

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยนี้มีหัวข้อเรื่อง "การศึกษาพีเจอร์แนะนำแอปพลิเคชันเพลงที่ส่งผลต่อประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้ใช้" โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์อย่างเป็นระบบถึงปัจจัยหลักของพีเจอร์การแนะนำที่มีผลต่อประสบการณ์ผู้ใช้และเส้นทางที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้แอปพลิเคชันเพลงที่มีประสบการณ์จำนวน 10 คน จากหลากหลายอาชีพ ช่วงอายุ และความชื่นชอบทางดนตรี เพื่อสกัดปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสบการณ์ผู้ใช้ และสร้างกรอบทฤษฎี สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพจำนวน 495 ชุด ครอบคลุมข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้ พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเพลง การประเมินประสบการณ์เกี่ยวกับพีเจอร์การแนะนำในหลายมิติ และใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ทางสถิติโครงสร้างการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้เป็นไปตามลำดับตรรกะของวัตถุประสงค์การวิจัย, โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์สภาพทั่วไปของการใช้พีเจอร์แนะนำแอปพลิเคชันเพลงในกลุ่มผู้ใช้บริการ
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้ใช้บริการพีเจอร์แนะนำแอปพลิเคชันเพลง
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพีเจอร์แนะนำแอปพลิเคชันเพลง

4.1 วิเคราะห์สภาพทั่วไปของการใช้พีเจอร์แนะนำแอปพลิเคชันเพลงในกลุ่มผู้ใช้บริการ

4.1.1 ลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์

เพื่อศึกษาบริบทการใช้พีเจอร์แนะนำแอปพลิเคชันเพลงในกลุ่มผู้ใช้ที่แตกต่างกัน การวิจัยตามวัตถุประสงค์นี้ ผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คน ซึ่งมาจากหลากหลายสาขาอาชีพ หลากหลายช่วงอายุ และความชื่นชอบทางดนตรีที่แตกต่างกัน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเหล่านี้มีประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันเพลงที่ยาวนาน มีความถี่ในการใช้งานต่อสัปดาห์สูง และใช้แอปพลิเคชันเพลงยอดนิยมเป็นหลัก เช่น Spotify, YouTube Music และ JOOX ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยมุ่งที่จะทำความเข้าใจลักษณะนิสัยการใช้งาน การประเมิน การรับรู้ ประสบการณ์ และความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลหลักต่อพีเจอร์การแนะนำในแอปพลิเคชันเพลง เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของพีเจอร์การแนะนำที่มีต่อประสบการณ์ผู้ใช้อย่างครอบคลุม ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหาที่รวบรวมได้ โดยใช้ทฤษฎีสถานราก (Grounded Theory Study) ในการวิเคราะห์เนื้อหาในครั้งนี้ ถือเป็นหนึ่งในการวิจัยที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยมีเหตุผลสนับสนุนดังนี้

ประการแรก การวิจัยเชิงคุณภาพสามารถช่วยในการสำรวจและสร้างหัวข้อและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ประการที่สอง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้ใช้และความพึงพอใจของผู้ฟังเพลงต่อ

พีเจอรการแนะนำในแอปพลิเคชันเพลงได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลายประการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจและวิเคราะห์ปัจจัยเหล่านี้อย่างลึกซึ้ง เพื่อให้เข้าใจประสบการณ์ และที่ส่งผลต่อผู้ใช้พีเจอรการแนะนำได้ดียิ่งขึ้น กระบวนการวิเคราะห์ของทฤษฎีฐานรากประกอบด้วยสามขั้นตอน ได้แก่ การปิดรหัส การหาแก่นของรหัส และเลือกรหัส ผ่านการทำซ้ำของทั้งสามขั้นตอนนี้ สามารถค่อย ๆ กลั่นกรองแนวคิดและหมวดหมู่หลัก เพื่อสร้างกรอบทฤษฎี ในขั้นตอนการเข้ารหัสแบบเปิด ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เบื้องต้น ระบุแนวคิดสำคัญ และจัดหมวดหมู่แนวคิดเหล่านี้ จากนั้นในขั้นตอนการเข้ารหัสแบบแกน ผู้วิจัยจะบูรณาการแนวคิดที่จัดหมวดหมู่แล้วเพื่อสร้างหมวดหมู่ที่เป็นนามธรรมมากขึ้น และสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างหมวดหมู่เหล่านี้ สุดท้าย ในขั้นตอนการเลือกรหัส ผู้วิจัยจะระบุหมวดหมู่หลักจากหมวดหมู่ต่าง ๆ และสร้างแบบจำลองทฤษฎีที่สมบูรณ์ ด้วยกระบวนการของทฤษฎีนี้ ทำให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ผู้ใช้และความพึงพอใจของผู้ฟังเพลงต่อพีเจอรการแนะนำในแอปพลิเคชันเพลงได้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้พื้นฐานทฤษฎีและสมมติฐานสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณในภายหลัง ประการที่สาม เทคนิคการเข้ารหัสในทฤษฎีฐานรากมีบทบาทโดดเด่นในกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหา สามารถใช้แสดงกระบวนการประสบการณ์ผู้ใช้ต่อพีเจอรการแนะนำในแอปพลิเคชันเพลง

การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ใช้ซอฟต์แวร์ Nvivo ครอบคลุมสี่ขั้นตอนหลักคือ การเตรียมการ การเข้ารหัส การวิเคราะห์ และการบูรณาการ ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับขั้นตอนการวิจัยของทฤษฎีฐานรากอย่างมาก โดยทั้งคู่เป็นการวิเคราะห์จากล่างขึ้นบน นอกจากนี้ยังมีฟังก์ชันการสำรวจแบบจำลองทฤษฎี ผ่านการวิเคราะห์แบบอุปนัยที่จัดหมวดหมู่และเพิ่มระดับที่ละเอียดของข้อมูลพื้นฐานที่เป็นอิสระและกระจายตามเกณฑ์ที่กำหนด หลังจากการอ่านและเปรียบเทียบซ้ำ ๆ จึงทำการเข้ารหัสแบบเปิด การเข้ารหัสแบบแกน และการเข้ารหัสแบบเลือกสรรตามลำดับ เพื่อหลีกเลี่ยงการรบกวนความเป็นวัตถุวิสัยและความแม่นยำของข้อมูลจากการคาดเดาส่วนตัว ประสบการณ์ชีวิต และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่ในระหว่างกระบวนการวิเคราะห์ มีการปรึกษาและขอคำแนะนำจากอาจารย์และผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของการวิจัยต่อไป และสุดท้ายจึงสร้างผลการเข้ารหัส

4.1.2 การเข้ารหัสการสัมภาษณ์

(1) การเปิดรหัส (open coding)

