

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน VIDEO CONFERENCE  
ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร**

**FACTORS INFLUENCING ACCEPTANCE OF USING VIDEO CONFERENCE  
APPLICATIONS OF USERS IN BANGKOK**



**การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
คณะบริหารธุรกิจ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**พ.ศ. 2566**

**FACTORS INFLUENCING ACCEPTANCE OF USING VIDEO CONFERENCE  
APPLICATIONS OF USERS IN BANGKOK**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE  
REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG BUSINESS SCHOOL  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น <sup>2023</sup> ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2023**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG BUSINESS SCHOOL**

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร
นักศึกษา	ร้อยโท อธิธิโชคิ ธรรมปราโมทย์
รหัสนักศึกษา	63611034
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2566
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.วอนชนก ไชยสุนทร

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่มีโอกาสใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference อย่างน้อย 4 ครั้ง ใน 6 เดือนที่ผ่านมา จำนวน 400 คน พร้อมนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple linear regression) และการวิเคราะห์สถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi – Square test)

ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้ออปพลิเคชัน Video conference ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีสถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 35,001 บาท ขึ้นไป ส่วนใหญ่เลือกใช้ออปพลิเคชัน Zoom ในช่วงเวลากลางวัน บริเวณสถานที่ทำงาน ร้านอาหารหรือคาเฟ่ ฯลฯ ผ่านเน็ตบู้คหรือแล็ปท็อป ส่วนใหญ่ใช้ออปพลิเคชัน Video conference ไปในกิจกรรมการประชุม/สัมมนา มีความถี่ในการใช้งานที่ไม่แน่นอน และใช้ระยะเวลาเฉลี่ย ในแต่ละครั้งนานมากกว่า 1 ชม. ขึ้นไป และส่วนใหญ่มักได้รับอิทธิพลจากเพื่อนร่วมงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน สำหรับการมองในแง่ดีที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด ( $\beta = 0.34$ ) รองลงมา คือ การรับรู้ความง่าย ( $\beta = 0.33$ ) และสุดท้าย คือ ความไม่สะดวกสบาย ( $\beta = -0.12$ ) เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ของผู้ใช้ออปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับ การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>Title</b>	Factors Influencing Acceptance of Using Video Conference Applications of Users in Bangkok
<b>Student</b>	First Lieutenant Ittichoti Thampramoth
<b>Student ID</b>	63611034
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Major</b>	Business Administration
<b>Year</b>	2023
<b>Advisor</b>	Associate Professor Dr.Wornchanok Chaiyasoonthorn

## ABSTRACT

The objectives of this research were to study the factors influencing acceptance of using video conference applications of users in Bangkok. We used a questionnaire to collect data from 400 users. The sample group had the opportunity to use the video conference application at least 4 times in the past 6 months. The obtained data were used for statistical analysis. To find the frequency, percentage, arithmetic mean, and standard deviation and test the hypothesis with One – way ANOVA, Multiple linear regression, and Chi–Square test.

As a result, the research found that most respondents were male, aged 21-30 years, Had a single status, graduated with a bachelor's degree, had a career as a government official or a state enterprise employee, Had a monthly income of more than 35,001 baht, Most of them use the Zoom application, via notebook or laptop, during daytime. At workplace restaurant or café etc. Most of them use Video conference applications in meetings/seminars, there is an uncertain frequency of use, and the average duration of each session is longer than 1 hour and influenced by colleagues.

The hypothesis test found that different ages, education levels, occupations, and monthly incomes had different video conference applications will be accepted. Optimism ( $\beta = 0.34$ ), Perceived ease of use ( $\beta = 0.33$ ), and Discomfort ( $\beta = -0.12$ ) in use influence the acceptance of video conference applications by users in Bangkok. Gender, Age, Marital status, Education levels, Occupations, and Monthly income of video conference applications by users in Bangkok, Correlated with video conference applications adoption factors.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร” สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากความเมตตาและความกรุณาในการให้คำปรึกษา พร้อมคำแนะนำต่าง ๆ เป็นอย่างดี ตลอดจนการได้รับการดูแลอย่างสม่ำเสมอจากท่านอาจารย์ รองศาสตราจารย์ ดร.วอนชนก ไชยสุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง

ทั้งนี้ ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านของคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ รวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาประยุกต์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ อีกทั้งต้องขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านของคณะบริหารธุรกิจที่ได้ช่วยดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามอย่างสมบูรณ์ทุกฉบับ รวมถึงกำลังใจและความช่วยเหลือจากครอบครัว คุณพ่อ คุณแม่ ปี่ใหม่ ปี่อัน ปี่ฝ้าย ปี่แม และเพื่อน ๆ ทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุนจนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference และส่วนที่เกี่ยวข้อง หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องกราบขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

อิทธิโชคิ ธรรมปราโมทย์

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	X
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี.....	13
2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Video conference.....	16
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้แอปพลิเคชัน.....	41
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	43
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	47
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับ การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน.....	59
4.5 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple linear regression) เพื่อทำการทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี.....	66
4.6 ผลการวิเคราะห์สถิติ Chi – Square เพื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี.....	68
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	74
5.1 สรุปผล.....	74
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	84
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	104
บรรณานุกรม.....	107
ภาคผนวก.....	110
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	111
ประวัติผู้เขียน.....	119

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	กลุ่มตัวอย่างใน Facebook ที่คาดว่าจะมีผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีสมาชิกมากกว่า 20,000 คน.....29
3.2	เขตที่มีประชากรรวมมากที่สุด 4 อันดับแรก ในกรุงเทพมหานคร ปี 2564 และสัดส่วนการแจกแบบสอบถาม.....30
3.3	การทดสอบความเชื่อมั่นด้วยวิธีของแอลฟาของครอนบัก Cronbach's alpha.....34
3.4	สมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....37
4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference.....41
4.2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference.....44
4.3	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร.....47
4.4	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน แอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน.....49
4.5	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน.....50
4.6	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการรับรู้ความไว้วางใจ.....51
4.7	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการมองในแง่ดี.....53
4.8	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านความมีนวัตกรรม.....54

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านความไม่ปลอดภัย.....55
4.10	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบาย.....57
4.11	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการยอมรับการใช้งาน.....58
4.12	การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามเพศ.....60
4.13	การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามอายุ.....60
4.14	แสดงการเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี LSD (Least - significant difference).....61
4.15	การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามสถานภาพ.....62
4.16	การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามระดับการศึกษา.....62
4.17	แสดงการเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD (Least significant difference).....63
4.18	การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามอาชีพ.....63

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19	แสดงการเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี LSD (Least – significant difference).....64
4.20	การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....65
4.21	แสดงการเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้วยวิธี LSD (Least significant difference)..... 65
4.22	ผลการทดสอบสมมติฐานรวมในสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple linear regression) ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี กับการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร..... 66
4.23	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี..... 68
4.24	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี.....69
4.25	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี.....70
4.26	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี.....70
4.27	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี.....71
4.28	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี.....72

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5.1 ผลการวิเคราะห์เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสถิติที่ใช้ในการทดสอบแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA).....	78
5.2 ผลการวิเคราะห์เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ 3 และสถิติ Chi – Square ที่ใช้ในการทดสอบ.....	80
5.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	82



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1	ร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ พ.ศ. 2556 – 2560 และร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามภาค.....2
1.2	กรอบแนวความคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร.....7
2.1	องค์ประกอบทฤษฎีความพร้อมด้านเทคโนโลยี.....14
2.2	องค์ประกอบทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี.....15



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

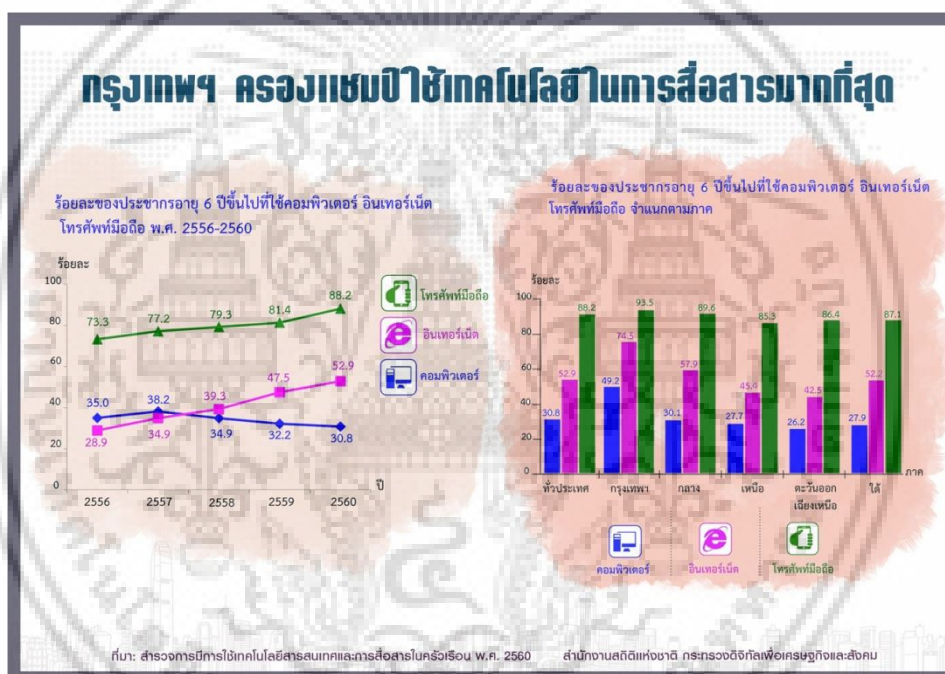
## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นั้น มีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิตเริ่มกลับมาเป็นปกติ อย่างไรก็ตามในห้วงที่ผ่านมาได้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ขึ้นในสังคมไทยและสังคมโลก ทั้งการเปลี่ยนแปลงสภาพสังคม เศรษฐกิจ รวมไปถึงรูปแบบการดำเนินชีวิต แม้ว่าสถานการณ์ต่าง ๆ จะดีขึ้น แต่พฤติกรรมกรดำเนินชีวิตกลับเปลี่ยนแปลงไปอย่างเห็นได้ชัด จากผลการสำรวจเทรนด์การทำงานระดับโลก พบว่า ในปี 2565 หลายบริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกาเริ่มให้พนักงานทยอยกลับมาปฏิบัติงานที่สำนักงานเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนบริษัททั้งหมด ซึ่งเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 15 ของปี 2564 และจากผลสำรวจล่าสุดโดย ADP Research Institute ที่สำรวจความคิดเห็นของพนักงานกว่า 32,000 คนในประเทศสหรัฐอเมริกา อินเดีย เนเธอร์แลนด์ ฯลฯ กว่า 17 ประเทศ พบว่า การที่บริษัทยกเลิกการปฏิบัติงานแบบ Work from home อาจทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกได้ โดยกลุ่มประชากรที่มีอายุระหว่าง 18 – 24 ปี คือกลุ่มประชากรที่ไม่ต้องการกลับไปปฏิบัติงานที่สำนักงานแบบเต็มเวลามากที่สุดกว่าร้อยละ 71 ส่วนกลุ่มประชากรที่มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี และ 45 – 54 ปี จะอยู่ที่ร้อยละ 61 และร้อยละ 56 ตามลำดับ (Brand inside, 2022) จะเห็นได้ว่า กลุ่มประชากรในแต่ละช่วงอายุมากกว่าร้อยละ 50 ไม่ต้องการกลับไปปฏิบัติงานที่สำนักงานแบบเต็มเวลา เนื่องจากเกิดความเคยชินในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) นั้น ซึ่งมีระยะเวลายาวนานกว่า 3 ปี ทำให้เกิดเป็นพฤติกรรม และแปรเปลี่ยนกลายเป็นวิถีชีวิต โดยประชากรที่เป็นกลุ่มอายุน้อยมีอัตราที่ไม่ต้องการกลับไปปฏิบัติงานที่สำนักงานแบบเต็มเวลามากกว่าประชากรที่เป็นกลุ่มอายุมาก ดังนั้น การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) จึงยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นการป้องกันการพร้อมใจกันลาออกของพนักงานอีกด้วย ซึ่งการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) นั้น ย่อมต้องติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่ปฏิบัติงานในสถานที่ต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ทำให้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video conference) เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงาน ฯลฯ ทำให้แอปพลิเคชัน Video conference นั้น ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว สามารถเข้าใช้งานได้จากหลากหลายอุปกรณ์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้ทำการสำรวจการใช้ ICT ของประชาชนในประเทศไทย ปี 2564 (ไตรมาส 4) โดยทำการสำรวจประชาชนอายุ 6 ปีขึ้นไป ประมาณ 64 ล้านคน พบว่า มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต 54.6 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 85.3 ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ 60.6 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 94.7 และผู้มีโทรศัพท์มือถือ 55.5 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 86.7 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2565) จะเห็นได้ว่าประชาชนในประเทศไทยมีอัตราการใช้งานอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์เคลื่อนที่สูง กอปรกับสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด - 19 ที่ผ่านมา ทำให้ประชาชนในประเทศไทยส่วนใหญ่เกิดความตื่นตัวในเรื่องของเทคโนโลยีต่าง ๆ มากขึ้น ทำให้มีโอกาสในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference มากขึ้นเช่นเดียวกัน



ภาพที่ 1.1 ร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ พ.ศ. 2556 – 2560 และร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามภาค

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2560

จากภาพที่ 1.1 กรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดที่มีการใช้งานเทคโนโลยีในการสื่อสารมากที่สุด คำนวณจากร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ 49.2 ร้อยละ 74.5 และร้อยละ 93.5 ตามลำดับ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2560) แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการดำเนินชีวิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการเดินทางจึงมีความจำเป็นต่อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สว่นไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญูญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ติดต่อสื่อสาร งานวิจัยนี้จึงเลือกศึกษาผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีจำนวนประชากรที่ใช้งานเทคโนโลยีในการสื่อสารมากที่สุดในประเทศไทย และคาดการณ์ว่ามีโอกาสในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video Conference มากเช่นเดียวกัน

ปัจจุบันการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference สามารถตอบโจทย์ได้ในหลากหลายกิจกรรมตามที่รัฐบาลได้กระตุ้นการรับรู้ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างไปสู่วิถีชีวิตใหม่ (New normal) (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2565) โดยเฉพาะกิจกรรมหลัก เช่น การเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ การปฏิบัติงานที่บ้านรูปแบบ Work from home การประชุมทางไกลผ่านจอภาพและเสียง ฯลฯ อย่างไรก็ตามในขณะที่เดียวกันนอกจากรัฐบาลจะกระตุ้นการรับรู้ด้วยการส่งเสริมให้ประชาชนใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวแล้วนั้น รัฐบาลยังได้ตราพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือ PDPA ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นมา เพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล รวมไปถึงการจับเก็บข้อมูลและนำไปใช้โดยไม่แจ้งให้ทราบ และไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ รูปถ่าย อีเมล ฯลฯ โดยกฎหมายฉบับนี้ได้เริ่มมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2565 ที่ผ่านมา (pdpa.pro, 2022) จะเห็นได้ว่าการใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ นั้นย่อมต้องอยู่บนพื้นฐานของความรับผิดชอบและความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น เพื่อมิให้เกิดการละเมิดต่อผู้อื่น และป้องกันมิให้ผู้อื่นละเมิดต่อตน เช่นเดียวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่ผู้ใช้งานเองก็ควรตระหนักถึงภัยอันตราย และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อตัวผู้ใช้งานเอง เช่น การบันทึกภาพเคลื่อนไหวและเสียงจากการประชุม รวมถึงการนำข้อมูลความลับจากการประชุมไปเผยแพร่แก่บุคคลภายนอกโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต ฯลฯ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยดำเนินการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ให้มีความเหมาะสมกับผู้ใช้ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างของการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ความไว้วางใจ การมองในแง่ดี ความมีนวัตกรรม ความไม่ปลอดภัย และความไม่เอกลสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สะดวกสบาย ที่มีต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน

1.3.1.1 สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน

1.3.1.2 สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน

1.3.1.3 สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน

1.3.1.4 สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน

1.3.1.5 สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน

1.3.1.6 สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน

1.3.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ความไว้วางใจ การมองในแง่ดี ความมั่นใจวัดกรรม ความไม่ปลอดภัย และความไม่สะดวกสบาย มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference

1.3.3.1 สมมติฐานที่ 3.1 เพศ ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3.3.2 สมมติฐานที่ 3.2 อายุของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference

1.3.3.3 สมมติฐานที่ 3.3 สถานภาพของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference

1.3.3.4 สมมติฐานที่ 3.4 ระดับการศึกษาของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference

1.3.3.5 สมมติฐานที่ 3.5 อาชีพของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference

1.3.3.6 สมมติฐานที่ 3.6 รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

### 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประกอบการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีโอกาสได้ใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference อย่างน้อย 4 ครั้ง ใน 6 เดือนที่ผ่านมา โดยไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีการคำนวณสูตรของ W.G. Cochran (1977) ทำการสุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ราย

### 1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ภายในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีการใช้งานเทคโนโลยีในการสื่อสารมากที่สุด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2560) ซึ่งกรุงเทพมหานครนั้นประกอบด้วยเขตการปกครอง จำนวน 50 เขต อย่างไรก็ตามวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่อาจทราบถึงจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงได้วางแผนในการสุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการเก็บแบบสอบถาม

ทั้งในช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ ในช่องทางออนไลน์ได้ทำการเก็บแบบสอบถามด้วย Google form เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้เห็นเห็นใบเซอร์เวเยนซ์นี้ การตีความไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยคัดเลือกจากกลุ่มใน Facebook ที่คาดว่าจะมีผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีสมาชิกมากกว่า 20,000 คน จำนวน 4 กลุ่ม แบ่งเป็นกลุ่มละ 50 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน (ชุดแบบสอบถาม) ในช่องทางออนไลน์ได้ทำการเก็บแบบสอบถาม จากเขตที่มีประชากรรวมมากที่สุด 4 อันดับแรก ในกรุงเทพมหานคร ปี 2564 ได้แก่ เขตสายไหม เขตคลองสามวา เขตบางแค และเขตบางเขน ตามลำดับ (กองยุทธศาสตร์บริหารจัดการ กรุงเทพมหานคร, 2564) โดยแบ่งเป็นเขตละ 50 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน

#### 1.4.4 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

##### 1.4.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

###### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพ
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) อาชีพ
- 6) รายได้ต่อเดือน

###### 2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

- 1) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived usefulness)
- 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use)
- 3) การรับรู้ความไว้วางใจ (Perceived trust)
- 4) การมองในแง่ดี (Optimism)
- 5) ความมีนวัตกรรม (Innovativeness)
- 6) ความไม่ปลอดภัย (Insecurity)
- 7) ความไม่สะดวกสบาย (Discomfort)

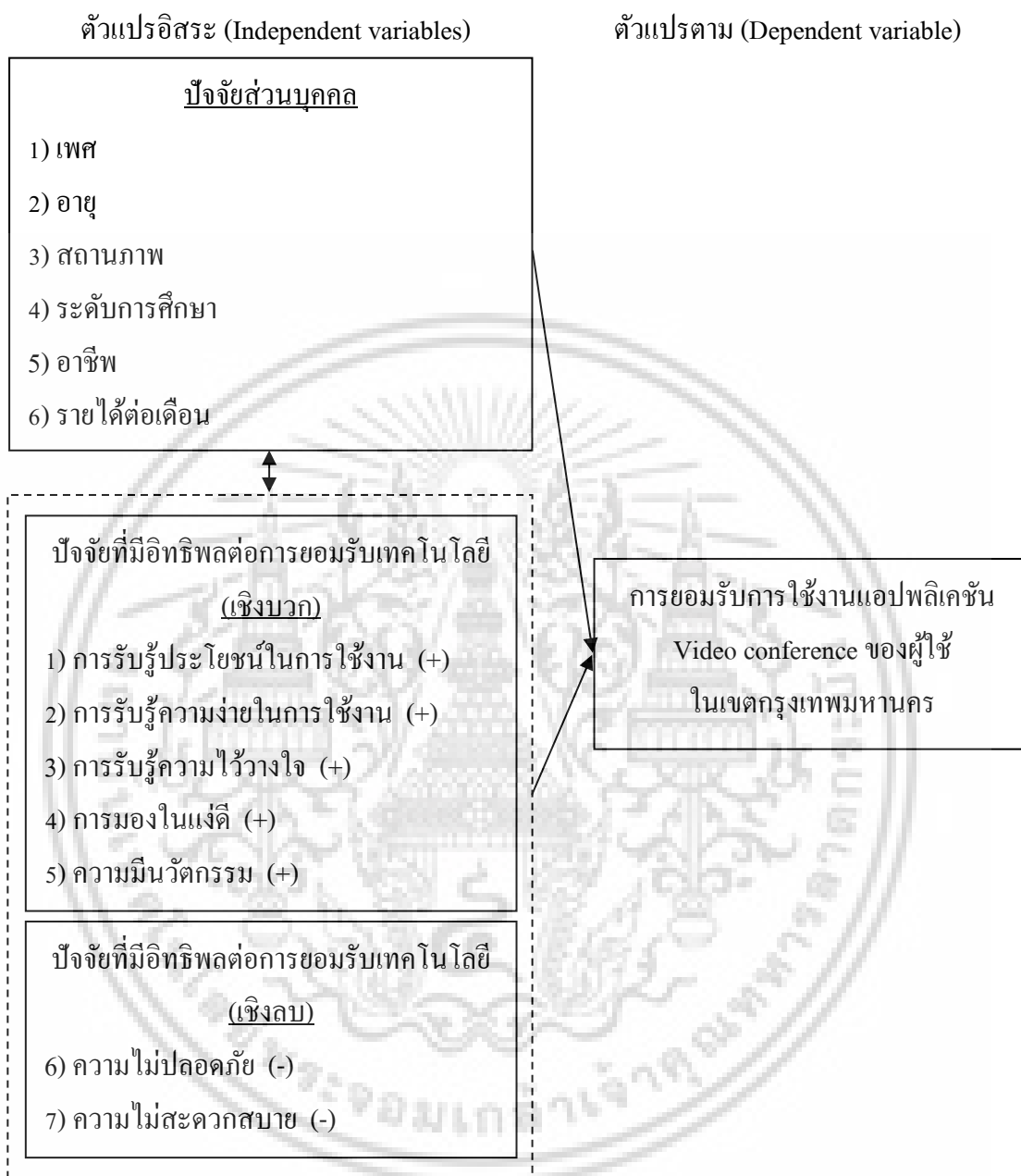
1.4.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ การยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 1.4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษาและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้ระยะเวลาในห้วงเดือนตุลาคม 2565 - ธันวาคม 2565

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวความคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน

Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 Video conference คือ ระบบติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถโต้ตอบกัน ได้ ทั้งภาพ เสียง และข้อมูล ซึ่งเป็นการโต้ตอบแบบสองทาง (Two – way communication) โดยที่ผู้ใช้งาน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถปรึกษาหารือ นำเสนอข้อมูลหรือร่วมแบ่งปันข้อมูล รวมไปถึงแสดงความคิดเห็นระหว่างกันได้ แม้จะไม่ได้อยู่ในสถานที่เดียวกัน

1.6.2 แอปพลิเคชัน Video conference คือ โปรแกรมอำนวยความสะดวกด้านการติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ออกแบบมาสำหรับใช้งานบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น สมาร์ทโฟน (Smart phone) แท็บเล็ต (Tablet) ฯลฯ โดยในแต่ละระบบปฏิบัติการจะถูกพัฒนาเพื่อให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการในแต่ละแอปพลิเคชัน Video conference จะเปิดให้ดาวน์โหลดและใช้งานได้ฟรีแบบมีข้อจำกัด หากผู้ใช้ต้องการใช้งานแบบไม่มีข้อจำกัด จะต้องเสียค่าใช้จ่ายในรูปแบบการสมัครสมาชิก (Subscription) ทั้งแบบรายเดือน รายปี ฯลฯ ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ แอปพลิเคชัน Video conference มีผู้ใช้บริการที่หลากหลาย ได้แก่ Microsoft teams Zoom Google meet ฯลฯ

1.6.3 การยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference คือ การที่ผู้ใช้ตัดสินใจใช้ Video conference ตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น การเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน ในรูปแบบ Two – way communication การปฏิบัติงานที่บ้านในรูปแบบ Work from home รวมไปถึงการจัดการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงาน ฯลฯ

1.6.4 การยอมรับเทคโนโลยี คือ การที่ผู้ใช้ตัดสินใจใช้ Video conference โดยมีการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived usefulness) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) การรับรู้ความไว้วางใจ (Perceived trust) การมองในแง่ดี (Optimism) ความมีนวัตกรรม (Innovativeness) ความไม่ปลอดภัย (Insecurity) และความไม่สะดวกสบาย (Discomfort) ซึ่งมีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง มีการบอกต่อ รวมไปถึงศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน

1.6.5 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived usefulness) คือ การที่ผู้ใช้คาดหวังถึงระบบเทคโนโลยีที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากยิ่งขึ้น

1.6.6 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) คือ การที่ผู้ใช้คาดหวังถึงระบบเทคโนโลยีที่ไม่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยี

1.6.7 การรับรู้ความไว้วางใจ (Perceived trust) คือ การที่ผู้ใช้นั้น มีความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการทางเทคโนโลยีที่ดี จนเกิดเป็นความมั่นใจและน่าเชื่อถือ

1.6.8 การมองในแง่ดี (Optimism) คือ การที่ผู้ใช้อยู่มีความเชื่อในเชิงบวกต่อเทคโนโลยี โดยเชื่อว่าเทคโนโลยีนั้น สามารถปรับปรุงการดำเนินชีวิตให้มีความยืดหยุ่น สร้างความสะดวกสบาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินชีวิต

1.6.9 ความมีนวัตกรรม (Innovativeness) คือ การที่ผู้ใช้ให้การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ด้วยความเต็มใจ และเปิดใจยอมรับฟังความเห็นของผู้อื่น โดยมีแนวโน้มเป็นผู้นำในการริเริ่มใช้เทคโนโลยีใหม่ก่อนที่จะเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย

1.6.10 ความไม่ปลอดภัย (Insecurity) คือ การที่ผู้ใช้ไม่ไว้วางใจ และยังมีข้อสงสัยในความสามารถของเทคโนโลยีดังกล่าวว่าไม่สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง และมีข้อกังวลถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานเทคโนโลยี

1.6.11 ความไม่สะดวกสบาย (Discomfort) คือ การที่ผู้ใช้รู้สึกได้ถึงการใช้งานเทคโนโลยีที่มีความยุ่งยากซับซ้อน และไม่สามารถควบคุมให้เป็นไปตามความต้องการได้ จึงทำให้ไม่อยากใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าหาข้อมูล แนวคิด บทความทางวิชาการ ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยฉบับนี้ ซึ่งได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลมาทำการกำหนดสมมติฐานงานวิจัย พร้อมออกแบบเครื่องมือสำหรับใช้ในงานวิจัยต่อไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอหัวข้อการทบทวนวรรณกรรม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Video conference
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน สิ่งเหล่านี้ต่างเป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการจัดกลุ่มผู้ใช้ เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญที่สามารถบ่งบอกถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน อีกทั้งเป็นเครื่องชี้วัดสถิติทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีความง่ายต่อการจัดกลุ่ม โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2558)

เพศ (Gender) เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในการแบ่งส่วนทางการตลาดที่ผู้วิจัยต้องทำการศึกษาค้นคว้าอย่างรอบคอบ เนื่องจากความแตกต่างในเพศชายและเพศหญิงเป็นสิ่งบ่งชี้สำคัญที่แสดงถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้ โดยสามารถอธิบายถึงการตอบสนองของผู้ใช้ที่แตกต่างกันได้อย่างชัดเจนทั้งในเพศชายและเพศหญิง ซึ่งมีแนวความคิด ทักษะคิด ค่านิยม การยอมรับ และการตัดสินใจที่แตกต่างกัน

อายุ (Age) ผู้วิจัยสามารถพิจารณาแสวงประโยชน์จากการแบ่งช่วงอายุของผู้ใช้ในแต่ละบุคคล เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาถึงความต้องการ การยอมรับ การตัดสินใจ ประสบการณ์ในการดำเนินชีวิต ฯลฯ ที่มีความแตกต่างกัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมส่งผลต่อความคิด ทักษะคิด และพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งนับว่าเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

สถานภาพ (Marital status) ประกอบด้วยสถานภาพโสดหรือสถานภาพสมรส แน่นนอนว่าด้วยความที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลถึงความต้องการ การยอมรับ การตัดสินใจ

ประสบการณ์ในการดำเนินชีวิต ฯลฯ ของแต่ละบุคคล เนื่องจากในแต่ละบุคคลนั้นต่างมีเหตุผลและเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความจำเป็นที่แตกต่างกันตามสถานภาพที่ดำรงอยู่ เช่น บุคคลที่ครองสถานภาพโสดจะสามารถตัดสินใจได้อย่างมีอิสระทางความคิด โดยใช้เวลาในการตัดสินใจสั้นกว่าบุคคลที่ครองสถานภาพสมรส เนื่องจากมีองค์ประกอบในการตัดสินใจที่น้อยกว่า

