

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

ธัญญรัตน์ อิศรวิริยะกุล*

บริษัท ซิคนิฟาย จำกัด

*Correspondence: thanyarat-isa61@tbs.tu.ac.th

doi: XXX

วันที่รับบทความ: 3 ธ.ค. 2562

วันแก้ไขบทความ: 18 ธ.ค. 2562

วันที่รับบทความ: 7 ม.ค. 2563

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยฉบับนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์มาเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่มที่เคยใช้งานระบบคลาวด์ซีอาร์เอ็มมาแล้วเท่านั้น จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 210 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจ ปัจจัยความร่วมมือภายในองค์กร และปัจจัยความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ปัจจัยความคาดหวัง และปัจจัยการยืนยันความคาดหวัง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง ในทางกลับกันปัจจัยการปรับตัวของผู้ใช้จะไม่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ปัจจัยการรับรู้ประสิทธิภาพมีอิทธิพลทางอ้อมต่อปัจจัยความพึงพอใจ

คำสำคัญ: ความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่อง; คลาวด์ซีอาร์เอ็ม; ทฤษฎีความสอดคล้องกับความคาดหวัง

Factors Influencing Continuance Intention to Use Cloud CRM

Thanyarat Isaraviriyakul*

Signify Co., Ltd.

*Correspondence: thanyarat-isa61@tbs.tu.ac.th

doi: XXX

Received: 3 Dec 2019

Revised: 18 Dec 2019

Accepted: 7 Jan 2020

Abstract

The objective of this study is to investigate the factors influencing continuance intention to use cloud CRM. This research is quantitative research on an online survey with the 210 sample sizes that gathered from the person who have used the Cloud CRM System. The results show that Satisfaction, Collaboration and Task-Technology fit directly influence Continuance intention to use Cloud CRM factor. In addition, Expectation and Confirmation indirectly influence Continuance intention to use Cloud CRM factor. In the other hand, the User Adaptation factor is not effect Continuance intention to use Cloud CRM factor. Moreover, the Perceive Performance factor indirectly influences Satisfaction factor.

Keywords: Continuance intention to use; Cloud CRM; Expectation Confirmation Theory

1. บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจสตาร์ทอัพ (Startup) หรือธุรกิจเอสเอ็มอี (SMEs) เริ่มมีมากขึ้น โดยจากสถิติยอดการจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าภายในปี 2561 มีการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ จำนวนทั้งสิ้น 72,109 ราย (สำนักข่าวไทย, 2562) ถึงแม้ว่าการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจจะลดลงจากปีก่อน แต่การแข่งขันทางธุรกิจนั้นยังคงสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยจะเห็นว่าบริษัทที่ยังดำเนินการอยู่ยังคงมีจำนวนมากถึง 712,939 ราย (สำนักข่าวไทย, 2562) ซึ่งส่วนสำคัญที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้กับธุรกิจ คือ ลูกค้าหรือผู้บริโภค จึงทำให้ปัจจุบันลูกค้ามีอำนาจในการต่อรองสูงกว่าในอดีต ดังนั้นธุรกิจจึงต้องเปลี่ยนกลยุทธ์จากการทำเพื่อตอบสนองของลูกค้าเพียงอย่างเดียว เป็นกลยุทธ์ที่จะเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

กลยุทธ์ในการช่วงชิงฐานลูกค้า จำเป็นที่จะต้องอาศัยเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ภายในธุรกิจ โดยใช้เพื่อการเก็บข้อมูลลูกค้า ประวัติการซื้อสินค้าหรือบริการ และสามารถนำไปต่อยอดวิเคราะห์ดูพฤติกรรมการใช้สินค้าหรือบริการของธุรกิจ ซึ่งสามารถนำเทคโนโลยีในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า หรือระบบซีอาร์เอ็ม (Customer relationship management หรือ CRM) มาเป็นส่วนช่วยภายในองค์กร โดยส่วนมากจะใช้ในธุรกิจบริการ เนื่องจากมีส่วนช่วยในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ช่วยให้ลูกค้าประทับใจในการบริการ จนกระทั่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งเป็นส่วนช่วยอย่างมากในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและลูกค้าให้คงอยู่ในระยะยาว (ทรงศรี ตำนพัฒนาภูมิ, 2557) ทั้งนี้จะทำให้ธุรกิจมีการกำหนดกลยุทธ์ที่ดึงดูดใจลูกค้าได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าจะระบบซีอาร์เอ็มจะได้รับความนิยม แต่ก็ยังมีอัตราความล้มเหลวของการพัฒนาโครงการระบบซีอาร์เอ็ม (Missi et al., 2005)

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย ปัจจัยความคาดหวัง ปัจจัยการรับรู้ประสิทธิภาพ ปัจจัยการยืนยันความคาดหวัง ปัจจัยความพึงพอใจ ปัจจัยความร่วมมือภายในองค์กร ปัจจัยความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงาน และปัจจัยการปรับตัวของผู้ใช้งาน

2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทฤษฎีความสอดคล้องกับความคาดหวัง (Expectation confirmation theory หรือ ECT) ทฤษฎีความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงาน (Task-technology fit theory หรือ TTF) และงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาได้ดังนี้

ทฤษฎีความสอดคล้องกับความคาดหวัง เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึง การเกิดความคาดหวังควบคู่ไปกับการรับรู้ประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจหลังการซื้อสินค้าหรือการใช้บริการ จากการศึกษาทฤษฎีงานวิจัยของ Oliver (1977) ได้กล่าวไว้ว่า หากสินค้ามีประสิทธิภาพเหนือความคาดหวัง จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ในทางกลับกัน หากสินค้ามีประสิทธิภาพต่อยกกว่าความคาดหวัง จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ โดยแบบจำลองทฤษฎีสอดคล้องกับความคาดหวังที่ถูกรวบรวมโดย Oliver (1977) ประกอบไปด้วย ความคาดหวัง (Expectation) การรับรู้ประสิทธิภาพ (Perceived performance) จะเป็นตัวกำหนดว่าสินค้านั้น ๆ มีความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่ โดยจะเรียกว่า การยืนยันความคาดหวัง (Disconfirmation) จนกระทั่งทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือไม่พึงพอใจในตัวสินค้านั้นๆ ได้

ทฤษฎีความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงาน เป็นทฤษฎีที่ถูกนำมาเป็นตัววัดประสิทธิภาพในบริบทของเทคโนโลยี โดยถ้าหากระบบมีความเหมาะสม และรองรับกับงานที่ทำอยู่ก็จะส่งผลดีต่อผู้ใช้งาน (Goodhue & Thompson, 1995) ซึ่งเป็นที่มาของปัจจัยที่กล่าวถึงในแบบจำลอง อันได้แก่ ลักษณะของงาน (Task characteristics)

ลักษณะของเทคโนโลยี (Technology characteristics) เมื่อปัจจัยทั้ง 2 ดังกล่าวสอดคล้องกัน ก็จะเป็นความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงาน (Task-technology fit)

นอกจากนี้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังกล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้คลาวด์เซอร์วิสอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

ความคาดหวัง (Expectations) งานวิจัยของ Chen (2008) กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้าและประสิทธิภาพที่แท้จริง หากความคาดหวังอยู่ในระดับต่ำกว่าหรือการรับรู้ประสิทธิภาพสูงกว่า จะมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่คุณภาพการบริการที่ดีขึ้น และความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้บริโภค หากผู้บริโภคเกิดความรู้สึกทางบวกจะส่งผลให้กลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง แต่ถ้าหากเกิดความรู้สึกทางลบ จะเกิดความไม่พึงพอใจและจะหยุดใช้งานในอนาคต (Lee & Chen, 2014) ซึ่งจะเห็นได้ว่าความคาดหวังนั้นถูกใช้เพื่อวัดความพึงพอใจ โดยผ่านการรับรู้ประสิทธิภาพ (Qazi et al., 2017)

การรับรู้ประสิทธิภาพ (Perceived performance) การรับรู้ประสิทธิภาพ จะขึ้นอยู่กับความคาดหวังก่อนการใช้งานของผู้บริโภค โดยมีความสัมพันธ์กับการยืนยันความคาดหวังอย่างแยกกันไม่ออก (Kim, 2012) เมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงประสิทธิภาพในการใช้งานแล้ว ผลลัพธ์หรือบริการดังกล่าวจะถูกมองว่ามีประสิทธิภาพตามความคาดหวังที่ตั้งไว้ (Lee & Chen, 2014) ซึ่งการรับรู้ประสิทธิภาพจะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ (Lin et al., 2009)

การยืนยันความคาดหวัง (Confirmation) การยืนยันความคาดหวัง หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างการรับรู้ประสิทธิภาพของลูกค้าและระดับความคาดหวังของพวกเขา (Lin et al., 2009) ซึ่งความคาดหวังเป็นตัวแปรที่สำคัญของความพึงพอใจ (Koo et al., 2011) เมื่อผู้บริโภคเกิดความคาดหวัง ผู้บริโภคจะเกิดการรับรู้ถึงประสิทธิภาพ ซึ่งความคาดหวังจะถูกยืนยันหลังจากผู้บริโภคใช้งาน ซึ่งจะส่งผลไปสู่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในที่สุด (Kim, 2010)

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ปัจจัยในการพิจารณาความภักดีของลูกค้า คือ ความพึงพอใจซึ่งถือว่าเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างและรักษาฐานผู้บริโภคในระยะยาว (Nascimento et al., 2018) ในทำนองเดียวกันหากผู้บริโภคพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของผู้ขาย จะสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะสร้างความสัมพันธ์ โดยจะมีแนวโน้มที่จะใช้งานต่อไป (Kim, 2012) ถ้าผู้ใช้งานมีประสบการณ์ในการใช้งานมาก่อน และสิ่งที่ใช้งานนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งาน (Lin et al., 2009) แต่ถ้าสิ่งที่ใช้งานไม่เป็นไปตามที่คาดหวังจะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ (Oghuma et al., 2016) ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของความสำเร็จของระบบ ยิ่งผู้ใช้พึงพอใจกับระบบสารสนเทศ ก็จะต้องการใช้ระบบสารสนเทศมากยิ่งขึ้น (Elie-Dit-Cosaque & Pallud, 2010)

ความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงาน (Task-technology fit) Goodhue and Thompson (1995) ได้กล่าวไว้ว่า หากเทคโนโลยีนั้นเหมาะสมกับงานที่ทำ ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีที่ใช้จะยิ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น ภาระงานด้านเทคโนโลยีจะสูงขึ้นเมื่อการทำงานของเทคโนโลยีตรงกับความต้องการของลูกค้า ดังนั้นหากงานนั้นเหมาะสมกับความต้องการ จะทำให้ลูกค้านำระบบมาใช้ (Valaei et al., 2018) เมื่อเทคโนโลยีมีคุณสมบัติและการสนับสนุนที่ "เหมาะสม" กับข้อกำหนดของงาน ความพอดีจะเป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพของแต่ละบุคคล กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ถ้าทำการจัดหาเทคโนโลยีที่ดีกว่าให้กับงานที่ระบุไว้ ผู้ใช้งานจะได้รับประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับงานที่กำหนด (Ouyang et al., 2017) ซึ่งเทคโนโลยีมีเครื่องมือที่มีประโยชน์มากมายในการแก้ปัญหาประจำวัน จึงสำคัญมากที่จะต้องเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างงานและเทคโนโลยี เนื่องจากความสัมพันธ์นี้อาจมีผลกระทบอย่างมากต่อการใช้เทคโนโลยีและผลลัพธ์ที่ตามมา (Yu & Yu, 2010) หากความสามารถของระบบสารสนเทศ ตรงกับงานที่ผู้ใช้ต้องปฏิบัติ ความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงานเป็นรูปแบบที่ทรงพลังในการวิเคราะห์การยอมรับและพฤติกรรมของผู้ใช้ในบริบทเฉพาะต่างๆ (Yuan et al., 2016)

