบบสอบถาม โดยสร้างแบบสอบถามและตรวจสอบความเที่ยงตรงถูกต้องของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำมาทดสอบการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (Item Objective Congruency Index : IOC) จากนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) จากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1: ค่า Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
การเชื่อมต่อแบบทันที	4	0.774
ความเคยชิน	3	0.791
ความคาดหวังประสิทธิภาพ	4	0.799
ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย	4	0.837
อิทธิพลทางสังคม	5	0.780
การตัดสินใจเลือกใช้	4	0.814

3.3.3 ด้านการสรุปผลทางสถิติ

ผู้วิจัยได้ใช้ชุดโปรแกรมสถิติเพื่อสังคมศาสตร์ (Statistics Package for the Social Sciences: SPSS) ในการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เป็นสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลของแบบสอบถามในส่วนที่ 1 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถาม ในส่วนที่ 2 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ส่วนค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลของแบบสอบถามในส่วนที่ 3 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ สำหรับการแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคลได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ ได้แก่ การเชื่อมต่อแบบทันที (Instant Connectivity) ความเคยชิน (Habit) ความคาดหวังประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย (Security Risk) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และมีการตัดสินใจเลือกใช้ (Usage) เป็นตัวแปรตาม

บทที่ 4

ผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 428 คน โดยคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์เหลือเพียง 403 คน มาวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังนี้

4.1.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	158	39.2
หญิง	245	60.8
รวม	403	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.8 และเป็นเพศชาย 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2

4.1.2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
20 ปี หรือน้อยกว่า	4	1.0
21 – 25 ปี	149	37.0
26 – 30 ปี	127	31.5
31 – 35 ปี	88	21.8
36 – 40 ปี	26	6.5

41 ปีขึ้นไป	9	2.2
รวม	403	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมา มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 อายุ 31-35 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 อายุ 36-40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และอายุ 20 ปีหรือน้อยกว่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

4.1.3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3 ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	4	1.0
ปริญญาตรี	263	65.2
ปริญญาโท	135	33.5
ปริญญาเอก	1	0.25
รวม	403	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 รองลงมา อยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และ ระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

4.1.4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4 ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
นักเรียน, นักศึกษา	35	8.7
พนักงานบริษัทเอกชน	346	85.8

รับราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.5
อาชีพอิสระ	5	1.3
เจ้าของกิจการ	3	0.7
รวม	403	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 85.8 รองลงมา เป็นนักเรียน, นักศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 รับราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 อาชีพอิสระ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และเจ้าของกิจการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

4.2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ แบ่งออกเป็น วัตถุประสงค์ในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ในแต่ละวัน แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ที่เคยใช้งาน และ อุปกรณ์ที่ใช้ในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ดังนี้

4.2.1 วัตถุประสงค์ในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามถึงวัตถุประสงค์ในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

วัตถุประสงค์ในการใช้งาน*	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
การเรียนการสอน	145	36.0
ติดต่อทางธุรกิจ	149	37.0
ติดต่อสื่อสารในการทำงาน	372	92.3
พูดคุยส่วนตัวกับเพื่อน	123	30.5
พูดคุยส่วนตัวกับครอบครัว	35	8.7

*ตอบได้มากกว่า 1 วัตถุประสงค์

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ เพื่อการติดต่อสื่อสารในการทำงาน มากที่สุด จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 92.3 รองลงมา คือ เพื่อการติดต่อ

ทางธุรกิจ จำนวน 149 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.0 เพื่อการเรียนรู้การสอน จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 เพื่อพูดคุยส่วนตัวกับเพื่อน จำนวน 123 คนคิดเป็นร้อยละ 30.5 และเพื่อพูดคุยส่วนตัวกับครอบครัว จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ

4.2.2 ระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ในแต่ละวัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามถึงระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ในแต่ละวัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ในแต่ละวัน

ระยะเวลาในการใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 30 นาที	127	31.5
ระหว่าง 30-60 นาที	145	36.0
ระหว่าง 1-2 ชั่วโมง	83	20.6
ระหว่าง 3-4 ชั่วโมง	31	7.7
มากกว่า 4 ชั่วโมง	17	4.2
รวม	403	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ในแต่ละวัน ระหว่าง 30-60 นาที จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา คือ น้อยกว่า 30 นาที จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ระหว่าง 1-2 ชั่วโมง จำนวน 83 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.6 ระหว่าง 3-4 ชั่วโมง จำนวน 31 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.7 และมากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

4.2.3 แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ที่เคยใช้งาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามถึงแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ที่เคยใช้งาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ที่เคยใช้งาน

