

ความพึงพอใจในการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์
ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
FACTORS OF SATISFACTION ON SELECTING ONLINE-MEETING
APPLICATION OF PRIVATE COMPANY OFFICE WORKERS IN BANGKOK
AND VICINITY AREA

จุฬาลักษณ์ พรหมธารี

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

JULALUCK PHOMTAREE

E-mail : 6214060105@rumail.ru.ac.th

Management , Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 5) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่มีผลต่อความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 420 คน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย t-test และ One Way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ในด้านปัจจัยบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 – 25,000 บาท โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ช่วงเวลาที่เคยใช้งานแอปพลิเคชันการ

ประชุมผ่านระบบออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้งานผ่านระบบออนไลน์ในช่วง 1 ปี และระบบออนไลน์ที่เคยใช้บริการบ่อยมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้บริการ Zoom และมีปัจจัยความพึงพอใจในการเลือกใช้ออปพลิเคชัน ด้านคุณภาพของแอปพลิเคชันส่วนใหญ่เน้นไปที่คุณภาพของแอปพลิเคชัน ด้านการให้บริการเน้นไปที่การใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน ด้านราคาค่าบริการเน้นไปที่การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันแบบไม่เสียค่าบริการ และสำหรับภาพรวมของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ ด้านคุณภาพของแอปพลิเคชัน ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพ ด้านราคาค่าบริการ ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ ด้านคุณภาพของแอปพลิเคชันปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการ ด้านราคาค่าบริการ ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านการให้บริการ ด้านราคาค่าบริการ พฤติกรรมในการเลือกใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์จำแนกตามช่วงเวลาที่ມีประสบการณ์ใช้งาน ด้านคุณภาพของแอปพลิเคชัน ด้านราคาค่าบริการ พฤติกรรมในการเลือกใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์จำแนกตามระบบออนไลน์ที่เคยใช้บริการบ่อยมากที่สุด ด้านคุณภาพของแอปพลิเคชัน และด้านราคาค่าบริการ ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจในการเลือกใช้ออปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : พฤติกรรมในการเลือกใช้ออปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์; ปัจจัยความพึงพอใจในการเลือกใช้ออปพลิเคชัน; ความพึงพอใจ

ABSTRACT

The objectives of this research are 1) to study personal factors of private company workers in the area of Bangkok and Vicinity. 2) to study the behavioral factors influencing the selection of an online-meeting application of the office workers. 3) to find out the factors of satisfaction which influence on how these office workers select which online-meeting applications meet their demands. 4) to compare and contrast how demographic factors affect their satisfaction leading to how the private company office workers select the online-meeting application. 5) to study the users' behaviors that play an influencing part on the satisfaction rate of the users which affects how they choose the online-meeting application. The subjects of the study were 420 private company office workers whose offices were based in the area of Bangkok and Vicinity. The research instrument was questionnaires. The statistics used for analyzing were descriptive statistics: frequency, percentage, standard deviation and inferential statistics which includes t-test and One Way ANOVA.

The finding found that the majority of the respondents were women; their marriage status was single; their age was between 25-35 years old; their educational level was Bachelor's Degree or equivalent; their career was private company workers who earned an

estimated salary of 15,001 - 25,000 THB. The participants gave importance to the experience when they had used an online-meeting application before. Most of them had used online platforms in the previous 1-year time period, and the most frequently used platform that the majority of the participants chose was Zoom. The factors influencing their decision to select this application were the quality of the application, easy-to-use features, and free-of-charge download. For overall personal factors, it was divided according to gender. For the quality of the application, the personal factor was divided according to marriage status. Service charge, the quality of the application, and the service of the application shared similarity that they were divided according to career. Service charge and service of the application shared the similarity that they were divided according to salary. For the service charge and the quality of the application, the behavioral factors influencing the selection of an online-meeting application of the office workers was divided according to the previous experience of using online-meeting applications. Service charge, the quality of the application, and the behavioral factors of the application selection by the samples shared the similarity that they were divided according to the most frequently used online platform. The differences of service charge affected the decision of choosing an online-meeting application at significant statistical level of 0.05

Keywords: Behavioral factors influencing the selection of an online-meeting application of the office workers; personal factors influencing the decision to choose an online-meeting application; satisfaction

