

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันนวนิยาย แชทออนไลน์ของกลุ่มวัยรุ่นในประเทศไทย*

CAUSAL RELATIONSHIP MODEL OF USAGE BEHAVIOR CHAT NOVEL APPLICATION OF TEENAGERS IN THAILAND

สมชิต กิจทองพล**

สุมาลย์ ปานคำ***

*วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

**นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสารสังคม วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: kenpakaphob@hotmail.com

***อาจารย์ประจำภาควิชาคณิตศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: sumaman.p@rsu.ac.th

ได้รับบทความ: 21 เม.ย. 62 / แก้ไขปรับปรุง: 16 ต.ค. 62 / อนุมัติให้ตีพิมพ์: 17 พ.ย. 62 / เผยแพร่ออนไลน์: 19 ธ.ค. 62

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันนวนิยายแชทออนไลน์ของกลุ่มวัยรุ่นในประเทศไทย และเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ วัยรุ่นที่มีอายุระหว่าง 13-24 ปี ที่เคยใช้งานแอปพลิเคชันนวนิยายแชทออนไลน์ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย จำนวน 697 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เท่ากับ 0.94 แสดงว่าตัวแปรโมเดลสามารถอธิบาย

ความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันนวนิยายแชทออนไลน์ของกลุ่มวัยรุ่นในประเทศไทย
ได้ร้อยละ 94 ด้านความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้งาน
แอปพลิเคชันนวนิยายแชทออนไลน์มากที่สุด

คำสำคัญ: พฤติกรรมการใช้งาน แอปพลิเคชัน นวนิยายแชทออนไลน์ โมเดลสมการโครงสร้าง

Abstract

This research aims to develop causal relationship model of usage behavior chat novel application of teenagers in Thailand and to validate the concordance of the causal model with the empirical data. The sample group is the teenagers in Thailand who had experienced using chat novel application. The sample group of the research are the 697 personnel which has gained from the quota sampling approach out of the entire population by gathering the information in the research is the online questionnaire that has the reliability value equal to 0.92. The statistical variables used in the research are consisted of the skewness, kurtosis and structural equation modeling. The research shows that the causal relationship model of usage behavior chat novel application of teenagers in Thailand developed by the predictive coefficient of 0.94, So the model can explain variance the use behavior factor 94%. It is also found that Behavior Intention has direct effect on the Use Behavior of application.

Keyword: Usage Behavior, Application, Online Chat Novel, Structural Equation Modeling

บทนำ

การอ่าน เป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาการเรียนรู้ โดยเฉพาะในกลุ่มวัยรุ่นอายุ 18-24 ปี
ที่จะเติบโตมาเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ การอ่านถือเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการพัฒนา
ทางด้านความคิด สติปัญญาและอารมณ์ให้แก่ผู้อ่าน การอ่านนั้นล้วนมีวัตถุประสงค์แตกต่างกันออกไป เช่น
การอ่านเพื่อการศึกษา การอ่านเพื่อพัฒนาความรู้ การอ่านเพื่อการบันเทิง เป็นต้น โดยเฉพาะการอ่าน
เพื่อความบันเทิงถือเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัยรุ่นโดยตรง เช่น การอ่านหนังสือการ์ตูน การอ่านหนังสือ

นวนิยายต่างๆ ล้วนเป็นสิ่งที่เราพบเห็นเป็นเรื่องปกติตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคที่เต็มไปด้วยข่าวสารเทคโนโลยี ก่อให้เกิดสื่อเทคโนโลยีสื่อต่างๆ เกิดขึ้นใหม่ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิตของผู้คน โดยเฉพาะการใช้อินเทอร์เน็ตที่มีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากยิ่งขึ้น ได้มีส่วนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนอ่านหนังสือยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก กล่าวได้ว่าจากเดิมที่อ่านหนังสือเป็นเล่มแบบพกพานั้น ไปสู่การอ่านหนังสือในออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา (ณัฐพงศ์ เนียมหลวง, 2558)