รายได้ต่อเดือน (Income) ระดับการศึกษา (Education level) และอาชีพ (Career) หากผู้วิจัยเลือกทำการศึกษาเพียงด้านใดด้านหนึ่ง อาจทำให้ไม่สามารถศึกษาตัวแปรดังกล่าวได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ ดังนั้น จึงควรพิจารณาศึกษาตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปรพร้อมกัน ซึ่งแม้ว่ารายได้ต่อเดือนจะเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความสามารถในการมีกำลังซื้อของผู้ใช้ แต่ในความเป็นจริงแล้วการที่ผู้ใช้ตัดสินใจเลือกใช้บริการรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง อาจเกิดมาจากตัวแปรอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น รูปแบบการดำเนินชีวิต ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ รสนิยมส่วนบุคคล ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่แล้ว ผู้วิจัยมักนำตัวแปรด้านรายได้ต่อเดือน ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์อื่น ๆ มาพิจารณาร่วมกัน เพื่อให้สามารถกำหนดเป้าหมายของการศึกษาได้อย่างชัดเจนและถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) ส่วนมีอิทธิพลต่อกระบวนการยอมรับการใช้งานของผู้ใช้ รวมไปถึงการตัดสินใจ ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพ รูปแบบการดำเนินชีวิต ฯลฯ (วัชรภรณ์ ภิญา โณ, 2563)

อายุ (Age) การตัดสินใจของผู้ใช้นั้น ย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามวัยและช่วงอายุในแต่ละบุคคล เนื่องจากการมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน ทำให้ความต้องการบริการ ฯลฯ ย่อมมีความแตกต่างกัน เช่น ในวัยเด็ก บิดา มารดา เครือญาติผู้ใหญ่ทั้งภายในและภายนอกครอบครัว ฯลฯ ล้วนเป็นผู้ตัดสินใจเลือกบริการที่เหมาะสมให้แก่เด็กทั้งหมด ในวัยรุ่น ตัวผู้ใช้จะเริ่มสามารถแยกแยะสิ่งต่าง ๆ ที่ดีและไม่ดีได้ ทำให้วัยรุ่นเป็นวัยที่เริ่มตัดสินใจเลือกใช้งานบริการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ในวัยผู้ใหญ่กลางคน ตัวผู้ใช้มีความสามารถในการหารายได้ด้วยตนเอง จึงเป็นช่วงวัยที่มีความสามารถและอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยตนเองมากที่สุด และสุดท้ายเมื่อเข้าสู่วัยชรา การตัดสินใจเลือกใช้บริการย่อมมีอิทธิพลทางความคิดเห็นมาจากบุคคลต่าง ๆ รอบข้าง เช่น บุตร หลานญาติ พี่น้อง ฯลฯ

รายได้ต่อเดือน (Income) คือ รายได้ของผู้ใช้ในแต่ละเดือนที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาตัดสินใจเลือกใช้หรือไม่ใช้บริการต่าง ๆ ซึ่งเป็นรายได้หลังจากดำเนินการหักภาษีเรียบร้อยแล้ว โดยผู้ใช้นำรายได้ที่เหลือดังกล่าวทำการเก็บออม หรือนำไปเลือกใช้บริการที่มีความจำเป็นตามความต้องการของผู้ใช้

วงจรชีวิตครอบครัว (Family life cycle) คือ ขั้นตอนในการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลในครอบครัว เริ่มนับตั้งแต่การเริ่มต้นสร้างชีวิตครอบครัวจนกระทั่งการสิ้นสุดการมีชีวิตครอบครัว ซึ่งในการดำเนินชีวิตในแต่ละช่วงชีวิตนั้น ผู้ใช้จะมีรูปแบบในการเลือกใช้บริการต่าง ๆ ที่แตกต่างกันตามสถานการณ์ที่แต่ละบุคคลประสบพบเจอ และตามสถานภาพที่แต่ละบุคคลดำรงอยู่ในขณะนั้น โดยวงจรชีวิตครอบครัว ประกอบด้วย ขั้นตอนในแต่ละขั้นที่มีลักษณะการใช้งาน ฯลฯ ที่แตกต่างกัน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กันออกไป ดังนี้ (Philip Kotler, 2003)

ขั้นที่ 1 คือ ระยะเวลาที่ผู้ดำรงสถานะโสด และอยู่ในวัยรุ่น โดยมีลักษณะการดำเนินชีวิตที่เป็นอิสระ ปราศจากการควบคุมจากบิดามารดา มีภาระทางด้านค่าใช้จ่ายน้อย ส่วนใหญ่สามารถใช้เทคโนโลยีขั้นพื้นฐานได้ด้วยตนเอง สามารถพัฒนาทักษะการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เข้ามาได้อย่างต่อเนื่อง และมักเลือกใช้บริการทางด้านเทคโนโลยีที่มีค่าใช้จ่ายบ้างตามความจำเป็น เพื่อความสะดวกสบายของตนเอง

ขั้นที่ 2 คือ ระยะเวลาที่ผู้ใช้เริ่มต้นเข้าสู่การมีชีวิตครอบครัว เช่น คู่สมรสใหม่ที่ยังไม่มีบุตร จะมีกำลังซื้อสูง เพราะภาระค่าใช้จ่ายยังมีไม่มาก ซึ่งนอกจากจะใช้จ่ายบริการทางด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ตามปกติแล้ว ยังมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางด้านเทคโนโลยีอื่น ๆ เพิ่มเติมอีกด้วย ทำให้เกิดรายจ่ายมากกว่าขั้นที่ 1 ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและคู่สมรส

ขั้นที่ 3 คือ ระยะเวลาที่ผู้ใช้มีครอบครัวอย่างสมบูรณ์ โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 คือ ระยะเวลาที่ผู้ใช้เริ่มให้กำเนิดและเลี้ยงดูบุตร โดยบุตรมีอายุต่ำกว่า 6 ปี ซึ่งจะมีภาระค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการเลี้ยงดูบุตรเพิ่มมากขึ้น กำลังซื้อลดลง ทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการทางด้านเทคโนโลยีอื่น ๆ เพิ่มเติมตามความต้องการของตนลดลงมากกว่าในขั้นที่ 2 แต่จะให้ความสนใจบริการทางด้านเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกสบายในการดูแลบุตรมากยิ่งขึ้น

ระยะที่ 2 คือ ระยะเวลาที่บุตรของผู้ใช้มีอายุมากกว่า 6 ปี ซึ่งภาระค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูบุตรจะลดลง เนื่องจากบุตรได้เข้ารับการศึกษาเรียบร้อยแล้ว ทำให้ทั้งสามีหรือภรรยาของผู้ใช้มีเวลาในการทำงานหาเงินมากขึ้น จึงมีกำลังซื้อสูงขึ้นกว่าระยะที่ 1 การตัดสินใจเลือกใช้บริการทางด้านเทคโนโลยีอื่น ๆ จึงเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เอง สามีหรือภรรยาของผู้ใช้ รวมไปถึงบุตรของผู้ใช้

ระยะที่ 3 คือ ระยะเวลาที่บุตรของผู้ใช้เติบโต แต่ยังคงอยู่อาศัยร่วมกันกับบิดามารดา สถานะทางการเงินของครอบครัวอยู่ในเกณฑ์ดี มีกำลังซื้อสูงขึ้นกว่าในระยะเวลาที่ 2 สามารถใช้จ่ายค่าบริการทางด้านเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่มีความฟุ่มเฟือยได้มากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของทุกคนในครอบครัว

ขั้นที่ 4 คือ ระยะเวลาที่บุตรของผู้ใช้ออกจากบ้าน เพื่อสร้างครอบครัวใหม่ โดยแบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 คือ ระยะเวลาที่ผู้ใช้เริ่มเข้าสู่วัยชราและใกล้เกษียณอายุงาน แต่ยังคงทำงานอยู่ โดยบุตรของผู้ใช้ได้ออกจากบ้าน เพื่อย้ายไปสร้างครอบครัวใหม่ ผู้ใช้มีกำลังซื้อสูง และมักจับจ่ายใช้สอยบริการทางด้านเทคโนโลยีเพื่อการพักผ่อน ท่องเที่ยว บำรุงศาสนา และช่วยเหลือสังคม

ระยะที่ 2 คือ ระยะเวลาที่ผู้ใช้อยู่ในวัยชราและเกษียณอายุงานเรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้มีกำลังซื้อที่ลดลง เนื่องจากต้องนำเงินที่เก็บออมไปใช้จ่ายในบริการทางด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการ

รักษาพยาบาล การดูแลสุขภาพ ฯลฯ สำหรับตนเองและคู่สมรสในวัยชรา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นที่ 5 คือ ระยะที่สิ้นสุดชีวิตครอบครัวของผู้ใช้โดยสมบูรณ์ แบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 คือ ระยะที่สิ้นสุดชีวิตครอบครัว เมื่อสามีหรือภรรยาได้เสียชีวิตหรือหย่าร้าง แต่ยังคงทำงานอยู่ มีกำลังซื้อปานกลาง และยังคงมีความสามารถในการใช้จ่ายบริการทางด้านเทคโนโลยีอื่น ๆ เพื่อตนเอง

ระยะที่ 2 ระยะสิ้นสุดชีวิตครอบครัว เมื่อสามีหรือภรรยาได้เสียชีวิตลงหรือหย่าร้างกัน โดยผู้ใช้เกษียณอายุงานเรียบร้อยแล้ว ทำให้มีกำลังซื้อต่ำ เนื่องจากส่วนใหญ่ต้องใช้จ่ายไปกับการรักษาพยาบาล จึงเลือกใช้บริการทางด้านเทคโนโลยีตามความจำเป็นเท่านั้น เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย

อาชีพ (Career) ของผู้ใช้จะทำให้การเลือกใช้บริการทางด้านเทคโนโลยีนั้น มีความแตกต่างกันออกไป เช่น นักธุรกิจมีความจำเป็นต้องใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในการประชุมติดตามงาน เพื่อลดระยะเวลาในการเดินทาง การรวมกลุ่มกัน ฯลฯ แต่สถาปนิกนั้น มีความต้องการใช้เทคโนโลยีในการออกแบบแบบจำลองสถาปัตยกรรม เพื่อประหยัดต้นทุนด้านวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง เป็นต้น

รูปแบบการดำเนินชีวิต (Life style) ของผู้ใช้แต่ละคนนั้นย่อมแตกต่างกันตามความชอบ ความสนใจ ความคิดเห็น งานอดิเรก กิจกรรมที่กระทำ ฯลฯ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยพิจารณาแล้ว เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ซึ่งถือเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ผู้ใช้แต่ละคนมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ผู้ใช้มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณานำตัวแปรดังกล่าวมาประกอบการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนาแอปพลิเคชันให้ตอบ โจทย์การใช้งานของผู้ใช้ต่อไป

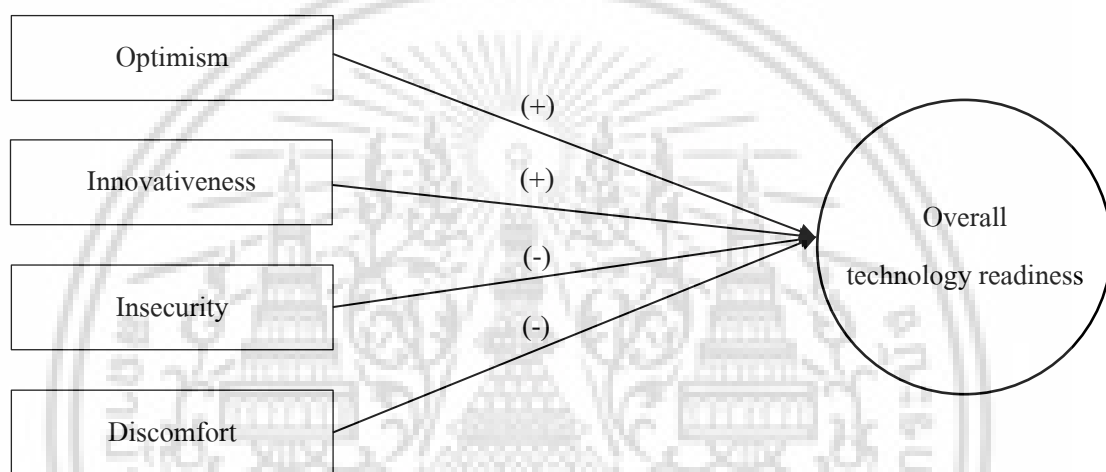
## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี

### 2.2.1 ทฤษฎีความพร้อมด้านเทคโนโลยี (Technology readiness)

ทฤษฎีความพร้อมด้านเทคโนโลยี (Technology readiness) เป็นแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ใช้เปิดใจยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในชีวิตประจำวันทั้งการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Parasuraman, 2000) นับว่าเป็นการผสมผสานระหว่างแนวคิดทางด้านเทคโนโลยีทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ทำให้ผู้วิจัยสามารถ

จำแนกกลุ่มผู้ใช้ที่มีแนวความคิดเดียวกันเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสังเกตถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับเทคโนโลยี เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ขงวันวิสาห์หรือการเชิงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ดูแลเห็นใบใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใหม่ ๆ (Parasuraman & Colby, 2001) โดยสามารถจำแนกออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ การมองในแง่ดี ความมีนวัตกรรม ความไม่ปลอดภัย และความไม่สะดวกสบาย ซึ่งจากผลงานวิจัยของ Ling & Moi (2007) ต่างได้นิยามถึงความพร้อมด้านเทคโนโลยีเอาไว้ว่า การที่ผู้ใช้มีแนวโน้มที่จะยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้นั้น ก็ต่อเมื่อเทคโนโลยีดังกล่าว สามารถทำให้ผู้ใช้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในชีวิตประจำวัน และได้กล่าวเพิ่มเติมถึงการรับรู้ของผู้ใช้งานเทคโนโลยี ที่ต่างมีแนวคิดทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยมุมมองฝั่งผู้ใช้ที่มองเทคโนโลยีในเชิงบวก ได้แก่ การมองในแง่ดี และความมีนวัตกรรม ส่วนในเชิงลบ ได้แก่ การรับรู้ถึงความไม่ปลอดภัย และไม่สะดวกสบาย ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบทฤษฎีความพร้อมด้านเทคโนโลยี

ที่มา: Steven A. Taylor, Kevin Celuch and Steven Goodwin, 2002

จากภาพที่ 2.1 จะเห็นได้ว่าภาพรวมของความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีจะประกอบไปด้วย มุมมองทั้งเชิงบวกและเชิงลบตามที่ได้กล่าวไปในข้างต้น สรุปได้ดังนี้

การมองในแง่ดี (Optimism) คือ การที่ผู้ใช้เชื่อว่าเทคโนโลยีนั้น ๆ มีส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดความยืดหยุ่น และสร้างความสะดวกสบาย ทำให้การดำเนินชีวิตนั้นง่ายขึ้น ซึ่งจัดเป็นมุมมองเชิงบวกต่อเทคโนโลยี

ความมีนวัตกรรม (Innovativeness) คือ การที่ผู้ใช้มีแนวความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการสรรสร้างเทคโนโลยีใหม่ ๆ และมีความเป็นผู้นำทางเทคโนโลยี ซึ่งส่วนใหญ่จะเรียกผู้เหล่านี้ว่าผู้บุกเบิกทางเทคโนโลยี โดยสามารถชี้วัดได้จากระดับความพึงพอใจส่วนคนที่รับรู้ได้ เมื่อกลุ่มผู้ใช้เหล่านี้มีโอกาสได้ใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นกลุ่มแรกในสังคม ก่อนที่จะเกิดการแพร่หลายต่อไป ซึ่งจัดเป็นมุมมองเชิงบวกเช่นเดียวกัน

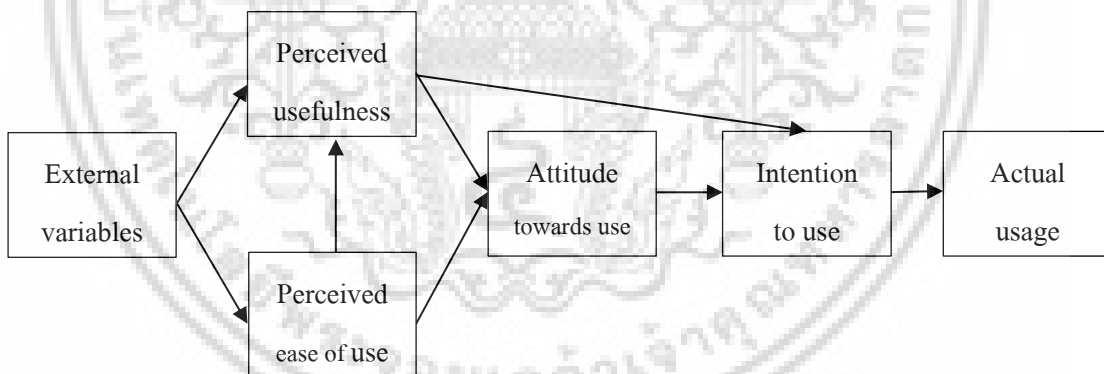
ความไม่ปลอดภัย (Insecurity) คือ การที่ผู้ใช้ไร้ความเชื่อมั่นในตัวเทคโนโลยี และมีข้อกังวลเกี่ยวกับความสามารถในการดำเนินงานของเทคโนโลยีนั้น ๆ ว่าจะสามารถดำเนินการได้อย่าง

ถูกต้องหรือไม่ ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะเจาะลึกลงไปถึงผู้ที่ใช้งานเทคโนโลยีขั้นพื้นฐานในการดำเนินงาน ซึ่งจัดอยู่ในมุมมองเชิงลบ

ความไม่สะดวกสบาย (Discomfort) คือ การที่ผู้ใช้ไม่สามารถควบคุมเทคโนโลยีให้ดำเนินการได้อย่างที่ใจต้องการ ทำให้รู้สึกได้ถึงความยุ่งยากซับซ้อน จนก่อให้เกิดเป็นมุมมองเชิงลบต่อเทคโนโลยี

### 2.2.2 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model) คือ ทฤษฎีแบบจำลองเชิงโครงสร้างที่สามารถชี้วัดความสำเร็จในการใช้งานเทคโนโลยีได้ ถูกคิดค้นโดย Davis และคณะ (1989) โดยเป็นแนวคิดที่ได้รับการพัฒนามาจาก Theory of reasoned action (TRA) อันประกอบไปด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External variables) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived usefulness) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive ease of use) และทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward using) ซึ่งจากทฤษฎีดังกล่าว การรับรู้ความง่ายในการใช้งานได้ส่งผลถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานด้วย โดยทั้งสองปัจจัยข้างต้นได้ส่งผลถึงทัศนคติต่อการใช้งานและความตั้งใจใช้ตามลำดับ จนท้ายที่สุดเกิดเป็นการใช้งานจริง (Davis, 1989) ดังแสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

ที่มา: Davis, 1989

จากภาพที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้ใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามเป็นอย่างมากในการที่จะเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ ทำให้ผู้ใช้งานมองว่าเทคโนโลยีเหล่านั้นสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้แก่ผู้ใช้ได้ รวมไปถึงมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาที่ผู้ใช้ไม่สามารถแก้ไขได้ให้สำเร็จ ซึ่งส่งผลทำให้เกิดทัศนคติที่ดีและมีความอยากที่จะใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าว จนเกิดการใช้งานจริงในท้ายที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.2.3 แนวคิดการรับรู้ความไว้วางใจ (Perceived trust)

ความไว้วางใจ (Trust) คือ การที่ผู้ใช้มีความเชื่อใจ และมีความมั่นใจว่าเทคโนโลยีต่าง ๆ เหล่านี้มีความน่าเชื่อถือว่าจะสามารถใช้งานได้ดี และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้ (Chung & Kwon, 2009) ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากมนุษย์นั้นจัดเป็นสัตว์สังคมที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมผู้คนรอบตัว ทำให้การวางไว้วางใจเป็นสิ่งที่สำคัญในการบริหารความเสี่ยง ถึงแม้ว่าปัจจุบันยังจะไม่ได้รับการยอมรับ อย่างไรก็ตามก็ยังมีงานวิจัยจำนวนมากที่บ่งชี้ให้เห็นว่าการที่ผู้ใช้ไว้ซึ่งความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่สำคัญทางด้านความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยี (Slovic, 1993)

สรุปได้ว่า การที่ผู้ใช้ให้ความไว้วางใจในเทคโนโลยีนั้น ๆ แสดงว่าเทคโนโลยีนั้นมีความน่าเชื่อถือ จนทำให้ผู้ใช้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถใช้งานเทคโนโลยีในการเพิ่มศักยภาพการทำงานของตน รวมไปถึงมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้งานได้

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่าการที่ผู้ใช้จะให้การยอมรับเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้นั้น ก็ต่อเมื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ เหล่านี้สามารถทำให้ผู้ใช้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ และกว่าที่ผู้ใช้จะให้การยอมรับเทคโนโลยีนั้น ๆ ได้ ต่างต้องผ่านการใช้งานมาแล้วในห้วงระยะเวลาหนึ่ง จึงจะสามารถบอกได้ว่าเทคโนโลยีดังกล่าวเป็นอย่างไร มุมมองที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ เป็นไปในทิศทางใด มีความน่าเชื่อถือ หรือสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้ได้หรือไม่

### 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Video conference

วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video conference) เป็นการประชุมรูปแบบหนึ่งที่ได้ใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วย ทำให้ผู้เข้าร่วมการประชุมที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลกัน สามารถสื่อสารกันได้ทั้งภาพและเสียง (กองวิทยาศาสตร์ สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2556)

สุภัทร มหาทิตติคุณ (2565) กล่าวว่า ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ หรือระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ คือ ระบบการประชุมออนไลน์ที่เป็นหนึ่งในระบบการสื่อสารทำงานร่วมกัน (Collaboration) โดยสามารถรับส่งข้อมูล ภาพ และเสียง แม้ผู้ร่วมประชุมจะอยู่ต่างสถานที่กัน แต่สามารถประชุมร่วมกันได้ ในลักษณะของการตอบโต้ แคร่เอกสาร และหน้าจอแสดงผลของ Presentation รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลในรูปแบบไฟล์ต่าง ๆ ระหว่างกันได้แบบ Real time เสมือนประชุมอยู่ในห้องเดียวกัน เพียงใช้อุปกรณ์วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ที่ได้ทำการติดตั้งในห้องประชุม หรือแอปพลิเคชันที่ได้ทำการติดตั้งบนอุปกรณ์สื่อสารอย่างคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ตพีซี ฯลฯ โดยทำการเชื่อมต่อผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และในปัจจุบันแอปพลิเคชัน Video conference ได้ถูกนำมาปรับใช้ในหน่วยงานและองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนอย่างแพร่หลาย เนื่องจากต่าง

ได้สังเกตเห็นถึงประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน Video conference เช่น ลดระยะเวลาในการ  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้เขียนได้เห็นเว็บไซต์ที่เผยแพร่เอกสารนี้  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เดินทาง ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมถึงค่าใช้จ่ายแฝงอื่น ๆ เช่น ค่าอาหาร ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ฯลฯ ได้อีกด้วย

โดยสรุปแล้ว แอปพลิเคชัน Video conference คือ แพลตฟอร์มที่อำนวยความสะดวกด้านการติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์ ซึ่งผู้ใช้สามารถเปิดใช้งานได้ทุกที่ตลอดเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บนทุกอุปกรณ์ได้อย่างรวดเร็ว มีความง่ายในการเข้าถึง และมีความปลอดภัยในการใช้งาน (Zoom, 2021) โดยแอปพลิเคชัน Video conference นั้น มีผู้ให้บริการที่หลากหลายแต่ละรายมีจุดเด่นที่แตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงขอยกตัวอย่าง และอธิบายรายละเอียดของแต่ละแอปพลิเคชัน ๆ โดยสังเขป ดังนี้

### 2.3.1 ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน Video conference

2.3.1.1 Microsoft teams หรือ MS teams คือ แพลตฟอร์มที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารสำหรับบุคคลทั่วไปและองค์กรที่ใช้ในการสื่อสารงานในด้านต่าง ๆ เช่น การนัดหมาย ประชุม ประกาศ และข่าวสาร ฯลฯ ซึ่งแอปพลิเคชัน MS teams นี้ ได้ถูกพัฒนาโดย Microsoft ผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (Line today, 2022)

#### 1. จุดเด่นของแอปพลิเคชัน MS teams

- 1) เปิดให้บริการแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ และ Desktop โดยไม่จำเป็นต้องซื้อแพ็คเกจอื่น ๆ เพิ่มเติม
- 2) สามารถเชื่อมต่อกับชุดเครื่องมือ Office 365 ได้แก่ Word Excel PowerPoint OneNote ฯลฯ
- 3) ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่ายและมีความสะดวกสบาย เนื่องจากมี User Interface (UI) ที่ออกแบบโดยเน้นความสวยงามและสร้างสรรค์ ไอคอนต่าง ๆ บนแอปพลิเคชันสามารถค้นหาได้ไม่ยาก

#### 2. คุณสมบัติอื่น ๆ ของ MS teams

- 1) สามารถรองรับผู้ใช้งานได้สูงสุดไม่เกิน 300 คน
- 2) สามารถวิดีโอคอลได้ทั้งแบบหนึ่งต่อหนึ่ง และแบบกลุ่ม (ไม่เกิน 10 คน) โดยสามารถแสดงผลบนหน้าจอได้ 4 หน้าจอ
- 3) สามารถแชร์หน้าจอแสดงผลภายในทีมได้ หรือแชร์ไฟล์ต่าง ๆ ลงในกลุ่ม (Community) ได้
- 4) สามารถเก็บไฟล์ส่วนบุคคลได้ไม่เกิน 2GB และแบบกลุ่มได้ไม่เกิน 10 GB
- 5) สามารถเชื่อมต่อแบบเรียลไทม์ร่วมกับแอปพลิเคชัน Office 365 ได้แก่ Word Excel PowerPoint และ OneNote

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3. สรุปการใช้งาน MS teams

โดยภาพรวมแล้ว MS teams นั้น ให้บริการแก่ผู้ใช้แบบไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยที่ผู้ใช้สามารถเลือกใช้งานได้ในหลายรูปแบบ ทั้งในรูปแบบส่วนบุคคล องค์กรธุรกิจ และเพื่อการศึกษา หากผู้ใช้ซื้อ Premium Package ก็จะสามารถใช้งาน Features ต่าง ๆ ได้มากยิ่งขึ้น เช่น จำนวนผู้ร่วมประชุมที่ไม่จำกัด พื้นที่เก็บไฟล์ที่เพิ่มมากขึ้น สามารถบันทึกภาพเคลื่อนไหวขณะใช้งานได้ ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่รัดกุมมากยิ่งขึ้น ฯลฯ

2.3.1.2 Zoom หรือ Zoom cloud meetings คือ ผู้ให้บริการที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารทางไกล โดยมี Solutions ในการใช้งานที่หลากหลาย และเป็นหนึ่งในแอปพลิเคชัน Video conference ที่มีผู้ใช้งานมากที่สุดในโลกกว่า 100 ล้านคน ใน 180 ประเทศ เนื่องจากมีความง่ายในการใช้งาน สามารถหยิบจับและใช้งาน Features ต่าง ๆ ได้ไม่ยุ่งยาก โดยเปิดให้ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันและใช้งานได้ฟรีบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ทั้งในระบบ iOS และ Android (Line today, 2022)

#### 1. จุดเด่นของแอปพลิเคชัน Zoom

- 1) ออกแบบมาเพื่อการประชุมออนไลน์สำหรับองค์กรธุรกิจ และภาคการศึกษา สำหรับครู อาจารย์ และผู้เรียน โดยเฉพาะ
- 2) ใช้ Bandwidth internet น้อยกว่าผู้ให้บริการแอปพลิเคชันอื่น ๆ ถึงร้อยละ 40 หมายความว่า สามารถใช้งานได้เสถียรกว่าผู้ให้บริการอื่น ๆ แม้มีความเร็วอินเทอร์เน็ตต่ำ
- 3) Features ต่าง ๆ บนแอปพลิเคชันนั้น ใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- 4) มีระบบประชุมทางไกลผ่าน Cloud ที่สามารถใช้เชื่อมต่อกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกที่ทุกเวลา
- 5) สามารถงานใช้ในเรื่องของการฝึกอบรม (Training) การสัมภาษณ์ (Recruit) และการกระจายวิดีโอ (Broadcast) ได้

#### 2. คุณสมบัติอื่น ๆ ของ Zoom

- 1) รองรับผู้ใช้งาน Video conference ได้ถึง 1,000 คน ด้วยคุณภาพระดับ HD รวมทั้งสามารถเห็นภาพผู้ร่วมประชุมได้ถึง 49 คนต่อหน้าจอ
- 2) สามารถแชร์หน้าจอ หรือ Presentation ให้ผู้ร่วมประชุมได้เห็นพร้อมกันได้บนทุกอุปกรณ์ เช่น สมาร์ทโฟน (Smart phone) แท็บเล็ต (Tablet) ฯลฯ โดยที่ผู้ใช้ทุกคนสามารถร่วมกันขีดเขียนบนหน้าจอที่แชร์ได้
- 3) สามารถสื่อสารกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกได้ ด้วยการสื่อสารแบบ One to One One to Many และ Many to Many
- 4) สามารถบันทึกภาพเคลื่อนไหว ขณะใช้งานได้บนอุปกรณ์ หรือผ่าน

#### ระบบ Cloud พร้อมบริการแปลงเสียง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5) มีหลากหลาย Features ให้ผู้ใช้ได้เลือกใช้งาน เช่น Function ในการ Vote ทำแบบทดสอบ ฯลฯ

6) มีความปลอดภัยสูง เนื่องจากการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) และ Features อื่น ๆ ที่สร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้ เช่น การที่ผู้ให้บริการกำหนดให้กรอก Password และมี Waiting room เพื่อคัดกรองผู้ที่เข้ามาประชุม รวมทั้งมีการป้องกันการบันทึกภาพเคลื่อนไหวของผู้เข้าร่วมประชุมได้ตามความต้องการ