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลังจากที่องค์การอนามัยโรคประกาศให้โรคโควิด-19 เป็นโรคระบาดร้ายแรง เนื่องจากการแพร่ระบาดที่กระจายไปในหลายประเทศทั่วโลก จากสถานการณ์การระบาดดังกล่าวส่งผลกระทบต่ออย่างมากให้กับประชาชนทั่วโลก ความน่ากลัวและเป็นสิ่งที่อันตรายของโรคนี้คือการที่คนไม่ทราบว่าตนเองติดเชื้อเนื่องจากไม่แสดงอาการและเป็นพาหะของโรคอยู่ คงใช้ชีวิตแบบเดิมตามปกติ ทำให้แพร่โรคระบาดต่อไปให้ผู้อื่นโดยไม่รู้ตัวได้ จนในที่สุดการควบคุมโรคในภาพรวมกระทำได้ยาก ดังนั้น ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับวิถีชีวิตจึงมีการปรับเปลี่ยนวิถีแบบใหม่หรือที่เรียกว่า New Normal สู่การทำงานและการเรียนการสอนที่ต้องมีการปรับรูปแบบการทำงานและการเรียนการสอนแบบเดิมให้เป็นการทำงานและการเรียนการสอนที่บ้านผ่านดิจิทัลและอิเล็กทรอนิกส์แพลตฟอร์มเทคโนโลยีถูกนำเข้ามาใช้กับการทำงานและการเรียนการสอนผ่านออนไลน์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีการสื่อสารที่ต้องพัฒนา ทำให้การทำงานและการเรียนการ

สอนผ่านระบบออนไลน์สะดวก และรวดเร็วขึ้น การมีข้อจำกัดของการมีระยะห่างทางสังคม ทำให้ต้องมีการทำงานและการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ได้แก่ เอกสารดิจิทัล (E-Document) การประชุมขนาดเล็กผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting E-Conference) และการประชุมขนาดใหญ่ที่ต้องใช้ระบบ E-Conference ผ่านแอปพลิเคชันสำหรับการประชุมและการเรียนการสอนออนไลน์ เช่น Zoom , Microsoft Teams , Google Meet เป็นต้น (สายสมร เกลยภิตติ , จินตนา อาจสันเทียะ, มัณฑลนา สุภาพร ดาวดี , 2563)

อีกทั้งในปัจจุบันแอปพลิเคชันหรือโมบายแอปพลิเคชันเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่มีคุณภาพและสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับในภาคธุรกิจแล้วโมบายแอปพลิเคชันสามารถถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการได้ เช่น Application ทำธุรกรรมทางการเงิน , Application สำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์, Application สำหรับพนักงานขาย, Application สำหรับเชื่อมต่อและสืบค้นข้อมูล บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (นันทินี ทิพย์ประไพ,2559) รวมถึง Application Video Conference ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องความพึงพอใจในการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ เช่น Zoom , Microsoft Teams , Google เป็นต้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
5. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่มีผลต่อความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกันไป

2. พฤติกรรมในการเลือกใช้แอปพลิเคชันที่ต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกันไป

ขอบเขตของการวิจัย

1) ขอบเขตของเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้จัดทำวิจัยมุ่งเน้นการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยศึกษาจากข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ เช่น ช่วงเวลาที่เคยใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมผ่านระบบออนไลน์ ระบบออนไลน์ที่เคยใช้บริการบ่อยมากที่สุดอีกทั้งปัจจัยความพึงพอใจในการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน ได้แก่ ด้านคุณภาพของแอปพลิเคชัน ด้านการให้บริการ และด้านราคาค่าบริการ ใช้การรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถาม

2) ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยนี้คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลไปใช้ในการวิเคราะห์แนวโน้มความพึงพอใจในการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2) ทำให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3) ช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจด้านเทคโนโลยีสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ขณะทีวิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบาก บางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับนิยามมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการ บางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม่แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมากขณะที่ ซาโรธนี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1.ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศนะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

2.ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3.ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

แนวคิดด้านประชากรศาสตร์นี้ เชื่อว่าคนที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันจะมี พฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งการสื่อสารนั้นก็จัดเป็นพฤติกรรมสำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ นักวิชาการ สื่อสารบางกลุ่มจึง

