

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย

Factors Affecting to Satisfaction of Using Application WeTV in Thailand

นฤชรร ตระกูลมัยผล¹, นรินทร์ สมทอง²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้และทัศนคติ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 – 25,000 บาท ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งาน ส่วนใหญ่เลือกหมวดหมู่ซีรีส์จีน สถานที่ใช้งานเป็นบ้าน มีปริมาณการใช้งานมากขึ้น ช่องทางการเข้าถึงคือ สมาร์ทโฟน และเวลาการใช้งานอยู่ที่ 20:00 – 24:00 น. ปัจจัยด้านการรับรู้และทัศนคติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านทัศนคติในการใช้งาน ($\bar{X} = 4.36$) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) และความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ผู้ใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยที่มีปริมาณการใช้งานและเวลาการใช้งานต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยการรับรู้และทัศนคติ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความง่ายของการใช้งาน และด้านความตั้งใจในการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ประจำหลักสูตรโครงการพิเศษระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The purpose of this study is to examine the factors affecting the satisfaction of using Application WeTV in Thailand, factors include Demographic factors, Behavioral factors, Perceptual and Attitude factors and Accepting Technology factors. The 400 samples were drawn from population of person who is use Application WeTV in Thailand. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One-way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most person who is use Application WeTV in Thailand of the respondents were female about 21-30 years old and received monthly income of 10,000 – 25,000 baht. Behavioral factors indicated that person who is use Application WeTV in Thailand of the respondents were choosing Chinese Series category, using at home, more using quantity, used by Smartphone and using time at 8:00 p.m. – 12 p.m. Perceptual and Attitude factors of personnel were at high level ($\bar{X} = 4.31$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were the Attitude of using Application ($\bar{X} = 4.36$). Accepting Technology factors were at high level ($\bar{X} = 4.17$). The overall satisfaction of using Application WeTV in Thailand was rated at a high level ($\bar{X} = 4.17$).

The results of hypothesis test show that (1) the personnel who using Application WeTV in Thailand with different income had different overall satisfaction of using Application WeTV. (2) Behavioral factors of person who using Application WeTV in Thailand with different quantity and time had different overall satisfaction of using Application WeTV. (3) Perceive usefulness, easily for using and intention to use of Perceptual and Attitude factors had an effect on the satisfaction of using Application WeTV in Thailand at statistical significance of 0.05 levels. And (4) Accepting Technology factors had an effect on the satisfaction of using Application WeTV in Thailand at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Satisfaction

บทนำ

ในปัจจุบันมีเทคโนโลยีมากมายที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการสื่อสารรวมไปถึงอินเทอร์เน็ต จากผลสำรวจการใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วโลกในปี ค.ศ. 2018 สรุปได้ว่าจากจำนวนประชากรโลกทั้งหมด มี 4.021 พันล้านคน มีเข้าถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ต และมีผู้ใช้งาน Social Media เป็นประจำ มากถึง 3.196 พันล้านคน ซึ่งให้เห็นว่าการเพิ่มขึ้นของการใช้งานอินเทอร์เน็ตนั้นเพิ่มขึ้นมากกว่า 50% ของประชากรโลกนั้น ได้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตและมีการใช้งานโซเชียลมีเดีย

ปัจจุบันการเชื่อมต่ออุปกรณ์เข้ากับอินเทอร์เน็ต ซึ่งเริ่มต้นจากคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือ ได้ขยายขอบเขตครอบคลุมอุปกรณ์หลากหลายยิ่งขึ้นรวมไปถึงโทรทัศน์ ทำให้เป็นที่มาของเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) หรืออินเทอร์เน็ตในทุกสรรพสิ่ง ซึ่งถือได้ว่าเป็นเทรนด์เทคโนโลยีใหม่ของโลก

เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นนอกจากจะช่วยเพิ่มความสะดวกสบาย ตอบสนองไลฟ์สไตล์ยุคใหม่ เทคโนโลยียังช่วยบริหารจัดการต้นทุน รวบรวมข้อมูลการใช้งาน นำไปสู่การประหยัดค่าใช้จ่าย แต่ในขณะเดียวกัน เมื่อลูกค้าเสพติดความสะดวกสบาย ความสิ้นเปลืองในการใช้งานอุปกรณ์หลากหลายที่เชื่อมต่อกัน และสามารถส่งการได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน ซึ่งความสะดวกสบายนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงความนิยมในการดูโทรทัศน์เพียงเครื่องเดียวที่บ้านอีกต่อไป ก่อให้เกิดเป็นช่องทางการเข้ามาของการดูรายการภาพยนตร์ ซีรีส์และรายการวาไรตี้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถรับชมได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่ว่าจะผ่านทางโทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่