การเปิดรหัส หมายถึงกระบวนการแยกย่อย เปรียบเทียบ สร้างมโนทัศน์ และจัดหมวดหมู่ข้อมูลที่รวบรวมได้ในช่วงเริ่มต้นของการวิจัย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ กระบวนการปฏิบัติการที่แยกข้อมูลจำนวนมากตามหลักการที่กำหนด ให้แนวคิด แล้วนำมารวมกันใหม่ในรูปแบบใหม่ (Chen Xiangming, 1999:58-73) มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาประเภทที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกันจากข้อมูลดิบที่รวบรวมได้ พร้อมทั้งตั้งชื่อประเภทเพื่อกำหนดแนวคิดและมิติของประเภท

การเปิดรหัส ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน: (1) การสร้างมโนทัศน์: สกัดเนื้อหาจากความคิดเห็นดิบ แยกออกเป็นประโยคอิสระ และสกัดองค์ประกอบการเข้ารหัสจากประโยคเหล่านี้ จากนั้นเปลี่ยนจากภาษาทั่วไปเป็นภาษาที่กระชับ เพื่อสร้างแนวคิดเบื้องต้น (2) การจัดประเภทแนวคิด: ปรับปรุงวิเคราะห์ และคัดกรองแนวคิด รวบรวมแนวคิดที่อยู่ในประเภทเดียวกัน วิเคราะห์ความเชื่อมโยง

ระหว่างคำ เพื่อสร้างกลุ่มแนวคิดที่อยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน (3) การจัดหมวดหมู่: สร้างนามธรรมและตั้งชื่อกลุ่มแนวคิดเพิ่มเติม

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือ Nvivo อ่านทีละคำทีละประโยค เข้ารหัสและกำหนดข้อมูลการสัมภาษณ์ที่รวบรวมได้ที่ละคำทีละประโยคโดยปราศจากข้อสันนิษฐานและอคติใด ๆ ของผู้วิจัย เพื่อสร้างแนวคิดเริ่มต้นและค้นพบหมวดหมู่แนวคิดจากข้อมูลดิบ ได้หมวดหมู่เริ่มต้น 40 หมวดหมู่ ดังตารางต่อไปนี้

ประเด็นสัมภาษณ์โดยสรุป	การเข้ารหัสแบบเปิด	ความถี่
อินเทอร์เน็ตเข้าใจง่าย ใช้งานง่าย	อินเทอร์เน็ตใช้งานง่าย	8
การจัดวางฟังก์ชันชัดเจน	ค้นหาฟังก์ชันง่าย	7
การออกแบบการโต้ตอบราบรื่น	การโต้ตอบราบรื่น	6
แอปตอบสนองเร็ว	ความเร็วตอบสนองน่าพอใจ	9
การจัดวางหน้าสมเหตุสมผล	การจัดวางสะดวกใช้	7
แอปจับความชอบดนตรีของฉันได้แม่นยำ	จับความชอบแม่นยำ	8
มักแนะนำเพลงใหม่ที่ฉันชอบ	แนะนำเพลงใหม่ที่ชอบ	9
พิจารณาประวัติการฟังเพลงของฉันในการแนะนำ	พิจารณาประวัติการฟัง	7
ประเภทดนตรีหลากหลาย	ประเภทหลากหลาย	8
คุณภาพเพลงดีมาก	คุณภาพเพลงพอใจ	9
ฉันชอบฟังก์ชันการแนะนำนี้มาก	ชอบฟังก์ชันแนะนำ	7
เพราะฟังก์ชันแนะนำ ฉันใช้แอปบ่อยขึ้น	เพิ่มความถี่การใช้	6
ฟังก์ชันแนะนำช่วยให้ฉันค้นพบเพลงมากขึ้น	ช่วยค้นพบเพลง	8
ฉันมักดูเพลงที่แอปแนะนำให้ด้วยตัวเอง	ดูการแนะนำเอง	7
ฉันมีทัศนคติที่ดีมากต่อแอปนี้	ทัศนคติเชิงบวก	9
ฉันเริ่มใช้แอปนี้เพราะเพื่อนแนะนำ	ได้รับอิทธิพลจากเพื่อน	5
ฉันดาวน์โหลดหลังเห็นรีวิวดีในโซเชียล	อิทธิพลจากโซเชียล	4
ฉันมักเลือกใช้แอปที่มีคะแนนสูง	ชอบใช้แอปคะแนนสูง	6
ฉันปรับการฟังตามคำแนะนำของแอป	ปรับตามคำแนะนำ	5
คนรอบตัวก็ใช้แอปนี้ ฉันว่าดี	อิทธิพลจากคนรอบข้าง	4
หวังให้แอปปรับพีเอเจอร์ตามความต้องการ	ปรับตามความต้องการ	3
หวังควบคุมประเภทเพลงที่แนะนำได้	ควบคุมประเภทแนะนำ	3
หวังกันประเภทเพลงที่ไม่สนใจออกได้	กันประเภทไม่สนใจ	4
แอปนี้ตอบสนองความต้องการด้านดนตรีของฉัน	ตอบสนองความคาดหวัง	8
การตั้งค่ามีผลมากต่อผลการแนะนำ	ผลจากการตั้งค่า	5
ไม่เข้าใจหลักการพีเอเจอร์ แต่ผลดีพอใจ	พอใจผลลัพธ์	4

ประเด็นสัมภาษณ์โดยสรุป	การเข้ารหัสแบบเปิด	ความถี่
แอปให้คำแนะนำการใช้งานเพียงพอ เริ่มใช้งานง่าย	คำแนะนำเพียงพอ	7
ปรับพารามิเตอร์ง่ายตามต้องการ	ปรับพารามิเตอร์ง่าย	6
คำอธิบายฟังก์ชันชัดเจน เข้าใจเร็ว	คำอธิบายชัดเจน	8
แอปนี้มีความสามารถแนะนำส่วนบุคคลสูง	ความสามารถส่วนบุคคลสูง	9
ใช้แอปนี้รู้สึกเพลิดเพลินพอใจ	ใช้งานเพลิดเพลิน	8
แอปมักให้การค้นพบเพลงที่ไม่คาดคิด	ค้นพบไม่คาดคิด	7
ประสบการณ์บนแอปนี้หลากหลายสมบูรณ์	ประสบการณ์หลากหลาย	8
แทบไม่มีประสบการณ์ไม่ดีเมื่อใช้แอปนี้	ประสบการณ์ลบน้อย	7
พอใจประสบการณ์โดยรวมมาก	พอใจประสบการณ์รวม	9
มีความพึงพอใจต่อแอปนี้สูงมาก	ความพึงพอใจสูง	9
แอปนี้เพิ่มความเพลิดเพลินในดนตรี	เพิ่มความเพลิดเพลิน	8
จะแนะนำแอปนี้ให้เพื่อน ๆ	จะแนะนำต่อ	7
คิดว่าแอปนี้เป็นผู้นำในกลุ่มเดียวกัน	ผู้นำในกลุ่ม	6
ตั้งตารอการปรับปรุงในอนาคต	รอการปรับปรุง	7