7) สามารถใช้งานร่วมกับ Calendar สำหรับนัดหมายการประชุมผ่าน Outlook Gmail ฯลฯ ได้

8) สามารถเก็บข้อมูลการแชทแบบกลุ่มได้นานสูงสุดถึง 10 ปี

9) มี Package การให้บริการแบบรายเดือนที่หลากหลาย Version ได้แก่ Pro สำหรับส่วนบุคคล For Business และ For Education ซึ่งค่าใช้จ่ายจะแตกต่างกันออกไปตามจำนวนผู้ดูแลระบบ (Host)

### 3. สรุปการใช้งาน Zoom

ในภาพรวมแล้ว Zoom มีรูปแบบการให้บริการที่ครอบคลุม และหลากหลายมากกว่าผู้ให้บริการแอปพลิเคชันรายอื่น ๆ อย่างไม่กี่เมื่อผู้ใช้ได้เลือกแผนการให้บริการที่เหมาะสมกับตนหรือองค์กรแล้ว ย่อมเกิดค่าใช้จ่ายรายเดือนที่ตามมา ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความจำเป็น และรูปแบบการดำเนินการของแต่ละผู้ใช้

2.3.1.3 Google Meet หรือ Meet คือ แอปพลิเคชันหนึ่งของ Google ที่ออกแบบมาเพื่อใช้สำหรับการสื่อสาร โดยเฉพาะ ทั้งในรูปแบบ Video conference การแชท การประชุมออนไลน์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ฯลฯ โดยผู้ให้บริการได้ออกแบบแอปพลิเคชันให้มีความสะดวกสบายเพียงผู้ใช้เข้าใช้งานบนอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ก็สามารถใช้งานได้ทันที และหากผู้ใช้มี Account ของ @gmail.com แล้ว ก็สามารถใช้บริการได้ฟรีทันที หรือผู้ใช้งบรายที่ใช้งานผ่าน Google workspace package ขององค์กร ก็จะได้สิทธิการใช้งานที่แตกต่างกันตาม Package ที่ในแต่ละองค์กรเลือกใช้ โดยมีตั้งแต่ Package แบบ Basic Business และ Enterprise (Demeter ICT, 2020)

#### 1. จุดเด่นของแอปพลิเคชัน Google meet

1) การใช้งานไม่ยุ่งยาก และไม่มี Features ที่ซับซ้อน เหมาะสำหรับธุรกิจทุกประเภท รวมถึงการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ ฯลฯ

2) หากผู้ใช้และเพื่อนร่วมงานมี Gmail หรือเบอร์โทรศัพท์ ก็สามารถดำเนินการจัดการประชุมได้ทันที

3) ข้อความและไฟล์ต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ร่วมกันแชร์จะถูกเก็บไว้บน Cloud server ทำให้ไม่เปลืองพื้นที่ในการใช้งานและเก็บข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4) สามารถติดตั้งแอปพลิเคชัน Google meet บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ได้ และทำการ Log in ผ่าน Gmail

5) สามารถเลือกปรับระดับคุณภาพของวิดีโอและเสียงให้มีความเหมาะสมกับความเร็วของอินเทอร์เน็ตได้ เพื่อให้มีความเสถียรในการใช้งาน

## 2. คุณสมบัติอื่น ๆ ของ Google meet

1) สามารถใช้งานร่วมกับเครื่องมืออื่น ๆ ของ Google ได้ เช่น Google Drive Google Docs ฯลฯ

2) สามารถแชร์ไฟล์งานเอกสารต่าง ๆ บนหน้าจอให้ผู้เข้าร่วมประชุมเห็นได้ โดยในระหว่างการแชร์หน้าจอนั้น ผู้ใช้สามารถพิมพ์ข้อความ หรือทำการเลื่อนไหวบนหน้าจอได้แบบ Real time

3) ผู้ใช้สามารถสื่อสารได้ทั้งการพิมพ์ข้อความโต้ตอบ ส่งรูปภาพ แชร์ Location ต่ง Sticker ฯลฯ ในระหว่างที่ทำการ Video conference ได้ เช่นเดียวกับแอปพลิเคชัน Steaming อื่น ๆ

4) ผู้ใช้สามารถเชื่อมต่อกับผู้ใช้งานอื่นได้ ไม่เพียงแต่เฉพาะบุคคลภายในองค์กร แต่รวมถึงบุคคลภายนอกด้วย เพียงแค่มี gmail หรือเบอร์โทรศัพท์

## 3. สรุปการใช้งาน Google meet

Google meet เป็นแอปพลิเคชัน Video conference ที่มีรูปแบบการใช้งานที่ค่อนข้างเรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน แต่ยังไม่ค่อยมีความหลากหลายในเรื่องของฟังก์ชัน อย่างไรก็ตาม Google ได้พัฒนาแอปพลิเคชันให้เชื่อมต่อกับ G Suite หรือชุดแอปพลิเคชันอื่น ๆ บน Cloud เพื่อให้เกิดการใช้งานร่วมกันของผู้ใช้ในแต่ละองค์กร โดยสามารถรองรับผู้เข้าร่วมประชุมได้สูงสุดถึง 250 คน และบริการ Live steaming ที่รองรับผู้ชมได้ถึง 100,000 คน รวมทั้งสามารถบันทึกภาพเคลื่อนไหว ขณะใช้งานได้บนอุปกรณ์ โดยมีการจำกัดการใช้งาน และมีค่าใช้จ่ายในการซื้อ Package เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถใช้งานได้เต็มรูปแบบ

### 2.3.2 สรุปข้อมูลผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน Video conference

ตามที่ได้กล่าวในข้างต้น ผู้ใช้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปเป็นแนวทางในการปรับใช้งานได้ตามความเหมาะสมและความจำเป็นในแต่ละสถานการณ์ และในทุกแพลตฟอร์มล้วนมีข้อดีที่แตกต่างกันออกไป การที่ผู้ใช้จะให้การยอมรับในแต่ละแอปพลิเคชันได้นั้น ก็ต่อเมื่อผู้ใช้รับรู้ได้ถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี อันได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived usefulness) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) การรับรู้ความไว้วางใจ (Perceived trust) การมองในแง่ดี (Optimism) ความมีนวัตกรรม (Innovativeness) ความไม่ปลอดภัย (Insecurity) และความไม่สะดวกสบาย (Discomfort) ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้างต้น ต่างมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ อย่างไรก็ตามก็คิดเมื่อผู้ใช้งานได้มีการทดสอบทดลองใช้ด้วยตนเองแล้ว ก็จะสามารถบอกได้ว่าผู้ใช้งานให้การยอมรับแอปพลิเคชัน ๆ เหล่านี้อย่างไร อันจะส่งผลให้เกิดมุมมองเชิงบวกต่อแอปพลิเคชัน ๆ ใดต่อไป

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตุลยา คำรณธรรมวานิช (2562) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการยอมรับรถยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติ (Autonomous car) ในปัจจุบันรถยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติกำลังเป็นที่นิยมจากผู้คนทั่วโลก เนื่องจากวิทยาการและเทคโนโลยีของมนุษย์ที่ก้าวหน้าในยุคปัจจุบัน ทำให้บริษัทผู้ผลิตรถยนต์ชั้นนำทั่วโลกต่างหันมาแข่งขันพัฒนาเทคโนโลยีขั้นสูง เพื่อก้าวสู่การเป็นผู้นำในตลาดรถยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติ และถึงแม้จะได้ชื่อว่าเป็นรถยนต์ที่ขับเคลื่อนอัตโนมัติ แต่ก็มี การแบ่งระดับในการขับเคลื่อนอัตโนมัติที่แตกต่างกันออกไปอย่างชัดเจน และในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ ทำการศึกษาวิจัยรถยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติในระดับที่ 4 คือ ระดับที่ระบบขับเคลื่อนอัตโนมัติ สามารถควบคุมการทำงานของรถยนต์ได้ทั้งหมดตามสถานการณ์ที่ได้ถูกออกแบบมาเพียงเท่านั้น เช่น สภาพแวดล้อมที่แน่นอน สภาพแวดล้อมนั้นเป็นสิ่งที่สามารถคาดการณ์ได้ และสภาพอากาศ ไม่แปรปรวนหรือรุนแรงจนเกินไป โดยผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบขับเคลื่อนอัตโนมัติได้เต็มรูปแบบในสภาพแวดล้อมปกติเท่านั้น ทั้งนี้ ผู้ใช้สามารถละสายตาจากถนนไปทำกิจกรรมอื่น ๆ ได้ ตามความเหมาะสม ซึ่งจากงานวิจัยดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยในเชิงปริมาณกับพิจารณากลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้ใช้รถยนต์ทั่วไปที่รู้จักรถยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติ จำนวน 185 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ข้อมูลดังกล่าวเมื่อได้ผ่านกระบวนการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเรียบร้อยแล้ว พบว่า การรับรู้ความไว้วางใจในผู้ผลิตรถยนต์ การมองในแง่ดี การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ความมีนวัตกรรม และความไม่สะดวกสบาย นั้น มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับรถยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติตามลำดับ ส่วนในด้านของปัจจัย ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ได้ส่งผลโดยตรงต่อปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และ สุดท้ายปัจจัยในด้านของการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและความไม่ปลอดภัยนั้น ไม่ส่งผลโดยตรง ต่อความตั้งใจในการยอมรับรถยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติ ซึ่งมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่เท่ากับ 0.000 น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า 0.05 ทำให้ทราบว่าตัวแปรเหล่านั้นมีความเหมาะสมในการ นำมาพิจารณาวิเคราะห์ทางสถิติ และจากผลการวิจัยที่ได้กล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า หากผู้ที่มี ส่วนเกี่ยวข้องในแวดวงธุรกิจรถยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติได้นำผลการศึกษาดังกล่าว ไปพัฒนาต่อ ยอดระบบขับเคลื่อนอัตโนมัติให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้ได้ โดยอาจจะให้พิจารณาถึง

ความสำคัญในเรื่องของการที่จะทำอย่างไรให้ผู้ใช้งานมีความไว้วางใจในผลิตภัณฑ์ เช่น การเข้า เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการศึกษานี้เท่านั้น เมื่ออนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วยเหลือผู้ใช้ทันทีโดยไม่รอช้าเมื่อรถยนต์มีปัญหาข้อขัดข้อง ทำให้ผู้ใช้มีความไว้วางใจว่าบริษัทผู้ผลิตจะไม่ทอดทิ้งผู้ใช้ไม่ว่าจะเกิดกรณีใด ๆ ก็ตาม การมีมุมมองที่ดีต่อระบบ เช่น การประชาสัมพันธ์แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวว่าสามารถใช้งานทดแทนรถยนต์ระบบปกติได้อย่างสมบูรณ์แบบ ทำให้เกิดมุมมองเชิงบวกต่อผลิตภัณฑ์ รวมถึงทำให้ผู้ใช้รับรู้ได้ถึงประโยชน์ของรถยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเพิ่งสนใจไปกับการจับจ้องเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการให้ระบบรถยนต์นั้นขับเคลื่อนโดยอัตโนมัติ ซึ่งมีความเที่ยงตรง และแน่นอนมากกว่าผู้ใช้ จึงควรพิจารณาปรับปรุงระบบขับเคลื่อนอัตโนมัติให้มีนวัตกรรมที่สูงขึ้น และสร้างความสะดวกสบายในการใช้งานมากขึ้น เช่น การพัฒนาระบบระดับที่ 5 ออกสู่ตลาด คือ การที่ผู้ใช้งานไม่ต้องควบคุมระบบใด ๆ ของรถยนต์ในทุกสถานการณ์และทุกสภาพแวดล้อม เสมือนเป็นผู้โดยสารเท่านั้น ซึ่งเป็นการสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้และเป็นนวัตกรรมใหม่อย่างแท้จริง ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยดังกล่าวแล้ว จึงได้พิจารณานำตัวแปรอิสระทั้งเชิงบวกและเชิงลบในแต่ละปัจจัยมาปรับใช้ในงานวิจัยของตน เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

วัชรภรณ์ ภิญญา (2563) ได้ทำการศึกษาดังกล่าวถึงปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องดิจิทัล ประเภทมิลเลอร์เลส (Mirrorless) ของลูกค้าในเขตภาคกลาง ปัจจุบันกล้องดิจิทัล ประเภทมิลเลอร์เลส มีความได้เปรียบกว่ากล้อง ประเภท DSLR ในอดีต เนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่า เช่น ความละเอียดของภาพสูงกว่า ขนาดเล็กและกะทัดรัดกว่า มีน้ำหนักที่เบากว่า การออกแบบที่ทันสมัย ไม่ใหญ่เทอะทะเหมือนในอดีต ราคาถูกกว่า และมีเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยกว่าอย่างเห็นได้ชัด เมื่อผู้ถ่ายภาพเสร็จแล้วสามารถทำการเชื่อมต่อ Wifi เพื่อแชร์ภาพลง Social media ได้ทันที ทำให้เป็นที่นิยมแพร่หลายในกลุ่มคนที่ชื่นชอบการถ่ายภาพ และกลุ่มคนทั่วไป ในขณะที่ความต้องกรกล้องประเภทอื่น ๆ กลับมีแนวโน้มที่ลดลง ซึ่งจากงานวิจัยดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยในเชิงปริมาณกับพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้ใช้ในเขตภาคกลาง 22 จังหวัด จำนวน 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท เบื้องต้นทำให้ทราบว่ากลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย (Persona) นั้น เป็นเพศชาย วัยกลางคน โสด มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท และมีเงินเดือนสูงกว่าวัยเริ่มต้นทำงาน (First jobber) ทำให้มีศักยภาพในการซื้อกล้องถ่ายภาพ และมีโอกาสในการใช้งานที่มากกว่า สำหรับการเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ เนื่องจากไม่ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาและเลี้ยงดูบุตรจากรายละเอียดข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติม เมื่อได้ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติเชิงพรรณนา ที่ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent samples t – test One – Way ANOVA LSD และ Chi – Square พบว่า กลุ่มผู้ใช้ที่มีเพศ สถานภาพการสมรส และอาชีพที่แตกต่างกันนั้น มี

ระดับความคิดเห็นในด้านของผลิตภัณฑ์และราคาที่แตกต่างกัน กลุ่มผู้ใช้ที่มีเพศ อายุ สถานภาพเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสมรส และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ย่อมมีระดับความคิดเห็นในด้านของการส่งเสริมการตลาดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 0.01 ด้านพฤติกรรมการซื้อ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้นั้น ไม่มีความสัมพันธ์กันกับเหตุผลในการซื้อ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กันกับวัตถุประสงค์ในการเลือกซื้อ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กันกับงบประมาณในการเลือกซื้อ ๑ และสุดท้ายปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และรายได้ต่อเดือนนั้น มีความสัมพันธ์กันกับจำนวนครั้งที่ทำการเลือกซื้อ ๑ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 0.01 สืบเนื่องจากค่านัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า 0.05 ทำให้ตัวแปรที่นำมาพิจารณา มีความเหมาะสมในการนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ และจากผลการวิจัยที่ได้กล่าวในข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าในภาคกลางมีปัจจัยในแต่ละด้านที่มีความแตกต่างกับลูกค้าในภาคอื่น ๆ โดยผู้อ่านและนักการตลาดสามารถนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยดังกล่าว มาปรับใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของกล้องดิจิทัล ประเภทมิลเลอร์เลส (Mirrorless) เพื่อเป็นการดึงดูดให้กลุ่มคนที่อยู่ในระหว่างตัดสินใจซื้อ ๑ และกลุ่มคนที่ไม่ได้มีความตั้งใจที่จะซื้อ ๑ ได้เข้ามาเป็นกลุ่มลูกค้าได้ต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยดังกล่าวแล้ว จึงได้พิจารณานานิยามในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคลมาปรับใช้ เนื่องจากเป็นนิยามที่ให้ความหมายได้ครบถ้วน ครอบคลุม และเหมาะสมกับงานวิจัยของตนต่อไป

พงษ์เพชร ต้นกุล (2565) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ของครู อาจารย์ ในประเทศไทย โดยคอมพิวเตอร์จัดเป็นอุปกรณ์ที่สามารถใช้งานได้อย่างหลากหลายฟังก์ชันและหลากหลายวัตถุประสงค์ ทั้งการสื่อสาร การจัดทำเอกสาร การติดต่อสื่อ การคำนวณ ความบันเทิง ฯลฯ ซึ่งมีการใช้งานเกือบทุกสายอาชีพในปัจจุบัน แต่กลับมีแนวโน้มในการเลือกซื้อคอมพิวเตอร์ที่ลดลง เนื่องจากได้มีอุปกรณ์เคลื่อนที่เข้ามาทดแทนการใช้งาน เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ฯลฯ ที่สามารถตอบโจทย์การทำงานได้ดีกว่า มีความสะดวกสบายมากกว่า สามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันได้ง่ายกว่า ฯลฯ อย่างไรก็ตามเมื่อ 3 ปีที่ผ่านมาได้มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ความต้องการคอมพิวเตอร์ได้ปรับตัวสูงขึ้น เพื่อรองรับการทำงานที่บ้าน (Work from home) จากงานวิจัยดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยในเชิงปริมาณกับพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้เป็นกลุ่มครูและอาจารย์ ที่เคยซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างน้อย 1 เครื่อง ในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา จำนวน 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นั้น เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ทำการสมรสแล้ว ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท เบื้องต้นจากข้อมูลทำให้ทราบว่ากลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย (Persona) นั้น เป็นครูและอาจารย์เพศหญิงที่อยู่ในวัยกลางคน มีครอบครัวแล้ว และมีบุตรที่กำลังศึกษาเล่าเรียนอยู่ ทำให้มีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์สำหรับการทำงานของตนเองและการศึกษาเล่าเรียนของบุตร ในห้วงสถานการณ์โควิด – 19 ที่ผ่านมา จากรายละเอียดข้อมูลอื่น ๆ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพิ่มเติม เมื่อได้ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ Independent sample t – test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple linear regression) พบว่า กลุ่มผู้ใช้ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการซื้อ ๆ ที่แตกต่างกัน ในด้านของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อ ๆ นั้น ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลโดยตรงมากที่สุดต่อการซื้อ ๆ และปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการซื้อ ๆ เช่นเดียวกันตามลำดับ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทำให้ตัวแปรที่นำมาพิจารณามีความเหมาะสมในการนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ และจากผลการวิจัยที่ได้กล่าวในข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ควรพัฒนาคอมพิวเตอร์ให้มีความเรียบง่ายและล้ำสมัย กำหนดราคาจัดจำหน่ายให้มีความเหมาะสมกับฟังก์ชันและการใช้งาน เพื่อให้ผู้ที่มีความสนใจซื้อสินค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ได้ง่ายดายผ่านช่องทางการจัดจำหน่าย ทั้ง Online และ Onsite และสุดท้ายการให้บริการซ่อมบำรุงผลิตภัณฑ์นั้น ถือเป็นหัวใจสำคัญในการดึงดูดผู้ใช้ให้กลับมาซื้อผลิตภัณฑ์อีกครั้ง นำไปสู่ความจงรักภักดีต่อตราสินค้าได้ในอนาคต ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยดังกล่าวแล้ว จึงได้พิจารณารูปแบบการจัดทำรายละเอียดปัจจัยส่วนบุคคลมาปรับใช้กับงานวิจัย สืบเนื่องจากรายละเอียดของข้อมูลดังกล่าวมีชัดเจน เหมาะสม และมีความพร้อมต่อการนำข้อมูลไปใช้ได้ต่อไป

ศุภณัฐ ปานสอน (2561) ได้ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีรถพลังงานไฟฟ้าในกรุงเทพมหานคร โดยปัจจุบันเทรนด์การใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้าของโลกกำลังมาแรง เนื่องจากวิกฤตการณ์พลังงาน และความขัดแย้งระหว่างประเทศ ส่งผลให้ราคาน้ำมันนั้นปรับตัวพุ่งสูงขึ้น ผู้ขับขีรถยนต์เครื่องสันดาปจึงหันมาใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้าเป็นการทดแทนเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย ประกอบกับมีผู้ขับขีบางส่วนที่ได้ตระหนักถึงการที่รถยนต์พลังงานไฟฟ้านั้นเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้บริษัทผู้ผลิตรถยนต์ชั้นนำของโลกต่างเร่งพัฒนารถยนต์พลังงานไฟฟ้า 100% เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ขับขีรถยนต์พลังงานไฟฟ้าให้ได้โดยเร็วที่สุด และครอบคลุมส่วนแบ่งทางการตลาดให้ได้มากที่สุดด้วย จากงานวิจัยดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพกับพิจารณานำกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้ใช้รถยนต์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 401 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการในหน่วยงานของภาครัฐ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,000 – 29,999 บาท เบื้องต้นจากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ทราบว่ากลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย (Persona) นั้น เป็นข้าราชการชายอยู่ในวัยเริ่มทำงาน (First jobber) เป็นโสด และเพิ่งสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทำให้มีความจำเป็นต้องใช้รถยนต์ เนื่องจากเป็นผู้ที่เพิ่งจบการศึกษา ทำให้ยากต่อการเลือกสถานที่ทำงานใกล้บ้าน หรือสถานที่นั้น ๆ ไม่สามารถเดินทางได้ด้วยรถสาธารณะ จากรายละเอียดข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติม เมื่อได้ผ่านกระบวนการ

วิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย จำนวนตัวอย่าง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ร้อยละความถี่สะสม และวิธีวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการ  
โครงสร้าง (Structural equation modeling : SEM) ซึ่งเป็นวิธีที่กำลังได้รับความนิยมนำมา  
ประยุกต์ใช้ในการวิจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี โดยความสัมพันธ์ภายในแบบจำลองนั้น มาจาก  
ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model : TAM) พบว่า ทศนคติที่มีต่อรถยนต์  
ไฟฟ้า การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ของรถยนต์ไฟฟ้า การยอมรับ  
ทางด้านราคา และบรรทัดฐานทางสังคมนั้น ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานรถยนต์ไฟฟ้า  
ตามลำดับ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สืบเนื่องจากค่านัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า 0.05 ทำให้ตัว  
แปรที่นำมาพิจารณามีความเหมาะสมในการนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ และจากผลการวิจัยที่ได้กล่าว  
ในข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการพัฒนารถยนต์พลังงานไฟฟ้า เช่น นักพัฒนา  
ผู้ผลิต รัฐบาล ฯลฯ จำเป็นที่จะต้องสร้างทัศนคติที่ดีต่อรถยนต์พลังงานไฟฟ้าให้กับประชาชนและผู้  
ที่ให้ความสนใจ เพื่อให้ประชาชนหันมาใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้ากันมากขึ้น รวมไปถึงการกำหนด  
นโยบายของภาครัฐที่สนับสนุนการผลิตและการใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้าในประเทศไทย เพื่อเป็น  
การดึงดูดให้ผู้ผลิตและนักลงทุนหันมาทำการตลาดหรือลงทุนสร้างฐานการผลิตในประเทศไทย ทำ  
ให้เกิดการจ้างงาน และถือเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับมหภาคได้ต่อไป ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้  
ทำการศึกษางานวิจัยดังกล่าวแล้ว จึงได้พิจารณานำนิยามและความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี  
มาปรับใช้ เนื่องจากข้อมูลมีความละเอียด ครบถ้วน และมีการแสดงภาพแบบจำลองการยอมรับ  
เทคโนโลยี ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดในงานวิจัยของตนได้

ฉัตร รัตนเสน (2557) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน  
Application Business Intelligence Collaboration โดยปัจจุบันในแต่ละธุรกิจได้มีการพัฒนาปรับปรุง  
เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว กอปรกับมีการแข่งขันที่สูงขึ้น สถานการณ์การต่าง ๆ จึงยากต่อการ  
วิเคราะห์ เพื่อให้ได้ผลอย่างแม่นยำ อย่างไรก็ตามก็ยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องนำ Business  
Intelligence เข้ามาช่วยผู้บริหารในการวิเคราะห์สถานการณ์และวางแผน เพื่อสนับสนุนการ  
ตัดสินใจให้ดียิ่งขึ้น สำหรับ Social Network ที่กำลังเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้น มีส่วนช่วยให้การ  
ติดต่อสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจมีความสะดวกและรวดเร็วเป็นอย่างมาก การที่เทคโนโลยี  
Business Intelligence ได้นำ Social Network เข้ามาผสมผสานการทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดเป็น  
Application Business Intelligence Collaboration ที่ช่วยให้ผู้บริหารและส่วนที่เกี่ยวข้อง สามารถทำ  
การวิเคราะห์สถานการณ์ พร้อมรายงานสถานการณ์และผลกระทบที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที ทำให้  
ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ทันต่อเวลา จากงานวิจัยดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยในเชิงปริมาณ  
โดยพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้งาน Business Intelligence  
Collaboration ตามองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทย จำนวน 207 คน ซึ่งเมื่อได้ผ่านกระบวนการ  
วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ร่วมกับการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Simple  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

regression) พบว่า ปัจจัยการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of use) ส่งผลต่อปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ (Perceive usefulness) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สืบเนื่องจากค่านัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า 0.05 ทำให้ตัวแปรที่นำมาพิจารณามีความเหมาะสมในการนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ ทั้งนี้มีเพียง 2 ปัจจัยเท่านั้น ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจต่อการใช้งาน Business Intelligence Collaboration คือ ปัจจัยทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) และความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ซึ่งล้วนแต่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 จึงมีความเหมาะสมในการนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจต่อการใช้งาน Business Intelligence Collaboration จากผลการวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้งาน Business Intelligence ในปัจจุบันมองประโยชน์ในการใช้งาน Collaboration ค่อนข้างน้อย เนื่องจากส่วนใหญ่ยังเน้นไปที่การส่งรายงานผลการวิเคราะห์ผ่าน Email สาเหตุเพราะพนักงานภายในองค์กรมี Email และมีความชำนาญในการใช้งานมากกว่า จึงมีความมั่นใจที่จะส่งรายงานผลผ่านช่องทางเดิม ดังนั้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่จึงมองว่าการใช้งาน Collaboration ยังไม่สามารถนำมาใช้ภายในองค์กรได้อย่างเต็มรูปแบบในช่วงเวลานี้ อาจต้องมีการสร้างการรับรู้ รวมถึงสอนทักษะการใช้งาน ให้สามารถใช้งานได้ทั่วองค์กร อย่างไรก็ตาม องค์กรควรมีนโยบายบังคับให้ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องต้องใช้งาน Collaboration ในการส่งรายงานผล ซึ่งจะเป็นเสมือนการบังคับให้จำเป็นต้องใช้งาน Collaboration ให้ได้ และใช้ให้เป็น ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยดังกล่าวแล้ว จึงได้นำข้อคำถามในส่วนของปัจจัยการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of use) มาประกอบการพิจารณา เพื่อกำหนดข้อคำถาม เนื่องจากข้อคำถามดังกล่าว มีความละเอียด สมบูรณ์ และครบถ้วน ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดในงานวิจัยของตนได้

พิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์ (2559) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์ โดยปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้มีการขยายตัวเป็นอย่างมาก ทั่วทุกพื้นที่ในประเทศไทย เข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital economy) อย่างไรก็ตาม การที่ภาครัฐได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อรองรับนโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย ในรูปแบบเศรษฐกิจดิจิทัล จึงได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-payment master plan) เพื่อให้มีระบบที่สามารถรองรับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยเริ่มจากโครงการพร้อมเพย์เป็นโครงการแรก อย่างไรก็ตามแม้ว่าการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยจะเติบโตแบบก้าวกระโดด แต่ถ้าให้เปรียบเทียบกับในระดับภูมิภาค Asean ยังจัดว่าน้อยกว่าในหลาย ๆ ประเทศ จากงานวิจัยดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยในเชิงปริมาณ โดยพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้งานระบบการโอนเงินและรับโอนเงินในประเทศไทย และเป็นผู้ที่เคยใช้งานหรือสนใจใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์ จำนวน 178 คน ซึ่งเมื่อได้ผ่านกระบวนการ

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ อัตราร้อยละ (Valid เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

percent) การแจกแจงความถี่ (Frequency) สถิติสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) สถิติสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor) และสถิติสำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical regression) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression) พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม ปัจจัยด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านความชอบ ปัจจัยด้านความเคยชิน ปัจจัยด้านการรับรู้ด้านความไว้วางใจ ปัจจัยด้านความพร้อมด้านเทคโนโลยี ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลในเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 จึงมีความเหมาะสมในการนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยปัจจัยด้านความเคยชิน ถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการแบบพร้อมเพย์มากที่สุด รวมถึงความตั้งใจในการใช้บริการแบบพร้อมเพย์นั้น มีอิทธิพลต่อการใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์มากที่สุดอีกด้วย ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ภาครัฐ ธนาคาร สถาบันการเงิน และส่วนที่เกี่ยวข้อง ควรมุ่งเน้นไปที่การทำให้เกิดความเคยชินในการใช้งาน และการสร้างการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการใช้งานให้มากขึ้น จนผู้ใช้เกิดความไว้วางใจ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และยอมรับในระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์มากขึ้น ส่งผลให้มีการใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์ที่เพิ่มมากขึ้นด้วย ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยดังกล่าวแล้ว จึงได้นำข้อคำถามมาพิจารณาเพื่อประกอบการกำหนดข้อคำถาม เนื่องจากมีข้อคำถามเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำไปประยุกต์ต่อยอดในงานวิจัยของตนได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

# วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นงานวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์ผ่าน โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ (Statistical package for the social sciences : SPSS) หลังจากนั้นจะเป็นการสรุปผลการศึกษามีลำดับขั้นตอนเป็นดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ประกอบการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีโอกาสได้ใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference อย่างน้อย 4 ครั้ง ใน 6 เดือนที่ผ่านมา และได้พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ทราบถึงขนาดของประชากรที่แน่นอน

#### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยไม่ทราบถึงจำนวนประชากรที่แน่ชัด จึงได้ใช้วิธีการคำนวณสูตรของ W.G. Cochran (1977) ทำการสุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 รายละเอียดในการคำนวณ มีดังนี้

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

- |       |   |     |  |
|-------|---|-----|--|
| เมื่อ | n | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง   |
|       | P | แทน | สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการที่จะทำการสุ่มทดสอบ P = 0.5 |
|       | Z | แทน | ความมั่นใจที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ       |
|       | D | แทน | สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมให้เกิดขึ้นได้          |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ผู้เห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\
 &= \frac{0.9604}{0.0025} \\
 &= 384.16 \text{ ตัวอย่าง}
 \end{aligned}$$

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณสูตรดังกล่าวแล้ว พบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนโดยประมาณ 384 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เพิ่มเติมกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 16 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงได้กลุ่มตัวอย่างเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 400 ตัวอย่าง

### 3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ในครั้งนีผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage sampling) จากกลุ่มผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยที่ผู้วิจัยนั้น ไม่ทราบถึงจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้วางแผนกำหนดขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งเป็นการเก็บแบบสอบถามทั้งในช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ในช่องทางออนไลน์ ผู้วิจัยได้เลือกเก็บแบบสอบถามด้วย Google form โดยคัดเลือกจากกลุ่มใน Facebook ที่คาดว่าจะมีผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีสมาชิกมากกว่า 20,000 คน ตามการพิจารณา ดังนี้

1. พิจารณาคัดเลือกจากสื่อสังคมออนไลน์ ที่กลุ่มตัวอย่างมีโอกาสใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. พิจารณาคัดเลือกจากกลุ่มที่คาดว่าจะมีผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มใน Facebook จำนวน 4 กลุ่ม (ข้อมูล ณ วันที่ 23 กันยายน 2565)

ผู้วิจัยได้ทำการแจกจ่ายแบบสอบถามตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้แอปพลิเคชัน ฯ ตามลักษณะทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเล็งเห็นว่าสามารถเป็นตัวแทนของประชากรที่ดีได้ รายละเอียดตามตารางที่ 3.1 ดังนี้

**ตารางที่ 3.1** กลุ่มตัวอย่างใน Facebook ที่คาดว่าจะมีผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีสมาชิกมากกว่า 20,000 คน

ช่องทางการแจกจ่ายแบบสอบถาม	จำนวนสมาชิก (คน)	แจกแบบสอบถาม (ชุด)
1. กลุ่ม Job thai official group เพื่อการหางาน หาคณะและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน	567,500	50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับการใช้ในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ช่องทางการแจกจ่ายแบบสอบถาม	จำนวนสมาชิก (คน)	แจกแบบสอบถาม (ชุด)
2. กลุ่ม ประกาศสอบงานราชการ	206,000	50
3. Jobs Freelance Graphic Designer (Thailand) รวมฟรีแลนซ์ นักร้องแบบ	41,000	50
4. Thai Work From Home งานประจำทำที่บ้าน	24,000	50

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ วันที่ 23 กันยายน 2565

ในช่องทางออนไลน์ ผู้วิจัยได้เลือกเก็บแบบสอบถามจากเขตที่มีประชากรรวมมากที่สุด 4 อันดับแรก ในกรุงเทพมหานคร ปี 2564 (กองยุทธศาสตร์บริหารจัดการ กรุงเทพมหานคร, 2564) รายละเอียดตามตารางที่ 3.2 ดังนี้

### ตารางที่ 3.2 เขตที่มีประชากรรวมมากที่สุด 4 อันดับแรก ในกรุงเทพมหานคร ปี 2564 และสัดส่วนการแจกแบบสอบถาม

ลำดับ	เขต	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	ประชากรรวม (คน)	แจกแบบสอบถาม (ชุด)
1	สายไหม	96,935	109,896	206,831	50
2	คลองสามวา	97,295	109,142	206,437	50
3	บางแค	89,222	103,209	192,431	50
4	บางเขน	87,386	98,814	186,200	50

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ ธันวาคม 2564

ขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยผู้วิจัยได้ทำการแบ่งสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการเก็บแบบสอบถาม ทั้งในช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ ดังนี้

ในช่องทางออนไลน์ ทำการเก็บแบบสอบถามด้วย Google form จากกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม แบ่งเป็นกลุ่มละ 50 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน (ชุดแบบสอบถาม)

ในช่องทางออฟไลน์ ทำการเก็บแบบสอบถามจากเขตที่มีประชากรรวมมากที่สุด 4 อันดับแรก ในกรุงเทพมหานคร ปี 2564 แบ่งเป็นเขตละ 50 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน (ชุดแบบสอบถาม) ซึ่งจุดที่เลือกเก็บแบบสอบถามจะเป็นบริเวณที่มีผู้คนหนาแน่น เช่น บริเวณหน้าห้างสรรพสินค้า สวนสัตว์ จุดขึ้นรถโดยสารสาธารณะ เป็นต้น โดยในเขตสายไหม ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศูนย์การค้าสายไหมอเนกวิธ สำหรับเขตคลองสามวา ได้แก่ ซาฟารีเวิลด์ ส่วนเขตบางแค ได้แก่ ซีคอน บางแค และเดอะมอลล์ บางแค สุดท้ายเป็นเขตบางเขน ได้แก่ สถานีรถไฟฟ้ามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สถานีรถไฟฟ้ามหานครสายใหม่และสถานีรถไฟฟ้ามหานครสายที่ 11

ขั้นตอนที่ 3 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) ด้วยการสอบถามไปยังกลุ่มผู้ที่มีโอกาสได้ใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference อย่างน้อย 4 ครั้ง ใน 6 เดือนที่ผ่านมา

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในที่นี้ คือ แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด โดยได้จัดแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ในการใช้งาน Video conference เพื่อใช้ในการคัดกรองกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นนามบัญญัติ (Nominal scale) แบบตรวจสอบรายการ (Check list) ดังนี้

ข้อที่ 1 ท่านได้พักอาศัยหรือทำงานในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่

ข้อที่ 2 ท่านเคยใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น สมาร์ทโฟน (Smart phone) แท็บเล็ต (Tablet) ฯลฯ อย่างน้อย 4 ครั้ง ใน 6 เดือนที่ผ่านมาหรือไม่

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นนามบัญญัติ (Nominal scale) แบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 10 ข้อ

ข้อที่ 1 ท่านเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ใดมากที่สุด

Multiple Choice question      มาตรวัดในรูปแบบ Nominal scale

ข้อที่ 2 ท่านเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ชนิดใดมากที่สุด

Multiple Choice question      มาตรวัดในรูปแบบ Nominal scale

ข้อที่ 3 ท่านหรือหน่วยงานของท่านเสียค่าใช้จ่ายในการสมัครสมาชิกแอปพลิเคชัน Video conference เพื่อใช้บริการแบบ Premium package (ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยของการเป็นสมาชิกต่อปี) เป็นจำนวนเงินเท่าใด

Multiple Choice question      มาตรวัดในรูปแบบ Nominal scale

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ในการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่ 4 ท่านได้ใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ไปในกิจกรรมใดมากที่สุด

Multiple Choice question      มาตรวัดในรูปแบบ Nominal scale

ข้อที่ 5 ท่านพิจารณาสิ่งใดเป็นอันดับแรก ในการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference

Multiple Choice question      มาตรวัดในรูปแบบ Nominal scale

ข้อที่ 6 บุคคลใดที่มีอิทธิพลต่อท่านมากที่สุด ในการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference

Multiple Choice question      มาตรวัดในรูปแบบ Nominal scale

ข้อที่ 7 ท่านใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ในสถานที่ใดมากที่สุด

Multiple Choice question      มาตรวัดในรูปแบบ Nominal scale

ข้อที่ 8 ท่านใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ในช่วงเวลาใดของวันมากที่สุด

Multiple Choice question      มาตรวัดในรูปแบบ Nominal scale

ข้อที่ 9 ท่านมีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ก็ครั้งต่อสัปดาห์

Multiple Choice question      มาตรวัดในรูปแบบ Nominal scale

ข้อที่ 10 ท่านใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference โดยใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในแต่ละครั้งนานกี่นาที

Multiple Choice question      มาตรวัดในรูปแบบ Nominal scale

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน จำนวน 28 ข้อ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived usefulness) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) การรับรู้ความไว้วางใจ (Perceived trust) การมองในแง่ดี (Optimism) ความมีนวัตกรรม (Innovativeness) ความไม่ปลอดภัย (Insecurity) และความไม่สะดวกสบาย (Discomfort) โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ (Five point Likert scale) ในการสอบถามเพื่อแสดงความเห็น ซึ่งเป็นคำถามมาตราส่วนในการประมาณค่า (Rating scale) ที่ผู้วิจัยจำเป็นต้องเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว พร้อมได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน มีรายละเอียด ดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้พิจารณาใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับเพื่อหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยใช้สูตรประกอบการหาความกว้างของชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณช่วงระดับคะแนนดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงนำค่าที่ได้จากการคำนวณ มาทำการจัดแบ่งเป็นระดับการยอมรับ จำนวน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ข้อ โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ (Five point Likert scale) ในการสอบถามเพื่อแสดงความเห็น ซึ่งเป็นคำถามมาตราส่วนในการประมาณค่า (Rating scale) ที่ผู้ใช้จำเป็นต้องเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว พร้อมได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน มีรายละเอียด ดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้พิจารณาใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับเพื่อหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยใช้สูตรประกอบการหาความกว้างของชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณช่วงระดับคะแนนดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงนำค่าที่ได้จากการคำนวณ มาทำการจัดแบ่งเป็นระดับการยอมรับ จำนวน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมได้

### 3.2.2 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละตัวแปรด้วยการทำการทดสอบแบบสอบถามด้วยการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด หลังจากทำการเก็บแบบสอบถาม Try out เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแต่ละด้านทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ทั้งนี้ ค่าความเชื่อมั่นที่ทำการทดสอบและยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.7 (Cronbach, 1990) ถือเป็นเกณฑ์ที่มีความเหมาะสมกับงานวิจัยแบบ Basic research (Sekaran & Bougie, 2010) โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.3 การทดสอบความเชื่อมั่นด้วยวิธีของแอลฟาของครอนบัก Cronbach's alpha

ตัวแปร	จำนวน คำถาม	ค่าความเชื่อมั่น จำนวน 30 ชุด
ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	4	0.707
ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	4	0.793
ปัจจัยด้านการรับรู้ความไว้วางใจ	4	0.893
ปัจจัยด้านการมองในแง่ดี	4	0.700
ปัจจัยด้านความมีนวัตกรรม	4	0.700
ปัจจัยด้านความไม่ปลอดภัย	4	0.887
ปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบาย	4	0.822
การยอมรับการใช้งาน	4	0.707
รวมทั้งฉบับ	32	0.844

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจาก 2 แหล่ง ดังนี้

#### 3.3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ คือ แหล่งข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามทั้งในช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ ในช่องทางออนไลน์ได้ทำการเก็บแบบสอบถามด้วย Google form โดยคัดเลือกจากกลุ่มใน Facebook ที่คาดว่าจะมีผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีสมาชิกมากกว่า 20,000 คน จำนวน 4 กลุ่ม แบ่งเป็นกลุ่มละ 50 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน (ชุดแบบสอบถาม) ในช่องทางออฟไลน์ได้ทำการเก็บแบบสอบถามจากเขตที่มีประชากรรวมมากที่สุด 4 อันดับแรก ในกรุงเทพมหานคร ปี 2564 ได้แก่ เขตสายไหม เขตคลองสามวา เขตบางแค และเขตบางเขน ตามลำดับ (กองยุทธศาสตร์บริหารจัดการ กรุงเทพมหานคร, 2564) โดยแบ่งเป็นเขตละ 50 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน พร้อมนำแบบสอบถามที่มีความครบถ้วน และสมบูรณ์ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### 3.3.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ คือ แหล่งข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่ได้มีการเก็บรวบรวมไว้เรียบร้อยแล้ว เช่น บทความ วารสาร เอกสาร หนังสือทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ เพื่อนำไปใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว พร้อมกับได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องในการตอบแบบสอบถามเบื้องต้นด้วยการคัดกรองแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก และนำแบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเลือกใช้สถิติตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และมีคุณภาพ ซึ่งจากแบบสอบถามดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ มีรายละเอียด ดังนี้

3.4.1 เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ร่วมประกอบการพิจารณา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4.2 เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งาน ได้แก่ ท่านเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ใดมากที่สุด ท่านเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ชนิดใดมากที่สุด ท่านหรือหน่วยงานของท่านเสียค่าใช้จ่ายในการสมัครสมาชิกแอปพลิเคชัน Video conference เพื่อใช้บริการแบบ Premium package (ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยของการเป็นสมาชิกต่อปี) เป็นจำนวนเงินเท่าใด ท่านได้ใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ไปในกิจกรรมใดมากที่สุด ท่านพิจารณาสิ่งใดเป็นอันดับแรก ในการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference บุคคลใดที่มีอิทธิพลต่อท่านมากที่สุด ในการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ท่านใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ในสถานที่ใดมากที่สุด ท่านใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ในช่วงเวลาใดของวันมากที่สุด ท่านมีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference กี่ครั้งต่อสัปดาห์ และท่านใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference โดยใช้เวลาเฉลี่ยในแต่ละครั้งนานกี่นาที ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ร่วมประกอบการพิจารณา

3.4.3 เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระดับความเห็นด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ร่วมประกอบการพิจารณา

3.4.4 เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับร้อยละ 95

3.4.5 เพื่อทำการทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี แบ่งเป็นเชิงบวกและเชิงลบ กับตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple linear regression) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับร้อยละ 95

3.4.6 เพื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ซึ่งได้ใช้สถิติ Chi – Square ในการวิเคราะห์ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับร้อยละ 95

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.4 สมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน	One – way ANOVA
1.1 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน	One – way ANOVA
1.2 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน	One – way ANOVA
1.3 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน	One – way ANOVA
1.4 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน	One – way ANOVA
1.5 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน	One – way ANOVA
1.6 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน	One – way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน แอปพลิเคชัน Video conference	Chi - Square

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ผ่านกระบวนการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ (Statistical package for the social sciences : SPSS) ตามลำดับขั้นตอน โดยมีสถิติที่ใช้ประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### 3.5.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics analysis)

สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 2 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการนำมาวิเคราะห์และทำการอธิบายถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยมีรายละเอียดสูตรที่ใช้ในการคำนวณ ดังนี้

### 1. ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ  $\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ย  
 $\sum x$  แทน ผลรวมทั้งหมด  
 $n$  แทน จำนวนคน

### 2. ค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนข้อมูลในแต่ละข้อ}}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \times 100$$

### 3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation = S.D.)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum (x^2) - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $x$  แทน คะแนนแต่ละตัว  
 $\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $n$  แทน จำนวนคนทั้งหมด

### 3.5.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics analysis)

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เพื่อทำการทดสอบผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกันหรือไม่

#### 1. สถิติ t – test

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(N_1-1)S_1^2 + (N_2-1)S_2^2}{N_1 + N_2 - 2} \left(\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2}\right)}}$$

มีค่าความอิสระเท่ากับ  $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ  $\bar{x}_1, \bar{x}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$S_1^2, S_2^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$N_1, N_2$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน ค่าความอิสระ (Degree of freedom)

## 2. สถิติ F – test

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน อัตราส่วนของความแปรปรวน

$MS_b$  แทน ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_w$  แทน ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กรณีที่ผู้วิจัยได้พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรการคำนวณด้วยวิธี Least significant difference (LSD) เพื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544)

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MS_w \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ  $t_{\frac{\alpha}{2}, n-k}$  แทน ค่าที่ได้จากตาราง t ที่  $df = (n - k)$  ที่  $\frac{\alpha}{2}$

$n_i$  แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$n_j$  แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

## 3. การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple linear regression)

ผู้วิจัยพิจารณาเลือกใช้สมการถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระที่ทำหน้าที่พยากรณ์ ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป กับตัวแปรตาม จำนวน 1 ตัวแปร ซึ่งสามารถตั้งเป็นสมการได้ ดังนี้

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

ถ้าหากมีตัวแปรทำหน้าที่พยากรณ์ จำนวน 2 ตัวแปร สามารถตั้งเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

ค่า b สามารถคำนวณด้วยสูตรได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$b_1 = \frac{(\sum x_2^2)(\sum x_1 y_1) - (\sum x_1 x_2)(\sum x_2 y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1 x_2)^2}$$

$$b_2 = \frac{(\sum x_1^2)(\sum x_2 y) - (\sum x_1 x_2)(\sum x_1 y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1 x_2)^2}$$

ค่า a สามารถคำนวณด้วยสูตรได้ดังนี้

$$a = \bar{Y} + b_1 \bar{X}_1 + b_2 \bar{X}_2$$

ค่านัยสำคัญทางสถิติสามารถทำการทดสอบในแต่ละส่วนของสมการถดถอยได้ดังนี้

สมมติฐาน  $H_0 : \rho = 0$

สถิติที่ทำการทดสอบค่านัยสำคัญทางสถิติของ  $R^2$

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

เมื่อ  $df = k$  และ  $(n - k - 1)$

#### 4. การวิเคราะห์สถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi - Square test)

ผู้วิจัยได้พิจารณาสถิติทดสอบไคสแควร์มาทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยข้อมูลในแต่ละปัจจัยที่ได้ทำการจำแนกนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่

สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไคสแควร์ (Chi - Square)

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O - E)^2}{E}$$

เมื่อ  $X^2$  แทน ค่าไคสแควร์ (Chi - Square test)

O แทน ค่าความถี่ที่สามารถสังเกตได้

E แทน ค่าความถี่ที่ผู้วิจัยคาดหวัง

หาค่าของ E ที่คู่กับค่าของ O ในแต่ละตัวแปรจากสูตร ดังนี้

$$E = \frac{R \times C}{n}$$

เมื่อ R แทน ผลรวมของค่าความถี่ในแต่ละแถว นั้น ๆ

C แทน ผลรวมของค่าความถี่ในแต่ละคอลัมน์นั้น ๆ

n แทน ผลรวมของค่าความถี่ทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ทางผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม มาทำการประมวลผลข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์และแปรผลของข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้แอปพลิเคชัน

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – Ended response question) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งได้ผลวิเคราะห์รายละเอียดตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	235	58.75
หญิง	165	41.25
รวม	400	100.00
2. อายุ		
21 – 30 ปี	178	44.50
31 – 40 ปี	86	21.50
มากกว่าหรือเท่ากับ 41 ปี ขึ้นไป	136	34.00
รวม	400	100.00
3. สถานภาพ		
โสด/หย่าร้าง/หม้าย	237	59.25
สมรส/อยู่ด้วยกัน (ไม่มีบุตร)	75	18.75
สมรส/อยู่ด้วยกัน (มีบุตร)	88	22.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนเวลาหรือปิดการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	8.00
ปริญญาตรี	288	72.00
สูงกว่าปริญญาตรี	80	20.00
รวม	400	100.00
5. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	171	42.75
พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง	116	29.00
อื่น ๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ นักศึกษา ฯลฯ	113	28.25
รวม	400	100.00
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	50	12.50
15,001 – 25,000 บาท	135	33.75
25,001 – 35,000 บาท	68	17.00
35,001 บาท ขึ้นไป	147	36.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้ดังนี้

เพศ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25

อายุ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ผู้ใช้ที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมา คือ ผู้ใช้ที่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และลำดับสุดท้าย คือ ผู้ใช้ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50

สถานภาพ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ผู้ใช้ที่มีสถานภาพโสด จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมา คือ ผู้ใช้ที่มีสถานภาพสมรส และมีบุตร จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และลำดับสุดท้าย คือ ผู้ใช้ที่มีสถานภาพสมรส แต่ไม่มีบุตร จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับการศึกษา จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ผู้ใช้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมา คือ ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และสุดท้าย คือ ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

อาชีพ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ผู้ใช้ที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาเป็นผู้ใช้ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน หรือลูกจ้าง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และลำดับสุดท้าย คือ อื่น ๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว อาชีพอิสระ นักศึกษา ฯลฯ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25

รายได้ต่อเดือน จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป โดยมีจำนวนอยู่ที่ 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมาเป็นผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 ลำดับถัดไปเป็นผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และสุดท้าย คือ ผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

#### 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Video Conference โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – Ended response question) จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ท่านเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ใดมากที่สุด ท่านเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ชนิดใดมากที่สุด ท่านหรือหน่วยงานของท่านเสียค่าใช้จ่ายในการสมัครสมาชิกแอปพลิเคชัน Video conference เพื่อใช้บริการแบบ Premium package (ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยของการเป็นสมาชิกต่อปี) เป็นจำนวนเงินเท่าใด ท่านได้ใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ไปในกิจกรรมใดมากที่สุด ท่านพิจารณาสิ่งใดเป็นอันดับแรก ในการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference บุคคลใดที่มีอิทธิพลต่อท่านมากที่สุด ในการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ท่านใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ในสถานที่ใดมากที่สุด ท่านใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ในช่วงเวลาใดของวันมากที่สุด ท่านมีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference กี่ครั้งต่อสัปดาห์ และท่านใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference โดยใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในแต่ละครั้งนานกี่นาที ซึ่งได้ผลวิเคราะห์รายละเอียดตามตารางที่ 4.2 ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Video Conference

พฤติกรรมการใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. แอปพลิเคชัน Video conference ที่ใช้งานบ่อยที่สุด		
Zoom	244	61.00
Microsoft teams	68	17.00
อื่น ๆ เช่น Google Meet Skype ฯลฯ	88	22.00
รวม	400	100.00
2. อุปกรณ์เคลื่อนที่ที่ใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference มากที่สุด		
โน้ตบุ๊ก/แล็ปท็อป	218	54.50
สมาร์ทโฟน	138	34.50
แท็บเล็ต	44	11.00
รวม	400	100.00
3. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อปีในการสมัครสมาชิกแอปพลิเคชัน Video conference เพื่อใช้บริการแบบ Premium package		
ไม่ทราบจำนวนเงิน	264	66.00
ต่ำกว่า 500 บาท	84	21.00
มากกว่า 500 บาท ขึ้นไป	52	13.00
รวม	400	100.00
4. กิจกรรมที่ทำให้มีโอกาสใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference บ่อยที่สุด		
การประชุม/สัมมนา	250	62.50
การเรียน/การสอน	105	26.25
อื่น ๆ เช่น การปฏิบัติงาน การนำเสนอผลงาน ฯลฯ	45	11.25
รวม	400	100.00
5. บุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุด ในการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference		
เพื่อนร่วมงาน	222	55.50
ตนเอง	134	33.50
อื่น ๆ เช่น ญาติ คนรู้จัก สื่อโฆษณา ฯลฯ	44	11.00
รวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้สำหรับการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. สถานที่ที่มีโอกาสใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference บ่อยที่สุด		
บ้านของตนเอง	190	47.50
อื่น ๆ เช่น สถานที่ทำงาน ร้านอาหาร/คาเฟ่ ฯลฯ	210	52.50
รวม	400	100.00
7. ช่วงเวลาที่ใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference บ่อยที่สุด		
ช่วงเวลากลางวัน (06.00 น. ถึง 17.59 น.)	364	91.00
ช่วงเวลากลางคืน (18.00 น. ถึง 05.59 น.)	36	9.00
รวม	400	100.00
8. ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ต่อสัปดาห์		
ไม่แน่นอน	136	34.00
2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์	124	31.00
1 ครั้งต่อสัปดาห์	52	13.00
มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป	48	12.00
4 – 5 ครั้งต่อสัปดาห์	40	10.00
รวม	400	100.00
9. ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้งในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference		
มากกว่า 1 ชั่วโมงขึ้นไป	173	43.25
31 – 60 นาทีต่อครั้ง	143	35.75
ไม่แน่นอน	44	11.00
น้อยกว่า 30 นาทีต่อครั้ง	40	10.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference โดยจำแนกตามพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ได้ดังนี้

แอปพลิเคชัน Video conference ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้งานบ่อยที่สุด จากการศึกษา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Zoom จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รองลงมา คือ อื่น ๆ เช่น Google Meet Skype ฯลฯ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และลำดับสุดท้าย คือ แอปพลิเคชัน Microsoft teams จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00

อุปกรณ์เคลื่อนที่ที่ใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference มากที่สุด จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ผ่านโน้ตบุ๊ก/แล็ปท็อป จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาเป็น สมาร์ทโฟน จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 และลำดับสุดท้าย คือ แท็บเล็ต จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อปีในการสมัครสมาชิกแอปพลิเคชัน Video conference เพื่อใช้บริการแบบ Premium package จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบจำนวนเงินกว่า 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 รองลงมาเป็น เสียค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 500 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และลำดับสุดท้าย คือ เสียค่าใช้จ่ายมากกว่า 500 บาท ขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

กิจกรรมที่ทำให้มีโอกาใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference บ่อยที่สุด จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ไปในกิจกรรมการประชุม/สัมมนา จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาเป็นการเรียน/การสอน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และลำดับสุดท้าย คือ อื่น ๆ เช่น การปฏิบัติงาน การนำเสนอผลงาน ฯลฯ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ในการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาเป็นตนเอง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 และลำดับสุดท้าย คือ อื่น ๆ เช่น ญาติ คนรู้จัก สื่อโฆษณา ฯลฯ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

สถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีโอกาใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference บ่อยที่สุด จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference จากสถานที่อื่น ๆ เช่น สถานที่ทำงาน ร้านอาหาร/คาเฟ่ ฯลฯ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาเป็นที่บ้านของตนเอง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50

ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference บ่อยที่สุด จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานในช่วงเวลากลางวัน (06.00 น. ถึง 17.59 น.) จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาเป็นช่วงเวลากลางคืน (18.00 น. ถึง 05.59 น.) จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสัปดาห์ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความไม่แน่นอนในการใช้งาน

จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาเป็น 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 124 คน คิดเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้อยละ 31.00 ลำดับถัดไปเป็น 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ลำดับถัดไปเป็นมากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และลำดับสุดท้าย คือ 4 – 5 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในแต่ละครั้งนานมากกว่า 1 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมาเป็น 31 – 60 นาทีต่อครั้ง จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 ลำดับถัดไปเป็นมีความไม่แน่นอนในการใช้งาน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และลำดับสุดท้ายเป็นน้อยกว่า 30 นาทีต่อครั้ง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้มาตรวัด 5 ระดับ (Five point Likert scale) ในการสอบถามเพื่อแสดงความเห็น ซึ่งเป็นคำถามมาตราส่วนในการประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ความไว้วางใจ การมองในแง่ดี ความมีนวัตกรรม ความไม่ปลอดภัย ความไม่สะดวกสบาย และการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้ผลวิเคราะห์รายละเอียดตามตารางที่ 4.3 – 4.11 ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	4.35	0.60	มากที่สุด	1
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	4.10	0.69	มาก	4
3. การรับรู้ความไว้วางใจ	3.99	0.64	มาก	5
4. การมองในแง่ดี	4.18	0.70	มาก	3
5. ความมีนวัตกรรม	4.22	0.63	มากที่สุด	2
6. ความไม่ปลอดภัย	3.86	0.74	มาก	6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
7. ความไม่สะดวกสบาย	3.79	0.78	มาก	7
รวม	4.06	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4.3 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความเห็นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.06 และมีระดับการกระจายตัวข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) มีค่าเท่ากับ 0.49 โดยเมื่อผู้วิจัยได้พิจารณาในปัจจัยแต่ละด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.60

ลำดับที่ 2 ความมีนวัตกรรม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.63

ลำดับที่ 3 การมองในแง่ดี พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.70

ลำดับที่ 4 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.69

ลำดับที่ 5 การรับรู้ความไว้วางใจ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.64

ลำดับที่ 6 ความไม่ปลอดภัย พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.74

ลำดับที่ 7 ความไม่สะดวกสบาย พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.78

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ทำให้ท่านประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้	4.68	0.63	มากที่สุด	1
2. การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ทำให้ท่านสามารถแชร์ข้อมูลต่าง ๆ เช่น ไฟล์รูปภาพ ฯลฯ ผ่านแอปพลิเคชันได้ ซึ่งเป็นการลดการใช้กระดาษในการจัดทำเอกสาร	4.43	0.75	มากที่สุด	2
3. การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ทำให้ท่านสามารถบันทึก ภาพเคลื่อนไหวและเสียงจากการประชุม เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในภายหลังได้	4.21	0.88	มากที่สุด	3
4. การทำกิจกรรมต่าง ๆ ของท่านผ่านแอปพลิเคชัน Video conference ทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.08	0.84	มาก	4
รวม	4.35	0.60	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน พบว่า ระดับความเห็นของปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.35 และมีระดับการกระจายตัวข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) มีค่าเท่ากับ 0.60 โดยเมื่อผู้วิจัยได้พิจารณาในแต่ละข้อคำถามแล้ว สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ทำให้ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้ โดยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.63