ยิ่งไปกว่านั้นจากผลสำรวจพฤติกรรมของการดูคอนเทนต์สตรีมมิ่ง พบ 98% นิยมดูวิดีโอออนไลน์ ตามด้วยการดูทีวี 53% ซึ่งเห็นว่าการดู “วิดีโอออนไลน์” กลายเป็นพฤติกรรมปกติของคนไทยไปเรียบร้อยแล้ว โดยมีปัจจัยเสริมมาจากการพัฒนาของสมาร์ตโฟน และค่าบริการของอินเทอร์เน็ตที่ต่ำลงซึ่งในยุคที่ทุกคนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างง่ายดาย ทำให้เกิดการนำสิ่งต่างๆ มาเผยแพร่ลงทางอินเทอร์เน็ตรวมถึง “ภาพยนตร์ ซีรีส์และละคร” ที่ดัดลิสสิทธิ์มากมาย ที่ทุกวันนี้มีหลากหลายเว็บไซต์ให้บริการทั้งที่ถูกกฎหมาย และผิดกฎหมาย การละเมิดลิขสิทธิ์ภาพยนตร์ ซีรีส์และรายการวาไรตี้จากต่างประเทศนั้นเป็นปัญหาทำให้เกิดผลกระทบต่ออุตสาหกรรมภาพยนตร์เป็นอย่างมาก รวมถึงซีรีส์และรายการวาไรตี้ที่เผยแพร่ทางช่องทางต่างๆ ในรายการโทรทัศน์หรือทางออนไลน์ แต่ได้มีการนำมาเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากทางเจ้าของลิขสิทธิ์ ด้วยความที่ระบบจัดการอินเทอร์เน็ตในยุคใหม่มีความซับซ้อน โดยผู้ละเมิดลิขสิทธิ์สามารถเก็บไฟล์ภาพยนตร์ไว้ในเว็บไซต์ประเทศต่างๆ ได้ จึงทำให้ยากต่อการตรวจสอบและดำเนินการทางกฎหมายว่าเว็บไซต์ ต่าง ๆ เหล่านี้มีการเผยแพร่หนึ่งเป็นไปอย่างถึงถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่

ดังนั้น จากปัญหาข้างต้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย เพื่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาระบบหรือต่อยอดการให้บริการของ Application WeTV ให้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากร ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านการรับรู้และทัศนคติของการใช้งานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคคลที่ใช้บริการ Application WeTV ในประเทศไทย ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่ได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ตามสูตรการกำหนดขนาดของตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยคิดจากกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน ∞ คน ที่ค่าความเชื่อมั่น 95% และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เกิน 5%

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน รวมถึงปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งาน ซึ่งได้แก่ หมวดหมู่ สถานที่ ปริมาณการใช้งาน ช่องทางการเข้าถึง เวลาการใช้งาน และปัจจัยด้านการรับรู้และทัศนคติ ซึ่งได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายของการใช้งาน ทัศนคติในการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี รวมทั้งผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย

แนวคิดและทฤษฎี

1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ Application WeTV

Application WeTV ถูกพัฒนามาจาก “Tencent Video” ซึ่งเปิดตัวครั้งแรกในจีนเมื่อปี พ.ศ. 2554 ปัจจุบันเป็นผู้ให้บริการวิดีโอสตรีมมิ่งอันดับ 1 ของประเทศจีน โดย WeTV เป็นแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่งที่รวบรวมความบันเทิงระดับพรีเมียมมาให้ผู้ใช้งานได้รับชมคอนเทนต์ที่ได้รับความนิยมอย่างถูกลิขสิทธิ์จากทั้งจีนและไทย ประกอบด้วย ซีรีส์จีน เกาหลี ละครไทย รายการวาไรตี้ และภาพยนตร์ โดยผู้ใช้งานสามารถสัมผัสประสบการณ์การรับชมวิดีโอที่ต้องการได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งรองรับการใช้งานบนอุปกรณ์มือถือทั้งบนระบบปฏิบัติการ iOS และแอนดรอยด์ รวมถึงรับชมในคอมพิวเตอร์ได้ด้วย

