

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับประชุมออนไลน์

### Factors Influencing Acceptance to Use of Online Meeting Applications

ธีรวัฒน์ ศิลปรัตน์ (Teerawat Sinlaparatsamee)<sup>1</sup>, โยธิน คำนนท์ (Yotin Kamnont)<sup>2</sup>,

พงศ์พันธุ์ แชดวง (Pongpan Kaeduang)<sup>3</sup>, นลินภัสร์ บำเพ็ญเพียร (Nalinpat Bhumpenpein)<sup>4</sup>,

มาลีรัตน์ มะลิแย้ม (Maleerat Maliyaem)<sup>5</sup>

ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

<sup>1</sup>s6307011858047@email.kmutnb.ac.th, <sup>2</sup>s6307011858128@email.kmutnb.ac.th, <sup>3</sup>s6307011858225@email.kmutnb.ac.th,

<sup>4</sup>nalimpat.b@itd.kmutnb.ac.th, <sup>5</sup>maleerat.m@itd.kmutnb.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการใช้แอปพลิเคชันสำหรับประชุมออนไลน์งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์แบบลิเคิร์ต 5 ระดับ จากผู้ที่ใช้แอปพลิเคชันสำหรับประชุมออนไลน์ในภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน จำนวน 466 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ด้วยวิธี Stepwise พบว่า ตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปรจาก 12 ปัจจัย ได้แก่ การประหยัดเวลาในการเดินทางไปประชุมได้มากขึ้นความสามารถรองรับความต้องการพื้นฐานของการประชุมการใช้งานง่าย มีความเสถียรในการใช้งาน ผู้บริหารเล็งเห็นถึงความสำคัญในการใช้งาน และมีการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการใช้งานอย่างต่อเนื่อง ร่วมกันอธิบายความผันแปรของการยอมรับในการใช้แอปพลิเคชันสำหรับประชุมออนไลน์ได้ร้อยละ 30.5

**คำสำคัญ :** ปัจจัยสำคัญการประชุมออนไลน์แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์การยอมรับเทคโนโลยี

#### Abstract

This research aims to study factors influencing acceptance to use of online meeting applications. Data were collected from 466 people who had experiences in using online meeting applications in government, state enterprise, and private sectors, by 5-level Likert questionnaires. Data were also analyzed by stepwise multiple linear regression. The result reveals that there were 6 out of 12 factors that influence acceptance to use of online meeting applications, i.e., saving lots of time on traveling to the meeting, meeting basic requirements for online meeting, easy to use, stable connection while using online meeting application, executives recognizing the importance of using online meeting application, and constantly continuous improvement of online meeting application performance. These factors shared 30.5% variation in acceptance to use of online meeting applications.

**Keywords :** Influential Factor, Online Meeting, Online Meeting Application, Technology Acceptance

#### 1. บทนำ

เทคโนโลยีการสื่อสารในยุคปัจจุบันมีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้าอย่างมาก เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร

ในการประชุมออนไลน์ หรือการประชุมทางไกลด้วยภาพและเสียงเป็นอีกเทคโนโลยีที่ได้มีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้า ถือเป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่ม

ประสิทธิภาพการดำเนินงานและลดค่าใช้จ่ายขององค์กรในยุคดิจิทัลได้เป็นอย่างดี ซึ่งแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ มีหลายแอปพลิเคชันที่ต่างกัน เช่น Zoom, Line, Skype, Google Meet, Google, WebEx Hangouts และ Microsoft Team เป็นต้น แต่แอปพลิเคชันเหล่านี้ยังไม่มีระเบียบหรือหน่วยงานใดรับรองว่าสามารถใช้งานเสมือนกับการประชุมในห้องประชุม

จากภาวะโรคระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร ก็คือ การประชุมของหน่วยงาน ซึ่งมีข้อกังวลอย่างมากว่าผิดระเบียบหรือไม่ อย่างไร ทำได้มากน้อยเพียงใด และได้มีการประกาศ พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 [1] ในวันที่ 18 เมษายน 2563 แต่หลายหน่วยงานยังกังวลเรื่องความปลอดภัยในการใช้แอปพลิเคชันที่จะใช้ในการประชุม [2] และมีข่าว Zoom มีข้อผิดพลาดของระบบที่ทำให้ถูกขโมยรหัสผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ได้ [3] ก็ทำให้หน่วยงานเกิดความกังวลในการเลือกหาเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการประชุม บ้างก็พยายามเปรียบเทียบว่าเทคโนโลยีใดจะเหมาะสมกว่ากันการที่หน่วยงานหรือผู้ใช้งานจะยอมรับการใช้แอปพลิเคชันสำหรับประชุมออนไลน์มีหลายเหตุผลที่มีโอกาสเป็นไปได้ผู้วิจัยจึงต้องการนำข้อมูลที่สามารถนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลของหน่วยงานหรือผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการใช้แอปพลิเคชันสำหรับประชุมออนไลน์