แอปพลิเคชันที่เคยใช้งาน*	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
Zoom	293	72.7

Google Meet	101	25.1
Microsoft Team	245	60.8
Skype	197	48.9
Discord	22	5.4
Line	13	3.2
Blackbord (Chula)	6	1.5
Cisco Webex	1	0.2

*ตอบได้มากกว่า 1 แอปพลิเคชัน

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ เคยใช้แอปพลิเคชันอะไรบ้าง โดยมีแอปพลิเคชัน Zoom มากที่สุด จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมา คือ แอปพลิเคชัน Microsoft Team จำนวน 245 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.8 แอปพลิเคชัน Skype จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 แอปพลิเคชัน Google Meet จำนวน 101 คนคิดเป็นร้อยละ 25.1 แอปพลิเคชัน Discord จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 แอปพลิเคชัน Line จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 แอปพลิเคชัน Blackbord (Chula) จำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 1.5 และแอปพลิเคชัน Cisco Webex จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.2 ตามลำดับ

4.2.4 อุปกรณ์ที่ใช้ในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอุปกรณ์ที่ใช้ในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

อุปกรณ์ที่ใช้งาน*	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
แอปพลิเคชันบนคอมพิวเตอร์	394	97.7
แอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน	241	59.8
เบราว์เซอร์บนคอมพิวเตอร์	70	17.4
เบราว์เซอร์บนสมาร์ทโฟน	9	2.2

*ตอบได้มากกว่า 1 อุปกรณ์

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้อุปกรณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์เป็น แอปพลิเคชันบนคอมพิวเตอร์ มากที่สุด จำนวน 394 คน คิดเป็นร้อยละ 97.7 รองลงมา คือ

แอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน จำนวน 241 คน คิดเป็น ร้อยละ 59.8 เบราร์เซอร์บนคอมพิวเตอร์ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และเบราร์เซอร์บนสมาร์ทโฟน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

4.3 ความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การเชื่อมต่อแบบทันที ความเคยชิน ความคาดหวังประสิทธิภาพ ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย อิทธิพลทางสังคม และการตัดสินใจเลือกใช้ โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.9: แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ด้านการเชื่อมต่อแบบทันที

การเชื่อมต่อแบบทันที	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เมื่อท่านอยู่ในระหว่างเดินทางหรือทำกิจกรรมนอกสถานที่ ท่านพบว่าท่านสามารถใช้บริการแอปพลิเคชันการประชุมได้	39.5	29.0	28.3	2.2	1.0	4.03	0.92	มาก
2. ท่านพบว่า แอปพลิเคชันการประชุมนั้นเข้าถึงได้ง่าย	24.8	50.1	18.9	3.7	2.5	3.91	0.89	มาก
3.ท่านพบว่า การใช้งานแอปพลิเคชันการประชุม เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการจัดการเวลาของท่าน	12.4	46.9	37.2	3.5	0.0	3.68	0.73	มาก
4. ท่านพบว่า การใช้งานแอปพลิเคชันการประชุม ทำให้ท่านเข้าถึงการประชุมได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	21.6	49.4	18.1	9.9	1.0	3.92	0.92	มาก
รวม						3.85	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ในด้านการเชื่อมต่อแบบทันที โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) โดยมีความคิดเห็นว่า เมื่อระหว่างเดินทาง หรือทำกิจกรรมนอกสถานที่

ยังสามารถใช้บริการแอปพลิเคชันการประชุมได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมา คือ การใช้งานแอปพลิเคชันการประชุม ทำให้ท่านเข้าถึงการประชุมได้รวดเร็วยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) 46 แอปพลิเคชันการประชุมนั้นเข้าถึงได้ง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) และ การใช้งานแอปพลิเคชันการประชุม เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการจัดการเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10: แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ด้านความเคยชิน

ความเคยชิน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านพบว่า การใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือบนสมาร์โฟนของท่าน กลายเป็นเรื่องปกติสำหรับท่าน	41.9	27.8	14.1	13.4	2.7	3.92	1.15	มาก
2. ท่านพบว่า การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันกลายเป็นเรื่องปกติสำหรับท่าน	50.4	27.0	13.2	7.4	2.0	4.16	1.04	มาก
3.ท่านจะเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมในการส่วนตัวของท่าน เป็นแอปพลิเคชันเดียวกันกับที่องค์กรเลือกใช้	16.6	21.6	42.2	14.6	5.0	3.30	1.06	ปานกลาง
รวม						3.79	0.88	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ในด้านความเคยชิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) โดยมีความคิดเห็นว่า การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันกลายเป็นเรื่องปกติสำหรับท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมา คือ การใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือบนสมาร์โฟนของท่าน กลายเป็นเรื่องปกติสำหรับท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) และ ท่านจะเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมในการส่วนตัวของท่าน เป็นแอปพลิเคชันเดียวกันกับที่องค์กรเลือกใช้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11: แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ด้านความคาดหวังประสิทธิภาพ

ความคาดหวังประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านคาดหวังว่า การใช้งานแอปพลิเคชันการประชุม จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานหรือการเรียนของท่าน	6.2	66.7	11.2	14.1	1.7	3.61	0.86	มาก
2. ท่านคาดหวังว่า การใช้งานแอปพลิเคชันการประชุม จะช่วยให้งานสำเร็จได้รวดเร็วและสะดวกขึ้น	15.4	26.8	50.4	6.7	0.7	3.49	0.85	มาก
3. ท่านคาดหวังว่า การใช้งานแอปพลิเคชันการประชุม จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น	21.6	52.6	20.6	1.0	4.2	3.86	0.90	มาก
4. ท่านคาดหวังว่า การใช้งานแอปพลิเคชันการประชุม จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็วยิ่งขึ้น	37.2	36.0	17.6	9.2	0.0	4.01	0.95	มาก
รวม						3.74	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ในด้านความคาดหวังประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) โดยมีความคิดเห็นว่า การใช้งานแอปพลิเคชันการประชุม จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็วยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมา คือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) การใช้งานแอปพลิเคชันการประชุม จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานหรือการเรียนของท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) และ การใช้งานแอปพลิเคชันการประชุม จะช่วยให้งานสำเร็จได้รวดเร็วและสะดวกขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12: แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ด้านความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย

ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านคิดว่า การรักษาความปลอดภัยของการประชุมผ่านแอปพลิเคชันเป็นสิ่งสำคัญ	48.1	31.8	19.4	0.7	0.0	4.27	0.79	มากที่สุด
2. ท่านจะเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุม หากผู้ให้บริการมีการเก็บข้อมูลการประชุมอย่างปลอดภัย	33.5	42.4	12.2	11.9	0.0	3.97	0.96	มาก
3.ท่านจะเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุม หากผู้ให้บริการมีการเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านอย่างปลอดภัย	45.4	35.0	9.7	8.9	1.0	4.14	0.98	มาก
4. หากมีข่าวเกี่ยวกับการทำข้อมูลรั่วไหลของแอปพลิเคชันการประชุมที่ท่านกำลังใช้งาน ท่านจะเปลี่ยนไปใช้แอปพลิเคชันการประชุมอื่น ๆ	16.1	45.2	36.2	2.5	0.0	3.74	0.74	มาก
รวม						4.03	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ในด้านความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) โดยมีความคิดเห็นว่าการรักษาความปลอดภัยของการประชุมผ่านแอปพลิเคชันเป็นสิ่งสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมา คือ ท่านจะเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุม หากผู้ให้บริการมีการเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านอย่างปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) ท่านจะเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุม หากผู้ให้บริการมีการเก็บข้อมูลการประชุมอย่างปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) และ หากมีข่าวเกี่ยวกับการทำข้อมูลรั่วไหลของแอปพลิเคชันการประชุมที่ท่านกำลังใช้งาน ท่านจะเปลี่ยนไปใช้แอปพลิเคชันการประชุมอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13: แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคิดเห็นของ ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ด้านอิทธิพลทางสังคม

อิทธิพลทางสังคม	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านคิดว่า กระแสการใช้แอปพลิเคชันการประชุมที่แพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมของท่าน	7.7	35.7	26.6	9.2	20.8	3.00	1.26	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่า ชื่อเสียงของผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมของท่าน	1.2	35.7	35.5	18.4	9.2	3.01	0.97	ปานกลาง
3.ท่านจะเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุม เมื่อเพื่อนของท่านได้ใช้แอปพลิเคชันการประชุมนี้อยู่	7.7	35.7	42.9	12.7	1.0	3.36	0.83	ปานกลาง
4. ท่านจะเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุม เมื่อคนที่มีอิทธิพลต่อท่านแนะนำให้ใช้	4.7	48.9	26.6	19.9	0.0	3.38	0.85	ปานกลาง
5. ท่านจะเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุม เมื่อองค์กรของท่านสนับสนุนในการใช้งาน	6.7	52.9	38.5	2.0	0.0	3.64	0.63	มาก
รวม						3.28	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ในด้านอิทธิพลทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) โดยมีความคิดเห็นว่า จะเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมเมื่อองค์กรของท่านสนับสนุนในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมา คือ จะเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุม เมื่อคนที่มีอิทธิพลต่อท่านแนะนำให้ใช้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) จะเลือกใช้แอปพลิเคชัน

