

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันประชุมทางไกล
ในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
Factors Influencing Behavioral Intention to Use the Video Conferencing Application
during Coronavirus 2019 Pandemic

วรารัตน์ ยงชัยวัฒนา (Wararat Yongchaiwattana)¹
ปราโมทย์ ลือนาม (Pramote Luenam)²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันประชุมทางไกล ในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสอบถามออนไลน์ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มคนที่เคยใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกลและอาศัยอยู่ในประเทศไทย จำนวน 393 คน และทำการวิเคราะห์รูปแบบเชิงโครงสร้าง ซึ่งได้ค่าความสอดคล้องของโมเดล P-Value = 0.021, χ^2/df = 1.285, RMSEA = 0.027, CFI = 0.758 และ TLI = 0.989 จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และการรับรู้การมีชื่อเสียง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านพฤติกรรมการความตั้งใจ และนอกจากนี้ยังพบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพและความคาดหวังในความพยายาม ยังมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้งานอีกด้วย

คำสำคัญ: แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี พฤติกรรมการความตั้งใจ

Abstract

The objective of this research is to study the Factors Influencing Behavioral Intention to Use the Video Conferencing Application during Coronavirus 2019 Pandemic. This study was conducted from a sample of 393 people who used the video conferencing application and live in Thailand by using online questionnaires as a tool for data collection. The Structural models were analyzed using AMOS program, Equation model showed a goodness-of-fit with P-Value = 0.021, χ^2/df = 1.285, RMSEA = 0.027, CFI = 0.758 and TLI = 0.989. The results of this research indicated that effect between performance expectancy, effort expectancy and perceived reputation had a positive impact on use behavioral through the behavioral intention. Furthermore, performance expectancy and Effort expectancy had a direct impact on use behavioral.

Keywords: Video Conferencing Application, UTAUT, Behavioral Intention

บทนำ

การประชุมทางไกล (Video Conference) คือ การนำเทคโนโลยีสาขาต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ กล้องโทรทัศน์ และระบบสื่อสารโทรคมนาคมมาผสมผสาน โดยผู้ประชุมจะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้ผ่านทางจอภาพ อาจเป็นคอมพิวเตอร์ โทรทัศน์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ การประชุมทางไกลสามารถช่วยให้การประชุมที่อยู่ต่างสถานที่กันหลายจุดได้มาประชุมเสมือนอยู่ในห้องเดียวกัน สามารถแชร์งานต่างๆ ในแต่ละจุดให้เห็นเหมือนกัน ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถเห็นภาพและข้อความต่างๆ เพื่ออภิปรายร่วมกันได้ ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้การประชุมมีประสิทธิภาพ และยังอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกัน โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปถึงอีกฝั่งหนึ่ง ซึ่งจะประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย (Turn On Solution, 2017)

ปัจจุบันการประชุมทางไกลมีบทบาทมากยิ่งขึ้น เนื่องด้วยจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 องค์การอนามัยโลก (World Health Organization) ได้ประกาศให้เป็นโรคระบาดใหญ่ทั่วโลก โดยไวรัสโคโรนาเป็นไวรัสที่เป็นสาเหตุของโรคทั้งในสัตว์และคน กรณีที่แพร่ระบาดมาสู่คนนั้นจะทำให้เกิดโรคระบบทางเดินหายใจ ตั้งแต่โรคหัดธรรมดาจนถึงโรคที่มีอาการรุนแรง

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หลักสูตรบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

(World Health Organization, 2020) องค์การอนามัยโลกจึงได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อควรปฏิบัติและคำแนะนำสำหรับประชาชน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

เมื่อมีมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงส่งผลให้ทั่วโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมไปถึงการใช้ชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล หลายหน่วยงานภาคส่วนและองค์กรต่างช่วยกันหามาตรการป้องกันที่หลากหลาย โดยหนึ่งในมาตรการดังกล่าวคือ การออกนโยบายให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) เพื่อช่วยลดการเดินทางของพนักงานที่ต้องออกมาทำงานข้างนอก ทำให้แอปพลิเคชันประชุมทางไกลได้ถูกนำมาใช้เพื่อสร้างความสะดวกสบาย และรองรับการทำงานผ่านทางออนไลน์ เช่น ทรูวีรูม (True VROOM), ชูม (Zoom), กูเกิลแองเออาท์ (Google Hangout), สไกป์ (Skype), ไมโครซอฟทีม (Microsoft Teams) และอื่นๆอีกมากมาย