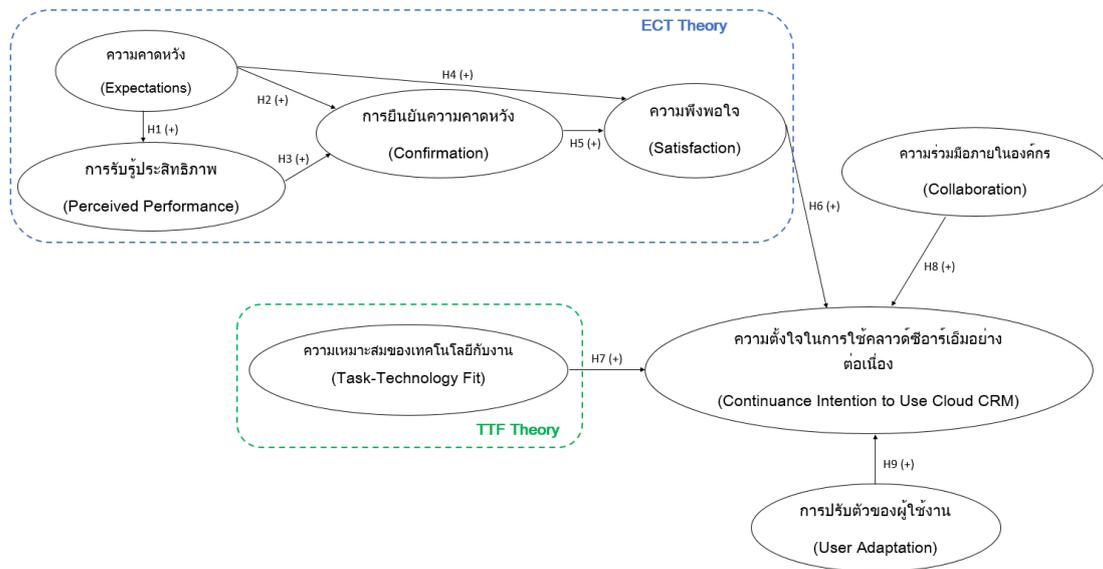
ความร่วมมือภายในองค์กร (Collaboration) ความร่วมมือภายในองค์กร หมายถึง ความคาดหวังประโยชน์ด้านความร่วมมือ ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการสร้างและรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ผ่านการทำงานร่วมกันภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ (Truong, 2010) การทำงานร่วมกันโดยใช้คลาวด์กำลังกลายเป็นเครื่องมือการทำงานร่วมกันที่มีประโยชน์ (White et al., 2009) เพื่อให้เข้าใจถึงความตั้งใจที่จะใช้บริการคลาวด์ (Yuan et al., 2016)

การปรับตัวของผู้ใช้งาน (User adaptation) งานวิจัยของ Fadel (2012) พบว่า พฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงาน โดยพฤติกรรมการปรับตัวมุ่งไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานด้วยตัวเอง ซึ่งการปรับตัวของผู้ใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญ ต่อการใช้งานระบบสารสนเทศที่ประสบความสำเร็จ อีกทั้งยังเป็นอุปสรรคที่สำคัญอีกด้วย (Wu et al., 2017) รวมไปถึงความรู้ที่ผู้ใช้งานมี เป็นสิ่งที่ผู้ใช้งานพิจารณาในการใช้งาน (Ajjan et al., 2014) ดังนั้นหากผู้ใช้งานไม่สามารถปรับตัวให้มีความรู้ความเข้าใจ และเริ่มใช้งานระบบได้ จนนำไปสู่การเลิกใช้งานในอนาคต

ความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง (Continuance intention to use cloud CRM) งานวิจัยของ Kim (2010) กล่าวว่า มีงานวิจัยสนับสนุนว่าความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญของความตั้งใจที่จะใช้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังขึ้นอยู่กับความรู้ของผู้ใช้งานในแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ (Ajjan et al., 2014) และยิ่งเทคโนโลยีมีคุณสมบัติตรงตามลักษณะของงาน กล่าวคือ ความน่าจะเป็นที่เทคโนโลยีที่มีฟังก์ชันตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย จะนำไปสู่การดึงดูดในการใช้อย่างต่อเนื่อง (Liu, 2014) ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของผู้ใช้งานว่าหากผู้ใช้งานสามารถปรับตัวได้แล้วนั้น จะเริ่มเข้าใจและใช้งานระบบ โดยนำไปสู่การตัดสินใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่องต่อไป

3. กรอบแนวคิดในการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ได้กรอบแนวคิดการวิจัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยของความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

ความคาดหวังที่เกิดขึ้นก่อนการใช้สินค้าหรือบริการ ในระยะแรกผู้ใช้งานจะยังไม่ทราบถึงประสิทธิภาพที่ระบบมี ซึ่งเทคโนโลยีในปัจจุบันและวิธีที่ผู้บริโภคใช้เทคโนโลยี จะต้องเน้นความสำคัญของการเพิ่มการรับรู้ความคาดหวังและประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Ratten, 2014) โดยหากบุคคลรับรู้ถึงการบริการหรือประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์จะยิ่งมีแนวโน้มว่าประสิทธิภาพจะถูกรับรู้มากขึ้นเท่านั้น (Lee & Chen, 2014) และงานวิจัยของ Qazi et al. (2017) ได้กล่าวไว้ว่า โดยทั่วไปแล้วความคาดหวังจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ประสิทธิภาพ ซึ่งความคาดหวังที่สูงมีแนวโน้มที่จะให้