สื่อเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อวัยรุ่นอย่างเด่นชัดในปัจจุบัน คือ สื่อสังคม (Social Media) กล่าวได้ว่าวัยรุ่นเติบโตมาในยุคที่เพียบพร้อมไปด้วยเทคโนโลยีรอบตัว หรือที่เรียกว่ายุค GEN Z ที่เกิดภายหลัง พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา ทำให้วัยรุ่นมีพฤติกรรมชอบการสื่อสารในช่องทางที่หลากหลายบนโลกอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะทางด้านสื่อสังคมในรูปแบบข้อความที่สั้นและเข้าใจง่าย และมักจะมีรูปภาพประกอบสั้นๆ (Infographic) ที่ช่วยให้เข้าใจง่าย ผ่านระบบปฏิบัติงานแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น Line Facebook WhatsApp หรือ บริการ Banking Online ชุมชนออนไลน์ (Community) ต่างๆ ที่อยู่ในรูปแบบแพลตฟอร์มหรือแอปพลิเคชันต่างๆ (ภาณุวัฒน์ กองราช, 2554)

ข้อมูลสถิติการอ่านของประชากรไทย ปี 2561 ที่มีการสำรวจจากประชากรตัวอย่าง 55,920 คนทั่วประเทศ ทั้งในและนอกเขตเทศบาลทั่วประเทศ ได้รายงานผลสำรวจพฤติกรรมการอ่านของประชากรอายุระหว่าง 13-24 ปี มีแนวโน้มการใช้เวลาในการอ่านที่สูงเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ มีค่าเฉลี่ยการอ่านอยู่ที่ 83-109 นาที/วัน เหตุผลสำคัญในการอ่าน ได้แก่ การอ่านเพื่อการศึกษา 77.0 % การอ่านเพื่อเพิ่มพูนความรู้ 60.1% การอ่านเพื่อความบันเทิง 21.5% ตามลำดับ ซึ่งสื่อที่ใช้ในการอ่านพบว่า หนังสือเล่มแบบพกพามีแนวโน้มลดลง แต่ในขณะที่ยี่สิบปีที่ผ่านมาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์นั้นกลับมีแนวโน้มที่สูงขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2561 อยู่ที่อัตราส่วน 56.7% เพิ่มขึ้นมา 16.5% เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2558 อัตราส่วน 40.2% โดยมีช่องทางการเข้าถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีการจัดอันดับในสามลำดับแรก ได้แก่ อินเทอร์เน็ต 53.3% สื่อสังคมออนไลน์ 48.5% เว็บไซต์ 16.2% (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

จอยลดา (Joylada) เป็นหนึ่งในแอปพลิเคชันนิยายออนไลน์ที่เป็นที่นิยมในกลุ่มวัยรุ่นอายุระหว่าง 13-24 ปี ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มลูกค้าหลักที่สำคัญของจอยลดา ลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของจอยลดาเป็นการเล่าเรื่องในโมเดลบทสนทนาของตัวละคร หรือที่เรียกว่า โมเดลแชท ถือเป็นการนำเสนอวัฒนธรรมออนไลน์ในโมเดลใหม่เป็นครั้งแรกในประเทศไทย ภายใต้การพัฒนาและการจัดการของบริษัท อีคิว จำกัด โดยมีคุณสมบัติเฉพาะที่น่าสนใจ เป็นการเล่าเรื่องโดยผ่านบทสนทนา หรือข้อความแชทของตัวละครในเรื่อง มีการจัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ ประเภทตามความสนใจของกลุ่มผู้อ่านต่างๆ ในลักษณะแบ่งเป็นตอนๆ จากเหล่านักเขียนสมัครเล่นที่รวมตัวกันเป็นชุมชนนักเขียนในโลกออนไลน์ นอกจากนี้ผู้อ่านสามารถที่จะพัฒนาตัวเองมาเป็นผู้เขียนเองได้โดยสามารถเขียนนวนิยายนำเสนอในแอปพลิเคชันได้ หากนวนิยาย