การประชุม เมื่อเพื่อนของท่านได้ใช้แอปพลิเคชันการประชุมนี้อยู่ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ชื่อเสียงของผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) และ กระแสการใช้แอปพลิเคชันการประชุมที่แพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14: แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ด้านการตัดสินใจเลือกใช้

การตัดสินใจเลือกใช้	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านคิดว่าท่านพอใจกับแอปพลิเคชันการประชุมที่ท่านเลือกใช้งานอยู่	15.1	43.9	37.7	3.2	0.0	3.70	0.75	มาก
2. ท่านจะใช้แอปพลิเคชันการประชุมที่ท่านเลือกต่อไปในอนาคต	13.6	51.6	23.3	8.9	2.5	3.65	0.91	มาก
3. ท่านจะแนะนำแอปพลิเคชันการประชุมที่ท่านเลือกใช้ให้แก่บุคคลที่ท่านรู้จัก	6.7	39.7	51.9	2.0	1.5	3.49	0.69	มาก
4. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันการประชุมที่ท่านเลือกใช้มีประโยชน์สำหรับท่าน	30.0	46.7	6.9	14.9	1.2	3.89	1.03	มาก
รวม						3.68	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ในด้านการตัดสินใจเลือกใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) โดยมีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชันการประชุมที่ท่านเลือกใช้มีประโยชน์สำหรับท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมา คือ ท่านพอใจกับแอปพลิเคชันการประชุมที่ท่านเลือกใช้งานอยู่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) ท่านจะใช้แอปพลิเคชันการประชุมที่ท่านเลือกต่อไปในอนาคต

อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) และ ท่านจะแนะนำแอปพลิเคชันการประชุมที่ท่านเลือกใช้ให้แก่บุคคลที่ท่านรู้จัก
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) ตามลำดับ

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

จากการจัดทำแบบสอบถาม โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ทำให้ผู้วิจัยสามารถ
กำหนดปัจจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้ 5 ปัจจัย ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวม และตรวจสอบความสมบูรณ์ของ
แบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ ความเหมาะสมของปัจจัยและตัววัดเหล่านั้น
อีกครั้งก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป เพื่อให้ได้ข้อมูล ที่เหมาะสมและเกิดความถูกต้องของผลการวิเคราะห์
มากยิ่งขึ้น

4.4.1 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้
การทดสอบสมมติฐานโดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีผลวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.15: แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	IC	H	PE	SR	SI	U
IC	1					
H	.189**	1				
PE	.545**	.254**	1			
SR	.478**	.173**	.540**	1		
SI	.375**	.067	.142**	.178**	1	
U	.395**	.086	.421**	.395**	.392**	1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระพบว่า ตัวแปร
อิสระมีความสัมพันธ์กันและมีทิศทางเดียวกัน โดยค่าที่ได้ต่ำกว่า .75 จึงสามารถนำไปวิเคราะห์ต่อไปได้

4.4.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression
Analysis) โดยมีสมมติฐานการวิจัยทั้งหมด 5 สมมติฐาน ซึ่งกล่าวไว้ว่าปัจจัยหรือตัวแปร อิสระทั้ง 5 ตัว
แปรได้แก่ การเชื่อมต่อแบบทันที (Instant Connectivity) ความเคยชิน (Habit) ความคาดหวัง

ประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย (Security Risk) และ อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ส่งผลในทางบวกต่อ การตัดสินใจเลือกใช้ (Usage) หรือตัวแปรตาม ผลการทดสอบ สมมุติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีผลวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.16: ต้นแบบที่ได้จากการวิเคราะห์ Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.652	0.426	0.419	0.51292

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) สูงสุด คือ 0.426 หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว สามารถอธิบายถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ได้ ได้ร้อยละ 42.6 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 57.4 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ

ตารางที่ 4.17: ต้นแบบที่ได้จากการวิเคราะห์ ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	77.439	5	15.488	58.869	0.000
Residual	104.447	397	.263		
Total	181.886	402			

จากตารางที่ 4.18 มีการตั้งสมมุติฐาน คือ

H0 : ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่สามารถนำมาใช้ในการพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคลได้

H1 : ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว สามารถนำมาใช้ในการพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคลได้

จากการทดสอบที่กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 นั้น ผลจากการทดสอบตาม ตารางที่ 4.18 ได้ค่า Sig. เป็น 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H0 และยอมรับ H1 นั่นคือตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว สามารถนำมาใช้ในการพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคลได้