โกลบอลเว็บเอดจ์ (Kemp, 2020) คาดว่าจะมีผู้ใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกลบอ์ขึ้นหลังจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนเกิดการแพร่ระบาด ซึ่งจากรายงานเดือนเมษายน พบว่า ชูม (Zoom) เป็นแอปพลิเคชันประชุมทางไกลที่มีผู้ใช้งานมากที่สุดเป็นจำนวน 300 ล้านคนต่อวัน

จากข้อมูลดังกล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันประชุมทางไกล ในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในประเทศไทย เพราะปัจจัยต่างๆ นั้นจะสามารถเป็นสิ่งที่ชี้วัดต่อการเลือกใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกลของผู้ที่ทำงานที่บ้านได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันประชุมทางไกล ในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อันได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และการรับรู้ความมีชื่อเสียง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันประชุมทางไกล ในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่งผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ อันได้แก่ อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ถึงความปลอดภัย ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และการรับรู้ความมีชื่อเสียง

กรอบแนวคิด

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันประชุมทางไกล ในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทางผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดการวิจัยจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) นำเสนอโดย (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนมาจากพฤติกรรมความตั้งใจ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)

ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่จะช่วยให้บรรลุผลการปฏิบัติงานได้เพิ่มมากขึ้น (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) ผลการศึกษาทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการทำงานจากที่บ้านช่วงโควิด-19 ของประเทศอินโดนีเซียพบว่าความคาดหวังด้านประสิทธิภาพมีผลกระทบกับพฤติกรรมความตั้งใจของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานจากที่บ้านช่วงโควิด-19 (Razif, et al., 2020) และนอกจากนี้ยังมีการศึกษาความคาดหวังในประสิทธิภาพนั้นมีอิทธิพลโดยตรงกับการใช้สมาร์ตโฟนเพื่อการเรียนรู้ผ่านโทรศัพท์มือถือของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยอิดาตันประเทศไนจีเรีย (Onaolapo & Oyewole, 2018)

ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) หมายถึง การรับรู้ถึงระดับความสะดวก และความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ของแต่ละบุคคล (Rogers, 2003) จากงานวิจัย (Nam, Tham, Khatibi, & Azam, 2019) ที่ได้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของความคาดหวังในความพยายามส่งผลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศกัมพูชา และนอกจากนี้ยังมีการศึกษาวิจัยที่ค้นพบว่า ความคาดหวังในความพยายามมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการใช้งานพฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภครุ่นใหม่สำหรับแอปพลิเคชันเครือข่ายทางสังคม (Social Networking Application) (Chua, Rezaei, Gu, Oh, & Jambulingam, 2018)

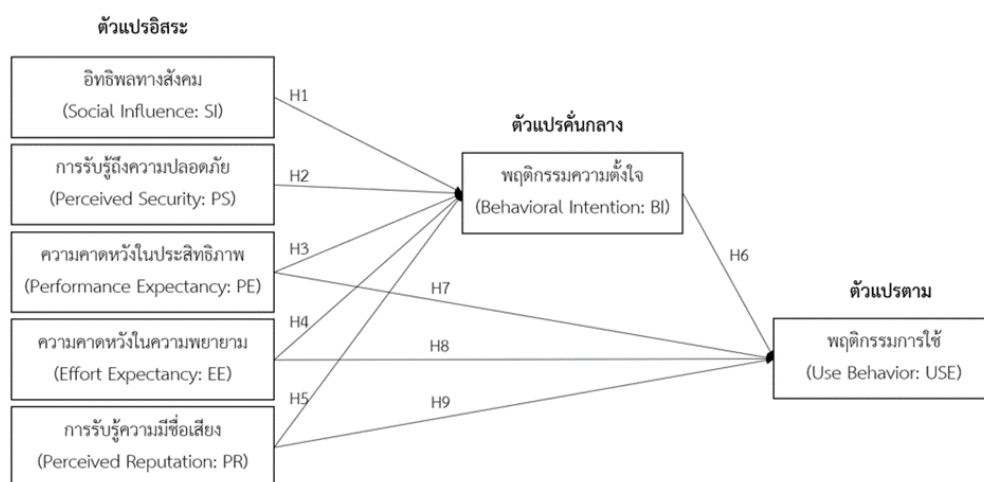
อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) คือ ระดับที่บุคคลรับรู้ว่ามีผู้อื่นมีความสำคัญ และทำให้มีความเชื่อว่าควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) ซึ่งหมายความว่าปัจจัยแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นของเพื่อน ญาติ หรือบุคคลสำคัญอื่นๆ มีผลอย่างมากต่อพฤติกรรมของบุคคล (López-Nicolas, Molina Castillo, & Bouwman,