ตารางที่ 4.1 ตารางการเข้ารหัสแบบเปิดสำหรับการสัมภาษณ์

(2) การหาแก่นของรหัส

การหาแก่นของรหัสโดยเปิดที่ละบรรทัดทีละประโยค กระบวนการนี้สามารถยืนยันและพัฒนาแนวคิดรวมถึงคุณลักษณะและมิติของแนวคิด โดยอันดับแรกตั้งชื่อเหตุการณ์และสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกันและจัดหมวดหมู่เพื่อสร้างหมวดหมู่เริ่มต้น และใช้การการหาแก่นของรหัสเพื่อสรุปภาพรวมหมวดหมู่เริ่มต้นเหล่านี้เพิ่มเติม ทำความชัดเจนความสัมพันธ์เชิงตรรกะระหว่างหมวดหมู่จัดระบบแนวคิดที่กระจัดกระจายเพื่อสร้างโครงสร้างที่เป็นแก่นมากขึ้น ค้นหาความเชื่อมโยงระหว่างหมวดหมู่ต่าง ๆ ระบุหมวดหมู่หลักและหมวดหมู่ย่อย ทำให้เห็นกรอบเนื้อหาที่ชัดเจนขึ้น โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ที่ตามทฤษฎีเบื้องต้นได้หมวดหมู่หลัก 8 หมวดหมู่ดังต่อไปนี้

หมวดหมู่	หมวดหมู่ที่เกี่ยวข้อง	เนื้อหาของหมวดหมู่
การโต้ตอบของอัลกอริทึม	อินเตอร์เฟซใช้งานง่ายและเข้าใจได้	การออกแบบอินเตอร์เฟซของฟังก์ชันพีเจอร์การแนะนำในแอป ฟลิเคชันดนตรีมีความเข้าใจง่าย ผู้ใช้สามารถเริ่มใช้งานได้ง่าย
	ค้นหาฟังก์ชันได้ง่าย	ผู้ใช้สามารถค้นหาและใช้ฟังก์ชันพีเจอร์การแนะนำในแอป ฟลิเคชันดนตรีได้อย่างง่ายดาย
	การดำเนินการโต้ตอบราบรื่น	ในระหว่างการโต้ตอบกับพีเจอร์การแนะนำ ผู้ใช้พบปัญหาในการดำเนินการน้อยมาก การทำงานราบรื่น

หมวดหมู่	หมวดหมู่ที่เกี่ยวข้อง	เนื้อหาของหมวดหมู่
	พึงพอใจกับความเร็วในการตอบสนอง	ความเร็วในการตอบสนองของฟังก์ชันพีเจอร์การแนะนำในแอป พลีเคชันดนตรีทำให้ผู้ใช้พึงพอใจ
	เค้าโครงเหมาะสมใช้งานง่าย	การจัดวางฟังก์ชันพีเจอร์การแนะนำมีความสมเหตุสมผลและสะดวกสำหรับผู้ใช้
การรับรู้ทัศนคติ	จับความชอบได้แม่นยำ	พีเจอร์การแนะนำของแอปพลีเคชันดนตรีสามารถจับความชอบทางดนตรีของผู้ใช้ได้อย่างแม่นยำ
	แนะนำเพลงใหม่ที่ชอบ	พีเจอร์การแนะนำมักจะแนะนำเพลงที่ผู้ใช้ไม่เคยฟังมาก่อนแต่ชอบมาก
	พิจารณาประวัติการฟัง	พีเจอร์การแนะนำพิจารณาประวัติการฟังเพลงของผู้ใช้เมื่อนำเพลง
	ประเภทหลากหลายไม่จำเจ	พีเจอร์การแนะนำแนะนำประเภทดนตรีที่หลากหลายให้กับผู้ใช้ ไม่จำกัดอยู่แค่ประเภทเดียว
	พึงพอใจในคุณภาพของดนตรี	ผู้ใช้พึงพอใจกับคุณภาพของเพลงที่แนะนำโดยพีเจอร์การแนะนำ
ทัศนคติการยอมรับ	ยินดีต้อนรับพีเจอร์การแนะนำ	ผู้ใช้ยินดียิ่งมากกับฟังก์ชันพีเจอร์การแนะนำในแอปพลีเคชันดนตรี
	เพิ่มความถี่ในการใช้งาน	ฟังก์ชันพีเจอร์การแนะนำเพิ่มความถี่ในการใช้งานแอปพลีเคชันดนตรีของผู้ใช้
	ช่วยในการค้นพบดนตรี	ผู้ใช้เชื่อว่าพีเจอร์การแนะนำมีประโยชน์อย่างมากต่อการแนะนำการค้นพบดนตรีของพวกเขา
	ดูคำแนะนำอย่างกระตือรือร้น	ผู้ใช้จะดูเพลงที่แนะนำโดยพีเจอร์ด้วยตนเอง
	ทัศนคติเชิงบวก	ผู้ใช้มีทัศนคติเชิงบวกต่อพีเจอร์การแนะนำและมีมุมมองในแง่ดี
บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย	ได้รับอิทธิพลจากเพื่อน	ผู้ใช้ได้รับอิทธิพลจากเพื่อนหรือครอบครัวให้เริ่มใช้ฟังก์ชันพีเจอร์การแนะนำในแอปพลีเคชันดนตรี
	อิทธิพลจากการรีวิวใน	
	มีแนวโน้มการใช้งานสูง	เมื่อผู้ใช้พบว่าผู้อื่นประเมินพีเจอร์การแนะนำในระดับสูง พวกเขามีแนวโน้มที่จะใช้งานมากขึ้น