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ทำให้สามารถแชร์ข้อมูลต่าง ๆ เช่น ไฟล์ รูปภาพ ฯลฯ ผ่านแอปพลิเคชันได้ ซึ่งเป็นการลดการใช้กระดาษในการจัดทำเอกสาร โดยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.75

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ทำให้สามารถบันทึก ภาพเคลื่อนไหวและเสียงจากการประชุม เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในภายหลังได้ โดยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.88

ลำดับที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า การทำกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน Video conference ทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.84

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference นั้น เป็นเรื่องง่ายสำหรับท่าน	4.29	0.76	มากที่สุด	1
2. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งาน แอปพลิเคชัน Video conference ได้ด้วยตนเอง	4.26	0.82	มากที่สุด	2
3. หากแอปพลิเคชัน Video conference มีความซับซ้อนในการใช้งาน ท่านคิดว่า ท่านสามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้สามารถใช้งานได้ ด้วยตัวท่านเอง	3.81	0.85	มาก	4
4. ท่านคิดว่าการปรับแต่งค่าในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อนจนเกินไป เช่น การปรับพื้นหลัง การปรับแต่งภาพและเสียง	4.03	0.77	มาก	3
รวม	4.10	0.69	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.5 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า ระดับความเห็นของปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.10 และมีระดับการกระจายตัวข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) มีค่าเท่ากับ 0.69 โดยเมื่อผู้วิจัยได้พิจารณาในแต่ละข้อคำถามแล้ว สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference นั้น เป็นเรื่องง่าย โดยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.76

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า สามารถเรียนรู้การใช้งาน แอปพลิเคชัน Video conference ได้ด้วยตนเอง โดยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.82

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า การปรับแต่งค่าในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อนจนเกินไป เช่น การปรับพื้นหลัง การปรับแต่งภาพและเสียง โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.77

ลำดับที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า หากแอปพลิเคชัน Video conference มีความขัดข้องในการใช้งาน สามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้สามารถใช้งานได้ด้วยตัวเอง โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.85

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการรับรู้ความไว้วางใจ

ปัจจัยด้านการรับรู้ความไว้วางใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ท่านเชื่อมั่นว่าแอปพลิเคชัน Video conference นั้น มีความน่าเชื่อถือ	4.11	0.70	มาก	1
2. ท่านเชื่อมั่นว่าข้อมูลส่วนบุคคลต่าง ๆ ของท่าน ที่ถูกเก็บรักษาไว้ภายในแอปพลิเคชัน Video conference นั้น มีความปลอดภัย	3.75	0.82	มาก	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการรับรู้ความไว้วางใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
3. ท่านมีความไว้วางใจในขั้นตอนการทำงาน ของแอปพลิเคชัน Video conference ว่ามีการ ออกแบบลำดับขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม	4.01	0.78	มาก	3
4. ท่านมีความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน Video conference ทั้งในด้านชื่อเสียงและ มาตรฐานการให้บริการ	4.10	0.70	มาก	2
รวม	3.99	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.6 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการรับรู้ความไว้วางใจ พบว่า ระดับความเห็นของปัจจัยด้านการรับรู้ความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.99 และมีระดับการกระจายตัวข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) มีค่าเท่ากับ 0.64 โดยเมื่อผู้วิจัยได้พิจารณาในแต่ละข้อคำถามแล้ว สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่าแอปพลิเคชัน Video conference นั้น มีความน่าเชื่อถือ โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.70

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า มีความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน Video conference ทั้งในด้านชื่อเสียงและมาตรฐานการให้บริการ โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.70

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่ามี ความไว้วางใจในขั้นตอนการทำงาน ของแอปพลิเคชัน Video conference ว่ามีการออกแบบลำดับขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.78

ลำดับที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่ามี ความปลอดภัย โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.82

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการมองในแง่ดี

ปัจจัยด้านการมองในแง่ดี	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การทำกิจกรรมต่าง ๆ ของท่านผ่านแอปพลิเคชัน Video conference สามารถทดแทนการพบปะหรือประชุมในสถานที่ได้	4.25	0.84	มากที่สุด	2
2. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชัน Video conference เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ดีกว่าช่องทางอื่น ๆ	4.08	0.81	มาก	3
3. ท่านคิดว่าการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน Video conference ช่วยให้การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ของท่าน สมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น	4.30	0.83	มากที่สุด	1
4. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชัน Video conference มีความสามารถพิเศษ (Features) ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และโดดเด่นกว่าช่องทางอื่น ๆ	4.08	0.85	มาก	4
รวม	4.18	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4.7 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการมองในแง่ดี พบว่า ระดับความเห็นของปัจจัยด้านการมองในแง่ดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.18 และมีระดับการกระจายตัวข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) มีค่าเท่ากับ 0.70 โดยเมื่อผู้วิจัยได้พิจารณาในแต่ละข้อคำถามแล้ว สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า การติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน Video conference ช่วยให้การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) สมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น โดยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณา จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า การทำกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน Video conference สามารถทดแทนการพบปะหรือประชุมในสถานที่ได้ โดยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณา

จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.84

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า แอปพลิเคชัน Video conference เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ดีกว่าช่องทางอื่น ๆ โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า แอปพลิเคชัน Video conference มีความสามารถพิเศษ (Features) ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและโดดเด่นกว่าช่องทางอื่น ๆ โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.85

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านความมินวัตกรรม

ปัจจัยด้านความมินวัตกรรม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชัน Video conference เป็นนวัตกรรมทางด้านการติดต่อสื่อสารที่มีความทันสมัย	4.33	0.73	มากที่สุด	1
2. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชัน Video conference มักมีการพัฒนา (Update) นวัตกรรมใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ	4.21	0.75	มากที่สุด	3
3. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชัน Video conference มีนวัตกรรมที่สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานของท่านได้	4.25	0.71	มากที่สุด	2
4. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชัน Video conference เป็นนวัตกรรมที่มีความชาญฉลาด เช่น แอปพลิเคชัน ๆ สามารถปรับแต่งภาพพื้นหลังในขณะที่ประชุมได้อัตโนมัติ	4.08	0.87	มาก	4
รวม	4.22	0.63	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านความมินวัตกรรม พบว่าระดับความเห็นของปัจจัยด้านความมินวัตกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.22 และมีระดับการกระจายตัวข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) มีค่าเท่ากับ 0.63 โดยเมื่อผู้วิจัยได้พิจารณาในแต่ละข้อคำถามแล้ว สามารถเรียงลำดับจาก

มากไปน้อยได้ดังนี้  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า แอปพลิเคชัน Video conference เป็นนวัตกรรมทางการติดต่อสื่อสารที่มีความทันสมัย โดยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.73

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า แอปพลิเคชัน Video conference มีนวัตกรรมที่สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ โดยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.71

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า แอปพลิเคชัน Video conference มักมีการพัฒนา (Update) นวัตกรรมใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ โดยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.75

ลำดับที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า แอปพลิเคชัน Video conference เป็นนวัตกรรมที่มีความชาญฉลาด เช่น แอปพลิเคชัน ๆ สามารถปรับแต่งภาพพื้นหลังในขณะที่ประชุมได้อัตโนมัติ โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.87

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน แอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านความไม่ปลอดภัย

ปัจจัยด้านความไม่ปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ท่านคิดว่าในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ท่านอาจกระทำการละเมิดผู้อื่นหรือถูกผู้อื่นละเมิด ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เช่น การบันทึกภาพนิ่งบนหน้าจอ โดยมิได้รับอนุญาต	3.95	0.87	มาก	1
2. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชัน Video conference อาจถูกแฮกเกอร์โจรกรรมข้อมูลได้ตลอดเวลา และนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในทางที่มิชอบได้	3.78	0.84	มาก	4
3. ท่านคิดว่า แม้ว่าจะปิดการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในแอปพลิเคชัน Video conference เช่น กล้อง ไมโครโฟน แล้ว แต่ระบบก็อาจจะจัดเก็บข้อมูลภาพ หรือดักฟังเสียงของท่านได้เสมอ	3.81	0.90	มาก	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัจจัยด้านความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
4. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชัน Video conference อาจมีความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก ที่ยังมีได้ถูกค้นพบ เช่น อาจมีสปายแวร์ซ่อนอยู่	3.92	0.88	มาก	2
รวม	3.86	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4.9 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านความปลอดภัย พบว่า ระดับความเห็นของปัจจัยด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.86 และมีระดับการกระจายตัวของข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) มีค่าเท่ากับ 0.74 โดยเมื่อผู้วิจัยได้พิจารณาในแต่ละข้อคำถามแล้ว สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่าการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference อาจกระทำการละเมิดผู้อื่นหรือถูกผู้อื่นละเมิด ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เช่น การบันทึกภาพนิ่งบนหน้าจอ โดยมิได้รับอนุญาต โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.87

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่าการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference อาจมีความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก ที่ยังมีได้ถูกค้นพบ เช่น อาจมีสปายแวร์ซ่อนอยู่ โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.88

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่าการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference อาจปิดการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในแอปพลิเคชัน Video conference เช่น กล้อง ไมโครโฟน แล้ว แต่ระบบก็อาจจะจัดเก็บข้อมูลภาพ หรือดักฟังเสียงได้เสมอ โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.90

ลำดับที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่าการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference อาจถูกแฮ็กเกอร์โจรกรรมข้อมูลได้ตลอดเวลา และนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในทางที่มิชอบได้ โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.84

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบาย

ปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบาย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การใช้งานระบบ Video conference จำเป็นต้องมีการติดตั้งแอปพลิเคชัน ลงบนอุปกรณ์ เพื่อให้อุปกรณ์สามารถทำงานได้อย่างราบรื่น	4.01	0.92	มาก	1
2. เพื่อให้การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ท่านจำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสมัครสมาชิกแอปพลิเคชัน ฯ	3.78	1.02	มาก	2
3. บ่อยครั้งที่ท่านพบว่าแอปพลิเคชัน Video conference ไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อให้บุคคลทั่วไปได้ใช้งาน ต้องเป็นบุคคลที่มีทักษะทางเทคโนโลยี จึงจะสามารถใช้งานได้คล่องแคล่ว	3.76	0.91	มาก	3
4. ทุกครั้งที่ท่านเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ท่านต้องยืนยันตัวตน เพื่อเข้าใช้งาน ทำให้เกิดความยุ่งยากและซับซ้อน	3.63	0.97	มาก	4
รวม	3.79	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4.10 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบาย พบว่า ระดับความเห็นของปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบายอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.79 และมีระดับการกระจายตัวข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) มีค่าเท่ากับ 0.78 โดยเมื่อผู้วิจัยได้พิจารณาในแต่ละข้อคำถามแล้ว สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า การใช้งานระบบ Video conference จำเป็นต้องมีการติดตั้งแอปพลิเคชันลงบนอุปกรณ์ เพื่อให้อุปกรณ์สามารถทำงานได้อย่างราบรื่น โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.92

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า เพื่อให้การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสมัครสมาชิกแอปพลิเคชัน ฯ โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่ง  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการใช้ในเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 1.02

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่าบ่อยครั้งที่พบว่าแอปพลิเคชัน Video conference ไม่ได้ถูกออกแบบมาให้บุคคลทั่วไปได้ใช้งาน ต้องเป็นบุคคลที่มีทักษะทางเทคโนโลยี จึงจะสามารถใช้งานได้อย่างคล่องแคล่ว โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.91

ลำดับที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า ทุกครั้งที่เข้าใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ต้องยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้งาน ทำให้เกิดความยุ่งยากและซับซ้อน โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.97

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการยอมรับการใช้งาน

ปัจจัยด้านการยอมรับการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
1. เมื่อท่านมีโอกาสดติดต่อสื่อสาร ท่านจะใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ทุกครั้ง และจะเพิ่มอัตราการใช้งานมากยิ่งขึ้น	3.89	0.83	มาก	4
2. แม้ว่าจะมีเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารในรูปแบบอื่นทดแทน เช่น Voice Mail ท่านยังคงยืนยันที่จะใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ในการติดต่อสื่อสารต่อไป	3.94	0.88	มาก	3
3. ท่านสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Video conference แก่บุคคลอื่นได้	3.94	0.88	มาก	2
4. หากมีการจัดอบรมแนะนำให้ความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Video conference ท่านมีความสนใจที่จะเข้าร่วมเพื่อนำมาต่อยอดการใช้งานของท่าน	4.04	0.85	มาก	1
รวม	3.95	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4.11 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการยอมรับการใช้งาน พบว่า ระดับความเห็นของปัจจัยด้านการยอมรับการใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่

3.95 และมีระดับการกระจายตัวของข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Standard deviation) มีค่าเท่ากับ 0.70 โดยเมื่อผู้วิจัยได้พิจารณาในแต่ละข้อคำถามแล้ว สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า หากมีการจัดอบรมแนะนำให้ความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Video conference ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสนใจที่จะเข้าร่วม เพื่อนำมาต่อ ยอดการใช้งาน โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และระดับการกระจายตัวของข้อมูล นั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.85

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Video conference แก่บุคคลอื่นได้ โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และระดับการกระจายตัวของ ข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.88

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า แม้ว่าจะมีเทคโนโลยีการ ติดต่อสื่อสารในรูปแบบอื่นทดแทน เช่น Voice Mail ผู้ตอบแบบสอบถามยังคงยืนยันที่จะใช้งาน แอปพลิเคชัน Video conference ในการติดต่อสื่อสารต่อไป โดยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.94 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.88

ลำดับที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามต่างลงความเห็นว่า เมื่อมีโอกาสติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบ แบบสอบถามจะใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ทุกครั้ง และจะเพิ่มอัตราการใช้งานมากยิ่งขึ้น โดย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และระดับการกระจายตัวของข้อมูลนั้น ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่ง พิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.83

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งาน แอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐาน เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ซึ่งได้ผลวิเคราะห์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละด้าน ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.4.1 การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference โดยได้จำแนกตามเพศ ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ผู้วิจัยได้จำแนกตามเพศ ด้วยการ ใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) พบว่า ค่า P – Value มีค่าเท่ากับ 0.74 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ( $P - Value = 0.74 > 0.05$ ) ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดตามตารางที่ 4.12 ดังนี้

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามเพศ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	0.29	2	0.15	0.30	0.74
ภายในกลุ่ม	193.77	397	0.49		
รวม	194.06	399			

#### 4.4.2 การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference โดยได้จำแนกตามอายุ ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ผู้วิจัยได้จำแนกตามอายุ ด้วยการ ใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) พบว่า ค่า P – Value มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ( $P - Value = 0.00 < 0.01$ ) ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน รายละเอียดตามตารางที่ 4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	6.23	2	3.12	6.59	0.00**
ภายในกลุ่ม	187.83	397	0.47		
รวม	194.06	399			

หมายเหตุ: \*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตรวจสอบเพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least significant difference) พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกันกับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 41 ปี ขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกันกับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 41 ปี ขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 รายละเอียดตามตารางที่ 4.14 ดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี LSD (Least - significant difference)

อายุ	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	≥ 41 ปีขึ้นไป
	n = 178 $\bar{x} = 4.05$	n = 86 $\bar{x} = 4.03$	n = 136 $\bar{x} = 3.78$
21 – 30 ปี	-	0.86	0.00**
31 – 40 ปี	-	-	0.00**
≥ 41 ปีขึ้นไป	-	-	-

หมายเหตุ: \*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

#### 4.4.3 การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference โดยได้จำแนกตามสถานภาพ ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ผู้วิจัยได้จำแนกตามสถานภาพ ด้วยการ ใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) พบว่า ค่า P – Value มีค่าเท่ากับ 0.41 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (P – Value = 0.41 > 0.05) ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดตามตารางที่ 4.15 ดังนี้

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	0.88	2	0.44	0.90	0.41
ภายในกลุ่ม	193.18	397	0.49		
รวม	194.06	399			

#### 4.4.4 การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference โดยได้จำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ผู้วิจัยได้จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยการใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ค่า P-Value มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ( $P\text{-Value} = 0.00 < 0.01$ ) ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน รายละเอียดตามตารางที่ 4.16 ดังนี้

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	8.23	2	4.12	8.79	0.00**
ภายในกลุ่ม	185.83	397	0.47		
รวม	194.06	399			

หมายเหตุ: \*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตรวจสอบเพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least significant difference) พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกันกับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สำหรับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกันกับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีระดับนัยสำคัญทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถิติที่ 0.01 และผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกันกับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.01 รายละเอียดตามตารางที่ 4.17 ดังนี้

**ตารางที่ 4.17** แสดงการเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD (Least significant difference)

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	n = 32 $\bar{x} = 4.34$	n = 288 $\bar{x} = 3.97$	n = 80 $\bar{x} = 3.75$
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.00**	0.00**
ปริญญาตรี	-	-	0.01**
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-

หมายเหตุ: \*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

#### 4.4.5 การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference โดยได้จำแนกตามอาชีพ ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ผู้วิจัยได้จำแนกตามอาชีพ ด้วยการใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) พบว่า ค่า P – Value มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ( $P - Value = 0.00 < 0.01$ ) ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน รายละเอียดตามตารางที่ 4.18 ดังนี้

**ตารางที่ 4.18** การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	6.31	2	3.16	6.67	0.00**
ภายในกลุ่ม	187.75	397	0.47		
รวม	194.06	399			

หมายเหตุ: \*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตรวจสอบเพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least significant difference) พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกันกับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สำหรับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกันกับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพอื่น ๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ นักศึกษา ฯลฯ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 รายละเอียดตามตารางที่ 4.19 ดังนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี LSD (Least – significant difference)

อาชีพ	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง	อื่น ๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ นักศึกษา ฯลฯ
	n = 171 $\bar{x} = 3.81$	n = 116 $\bar{x} = 4.09$	n = 113 $\bar{x} = 4.03$
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	0.00**	0.00**
พนักงานบริษัท เอกชน/ลูกจ้าง	-	-	0.53
อื่น ๆ เช่น ธุรกิจ ส่วนตัวอาชีพอิสระ นักศึกษา ฯลฯ	-	-	-

หมายเหตุ: \*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

#### 4.4.6 การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference โดยได้จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ผู้วิจัยได้จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้วยการใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) พบว่า ค่า P – Value มีค่าเท่ากับ 0.01 ซึ่งเท่ากับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (P – Value = 0.01 = 0.01)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน รายละเอียดตามตารางที่ 4.20 ดังนี้

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	5.31	3	1.77	3.72	0.01**
ภายในกลุ่ม	188.75	396	0.48		
รวม	194.06	399			

หมายเหตุ: \*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตรวจสอบเพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least significant difference) พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกันกับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สำหรับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกันกับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 รายละเอียดตามตารางที่ 4.21 ดังนี้

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้วยวิธี LSD (Least significant difference)

รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,001 บาท ขึ้นไป
	n = 50 $\bar{x}$ = 4.21	n = 135 $\bar{x}$ = 3.97	n = 68 $\bar{x}$ = 3.97	n = 147 $\bar{x}$ = 3.84
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	-	0.04*	0.06	0.00**
15,001 – 25,000 บาท	-	-	0.97	0.10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

รายได้ ต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,001 บาท ขึ้นไป
	n = 50 $\bar{x} = 4.21$	n = 135 $\bar{x} = 3.97$	n = 68 $\bar{x} = 3.97$	n = 147 $\bar{x} = 3.84$
25,001 – 35,000 บาท	-	-	-	0.19
35,001 บาทขึ้นไป	-	-	-	-

หมายเหตุ: \*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

\*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple linear regression) เพื่อทำการทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple linear regression) ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ความไว้วางใจ ปัจจัยด้านการมองในแง่ดี ปัจจัยด้านความมีนวัตกรรม ปัจจัยด้านความไม่ปลอดภัย และปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบาย กับการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นตัวแปรตาม โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.22 ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานรวมในสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple linear regression)

ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี กับการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการยอมรับ เทคโนโลยี	ค่า สัมประสิทธิ์ B	ค่า สัมประสิทธิ์ Std. Error	ค่า สัมประสิทธิ์ Beta	t	P - value
ค่าคงที่ (Constant)	0.65	0.25		2.62	0.00**
การรับรู้ประโยชน์ ในการใช้งาน	0.08	0.06	0.07	1.38	0.17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี	ค่าสัมประสิทธิ์ B	ค่าสัมประสิทธิ์ Std. Error	ค่าสัมประสิทธิ์ Beta	t	P - value
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	0.32	0.05	0.33	6.89	0.00**
การรับรู้ความไว้วางใจ	0.05	0.06	0.05	0.86	0.39
การมองในแง่ดี	0.34	0.06	0.34	5.68	0.00**
ความมีนวัตกรรม	0.04	0.06	0.03	0.60	0.55
ความไม่ปลอดภัย	0.03	0.04	0.03	0.71	0.48
ความไม่สะดวกสบาย	-0.10	0.04	-0.12	-2.85	0.00**
R มีค่าเท่ากับ 0.73		R <sup>2</sup> มีค่าเท่ากับ 0.53			
Adjusted R <sup>2</sup> มีค่าเท่ากับ 0.52		Std. Error of the Estimate มีค่าเท่ากับ 0.48			

หมายเหตุ: \*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานรวมในสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple linear regression) ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี กับการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (Adjusted R<sup>2</sup>) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่เป็นตัวแปรอิสระ กับการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ 0.52 หมายความว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายค่าความผันแปรของตัวแปรตอบสนอง ได้ร้อยละ 52 โดยปัจจัยด้านการมองในแง่ดีมีผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์ Beta เท่ากับ 0.34 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าสัมประสิทธิ์ Beta เท่ากับ 0.33 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบายมีผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าสัมประสิทธิ์ Beta เท่ากับ -0.12 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.6 ผลการวิเคราะห์สถิติ Chi-Square เพื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการทำงาน ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการทำงาน ปัจจัยด้านการรับรู้ความไว้วางใจ ปัจจัยด้านการมองในแง่ดี ปัจจัยด้านความมีนวัตกรรม ปัจจัยด้านความไม่ปลอดภัย และปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบาย ด้วยสถิติ Chi-Square โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.23 ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี	ปัจจัยส่วนบุคคล	
	เพศ	
	Chi-Square	P-Value
การรับรู้ประโยชน์ในการทำงาน	14.04	0.03*
การรับรู้ความง่ายในการทำงาน	12.15	0.06
การรับรู้ความไว้วางใจ	28.27	0.00**
การมองในแง่ดี	2.74	0.84
ความมีนวัตกรรม	12.30	0.06
ความไม่ปลอดภัย	16.76	0.01**
ความไม่สะดวกสบาย	16.77	0.01**

หมายเหตุ: \*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

\*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการทำงาน มีค่า Chi-Square เท่ากับ 14.04 มีค่า P-value เท่ากับ 0.03 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ มีค่า Chi-Square เท่ากับ 28.27 มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านความไม่ปลอดภัย มีค่า Chi-Square เท่ากับ 16.76 มีค่า P-value เท่ากับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เท่ากับ 0.01 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และด้านความไม่สะดวกสบาย มีค่า Chi – Square เท่ากับ 16.77 มีค่า P – value เท่ากับ 0.01 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี	ปัจจัยส่วนบุคคล	
	อายุ	
	Chi – Square	P – Value
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	19.74	0.00**
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	45.30	0.00**
การรับรู้ความไว้วางใจ	5.40	0.50
การมองในแง่ดี	21.24	0.00**
ความมีนวัตกรรม	16.30	0.01**
ความไม่ปลอดภัย	12.37	0.05*
ความไม่สะดวกสบาย	25.95	0.00**

หมายเหตุ: \*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

\*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีค่า Chi – Square เท่ากับ 19.74 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่า Chi – Square เท่ากับ 45.30 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านการมองในแง่ดี มีค่า Chi – Square เท่ากับ 21.24 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านความมีนวัตกรรม มีค่า Chi – Square เท่ากับ 16.30 มีค่า P – value เท่ากับ 0.01 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านความไม่ปลอดภัย มีค่า Chi – Square เท่ากับ 12.37 มีค่า P – value เท่ากับ 0.05 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และด้านความไม่สะดวกสบาย มีค่า Chi – Square เท่ากับ 25.95 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี	ปัจจัยส่วนบุคคล	
	สถานภาพ	
	Chi – Square	P – Value
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	8.12	0.23
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	45.01	0.00**
การรับรู้ความไว้วางใจ	5.70	0.46
การมองในแง่ดี	26.00	0.00**
ความมีนวัตกรรม	18.18	0.01**
ความไม่ปลอดภัย	33.43	0.00**
ความไม่สะดวกสบาย	10.50	0.11

หมายเหตุ: \*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่า Chi – Square เท่ากับ 45.01 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านการมองในแง่ดี มีค่า Chi – Square เท่ากับ 26.00 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านความมีนวัตกรรม มีค่า Chi – Square เท่ากับ 18.18 มีค่า P – value เท่ากับ 0.01 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และด้านความไม่ปลอดภัย มีค่า Chi – Square เท่ากับ 33.43 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี	ปัจจัยส่วนบุคคล	
	ระดับการศึกษา	
	Chi – Square	P – Value
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	28.02	0.00**
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	8.83	0.18
การรับรู้ความไว้วางใจ	53.00	0.00**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี	ปัจจัยส่วนบุคคล	
	ระดับการศึกษา	
	Chi – Square	P – Value
การมองในแง่ดี	41.87	0.00**
ความมีนวัตกรรม	36.85	0.00**
ความไม่ปลอดภัย	21.83	0.00**
ความไม่สะดวกสบาย	15.68	0.02*

หมายเหตุ: \*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

\*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีค่า Chi – Square เท่ากับ 28.02 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ มีค่า Chi – Square เท่ากับ 53.00 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านการมองในแง่ดี มีค่า Chi – Square เท่ากับ 41.87 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านความมีนวัตกรรม มีค่า Chi – Square เท่ากับ 36.85 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านความไม่ปลอดภัย มีค่า Chi – Square เท่ากับ 21.83 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และด้านความไม่สะดวกสบาย มีค่า Chi – Square เท่ากับ 15.68 มีค่า P – value เท่ากับ 0.02 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี	ปัจจัยส่วนบุคคล	
	อาชีพ	
	Chi – Square	P – Value
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	13.95	0.03*
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	8.86	0.18
การรับรู้ความไว้วางใจ	24.95	0.00**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี	ปัจจัยส่วนบุคคล	
	อาชีพ	
	Chi – Square	P – Value
การมองในแง่ดี	9.67	0.14
ความมีนวัตกรรม	16.05	0.01**
ความไม่ปลอดภัย	10.61	0.10
ความไม่สะดวกสบาย	15.18	0.02*

หมายเหตุ: \*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

\*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีค่า Chi – Square เท่ากับ 13.95 มีค่า P – value เท่ากับ 0.03 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ มีค่า Chi – Square เท่ากับ 24.95 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านความมีนวัตกรรม มีค่า Chi – Square เท่ากับ 16.05 มีค่า P – value เท่ากับ 0.01 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และด้านความไม่สะดวกสบาย มีค่า Chi – Square เท่ากับ 15.18 มีค่า P – value เท่ากับ 0.02 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี	ปัจจัยส่วนบุคคล	
	รายได้ต่อเดือน	
	Chi – Square	P – Value
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	34.45	0.00**
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	28.66	0.00**
การรับรู้ความไว้วางใจ	33.93	0.00**
การมองในแง่ดี	31.54	0.00**
ความมีนวัตกรรม	33.34	0.00**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี	ปัจจัยส่วนบุคคล	
	รายได้ต่อเดือน	
	Chi – Square	P – Value
ความไม่ปลอดภัย	39.73	0.00**
ความไม่สะดวกสบาย	26.53	0.00**

หมายเหตุ: \*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีค่า Chi – Square เท่ากับ 34.45 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่า Chi – Square เท่ากับ 28.66 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ มีค่า Chi – Square เท่ากับ 33.93 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านการมองในแง่ดี มีค่า Chi – Square เท่ากับ 31.54 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านความมินิวัตกรรม มีค่า Chi – Square เท่ากับ 33.34 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้านความไม่ปลอดภัย มีค่า Chi – Square เท่ากับ 39.73 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และด้านความไม่สะดวกสบาย มีค่า Chi – Square เท่ากับ 26.53 มีค่า P – value เท่ากับ 0.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครนั้น เป็นงานวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ พร้อมสรุปผลการวิเคราะห์เชิงสถิติที่ได้จากงานวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างของการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ความไว้วางใจ การมองในแง่ดี ความมีนวัตกรรม ความไม่ปลอดภัย และความไม่สะดวกสบายที่มีต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 5.1 สรุปผล
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผล

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปผลได้ดังนี้

##### 5.1.1 ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 มีสถานภาพโสด จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 มีอาชีพเป็นข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป โดยมีจำนวนอยู่ที่ 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.1.2 ผลจากการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Zoom จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 ส่วนมากเป็นการใช้งานผ่าน notebook/แล็ปท็อป จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 ซึ่งต่างไม่ทราบจำนวนเงินที่แน่นอนในการสมัครสมาชิก ฯ เพื่อใช้บริการ แบบ Premium package กว่า 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานไปในกิจกรรมการประชุม/สัมมนา จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ซึ่งต่างได้รับอิทธิพลจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 ซึ่งมีการใช้งานจากสถานที่ต่าง ๆ อย่างหลากหลาย เช่น สถานที่ทำงาน ร้านอาหาร/คาเฟ่ ฯลฯ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 มักใช้งานในช่วงเวลากลางวัน (06.00 น. ถึง 17.59 น.) จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยมีความถี่ในการใช้งานที่ไม่แน่นอน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และมีระยะเวลาโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้งนานมากกว่า 1 ชั่วโมง ขึ้นไป จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25