2008) จากงานวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำไปใช้และความตั้งใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Oliveira, Thomas, Baptista, & Campos, 2016) พบว่า อิทธิพลทางสังคมในหมู่ลูกค้าในการแนะนำเทคโนโลยี ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจของลูกค้าที่จะใช้งานบริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคต

จากแบบจำลองของทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention) ที่ได้รับอิทธิพลมาจาก 3 ปัจจัยหลัก มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ (Use Behavior)

การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Perceived Security) คือ การรับรู้ของผู้ใช้งานว่าผู้ให้บริการจะปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย เช่น การตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และการเข้ารหัสในการเข้าถึงข้อมูล (Kim, Ferrin, & Rao, 2009) ในการศึกษาวิจัยของ (Oliveira, Thomas, Baptista, & Campos, 2016) พบว่าการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ละเอียดอ่อน และข้อมูลส่วนบุคคล เป็นตัวกำหนดโดยตรงต่อความตั้งใจของลูกค้าในการนำเทคโนโลยีมาใช้ ดังนั้นความสำคัญของการรับรู้ความปลอดภัยมีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

การรับรู้ความมีชื่อเสียง (Perceived Reputation) การรับรู้ของลูกค้าหรือผู้ใช้งานที่เกี่ยวกับคุณภาพและการบริการที่เกี่ยวข้องกับแบรนด์ (Veloutsou & Moutinho, 2009) การมีชื่อเสียงจะได้รับการประเมินผ่านประสบการณ์ หรือผ่านข้อมูลจากบุคคลที่สามที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของตนเอง (Allen, 1984) จากการศึกษา (Muller & Klerk, 2020) พบว่า การรับรู้ความมีชื่อเสียงของแบรนด์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจของนักเรียนเจนเนอเรชันวายในการใช้อุปกรณ์ติดตามกิจกรรมที่สวมใส่ได้ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาว่า การรับรู้ความมีชื่อเสียงส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกเรียนหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยในปีศึกษา (Khan, et al., 2018)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Research)

- สมมติฐานที่ H1: อิทธิพลทางสังคม (SI) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งาน (USE) แอปพลิเคชันประชุมทางไกล ผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ (BI)
- สมมติฐานที่ H2: การรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งาน (USE) แอปพลิเคชันประชุมทางไกล ผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ (BI)
- สมมติฐานที่ H3: ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งาน (USE) แอปพลิเคชันประชุมทางไกล ผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ (BI)
- สมมติฐานที่ H4: ความคาดหวังในความพยายาม (EE) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งาน (USE) แอปพลิเคชันประชุมทางไกล ผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ (BI)
- สมมติฐานที่ H5: การรับรู้ความมีชื่อเสียง (PR) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งาน (USE) แอปพลิเคชันประชุมทางไกล ผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ (BI)
- สมมติฐานที่ H6: พฤติกรรมความตั้งใจ (BI) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งาน (USE) แอปพลิเคชันประชุมทางไกล
- สมมติฐานที่ H7: ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งาน (USE) แอปพลิเคชันประชุมทางไกล