หมวดหมู่	หมวดหมู่ที่เกี่ยวข้อง	เนื้อหาของหมวดหมู่
	ปรับตามคำแนะนำ	ผู้ใช้ปรับเปลี่ยนวิธีการใช้พีเจอาร์การแนะนำตามคำแนะนำของผู้ใช้
	อิทธิพลจากคนรอบข้าง	ผู้ใช้คิดว่าพฤติกรรมการใช้พีเจอาร์การแนะนำของคนรอบข้างมีผลกระทบต่อพวกเขาในระดับหนึ่ง
การควบคุมพฤติกรรม การรับรู้	ปรับพีเจอาร์ตามความต้องการ	ผู้ใช้สามารถปรับพฤติกรรมของพีเจอาร์การแนะนำตามความต้องการของตนเองได้
	ควบคุมประเภทการแนะนำ	ผู้ใช้เชื่อว่าพวกเขาสามารถควบคุมประเภทดนตรีที่พีเจอาร์แนะนำให้พวกเขาได้ในระดับสูง
	คัดออกสิ่งที่ไม่สนใจ	ผู้ใช้สามารถคัดออกเนื้อหาที่แนะนำที่ไม่สนใจได้อย่างง่ายดาย
	ตรงตามความคาดหวังของฉันทัน	ผู้ใช้มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมของพีเจอาร์การแนะนำ และมักจะสามารถตอบสนองความคาดหวังเหล่านั้นได้
	การตั้งค่าผลกระทบการตอบสนอง	ผู้ใช้สามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพีเจอาร์การแนะนำผ่านการตั้งค่าหรือการให้ข้อเสนอแนะ
ความสามารถในการรับรู้	หลักการของพีเจอาร์เข้าใจง่าย	ผู้ใช้คิดว่าหลักการทำงานของพีเจอาร์การแนะนำเข้าใจได้ง่าย
	คำแนะนำการใช้งานเพียงพอ	พีเจอาร์การแนะนำให้คำแนะนำการใช้งานที่เพียงพอแก่ผู้ใช้ ทำให้พวกเขาสามารถใช้งานได้โดยง่าย
	ปรับพารามิเตอร์ได้ง่าย	ผู้ใช้สามารถปรับพารามิเตอร์ของพีเจอาร์การแนะนำได้ด้วยการดำเนินการที่ง่าย
	คำอธิบายฟังก์ชันชัดเจน	คำอธิบายฟังก์ชันของพีเจอาร์การแนะนำชัดเจนและเข้าใจง่ายสำหรับผู้ใช้
	ความสามารถในการปรับแต่งเฉพาะบุคคลสูง	ผู้ใช้เห็นว่าพีเจอาร์การแนะนำมีความสามารถในการปรับแต่งและความเป็นส่วนตัวสูง
ประสบการณ์การรับรู้	ใช้งานแล้วมีความสุขและพึงพอใจ	ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจและมีความสุขมากเมื่อใช้ฟังก์ชันพีเจอาร์การแนะนำ
	นำมาซึ่งการค้นพบที่ไม่คาดคิด	พีเจอาร์การแนะนำนำเสนอการค้นพบเพลงที่ไม่คาดคิดมากมายให้กับผู้ใช้ ทำให้พวกเขาารู้สึกประหลาดใจ
	ประสบการณ์ที่หลากหลาย	ผู้ใช้เชื่อว่าพีเจอาร์การแนะนำทำให้ประสบการณ์การฟังเพลงของพวกเขาหลากหลายและสมบูรณ์มากขึ้น
	ประสบการณ์ที่ไม่ดีมีน้อยมาก	ผู้ใช้แทบจะไม่พบประสบการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในระหว่างการใช้งานพีเจอาร์การแนะนำ

หมวดหมู่	หมวดหมู่ที่เกี่ยวข้อง	เนื้อหาของหมวดหมู่
	พึงพอใจกับประสบการณ์โดยรวม	ผู้ใช้พึงพอใจกับประสบการณ์โดยรวมของพีเจเออร์การแนะนำ
ความพึงพอใจของผู้ใช้	ความพึงพอใจสูงมาก	ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับสูงมากต่อฟังก์ชันพีเจเออร์การแนะนำของแอปพลิเคชันดนตรี
	เพิ่มความเพลิดเพลินในดนตรี	ผู้ใช้เชื่อว่าฟังก์ชันพีเจเออร์การแนะนำช่วยเพิ่มความเพลิดเพลินในการฟังดนตรีของพวกเขาอย่างมาก
	จะแนะนำให้ผู้อื่น	ผู้ใช้เต็มใจที่จะแนะนำฟังก์ชันพีเจเออร์การแนะนำของแอปพลิเคชันดนตรีนี้ให้กับผู้อื่น
	เป็นผู้นำในกลุ่มผลิตภัณฑ์เดียวกัน	ผู้ใช้เชื่อว่าฟังก์ชันพีเจเออร์การแนะนำของแอปพลิเคชันดนตรีนี้เป็นผู้นำในผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน
	หวังว่าจะมีการปรับปรุงในอนาคต	ผู้ใช้มีความคาดหวังสูงต่อการปรับปรุงฟังก์ชันพีเจเออร์การแนะนำของแอปพลิเคชันดนตรีในอนาคต

ตารางที่ 4.2 ตารางการเข้ารหัสแบบแกนหลักสำหรับการสัมภาษณ์

(3) การเลือกรหัส

ขั้นตอนการเลือกรหัสนั้น เป็นขั้นตอนที่ดำเนินการต่อจากการเข้ารหัสแบบหาแก่นของรหัสในระดับที่เป็นรูปธรรมสูงขึ้น จุดประสงค์ของขั้นตอนนี้คือการค้นหาหมวดหมู่หลัก โดยหมวดหมู่อื่น ๆ ที่ได้นำเสนอไว้แล้วสามารถรวมและผสมผสานหมวดหมู่หลักได้เพื่อสร้างเป็น "เชื่อมโยง" เรื่องราวที่สมบูรณ์ จากการใช้การเข้ารหัสแบบเลือกสรร ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้จัดหมวดหมู่หลักทั้งหมด 8 หมวดหมู่ ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์กับพีเจเออร์ การรับรู้พีเจเออร์ ทักษะการยอมรับ บรรทัดฐานทางสังคม การควบคุมพฤติกรรม การรับรู้ความสามารถ การรับรู้ประสบการณ์ และความพึงพอใจของผู้ใช้ ดังตารางต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อง	การวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์	ข้อความที่เป็นตัวแทน
การโต้ตอบกับพีเจเออร์ → ความพึงพอใจของผู้ใช้	ความเป็นธรรมชาติของการออกแบบอินเทอร์เฟซการแนะนำและระดับความยากง่ายในการโต้ตอบส่งผลต่อประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจระบบการแนะนำที่มีการโต้ตอบที่เป็นธรรมชาติมากขึ้นและมีการปรับแต่งส่วนบุคคลมากขึ้นสามารถเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้ได้	"อินเทอร์เฟซการแนะนำของ Spotify ค่อนข้างเข้าใจง่าย ทุกวันที่เปิดใช้งานก็สามารถเห็นเพลย์ลิสต์ใหม่ได้เลย"(ผู้ให้สัมภาษณ์ B) "หวังว่าจะมีการจัดหมวดหมู่การแนะนำที่ชัดเจนมากขึ้น เช่น การ

ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อง	การวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์	ข้อความที่เป็นตัวแทน
		กรองตามอารมณ์หรือกิจกรรม" (ผู้ให้สัมภาษณ์ C)
การรับรู้ฟีเจอร์ → ความพึงพอใจของผู้ใช้	การรับรู้เชิงอัตวิสัยของผู้ใช้เกี่ยวกับความแม่นยำ ความโปร่งใส และความหลากหลายของฟีเจอร์การแนะนำส่งผลต่อความไว้วางใจในแอปพลิเคชันเพลง และส่งผลต่อความพึงพอใจต่อไป แอปพลิเคชันที่มีความแม่นยำในการแนะนำสูงสามารถทำให้ผู้ใช้พึงพอใจมากขึ้น	"YouTube Music บางครั้งแนะนำเพลงแปลกๆ ฉันไม่ค่อยเข้าใจว่ามันแนะนำอย่างไร"(ผู้ให้สัมภาษณ์ A) "Spotify บางครั้งแนะนำเพลงประเภทเดียวกันซ้ำๆ รู้สึกเหมือนถูกกักขังอยู่"(ผู้ให้สัมภาษณ์ D)
ทัศนคติการยอมรับ → ความพึงพอใจของผู้ใช้	การที่ผู้ใช้ยอมรับฟีเจอร์การแนะนำโดยตรงหรือไม่ ส่งผลต่อความถี่ในการใช้งานและความพึงพอใจโดยรวมผู้ใช้ที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อการแนะนำมักจะได้รับประสบการณ์การใช้งานที่ดีได้ง่ายกว่า	"ฉันค่อนข้างชอบฟีเจอร์การแนะนำ เพราะมันทำให้ฉันได้ค้นพบเพลงใหม่ๆ มากมาย"(ผู้ให้สัมภาษณ์ F) "บางครั้งฉันรู้สึกว่าการแนะนำยังไม่ฉลาดพอ เพลงที่แนะนำมาซ้ำซาก"(ผู้ให้สัมภาษณ์ G)
บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย → ความพึงพอใจของผู้ใช้	อิทธิพลจากเพื่อน สื่อสังคมออนไลน์ และครอบครัวเปลี่ยนแปลงมุมมองของผู้ใช้ต่อฟีเจอร์การแนะนำ ซึ่งส่งผลต่อประสบการณ์การใช้งานและความพึงพอใจ การประเมินในเชิงบวกจะเพิ่มการยอมรับ ขณะที่การประเมินในเชิงลบอาจลดความเชื่อมั่น	"เพื่อนของฉันบอกว่าการแนะนำของ Spotify ใช้งานได้ดีมาก ฉันเลยเริ่มสนใจมัน"(ผู้ให้สัมภาษณ์ E) "ฉันเห็นคนแชร์เพลย์ลิสต์แนะนำในสื่อสังคมออนไลน์ ฉันเลยไปฟังด้วย"(ผู้ให้สัมภาษณ์ H)
การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม → ความพึงพอใจของผู้ใช้	ความสามารถในการปรับแต่งและระดับการควบคุมระบบการแนะนำของผู้ใช้ส่งผลต่อความพึงพอใจของพวกเขาผู้ใช้ที่สามารถปรับแต่งเนื้อหาที่แนะนำด้วยตนเองมักจะมีคามพึงพอใจมากกว่า ในขณะที่ผู้ใช้ที่มีการควบคุมไม่เพียงพออาจรู้สึกผิดหวัง	"ฉันอยากให้ Spotify ไม่แนะนำเพลงบางประเภท แต่มันก็ยังคงแนะนำอยู่ดี"(ผู้ให้สัมภาษณ์ I) "ฉันสามารถมีอิทธิพลต่อการแนะนำโดยการกดไลค์หรือข้ามเพลง แต่ไม่สามารถควบคุมได้ทั้งหมด"(ผู้ให้สัมภาษณ์ J)

ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อง	การวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์	ข้อความที่เป็นตัวแทน
การรับรู้ความสามารถในการใช้งาน → ความพึงพอใจของผู้ใช้	การรับรู้ของผู้ใช้เกี่ยวกับความสะดวกในการใช้งานและประสบการณ์การโต้ตอบกับระบบการแนะนำส่งผลต่อความพึงพอใจระบบการแนะนำที่มีอินเตอร์เฟซเรียบง่ายและให้ข้อมูลตอบกลับที่ชัดเจนจะได้รับความนิยมมากกว่า	"ส่วน 'แนะนำสำหรับคุณ' ของ Spotify ค่อนข้างสะดวก แค่คลิกก็สามารถเล่นได้"(ผู้ให้สัมภาษณ์ K) "จะดีมากถ้ามีฟังก์ชันที่สามารถปรับแต่งตรรกะการแนะนำได้เอง"(ผู้ให้สัมภาษณ์ L)
ประสบการณ์การรับรู้ → ความพึงพอใจของผู้ใช้	ฟีเจอร์การแนะนำที่เสริมกระบวนการสำรวจดนตรีของผู้ใช้และสร้างความเพลิดเพลินทางอารมณ์ ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ แอปพลิเคชันที่แนะนำเนื้อหาใหม่ๆ และตรงกับอารมณ์จะได้รับความนิยมมากกว่า	"ฟีเจอร์การแนะนำทำให้ฉันได้ฟังเพลงมากมายที่ปกติฉันจะไม่ได้ค้นหาเอง ค่อนข้างน่าสนใจทีเดียว"(ผู้ให้สัมภาษณ์ M) "บางครั้งเพลงที่แนะนำตรงกับอารมณ์ของฉันมาก ทำให้ฉันรู้สึกผ่อนคลาย"(ผู้ให้สัมภาษณ์ N)

ตารางที่ 4.3 ตารางโครงสร้างความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของผู้ใช้

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้บันทึกการสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ทั้งหมด 10 ชุด โดยมีข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้:

ลำดับ	เพศ	อายุ	อาชีพ	ระยะเวลาการใช้แอปพลิเคชันเพลง	ความถี่การใช้ต่อสัปดาห์	แอปพลิเคชันเพลงที่ใช้เป็นประจำ	ความชื่นชอบทางดนตรีหลัก
1	หญิง	21 ปี	นักศึกษา	6-7 ปี	4-5 ครั้ง/สัปดาห์	YouTube	ร็อก, ฮิปฮอป, เพลงย้อนยุค
2	ชาย	29 ปี	วิศวกรซอฟต์แวร์	5 ปี	7 ครั้ง/สัปดาห์ขึ้นไป	Spotify, JOOX, YouTube Music	เพลงป๊อป, เพลงอิเล็กทรอนิกส์แดนซ์
3	ชาย	32 ปี	ช่างเทคนิคบริษัท	11 ปี	4-5 ครั้ง/สัปดาห์	Spotify	ป๊อป, อิเล็กทรอนิกส์, ฮิปฮอป
4	ชาย	29 ปี	ช่างภาพ	ประมาณ 6 ปี	4-5 ครั้ง/สัปดาห์	Spotify, JOOX	ป๊อป, อิเล็กทรอนิกส์, โฟล์ค, ร็อก
5	ชาย	30 ปี	การตลาด	6-7 ปี	3-4 ครั้ง/สัปดาห์	Spotify, Apple Music	เพลงอิเล็กทรอนิกส์, เพลงอินดี้,