## 2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 เทคโนโลยีประชุมออนไลน์

ในช่วงที่ประเทศไทยและหลายประเทศทั่วโลกได้เผชิญกับวิกฤติการณ์โรคระบาด Covid-19 ตั้งแต่ปลายปี 2562 ทำให้หลายคนจำเป็นต้องทำงานจากที่บ้านเว้นระยะห่างทางสังคม เพื่อลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ Covid-19 [4] ทำให้การประชุมนั้นเปลี่ยนการประชุมจากรูปแบบเดิมมาเป็นออนไลน์ โดยใช้แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์เข้ามาช่วยในการประชุม และรัฐบาลไทยได้ออก

พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563[1] เพื่อรับรองการประชุมนั้นมีผลถูกต้องตามกฎหมายของประเทศไทย

### 2.2 การยอมรับเทคโนโลยี

โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis [5] ประกอบด้วยตัวแปร 2 สำคัญ ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) หมายถึง ผู้ใช้งานรับรู้ว่ามีประโยชน์นั้นช่วยให้มีประโยชน์มากขึ้น เช่น ทำให้การประชุมนั้นดีขึ้น ช่วยแก้ปัญหาการทำงานได้ เป็นต้น และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) หมายถึง ผู้ใช้งานรับรู้ว่ามีเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่าย ตัวแปรทั้งสองตัวนี้ส่งผลต่อทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) หมายถึง ผู้ใช้งานมีความตั้งใจใช้งานในเทคโนโลยีนั้น

### 2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการประชุมออนไลน์

จากการทบทวนงานวิจัย พบว่ามี 11 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับประชุมออนไลน์ ดังนี้

การรับรู้ด้านประโยชน์ของเทคโนโลยี ( $x_1$ ) การที่บุคคลนั้นจะรับรู้ถึงโปรแกรมหรือระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นจะต้องทำให้เกิดประโยชน์ ทำให้งานนั้นสะดวกขึ้นง่ายขึ้น และแก้ไขปัญหาที่พบในการทำงานหรือการประชุมที่จำเป็นต้องเว้นระยะห่างทางสังคม [2-15]

ความสามารถของเทคโนโลยี หรือคุณภาพของระบบ ( $x_2$ ) เป็นปัจจัยที่แสดงความสามารถของแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ช่วยให้การประชุมนั้น มีการแสดงภาพเสียง และฟังก์ชันการใช้งาน ไม่ได้มีประสิทธิภาพด้วยกว่าการประชุมปกติเลย [1-4,7,9]

ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ( $x_3$ ) ในการจัดทำห้องการประชุมนั้นจะมีการสร้าง ID ของห้องประชุมรหัสผ่าน และมีการอนุมัติการเข้าร่วมประชุมโดยเจ้าของผู้สร้างห้องประชุมเท่านั้น ทำให้การประชุมที่น่าเชื่อถือ [1-4]

ตั้งใจในการยอมรับเทคโนโลยี ( $x_4$ ) ปัจจุบันนี้  
ผู้ใช้งานนั้นจะต้องมีความตั้งใจ ยอมรับ และไม่ต่อต้าน  
เทคโนโลยี ว่าได้มาช่วยการประชมให้บรรลุ วัตถุประสงค์  
เปิดวิสัยทัศน์ของผู้ใช้งาน ช่วยให้การ้งานง่ายขึ้น ไม่คิดว่า  
เทคโนโลยีมาทำให้ตัวเองนั้นด้อยค่าลงแต่อย่างใด [4-5,  
7,12]

สอดคล้องต่อความต้องการใช้งาน ( $x_5$ ) การประชมนั้น  
จะมีการระเบียบและวิธีที่แตกต่างกันไป แอปพลิเคชัน  
จะต้องมีคุณภาพจะต้องรองรับการประชมพื้นฐานได้  
ให้สอดคล้องกับการใช้งานของหลาย ๆ องค์กร [2-4, 6,  
7-9, 12]