ตารางที่ 4.18: การทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัย	b	Beta	t	p	สมมติฐาน	การสนับสนุน
การเชื่อมต่อแบบทันที	.504	.434	8.674	.000	H1	สนับสนุน
ความเคยชิน	-.042	-.056	-1.414	.158	H2	ไม่สนับสนุน
ความคาดหวังประสิทธิภาพ	.123	.118	2.368	.018	H3	สนับสนุน
ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย	.103	.098	2.083	.038	H4	สนับสนุน
อิทธิพลทางสังคม	.198	.199	4.827	.000	H5	สนับสนุน

$R^2 = 0.426$, $F = 58.869$, $p = .000$

ค่า Variation inflation factor (VIF) ของตัวแปรต้นในทุก ๆ ตัวแปร มีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้คือ 5.00 แสดงให้เห็นว่าไม่พบปัญหาเกี่ยวกับ Multicollinearity (Hair et al., 2009)

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ สามารถอธิบายถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ได้ร้อยละ 42.6 ($R^2 = 0.426$, $F = 58.869$, $p = .000$) โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่ การเชื่อมต่อแบบทันที ($b = .504$, $Beta = .434$, $t = 8.674$, $p = .000$) ความคาดหวังประสิทธิภาพ ($b = .123$, $Beta = .118$, $t = 2.368$, $p = .018$) ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย ($b = .103$, $Beta = .098$, $t = 2.083$, $p = .038$) อิทธิพลทางสังคม ($b = .198$, $Beta = .199$, $t = 4.827$, $p = .000$) ดังนั้นการวิจัยนี้ให้ผลที่สนับสนุน สมมติฐาน 4 ข้อ ได้แก่ H1, H3, H4 และ H5 จากสมมติฐานจำนวน 5 ข้อ ทั้งนี้จะพบว่า การเชื่อมต่อแบบทันทีจะส่งผลมากที่สุดต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ รองลงมา ได้แก่ อิทธิพลทางสังคม ความคาดหวังประสิทธิภาพ และความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคลโดยปัจจัยที่ศึกษามีทั้งหมด 5 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) การเชื่อมต่อแบบทันที (Instant Connectivity) 2) ความเคยชิน (Habit) 3) ความคาดหวังประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) 4) ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย (Security Risk) 5) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) โดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 403 ตัวอย่างจากนั้นจึงนำ ข้อมูลมาวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ สามารถสรุปผล อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะการวิจัย ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน

สำหรับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารในการทำงาน ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้งานแต่ละครั้ง ระหว่าง 30-60 นาที โดยแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ที่เคยถูกเลือกใช้งานมากที่สุดคือ แอปพลิเคชันซูม (Zoom) โดยเลือกเข้าใช้งานผ่านแอปพลิเคชันบนคอมพิวเตอร์มากที่สุด

ความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคลพบว่า ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการเชื่อมต่อแบบทันที (Instant Connectivity) ความคาดหวังประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย (Security Risk) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) การตัดสินใจเลือกใช้ (Usage) อยู่ในระดับมาก และมีความเคยชิน (Habit) อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคลมีดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 การเชื่อมต่อแบบทันที (Instant Connectivity) ส่งผลในทางบวก ต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ความเคยชิน (Habit) ไม่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคล

สมมุติฐานข้อที่ 3 ความคาดหวังประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ส่งผลในทางบวก ต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานข้อที่ 4 ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย (Security Risk) ส่งผลในทางบวก ต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานข้อที่ 5 อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ส่งผลในทางบวก ต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า แต่ละปัจจัยที่ศึกษามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคลตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ การเชื่อมต่อแบบทันที (Instant Connectivity) จะส่งผลมากที่สุดต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ รองลงมา ได้แก่ อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ความคาดหวังประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) และความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย (Security Risk) ตามลำดับ