### 5.1.3 ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

พบว่า ภาพรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.06 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.49 ซึ่งสามารถจำแนกปัจจัยรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.60 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความมินวัตกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.63 ลำดับถัดไป คือ ปัจจัยด้านการมองในแง่ดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.70 ตามลำดับ สามารถจำแนกได้ดังนี้

#### 5.1.3.1 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

พบว่า ภาพรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.35 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.60 ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ทำการจำแนกรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ทำให้ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้ มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.63 รองลงมา คือ การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ทำให้สามารถแชร์ข้อมูลต่าง ๆ เช่น ไฟล์ รูปภาพ ฯลฯ ผ่านแอปพลิเคชันได้ มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.75 ลำดับถัดไป คือ การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ทำให้สามารถบันทึก ภาพเคลื่อนไหวและเสียงจากการประชุม เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในภายหลังได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 ตามลำดับ

#### 5.1.3.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

พบว่า ภาพรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.10 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.69 ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ทำการจำแนกรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference นั้น เป็นเรื่องง่าย มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.76 รองลงมา คือ สามารถเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ได้ด้วยตนเอง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.82 ลำดับถัดไป คือ การปรับแต่งค่าในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อนจนเกินไป เช่น การปรับพื้นหลัง การปรับแต่งภาพและเสียง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.77 ตามลำดับ

#### 5.1.3.3 ปัจจัยด้านการรับรู้ความไว้วางใจ

พบว่า ภาพรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.99 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.64 ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ทำการจำแนกรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า แอปพลิเคชัน Video conference นั้น มีความน่าเชื่อถือ โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.70 รองลงมา คือ มีความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน Video conference ทั้งในด้านชื่อเสียงและมาตรฐานการให้บริการ โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.70 ลำดับถัดไป คือ มีความไว้วางใจในขั้นตอนการทำงานของแอปพลิเคชัน Video conference ว่ามีการออกแบบลำดับขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.78 ตามลำดับ

#### 5.1.3.4 ปัจจัยด้านการมองในแง่ดี

พบว่า ภาพรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.18 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.70 ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ทำการจำแนกรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า การติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน Video conference ช่วยให้การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) สมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.83 รองลงมา คือ การทำกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน Video conference สามารถทดแทนการพบปะหรือประชุมในสถานที่ได้ โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.84 ลำดับถัดไป คือ แอปพลิเคชัน Video conference เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ดีกว่าช่องทางอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.81 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญต์เห็นาไปเซประเขยนดานการค้ำ

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.1.3.5 ปัจจัยด้านความมีนวัตกรรม

พบว่า ภาพรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.22 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.63 ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ทำการจำแนกรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่าแอปพลิเคชัน Video conference เป็นนวัตกรรมทางด้านการติดต่อสื่อสารที่มีความทันสมัย โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.73 รองลงมา คือ แอปพลิเคชัน Video conference มีนวัตกรรมที่สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.71 ลำดับถัดไป คือ แอปพลิเคชัน Video conference มักมีการพัฒนา (Update) นวัตกรรมใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.75 ตามลำดับ

### 5.1.3.6 ปัจจัยด้านความปลอดภัย

พบว่า ภาพรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.86 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.74 ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ทำการจำแนกรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference อาจกระทำการละเมิดผู้อื่นหรือถูกผู้อื่นละเมิด ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เช่น การบันทึกภาพหน้าจอ โดยมิได้รับอนุญาต โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.87 รองลงมา คือ แอปพลิเคชัน Video conference อาจมีความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก ที่ยังมีได้ถูกค้นพบ เช่น อาจมีสแปมแวร์ซ่อนอยู่ โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.88 ลำดับถัดไป คือ แม้ว่าจะปิดการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในแอปพลิเคชัน Video conference เช่น กล้อง ไมโครโฟน แล้ว แต่ระบบก็อาจจะจัดเก็บข้อมูลภาพ หรือดักฟังเสียงได้เสมอ โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.90 ตามลำดับ

### 5.1.3.7 ปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบาย

พบว่า ภาพรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.79 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.78 ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ทำการจำแนกรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า การใช้งานระบบ Video conference จำเป็นต้องมีการติดตั้งแอปพลิเคชันลงบนอุปกรณ์ เพื่อให้อุปกรณ์สามารถทำงานได้อย่างราบรื่น โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.92 รองลงมา คือ เพื่อให้การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสมัครสมาชิกแอปพลิเคชัน ๆ โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.02 ลำดับถัดไป คือ บ่อยครั้งที่พบว่าแอปพลิเคชัน Video conference ไม่ได้ถูกออกแบบมาให้บุคคลทั่วไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้ใช้งาน ต้องเป็นบุคคลที่มีทักษะทางเทคโนโลยี จึงจะสามารถใช้งานได้อย่างคล่องแคล่ว โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 ตามลำดับ

#### 5.1.3.8 ปัจจัยด้านการยอมรับการใช้งาน

พบว่า ภาพรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.95 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.70 ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ทำการจำแนกรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า หากมีการจัดอบรมแนะนำให้ความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Video conference ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสนใจที่จะเข้าร่วม เพื่อนำมาต่อยอดการใช้งาน โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.85 รองลงมา คือ สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Video conference แก่บุคคลอื่นได้ โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 ลำดับถัดไป คือ แม้ว่าจะมีเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารในรูปแบบอื่นทดแทน เช่น Voice Mail ผู้ตอบแบบสอบถามยังคงยืนยันที่จะใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ในการติดต่อสื่อสารต่อไป โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 ตามลำดับ

#### 5.1.4 จากการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้โดยมีรายละเอียดดังนี้

**สมมติฐานที่ 1:** ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถทำการสรุปได้รายละเอียดตามตารางที่ 5.1 ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA)

	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้ต่อเดือน
การยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference	×	✓	×	✓	✓	✓

หมายเหตุ: ✓ คือ ผลการทดสอบสมมติฐานที่แตกต่างกัน

× คือ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งผู้วิจัยสามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน**

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน จะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน**

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน จะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

**สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน**

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกัน จะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน**

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

**สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน**

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกัน จะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

**สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน**

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ ดังนี้**

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference นั้น มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการมองในแง่ดี ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบาย ตามลำดับ โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple linear regression) จากการศึกษา พบว่า ค่า  $R^2 = 0.53$  หมายความว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายความผันแปรของค่าตัวแปรตอบสนองได้ ร้อยละ 53 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการมองในแง่ดี มีค่า Beta เท่ากับ 0.34 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่า Beta เท่ากับ 0.33 และด้านความไม่สะดวกสบาย มีค่า Beta เท่ากับ -0.12 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

**สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ซึ่งสามารถทำการสรุปได้รายละเอียดตามตารางที่ 5.2 ดังนี้**

**ตารางที่ 5.2 ผลการวิเคราะห์เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ 3 และสถิติ Chi – Square ที่ใช้ในการทดสอบ**

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้ต่อเดือน
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	✓	✓	✗	✓	✓	✓
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	✗	✓	✓	✗	✗	✓
การรับรู้ความไว้วางใจ	✓	✗	✗	✓	✓	✓
การมองในแง่ดี	✗	✓	✓	✓	✗	✓
ความมีนวัตกรรม	✗	✓	✓	✓	✓	✓
ความไม่ปลอดภัย	✓	✓	✓	✓	✗	✓
ความไม่สะดวกสบาย	✓	✓	✗	✓	✓	✓

หมายเหตุ: ✓ คือ ผลการทดสอบสมมติฐานที่สัมพันธ์กัน

✗ คือ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ไม่สัมพันธ์กัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งผู้วิจัยสามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 3.1 เพศ ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference**  
พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ ด้านความไม่ปลอดภัย และด้านความไม่สะดวกสบาย

**สมมติฐานที่ 3.2 อายุ ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference**  
พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการมองในแง่ดี ด้านความมีนวัตกรรม ด้านความไม่ปลอดภัย และด้านความไม่สะดวกสบาย

**สมมติฐานที่ 3.3 สถานภาพ ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference**  
พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการมองในแง่ดี ด้านความมีนวัตกรรม และด้านความไม่ปลอดภัย

**สมมติฐานที่ 3.4 ระดับการศึกษา ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference**  
พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ ด้านการมองในแง่ดี ด้านความมีนวัตกรรม ด้านความไม่ปลอดภัย และด้านความไม่สะดวกสบาย

**สมมติฐานที่ 3.5 อาชีพ ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference**  
พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ ด้านความมีนวัตกรรม และด้านความไม่สะดวกสบาย

**สมมติฐานที่ 3.6 รายได้ต่อเดือน ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference**  
พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ ด้านการมองในแง่ดี ด้านความมีนวัตกรรม ด้านความไม่ปลอดภัย และด้านความไม่สะดวกสบาย

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน โดยรวม รายละเอียดตามตารางที่ 5.3 ดังนี้

ตารางที่ 5.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร	
สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยด้านการรับรู้ความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยด้านการมองในแง่ดีมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.5 ปัจจัยด้านความมีนวัตกรรมมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.6 ปัจจัยด้านความไม่ปลอดภัยมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.7 ปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบายมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน แอปพลิเคชัน Video conference	
สมมติฐานที่ 3.1 เพศของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.2 อายุของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.3 สถานภาพของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.4 ระดับการศึกษา ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.5 อาชีพของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.6 รายได้ต่อเดือน ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference	ยอมรับสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการสรุปประเด็น พร้อมนำมาอภิปรายรายละเอียดดังนี้

### 5.2.1 อภิปรายความแตกต่างของการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 5.2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี มีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่มากกว่าผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 41 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 21 – 30 ปี จัดอยู่ใน Generation Z ซึ่งจัดเป็น Generation แห่งการเรียนรู้ เนื่องจากเติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยี จึงมีทัศนคติและความชำนาญในการใช้งานเทคโนโลยี อย่างแอปพลิเคชัน Video conference ที่มากกว่า Generation อื่น ๆ สำหรับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 31 – 40 ปี จัดอยู่ใน Generation Y ซึ่งเป็น Generation ที่จำเป็นต้องเรียนรู้เทคโนโลยี เพื่อใช้ประกอบการทำงานและการดำเนินชีวิต เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆ เหล่านี้ได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จึงเป็น Generation ที่สามารถใช้งานเทคโนโลยีได้ระดับหนึ่งรองจาก Generation Z และสุดท้ายคือ ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 41 ปีขึ้นไป จัดอยู่ใน Generation X ซึ่งเป็น Generation ที่บางคนยังอยู่ในวัยทำงาน และวัยใกล้เกษียณ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะมีผู้ได้บังคับบัญชาเป็นผู้จัดเตรียมและควบคุมเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้ เช่นเดียวกับในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่ผู้ได้บังคับบัญชาทำหน้าที่เป็น Host คอยควบคุมแอปพลิเคชันให้ จึงมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference น้อยที่สุด ในบรรดาทุกช่วงอายุที่กล่าวมา (The Matter, 2022) ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference ควรสร้างการรับรู้ ให้กับผู้ใช้ที่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 41 ปี ขึ้นไป เนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ กอปรกับการที่รัฐบาลมีแนวโน้มจะทบทวนแผนขยายการเกษียณอายุราชการ จากเดิมเกษียณอายุที่ 60 ปี เปลี่ยนเป็นเกษียณอายุที่ 65 ปี ทำให้ในอนาคตองค์กรภาคเอกชนอาจมีการเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกัน ซึ่งปัจจุบันประชากรในสังคมไทยอยู่ในกลุ่มผู้สูงอายุเป็นจำนวนมาก ดังนั้น องค์กรหรือผู้พัฒนาแอปพลิเคชันควรให้ความสำคัญ ในการออกแบบฟังก์ชันพิเศษให้กับผู้ใช้ในกลุ่มนี้ เช่น ตัวอักษรในแอปพลิเคชันที่มีขนาดใหญ่ ฟังก์ชันการใช้งานต่าง ๆ ภายในแอปพลิเคชัน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ช่องทางการชำระเงินที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่จ่ายค่างานเกินไป ฯลฯ สำหรับผู้ใช้ในกลุ่มอื่น ๆ ที่มีระดับความเห็นการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่มากกว่า ทางองค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน จำเป็นต้องรักษากลุ่มคนเหล่านี้ไว้ และต้องคอยย้ำเตือนความมีตัวตนอยู่ของแอปพลิเคชัน เพื่อไม่ให้แอปพลิเคชันอื่น ๆ มาแย่งฐานผู้ใช้หรือลูกค้าเก่าของตนไปได้ เพราะต้นทุนในการรักษาลูกค้าเก่า ย่อมน้อยกว่าต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่เสมอ

### 5.2.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการยอมรับการใช้งานมากที่สุด โดยมากกว่าผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรีตามลำดับ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีนั้น ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีความจำเป็นต้องใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference เนื่องจากในช่วงที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด - 19 หลายมหาวิทยาลัยในประเทศไทยได้ประกาศปิด และจัดการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้ในกลุ่มนี้มีโอกาสใช้งานค่อนข้างมาก จึงย่อมมองเห็นถึงข้อดีของแอปพลิเคชัน Video conference ทำให้มีระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference สูงที่สุด สำหรับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการยอมรับการใช้งานมากกว่าผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี แต่น้อยกว่าผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เนื่องจากผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีโอกาสดำรงตำแหน่งงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด - 19 เช่นเดียวกัน แต่อาจจะมีโอกาสได้ใช้น้อยกว่านักศึกษาในกลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทำให้มีระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference อยู่ในระดับกลาง สำหรับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เป็นผู้ที่มีความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference น้อยที่สุด สาเหตุมาจากผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีส่วนใหญ่จะเริ่มเป็นระดับหัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารระดับสูง ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะมีผู้ได้บังคับบัญชาเป็นผู้จัดเตรียมและควบคุมเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้ เช่นเดียวกับในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่ผู้ได้บังคับบัญชาทำหน้าที่เป็น Host คอยควบคุมแอปพลิเคชันให้ ทำให้ผู้ใช้กลุ่มนี้มีระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ต่ำที่สุด ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference ควรพัฒนาแอปพลิเคชันให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากมีการยอมรับการใช้งานน้อยที่สุด ในขณะที่เดียวกันต้องรักษากลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีด้วย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ผู้วิจัยพิจารณาแล้ว เห็นควรให้องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน ฯ ควรพัฒนาฟังก์ชันในการช่วยเหลือสำหรับผู้ใช้ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คล้ายคลึงกับระบบ Autopilot ในเครื่องบิน หรือรถยนต์ไฟฟ้าในปัจจุบัน เพื่อให้ผู้ใช้มีความมั่นใจว่าระบบจะสามารถทำงาน ได้อย่างถูกต้อง และมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด หากผิดพลาดแล้วสามารถแก้ไขได้ทันท่วงที ลดผลกระทบที่ตามมา เช่น ระบบการเปิด – ปิด กล้องหรือไมโครโฟน เนื่องจากเป็นปัญหาที่พบมาก ในการใช้งาน ทำให้ความลับของบุคคลหรือองค์กรรั่วไหลได้ ซึ่งการเปิด – ปิด กล้อง หรือไมโครโฟนดังกล่าว อาจทำการวิเคราะห์ด้วย AI และทำงานร่วมกับระบบการแจ้งเตือนด้วยเสียง ฯลฯ เพื่อลดความยุ่งยากและเพิ่มความแม่นยำตามเป้าประสงค์ของผู้ใช้งาน สำหรับตัวหนังสือหรือภาพบนหน้าจอ ควรมีขนาดใหญ่พอสมควร เพื่อให้มองเห็นได้ชัดเจน ฯลฯ โดยฟังก์ชันดังกล่าว อาจอยู่ใน Premium package เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้เห็นถึงความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป และเป็นการใช้ฟังก์ชัน และบริการดึงดูด ให้ลูกค้ามีความรักและความจงรักภักดีในแบรนด์ต่อไป

### 5.2.1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference แตกต่างกับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง และอาชีพอื่น ๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ นักศึกษา ฯลฯ ตามลำดับ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีระดับความเห็นของการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference สูงที่สุด มีสาเหตุมาจาก ผู้ใช้กลุ่มนี้มีโอกาสได้ใช้งานที่หลากหลาย เช่น การทำงานร่วมกัน การประชุม ฯลฯ และเป็นกลุ่มแรก ๆ ที่มีโอกาสได้นำแอปพลิเคชัน Video conference มาใช้งาน เนื่องจากเป็นองค์กรภาคเอกชน สิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้องค์กรสามารถลดต้นทุนภาระค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ได้ เช่น การเดินทาง ค่าน้ำค่าไฟ การเลี้ยงรับรอง ฯลฯ เป็นสิ่งที่องค์กรพึงกระทำและปัจจัยที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรนั้น สามารถทำได้ง่ายกว่าภาครัฐ ทั้งนี้ บางองค์กรมีการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference มาตั้งแต่ ก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด – 19 แต่จะมีอัตราการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference สูงที่สุดในช่วงการแพร่ระบาด ฯ จากการที่รัฐบาลได้ประกาศขอความร่วมมือทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนให้ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) เพื่อลดการแพร่ระบาด ฯ แอปพลิเคชัน Video conference จึงมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์กรยังคงดำเนินต่อไปได้ และช่วยให้องค์กร สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค ฯลฯ ได้อีกด้วย สำหรับสถานการณ์หลังจากการแพร่ระบาด ฯ หลายองค์กรยังได้มีการปรับตัวเข้าสู่แนวทางการปฏิบัติงานแบบผสมผสาน (Hybrid) กล่าวคือ การทำงานแบบปกติ ณ ที่ตั้ง และการทำงานที่บ้าน เนื่องจากได้เห็นข้อดีของการให้พนักงาน ได้ทำงานที่บ้าน ซึ่งเป็นการได้ประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย ด้านองค์กร ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ด้านสาธารณูปโภค ฯลฯ และยังได้ประสิทธิภาพการทำงานตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านพนักงาน ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทำให้สามารถนำเวลาเหล่านี้ไปทำสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการได้ สำหรับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ นักศึกษา ฯลฯ มีระดับความเห็นของการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference อยู่ในระดับกลาง จากสถานการณ์ก่อนการแพร่ระบาด ฯ ผู้ใช้กลุ่มนี้อาจได้ทดลองใช้ระบบบ้าง แต่จะมีโอกาสได้ใช้จริง ๆ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด ฯ เนื่องจากรัฐบาลได้ประกาศขอความร่วมมือทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) เพื่อลดการแพร่ระบาด ฯ แต่ผู้ใช้กลุ่มนี้ยังคงมีความจำเป็นต้องพูดคุยงานกับลูกค้า หรือองค์กร เพื่อให้งานที่ออกมาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้มีโอกาสดำเนินงานมากขึ้น โดยคนกลุ่มนี้จะมีทักษะในการใช้งานที่หลากหลาย เนื่องจากลักษณะอาชีพที่แตกต่างกัน ทำให้การนำเสนอผลงานแก่ลูกค้านั้นแตกต่างกันออกไป และหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาด ฯ กลับเข้าสู่ภาวะปกติ ผู้ใช้กลุ่มนี้ได้มีการกลับเข้ามาพูดคุยหรือนำเสนอผลงานให้กับลูกค้าในสถานที่มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ แต่งานบางอย่างก็ยังมีการนำเสนอผ่านแอปพลิเคชัน ฯ สาเหตุหลัก เพื่อลดเวลาในการเดินทาง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะและความสำคัญของงานนั้น ๆ สำหรับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความเห็นของการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ต่ำที่สุด มีสาเหตุมาจากความไม่ยืดหยุ่นของหน่วยงานราชการ การที่มีระเบียบ กฎเกณฑ์เป็นที่ตั้ง ทำให้การขับเคลื่อนองค์กรตามการเปลี่ยนแปลงเป็นไปได้ช้า โดยสถานการณ์ก่อนการแพร่ระบาด ฯ องค์กรภาครัฐและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจหลายหน่วยงานไม่เคยมีการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference มาก่อน บางหน่วยงานมีการใช้งานบ้าง แต่จะมีโอกาสดำเนินงานมากขึ้นในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด ฯ เนื่องจากรัฐบาลได้ประกาศขอความร่วมมือทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) เพื่อลดการแพร่ระบาด ฯ ซึ่งผู้ที่มีโอกาสได้ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นผู้บังคับบัญชา ระดับสูงขององค์กร เพื่อใช้ในการประชุมหารือการแบ่งมอบนโยบาย หรือการประชุมติดตามความคืบหน้างานหรือโครงการต่าง ๆ ซึ่งจะมีผู้บังคับบัญชาในระดับปฏิบัติการเป็นผู้คอยควบคุมระบบแอปพลิเคชัน ฯ โดยผู้ใช้ในระดับปฏิบัติการในหน่วยงานอื่น ๆ ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องแทบไม่มีโอกาสดำเนินงานแอปพลิเคชัน Video conference ในการปฏิบัติงาน สาเหตุมาจากงานส่วนใหญ่เป็นงานที่มีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานกับบุคคล ระบบงานราชการบางหน่วยงานยังไม่รองรับการทำงานผ่านระบบออนไลน์ อีกทั้งงานบางรายการจำเป็นต้องให้บริการประชาชนในสถานที่ราชการ ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference อาจเสริม Package จัดการอบรมเสริมทักษะการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ผ่านระบบออนไลน์ โดยแบ่งเป็น 2 แบบ ได้แก่ ทักษะการใช้งานเบื้องต้น และทักษะการใช้งานเชิงลึก ซึ่งทักษะการใช้งานในเบื้องต้น เหมาะสำหรับผู้ทุกระดับในองค์กร รวมถึงผู้บริหาร วัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใช้งานได้อย่างราบรื่นตลอดการประชุม มีการอธิบายสอดคล้องกว่าแต่ละฟังก์ชันมีการทำงานอย่างไร สำหรับการใช้งานเชิงลึกจะเหมาะสำหรับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ซึ่งนอกจากจะต้องมีทักษะในการใช้งานเบื้องต้นแล้ว มีความจำเป็นที่จะต้องแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ตามมาได้อีกด้วย เช่น การแก้ไขเมื่อกล้องหรือไมโครโฟนไม่สามารถเปิดได้ การแก้ไขปัญหาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต หากอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ฯลฯ เพื่อให้การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference สามารถดำเนินต่อไปได้ จนเสร็จสิ้นการประชุม ทั้งนี้ เมื่อผู้ใช้งานผ่านการอบรมแล้ว ให้เปิดช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามเพิ่มเติม เพื่อที่จะได้รับทราบถึงปัญหาที่อยู่ภายในใจของลูกค้า (Insight) ทำให้สามารถนำ Pain point ต่าง ๆ เหล่านี้ กลับมาพิจารณาแก้ไขให้ตรงกับตามความต้องการของลูกค้าได้ แน่ใจว่าเมื่อปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขแล้ว การยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ย่อมสูงขึ้นอย่างแน่นอน ซึ่งถือเป็นการได้เสริมสร้างความผูกพันระหว่างลูกค้ากับองค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference

#### 5.2.1.4 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference แตกต่างกับกับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้น ไปตามลำดับ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีระดับความเห็นของการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference สูงที่สุด สาเหตุมาจากผู้ใช้กลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีความจำเป็นต้องใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference เนื่องจากในช่วงที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด – 19 หลายมหาวิทยาลัยในประเทศไทยได้ประกาศปิด และจัดการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ เมื่อมีการใช้งานมาก จึงมีความชำนาญในระบบ และมีระดับความเห็นของการยอมรับการใช้งานมากเช่นเดียวกัน สำหรับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีการยอมรับการใช้งานมากกว่าผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาท ขึ้นไป แต่น้อยกว่าผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท เนื่องจากผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีโอกาสได้ใช้แอปพลิเคชัน ในการใช้งาน จึงทำให้เริ่มมีความตระหนักถึงผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ทำให้มีระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference อยู่ในระดับกลาง สำหรับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาท ขึ้นไป เป็นผู้ที่มิระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference น้อยที่สุด สาเหตุมาจากผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาท ขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นระดับหัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารระดับสูง ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะมีผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้จัดเตรียมและควบคุมเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้ เช่นเดียวกับในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่ผู้ใต้บังคับบัญชาทำหน้าที่เป็น Host คอยควบคุมแอปพลิเคชัน ให้ จึงทำให้ผู้ใช้กลุ่มนี้มีระดับความเห็นในการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ต่ำที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับความเห็นที่ใกล้เคียงกับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference อาจรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องมารวบรวมและจัดทำ FAQs ซึ่งนอกจากจะจัดทำ FAQs แล้ว จำเป็นต้องมีการอบรมให้ความรู้ถึงข้อควรระวัง หรือสิ่งต้องห้ามเมื่อมีการใช้งานแอปพลิเคชัน เช่น การแสดงเอกสารข้อมูลสำคัญระหว่างการใช้งานแอปพลิเคชัน ฯลฯ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ นอกจากนี้ยังมีการสร้างการรับรู้ถึงการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference อย่างไรให้มีความปลอดภัยสำหรับผู้ใช้ที่มีข้อกังวลใจ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ให้ผู้ใช้ได้รู้สึกสบายใจทุกครั้งเมื่อใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference

ทั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์เพชร ดันกุล (2565) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ของครู อาจารย์ ในประเทศไทย โดยผลการศึกษา พบว่า ครู อาจารย์ ในประเทศไทย ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยข้างต้น เนื่องจากกลุ่มประชากรที่ได้ทำการศึกษา คือ ครู อาจารย์ ในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงไม่ได้กำหนดสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ ในงานวิจัยดังกล่าว

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ และด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ และสถานภาพแตกต่างกัน จะมีการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference เพศ และสถานภาพ ไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่างในการใช้งานแอปพลิเคชัน แต่ทว่าอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นตัวแปรสำคัญที่สร้างความแตกต่างในการยอมรับการใช้งาน สาเหตุจากอายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลทำให้มุมมองต่อสิ่ง ๆ นั้นแตกต่างกันออกไป ยิ่งอายุมาก ระดับการศึกษามาก ยิ่งมีความระมัดระวังในการใช้งาน เนื่องจากกังวลถึงผลกระทบที่จะตามมา ยิ่งอายุน้อย และมีการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งในที่นี่ หมายความว่าถึงกลุ่มนักศึกษา ยังมีความกล้าที่จะลองผิดลองถูก เพื่อให้ได้รู้อย่างแท้จริง สำหรับอาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อศักยภาพในความกล้าที่จะใช้งานเช่นเดียวกัน ยังมีอาชีพ และอยู่ในตำแหน่งที่มีโอกาสได้ใช้งานมาก ยิ่งมีความคุ้นเคยกับระบบมาก ทำให้มีการยอมรับการใช้งานมาก องค์กรที่ดีสำหรับผู้ใช้ที่มีอาชีพและอยู่ในตำแหน่งที่มีโอกาสจัดการแอปพลิเคชันด้วยตนเองน้อย ก็จะมีการยอมรับการใช้งานที่น้อย เช่นเดียวกันกับด้านรายได้ สำหรับผู้ใช้ที่มีรายได้

สูง ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเป็นผู้บังคับบัญชาที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาทำหน้าที่คอยเป็น Host ความคมแอป เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พลีเคชัน Video conference ให้ สุกท้ายเป็นผู้ใช้ที่มีรายได้น้อย ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษาที่เกิดและเติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยี และพร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา จึงมีทัศนคติที่ดี ความกล้าและความชำนาญในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference มากกว่าผู้ที่มีรายได้สูงกว่า ทำให้มีการยอมรับการใช้งานมากที่สุด

## 5.2.2 อภิปรายปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

### 5.2.2.1 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการมองในแง่ดี

พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการมองในแง่ดี มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สาเหตุอาจเป็นเพราะการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference มีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานที่บ้านมีความสมบูรณ์แบบมากขึ้น เมื่อมีความจำเป็นต้อง Work from home ถึงแม้ว่าสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโควิด – 19 จะคลี่คลายลงแล้วก็ตาม อย่างไรก็ตาม ไรก็ตามการปฏิบัติงานที่บ้านยังคงเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและผู้ใช้ ในด้านองค์กร พนักงานซึ่งเป็นผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference สามารถร่วมกันระดมความคิด (Brainstorm) และปฏิบัติงานได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม ทำให้ประหยัดรายจ่ายด้านสาธารณูปโภคในองค์กร ฯลฯ ในด้านผู้ใช้ ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่องค์กรเพียงอย่างเดียว สามารถปรับเปลี่ยนบรรยากาศการทำงานในสถานที่ต่าง ๆ ได้ ทำให้ผู้ใช้รู้สึกผ่อนคลาย และเมื่อผู้ใช้ไม่มีความเครียดสะสมแล้ว ผลของการปฏิบัติงานย่อมเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างแน่นอน ซึ่งแอปพลิเคชัน Video conference นั้น มีฟังก์ชันการใช้งานที่ค่อนข้างครอบคลุม จึงมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม สามารถสำเร็จไปได้ด้วยดี โดยการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference นอกจากจะทดแทนการพบปะหรือประชุมในสถานที่ได้แล้ว ยังสามารถทำกิจกรรมอื่น ๆ ได้อีกด้วย เช่น เล่นเกม ฯลฯ กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ถูกนักพัฒนาแอปพลิเคชันออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้ได้รู้สึกผ่อนคลายและสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้คนอื่น ๆ ซึ่งในปัจจุบันแอปพลิเคชัน Video conference ถือเป็นหนึ่งในช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ดีกว่าช่องทางอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย ทั้งข้อความ ภาพ เสียง ฯลฯ สามารถกระทำได้แบบ Real time เพียงแค่มีอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตเท่านั้น และในอนาคตทางองค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference ย่อมมีการพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานอื่น ๆ เพิ่มเติมมากขึ้น เพื่อตอบสนอง Life style เทคโนโลยีที่ก้าวล้ำและความต้องการที่ไม่จำกัดของผู้ใช้งาน