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler (1999) ได้สรุปนิยามสำหรับความพึงพอใจ ไว้ว่าเป็นการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ที่ใช้สินค้าหรือบริการ และผลลัพธ์ที่ได้รับนั้น หากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าน่าจะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลลัพธ์นั้นต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าน่าจะเกิดความไม่พึงพอใจหรือผิดหวัง ดังนั้น ความพึงพอใจจึงถูกผลักดันจากความคาดหวังจากการใช้งานหรือได้รับบริการ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

Schiffman and Kanuk (2004) ได้ไว้กล่าวว่า การรับรู้หมายถึง กระบวนการตีความต่อสิ่งเร้าต่างๆ ที่มากระทบกับบุคคล ถึงแม้ว่าบุคคลสองคนจะได้รับสิ่งเร้าแบบเดียวกัน และอยู่ในสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมเดียวกัน แต่บุคคลทั้งสองอาจจะตีความต่อสิ่งเร้าที่ได้รับนั้น แตกต่างกันไป โดยขึ้นอยู่กับความต้องการคุณค่าและความคาดหวังของแต่ละบุคคล

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

Good (1959) ได้กล่าวว่า ทัศนคติคือการแสดงออกในลักษณะที่เป็นการยอมรับ สถานการณ์ในตัวบุคคลหรือสิ่งของว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

5. ทฤษฎีแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี

Davis (1993) ได้คิดค้นทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ขึ้น โดย TAM จะเป็นการอธิบายถึงการเชื่อมโยงกันระหว่างตัวแปร 2 โครงสร้างหลัก คือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) โดยตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM ประกอบไปด้วย 1. ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) 2. พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intentions to Use) 3. การใช้งานจริง (Actual System Use) 4. การรับรู้ได้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) โดยการที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ว่า

เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และมีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงาน รวมทั้งถ้าใช้เทคโนโลยีนี้จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพดีขึ้น หรือทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น ซึ่งส่งผลให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคคลที่ใช้บริการ Application WeTV ในประเทศไทย ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่ได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ตามสูตรการกำหนดขนาดของตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยคิดจากกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน ∞ คน ที่ค่าความเชื่อมั่น 95% และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เกิน 5%

เครื่องมือใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม ที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้หลังจากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์เพื่อการตอบ ปัญหาการวิจัยหรือเรื่องที่ต้องการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้า ทบทวน วรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎี เอกสารทางวิชาการรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่แสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องในครั้งนี้นี้ และนำไปสู่ขั้นตอนของการให้ความหมายของนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสร้าแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนด โดยการตั้งข้อคำถามในแบบสอบถามต้องเป็นคำถามที่มีความครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะอีกด้วย ซึ่งการวิจัยนี้เป็นวิธีวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดเพียงอย่างเดียว โดยในส่วนของแบบสอบถามปลายปิดผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบคำถาม 3 ข้อ ด้านเพศ ด้านอายุ และด้านรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application WeTV ในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย หมวดหมู่ สถานที่ ปริมาณการใช้งาน ช่องทางการเข้าถึง เวลาการใช้งาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้และทัศนคติของการใช้งานเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application WeTV ในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายของการใช้งาน ทัศนคติในการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application WeTV ในประเทศไทย มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application WeTV ในประเทศไทย มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวความคิดการวิจัย โดยมีลำดับของขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการและผลงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรความพึงพอใจ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้และทัศนคติของการทำงาน ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมดที่จะใช้ในการดำเนินการวัดผล
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่จัดสร้างขึ้นให้อาจารย์ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและนำเอาข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษามาทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในงานวิจัยได้จริง

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยได้มีการดำเนินการตรวจสอบความตรง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปดำเนินการใช้งานจริง โดยผู้วิจัยนั้นได้สร้างแบบสอบถามขึ้นและนำแบบสอบถามนั้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบว่าครอบคลุมเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง
2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) เป็นรายด้านดังนี้ ปัจจัยด้านการรับรู้และทัศนคติ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ 0.790 ด้านความง่ายของการใช้งาน 0.880 ด้านทัศนคติในการใช้งาน 0.901 ด้านความตั้งใจในการใช้งาน 0.869 รวมปัจจัยด้านการรับรู้และทัศนคติ 0.955 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี 0.931 ด้านความพึงพอใจ 0.908
3. ผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกลับกลุ่มตัวอย่างจริง ที่นำมาใช้ในการวิจัย คือ บุคคลที่ใช้บริการ Application WeTV ในประเทศไทย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามผ่านทาง