ออนไลน์เรื่องใดได้รับกระแสนิยมของกลุ่มวัยรุ่นแอปพลิเคชันก็จะซื้อลิขสิทธิ์นำมาสร้างเป็นละครทางโทรทัศน์หรือในระบบแอปพลิเคชัน เช่น Line TV ซึ่งถือเป็นการต่อยอดทางธุรกิจด้านอุตสาหกรรมนวนิยายออนไลน์ในโมเดลแอปพลิเคชันที่เป็นผลจากการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นต้องทำการศึกษาเพื่อให้เข้าใจถึงนวัตกรรมแอปพลิเคชันโมเดลใหม่ (วิภาดา แหวนเพชร, 2562)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาพบว่าแนวคิดทฤษฎีของ The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) ได้ถูกนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีอย่างกว้างขวาง เช่น ผลการศึกษาถึงความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินโดยผ่านระบบการชำระเงิน QR Code โดยในเรื่องของการยอมรับการใช้นวัตกรรมนั้น ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีจะส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ QR Code ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญมากกว่าด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความต่อเนื่อง ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และด้านความคาดหวังในการพยายามใช้งาน (อุบลวรรณ ขุนทอง, นริรัตน์ อนันต์ชัยรัชตะ, และธิดา แผลมหลักสกุล, 2561) และผลการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีบล็อกเชนของระบบเวชทะเบียน ที่ประกอบด้วย ปัจจัยการรับรู้ด้านประโยชน์ ปัจจัยความคาดหวังต่อประสิทธิภาพ ปัจจัยความสามารถทางเทคโนโลยี ปัจจัยความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ ปัจจัยความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลธุรกรรม ปัจจัยความเสถียรของเทคโนโลยีบล็อกเชน และปัจจัยความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจในการยอมรับเทคโนโลยีบล็อกเชน ที่ใช้สำหรับการประยุกต์ใช้กับระบบเวชทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ของโรงพยาบาล (ลักขณา วนิชชารักษกุล, และศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย, 2562)

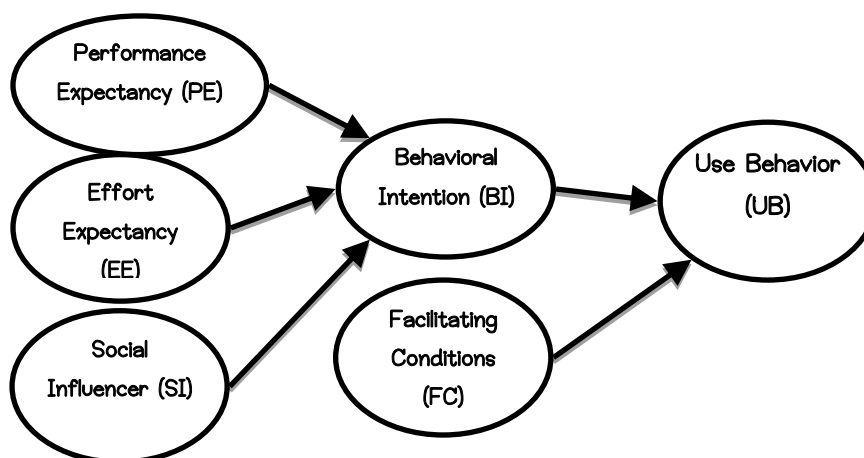
จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันนวนิยายออนไลน์ของกลุ่มวัยรุ่นในประเทศไทย เพื่อผู้ประกอบการเกี่ยวกับ การสร้างนวนิยายแซทออนไลน์จอยลด สามารถทราบพฤติกรรมการอ่านนวนิยายของกลุ่มวัยรุ่นหรือเป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันด้านการอ่านนวนิยายออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันนวนิยายแซทออนไลน์ของกลุ่มวัยรุ่นในประเทศไทย
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน นวนิยายเซทออนไลน์ของกลุ่มวัยรุ่นในประเทศไทย โดยศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีของ The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) ของ Venkatesh, Morris, Davis, & Davis (2003) ซึ่งกรอบแนวคิดในการวิจัยมีดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยตามทฤษฎี The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) ที่มา: Venkatesh, Morris, Davis & Davis (2003)