ทั้งนี้ทางผู้วิจัยได้ทำการค้นหางานวิจัย เพื่อมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยดังกล่าว โดยได้นำงานวิจัยของ (Tansiri, P., & Deshyangul, J. 2020) ซึ่งเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สื่อประชุมแบบออนไลน์ของกลุ่มวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ผลสรุปดังนี้ (1) ลักษณะส่วนบุคคลและการใช้งานที่มีผลต่อการเลือกใช้สื่อประชุมแบบออนไลน์ของกลุ่มวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ จำนวนครั้งที่ใช้ต่อวัน ด้านการรับรู้ความต้องการภาพรวม การตัดสินใจเลือกใช้สื่อประชุมแบบออนไลน์อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.92 ด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 (2) การยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้สื่อประชุมแบบออนไลน์ของกลุ่มวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ 1) การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และ 2) คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ โดยร่วมกันพยากรณ์การเลือกใช้สื่อประชุมแบบออนไลน์ของกลุ่มวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 51 ลักษณะการใช้งาน พบว่า มีการใช้งานใช้สื่อประชุม แบบออนไลน์ (แอปพลิเคชัน) เช่น webex, google meet คิดเป็นร้อยละ 24.54 โดยมีระยะเวลาใช้งานเฉลี่ย ต่อครั้ง 30 นาที - 1 ชั่วโมง มากที่สุด (ร้อยละ 44.25) ซึ่งส่วนใหญ่ใช้งานน้อยกว่า 2 ครั้งต่อวัน (ร้อยละ 73.50) และมีวัตถุประสงค์ที่ใช้งานด้านการสื่อสารมากที่สุด (ร้อยละ 25.89)

อีกงานวิจัยที่นำมาเปรียบเทียบ ได้นำงานวิจัยของ (Bui, T. H., Luong, D. H., Nguyen, X. A., Nguyen, H. L., & Ngo, T. T. 2020) ซึ่งเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับ การรับรู้ของนักเรียนหญิงต่อพฤติกรรมตั้งใจใช้เครื่องมือการประชุมทางวิดีโอในช่วง COVID-19 ของเวียดนาม โดยนำเสนอข้อมูลของการสำรวจความตั้งใจในพฤติกรรมของนักเรียนหญิงชาวเวียดนามในการใช้เครื่องมือการประชุมทางวิดีโอ (VCT เช่น Zoom, Microsoft Teams หรือ Google Meet) ในการระบาดของ COVID-19 โดยแอปพลิเคชันที่ถูกเลือกใช้มากที่สุดคือ Google Meet คิดเป็นร้อยละ 83.7 รองลงมาคือ Zoom คิดเป็นร้อยละ 56.7 และ Microsoft Team คิดเป็นร้อยละ 5.5 โดยถูกใช้งาน

ที่สมาร์ทโฟนมากที่สุดที่ร้อยละ 80.3 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ (behavioral intention to use) คือ การรับรู้ความสามารถของคอมพิวเตอร์ (Computer Self-efficacy) ความสนุกสนาน (Computer playfulness) และ บริบทในการใช้งาน (Context)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ศึกษามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ออปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคล ได้แก่ การเชื่อมต่อแบบทันที (Instant Connectivity) สอดคล้องตามแนวคิดและทฤษฎี ด้วยการเชื่อมต่อแบบทันทีเป็นประโยชน์ทางเทคโนโลยีซึ่งหมายถึงความสะดวก สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา มีความคล่องตัวในการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยที่เทคโนโลยีนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของกิจกรรมจากระยะทางที่ห่างและเวลาที่จำกัด ไปสู่ความยืดหยุ่นที่มากขึ้น ตามที่ (Balasubramanian et al., 2002) ได้กล่าวเอาไว้ โดยการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ของคุณค่าที่เพิ่มขึ้นนำไปสู่พฤติกรรมที่มุ่งเป้าหมายและเป็นผลให้ได้รับการยอมรับ ในสถานการณ์ที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ ความคาดหวังประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) สอดคล้องตามแนวคิดและทฤษฎี ด้วยความคาดหวังในประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานเป็นตัวทำนายที่ส่งผลเป็นอย่างมากต่อความต้องการในการใช้งานระบบสารสนเทศตามที่ (Venkatesh et al., 2003) ได้กล่าวไว้ โดยความคาดหวังประสิทธิภาพนั้น เป็นความคาดหวังของผู้ใช้งาน ซึ่งต้องการให้ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานดีขึ้น สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้ปัจจัยนี้ส่งผลต่อการเลือกใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคล ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย (Security Risk) สอดคล้องตามแนวคิดและทฤษฎี ด้วยทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของ (Bensaou & Venkataman, 1996; Lu, Hsu, & Hsu, 2005; Pavlou, 2001, 2003) ได้กล่าวไว้ว่าความเสี่ยงเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน ผู้ใช้งานมักจะเข้าใจถึงความเสี่ยงและความกังวลที่สำคัญ (Groß, 2016; Holak & Lehmann, 1990; Lee, 2009) โดยความเสี่ยงด้านความปลอดภัยซึ่งหมายถึงความเป็นไปได้ของการสูญเสียการควบคุมของข้อมูลส่วนบุคคลก็เป็นปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้งาน ทำให้ปัจจัยนี้ส่งผลต่อการเลือกใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคล อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) สอดคล้องตามแนวคิดและทฤษฎี ด้วยอิทธิพลทางสังคมมีการส่งผลและมีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมและการตัดสินใจ รวมไปถึงทัศนคติที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เป็นอย่างมาก เนื่องจากแรงกดดันทางสังคมนั้นส่งผลขณะที่บุคคลมีการตัดสินใจ ส่งผลให้การการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ทั้งในส่วนของแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคล เป็นแอปพลิเคชันที่ต้องใช้งานร่วมกันเป็นกลุ่ม ส่งผลให้การเลือกใช้นั้นไม่สามารถตัดสินใจด้วยตนเองคนเดียวทั้งหมด จึงทำให้อิทธิพลทางสังคมนั้นมีผลมาเกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจ ดังนั้นจึงทำให้ทำให้ปัจจัยนี้ส่งผลต่อการเลือกใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคล ส่วนปัจจัยความเคยชิน (Habit) นั้น ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ออปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคล อาจเป็นเพราะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง

21-25 ปี และส่วนใหญ่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในการทำงาน โดยในการติดต่อสื่อสารในการทำงาน แอปพลิเคชันที่ใช้นั้น อาจถูกเลือกหรือตัดสินใจจากผู้อื่น เมื่อต้องการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคลเอง จึงตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันที่ตนเองต้องการใช้งาน ส่งผลให้ปัจจัยในข้อนี้ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคล

5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ศึกษามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคล ได้แก่ การเชื่อมต่อแบบทันที (Instant Connectivity) ความคาดหวังประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย (Security Risk) และอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ดังนั้นผู้ให้บริการแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ควรคำนึงถึงปัจจัยดังกล่าวมาเพื่อใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งาน โดย การเชื่อมต่อแบบทันที (Instant Connectivity) ควรพัฒนาแอปพลิเคชันให้รองรับในหลายแพลตฟอร์ม เพื่อรองรับการใช้งานที่หลายหลายของผู้ใช้ ความคาดหวังประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ควรพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานที่ดี มีการรับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ใช้งานเพื่อนำมาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย (Security Risk) ควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการจัดเก็บข้อมูลความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน และ อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ควรพัฒนาแอปพลิเคชัน ให้เป็นที่ยอมรับในสังคม มีการสร้างประโยชน์ต่อสังคม และสร้างประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้ 1) ควรเพิ่มปัจจัยในการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลการศึกษามากขึ้น เช่น ปัจจัยด้านสภาพเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ได้ทราบพบว่า ปัจจัยที่ศึกษามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคลในมิติอื่น ๆ ได้มากขึ้น และจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) ควรเพิ่มวิธีในการเก็บข้อมูลการวิจัย กล่าวคือ ควรทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิง ลึกกับผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมขึ้น เนื่องจากการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ จะทำให้กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลในเชิงความคิดเห็นที่ นอกเหนือจากที่กำหนดคำตอบไว้ในแบบสอบถาม 3) ผู้สนใจที่จะศึกษาในหัวเรื่องนี้ควรนำผลการวิจัยนี้ไปเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในอนาคต เพื่อจะได้ทราบถึงเปลี่ยนแปลงและความแตกต่าง

5.4 ข้อจำกัดการวิจัย

งานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้อธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคลในภาพรวม เท่านั้น โดยไม่สามารถระบุขอบเขตด้านพื้นที่ของกลุ่มตัวอย่างได้ เพราะงานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม ออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งไม่ได้เก็บข้อมูลว่ากลุ่มตัวอย่างอยู่ในพื้นที่ใดในประเทศไทย และผลจากการวิจัย สามารถนำไปใช้อธิบายได้เพียงช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ซึ่งเมื่อระยะเวลาผ่านไปหรือมีเทคโนโลยี ใหม่ ๆ เกิดขึ้นอาจทำให้มีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ส่วนบุคคล เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงไป

บรรณานุกรม

Schwartzman, H. (1989). *The meeting: Gathering in organizations and communities*. New York, NY: Plenum.

Fulk, J., & Collins-Jarvis, L. (2001). Wired meetings: Technological mediation of organizational gatherings. In F. M. Jablin & L. L. Putnam (Eds.), *The new handbook of organizational communication* (pp. 624-663). Thousand Oaks, CA: SAGE.

Adler, P. S., & Heckscher, C. (2006). Towards a collaborative community. In C. Heckscher & P. Adler (Eds.), *The firm as a collaborative community* (pp. 11-105). New York, NY: Oxford University Press.