สมมติฐานที่ H8: ความคาดหวังในความพยายาม (EE) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งาน (USE) แอปพลิเคชันประชุมทางไกล

สมมติฐานที่ H9: การรับรู้ความมีชื่อเสียง (PR) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งาน (USE) แอปพลิเคชันประชุมทางไกล

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้แบบสอบถามทางออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างประชากร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ ประชากรกลุ่มคนที่เคยใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกลและอาศัยอยู่ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการวิเคราะห์ค่าอำนาจในการทดสอบ (Power Analysis) ด้วยโปรแกรม G*Power โดยทำการกำหนด α ที่ระดับ 0.05 กำหนดค่าอำนาจการทดสอบ $1-\beta$ ที่ระดับ 0.95 ค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.10 และจำนวนตัวแปรในการทำนาย เท่ากับ 6

จากผลการคำนวณของโปรแกรมทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 215 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการปรับจำนวนขนาดตัวอย่างแบบสอบถามเพิ่มเติมเป็น 300 ตัวอย่าง และเพิ่มการเก็บข้อมูลที่ใช้สำหรับการศึกษานำร่อง (Pilot Study) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นอีก 60 ตัวอย่าง รวมเป็น 360 ตัวอย่าง

จากนั้นได้นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยได้ทำการศึกษานำร่อง (Pilot Study) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 ตัวอย่าง ซึ่งจากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปพบว่า ความน่าเชื่อถือของทุกคำถามมีค่ามากกว่า 0.70

สรุปผลการศึกษา

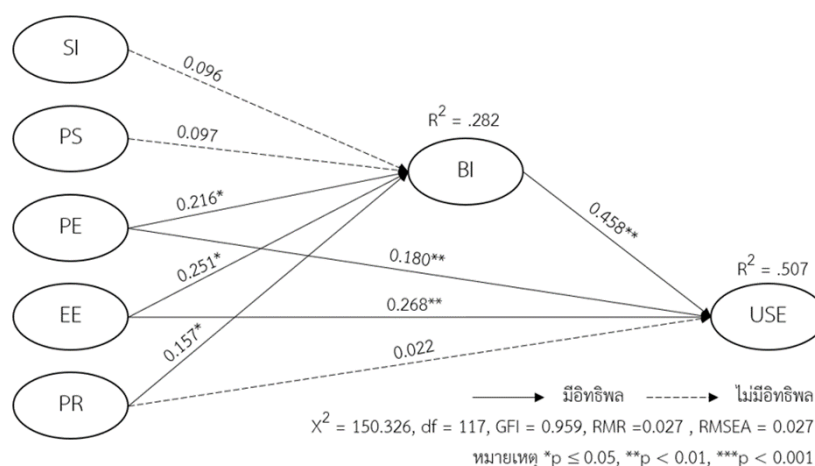
จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการศึกษานำร่องพบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 429 คน โดยมีผู้ที่เคยใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกลที่สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้เป็นจำนวน 393 คน เมื่อนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างมีข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลประชากร	จำนวน	%
เพศ		
ชาย	142	36.13
หญิง	251	63.87
อายุ		
21-30 ปี	235	59.80
31-40 ปี	101	25.70
41-50 ปี	30	7.63
51-60 ปี	27	6.87
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	3.56
ปริญญาตรี	241	61.32
ปริญญาโท	121	30.79
สูงกว่าปริญญาโท	17	4.33
อาชีพ		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	73	18.58
พนักงานบริษัทเอกชน	250	63.61
ผู้ประกอบการ เจ้าของกิจการ /	13	3.31
รับจ้างอิสระ	28	7.12
อื่นๆ	29	7.38

ข้อมูลประชากร	จำนวน	%
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	23	5.85
15,000-30,000 บาท	112	28.50
30,001-45,000 บาท	108	27.48
45,001-60,000 บาท	75	19.08
60,001-75,000 บาท	28	7.12
มากกว่า 75,000 บาทขึ้นไป	47	11.96
ประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันประชุมทางไกล		
ต่ำกว่า 6 เดือน	54	13.74
6-12 เดือน	92	23.41
มากกว่า 1 ปีแต่ยังไม่ถึง 2 ปี	155	39.44
2 ปีขึ้นไป	92	23.41
ความถี่ในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกล		
1 วันต่อสัปดาห์	89	22.65
2-3 วันต่อสัปดาห์	132	33.59
4-6 วันต่อสัปดาห์	98	24.94
ทุกวัน	74	18.83

การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อวิเคราะห์หาอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) และอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์รูปแบบเชิงโครงสร้าง SEM (Structural Equation Modelling) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป AMOS (Analysis of Moment Structures) ในการพิสูจน์ข้อสมมติฐานของงานวิจัยและอธิบายระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัวจากกรอบแนวคิดการวิจัย (Research Model) และได้ทำการปรับรูปแบบโมเดล เพื่อให้โมเดลที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) ผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานของโมเดลตามสมมติฐานงานวิจัย

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุภายในโมเดล

ตัวแปรผล	อิทธิพล	ตัวแปรเหตุ					
		SI	PS	PE	EE	PR	BI
BI	ทางตรง	0.096	0.097	0.216***	0.251***	0.157**	-
	ทางอ้อม	-	-	-	-	-	-
USE	ทางตรง	-	-	0.180***	0.268***	0.022	0.458***
	ทางอ้อม	0.044	0.045	0.099**	0.115**	0.072*	-

หมายเหตุ *p ≤ 0.05, **p ≤ 0.01, ***p < 0.001

จากภาพที่ 2 และตารางที่ 3 สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยจากสมมติฐานการวิจัยได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ	ผลการทดสอบ
H1 อิทธิพลทางสังคม (SI) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกล (USE) ผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ (BI)	ไม่มีอิทธิพล เนื่องจากมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.140 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญคือ 0.05	ปฏิเสธ
H2 การรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกล (USE) ผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ (BI)	ไม่มีอิทธิพล เนื่องจากมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.074 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญคือ 0.05	ปฏิเสธ
H3 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกล (USE) ผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ (BI)	มีอิทธิพล คิดเป็นค่าน้ำหนัก 0.099 มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01	ยอมรับ
H4 ความคาดหวังในความพยายาม (EE) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกล (USE) ผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ (BI)	มีอิทธิพล คิดเป็นค่าน้ำหนัก 0.115 มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01	ยอมรับ
H5 การรับรู้ความมีชื่อเสียง (PR) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกล (USE) ผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ (BI)	มีอิทธิพล คิดเป็นค่าน้ำหนัก 0.072 มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ยอมรับ
H6 พฤติกรรมความตั้งใจ (BI) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกล (USE)	มีอิทธิพล คิดเป็นค่าน้ำหนัก 0.458 มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001	ยอมรับ
H7 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกล (USE)	มีอิทธิพล คิดเป็นค่าน้ำหนัก 0.180 มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01	ยอมรับ
H8 ความคาดหวังในความพยายาม (EE) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกล (USE)	มีอิทธิพล คิดเป็นค่าน้ำหนัก 0.268 มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01	ยอมรับ
H9 การรับรู้ความมีชื่อเสียง (PR) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกล (USE)	ไม่มีอิทธิพล เนื่องจากมีค่า P เท่ากับ 0.674 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญคือ 0.05	ปฏิเสธ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาและวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันประชุมทางไกล ในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการวิจัยอยู่บนพื้นฐานทฤษฎี บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และพฤติกรรมความตั้งใจ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันประชุมทางไกล ในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นอกจากนี้ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และการรับรู้ความมีชื่อเสียง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจ ที่มีการส่งผ่านพฤติกรรมความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันประชุมทางไกล ในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยผู้วิจัยขออภิปรายผลเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

อิทธิพลทางสังคม จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกลผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ โดยอาจจะเกิดจากการทำการวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เนื่องด้วยสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจึงทำให้แต่ละหน่วยงานจำเป็นต้องหาเครื่องมือเพื่อมารองรับสำหรับใช้ในการสื่อสารในช่วงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้บุคคลในครอบครัวยุคใหม่หรือบุคคลรอบข้างไม่ได้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชันทางไกล ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ของ Venkatesh, Morris, Davis , & Davis (2003)