คะแนนการรับรู้ประสิทธิภาพสูง และการคาดหวังที่ต่ำ ย่อมให้คะแนนการรับรู้ประสิทธิภาพที่ลดลง ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H1: ความคาดหวังส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

การซื้อสินค้าหรือบริการหากตอบสนอง และสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค จะส่งผลในรูปแบบของความพึงพอใจ (Chou et al., 2012) หากเกินความคาดหวังส่งผลให้มีการยืนยันในเชิงบวก แต่หากประสิทธิภาพด้อยกว่าที่คาดการณ์ไว้จะส่งผลลบต่อการยืนยันความคาดหวัง (Kim, 2012) นอกจากนี้วิจัยของ Koo et al. (2011) กล่าวว่า ตัวแปรความคาดหวังเป็นตัวทำนายที่สำคัญของผลลัพธ์ของความพึงพอใจ โดยความคาดหวังของสินค้าหรือบริการจะนำไปสู่ความรู้ที่มากขึ้นโดยการยืนยันความคาดหวัง คือตรงตามที่คาดหวังไว้ ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H2: ความคาดหวังส่งผลทางบวกต่อการยืนยันความคาดหวังในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

การรับรู้ประสิทธิภาพของการบริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ตัดสินระดับการยืนยันความคาดหวังของการบริการลูกค้า (Lin et al., 2009) ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อผู้ขายนั้น จะถูกกำหนดโดยการยืนยันความคาดหวัง และขึ้นอยู่กับ การรับรู้ประสิทธิภาพในการใช้สินค้าหรือบริการก่อนหน้านี้ของผู้บริโภค (Kim, 2012) โดยงานวิจัยของ Oghuma et al. (2016) สนับสนุนว่า คุณภาพการรับรู้ประสิทธิภาพจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ และการยืนยันความคาดหวังโดยรวมของประสบการณ์ในการใช้งาน ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H3: การรับรู้ประสิทธิภาพส่งผลทางบวกต่อการยืนยันความคาดหวังในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

เมื่อผู้ใช้งานสร้างความคาดหวังไว้ก่อนใช้สินค้าหรือบริการ โดยให้เวลาผู้ใช้งานในการใช้งาน หลังจากนั้น ทำการติดตามผล ซึ่งถ้าหากประสบการณ์ของผู้ใช้งานตรงกับความคาดหวังก่อนหน้านี้ จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Lin et al., 2009) และเมื่อเกิดการยืนยันความคาดหวังที่ได้รับ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ (Kim, 2012) ทั้งนี้ งานวิจัยของ Almsalam (2014) ได้ให้ความสำคัญไว้ว่า ความคาดหวังของลูกค้ามีผลกระทบต่อเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพการบริการนี้ มีผลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H4: ความคาดหวังส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

การยืนยันความคาดหวังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการบริการ เนื่องจากการตระหนักถึงประโยชน์ที่คาดหวังจากการบริการที่เสนอโดยผู้ให้บริการ (Lin et al., 2009) เมื่อประสบการณ์การใช้งานจริงที่ได้รับตรงกันหรือสูงกว่าที่คาดหวัง นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน แต่หากประสบการณ์การใช้งานต่ำกว่าที่คาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นได้ เพราะไม่บรรลุตามความคาดหวัง (Oghuma et al., 2016) การยืนยันความคาดหวังของผู้ใช้งานในการใช้งาน จะมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อระดับความพึงพอใจ (Kim, 2012) ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H5: การยืนยันความคาดหวังส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์เป็นแรงจูงใจเบื้องต้นสำหรับการใช้ผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง (Doong & Lai, 2008) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน คือทัศนคติที่มีต่อแอปพลิเคชัน ทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี และเป็นส่วนสำคัญที่นำไปสู่การตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันต่อไป ยิ่งผู้ใช้งานมีความพึงพอใจมากเท่าไร โอกาสที่พวกเขาจะใช้งานต่อเนื่องก็มีมากขึ้นเท่านั้น (Oghuma et al., 2016) ซึ่งสอดคล้องกับผลลัพธ์ที่ได้ คือเป็นไปได้ว่าผู้ใช้งานปรับความคาดหวังและความพึงพอใจก่อนที่จะใช้งาน ซึ่งการใช้งานมีอิทธิพลโดยตรงต่อการตัดสินใจของผู้ใช้งานในกระบวนการตัดสินใจใช้ซ้ำ (Kim, 2012) ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H6: ความพึงพอใจส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานคลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

ความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงาน จะส่งเสริมความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้ หากผู้ใช้งานใช้งานอย่างแพร่หลาย จะส่งผลให้มีความพึงพอใจหลายระดับ ซึ่งสามารถนำความคิดเห็นของผู้ใช้มาปรับปรุง และจะส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องของพวกเขาต่อไป (Yuan et al., 2016) โดยความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงาน เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงระดับความรู้ของแต่ละบุคคลกับการใช้งานเทคโนโลยี ทำให้เกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Ouyang et al., 2017) นอกจากนี้ในงานวิจัยของ (Yu & Yu, 2010) ยังมีการกล่าวถึงเทคโนโลยีที่มีความเหมาะสมกับงานที่ดี จะช่วยส่งเสริมความตั้งใจของผู้ใช้ ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H7: ความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานคลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

การบริการคลาวด์ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้เข้าใจถึงความตั้งใจที่จะใช้บริการ (Huang, 2017) อีกทั้งยังสามารถทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ในขณะที่ไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานที่เดียวกัน ณ ขณะนั้น (Atchariyachanvanich et al., 2014) ซึ่งการทำงานร่วมกันจะสร้างความมั่นใจและก่อให้เกิดความราบรื่นในการปฏิบัติงาน (Truong, 2010) ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H8: ความร่วมมือภายในองค์กรของผู้ใช้งานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานคลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