เชื่อว่าพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน น่าจะมี พฤติกรรมการสื่อสารที่ต่างกันด้วย เนื่องจากในแต่ละกลุ่มประชากรจะมีรูปแบบกิจกรรม การดำเนินชีวิตเวลาที่แตกต่างกัน (DeFleur, 1970, pp. 122-124 อ้างถึงใน อรทัย ศรีสันติสุข, 2529, น. 20) ในที่นี้หมายถึง การเลือกใช้วัจนภาษา และอวัจนภาษา ตลอดจนกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการสื่อสาร รวมไปถึงการเลือกใช้สื่อ หรือการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ตามที่ผู้รับสารต้องการ เพื่อให้ สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยงานวิจัยที่ใช้ทฤษฎีทางประชากรศาสตร์มักจะมองหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ กับพฤติกรรมการเปิดรับสารจากสื่อต่าง ๆ เนื่องจากประชากรแต่ละคนก็จะมีกิจกรรม และการดำเนินชีวิตที่ต่างกัน โดยคุณสมบัติทางประชากรศาสตร์ผลักดันให้คนที่มีคุณสมบัติเหมือนกัน มีกิจวัตร รวมไปถึงทัศนคติทำนองเดียวกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทินี ทิพย์ประไพ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจและพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันของกลุ่มอาชีพพนักงานสำนักงาน ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานที่พิกผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำในครั้งถัดไป มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจและพฤติกรรมในการ จองที่พิกผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานที่พิกผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำ ในครั้งถัดไป ของกลุ่มอาชีพพนักงานสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือพนักงาน สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกและใช้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามปลายปิด ที่มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งสิ้นคือ 0.832 และมี การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เบื้องต้น คือสถิติ เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ชุนนุมนพร มงคล (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ และใช้แบบสอบถามที่ใช่มาตรวัดซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 31 ข้อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานราชการในกรมทรัพยากรน้ำในส่วนกลาง สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 18 - 60 ปี จากผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม กลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยใช้แอปพลิเคชันไลน์ เป็นเครื่องมือดาวน์โหลด ส่งต่อรูปภาพ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่าง รวดเร็วในกรณีเร่งด่วน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการส่งข้อมูลให้คนใน กลุ่มที่ทำงานร่วมกันใน

หน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ในขณะที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสนทนากับเพื่อนร่วมงานผ่านไลน์ Call/ VDO call น้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.66 รองลงมาคือ ใช้แอปพลิเคชันไลน์สำหรับการประชุมกลุ่มผ่านไลน์กลุ่ม โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.79 และใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเมื่อเกิดความขัดแย้งทาง ความคิดกับผู้อื่นโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ตามลำดับ

วรรณพร หวลมานพ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยว พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อศึกษา ลักษณะทางประชากร พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของผู้ใช้งานกับพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรของผู้ใช้งานที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจในการใช้ แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส และเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจ ในการใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 29 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ส่วนตัว เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และมีสถานภาพโสด พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่ามีความถี่ในการใช้งานโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งมีระยะเวลาในการใช้งานโดยเฉลี่ย 1 - 15 นาที ผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้ทำธุรกรรมทาง การการเงินพื้นฐาน โดยมีลักษณะของการใช้งานแอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสเพื่อโอนเงินไปบัญชี ของธนาคารกสิกรไทยและต่างธนาคาร ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึง พื่อใจในด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการทดสอบทาง สมมติฐานข้อที่ 1 (อายุ อาชีพ รายได้) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์ กิ้งพลัสแตกต่างกัน (ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด) ผลการศึกษา พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสแตกต่างกัน ผลการ ทดสอบทางสมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมของผู้ใช้งาน (ความถี่) ที่แตกต่างกันมีความ พึงพอใจในการใช้แอป พลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสแตกต่างกัน (ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริม การตลาด) ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้ที่มีความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันเคโมบาย แบงก์กิ้งพลัส มากกว่า 6 ครั้ง/ สัปดาห์ มีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส มากที่สุด ซึ่งถือได้ว่าเป็นความสัมพันธ์ ในเชิงบวก สำหรับประเด็นพฤติกรรมของผู้ใช้งาน (ความถี่) ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสแตกต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งข้อมูล คือ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิและแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมในการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ และปัจจัยความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลเอกสารบทความทางวิชาการตำราวิชาการวิทยานิพนธ์ผลการศึกษาวิจัยข้อมูลทางสถิติจากหน่วยงานอื่น ๆ อีกทั้งข้อมูลเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

1. ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ต่อเดือน ใช้สถิติค่าร้อยละและความถี่ในการอธิบายตัวแปร

2. ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเลือกใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ช่วงเวลาที่เคยใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมผ่านระบบออนไลน์ ระบบออนไลน์ที่เคยใช้บริการบ่อยมากที่สุด ใช้สถิติค่าร้อยละและความถี่ในการอธิบายตัวแปร

3. ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ด้านคุณภาพของแอปพลิเคชัน ด้านการให้บริการ ด้านราคาค่าบริการ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายตัวแปร

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ ในการทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบด้วยค่า t-test