ความไว้วางใจของผู้ใช้ต่อเทคโนโลยี หรือทัศนคติ  
( $x_6$ ) แอปพลิเคชันต้องสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นต่อ  
ระบบการให้บริการทั้งใน ด้านความปลอดภัย การเข้าใช้งาน  
และมีชื่อเสียงที่เป็นการยอมรับในระดับสากล [2, 4, 8,  
10, 13]

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ( $x_7$ ) แอปพลิเคชัน  
ที่ดีนั้นจะต้องใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อนไม่ต้องใช้ความพยายาม  
มากนัก มีการออกแบบที่เข้าใจง่าย ๆ เหมาะกับผู้ใช้งาน  
ทุกคน ทุกช่วงอายุ [1-3, 5-8, 10, 13]

สะดวกในการเข้าร่วมการประชมได้ทุกที่ทุกเวลา  
( $x_8$ ) สำหรับการประชมควอรออนไลน์นั้น ควรที่เข้าประชม  
ได้ทุกที่ ไม่ควรมีจำกัดเรื่องของอุปกรณ์ที่จะเข้าร่วมประชม  
หรือความซ้ำของสัญญาณอินเทอร์เน็ตมาเป็นอุปสรรค  
[1,3,9]

คุณภาพของการให้บริการ ( $x_9$ ) เมื่อได้ใช้แอปพลิเคชัน  
การประชมออนไลน์แล้ว แอปพลิเคชันควรมีความเสถียร  
ในการใช้งาน ไม่ควรมีความผิดพลาด (Bug) ของการทีม  
พัฒนาแอปพลิเคชันมาให้ผู้ใช้งานนั้นเกิดปัญหาในขณะที่  
กำลังทำการประชมจะทำให้เกิดความเสียได้ [1-4, 8]

ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ( $x_{10}$ ) เมื่อทาง  
รัฐบาลไทยออกพระราชกำหนดว่าด้วยการประชมผ่านสื่อ  
อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 จึงทำให้ผู้บริหารเล็งเห็นถึง  
ความสำคัญในการใช้แอปพลิเคชันการประชมออนไลน์  
มาทดแทนในช่วงที่เกิดโรคระบาด Covid-19 [1,10,12]

การเอาใจใส่ลูกค้า( $x_{11}$ ) การพัฒนาเพื่อตอบสนอง  
ต่อการใช้งานของลูกค้า แอปพลิเคชันประชมออนไลน์  
มีการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการใช้งานอย่างต่อเนื่อง  
เพื่อพัฒนาให้ดีขึ้น มีการออกแบบให้ใช้งานง่ายขึ้น  
ให้รวดเร็วขึ้น แก้ปัญหาข้อผิดพลาด (Bug) ทำให้ผู้ใช้หรือ  
ลูกนั้นเกิดความพึงพอใจกับแอปพลิเคชันการประชม  
ออนไลน์ [14]

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน  
แอปพลิเคชันสำหรับประชมออนไลน์

ปัจจัย	$x_1$	$x_2$	$x_3$	$x_4$	$x_5$	$x_6$	$x_7$	$x_8$	$x_9$	$x_{10}$	$x_{11}$
[1]		✓	✓				✓	✓	✓	✓	
[2]	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓		
[3]	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓		
[4]	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	
[5]	✓			✓			✓				
[6]	✓				✓		✓				
[7]	✓	✓		✓			✓				
[8]	✓				✓	✓	✓		✓		
[9]	✓	✓			✓			✓			
[10]	✓				✓	✓	✓				✓
[11]	✓						✓				
[12]	✓			✓	✓		✓				✓
[13]	✓					✓	✓				
[14]	✓						✓				✓
[15]	✓						✓				
รวม	14	6	4	4	8	5	13	3	5	3	1

### 3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

ตัวอย่างในงานวิจัยนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้งานแอปพลิเคชัน  
การประชมออนไลน์ จากสูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง  
ของ W.G. Cochran โดยกำหนดความเชื่อมั่นร้อยละ 95  
และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จะต้องใช้ตัวอย่าง  
อย่างน้อยจำนวน 400 คน ทั้งนี้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล  
ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ระหว่างเดือนเมษายน 2564  
ได้จำนวนตัวอย่างที่ดีจำนวน 466 คน จากทั้งหมด 510 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือ แบบสอบถามแบบลิเคิร์ท  
5 ระดับ ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาด้วยค่า  
ความสอดคล้อง IOC โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และ

ตรวจสอบสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบัก (Cronbach's) ทั้งฉบับพบว่ามีค่า 0.785 และรายข้อ มีค่าระหว่าง 0.755-0.788

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการการประชุมออนไลน์ ด้วยแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์

#### 4. ผลการดำเนินงานวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 267 คน และเพศชาย 199 คน มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 179 คน รองลงมา มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 125 คน อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 87 คน อายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 71 คน และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน

ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเจ้าของหน้าที่ของรัฐ จำนวน 255 คน พนักงานเอกชน จำนวน 135 คน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 76 ด้านการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 228 คน รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 140 คน มีระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 50 คน และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 48 คน

และยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี จำนวน 120 คน รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 91 คน มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 - 15 ปี จำนวน 80 คน มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 5 ปี จำนวน 72 คน มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 3 ปี จำนวน 48 คน มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 2 ปี จำนวน 34 คน และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 21 คน

4.2 ผลการวิเคราะห์ผลการถดถอยพหุคูณวิธี Stepwise พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับประชุมออนไลน์มีจำนวน 6 ปัจจัย

ที่สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของการยอมรับการประชุมออนไลน์ ดังสมการพยากรณ์ต่อไปนี้

$$Y = 0.689 + 0.182X_5 + 0.213X_{11} + 0.108X_7 + 0.120X_{10} + 0.138X_1 + 0.102X_9$$

สมการข้างต้นมีอำนาจพยากรณ์อยู่ที่ .305 หรือร้อยละ 30.5 เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการกระจุกตัวอยู่ในช่วงระหว่าง 4-5 แต่ยังมีข้อมูลบางส่วนกระจายตัวอยู่ในระหว่างช่วง 1-3 คะแนน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณวิธี Stepwise

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.689	.254		2.712	.007
X <sub>5</sub>	.182	.043	.190	4.281	.000
X <sub>11</sub>	.213	.041	.220	5.242	.000
X <sub>7</sub>	.108	.041	.111	2.608	.009
X <sub>10</sub>	.120	.038	.133	3.149	.002
X <sub>1</sub>	.138	.040	.145	3.461	.001
X <sub>9</sub>	.102	.037	.118	2.784	.006
R = .560 R Square = .314 Adjusted R Square = .305					

จากสมการข้างต้นสามารถสรุปปัจจัยสำคัญได้ดังนี้

(1) ความสอดคล้องต่อความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์สามารถรองรับความต้องการพื้นฐานของการประชุมได้ และมีประสิทธิภาพใกล้เคียงกับการประชุมจริง ซึ่งสอดคล้องกับ [6] ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ถึงความสอดคล้องต่อความต้องการใช้งานอยู่ในระดับมาก จึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบ

(2) การเอาใจใส่ลูกค้า แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ มีการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการใช้งานอย่างต่อเนื่องเนื่องจากความต้องการใช้งานที่เพิ่มขึ้นจากทั้งสถานการณ์ COVID-19 และจากเหตุการณ์แข่งขันที่สูงทางด้านธุรกิจ

(3) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ แอปพลิเคชัน การประชุมออนไลน์ใช้งานง่าย เนื่องจากเป็นแอปพลิเคชันที่มีการทำงานที่ไม่ซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับ [7] ที่พบว่า ประสิทธิภาพการใช้แอปพลิเคชันการจองคิวร้านอาหาร มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย สะดวก และประสิทธิภาพ การใช้แอปพลิเคชันการจองคิวร้านอาหารท่านรู้สึกว่าจะสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก จึงส่งผลกระทบต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยี

(4) การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารเล็งเห็นถึงความสำคัญในการใช้แอปพลิเคชัน การประชุมออนไลน์ เนื่องจากหลายบริษัทมีการปรับรูปแบบการทำงานให้เป็นแบบ Work from Home ดังนั้น การใช้งานการประชุมออนไลน์จึงเป็นสิ่งสำคัญในการติดต่อ และการประสานงานของบุคลากรซึ่งสอดคล้องกับ [8] ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ

(5) การรับรู้ด้านประโยชน์ของเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน การประชุมออนไลน์ ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางไปประชุม ได้มากขึ้นเนื่องจากผู้ใช้งานสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน สามารถใช้งานและเข้าถึงการใช้งาน ได้จากทุกที่ทุกเวลา จึงส่งผลกระทบต่อการยอมรับการประชุมออนไลน์ด้วย แอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับ [9] ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับอยู่ในระดับมากที่สุดคือ เทคโนโลยี 4G ทำให้ การติดต่อสื่อสารและรับส่งข้อมูลมีประสิทธิภาพมาก จึงส่งผลกระทบต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี

(6) คุณภาพของการให้บริการแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ มีความเสถียรในการใช้งานซึ่งสอดคล้องกับ [7] ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ถึงคุณภาพของการให้บริการในระดับมากจึงส่งผลกระทบต่อการยอมรับ เทคโนโลยี

## 5. สรุปผลงานวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับการประชุมออนไลน์ ด้วยแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 466 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณวิธี Stepwise พบว่า ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์มีทั้งหมด 6 ตัวแปร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับการตัดสินใจเท่ากับ 0.560 สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 30.5 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการประชุมออนไลน์ ประกอบด้วย ความสอดคล้องต่อความต้องการใช้งาน การเอาใจใส่ลูกค้า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การรับรู้ด้านประโยชน์ของเทคโนโลยี และคุณภาพของการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานแอปพลิเคชันประชุมออนไลน์จะเกิดการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันโดยเริ่มจากผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาเล็งเห็นถึงความสำคัญในการใช้แอปพลิเคชัน คุณภาพการให้บริการจากผู้ให้บริการ ความง่ายต่อการใช้งาน การเอาใจใส่ลูกค้า การรับรู้ด้านประโยชน์ของเทคโนโลยี ไปจนถึงการสอดคล้องต่อความต้องการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันสามารถลดเวลาในการปฏิบัติงานและยังสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยดีเพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ และมีความเชื่อมั่นในแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ อันจะส่งผลทำให้ผู้ใช้งานเกิดการยอมรับแอปพลิเคชันการประชุมออนไลน์ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้สำหรับงานวิจัยในอนาคต สามารถนำผลการวิเคราะห์ที่ได้นี้ ไปออกแบบแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มความสามารถของการประชุมออนไลน์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานต่อไปได้

## เอกสารอ้างอิง

- [1] พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563. (2563, 19 เมษายน). เล่ม 137 ตอนที่ 30 ก.

- [2] ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (ไทยเซิร์ต). (2564). *กรณีศึกษาข้อควรพิจารณาก่อนโพสต์ภาพการประชุม video conference ออกสู่อินเทอร์เน็ต*. สืบค้น 20 เมษายน 2564, จาก <https://www.thaicert.or.th/newsbite/2020-04-01-01.html>
- [3] ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (ไทยเซิร์ต). (2563). *บัญชีผู้ใช้งาน Zoom กว่า 500,000 รายการถูกประกาศขายบน dark web สาเหตุจากการตั้งรหัสผ่านซ้ำกับรหัสที่หลุดมาจากบริการอื่น*. สืบค้น 20 เมษายน 2564, จาก <https://www.thaicert.or.th/newsbite/2020-04-17-01.html>
- [4] N. A. Handoyono & Suparmin. (2020). *Online Thesis Exam Evaluation Using Zoom Cloud Meeting During the Covid-19 =Pandemic*. Indonesia: Mechanical Engineering Vocational Education. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- [5] F. D. Davis. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of informationTechnology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- [6] โอซิล เหมขุนทด. (2562). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบบัญชีออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์ตั้งของสำนักงานบัญชี*. วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- [7] นายยงยุทธทองชัย. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีกรณีศึกษาการจองคิวร้านอาหารผ่านโมบายแอปพลิเคชัน*. สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [8] ศศิจันทร์ปัญญาทวี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศกรณีศึกษาสถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่*. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- [9] เกศรินทร์ กลัดกุ่ม, โรจลักษณ์ จักรไพวงศ์, อติศร ลีลาสันติธรรม, สุภาภรณ์ เกียรติสิน และสมิทธิ ดารากรณ อยุธยา. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานเทคโนโลยีเครือข่ายมือถือ 4G ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. *วารสาร กสทช.* ประจำปี2559. สำนักงาน กสทช.