ออนไลน์ (Google Docs) ซึ่งหลังจากการเก็บข้อมูลจนครบตามจำนวนแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้อัปโหลดขึ้นไว้โดยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาคำนวณทางสถิติต่อไป

เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลจากการเก็บรวบรวมนั้น มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ และค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม คือ ปัจจัยด้านประชากรและปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งาน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน หมวดหมู่ สถานที่ ปริมาณการใช้งาน ช่องทางการเข้าถึง และเวลาการใช้งาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ คือ ปัจจัยด้านการรับรู้และทัศนคติของการใช้งาน ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย โดยการจำแนกตามเพศ ใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย โดยจำแนกตาม อายุ รายได้ต่อเดือน หมวดหมู่ สถานที่ ปริมาณการใช้งาน ช่องทางการเข้าถึง และเวลาการใช้งาน โดยการใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้และทัศนคติของการใช้งาน ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย พบว่า ผู้ใช้งานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 ปี ถึง 30 ปี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 – 25,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย พบว่า ผู้ใช้งานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้งานส่วนใหญ่เป็น เลือกรับชมวีซีดีฟรีจิ้นมากที่สุด สถานที่ใช้งานที่บ้าน และมีปริมาณการใช้งานมากขึ้น สมาร์ทโฟนเป็นช่องทางการเข้าถึงที่มากที่สุด และเวลาการใช้งานส่วนใหญ่อยู่ที่ 20:00 – 24:00 น.

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้และทัศนคติของผู้ใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยโดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านทัศนคติในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายของการใช้งาน และด้านความตั้งใจในการใช้งาน

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

4.1 ผู้ใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยที่มีเพศ อายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

4.2 ผู้ใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย โดยภาพรวมต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยพฤติกรรมการใช้งาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

5.1 พฤติกรรมของผู้ใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยที่ใช้หมวดหมู่ สถานที่ช่องทางการเข้าถึงต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

5.2 พฤติกรรมของผู้ใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยที่ใช้ปริมาณการใช้งาน และเวลาการใช้งานต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย โดยภาพรวมต่างกัน

6. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้และทัศนคติมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

6.1 ปัจจัยด้านการรับรู้และทัศนคติ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความง่ายของการใช้งาน ด้านความตั้งใจในการใช้งานมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย

7. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

7.1 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. **ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย** พบว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้งาน Application WeTV มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Application WeTV ส่วนเพศ อายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Application WeTV ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Application WeTV จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 ปี ถึง 30 ปี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 – 25,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล คงนิม (2554) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.ดี - ดีแมก (ที) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศและอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับรายได้ต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการแตกต่างกันนั่นเอง

2. **ผลการวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย** พบว่า ปริมาณการใช้งาน และเวลาการใช้งานในการใช้งาน Application WeTV มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไป

ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Application WeTV ส่วนหมวดหมู่ สถานที่ ช่องทางการเข้าถึงต่างกัน ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Application WeTV ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Application WeTV จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งาน Application WeTV โดยเลือกรับชมหมวดหมู่ซีรีส์จีน สถานที่รับชมคือที่บ้าน และผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้งาน Application WeTV มากขึ้น โดยใช้งานผ่านทางสมาร์ทโฟน และมีการใช้บริการมากที่สุดในช่วงเวลา 20:00 – 24:00 น. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐศิมา สงคง, ดวงเทพิน กะตะโท, ศิริพร เผือกม่วง (2019) ที่ได้ศึกษา มุมมองพฤติกรรมและผลจากการใช้บริการธุรกิจวิดีโอสตรีมมิ่งในประเทศไทยกรณีศึกษา Netflix ผลการวิจัยพบว่า ด้านพฤติกรรมการใช้งานในส่วนของช่องทางการเข้าถึงของผู้ใช้บริการวิดีโอสตรีมมิ่ง มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนปริมาณการใช้งาน และเวลาการใช้งาน มีความแตกต่างกันนั่นเอง