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference อาจเสริมความแข็งแกร่งด้วยการชูประเด็นฟังก์ชันการใช้งาน ให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้อย่างครอบคลุม โดยต้องเป็นสื่อ ที่เข้าใจและเข้าถึงง่าย เมื่อผู้ใช้ทุกคนเข้าใจและสามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของแอปพลิเคชัน Video conference ก็จะต้องเป็นการเพิ่มมุมมองเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference

### 5.2.2.2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สาเหตุอาจเป็นเพราะการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference มีฟังก์ชันการใช้งานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนจนเกินไป ไม่ว่าจะใครก็สามารถเรียนรู้การใช้งานได้ เพียงแต่จะใช้งานได้คล่องตัว หรือมีความชำนาญในการใช้แอปพลิเคชัน Video conference ได้เต็มประสิทธิภาพหรือไม่เป็นอีกประเด็นหนึ่ง สำหรับการปรับพื้นหลัง การปรับแต่งภาพและเสียง สามารถทำได้ไม่ยุ่งยาก เพียงแต่ผู้ใช้งานจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการใช้งานบ้าง ทั้งนี้ หากแอปพลิเคชัน Video conference เกิดเหตุขัดข้อง เช่น ลำโพงหรือไมโครโฟนมีเสียงเบา ผู้ใช้ที่มีพื้นฐาน สามารถปรับปรุงแก้ไขให้กลับมาใช้งานตามปกติได้

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference อาจทำการแนะนำการใช้งานแอปพลิเคชันรูปแบบ Pop up ระหว่างเริ่มใช้งานในครั้งแรก เพื่อให้ผู้ใช้ใหม่ใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น เมื่อผู้ใช้รู้สึกว่าคุณสามารถควบคุมการทำงานของแอปพลิเคชันให้เป็นไปอย่างที่ต้องการได้ ก็จะเกิดความประทับใจแรก (First impression) ซึ่งเมื่อเกิดความประทับใจแล้ว การยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ย่อมเพิ่มมากขึ้น หากมีความประทับใจมากผู้ใช้นั้น ๆ อาจจะเริ่มบอกต่อเชิญชวนให้ผู้อื่นเข้ามาใช้งานเพิ่มเติม

### 5.2.2.3 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไม่สะดวกสบาย

พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไม่สะดวกสบาย มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สาเหตุอาจเป็นเพราะแอปพลิเคชัน Video conference บางแบรนด์จำเป็นต้องมีการติดตั้งแอปพลิเคชันลงบนอุปกรณ์ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ และหากผู้ใช้ต้องการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ได้เต็มประสิทธิภาพ อาจต้องเสียค่าใช้จ่ายในการ Subscribe เพื่อใช้บริการ เช่น ผู้ใช้ต้องการเพิ่มผู้เข้าร่วมประชุมเป็นจำนวนมาก โดยมีจำนวนเกินกว่าที่แอปพลิเคชันเปิดให้บริการแบบไม่มีค่าใช้จ่าย ผู้ใช้ต้องการใช้งานคุณสมบัติพิเศษอื่น ๆ ของแอปพลิเคชัน เช่น การบันทึกหน้าจอตลอดการประชุม ฯลฯ ซึ่งบางครั้งผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ถึงความไม่สะดวกสบายในการใช้แอปพลิเคชัน เนื่องจากจำเป็น ต้องมีพื้นฐานในการใช้งาน เพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่น และถึงแม้ว่าผู้ใช้งานจะมีพื้นฐานการใช้งานแอปพลิเคชันอยู่บ้าง แต่ทุกครั้งที่เข้าใช้งานจำเป็นต้องยืนยันตัวตน เพื่อเข้าใช้งาน ทำให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อน เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้งานอย่างเร่งด่วน

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference อาจสร้างทางเลือกให้ผู้ใช้ที่ไม่ต้องการติดตั้งแอปพลิเคชันลงในอุปกรณ์ สามารถใช้งานระบบ Video conference ได้ แต่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาจมีข้อจำกัดบางประการ หากต้องการใช้งานเต็มรูปแบบ โดยจำเป็นต้องดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน เพื่อให้การใช้งานสมบูรณ์แบบมากขึ้น สำหรับเรื่องของ การเสียค่าใช้จ่ายในการสมัครสมาชิก องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชันจำเป็นต้องทำให้ผู้ใช้สังเกตเห็นถึงความคุ้มค่า ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถ ใช้งาน ได้สะดวกสบายมากขึ้น คล้ายกับกรณีของ Youtube premium ที่ทำให้ผู้ใช้ยอมจ่ายเงิน ในราคาที่คุ้มค่า เพื่อความสะดวกสบาย สำหรับในเรื่องของการยืนยันตัวตน อาจทำการเชื่อมต่อกับระบบอุปกรณ์ เพื่อให้สามารถยืนยันตัวตนด้วยวิธีต่างๆ เช่น การสแกนลายนิ้วมือ การสแกนใบหน้า เป็นต้น เพื่อความรวดเร็วในการคัดกรองบุคคล ทั้งนี้ เมื่อผู้ใช้รู้สึกสะดวกสบายขึ้นแล้ว แน่ใจว่าการยอมรับ การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ย่อมเพิ่มมากขึ้น

สำหรับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร สาเหตุ เกิดจากผู้คนส่วนใหญ่รับทราบแบบผิวเผินว่าแอปพลิเคชัน Video conference สามารถทำอะไรได้บ้าง มี ประโยชน์อย่างไร แต่อาจยังไม่รู้วิธีการในการใช้งานที่ถูกต้อง ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการใช้งาน ดังนั้น องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference ควรให้ความสำคัญในการสร้างการรับรู้ เพื่อให้ผู้ใช้มองเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference เช่น สามารถแชร์ไฟล์ข้อมูลและรูปภาพได้ การลดการเดินทาง เพื่อเข้าร่วมประชุมในหลายสถานที่ ในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน ทำให้เกิดการประหยัดเวลา ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับการใช้งาน แอปพลิเคชัน Video conference ที่เพิ่มมากขึ้น

#### 5.2.2.4 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ

พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร สาเหตุเกิดจากผู้ใช้ มองว่าแอปพลิเคชัน Video conference ส่วนใหญ่มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากเป็นบริษัท ทางด้านเทคโนโลยีชั้นนำของโลกที่มีชื่อเสียงและมีมาตรฐานในการให้บริการมาอย่างยาวนาน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความปลอดภัย แม้ว่าผู้ใช้จะไว้วางใจในแอปพลิเคชัน Video conference แต่ในฐานะองค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference ที่มีชื่อเสียงเหล่านี้ จำเป็นต้องหมั่นทบทวน มาตรการรักษาความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงข้อมูลอื่น ๆ เช่น ข้อความ ภาพ เสียง ฯลฯ ที่เกิดจากการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน Video conference เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา ที่อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นที่มีต่อแบรนด์หรือองค์กร ในขณะที่เดียวกันเมื่อมาตรการ ความปลอดภัยยิ่งเข้มงวดมากเท่าไร ความสะดวกสบายในการใช้งานยิ่งลดลงมากขึ้น ดังนั้น องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชันต้องหาจุดสมดุลนี้ให้ได้ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

#### 5.2.2.5 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความมินวัตกรรม

พบว่า สำหรับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความมินวัตกรรม ไม่มีอิทธิพล ต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งผู้วิจัยมองว่าสาเหตุเกิดจากความมีนวัตกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นสิ่งที่ผู้ใช้ทราบดีอยู่แล้ว เนื่องจากปัจจุบันด้วยสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ใช้มีความจำเป็นที่จะต้องใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference เพื่อให้หน้าที่การทำงานต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนสำเร็จลุล่วงไปได้ โดยองค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference จำเป็นต้องหมั่นพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ ให้มีความก้าวหน้าและทันสมัย สามารถช่วยเหลือการทำงานของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ได้มากยิ่งขึ้น

#### 5.2.2.6 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไม่ปลอดภัย

พบว่า สำหรับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไม่ปลอดภัย ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตอยู่ในลำดับที่ 6 จึงจัดว่าไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน ฯ และจากงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยยังไม่พบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความไม่ปลอดภัย อย่างไรก็ตามก็ดีถึงแม้ยังไม่เกิดปัญหาดังกล่าว ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference จำเป็นต้องหมั่นตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยของชุดข้อมูลต่าง ๆ เพื่อไม่ให้ข้อมูลสำคัญเหล่านี้รั่วไหลไปสู่กลุ่มบุคคลผู้ไม่หวังดีได้

ทั้งนี้ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการมองในแง่ดี ด้านความไม่สะดวกสบาย มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ตูเลีย ดำรงธรรมวานิช (2562) ที่ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการยอมรับรถยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติ โดยผลการศึกษา พบว่าการมองในแง่ดี และความไม่สะดวกสบาย มีอิทธิพลกับความตั้งใจในการยอมรับรถยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยข้างต้น ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ และด้านความมีนวัตกรรม สำหรับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรีย์ สุวรรณไพไล (2563) ที่ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน Chatbot ของผู้ประกอบการ ธุรกิจ ในภาคกลาง ประเทศไทย พบว่า ความคาดหวังในการใช้งานง่าย มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน Chatbot อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

#### 5.2.3 อภิปรายปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ ด้านความไม่ปลอดภัย และด้านความไม่สะดวกสบาย มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.2.3.1 ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน สามารถอธิบายได้ว่าเพศชายเป็นเพศที่มีความถี่ในการใช้แอปพลิเคชัน Video conference มากกว่าเพศหญิง จึงมีประสบการณ์และความถนัดในการใช้งาน ทำให้มองเห็นถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชัน Video conference มากกว่าเพศหญิง

### 5.2.3.2 ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการรับรู้ความไว้วางใจ

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ สามารถอธิบายได้ว่าเพศชายเป็นเพศที่มีอัตราการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference มากกว่าเพศหญิง รวมถึงลักษณะนิสัยโดยทั่วไปของเพศชายนั้นค่อนข้างให้ความสนใจทางด้านเทคโนโลยีมากกว่าเพศหญิง จึงทำให้มีความเชื่อมั่น และมีความไว้วางใจในแอปพลิเคชัน Video conference มากกว่าเพศหญิง

### 5.2.3.3 ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความไม่ปลอดภัย

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านความไม่ปลอดภัย สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อเพศชาย เป็นเพศที่มีอัตราการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference มากกว่าเพศหญิง จึงทำให้มองเห็นถึงช่องว่างของความไม่ปลอดภัยในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference มากกว่าเพศหญิงด้วย เช่น การอาจถูกผู้อื่นเก็บภาพของเราไปในระหว่างการใช้งาน โดยมิได้รับอนุญาต ถึงแม้ว่าจะนำภาพดังกล่าวไปใช้ในทางที่ดีหรือทางที่ไม่ดี ก็ถือเป็นการละเมิดตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

### 5.2.3.4 ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบาย

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านความไม่สะดวกสบาย สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อเพศชาย มีความถี่ในการใช้แอปพลิเคชัน Video conference มากกว่าเพศหญิง อาจทำให้มองเห็นข้อบกพร่อง และความไม่สะดวกสบายในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่มากกว่า เช่น ความจำเป็นในการติดตั้งแอปพลิเคชัน Video conference เพื่อให้สามารถใช้งานได้ อย่างราบรื่น ความจำเป็นในการเสียค่าใช้จ่ายสมัครสมาชิก เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ การที่ผู้ใช้ควรมีทักษะพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยี เพื่อการใช้งานที่คล่องแคล่วว่องไว

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการมองในแง่ดี ด้าน

ความมีนวัตกรรม ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สำหรับด้านความไม่ปลอดภัย มีระดับนัยสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่โดยละเอียด

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางสถิติที่ 0.05 และด้านความไม่สะดวกสบาย มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

### 5.2.3.5 ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน สามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มผู้ใช้ในแต่ละช่วงอายุมีวัตถุประสงค์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ใช้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่นักศึกษา มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานเพื่อการศึกษา โดยจัดเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มีความถี่ในการใช้แอปพลิเคชัน ๙ มากกว่าผู้ใช้ในช่วงอายุอื่น ๆ เมื่อมีโอกาสใช้งานมาก จึงทำให้ทราบถึงประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference เช่น การประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดการใช้กระดาษ รวมถึงเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากกว่าช่องทางอื่น ๆ เพราะผู้ใช้สามารถได้ยินเสียง ได้เห็นภาพ แบบ Real time

### 5.2.3.6 ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกรรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากมาย ซึ่งผู้ใช้ในแต่ละช่วงอายุต่างมีความสนใจในเทคโนโลยีด้วยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป แม้เป็นเทคโนโลยีชนิดเดียวกัน แต่ผู้ใช้ในแต่ละช่วงอายุอาจมีมุมมองในเรื่องของความยากง่ายที่แตกต่างกันออกไป เช่น เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference โดยผู้ใช้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี จะเป็นกลุ่มที่เติบโตมาพร้อมการพัฒนาของเทคโนโลยี จึงมองว่าการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference เป็นเรื่องง่าย เนื่องจากผู้ใช้สามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง และถึงแม้ว่าจะมีปัญหาในการใช้งานก็สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ด้วยตนเอง

### 5.2.3.7 ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการมองในแง่ดี

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการมองในแง่ดี สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีอัตราการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference มากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ ทำให้มองเห็นข้อดีต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน Video conference จนทำให้เกิดเป็นมุมมองเชิงบวก เช่น การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference สามารถทดแทนการพบปะหรือประชุมในสถานที่ได้ รวมถึงเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สามารถพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานอื่น ๆ ที่ดีขึ้นต่อไปได้ในอนาคต

### 5.2.3.8 ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมีนวัตกรรม

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านความมีนวัตกรรม สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ในแต่ละช่วงอายุ ต่างมีความเห็นที่ตรงกันว่าแอปพลิเคชัน Video conference

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นนวัตกรรมทางการติดต่อสื่อสารที่มีความทันสมัย มีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย และมีการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ทุกวัย

### 5.2.3.9 ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความปลอดภัย

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านความปลอดภัย สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ในแต่ละช่วงอายุจะมีความถี่ วัตถุประสงค์ และมุมมองด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกันออกไป โดยผู้ใช้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี จะมีความกล้าในการใช้งาน แต่อาจขาดความระมัดระวังในการใช้งาน รวมถึงอาจขาดความตระหนักถึงความปลอดภัย เช่น การเผลอส่งข้อมูลส่วนตัวให้แก่ผู้ใช้งานท่านอื่น การถูกแฮ็กเกอร์โจรกรรมข้อมูล การลืมปิดการใช้งานกล้องหรือไมโครโฟน ทำให้ความลับหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่ต้องการให้ผู้อื่นมองเห็นหรือได้ยินนั้นรั่วไหล ซึ่งอาจเกิดจากความประมาทเลินเล่อ หรือความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ หากกลุ่มคนผู้ไม่หวังดี นำไปใช้ในทางที่ผิดแล้ว ย่อมส่งผลเสียตามมามากมาย จนเกิดเป็นความ ไม่ปลอดภัยแก่ตัวผู้ใช้งานเอง

### 5.2.3.10 ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบาย

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านความไม่สะดวกสบาย สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ในแต่ละช่วงอายุอาจมีความรู้สึกถึงความไม่สะดวกสบายในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ต่างกัน โดยผู้ใช้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี เป็นกลุ่มที่มีทักษะทางด้านเทคโนโลยีมากกว่ากลุ่มผู้ใช้อื่น ๆ เนื่องจากเติบโตมาพร้อมกับการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด ในขณะที่ผู้ใช้ที่มีอายุมากกว่า 41 ปี ขึ้นไป อาจรู้สึกถึงความไม่สะดวกสบายในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference เนื่องจากมีความสนใจทางด้านเทคโนโลยีที่น้อยกว่าผู้ใช้งานในช่วงอายุอื่น ๆ และมองว่าแอปพลิเคชัน Video conference นั้น เป็นเรื่องใหม่ โดยอาจยึดติดกับช่องทางในการติดต่อสื่อสารเดิม การจัดการประชุมทางกายภาพ และยังไม่เปิดใจยอมรับหรือเชื่อมั่นว่าแอปพลิเคชัน Video conference จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นสัมฤทธิ์ผล

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการมองในแง่ดี ด้านความมีนวัตกรรม และด้านความไม่ปลอดภัย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

### 5.2.3.11 ปัจจัยด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ที่มีสถานภาพโสด/หย่าร้าง/หม้าย ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มคนที่มีอายุน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปเผยแพร่หรือใช้ในด้านอื่น ๆ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เช่น นักศึกษา หรือผู้ที่เพิ่งเริ่มทำงาน จึงมีความคุ้นเคยกับการใช้งานแอปพลิเคชัน ๆ ที่มากกว่า ทำให้รู้สึกได้ว่าการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference เป็นเรื่องง่าย สามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง และเมื่อเกิดปัญหาก็สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง

#### 5.2.3.12 ปัจจัยด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการมองในแง่ดี

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการมองในแง่ดี สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ที่มีสถานภาพ โสด/หย่าร้าง/หม้าย ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มคนที่มีอายุน้อย เช่น นักศึกษา หรือผู้ที่เพิ่งเริ่มทำงาน จึงมีความคุ้นเคยกับการใช้งานแอปพลิเคชัน ๆ ที่มากกว่า จึงมองเห็นข้อดีของการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference เช่น การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference สามารถทดแทนการพบปะหรือประชุมในสถานที่ได้ รวมถึงเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สามารถพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานอื่น ๆ ให้ดีขึ้นได้ต่อไปในอนาคต

#### 5.2.3.13 ปัจจัยด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมีนวัตกรรม

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านความมีนวัตกรรม สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ที่มีสถานภาพ โสด/หย่าร้าง/หม้าย ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มคนที่มีอายุน้อย เช่น นักศึกษา หรือผู้ที่เพิ่งเริ่มทำงาน จึงมีความคุ้นเคยกับการใช้งานแอปพลิเคชัน ๆ ที่มากกว่า ย่อมมองเห็นว่าแอปพลิเคชัน Video conference จัดเป็นนวัตกรรมทางการติดต่อสื่อสารที่มีความทันสมัย มีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย และมีการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ทุกวัย

#### 5.2.3.14 ปัจจัยด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความไม่ปลอดภัย

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านความไม่ปลอดภัย สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ที่มีสถานภาพ โสด/หย่าร้าง/หม้าย ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มคนที่มีอายุน้อย เช่น นักศึกษา หรือผู้ที่เพิ่งเริ่มทำงาน จึงมีความคุ้นเคยกับการใช้งานแอปพลิเคชัน ๆ ที่มากกว่า ย่อมพบเจอช่องว่างของความไม่ปลอดภัยที่มากกว่า เช่น การเปลอสั่งข้อมูลส่วนตัว เช่น วันเดือนปีเกิด เบอร์โทรศัพท์ ฯลฯ ให้แก่ผู้อื่น การถูกโจรกรรมข้อมูล การเปิดเผยการใช้งานกล้องหรือไมโครโฟน โดยมิได้ตั้งใจ ซึ่งอาจเกิดจากความประมาท หรือความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ สิ่งเหล่านี้ หากกลุ่มคนผู้ไม่หวังดีนำไปใช้ในทางที่ผิด ย่อมเกิดผลเสียและเกิดความไม่ปลอดภัยแก่ตัวผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความไว้วางใจ ด้านการมองในแง่ดี ด้านความมีนวัตกรรม ด้านความไม่ปลอดภัย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สำหรับด้านความไม่สะดวกสบาย มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.2.3.15 ปัจจัยด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

พบว่าผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี เป็นผู้ที่มีโอกาสในการใช้งานมากกว่าผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากเป็นนักศึกษาหรือพนักงานระดับปฏิบัติการ จำเป็นต้องใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การเรียนการสอน ประชุมหารือ ฯลฯ จึงทำให้ทราบถึงประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference เช่น การประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษในการส่งต่อข้อมูล รวมถึงเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ผู้ใช้สามารถได้ยินเสียงและเห็นภาพ แบบ Real time

### 5.2.3.16 ปัจจัยด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการรับรู้ความไว้วางใจ

พบว่าผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี เป็นผู้ที่มีโอกาสในการใช้งานมากกว่าผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จึงมีความคุ้นเคยในระบบและให้ความไว้วางใจในแอปพลิเคชัน Video conference ที่มากกว่า

### 5.2.3.17 ปัจจัยด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการมองในแง่ดี

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการมองในแง่ดี สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี เป็นผู้ที่มีโอกาสในการใช้งานมากกว่าผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จึงมองเห็นข้อดีของการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference มากกว่า เช่น สามารถทดแทนการพบปะหรือประชุมในสถานที่ได้ ทำให้มีความยืดหยุ่นในการทำงาน รวมถึงเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สามารถพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานอื่นเพิ่มเติมให้ดีขึ้นได้ในอนาคต

### 5.2.3.18 ปัจจัยด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมีนวัตกรรม

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านความมีนวัตกรรม สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี เป็นผู้ที่มีโอกาสในการใช้งานมากกว่าผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จึงมองว่าแอปพลิเคชัน Video conference

จัดเป็นนวัตกรรมทางด้านการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย มีการใช้งานอย่างแพร่หลายทั่วโลก เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการศึกษาค้นคว้า เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่ประโยชน์ทางการศึกษา ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด – 19 ที่ผ่านมารวมทั้งมีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย และมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในทุกระดับอยู่เสมอ

#### 5.2.3.19 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความไม่ปลอดภัย

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านความไม่ปลอดภัย สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี เป็นผู้ที่มีโอกาสในการใช้งานมากกว่าผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จึงทำให้มีโอกาสพบเจอช่องว่างของความไม่ปลอดภัยที่มากกว่า เช่น การที่ผู้ใช้เผลอส่งภาพ เสียง หรือข้อความที่ไม่เหมาะสมให้แก่ผู้ร่วมประชุม การเปิดการใช้งานกล้องหรือไมโครโฟน โดยไม่ได้ตั้งใจ ซึ่งอาจเกิดจากความประมาท หรือความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ สิ่งเหล่านี้หากนำไปใช้เป็นประจำ โยชน์ในทางที่มีขอบ ย่อมเกิดผลเสีย ผลกระทบ และเกิดความไม่ปลอดภัยแก่ตัวผู้ใช้หรือผู้ร่วมประชุมท่านอื่น ๆ

#### 5.2.3.20 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบาย

พบว่า ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านความไม่สะดวกสบาย สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี เป็นผู้ที่มีโอกาสในการใช้งานมากกว่าผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่จะเป็นผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารระดับสูงขององค์กร มองว่าแอปพลิเคชัน Video conference นั้นเป็นเรื่องใหม่ จึงอาจยึดติดกับช่องทางในการติดต่อสื่อสารรูปแบบเดิม ว่ามีความสะดวกสบายมากกว่า ทำให้ไม่สามารถเปิดใจยอมรับหรือเชื่อมั่นว่าแอปพลิเคชัน Video conference จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับด้านการรับรู้ความไว้วางใจ ด้านความมั่นคงธรรม มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และด้านความไม่สะดวกสบาย มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

#### 5.2.3.21 ปัจจัยด้านอาชีพที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ที่มีอาชีพรับราชการ/เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความถี่ในการใช้งานมากกว่าผู้ใช้ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง และผู้ใช้ที่มีอาชีพอื่น ๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัวอาชีพอิสระ

นักศึกษา ฯลฯ ตามลำดับ โดยภาครัฐ ได้มีการนำแอปพลิเคชัน Video conference เข้ามาปรับใช้ ในการปฏิบัติงานมากขึ้นในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด – 19 ที่ผ่านมา แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดดังกล่าวได้คลี่คลายลงแล้ว ภาคเอกชนจึงได้มีการปรับตัว ให้บุคลากรมีการทำงานในรูปแบบผสมผสาน (Hybrid) ระหว่างการปฏิบัติงานในองค์กร และการปฏิบัติงานที่บ้าน ทำให้ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน ฯ ของพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างลดลง แต่สำหรับภาครัฐบาลที่มีการปรับตัวตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างช้า เนื่องจากแผนกำหนดการ ระเบียบ กฎเกณฑ์ จึงทำให้การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference สำหรับข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ มีสัดส่วนที่มากกว่าในปัจจุบัน ทั้งนี้ เมื่อภาคเอกชนมีการปรับลดการใช้งานแอปพลิเคชันลง อาจทำให้ภาครัฐซึ่งยังมีการใช้งานอยู่ มองเห็นถึงความจำเป็นและรับรู้ได้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน แอปพลิเคชัน Video conference

### 5.2.3.22 ปัจจัยด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการรับรู้ความไว้วางใจ

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์ กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ที่มีอาชีพรับราชการ/เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความถี่ในการใช้งาน มากกว่าผู้ใช้ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง และผู้ใช้ที่มีอาชีพอื่น ๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ นักศึกษา ฯลฯ ตามเหตุผลที่ได้กล่าวไปในข้างต้น ซึ่งเมื่อผู้ใช้เกิดความมั่นใจในขั้นตอนการทำงานของแอปพลิเคชัน Video conference ว่าได้ถูกออกแบบมาอย่างถูกต้องเหมาะสม และมีความปลอดภัยแล้ว ก็จะเกิดความรู้สึกไว้วางใจต่อแอปพลิเคชัน ฯ ในที่สุด

### 5.2.3.23 ปัจจัยด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมีนวัตกรรม

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์ กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านความมีนวัตกรรม สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ที่มีอาชีพรับราชการ/เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความถี่ในการใช้งาน มากกว่าผู้ใช้ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง และผู้ใช้ที่มีอาชีพอื่น ๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ นักศึกษา ฯลฯ เหตุผลตามที่ได้กล่าวไปในข้างต้น จึงมองว่าแอปพลิเคชัน Video conference จัดเป็นนวัตกรรมทางด้านการติดต่อสื่อสารที่มีความทันสมัย โดยมีการใช้งานทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน เนื่องจากมีฟังก์ชันการทำงานที่หลากหลาย และมักมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน ฯ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้ในทุกกลุ่มอาชีพอยู่เสมอ

### 5.2.3.24 ปัจจัยด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบาย

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์ กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านความไม่สะดวกสบาย สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ที่มีอาชีพรับราชการ/เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความถี่ในการใช้งาน มากกว่าผู้ใช้ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง และผู้ใช้ที่มีอาชีพอื่น ๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นักศึกษา ฯลฯ เหตุผลตามที่ได้กล่าวไปในข้างต้น ซึ่งผู้ใช้ที่มีอาชีพราชการ/เป็นพนักงาน รัฐบาลวิสาหกิจ มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่มากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ ดังนั้น ในแต่ละวันอาจต้องเข้าประชุมในหลายวาระ ทำให้จำเป็นต้องกรอกรหัสห้องประชุม หรือรหัสผ่านหลายครั้ง จึงอาจรู้สึกได้ถึงความสะดวกสบายในการใช้งานแอปพลิเคชัน ๆ ดังนั้น หากมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน ๆ ให้สามารถสแกน QR Code สำหรับเข้าร่วมห้องประชุมได้ ก็จะช่วยให้ผู้ใช้มีความสะดวกสบายมากขึ้น

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference ในเขต กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ ด้านการมองในแง่ดี ด้านความมีนวัตกรรม ด้านความไม่ปลอดภัย และด้านความสะดวกสบาย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

### 5.2.3.25 ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ในแต่ละระดับรายได้มีวัตถุประสงค์และมองเห็นถึงประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,001 บาท ขึ้นไป อาจมองเห็นประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ในเรื่องของการประชุม เนื่องจากเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ที่ส่วนใหญ่จะใช้เวลาไปกับการประชุมเพื่อมอบนโยบายหรือติดตามผลการปฏิบัติงานภายในองค์กร สำหรับผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นบัณฑิตจบใหม่ที่กำลังเริ่มงานแรก จึงมองเห็นประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ในเรื่องของการสัมภาษณ์งาน การประชุมพิเศษ ฯลฯ สำหรับผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่ทำงานมาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เป็นระดับหัวหน้ากลุ่มงานหรือหัวหน้าแผนก จึงมองเห็นประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ในเรื่องของการประชุมประสานงานระหว่างหน่วยงาน หรือการระดมความคิดของกลุ่มงาน และสำหรับผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท เป็นกลุ่มนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษา จึงมองเห็นประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ในเรื่องของการเรียนการสอน การประชุมงานกลุ่ม เป็นต้น