Spence, P. R., Reddy, M. C., & Hall, R. (2005). A Survey of Collaborative Information Seeking Practices of Academic 247 Researchers. *Proceedings of the Conference on Supporting Group Work*, 85-88. Florida: ACM.

Kreijns, K., Kirschner, P. A., & Jochems, W. (2003). Identifying the Pitfalls for Social Interaction in Computer- supported Collaborative Learning Environments: a Review of the Research. *Computers in Human Behavior*, 19, 335- 353.

Unwin, T. (2005). Towards a Framework for the Use of ICT in Teacher Training in Africa. *The Journal of Open and Distance Learning*, 1-26.

Graham, N. T., Kazman, R., & Walmsley, C. (2007). Agility and Experimentation: Practical Techniques for Resolving Architectural Tradeoffs. *Proceedings of the 29th International Conference on Software Engineering*, 519- 528. Washington, DC: IEEE Computer Society.

Thissen, R. M., Page, J. M., Bharathi, M. C. & Austin, T. L. (2007). Communication Tools for Distributed Software Development Teams. *Proceedings of the 2007 ACM SIGMIS CPR Conference*

on Computer Personnel Research: The Global Information Technology Workforce, 28-35. St. Louis, Missouri: Association for Computing Machinery.

Lin, C., Standing, C., & Liu, Y.-C. (2008). A Model to Develop Effective Virtual Teams. *Decision Support Systems*, 45, 1031-1045.

Everett, D. R. (2007). Web Conferencing as a Corporate Communication Tool. *Proceedings of the 2007 Association for Business Communication Annual Convention*, 1-10. Washington, D.C.: Association for Business Communication.

Ryan Nelson , Peter A. Todd & Barbara H. Wixom. (2005) Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within the Context of Data Warehousing, *Journal of Management Information Systems*, 21:4, 199-235.

Delone, W.H., & McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Information System*, 19(4), 9–30.

Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.

Moore, G., & Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Information Systems Research*, 2(3), 192–222.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press.

Davis, F. D. (1993). User acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38, 475–487.

Balasubramanian, S., Peterson, R. A., & Jarvenpaa, S. L. (2002). Exploring the implications of m-commerce for markets and marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30, 348–361.

Kim, S. S., & Malhotra, N. K. (2005). A longitudinal model of continued IS use: An integrative view of four mechanisms underlying postadoption phenomena. *Management Science*, 51, 741–755.

Bagozzi, R. P., Wong, N., Abe, S., & Bergami, M. (2000). Cultural and situational contingencies and the theory of reasoned action: Application to fast food restaurant consumption. *Journal of Consumer Psychology*, 9, 97–106.

Bensaou, M., & Venkataman, N. (1996). Inter-organizational relationships and information technology: A conceptual synthesis and a research framework. *European Journal of Information Systems*, 5, 84–91.

Groß, M. (2016). Impediments to mobile shopping continued usage intention: A trust-risk-relationship. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 33, 109–119.

Holak, S. L., & Lehmann, D. R. (1990). Purchase intentions and the dimensions of innovation: An exploratory model. *Journal of Product Innovation Management*, 7, 59–73.

Kleijnen, M., de Ruyter, K., & Wetzels, M. (2007). An assessment of value creation in mobile service delivery and the moderating role of time consciousness. *Journal of Retailing*, 83, 33–46.

Pavlou, P. (2003). Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7, 101–134.

Venkatesh et al., (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view *MIS Quarterly*, 27 (3) (2003), pp. 425-478

Venkatesh et al., (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology *MIS Quarterly*, 36 (1) (2012), pp. 157-178

Thong et al., (2006). The effects of post-adoption beliefs on the expectation-confirmation model for information technology continuance *International Journal of Human-computer Studies*, 64 (9) (2006), pp. 799-810

Kotler, P. and Keller, K. L. (2011). *Marketing management*. 14th edition, The United States of America: MA

Lamb, Hair and McDaniel. (1992). *Marketing Management*. New York, NY: John Wiley & Son, Inc.

Lin, C.P. and Anol, B. (2008). “Learning online social support: an investigation of network information technology based on UTAUT.” *CyberPsychology & Behavior*, 11(3): 268 272.

Tansiri, P., & Deshyangul, J. (2020). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สื่อประชุมแบบออนไลน์ของกลุ่มวัยทำงาน ในเขต กรุงเทพมหานคร. *BU Academic Review*, 19(2), 242-255.

Bui, T. H., Luong, D. H., Nguyen, X. A., Nguyen, H. L., & Ngo, T. T. (2020). Impact of female students’ perceptions on behavioral intention to use video conferencing tools in COVID-19: Data of Vietnam. *Data in Brief*, 32, 106142.