3. ผลการศึกษาปัจจัยการรับรู้และทัศนคติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยการรับรู้และทัศนคติด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการ Application WeTV ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการรับรู้และทัศนคติด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ในระดับมาก มีความเห็นว่า Application WeTV สร้างความเพลิดเพลินและความบันเทิง ผ่อนคลายความตึงเครียด ทำให้สามารถรับชมวิดีโอได้ทุกที่ทุกเวลา และสามารถเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลายได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภัทร จอมแก้ว (2558) ทำการศึกษา อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความน่าเชื่อถือและการจัดการความรู้ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกูเกิล (Google) ในกรุงเทพมหานครโดยพบว่า ปัจจัยการรับรู้และทัศนคติด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.35 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ปัจจัยการรับรู้และทัศนคติด้านความง่ายของการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการ Application WeTV ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการรับรู้และทัศนคติด้านความง่ายของการใช้งาน ในระดับมาก มีความเห็นว่า Application WeTV มีความง่ายในการเข้าถึง Application และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดประโยชน์สุทธิที่ผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อลงกรณ์ ศุภอักษร (2557) ทำการศึกษา อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานโปรแกรมสตีมโดยพบว่า ปัจจัยการรับรู้และทัศนคติด้านความง่ายของการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lin et al. (2010) ทำการศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าออนไลน์ในประเทศไทยได้พบว่า คุณภาพของระบบการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้าออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

3.3 ปัจจัยการรับรู้และทัศนคติด้านทัศนคติในการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการ Application WeTV ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการรับรู้และทัศนคติด้านทัศนคติในการใช้งาน ในระดับมาก มีความเห็นว่า ผู้ใช้งานมีความต้องการใช้งาน Application WeTV เมื่อต้องการดูซีรีส์หรือละคร และมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อ Application WeTV รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการในการดูซีรีส์หรือละครที่ชื่นชอบได้ โดยไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ

Al- Manasra et al. (2013) ทำการศึกษาผลกระทบเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการเว็บไซต์ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านโทรคมนาคมประเทศจอร์แดน พบว่า คุณภาพด้านการพร้อมใช้งานของเว็บไซต์และการให้บริการที่มีความเชื่อมโยงกันของเว็บไซต์มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.4 *ปัจจัยการรับรู้และทัศนคติด้านความตั้งใจในการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย* ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการ Application WeTV ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการรับรู้และทัศนคติด้านตั้งใจในการใช้งาน ในระดับมาก มีความเห็นว่า ผู้ใช้งาน Application WeTV มีความคาดหวังให้แอปพลิเคชันเป็นตัวเลือกในการดูซีรีส์หรือละครเป็นอันดับแรก และมีความมุ่งหมายที่จะใช้งานอย่างสม่ำเสมอต่อไปในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญชนก สถาพรพิบูลย์ (2558) ทำการศึกษา ความตั้งใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์โดยพบว่า ปัจจัยการรับรู้และทัศนคติด้านตั้งใจในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.21 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. *ผลการศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย* ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการ Application WeTV ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่า ผู้ใช้งาน Application WeTV มีความคาดหวังให้แอปพลิเคชันการประมวลผลได้สะดวกรวดเร็ว และเทคโนโลยีมีความทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนวรรณ สำนักกลาง (2559) ทำการศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ "M - Banking" โดยพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา Application WeTV ที่ดียิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. *ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุ* จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นผู้ใช้งาน Application WeTV ที่มีเพศและอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยไม่ต่างกัน ดังนั้น จึงไม่ควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยด้านเพศและอายุของผู้ใช้งาน เนื่องจากปัจจุบันบทบาทของเพศชายและเพศหญิงในสังคมไทยเปลี่ยนไป ค่านิยมในเรื่องของเพศได้แสดงออกถึงความเท่าเทียมกัน รวมทั้งแอปพลิเคชันต้องการให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการรับชมได้ทุกผู้ทุกวัย โดยไม่มีการจำกัดอายุ

2. *ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน* ผู้ใช้งาน Application WeTV ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยต่างกัน ดังนั้น ผู้ปรับปรุงหรือพัฒนา Application WeTV ควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนน้อย ความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV อาจจะมีน้อยกว่า