### 5.2.3.26 ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือนมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ในเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ในแต่ละระดับรายได้มองเห็นถึงความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,001 บาท ขึ้นไป มองว่าการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference นั้น ไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากมีผู้ได้บังคับบัญชาที่เป็นเจ้าหน้าที่ IT ระดับปฏิบัติการคอยดูแลระบบ ทำให้มีโอกาสใช้งานด้วยตนเองค่อนข้างน้อย สำหรับผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท มองว่าการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference นั้น เป็นเรื่องง่าย สามารถใช้งานและแก้ไขปัญหาการใช้งานได้ด้วยตนเอง เนื่องจากมีประสบการณ์การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่หลากหลาย และเป็นผู้ที่พร้อมเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ สำหรับผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท มองว่าการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference นั้น ไม่ใช่เรื่องยาก เนื่องจากมีโอกาสในการใช้งานที่มากกว่าผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,001 บาท ขึ้นไป และสำหรับผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มองว่าการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference นั้น มีความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากต้องใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference สำหรับการเรียนการสอนในทุก ๆ วัน จนกลายเป็นเรื่องปกติ โดยเป็นผู้แสวงหาเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้ตนเองใช้ชีวิตได้อย่างง่ายดายมากยิ่งขึ้น

#### 5.2.3.27 ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการรับรู้ความไว้วางใจ

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการรับรู้ความไว้วางใจ สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ในแต่ละระดับรายได้ให้ความไว้วางใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,001 บาท ขึ้นไป ให้ความไว้วางใจแอปพลิเคชัน Video conference ค่อนข้างน้อย เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีรายได้สูง จึงมีความตระหนักถึงผลกระทบในการใช้งานแอปพลิเคชัน สำหรับผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท ให้ความไว้วางใจแอปพลิเคชัน Video conference ในระดับหนึ่ง เนื่องจากมีความเชื่อมั่นในชื่อเสียงและมาตรฐานในการให้บริการของแอปพลิเคชัน Video conference สำหรับผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท ให้ความไว้วางใจแอปพลิเคชัน Video conference อยู่บ้าง เนื่องจากมองว่าแอปพลิเคชัน Video conference ส่วนใหญ่ถูกพัฒนาโดยองค์กรชั้นนำของโลก จึงมีความน่าเชื่อถือ และสำหรับผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ให้ความไว้วางใจแอปพลิเคชัน Video conference เป็นอย่างมาก เนื่องจากอาจขาดความตระหนักถึงผลกระทบที่อาจตามมา เป็นต้น

#### 5.2.3.28 ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการมองในแง่ดี

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน มี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านการมองในแง่ดี สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ในแต่ละระดับรายได้ต่างมองเห็นถึงข้อดีของการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference เช่น เป็นช่องทางการสื่อสารที่ดีกว่าช่องทางอื่น ๆ ซึ่งสามารถทดแทนการพบปะ หรือประชุมในสถานที่ได้ ทำให้มีความคล่องตัวในการทำงาน

#### 5.2.3.29 ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมีนวัตกรรม

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านความมีนวัตกรรม สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้ในแต่ละระดับรายได้ต่างมองว่าแอปพลิเคชัน Video conference จัดเป็นนวัตกรรมใหม่ในการติดต่อสื่อสารที่มีความทันสมัย สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานของตนได้ เนื่องจากมีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย อีกทั้งยังมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference อย่างสม่ำเสมอ

#### 5.2.3.30 ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความไม่ปลอดภัย

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านความไม่ปลอดภัย สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้แต่ละระดับรายได้ต่างมีมุมมองในเรื่องของความไม่ปลอดภัยในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,001 บาท ขึ้นไป อาจมีข้อกังวลถึงความไม่ปลอดภัยในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference มากที่สุด เนื่องจากมีผู้ได้บังคับบัญชาทำหน้าที่คอยเป็น Host ที่ควบคุมแอปพลิเคชัน Video conference ให้ ทำให้เมื่อต้องใช้งานด้วยตนเองจึงมีข้อกังวลในหลายเรื่อง เช่น ความประหม่าในการใช้งานแอปพลิเคชัน ๆ ว่าจะสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง และมีความปลอดภัยหรือไม่อย่างไร ฯลฯ

#### 5.2.3.31 ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบาย

พบว่า ผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ด้านความไม่สะดวกสบาย สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้แต่ละระดับรายได้ต่างมีมุมมองในเรื่องของความไม่สะดวกสบายในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ใช้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,001 บาท ขึ้นไป อาจมองว่าแอปพลิเคชัน Video conference เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ถ้าหากต้องใช้งานด้วยตนเอง จึงยึดติดกับช่องทางในการติดต่อสื่อสารรูปแบบเดิม และไม่ยอมที่จะเปิดใจยอมรับ หรือเชื่อมั่นว่าแอปพลิเคชัน Video conference จะช่วยให้งานสำคัญต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปได้

ทั้งนี้ จากผลการอภิปรายปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ตูเลีย ดำรงธรรมวานิช (2562) ที่ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการยอมรับรถยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติ และของพัชรี สุวรรณไฉไล (2563) ที่ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน Chatbot ของผู้ประกอบการธุรกิจภาคกลาง ประเทศไทย เนื่องจากงานวิจัยดังกล่าว ไม่ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีข้อเสนอแนะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1.1 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference ควรสร้างการรับรู้เพิ่มเติมเพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับทราบถึงประโยชน์สูงสุดในการใช้งานแอปพลิเคชันดังกล่าว โดยอาจทำการว่าจ้าง Influencer ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับ ให้ทำการแนะนำเทคนิคการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference พร้อมเน้นย้ำถึงประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับจากการใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน Video conference เพื่อเป็นการสร้างการจดจำให้กับผู้ใช้งานหรือลูกค้า ซึ่งถือเป็นข้อได้เปรียบในการทำธุรกิจ เมื่อลูกค้านึกถึงการประชุมผ่านระบบออนไลน์ ลูกค้าจะนึกถึงแอปพลิเคชัน Video conference ของเรา

5.3.1.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference ควรวางตำแหน่งของไอคอนหรือฟังก์ชันต่าง ๆ บนจอให้เรียบง่ายที่สุดและไม่ซับซ้อน รวมทั้งเพิ่มฟังก์ชันแนะนำการใช้งานแอปพลิเคชันรูปแบบ Pop up tips เพื่อให้ผู้ที่เริ่มใช้งานในครั้งแรก หรือผู้ที่ไม่มีพื้นฐานการใช้งานมาก่อน สามารถใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น เมื่อผู้ใช้รู้สึกว่าคุณสามารถควบคุมการทำงานของแอปพลิเคชันให้เป็นไปอย่างที่ใจต้องการได้แล้ว ก็จะเกิดความประทับใจแรก (First impression) ซึ่งเมื่อเกิดความประทับใจแล้ว ก็จะเกิดความคุ้นเคยและใช้งานซ้ำ ซึ่งถือเป็นข้อได้เปรียบในการทำธุรกิจ เมื่อลูกค้าคำนึงถึงแอปพลิเคชัน Video conference ของเราเป็นลำดับแรก

5.3.1.3 การรับรู้ความไว้วางใจ เนื่องจากส่วนใหญ่แอปพลิเคชัน Video conference จะถูกสร้างขึ้นและพัฒนาโดยองค์กรเทคโนโลยีชั้นนำของโลกที่มีชื่อเสียงและมาตรฐาน ในการให้บริการอยู่แล้ว อย่างไรก็ตามทางองค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference ต้องหมั่นตรวจสอบ และทบทวนมาตรฐานการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อรักษาภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กรไว้ รวมถึงเปิดช่องทางให้ผู้ใช้สามารถแจ้งปัญหาการใช้งาน โดยทางองค์กรต้องพร้อมให้

การดูแลผู้ใช้เพิ่มเติมที่ เมื่อผู้ใช้/ลูกค้าได้รับการดูแลอย่างดีแล้ว ก็จะเกิดความไว้วางใจในแอปพลิเคชันของเราได้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พลีเคชั่นมากขึ้น จนเกิดเป็นกระแสบอกต่อกันแบบปากต่อปาก (Word of mouth marketing หรือ WOMM) ซึ่งถือเป็นประโยชน์กับองค์กรธุรกิจต่อไปในอนาคต

5.3.1.4 การมองในแง่ดี องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference ควรหมั่นสร้างการรับรู้ในเชิงบวกให้กับผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference อยู่เสมอ โดยองค์กรผู้พัฒนาอาจทำการสื่อสาร โดยใช้ Infographic ฯลฯ ที่เน้นย้ำว่า การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference มีข้อดีว่าการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอื่น ๆ อย่างไร ฟังก์ชันการใช้งานต่าง ๆ มีความพิเศษอย่างไร เพื่อให้ผู้ใช้เกิดมองเห็นถึงข้อดีในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference

5.3.1.5 ความมีนวัตกรรม องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference ควรพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ โดยอาจทำการรวบรวม Pain point ของผู้ใช้งาน เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น เช่น ในอนาคตผู้ใช้แอปพลิเคชัน Video conference อาจสามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้เสถียรมากขึ้น แม้มีความเร็วอินเทอร์เน็ตที่ต่ำมาก ๆ หรือการที่แอปพลิเคชัน Video conference ใช้พื้นที่ Ram น้อยมาก ทำให้ไม่กระทบการทำงานของอุปกรณ์ และสามารถใช้งานระบบได้อย่างรวดเร็ว รวดร้อน

5.3.1.6 ความไม่ปลอดภัย องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference ควรพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลให้มีความมั่นคงมากขึ้น โดยอาจนำ AI เข้ามามีส่วนช่วยให้การใช้งานของผู้ใช้สมบูรณ์แบบมากขึ้น เช่น ใช้ AI ในการตรวจสอบและถามผู้ใช้ซ้ำอยู่เสมอ เมื่อมีการส่งตัวเลขหรือข้อมูลที่คาดว่าจะจะเป็นข้อมูลส่วนตัว รวมถึงมีส่วนช่วยในการควบคุมระบบการเปิดปิดกล้องและไมโครโฟน ป้องกันการแอบเรอหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ใช้ โดยระบบต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้เหล่านี้ จำเป็นต้องมีความถูกต้องและแม่นยำสูง เพื่อไม่ให้ก่อเกิดเป็นความยุ่งยากในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference เนื่องจากส่วนใหญ่ระบบการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด มักมาพร้อมกับความไม่สะดวกสบายในการใช้งาน

5.3.1.7 ความไม่สะดวกสบาย องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference อาจปรับปรุงแอปพลิเคชัน ๆ ให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น เช่น การยืนยันตัวตน เพื่อ Log in เข้าใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference โดยอาจเพิ่มช่องทางให้สามารถใช้ระบบสแกนใบหน้า ลายนิ้วมือ ฯลฯ ยืนยันตัวตนเข้าใช้งานได้ สำหรับการเข้าร่วมประชุมในระบบ จากเดิมที่ต้องมีการกรอกรหัสห้องและรหัสผ่าน อาจพัฒนาเป็นช่องทางเพิ่มเติม ในการสแกน QR code เข้าห้องประชุม เพื่อเป็นลดขั้นตอนในการทำงานที่ยุ่งยากและเสียเวลา ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

## 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.3.2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทำการวิจัย เป็นเพียงผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งถัดไป ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ควรเป็น ในระดับภูมิภาคหรือระดับประเทศ เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รับทราบถึงปัญหาข้อขัดข้องในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference จากผู้ใช้ในภูมิภาคอื่น ๆ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อองค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference ในการนำข้อมูลต่าง ๆ มากำหนดกลยุทธ์ขององค์กรต่อไป

5.3.2.2 การศึกษาในครั้งถัดไป ควรนำปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เข้ามา กำหนดเป็นสมมติฐานของงานวิจัยเพิ่มเติม เพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัยมากขึ้น ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อองค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Video conference ในการนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาแผนกลยุทธ์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2563. **Gen Y/Gen Me กลุ่มผู้กุมชะตาโลก**. [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก <https://dmh.go.th/news/view.asp?id=1251>.

กองยุทธศาสตร์บริหารจัดการ. 2564. **จำนวนประชากร และความหนาแน่นในเขตกรุงเทพมหานคร 2564**.

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://webportal.bangkok.go.th/pipd/page/sub/23329/>

<https://webportal.bangkok.go.th/pipd/page/sub/23329/%E0%B8%AA%E0%B8%96%E0%B8%B4%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%B8%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%9E%E0%B8%A1%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%84%E0%B8%A3-2564>

กองวิทยาศาสตร์ สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. 2556. **การประชุมทางไกลด้วยวิดีโอทัศน์ วิดีโอคอนเฟอเรนซ์**

**(Video conference)**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก [https://www.facebook.com/](https://www.facebook.com/NaNaPhasaThai/posts/3062587523798731/)

[NaNaPhasaThai/posts/3062587523798731/](https://www.facebook.com/NaNaPhasaThai/posts/3062587523798731/).

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544. **การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ**. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คณะโฆษก สำนักงานกรัฐมนตรี. 2565. **กรม. เห็นชอบแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิต**

**และการทำงานวิถีใหม่ หรือ New Normal**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก [https://www.thaigov.go.th/](https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/59461)

[news/contents/details/59461](https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/59461).

ณภัทร รัตนเสน. 2557. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน Application Business

Intelligence Collaboration.” การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ตุลยา ดำรงธรรมวานิช. 2562. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการยอมรับรถยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติ.”

การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)

สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ตฤณวรรษ ปานสอน. 2561. “พฤติกรรมกรยอมรับเทคโนโลยีรถพลังงานไฟฟ้าในกรุงเทพมหานคร.”

วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา ภาควิชาวิศวกรรมโยธา

คณะวิศวกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรดา จรบุรี. 2565. “ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อหนังสือผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภค

ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

พงษ์เพชร ต้นกุล. 2565. “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์

ของครู อาจารย์ ในประเทศไทย.” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- บริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. พัชรี สุวรรณใจโล. 2563. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน Chatbot ของผู้ประกอบการธุรกิจ ในภาคกลาง ประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์. 2559. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์.” การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ) สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภัทธร มหาทิตติคุณ. 2565. ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video conference). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก [https://race.nstru.ac.th/home\\_ex/blog/topic/show/4740](https://race.nstru.ac.th/home_ex/blog/topic/show/4740).
- วัชรารัตน์ ภิญ โญ. 2563. “ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องคิดเลขประเภทมิลเลอร์เลส (Mirrorless) ของลูกค้าในเขตภาคกลาง.” วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะการบริหารและจัดการ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การศึกษาอิทธิพลของสวนประสมทางการตลาดและภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์กระบะของผู้บริโภค จังหวัดลำปาง. วารสารทางวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. 5(2) : 95-115.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2549. การวิจัยการตลาด ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2558. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวของโครงการบ้านจัดสรรในพื้นที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี.” วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. 2560. กรุงเทพฯ ครองแชมป์ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารสูงสุด. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/ActivityNSO/A12-12-60-2.aspx>.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. 2565. การใช้ ICT ของประชาชนในประเทศไทยปี 2564 (ไตรมาส 4). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.ryt9.com/s/nso/3295274>.
- Brand inside เว็บไซต์ข่าวธุรกิจ. 2022. ลาออกดีกว่า ถ้าไม่ให้ WFH! ผลสำรวจชี้ 64% บอกอาจย้ายงานถ้าบังคับเข้าออฟฟิศทุกวัน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://brandinside.asia/2-out-of-3-would-leave-if-no-wfh-is-allowed/>.
- Chung, N. and Kwon, S.J. 2009. Effect of Trust Level on Mobile Banking Satisfaction: A Multi-Group Analysis of Information Systems Success Instruments. **Behaviour and Information Technology**. 28(6) : 549-562.
- Cochran, W.G. 1977. **Sampling Techniques**. New York: John Wiley & Sons.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Cronbach, L.J. 1990. **Essentials of psychological testing**. 5th ed. New York: Harper Collins.
- Davis, F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. **American Journal of Industrial and Business Management**. 7(6) : 319-340.
- Demeter. 2020. **Google meet คืออะไร**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.dmit.co.th/th/gsuite-updates-th/what-is-google-hangouts/>.
- Kotler, Philip. 2003. **Marketing management**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Line Today. 2022. **ระบบ Video conference ที่ดีสำหรับการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) มีอะไรบ้าง ?**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://today.line.me/th/v2/article/YNr1Bj>.
- Parasuraman, A. 2000. Technology Readiness Index (TRI): A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies. **Journal of Service Research**. 2(4) : 307-320.
- Parasuraman, A. and Colby, C.L. 2001. **Techno-Ready Marketing: How and Why Your Customers Adopt Technology**. New York : The Free Press.
- PDPA.PRO. 2022. **สรุป PDPA คืออะไร ฉบับเข้าใจง่าย พร้อมแนะแนว**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://pdpa.pro/blogs/in-summary-what-is-pdpa>.
- Sekaran, U. and Bougie, R. 2010. **Research methods for business: A skill-building approach**. 5th ed. Haddington: John Wiley & Sons.
- Slovic, P. 1993. Perceived risk, Trust, and democracy. **Risk Analysis An International Journal**. 13(6) : 675-682.
- Taylor, S.A. , Celuch, K. and Goodwin, S. 2002. Technology Readiness in the e-Insurance Industry: An Exploratory Investigation and Development of an Agent Technology e-Consumption Model. **Journal of Insurance Issues**. 25(2) : 142-165.
- The Matter. 2022. **ก้าวให้ทันโลกในปีต่อไป อัปเดตให้ไว้กับ “จะเทรนด์โลกปี 2023”**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://thematter.co/social/trend-2023-co-topia/193152>.



## ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถาม**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ (Independent study)  
เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน  
Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระ จัดทำขึ้นโดย ร้อยโทอิทธิ โชติ ธรรมปราโมทย์ นักศึกษาปริญญาโท จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาดังปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผลงานทางด้านวิชาการในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยจะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ เพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าวิจัยเท่านั้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คำชี้แจง: แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 7 หน้า แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1** คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม  
**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference  
**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน  
**ส่วนที่ 5** แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร  
**ส่วนที่ 6** ข้อเสนอแนะ

**ส่วนที่ 1** คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน เพียงข้อเดียว

1. ท่านได้พักอาศัยหรือทำงานในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่

- 1) ใช่  2) ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

2. ท่านเคยใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น สมาร์ทโฟน (Smart phone) แท็บเล็ต (Tablet) ฯลฯ อย่างน้อย 4 ครั้ง ใน 6 เดือนที่ผ่านมาหรือไม่

- 1) ใช่  2) ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

### 1. เพศ

- 1) เพศชาย  2) เพศหญิง  
 3) เพศทางเลือก

### 2. อายุ

- 1) 21 – 30 ปี  2) 31 – 40 ปี  
 3) 41 – 50 ปี  4) 51 – 60 ปี  
 5) 61 – 70 ปี

### 3. สถานภาพ

- 1) โสด/หย่าร้าง/หม้าย  2) สมรส/อยู่ด้วยกัน (ไม่มีบุตร)  
 3) สมรส/อยู่ด้วยกัน (มีบุตร)

### 4. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2) ปริญญาตรี  
 3) สูงกว่าปริญญาตรี

### 5. อาชีพ

- 1) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  2) พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง  
 3) ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ  4) เกษียณอายุ  
 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

### 6. รายได้ต่อเดือน (รวมเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ฯลฯ)

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท  2) 15,001 – 25,000 บาท  
 3) 25,001 – 35,000 บาท  4) 35,001 บาท ขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ท่านเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ใดมากที่สุด
 

<input type="checkbox"/> 1) Microsoft teams	<input type="checkbox"/> 2) Zoom
<input type="checkbox"/> 3) Google Meet	<input type="checkbox"/> 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
2. ท่านเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ชนิดใดมากที่สุด
 

<input type="checkbox"/> 1) สมาร์ทโฟน	<input type="checkbox"/> 2) แท็บเล็ต
<input type="checkbox"/> 3) โน้ตบุ๊ก/แล็ปท็อป	<input type="checkbox"/> 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
3. ท่านหรือหน่วยงานของท่านเสียค่าใช้จ่ายในการสมัครสมาชิกแอปพลิเคชัน Video conference เพื่อใช้บริการแบบ Premium package (ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยของการเป็นสมาชิกต่อปี) เป็นจำนวนเงินเท่าใด
 

<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 500 บาท	<input type="checkbox"/> 2) 501 – 1,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3) 1,001 – 1,500 บาท	<input type="checkbox"/> 4) 1,501 – 2,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5) 2,001 – 2,500 บาท	<input type="checkbox"/> 6) 2,501 – 3,000 บาท
<input type="checkbox"/> 7) 3,001 บาท ขึ้นไป	<input type="checkbox"/> 8) ไม่ทราบจำนวนเงิน
4. ท่านได้ใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ไปในกิจกรรมใดมากที่สุด
 

<input type="checkbox"/> 1) การเรียน/การสอน	<input type="checkbox"/> 2) การประชุม/สัมมนา
<input type="checkbox"/> 3) การปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/> 4) การนำเสนอผลงาน
<input type="checkbox"/> 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	
5. ท่านพิจารณาสิ่งใดเป็นอันดับแรก ในการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference
 

<input type="checkbox"/> 1) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์	<input type="checkbox"/> 2) ค่าใช้จ่ายในการใช้งาน
<input type="checkbox"/> 3) ความพร้อมของอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> 4) คุณสมบัติพิเศษของแอปพลิเคชันฯ
<input type="checkbox"/> 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	
6. บุคคลใดที่มีอิทธิพลต่อท่านมากที่สุด ในการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference
 

<input type="checkbox"/> 1) ตนเอง	<input type="checkbox"/> 2)ญาติ/สมาชิกในครอบครัว
<input type="checkbox"/> 3) เพื่อนร่วมงาน	<input type="checkbox"/> 4) คนรู้จัก
<input type="checkbox"/> 5) สื่อโฆษณา	<input type="checkbox"/> 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
7. ท่านใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ในสถานที่ใดมากที่สุด
 

<input type="checkbox"/> 1) บ้านของตนเอง	<input type="checkbox"/> 2) สถานที่ทำงาน
<input type="checkbox"/> 3) ร้านอาหาร/คาเฟ่	<input type="checkbox"/> 4) Co – Working space
<input type="checkbox"/> 5) ขณะเดินทางบนยานพาหนะ	<input type="checkbox"/> 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ท่านใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ในช่วงเวลาใดของวันมากที่สุด

- 1) ช่วงเวลากลางวัน (06.00 น. ถึง 17.59 น.)  
 2) ช่วงเวลากลางคืน (18.00 น. ถึง 05.59 น.)

9. ท่านมีความถี่โดยเฉลี่ยในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ที่กี่ครั้งต่อสัปดาห์

- 1) 1 ครั้งต่อสัปดาห์  
 2) 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์  
 3) 4 – 5 ครั้งต่อสัปดาห์  
 4) มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์  
 5) ทุกวัน  
 6) ไม่แน่นอน

10. ท่านใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference โดยใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในแต่ละครั้งนานกี่นาที

- 1) น้อยกว่า 30 นาทีต่อครั้ง  
 2) 31 – 60 นาทีต่อครั้ง  
 3) 61 – 90 นาทีต่อครั้ง  
 4) 91 – 120 นาทีต่อครั้ง  
 5) 121 – 150 นาทีต่อครั้ง  
 6) 151 – 180 นาทีต่อครั้ง  
 7) มากกว่า 181 นาที  
 8) ไม่แน่นอน

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน

**คำชี้แจง:** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน					
1. การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ทำให้ท่านประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้					
2. การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ทำให้ท่านสามารถแชร์ข้อมูลต่าง ๆ เช่น ไฟล์ รูปภาพ ฯลฯ ผ่านแอปพลิเคชันได้ ซึ่งเป็นการลดการใช้กระดาษในการจัดทำเอกสาร					
3. การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ทำให้ท่านสามารถบันทึกภาพเคลื่อนไหวและเสียงจากการประชุม เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในภายหลังได้					
4. การทำกิจกรรมต่าง ๆ ของท่านผ่านแอปพลิเคชัน Video conference ทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน</b>					
1. การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference นั้น เป็นเรื่องง่ายสำหรับท่าน					
2. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งาน แอปพลิเคชัน Video conference ได้ด้วยตนเอง					
3. หากแอปพลิเคชัน Video conference มีความขัดข้องในการใช้งาน ท่านคิดว่า ท่านสามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้สามารถใช้งานได้ด้วยตัวท่านเอง					
4. ท่านคิดว่า การปรับแต่งค่าในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อนจนเกินไป เช่น การปรับพื้นหลัง การปรับแต่งภาพและเสียง					
<b>ปัจจัยด้านการรับรู้ความไว้วางใจ</b>					
1. ท่านเชื่อมั่นว่าแอปพลิเคชัน Video conference นั้น มีความน่าเชื่อถือ					
2. ท่านเชื่อมั่นว่าข้อมูลส่วนบุคคลต่าง ๆ ของท่านที่ถูกเก็บรักษาไว้ ภายในแอปพลิเคชัน Video conference นั้น มีความปลอดภัย					
3. ท่านมีความไว้วางใจในขั้นตอนการทำงานของแอปพลิเคชัน Video conference ว่ามีการออกแบบลำดับขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม					
4. ท่านมีความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน Video conference ทั้งในด้านชื่อเสียงและมาตรฐานการให้บริการ					
<b>ปัจจัยด้านการมองในแง่ดี</b>					
1. การทำกิจกรรมต่าง ๆ ของท่านผ่านแอปพลิเคชัน Video conference สามารถทดแทนการพบปะหรือประชุมในสถานที่ได้					
2. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชัน Video conference เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ที่ดีกว่าช่องทางอื่น ๆ					
3. ท่านคิดว่า การติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน Video conference ช่วยให้การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ของท่าน สมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น					
4. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชัน Video conference มีความสามารถพิเศษ (Features) ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และ โดดเด่นกว่าช่องทางอื่น ๆ					
<b>ปัจจัยด้านความมีนวัตกรรม</b>					
1. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชัน Video conference เป็นนวัตกรรมทางด้านการติดต่อสื่อสารที่มีความทันสมัย					
2. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชัน Video conference มักมีการพัฒนา (Update) นวัตกรรมใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชัน Video conference มีนวัตกรรมที่สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานของท่านได้					
4. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชัน Video conference เป็นนวัตกรรมที่มีความชาญฉลาด เช่น แอปพลิเคชัน ๆ สามารถปรับแต่งภาพพื้นหลังในขณะที่ประชุมได้อัตโนมัติ					
ปัจจัยด้านความไม่ปลอดภัย					
1. ท่านคิดว่าในการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ท่านอาจกระทำการละเมิดผู้อื่นหรือถูกผู้อื่นละเมิด ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เช่น การบันทึกภาพนิ่งบนหน้าจอ โดยมิได้รับอนุญาต					
2. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชัน Video conference อาจถูกแฮ็กเกอร์โจรกรรมข้อมูลได้ตลอดเวลา และนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในทางที่มีขอบได้					
3. ท่านคิดว่า แม้ว่าจะปิดการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในแอปพลิเคชัน Video conference เช่น กล้อง ไมโครโฟน แล้ว แต่ระบบก็อาจจะจัดเก็บข้อมูลภาพ หรือดักฟังเสียงของท่านได้เสมอ					
4. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชัน Video conference อาจมีความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก ที่ยังมิได้ถูกค้นพบ เช่น อาจมีสแปมแวร์ซ่อนอยู่					
ปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบาย					
1. การใช้งานระบบ Video conference จำเป็นต้องมีการติดตั้งแอปพลิเคชันลงบนอุปกรณ์ เพื่อให้อุปกรณ์สามารถทำงานได้อย่างราบรื่น					
2. เพื่อให้การใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ท่านจำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสมัครสมาชิกแอปพลิเคชัน ๆ					
3. บ่อยครั้งที่ท่านพบว่าแอปพลิเคชัน Video conference ไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อให้บุคคลทั่วไปได้ใช้งาน ต้องเป็นบุคคลที่มีทักษะทางเทคโนโลยีจึงจะสามารถใช้งานได้คล่องแคล่ว					
4. ทุกครั้งที่ท่านเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ท่านต้องยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้งาน ทำให้เกิดความยุ่งยากและซับซ้อน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ส่วนที่ 5** แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร

**คำชี้แจง:** กรุณาประเมินว่าท่านเห็นด้วยกับข้อความดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โดยให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ของท่านอยู่ในระดับใด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. เมื่อท่านมีโอกาสติดต่อสื่อสาร ท่านจะใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ทุกครั้ง และจะเพิ่มอัตราการใช้งานมากยิ่งขึ้น					
2. แม้ว่าจะมีเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารในรูปแบบอื่นทดแทน เช่น Voice Mail ท่านยังคงยืนยันที่จะใช้งานแอปพลิเคชัน Video conference ในการติดต่อสื่อสารต่อไป					
3. ท่านสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Video conference แก่บุคคลอื่นได้					
4. หากมีการจัดอบรมแนะนำให้ความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Video conference ท่านมีความสนใจที่จะเข้าร่วมเพื่อนำมาต่อยอดการใช้งานของท่าน					

**ส่วนที่ 6** ข้อเสนอแนะ

**คำชี้แจง:** แสดงความเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะลงในช่องว่างที่ได้กำหนดให้

.....

.....

.....

ขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	ร้อยโท อธิธิโชติ ธรรมปราโมทย์
วัน เดือน ปีเกิด	24 มีนาคม 2539
ที่อยู่	บ้านเลขที่ 1 ถนนเดชาอนุชิต ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2561 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะกรรมการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2562 – ปัจจุบัน โรงเรียนทหารสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก ตำแหน่ง ประจำแผนกเตรียมการ โรงเรียนทหารสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก
โทรศัพท์	061-561-5414

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้