Venkatesh, Morris, Davis, & Davis (2003) ได้นำเสนอทฤษฎี ซึ่งพัฒนาขึ้นจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ได้อธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยี ของผู้ใช้งาน โดยเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีด้านพฤติกรรม ได้แก่ 1) ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล 2) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน 3) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 4) แบบจำลองการจูงใจ 5) ทฤษฎี ผลสมผสานระหว่าง TAM และ TPB มาผสมผสานกันเพื่อทดสอบปัจจัยประสพการณ์การใช้ระบบ 6) แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล 7) ทฤษฎีการเผยแพร่วัฒนธรรม และ 8) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ วัยรุ่นผู้มีอายุระหว่าง 13-24 ปี ที่เคยใช้แอปพลิเคชันนวยายออนไลน์จอยลดา ที่อาศัยในประเทศไทย ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ วัยรุ่นผู้มีอายุระหว่าง 13-24 ปี ที่เคยใช้แอปพลิเคชันนวยายออนไลน์จอยลดา ที่อาศัยในประเทศไทย จำนวน 697 คน ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบมีตัวแปรแฝง (Causal Structural Models with Latent Variable) ซึ่งนงลักษณ์ วิรัชชัย (2542) เสนอว่า ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมควรอยู่ในอัตราส่วน 10-20 ต่อ 1 ตัวแปร และตัวอย่างน้อยที่สุดที่ยอมรับได้จากค่าสถิติ Holster ที่ต้องมีค่ามากกว่า 200 จึงจะถือว่ารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรที่สังเกตได้ จำนวน 20 ตัวแปร ซึ่งต้องใช้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 200 คน เป็นอย่างน้อย และเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 697 ตัวอย่าง ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) กำหนดโควตาจาก 5 พื้นที่ในประเทศไทย ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคอีสาน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและพัฒนาแบบสอบถามออนไลน์จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ ความคาดหวังในประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน (Performance Expectancy) (Brown, Dennis, & Venkatesh, 2010) ความคาดหวังในความพยายามการใช้งานแอปพลิเคชัน (Effort Expectancy) (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012) อิทธิพลทางสังคมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน (Social Factors) (Olschewski, Renken, Bullinger, & Moslein, 2013) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชัน (Facilitation Conditions) (Rad, Dahlan, Lahad, Nilashi, & Zakaria, 2014) ความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน (Behavioral Intention) (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน (Use Behavior) (Zhou, Lu, & Wang, 2010) แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) 7 ระดับ ซึ่งกำหนดโดยชูศรี วงศ์รัตนะ (2560) ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน (PE) จำนวน 4 ข้อ ด้านความคาดหวังในความพยายามใช้งานแอปพลิเคชัน (EE) จำนวน 4 ข้อ ด้านอิทธิพลทางสังคมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน (SI) จำนวน 2 ข้อ

ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชัน (FC) จำนวน 3 ข้อ ด้านความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน (BI) จำนวน 4 ข้อ และด้านพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน (UB) จำนวน 3 ข้อ