การสอบถามเกี่ยวกับความรู้ในการใช้ของผู้ใช้งาน ควรจะคำนึงถึงวิธีการที่หลากหลายที่ผู้ใช้งานปรับตัว (หรืออาจจะล้มเหลวในการปรับตัว) กับระบบสารสนเทศใหม่ในองค์กร (Fadel, 2012) หากผู้ใช้งานลงทุนอย่างมากในการปรับพฤติกรรมก็จะมีแรงจูงใจในการใช้ระบบสารสนเทศใหม่มากขึ้น และคาดหวังถึงประโยชน์ที่ได้จากการกระทำเช่นนั้น (Wu et al., 2017) ซึ่งความรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันเป็นบทบาทสำคัญในการพิจารณาการตัดสินใจใช้งานต่อไป (Ajjan et al., 2014) ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H9: การปรับตัวของผู้ใช้งานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานคลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

4. วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่เคยใช้งานแอปพลิเคชันคลาวด์ซีอาร์เอ็ม ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สัดส่วนของ Hairs et al. (1998) ที่ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 5 หน่วยต่อ 1 ตัวแปร และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 10 รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 209 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) มาทำการวิเคราะห์และพยากรณ์ค่าตัวแปรตามจากตัวแปรอิสระ โดยเป็นการหาค่าอิทธิพลทางตรง (Direct effect) และค่าอิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ใช้ค่า p-value ที่มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5 มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา เพื่อเป็นตัวกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significant level)

งานวิจัยนี้ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) เพื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis หรือ EFA) แล้วทำการหมุนแกนในลักษณะ Varimax rotation เพื่อให้ตัวแปรจัดกลุ่มและลดจำนวนตัวแปรให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน โดยให้ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor loading) ที่ต่ำกว่า 0.5 จะพิจารณาตัดข้อคำถามดังกล่าวออก และเพื่อประเมินถึงความเหมาะสมและความชัดเจนของแบบสอบถาม จะใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha) ที่มากกว่า 0.7 มาเป็นเกณฑ์ในงานวิจัยฉบับนี้

5. ผลการวิจัย

5.1 การทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้วัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาชที่มีค่ามากกว่า 0.7 (Santos, 1999) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช
ความคาดหวัง (Expectation หรือ EX)	0.911
ความพึงพอใจ (Satisfaction หรือ SA)	0.884
การรับรู้ประสิทธิภาพ (Perceived Performance หรือ PP)	0.869
การยืนยันความคาดหวัง (Confirmation หรือ CON)	0.889
ความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงาน (Task-Technology Fit หรือ TTF)	0.876
การปรับตัวของผู้ใช้งาน (User Adaptation หรือ UA)	0.742
ความร่วมมือภายในองค์กร (Collaboration หรือ COL)	0.844
ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention to Use หรือ CIU)	0.865

5.2 การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมาทำการวิเคราะห์และพยากรณ์ค่าตัวแปรตามจากตัวแปรอิสระ โดยเป็นการหาค่าอิทธิพลทางตรงและค่าอิทธิพลทางอ้อมซึ่งงานวิจัยนี้ได้ใช้ค่า p-value ที่มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา เพื่อเป็นตัวกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

5.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังที่มีต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย โดยมีตัวแปรอิสระคือ ความคาดหวัง และตัวแปรตามคือ การรับรู้ประสิทธิภาพ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนายที่ทำการปรับค่าแล้ว (Adjusted R²) คิดเป็นร้อยละ 54.2 (Adjusted R² = 0.542, F(1,208) = 248.194) และมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรอิสระ (Beta) มีค่าเท่ากับ 0.738 โดยระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.01 (p-value < 0.01) จึงสามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวังมีอิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

5.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ประสิทธิภาพ ที่มีต่อการยืนยันความคาดหวังในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยมีตัวแปรอิสระคือ ความคาดหวัง และการรับรู้ประสิทธิภาพ โดยมีตัวแปรตามคือ การยืนยันความคาดหวัง พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนายที่ทำการปรับค่าแล้ว (Adjusted R²) คิดเป็นร้อยละ 59.1 และ F(2,207) = 152.301 โดยตัวแปรอิสระความคาดหวัง มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 (p-value < 0.05) และตัวแปรอิสระการรับรู้ประสิทธิภาพ มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.01 (p-value < 0.01) ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรอิสระ (Beta) มีค่าเท่ากับ 0.170 และ 0.638 ตามลำดับ จึงสามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวัง และการรับรู้ประสิทธิภาพมีอิทธิพลโดยตรงต่อการยืนยันความคาดหวังในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

5.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และการยืนยันความคาดหวัง ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยมีตัวแปรอิสระคือ ความคาดหวัง และการยืนยันความคาดหวัง โดยมีตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนายที่ทำการปรับค่าแล้ว (Adjusted R²) คิดเป็นร้อยละ 60.8 และ F(2,207) = 163.216 โดยตัวแปรอิสระความคาดหวัง และการยืนยันความคาดหวัง มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.01 (p-value < 0.01) ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรอิสระ (Beta) มีค่าเท่ากับ 0.256 และ 0.593 ตามลำดับ จึงสามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวัง และการยืนยันความคาดหวังมีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