2.เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไปในการทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบด้วยแบบทดสอบวิเคราะห์ความแปรปรวน one way ANOVA

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 มีสถานภาพโสด จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 74.80 เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 71.40 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามช่วงเวลาที่เคยใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมผ่านระบบออนไลน์ส่วนใหญ่เคยใช้งานผ่านระบบออนไลน์ในช่วง 1 ปี จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาคือ เคยใช้งานผ่านระบบออนไลน์มาแล้วมากกว่า 1 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามระบบออนไลน์ที่เคยใช้บริการบ่อยมากที่สุดส่วนใหญ่ ใช้บริการ Zoom จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมาใช้บริการ Google Meet จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 รองลงมาใช้บริการ Microsoft Teams จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 และใช้บริการระบบออนไลน์ อื่น ๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้านคุณภาพของแอปพลิเคชันมีความเห็นในภาพรวมที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.99 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ ความเห็นมากที่สุด คือคุณภาพของแอปพลิเคชันมีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 4.05 รองลงมาคือ สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาหลังการเข้าสู่ระบบมีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 4.03

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการ มีความเห็นในภาพรวมที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.01 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อความเห็นมากที่สุด คือ การใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ การมีมาตรฐานของระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องและแม่นยำมีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 4.08

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้านราคาค่าบริการ มีความเห็นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.21 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อความเห็นมากที่สุด คือการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันไม่เสียค่าบริการมีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ ความคุ้มค่าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับแอปพลิเคชันอื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 4.25

อภิปรายผลการวิจัย

1.จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 – 25,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันธินี ทิพย์ประไพ (2559) ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันของกลุ่มอาชีพพนักงานสำนักงาน ที่ส่งผลต่อการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำในครั้งถัดไป พบว่า กลุ่มอาชีพพนักงานสำนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25 – 35 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดช่วงปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณพร หวลมานพ (2558) พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

2.จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ช่วงเวลาที่เคยใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมผ่านระบบออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้งานผ่านระบบออนไลน์ในช่วง 1 ปี รองลงมาคือเคยใช้งานผ่านระบบออนไลน์มาแล้วมากกว่า 1 ปี และระบบออนไลน์ที่เคยใช้บริการบ่อยมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้บริการ Zoom รองลงมาใช้บริการ Google Meet รองลงมาใช้บริการ Microsoft Teams และใช้บริการระบบออนไลน์ อื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิทยานิพนธ์ของ ชนินทร์ ตั้งพานทอง (2560) ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน

3.จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ค่าเฉลี่ยด้านราคาค่าบริการ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญมากที่สุด รองลงมาด้านการให้บริการ และด้านคุณภาพของแอปพลิเคชัน เช่น ในระหว่างการใช้งานแอปพลิเคชันมีความเสถียร สามารถใช้งานได้ต่อเนื่องตลอดเวลา หลังการเข้าสู่ระบบ การใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน การมีมาตรฐานของระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องและแม่นยำ การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันไม่เสียค่าบริการ การใช้งานแอปพลิเคชันในฟังก์ชันที่เพิ่มมากขึ้นไม่เสียค่าบริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันธินี ทิพย์ประไพ (2559) ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันของกลุ่มอาชีพพนักงานสำนักงาน ที่ส่งผลต่อการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำในครั้งถัดไป

ข้อเสนอแนะ

1.จากการศึกษาพบข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 – 25,000

บาท ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่าแอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ควรมีฟังก์ชันที่เข้ามาตอบรับความต้องการของผู้ใช้งานกลุ่มนี้ เช่น อาจมีการเพิ่มฟังก์ชันที่เกี่ยวกับ ฟิลเตอร์น่ารัก ๆ หรือเพิ่มฟังก์ชันพื้นหลังที่สวยงามเข้ามาเพิ่มเติม

2. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามอย่างเดียว อาจทำให้มีการเกิดข้อมูลคลาดเคลื่อน เพื่อให้เข้าถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ หรือการสังเกตการณ์มาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลที่หลากหลาย และละเอียดมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

นันทินี ทิพย์ประไพ. (2559). ความพึงพอใจและพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันของกลุ่มอาชีพพนักงานสำนักงาน ที่ส่งผลต่อการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำในครั้งถัดไป. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชุนนุมนพร มงคล. (2561). การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ฉิลลิตา รักษาชล. (2560). การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพูนพิณ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ชนินทร์ ตั้งพานทอง. (2560). ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน. วิทยานิพนธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วรรณพร หวลมานพ. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์