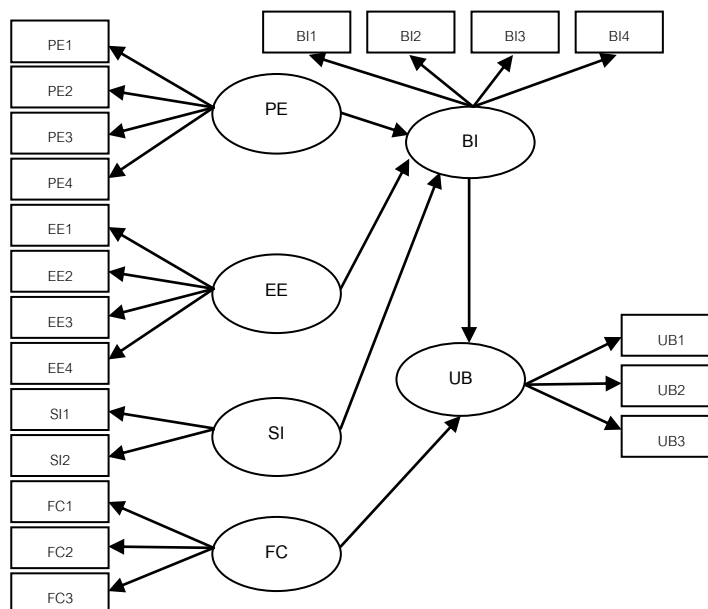
การหาคุณภาพเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่พัฒนาข้อคำถามขึ้นไปตรวจสอบความครอบคลุมและความตรงด้านเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งค่าคะแนน IOC ของข้อคำถามทั้ง 20 ข้อ มีคะแนนอยู่ระหว่าง 0.67–1.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้ ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปทดสอบเก็บข้อมูล (Try Out) กับวัยรุ่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของครอนบาคพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 จึงถือว่าแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) และสถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยตัวแบบสมการเชิงโครงสร้าง ซึ่งกำหนดโดยกริช แรงสูงเนิน (2554) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันนวนิยายแซทออนไลน์ของกลุ่มวัยรุ่นในประเทศไทยพบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันนวนิยายแซทออนไลน์ของกลุ่มวัยรุ่นในประเทศไทย ประกอบด้วย 6 ตัวแปรจำแนกเป็นตัวแปรแฝงภายนอก จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน (PE) ด้านความคาดหวังในความพยายามใช้งานแอปพลิเคชัน (EE) ด้านอิทธิพลทางสังคมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน (SI) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชัน (FC) และตัวแปรแฝงภายใน 2 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน (BI) และด้านพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน (UB) โดยผู้วิจัยได้พัฒนาและยกร่างรูปแบบโดยยึดแนวคิด ทฤษฎี UTAUT เพื่อใช้เป็นหลักในการสร้างและพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันนวนิยายแซทออนไลน์ของกลุ่มวัยรุ่นในประเทศไทย ดังรูปที่ 2



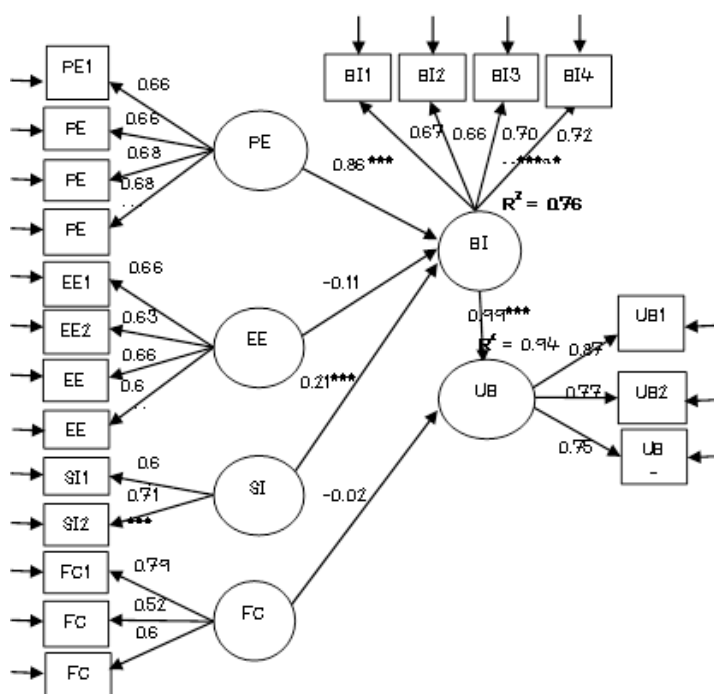
รูปที่ 2 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันนวนิยายแชทออนไลน์ของกลุ่มวัยรุ่นในประเทศไทยที่พัฒนาขึ้น

2. การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างโดยหาค่าความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) พบว่า ค่าความเบ้อยู่ระหว่าง -1.313 ถึง 0.130 และค่าความโด่งอยู่ระหว่าง -0.606 ถึง 1.303 ซึ่งค่าความเบ้ และความโด่งอยู่ในเกณฑ์ไม่เกิน ± 3.00 แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

2.1 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดี โดยค่าไค-สแควร์เท่ากับ 380.18 ที่องศาอิสระเท่ากับ 153 ค่า CMIN/df มีค่าเท่ากับ 2.49 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ มีค่าน้อยกว่า 3.00 เมื่อพิจารณาค่า Standardized RMR มีค่าเท่ากับ 0.03 และ RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.05 ซึ่งทั้งสองค่านี้มีค่าน้อยกว่า 0.08 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ในส่วนของค่าดัชนี AGFI, GFI, CFI, IFI, TLI

มีค่าเท่ากับ 0.93, 0.95, 0.97, 0.97, 0.96 ตามลำดับ และมีค่า Hoelter ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 เท่ากับ 335 และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ประเมินความสอดคล้องและความกลมกลืนของโมเดล โดยค่า AGFI, GFI, CFI, IFI, TLI ต้องมีค่าอยู่ระหว่าง 0.90-1.00 และค่า Hoelter ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ต้องมีค่าสูงกว่าหรือเท่ากับ 200 พบว่า ผ่านเกณฑ์ทุกค่า ซึ่งแสดงว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดี และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เท่ากับ 0.94 แสดงว่าตัวแปรโมเดลสามารถ อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันนวนิยายแซทออนไลน์ของกลุ่มวัยรุ่น ในประเทศไทยได้ร้อยละ 94 ด้านความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรม การใช้งานแอปพลิเคชันนวนิยายแซทออนไลน์มากที่สุด ดังรูปที่ 3



Chi-square (df) = 380.175 (153); CMIN/df = 2.485; AGFI = 0.93; GFI = 0.95; CFI = 0.97; IFI = 0.97; TLI = 0.96; RMSEA = 0.05; SRMR = 0.03; Hoelter = 3.35; ***p < 0.001 (Standardize Estimate)

รูปที่ 3 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันนวนิยายแซทออนไลน์ของกลุ่มวัยรุ่นในประเทศไทย

2.2 ผลค่าอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันนวินายแซทออนไลน์ของกลุ่มวัยรุ่นในประเทศไทย

ตารางที่ 1 ค่าอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม ระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดล ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันนวินายแซทออนไลน์ของกลุ่มวัยรุ่นในประเทศไทย

ตัวแปรแฝง ตัวแปรเหตุ	ความตั้งใจในการใช้งาน			พฤติกรรมการใช้งาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0.86***	-	0.86***	-	0.85***	0.85***
ความคาดหวังในความพยายามใช้งาน	- 0.11	-	- 0.11	-	- 0.11***	- 0.11***
อิทธิพลทางสังคมต่อการใช้งาน	0.21***	-	0.21***	-	0.20***	0.20***
สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน	-	-	-	- 0.02	-	- 0.02
ความตั้งใจในการใช้งาน	-	-	-	0.99***	-	0.99***

หมายเหตุ ***p < 0.001, DE = Direct Effect (อิทธิพลทางตรง), IE = Indirect Effect (อิทธิพลทางอ้อม), TE = Total Effect (อิทธิพลรวม)