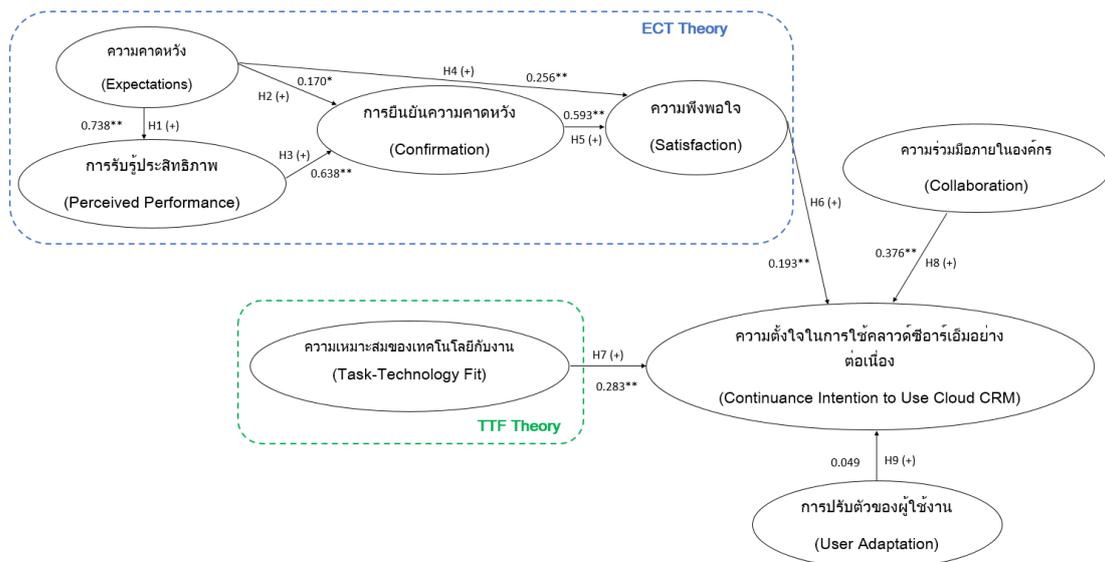
5.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ความร่วมมือภายในองค์กร ความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงาน และการปรับตัวของผู้ใช้งาน ที่มีต่อความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยมีตัวแปรอิสระคือ ความร่วมมือภายในองค์กร ความพึงพอใจ ความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงาน และการปรับตัวของผู้ใช้งาน โดยมีตัวแปรตามคือ ความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนายที่ทำการปรับค่าแล้ว (Adjusted R²) คิดเป็นร้อยละ 64 และ F(4,205) = 93.922 โดยตัวแปรอิสระความร่วมมือภายในองค์กร ความพึงพอใจ และความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงาน มีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.01 (p-value < 0.01) และตัวแปรอิสระ การปรับตัวของผู้ใช้งาน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรอิสระ (Beta) มีค่าเท่ากับ 0.376, 0.193, 0.283 และ 0.049 ตามลำดับ จึงสามารถสรุปได้ว่า ความร่วมมือภายในองค์กร ความพึงพอใจ ความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงาน มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง และตัวแปรอิสระการปรับตัวของผู้ใช้งาน ไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งสามารถสรุปภาพรวมของผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 2 และกรอบแนวคิดที่แสดงผลการวิจัย ดังภาพที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ลำดับ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
H1	ความคาดหวังส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง	สนับสนุน
H2	ความคาดหวังส่งผลทางบวกต่อการยืนยันความคาดหวังในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง	สนับสนุน
H3	การรับรู้ประสิทธิภาพส่งผลทางบวกต่อการยืนยันความคาดหวังในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง	สนับสนุน
H4	ความคาดหวังส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง	สนับสนุน
H5	การยืนยันความคาดหวังส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง	สนับสนุน
H6	ความพึงพอใจส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานคลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง	สนับสนุน
H7	ความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานคลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง	สนับสนุน
H8	ความร่วมมือภายในองค์กรของผู้ใช้งานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานคลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง	สนับสนุน
H9	การปรับตัวของผู้ใช้งานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานคลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง	ไม่สนับสนุน



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ของกรอบแนวคิดการวิจัยของความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง

6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้วิจัยได้จากการสังเกตเห็นด้วยตนเองจากพฤติกรรมการใช้งานระบบคลาวด์ซีอาร์เอ็มของผู้ใช้งานในประเทศไทยที่มีจำนวนที่มากขึ้น แต่ยังเป็นการใช้งานอย่างไม่ต่อเนื่อง ผู้วิจัยคาดว่าระบบคลาวด์ซีอาร์เอ็มเป็นระบบที่ยังไม่ค่อยแพร่หลายมากนักในประเทศไทย จากการศึกษางานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องยังไม่พบการศึกษาถึงการใช้งานอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นสาเหตุในการศึกษาค้นคว้าวิจัย โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้ทฤษฎีความสอดคล้องกับความคาดหวัง ปัจจัยความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงานของทฤษฎีความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงาน ปัจจัยความร่วมมือภายในองค์กร และปัจจัยการปรับตัวของผู้ใช้งาน มาเป็นแนวคิดในการศึกษาในครั้งนี้

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Google Survey และแบบแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง ซึ่งจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามสแกนคิวอาร์โค้ด จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยจะมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้วจึงนำมาทำการวิเคราะห์ผลข้อมูลทางสถิติ ซึ่งแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ที่มีความสมบูรณ์ของข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 210 ชุด

ผลจากการวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยฉบับนี้ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เป็นผู้มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีการแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระบบคลาวด์ซีอาร์เอ็ม ส่วนใหญ่อยู่ในธุรกิจประเภทการให้บริการ อยู่ในส่วนงานด้านการบริการ และใช้งานความสามารถระบบซีอาร์เอ็มในการจัดระเบียบข้อมูลลูกค้า

ผลจากการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบคลาวด์ซีอาร์เอ็มของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยฉบับนี้พบว่า ระบบคลาวด์ซีอาร์เอ็มที่ใช้งานมากที่สุดคือ Salesforce มีความถี่ในการใช้งานระบบคลาวด์ซีอาร์เอ็ม น้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน และฟังก์ชันที่ใช้งานมากที่สุดในระบบคลาวด์ซีอาร์เอ็มคือ ระบบจัดการข้อมูลลูกค้า (ผู้สนใจ ผู้ติดต่อ บริษัท กิจกรรม)