ผู้ให้บริการที่มีรายได้มาก ดังนั้นผู้ปรับปรุงหรือพัฒนา Application WeTV ควรมีการปรับค่าบริการในการสมัครสมาชิก VIP ให้เหมาะสมต่อรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งาน

1. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งานด้านหมวดหมู่ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นผู้ใช้งาน Application WeTV ที่มีการใช้งานด้านหมวดหมู่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยไม่ต่างกัน ดังนั้น จึงไม่ควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับเรื่องหมวดหมู่ของผู้ใช้งาน เนื่องจากการมีหมวดหมู่ที่หลากหลาย ทำให้ผู้ใช้งานมีตัวเลือกในการเลือกรับชมสิ่งที่ตนเองสนใจได้หลากหลาย

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งานด้านสถานที่ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นผู้ใช้งาน Application WeTV ที่มีการใช้งานด้านสถานที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยไม่ต่างกัน ดังนั้น จึงไม่ควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับเรื่องสถานที่ของผู้ใช้งาน เนื่องจากการใช้งาน Application WeTV ได้ทำขึ้น โดยสามารถใช้งานผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยตรง จึงสามารถใช้งานได้ทุกสถานที่ไม่ว่าจะเป็นบ้าน ที่ทำงาน หรือที่สาธารณะต่างๆ

3. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งานด้านปริมาณการใช้งาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นผู้ใช้งาน Application WeTV ที่มีการใช้งานด้านปริมาณการใช้งานต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยต่างกัน ดังนั้น ผู้ปรับปรุงหรือพัฒนา Application WeTV ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องปริมาณการใช้งานของผู้ใช้งาน เนื่องจาก ผู้ที่มีการใช้งาน Application WeTV ในปริมาณที่เพิ่มขึ้นจะย่อมมีความพึงพอใจมาก และจะมีความยินดีที่จะเสียค่าบริการสมัครสมาชิก VIP เพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆในการใช้งาน ส่วนผู้ที่มีการใช้งาน Application WeTV ในปริมาณที่ลดลง จะมีไม่ค่อยยินดีที่จะเสียค่าบริการสมัครสมาชิก VIP เนื่องจากไม่ได้มีการใช้งานในปริมาณที่มากพอ

4. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งานด้านช่องทางการเข้าถึง จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นผู้ใช้งาน Application WeTV ที่มีการใช้งานด้านช่องทางการเข้าถึงต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยไม่ต่างกัน ดังนั้น จึงไม่ควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับเรื่องช่องทางการเข้าถึงของผู้ใช้งาน เนื่องจากการใช้งาน Application WeTV ได้ทำขึ้นเพื่อให้สามารถใช้งานได้กับทั้งคอมพิวเตอร์ Smartphone รวมถึง Smart TV ซึ่งสามารถใช้งานผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกช่องทาง ซึ่งจัดได้ว่าเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการ เนื่องจากในยุคปัจจุบันสมาร์ตโฟนเป็นหนึ่งในอุปกรณ์สื่อสารที่บุคคลทั่วไปมีไว้ติดตัวสำหรับใช้งาน

5. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งานด้านเวลาการใช้งาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นผู้ใช้งาน Application WeTV ที่มีการใช้งานด้านเวลาการใช้งานต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยต่างกัน ดังนั้น ผู้ปรับปรุงหรือพัฒนา Application WeTV ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องเวลาการใช้งานของผู้ใช้งาน เนื่องจาก เวลาการใช้งาน Application WeTV ส่วนใหญ่จะอยู่ที่ 20:00 – 24:00 น. โดยผู้ปรับปรุงหรือพัฒนา Application WeTV จำเป็นต้องรักษาเสถียรภาพของตัว Application ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก เพื่อไม่ให้เกิดการสะดุดหรือติดขัดในส่วนของการใช้งาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV

ปัจจัยการรับรู้และทัศนคติ

1. ด้านการรับรู้ประโยชน์ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการรับรู้และทัศนคติด้านความการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย ดังนั้น ผู้ปรับปรุงหรือพัฒนา Application WeTV ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาประสิทธิภาพของ

Application ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญในการทำงาน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ของ Application ที่ก่อให้เกิดความเพลิดเพลินและความบันเทิง อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน

2. *ด้านความง่ายในการใช้งาน* จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการรับรู้และทัศนคติด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย ดังนั้น ผู้ปรับปรุงหรือพัฒนา Application WeTV ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาประสิทธิภาพของ Application ให้มีความง่ายต่อการใช้งาน ทั้งในเรื่องของการติดตั้ง Application ไปจนถึงขั้นตอนต่างๆในการรับชมและใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความคล่องตัวและสิ้นเปลือง ไม่เกิดความยุ่งยาก หรือเกิดข้อติดขัดในการใช้งาน อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน

3. *ด้านทัศนคติในการใช้งาน* จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการรับรู้และทัศนคติด้านทัศนคติในการใช้งาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย ดังนั้น ผู้ปรับปรุงหรือพัฒนา Application WeTV ไม่ควรให้ความสำคัญกับทัศนคติของผู้ใช้บริการ เนื่องจากทัศนคติของผู้ใช้บริการเป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล ที่จะให้แอปพลิเคชันเป็นทางเลือกที่สามารถตอบสนองความต้องการในการดูซีรีส์หรือละครที่ชื่นชอบ ซึ่งแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับทัศนคติของแต่ละบุคคล

4. *ด้านความตั้งใจในการใช้งาน* จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการรับรู้และทัศนคติด้านความตั้งใจในการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย ดังนั้น ผู้ปรับปรุงหรือพัฒนา Application WeTV ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาประสิทธิภาพของ Application เนื่องจากความตั้งใจของผู้ใช้บริการเป็นความคาดหวังที่จะให้แอปพลิเคชันเป็นตัวเลือกในการดูซีรีส์หรือละครเป็นอันดับแรก หรือเป็นความมุ่งหมายที่จะใช้งานอย่างสม่ำเสมอต่อไปในอนาคต อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

ด้านการยอมรับเทคโนโลยี จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย ดังนั้น ผู้ปรับปรุงหรือพัฒนา Application WeTV ควรให้ความสำคัญด้านการยอมรับเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก ผู้ปรับปรุงหรือพัฒนา Application WeTV ควรมีการพัฒนา Application ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ทั้งมีการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานแอปพลิเคชันที่มีการประมวลผลได้สะดวกรวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากความพึงพอใจในการใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทย เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนา Application ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งาน และส่งผลให้สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ในการใช้งาน Application ของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ใช้งาน Application WeTV ในประเทศไทยเท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กระชับและครอบคลุมมากขึ้น เช่น การศึกษาผู้ใช้งาน Application WeTV ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจใน

การใช้งาน Application WeTV ในกลุ่มคนเมือง ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าจะเป็นผู้ใช้งานเป็นอันดับต้นๆของประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- กรวินท์ ชูพันธุ์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการทรนเนอร์ออนไลน์: กรณีศึกษาเฟซบุ๊ก. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จักรพันธ์ ตันทัษย์. (2558). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันสิทธิพิเศษต่อความภักดีต่อตราสินค้า กรณีศึกษาแอปพลิเคชันกาแล็กซี่ กีฟท์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ใจชนก ภาคอิต. (2555). การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพสถาบันสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ. งานวิจัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐวุฒิ ชนะภักดี. (2560). ความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัทโทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธนภัทร จอมแก้ว. (2558). อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความน่าเชื่อถือและการจัดการความรู้ต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการกูเกิล (Google) ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนวรรณ สำนวนกลาง. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ "M - Banking". วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธรรมวิทย์ วรรณประเสริฐ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ในกลุ่มของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- อลงกรณ์ ศุภธำรง. (2557). อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานโปรแกรมสตีม. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Davis. (1967). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical model electronics version. *Journal of Management Science*, 35(8), 982 – 1003.
- Good. (1973). *Dictionary of education*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Kotler. (1999). *Principle of Marketing* 8th edition. Prentice-Hall, Inc.
- Lin et al. (2010) The critical factors impact on online customer satisfaction. *Procedia Computer Science*, 3, 276–281.
- Mun. (1971). *Norman, Introduction to Psychology*. Boston: Houghton Muffin.
- Schiffman and Kanuk. (2004). *Consumer behavior and marketing strategy* 6th ed. Boston: McGraw-Hill.
- Vroom. (1964). *Work and Motivation*. Now York: Wiley and Sons Inc.