ลำดับ	เพศ	อายุ	อาชีพ	ระยะเวลาการใช้ แอปพลิเคชัน เพลง	ความถี่การใช้ ต่อสัปดาห์	แอปพลิเคชัน เพลงที่ใช้เป็นประจำ	ความชื่นชอบ ทางดนตรีหลัก
							เพลงป๊อป, เพลง บรรเลง
6	ชาย	30 ปี	พนักงานขาย	5 ปี	เกือบทุกวัน, 2-3 ชั่วโมง/ วัน	Spotify, JOOX, YouTube Music	เพลงป๊อป, เพลง ลูกทุ่ง
7	หญิง	22 ปี	นักศึกษา	5 ปี	2-3 ครั้ง/ สัปดาห์	Spotify, JOOX, YouTube Music	เพลงโฟรเราะ, เพลงป๊อป
8	หญิง	25 ปี	ครุดนตรี ประณม	ประมาณ 7 ปี	4-5 ครั้ง/ สัปดาห์	Spotify, YouTube Music	เพลงไทยเดิม, เพลงป๊อปไทย
9	หญิง	28 ปี	ครูประณม	6-7 ปี	3-4 ครั้ง/ สัปดาห์	Spotify, JOOX, YouTube Music	เพลงฮิปฮอป, เพลงป๊อปไทย, เพลงป๊อปสากล
10	หญิง	22 ปี	นักศึกษา	5 ปี	4-5 ครั้ง/ สัปดาห์	Spotify	เพลงป๊อปไทย, เพลงรักโรแมน ติก

ตารางที่ 4.4 แสดงลักษณะของผู้ให้สัมภาษณ์

จากตารางดังกล่าวพบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักมีสัดส่วนผู้หญิงสูงกว่าผู้ชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 ถึง 32 ปี ซึ่งอยู่ในกลุ่มคนรุ่นใหม่ถึงวัยทำงาน คนกลุ่มนี้มีการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ในระดับสูง มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์มาก มีความต้องการและมีการใช้จ่ายด้านดนตรีสูง ดังนั้นกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์นี้จึงเป็นกลุ่มผู้ใช้หลักของแอปพลิเคชันเพลง

ผู้ให้สัมภาษณ์มาจากพื้นฐานอาชีพที่หลากหลาย เช่น นักศึกษา วิศวกรซอฟต์แวร์ ช่างเทคนิค บริษัท ช่างภาพ เป็นต้น สะท้อนให้เห็นถึงความกว้างขวางและความหลากหลายของกลุ่มผู้ใช้แอปพลิเคชันเพลง กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีพื้นฐานอาชีพต่างกันอาจมีความต้องการและความชื่นชอบด้านดนตรีที่แตกต่างกัน มีความต้องการให้ฟีเจอร์การแนะนำในแอปพลิเคชันเพลงมีความยืดหยุ่นสูงและมีความสามารถในการนำเสนอเพลงให้เข้ากับแต่ละบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่แตกต่างกัน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักมีระยะเวลาการใช้แอปพลิเคชันเพลงที่ยาวนาน โดยมีระยะเวลาการใช้งานเฉลี่ยมากกว่า 5 ปี และมีความถี่ในการใช้งานต่อสัปดาห์สูง บางคนใช้แทบจะทุกวัน นี่แสดงให้เห็นว่าแอปพลิเคชันเพลงมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของผู้ให้สัมภาษณ์ พวกเขามีระดับการพึงพาและความภักดีต่อแอปพลิเคชันเพลงในระดับสูง

แอปพลิเคชันเพลงที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักใช้เป็นหลักได้แก่ Spotify, YouTube Music, JOOX แอปพลิเคชันเหล่านี้ล้วนมีประสิทธิภาพที่ดีในด้านฟีเจอร์การแนะนำ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ระบุว่าพวกเขามีการใช้ฟีเจอร์การแนะนำในการค้นพบเพลงใหม่ ๆ อยู่เสมอ และเห็นว่าฟีเจอร์การ

แนะนำจะทำให้สะดวกในการเข้าถึงเพลงใหม่ สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นถึงการพึ่งพาและการยอมรับของผู้ใช้ที่มีต่อพีเจอาร์การแนะนำในแอปพลิเคชันเพลง

ความขึ้นชอบทางดนตรีของผู้ให้สัมภาษณ์มีความหลากหลาย ครอบคลุมหลายประเภท เช่น ร็อค ฮิปฮอป เพลงโพป เพลงบ็อบ เพลงอิเล็กทรอนิกส์แดนซ์ เพลงโฟล์ค เพลงไทยเดิม เป็นต้น พีเจอาร์การแนะนำในแอปพลิเคชันเพลงสามารถวิเคราะห์ความชอบทางดนตรีของผู้ใช้ได้อย่างแม่นยำ และให้บริการแนะนำที่เป็นส่วนตัว ในขณะเดียวกัน ผู้ให้สัมภาษณ์ยังได้เสนอข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสำหรับพีเจอาร์การแนะนำ เช่น การเพิ่มเหตุผลในการแนะนำ การปรับปรุงตรรกะการแนะนำ การมีฟังก์ชันการปรับแต่งด้วยตนเอง เป็นต้น

4.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้ใช้พีเจอาร์แนะนำแอปพลิเคชันเพลง

4.2.1 กระบวนการวิจัย

(1) การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ใช้วิธีการสำรวจแบบสอบถามเพื่อศึกษาอิทธิพลของพีเจอาร์แนะนำในแอปพลิเคชันเพลงที่มีต่อประสบการณ์ผู้ใช้และความพึงพอใจของผู้ฟังเพลง โดยอิงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้แจกและเก็บแบบสอบถามผ่าน Qualtrics โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในการสำรวจบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 501 ชุด หลังจากตัดแบบสอบถามที่ใช้เวลาตอบสั้นและข้อมูลไม่สมบูรณ์ออก เหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 495 ชุด ซึ่งจะนำมาวิเคราะห์ต่อไป