จากตารางที่ 1 พบว่า พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันนวินายแซทออนไลน์ (UB) ได้รับอิทธิพลมากที่สุดจากความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชัน (BI) ซึ่งมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.99 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนความตั้งใจในการใช้งาน (BI) ได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุดจากความคาดหวังในประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน (PE) และอิทธิพลทางสังคมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน (SI) ซึ่งมีอิทธิพลเท่ากับ 0.86 และ 0.21 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

อภิปรายผลการวิจัย

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันนวนิยายแซทออนไลน์ของกลุ่มวัยรุ่นในประเทศไทย มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดี ซึ่งมี 6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันนวนิยายแซทออนไลน์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันนวนิยายแซทออนไลน์ ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชัน ทั้งนี้เป็นผลมาจากผู้ใช้งานจะเลือกใช้แอปพลิเคชันจอยลดในการอ่านนวนิยายแซทออนไลน์แทนการอ่านนวนิยายในรูปแบบเล่มทั่วๆ ไป โดยเลือกทำรายการใดรายการหนึ่งเมื่อเข้าใช้แอปพลิเคชันด้วยความตั้งใจที่จะใช้สม่ำเสมอ ทำให้เกิดประสบการณ์ที่ดีในการใช้งานแนะนำให้ผู้อื่นได้ทดลองใช้ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ พุ่มลำเจียก (2556) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (eBook) ในกรุงเทพฯ พบว่าอิทธิพลที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพฯ ได้แก่ ทศนคติการรับรู้ว่ายาง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์และความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ ล้วนมีผลในการดาวน์โหลดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Park, Sung, & Cho (2015) ที่ศึกษาประสบการณ์การอ่านที่มีอิทธิพล ต่อการยอมรับการใช้อุปกรณ์อ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก และมีความสำคัญกับการยอมรับการใช้งานอุปกรณ์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานได้รับอิทธิพลทางตรงจากความคาดหวังในประสิทธิภาพ ทั้งนี้เป็นผลมาจากผู้ใช้งานได้รับความเพลิดเพลินจากการอ่านนวนิยายแซทออนไลน์ที่มีรูปแบบที่ทำให้อ่านง่าย ใช้เวลาการอ่านนวนิยายอย่างรวดเร็ว และรู้สึกมั่นใจในระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Jin (2014) ที่ศึกษาการยอมรับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มนักศึกษา: ในมุมมองการบูรณาการทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Adoption of e-Book Among College Students: the Perspective of an Integrated TAM) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และเกิดความพึงพอใจที่จะใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุพจน์ อุ่นเรือน, และสุมาลย์ ปานคำ (2560) ที่ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันข้อปึงบนสมาร์ทโฟนของประชากรในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่พบว่า ความสะดวก ความรวดเร็ว และความปลอดภัยในการซื้อสินค้าบนแอปพลิเคชันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันข้อปึงบนสมาร์ทโฟน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบการหรือเจ้าของแอปพลิเคชันนวนิยายแซทออนไลน์ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเป็นสำคัญ ได้แก่

1.1 ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน โดยให้ความสำคัญในเรื่องของการทำให้ผู้ใช้งานเกิดความเพลิดเพลิน เกิดความสะดวก ส่งเสริมให้ใช้เวลาในการอ่านอย่างเหมาะสม และ ต้องมีระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาฐานข้อมูลผู้ใช้งานแอปพลิเคชันนวนิยายแซทออนไลน์ที่ดีตามลำดับ

1.2 ปัจจัยอิทธิพลทางสังคมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน โดยให้ความสำคัญในเรื่องของการทำความเข้าใจกับครอบครัวของผู้ใช้งาน และเลือกสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์ รวมถึงนักเขียนที่มีชื่อเสียง ซึ่งจะอิทธิพลสำคัญต่อผู้ใช้งานโดยตรง ตามลำดับ