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่องพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะดำเนินการใช้ระบบคลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่องขึ้นอยู่กับอิทธิพลทางตรงของปัจจัยความร่วมมือภายในองค์กร ปัจจัยความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงาน และปัจจัยความพึงพอใจ ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะดำเนินการใช้ระบบคลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่องคือ ปัจจัยการปรับตัวของผู้ใช้งาน และพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจขึ้นอยู่กับอิทธิพลทางตรงของปัจจัยการยืนยันความคาดหวัง และปัจจัยความคาดหวัง ตามลำดับ อีกทั้งปัจจัยการยืนยันความคาดหวังขึ้นอยู่กับอิทธิพลทางตรงของปัจจัยการรับรู้ประสิทธิภาพ และปัจจัยความคาดหวัง ตามลำดับ รวมถึงปัจจัยการรับรู้ประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับอิทธิพลทางตรงของปัจจัยความคาดหวัง ทั้งนี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะดำเนินการใช้ระบบคลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่องขึ้นอยู่กับอิทธิพลทางอ้อมของปัจจัยการยืนยันความคาดหวัง และปัจจัยความคาดหวัง ตามลำดับ และปัจจัยความพึงพอใจขึ้นอยู่กับอิทธิพลทางอ้อมของปัจจัยการรับรู้ประสิทธิภาพ โดยในทุกๆ ปัจจัยจะมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกทั้งหมด

6.2 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.2.1 ประโยชน์ในเชิงทฤษฎี

การศึกษาค้นคว้าวิจัยในฉบับนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง โดยการนำทฤษฎีสอดคล้องกับความคาดหวัง (Expectation confirmation theory) ซึ่งนำไปวิจัยความคาดหวัง การรับรู้ประสิทธิภาพ การยืนยันความคาดหวัง และความพึงพอใจ อีกทั้งนำทฤษฎีความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงาน (Task-technology fit theory) โดยนำปัจจัยความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงานมาศึกษาในวิจัยนี้ นอกจากนี้

ผู้วิจัยยังได้นำปัจจัยที่ยังไม่มีการศึกษาในวิจัยก่อนหน้านี้ ได้แก่ ความร่วมมือภายในองค์กร และการปรับตัวของผู้ใช้งาน มาเป็นส่วนหนึ่งในกรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแล้วพบว่า ปัจจัยความร่วมมือภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่องมากที่สุด อีกทั้งทฤษฎีสอดคล้องกับความคาดหวัง และทฤษฎีความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน โดยทฤษฎีความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับงานมีอิทธิพลมากกว่าทฤษฎีสอดคล้องกับความคาดหวัง แต่เป็นการศึกษาเพียงปัจจัยเดียวในทฤษฎี ฉะนั้นเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้วิจัยที่สนใจศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบซีอาร์เอ็ม โดยสามารถต่อยอดเพื่อศึกษาปัจจัยในเชิงลึกของพฤติกรรมผู้ใช้งาน หรือนำกรอบแนวคิดการวิจัยไปต่อยอดในอนาคตต่อไป

6.2.2 ประโยชน์ในเชิงปฏิบัติ

ธุรกิจที่ประกอบกิจการให้บริการพัฒนาระบบซีอาร์เอ็ม ที่ให้บริการในรูปแบบการเก็บค่าบริการตามระยะเวลา (Subscription fee) จะสามารถทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถนำไปพัฒนาระบบซีอาร์เอ็ม วางแผนกลยุทธ์ภายในองค์กร เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

ผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจนำระบบซีอาร์เอ็มไปใช้งาน ภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จ ซึ่งจะสามารถทราบถึงในแง่พฤติกรรมของผู้ใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อระบบซีอาร์เอ็ม ซึ่งสามารถนำข้อหาต่าง ๆ ที่ได้ทำการศึกษานี้ ไปแก้ไขหรือสามารถนำไปเลือกใช้ระบบซีอาร์เอ็มที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรได้

6.3 ข้อจำกัดงานวิจัย และงานวิจัยต่อเนื่องในอนาคต

งานวิจัยฉบับนี้สำรวจจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง จึงเป็นข้อจำกัดในงานวิจัย โดยกลุ่มประชากรที่ศึกษาจะต้องเป็นบุคคลที่เคยใช้ระบบคลาวด์ซีอาร์เอ็มในประเทศไทยมาก่อน และได้ทำการศึกษาเฉพาะพฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้งานเท่านั้น ซึ่งผลของการวิจัยฉบับนี้อาจจะใช้ได้สำหรับความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่องของระบบคลาวด์ซีอาร์เอ็มในประเทศไทยเท่านั้น

ผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยการปรับตัวของผู้ใช้งาน ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้คลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง ถ้าหากมีการศึกษาเพิ่มเติมในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้งานระบบคลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่อง อาจจะเน้นการศึกษาพฤติกรรมในเชิงลึกของผู้ใช้งาน โดยเพิ่มปัจจัยกำกับอื่นๆ (Moderator) ที่อาจจะมียอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานระบบคลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่องได้มากยิ่งขึ้น เช่น ปัจจัยกำกับอายุงาน ปัจจัยกำกับทักษะ ปัจจัยกำกับตำแหน่งงาน เป็นต้น หรืออาจจะศึกษาเพิ่มเติมเป็นการวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อที่จะได้สัมภาษณ์ผู้ใช้งานในเชิงลึกจริงถึงสาเหตุต่างๆ ในการปรับตัวเพื่อใช้งานระบบคลาวด์ซีอาร์เอ็มอย่างต่อเนื่องได้อย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจเป็นการต่อยอดทำให้เกิดข้อคำถามที่หลากหลายมากขึ้น

บรรณานุกรม

ทรงศรี ต้านพัฒนาภูมิ. (2557). ประสิทธิภาพการดำเนินงานของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, มหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ), 7(1), 245-260.

สำนักข่าวไทย. (2562). ยอดจดทะเบียนตั้งใหม่ปี 61 เกินเป้า. ค้นหาววันที่ 6 พฤษภาคม 2562, สืบค้นจาก <https://tna.mcot.net/view/AXcPrUu>.