(2) การออกแบบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน: ส่วนที่หนึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐาน รวมถึงเพศ อายุ และข้อมูลอื่นๆ ส่วนที่สองเป็นสถานะการใช้งาน รวมถึงแอปพลิเคชันเพลงที่คุณใช้บ่อยที่สุด ส่วนที่สามเป็นประสบการณ์การใช้งาน รวมถึงคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสบการณ์ของคุณมากที่สุดเมื่อใช้พีเจอาร์แนะนำ ส่วนที่สี่เป็นคำถามมาตรวัดแบบเมทริกซ์ ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดทางจิตวิทยาที่ใช้กันทั่วไปสำหรับวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นของบุคคลต่อหัวข้อเฉพาะ มาตรวัดนี้ประกอบด้วยชุดข้อความ แต่ละข้อความมีคำตอบห้าระดับคือ "เห็นด้วยอย่างยิ่ง" "เห็นด้วย" "เป็นกลาง" "ไม่เห็นด้วย" "ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง" ให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ มาตรวัดแบบนี้ใช้กันอย่างแพร่หลายในด้านจิตวิทยา สังคมวิทยา และการตลาด เพื่อความสะดวกในการคำนวณ แต่ละข้อจะให้คะแนนตามระบบ 5 คะแนน คำอธิบายการให้คะแนน: แต่ละข้อมีตัวเลือก 5 ข้อ ให้คะแนนตั้งแต่ 1-5

ลิขสิทธิ์ของวิทยานิพนธ์นี้เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(3) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

การวิเคราะห์เชิงพรรณนาเป็นการอธิบายทางสถิติของข้อมูลทุกตัวแปรในการสำรวจ ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์ความถี่ การวิเคราะห์แนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง การวิเคราะห์การกระจาย การแจกแจง และกราฟสถิติพื้นฐานบางอย่าง งานวิจัยนี้ได้ทำการวิเคราะห์ความถี่สำหรับคำถามในส่วนข้อมูลพื้นฐาน และวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่ามัธยฐานของตัวแปร

4.2.2 การวิเคราะห์ความถี่

(1) ข้อมูลพื้นฐาน

รายการ	ตัวเลือก	ความถี่	ร้อยละ (%)
เพศ	ไม่เปิดเผย	3	00.61
	อื่น ๆ	18	03.64
	หญิง	259	52.32
	ชาย	215	43.43
กลุ่มอายุ	อายุระหว่าง 26-35 ปี	180	36.36
	อายุระหว่าง 36-45 ปี	127	25.66
	อายุระหว่าง 19-25 ปี	101	20.40
	อายุมากกว่า 46 ปี	62	12.53
	อายุต่ำกว่า 18 ปี	25	05.05
อาชีพ	ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ	76	15.35
	พนักงานบริษัท	236	47.68
	ผู้เกษียณอายุ	19	03.84
	ประกอบอาชีพอิสระ, ฟรีแลนซ์	122	24.65
	นักเรียน นักศึกษา	42	8.48

ตารางที่ 4.5 ตารางการวิเคราะห์ความถี่ข้อมูลพื้นฐาน

จากตารางพบว่า เพศหญิงมีสัดส่วนสูงสุดที่ 52.32% แสดงให้เห็นถึงสัดส่วนที่สูงของผู้ใช้เพศหญิงในกลุ่มผู้ใช้แอปพลิเคชันเพลง เพศชายมีสัดส่วน 43.43% ซึ่งต่ำกว่าเพศหญิงเล็กน้อย นอกจากนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยมาก (0.61%) ที่เลือกไม่เปิดเผยเพศ และ 3.64% เลือกตัวเลือกเพศ "อื่นๆ" ในด้านการกระจายตัวของอายุ กลุ่มอายุ 26-35 ปีมีสัดส่วนสูงสุดที่ 36.36% แสดงให้เห็นว่ากลุ่มอายุนี้เป็นกลุ่มผู้ใช้หลักของแอปพลิเคชันเพลง ตามมาด้วยกลุ่มอายุ 36-45 ปีที่ 25.66% กลุ่มอายุ 19-25 ปีมีสัดส่วน 20.40% ซึ่งแสดงให้เห็นถึงอัตราการใช้งานที่สูงของกลุ่มผู้ช่วยหนุ่มสาว ส่วนกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไปและต่ำกว่า 18 ปีมีสัดส่วนน้อยกว่า โดยอยู่ที่ 12.53% และ 5.05% ตามลำดับ ในตัวเลือกอาชีพ พนักงานบริษัทมีสัดส่วนสูงสุดที่ 47.68% แสดงให้เห็นว่าคนทำงานเป็นกลุ่มผู้ใช้สำคัญของแอปพลิเคชันเพลง ตามมาด้วยอาชีพอิสระ/ผู้ประกอบการที่ 24.65% ข้าราชการและพนักงานหน่วยงานรัฐมีสัดส่วน 15.35% ผู้เกษียณอายุและนักเรียน/นักศึกษามีสัดส่วน 3.84% และ 8.48% ตามลำดับ

(2) สถานะการใช้งาน

ชื่อ	ตัวเลือก	ความถี่	ร้อยละ (%)
แอปพลิเคชันเพลงที่คุณใช้บ่อยที่สุดคือ (เลือกหนึ่งหรือมากกว่า)	Spotify	224	45.25
	JOOX	220	44.44
	YouTube Music	207	41.82
จำนวนปีที่คุณใช้แอปพลิเคชันเพลง	1-3 ปี	137	27.68

ชื่อ	ตัวเลือก	ความถี่	ร้อยละ (%)
	3-5 ปี	222	44.85
	5 + ปี	89	17.98
	น้อยกว่า 1 ปี	47	9.49
คุณใช้แอปพลิเคชันเพลงบ่อยแค่ไหนต่อสัปดาห์	สองสามครั้งต่อเดือน	53	10.71
	สองสามครั้งต่อสัปดาห์	121	24.44
	หลายครั้งต่อวัน	101	20.40
	วันละครั้ง	179	36.16
	ใช้น้อยมาก	41	8.28
เวลาเฉลี่ยในการฟังเพลงต่อวันของคุณประมาณ	1 ถึง 2 ชั่วโมง	118	23.84
	2 ถึง 3 ชั่วโมง	44	8.89
	มากกว่า 3 ชั่วโมง	31	6.26
	30 นาทีถึง 1 ชั่วโมง	211	42.63
	น้อยกว่า 30 นาที	91	18.38

ตารางที่ 4.6 ตารางการวิเคราะห์ความถี่สถานะการใช้งาน

จากตารางพบว่า แอปพลิเคชันเพลงที่คุณใช้บ่อยที่สุดคือแอปพลิเคชัน Spotify คิดเป็นร้อยละ 45.25 แสดงให้เห็นถึงความนิยมอย่างกว้างขวางในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือแอปพลิเคชัน JOOX คิดเป็นร้อยละ 44.44 แสดงให้เห็นว่าแอปพลิเคชัน JOOX ก็เป็นแอปพลิเคชันเพลงที่ได้รับความนิยมมากเช่นกัน สำหรับแอปพลิเคชัน YouTube Music อยู่ในอันดับที่สามด้วยสัดส่วนร้อยละ 41.82