การรับรู้ถึงความปลอดภัย จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกลผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Oliveira, Thomas, Baptista, & Campos (2016) ที่ได้กล่าวไว้ว่าความตั้งใจที่จะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น เกิดจากการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล โดยจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างอาจจะมีการให้ความสำคัญ และมีความเชื่อมั่นในเรื่องของชื่อเสียงของแอปพลิเคชัน จึงทำให้มองข้ามปัจจัยการรับรู้ถึงความปลอดภัย

ความคาดหวังในประสิทธิภาพ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกลผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและคาดหวังต่อแอปพลิเคชันประชุมทางไกลที่จะต้องมีความสามารถช่วยให้อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการใช้งาน รวมไปถึงยังสามารถก่อให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Razif, et al. (2020) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลกับพฤติกรรมความตั้งใจของพนักงานในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการทำงานจากที่บ้านช่วงโควิด-19 ของประเทศอินโดนีเซีย นอกจากนี้จากผลการศึกษาวิจัยยังพบอีกด้วยว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพยังมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Onaolapo & Oyewole (2018) ที่ได้กล่าวว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลโดยตรงกับการใช้สมาร์ตโฟนเพื่อการเรียนรู้ผ่านโทรศัพท์มือถือของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในประเทศไนจีเรีย

ความคาดหวังในความพยายาม จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกลผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีความเข้าใจในแอปพลิเคชันประชุมทางไกลก่อนที่จะมีความตั้งใจที่จะใช้ และนำไปสู่การตัดสินใจที่จะใช้แอปพลิเคชัน ดังนั้นแอปพลิเคชันประชุมทางไกลควรจะพัฒนามาให้สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อนและมีความสะดวกต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ของ Venkatesh, Morris, Davis , & Davis (2003) และนอกจากนี้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ยังพบด้วยว่า ความคาดหวังในความพยายาม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกลโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพยายามมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้งานผู้บริโภครุ่นใหม่สำหรับแอปพลิเคชันเครือข่ายทางสังคม Chua, Rezaei, Gu, Oh, & Jambulingam (2018)

การรับรู้ความมีชื่อเสียง จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกล ผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีการพิจารณาและให้ความสำคัญในเรื่องของชื่อเสียงของผู้ให้บริการในการตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชัน โดยอาจจะได้ยินหรืออ่านมาจากการเล่าประสบการณ์ของผู้ที่เคยใช้งานทั้งในด้านคุณภาพและการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Muller & Klerk (2020) แต่ในทางตรงกันข้าม การรับรู้ความมีชื่อเสียง ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกลทางตรง อาจเกิดจากเมื่อผู้ใช้งานได้ลองใช้แอปพลิเคชันแล้วพบว่าไม่สามารถตอบสนองหรือไม่สอดคล้องกับการใช้งานในชีวิตประจำวันได้จริง ผู้ใช้งานจึงมีการพิจารณาในปัจจัยด้านอื่นๆ ในการเลือกที่จะใช้งานแทน เช่น ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ หรือความคาดหวังในความพยายาม ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Khan, et al. (2018)

พฤติกรรมความตั้งใจ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันประชุมทางไกล โดยพฤติกรรมความตั้งใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และความคาดหวังในความพยายาม ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปตามทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ของ Venkatesh, Morris, Davis, & Davis (2003)