Ajjan, H., Hartshorne, R., Cao, Y., & Rodriguez, M. (2014). Continuance use intention of enterprise instant messaging: a knowledge management perspective. Behaviour & information technology, 33(7), 678-692.

Almsalam, S. (2014). The effects of customer expectation and perceived service quality on customer satisfaction. International Journal of Business and Management Invention, 3(8), 79-84.

- Atchariyachanvanich, K., Siripujaka, N., & Jaiwong, N. (2014). What makes university students use cloud-based e-learning?: Case study of KMITL students. Paper presented at the International Conference on Information Society (I-Society 2014).
- Chen, C. F. (2008). Investigating structural relationships between service quality, perceived value, satisfaction, and behavioral intentions for air passengers: Evidence from Taiwan. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 42(4), 709-717.
- Chou, S. Y., Kiser, A. I., & Rodriguez, E. L. (2012). An expectation confirmation perspective of medical tourism. *Journal of Service Science Research*, 4(2), 299-318.
- Doong, H. S., & Lai, H. (2008). Exploring usage continuance of e-negotiation systems: expectation and disconfirmation approach. *Group Decision and Negotiation*, 17(2), 111-126.
- Elie-Dit-Cosaque, C. M., & Pallud, J. (2010). User Adaptation and IS Success: An Empirical Investigation among French Workers. Paper presented at the ICIS.
- Fadel, K. J. (2012). User adaptation and infusion of information systems. *Journal of Computer Information Systems*, 52(3), 1-10.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 213-236.
- Hairs, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Huang, Y. M. (2017). Exploring the intention to use cloud services in collaboration contexts among Taiwan's private vocational students. *Information Development*, 33(1), 29-42.
- Kim, B. (2010). An empirical investigation of mobile data service continuance: Incorporating the theory of planned behavior into the expectation–confirmation model. *Expert systems with applications*, 37(10), 7033-7039.
- Kim, D. J. (2012). An investigation of the effect of online consumer trust on expectation, satisfaction, and post-expectation. *Information Systems and E-Business Management*, 10(2), 219-240.
- Koo, C., Wati, Y., Park, K., & Lim, M. K. (2011). Website quality, expectation, confirmation, and end user satisfaction: the knowledge-intensive website of the Korean National Cancer Information Center. *Journal of medical Internet research*, 13(4), e81.
- Lee, H. M., & Chen, T. (2014). Perceived quality as a key antecedent in continuance intention on mobile commerce. *International Journal of Electronic Commerce Studies*, 5(2), 123-142.
- Lin, C. P., Tsai, Y. H., & Chiu, C. K. (2009). Modeling customer loyalty from an integrative perspective of self-determination theory and expectation–confirmation theory. *Journal of Business and Psychology*, 24(3), 315-326.
- Liu, W. (2014). Explaining and Predicting Older Adult Continuance Intention toward SNSs: An Extension of the Expectation–Confirmation Model. *Lecture Notes on Information Theory*, 2(3), 12-25.
- Missi, F., Alshawi, S., & Fitzgerald, G. (2005). Why CRM efforts fail? A study of the impact of data quality and data integration. Paper presented at the Proceedings of the 38th annual Hawaii international conference on system sciences.

- Nascimento, B., Oliveira, T., & Tam, C. (2018). Wearable technology: What explains continuance intention in smartwatches? *Journal of Retailing and Consumer Services*, 43, 157-169.
- Oghuma, A. P., Libaque-Saenz, C. F., Wong, S. F., & Chang, Y. (2016). An expectation-confirmation model of continuance intention to use mobile instant messaging. *Telematics and Informatics*, 33(1), 34-47.
- Oliver, R. L. (1977). Effect of expectation and disconfirmation on postexposure product evaluations: An alternative interpretation. *Journal of applied psychology*, 62(4), 480.
- Ouyang, Y., Tang, C., Rong, W., Zhang, L., Yin, C., & Xiong, Z. (2017). Task-technology fit aware expectation-confirmation model towards understanding of MOOCs continued usage intention.
- Qazi, A., Tamjidyamcholo, A., Raj, R. G., Hardaker, G., & Standing, C. (2017). Assessing consumers' satisfaction and expectations through online opinions: Expectation and disconfirmation approach. *Computers in Human Behavior*, 75, 450-460.
- Ratten, V. (2014). A US-China comparative study of cloud computing adoption behavior: The role of consumer innovativeness, performance expectations and social influence. *Journal of Entrepreneurship in Emerging Economies*, 6(1), 53-71.
- Santos, J. R. A. (1999). Cronbach's alpha: A tool for assessing the reliability of scales. *Journal of extension*, 37(2), 1-5.
- Truong, D. (2010). How cloud computing enhances competitive advantages: A research model for small businesses. *The Business Review, Cambridge*, 15(1), 59-65.
- Valaei, N., Nikhashemi, S., Jin, H. H., & Dent, M. M. (2018). Task technology fit in online transaction through apps Optimizing E-Participation Initiatives Through Social Media (pp. 236-251): IGI Global.
- White, B. J., Brown, J. A. E., Deale, C. S., & Hardin, A. T. (2009). Collaboration using cloud computing and traditional systems. *Issues in Information Systems*, 10(2), 27-32.
- Wu, Y., Choi, B., Guo, X., & Chang, K. T.-T. (2017). Understanding User Adaptation toward a New IT System in Organizations: A Social Network Perspective.
- Yu, T. K., & Yu, T. Y. (2010). Modelling the factors that affect individuals' utilisation of online learning systems: An empirical study combining the task technology fit model with the theory of planned behaviour. *British Journal of Educational Technology*, 41(6), 1003-1017.
- Yuan, S., Liu, Y., Yao, R., & Liu, J. (2016). An investigation of users' continuance intention towards mobile banking in China. *Information Development*, 32(1), 20-34.