2. ผู้ประกอบการหรือเจ้าของแอปพลิเคชันนวนิยายแซทออนไลน์ ต้องมุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีเพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความยินดีและแนะนำบอกต่อให้ผู้อื่นใช้ตาม

3. ศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างบุคคลที่มีอายุเกินกว่า 24 ปี เพื่อทราบพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันจอยลดฯ ซึ่งจะช่วยขยายช่องทางการบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และเพิ่มรายได้อีกหนึ่งช่องทางของแอปพลิเคชันในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กรีซ แรงสูงเนิน. (2554). *การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2560). *เทคนิคการสร้างเครื่องมือวิจัย: แนวทางการนำไปใช้อย่างมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- ณัฐพงศ์ เนียมกลาง. (2558). *การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ยุคปี*. (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสม์: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรินทร์ พุ่มลำเจียก. (2556). *อิทธิพลเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์(eBook)ในกรุงเทพฯ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ภาณุวัฒน์ กองราช. (2554). *การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย : กรณีศึกษา Facebook*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลักขณา วณิชชากรกุล, และศิริลักษณ์ โจนกิจอำนวย (2562). การยอมรับเทคโนโลยีบล็อกเชน : การศึกษาระบบเวชระเบียนของโรงพยาบาล. *วารสารบริหารธุรกิจ*. 161(1), 72-91.
- วิภาดา แหวนเพชร. (2562). Joylada แชนด์กับผู้ออกแบบแอปพลิเคชันอ่านนิยายแชตเจ้าแรกของไทยที่มาแรงแซงทุกโค้งในกลุ่มวัยรุ่น. สืบค้น 11 มีนาคม 2562, จาก <https://readthecloud.co/scoop-25/>
- สุพจน์ อุ่นเรือน, และ สุมาลย์ ปานคำ. (2560). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันข้อปึงบนสมาร์ตโฟนของประชากรในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล*. ใน *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 12*. (น. 201-210). ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). *เกิน 8 บรรทัดแล้วนะ!! ผลสำรวจการอ่านปี 61 ชี้นคนไทยอ่านเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 80 นาทีต่อวัน*. สืบค้น 4 มิถุนายน, 2562, จาก <https://www.marketingoops.com/reports/read-thai-people/>

- อุบลวรรณ ขุนทอง, นีรัตน์ อนันต์ชัยรัชตะ, และ ธิดา แหลมหลักสกุล. (2561). ปัจจัยความสำเร็จของความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ QR Code Payment ของประชากรในกรุงเทพฯ. *วารสารสมาคมอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย*. 24 (2), 49-65.
- Brown, S. A., Dennis, A. R. & Venkatesh, V. (2010). Predicting Collaboration Technology Use: Integrating Technology Adoption and Collaboration Research. *Journal of Management Information Systems*, 27(2), 9-54.
- Jin, C. H. (2014). Adoption of e-book among college students: The perspective of an integrated TAM. *Computers in Human Behavior*, 41, 471–477.
- Olschewski, M., Renken, U. B., Bullinger, A. C. & Moslein, K. M. (2013). *Are You Ready to Use? Assessing the Meaning of Social Influence and Technology Readiness in Collaboration Technology Adoption*. In *46th Hawaii International Conference*, (pp. 620 – 629). Hawaii: System Sciences (HICSS).
- Park, E. N., Sung, J. Y., & Cho, K. S. (2015). Reading experiences influencing the acceptance of e-book devices. *The Electronic Library*, 33(1), 120-135.
- Rad, M. S., Dahlan, H. M., Iahad, N. A., Nilashi, M. & Zakaria, R. (2014). Assessing the factors that affect adoption of social research network site for collaboration by researchers using multi-criteria approach. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 65(1), 170-182.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: toward unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425 – 478
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L. & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178.
- Zhou, T., Lu, Y. & Wang, B. (2010). Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption. *Computers in Human Behavior*, 26(4), 760-767.