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันประชุมทางไกล โดยทำการกำหนดช่วงเวลาที่ทำการศึกษาคือช่วงของสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งสถานการณ์การแพร่ระบาดที่เกิดขึ้นจนถึงปัจจุบันมีระยะเวลาประมาณมากกว่า 1 ปี จึงทำให้หลายหน่วยงานมีการปรับตัว และอาจจะมีการเพิ่มนโยบายปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบการทำงานให้สามารถทำงานจากที่บ้านได้ ซึ่งอาจจะส่งผลให้มีการนำแอปพลิเคชันประชุมทางไกลมาใช้ในการทำงานมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการศึกษาในอนาคตทางผู้วิจัยขอเสนอให้ ทำการศึกษาหลังจากที่สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ และอาจจะมีการเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่นๆ เช่น การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อที่จะได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติม และสามารถนำผลมาทำการพัฒนาแอปพลิเคชันประชุมทางไกลให้เกิดประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- Carolina López-Nicolas, Francisco José Molina Castillo, Harry Bouwman . (2008). An assessment of advanced mobile services acceptance: Contributions from TAM and diffusion theory models. *Information & Management*, 45(6), 359-364.
- Chantel Muller, Natasha de Klerk. (2020). Influence of Design Aesthetics and Brand Name On Generation Y Students' Intention to Use Wearable Activity-Tracking Devices. *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies* , 12(2), 107 - 121. doi:<https://doi.org/10.34111/ijepeg.202012202>
- Cleopatra Veloutsou, Luiz Moutinho. (2009). Brand relationships through brand reputation and brand tribalism. *Journal of Business Research*, 62(3), 314-322. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.05.010>
- Dan J. Kim, Donald L. Ferrin, Raghav H. Rao. (2009). Trust and Satisfaction, Two Stepping Stones for Successful E-Commerce Relationships: A Longitudinal Exploration. *Information Systems Research*, 20(2), 237-257.
- Do Hung Nam, Jacqueline Tham, Abdol Ali Khatibi, S. M. Ferdous Azam. (2019). An empirical analysis of Cambodian behavior intention towards mobile payment. *Management Science Letters*, 9(12), 1941-1954.
- Franklin Allen. (1984). Reputation and Product Quality. *The RAND Journal of Economics*, 15(3), 311-327.
- Ikram Ullah Khan, Zahid Hameed, Yugang Yu, Tahir Islam, Zaryab Sheikh, Safeer Ullah KhanZhong. (July 2018). Predicting the acceptance of MOOCs in a developing country: Application of task-technology fit model, social motivation, and self-determination theory. *Telematics and Informatics*, 35(4), 964-978. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.09.009>
- M. Everett Rogers. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: The Free Press.
- Mohammad Razif, Bobby Ardiansyah Miraja, Satria Fadil Persada, Reny Nadlifatin, Prawira Fajarindra Belgiawan, Anak Agung Ngurah Perwira Redi, Shu-Chiang Lin. (2020). Investigating the role of environmental concern and the unified theory of acceptance and use of technology on working from home technologies adoption during COVID-19. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 8(1), 795-808. doi: [http://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.1\(53\)](http://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.1(53))
- Pei Ying Chua, Sajad Rezaei, Man-Li Gu, YokeMoi Oh, Manimekalai Jambulingam. (2018). Elucidating social networking apps decisions: Performance expectancy, effort expectancy and social influence. *Nankai Business Review*, 9(2), 118-142. doi:<https://doi.org/10.1108/NBRI-01-2017-0003>
- Simon Kemp. (21 July 2020). Digital 2020: July Global Statshot. เข้าถึงได้จาก <https://datareportal.com/reports/digital-2020-july-global-statshot?rq=video%20conferencing>

- Sodiq Onaolapo, Olawale Oyewole. (2018). Performance Expectancy, Effort Expectancy, and Facilitating Conditions as Factors Influencing Smart Phones Use for Mobile Learning by Postgraduate Students of the University of Ibadan, Nigeria. *Interdisciplinary Journal of e-Skills and Lifelong Learning*, 14, 95-115. doi:<https://doi.org/10.28945/4085>
- Tiago Oliveira, Oliveira Thomas, Goncalo Baptista, และ Filipe Campos. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. *Computers in Human Behavior*, 61, 404-414.
- Turn On Solution. (07 12 2017). Video Conference คืออะไร. เข้าถึงได้จาก <https://turnonsolution.co.th/th/video-conference-คืออะไร/>
- Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, Gordon B. Davis , และ Fred D. Davis. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), หน้า 425-478.
- World Health Organization. (17 04 2020). Coronavirus disease (COVID-19) questions and answers. เข้าถึงได้จาก <https://www.who.int/thailand/emergencies/novel-coronavirus-2019/q-a-on-covid-19>