สำหรับจำนวนปีที่ใช้แอปพลิเคชันเพลงช่วงระหว่าง 3-5 ปี มีสัดส่วนสูงสุดที่ร้อยละ 44.85 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชันเพลงมาเป็นเวลานานพอสมควรแต่ยังไม่ถึง 5 ปี ตัวเลือก 1-3 ปี มีสัดส่วนร้อยละ 27.68 แสดงให้เห็นว่ามีผู้ใช้จำนวนหนึ่งที่เพิ่งเริ่มใช้แอปพลิเคชันเพลงในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ผู้ใช้ที่ใช้มากกว่า 5 ปีมีสัดส่วนร้อยละ 17.98 แม้จะไม่ใช่สัดส่วนสูงสุดแต่ก็แสดงให้เห็นว่ามีผู้ใช้ที่จงรักภักดีจำนวนหนึ่ง ส่วนผู้ใช้ที่ใช้น้อยกว่า 1 ปีมีสัดส่วนต่ำสุดที่ร้อยละ 9.49 แสดงให้เห็นว่ามีผู้ใช้ใหม่ค่อนข้างน้อย

ความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันเพลงต่อสัปดาห์ของผู้ใช้ที่ใช้วันละครั้งมีสัดส่วนสูงสุดที่ร้อยละ 36.16 แสดงให้เห็นว่าแอปพลิเคชันเพลงได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ผู้ใช้ที่ใช้หลายครั้งต่อวันมีสัดส่วนที่ร้อยละ 20.40 ซึ่งค่อนข้างสูงเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้กลุ่มนี้ฟังเพลงแอปพลิเคชันเพลงค่อนข้างมาก ผู้ใช้ที่ใช้สัปดาห์ละหลายครั้งมีสัดส่วนร้อยละ 24.44 ส่วนผู้ใช้ที่ใช้เดือนละหลายครั้งมีสัดส่วนค่อนข้างต่ำที่ร้อยละ 10.71 ผู้ใช้ที่ใช้น้อยมากมีสัดส่วนต่ำสุดที่ 8.28 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชันเพลงเป็นประจำ

เวลาเฉลี่ยต่อวันในการฟังเพลงของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวเลือก 30 นาทีถึง 1 ชั่วโมงมีสัดส่วนสูงสุดที่ร้อยละ 42.63 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลาฟังเพลงในช่วงเวลานี้ ตัวเลือก 1-2 ชั่วโมงมีสัดส่วนร้อยละ 23.84 ซึ่งค่อนข้างสูงเช่นกัน ส่วนผู้ใช้ที่ฟังเพลงมากกว่า 3 ชั่วโมงมีสัดส่วนต่ำสุดที่ร้อยละ 6.26 แสดงให้เห็นว่ามีผู้ใช้ที่ฟังเพลงต่อเนื่องเป็นเวลานานค่อนข้างน้อย

ผู้ใช้ที่ฟังเพลงน้อยกว่า 30 นาทีมีสัดส่วนร้อยละ 18.38 แสดงให้เห็นว่ามีผู้ใช้จำนวนหนึ่งที่ใช้เวลาฟังเพลงต่อวันค่อนข้างน้อย

(3) ประสพการณ์การใช้งาน

รายการ	ตัวเลือก	ความถี่	ร้อยละ (%)
เมื่อใช้พีเจอร์แนะนำ คุณคิดว่าด้านใดต่อไปนี้มีผลกระทบมากที่สุดต่อประสพการณ์ของคุณ ?	ความหลากหลายของเนื้อหาที่แนะนำ	161	32.53
	การออกแบบอินเทอร์เฟซของพีเจอร์แนะนำ	75	15.15
	อื่น ๆ	34	6.87
	ความถี่ในการอัปเดตพีเจอร์แนะนำ	133	26.87
	ความแม่นยำของเนื้อหาที่แนะนำ	92	18.59
ในสถานการณ์ใดต่อไปที่คุณรู้สึกว่าพีเจอร์แนะนำตรงกับความต้องการของคุณมากที่สุด ?	ค้นพบเพลงใหม่	81	16.36
	มองหาแนวเพลงเฉพาะ	119	24.04
	อื่น ๆ	20	4.04
	แนะนำเพลงตามประวัติการฟังเพลงในอดีต	119	24.04
	แนะนำเพลงตามอารมณ์	156	31.52
คุณพบปัญหาอะไรบ้างเมื่อใช้ระบบพีเจอร์แนะนำ (มีหลายตัวเลือกให้เลือก)	เนื้อหาที่แนะนำไม่ตรงกับความต้องการส่วนตัว	227	45.86
	เนื้อหาที่แนะนำมีความซ้ำซากมาก	144	29.09
	พีเจอร์แนะนำตอบสนองช้า	173	34.95
	มันยากที่จะหาการตั้งค่าเพื่อปิดหรือปรับพีเจอร์แนะนำ	212	42.83
	อื่น ๆ	45	9.09
คุณคิดว่าสามารถเพิ่มประสพการณ์การใช้งานพีเจอร์แนะนำได้? (มีหลายตัวเลือกให้เลือก)	ปรับปรุงความแม่นยำและการปรับแต่งเนื้อหาที่แนะนำให้เหมาะสมกับผู้ใช้	123	24.85
	เพิ่มความหลากหลายของเนื้อหาที่แนะนำ	168	33.94
	ปรับปรุงการออกแบบอินเทอร์เฟซ	199	40.20
	การโต้ตอบของพีเจอร์แนะนำ	166	33.54
	ปรับให้เข้ากับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของผู้ใช้	187	37.78
คุณต้องการเรียนรู้หรือปรับการทำงานของพีเจอร์แนะนำในวิธีใด? (มีหลายตัวเลือกให้เลือก)	อื่น ๆ	64	12.93
	การตั้งค่าในแอปหรือเอกสารช่วยเหลือ	138	27.88
	บทเรียนออนไลน์หรือวิดีโอแนะนำ	186	37.58
	การปรึกษาบริการลูกค้าหรือการสนับสนุนผู้ใช้	217	43.84
	การแบ่งปันของผู้ใช้บนสื่อสังคมออนไลน์หรือฟอรัม	161	32.53
อื่น ๆ	64	12.93	

ตารางที่ 4.7 ตารางการวิเคราะห์ความถี่ประสพการณ์การใช้งาน

จากตารางพบว่า ความหลากหลายของเนื้อหาที่แนะนำมากที่สุดคือ การมีผลต่อประสพการณ์การใช้งานมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.53 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ให้ความสำคัญกับความสามารถของ

พีเจอรในการนำเสนอตัวเลือกเนื้อหาที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการและรสนิยมที่แตกต่างกัน ตามมาด้วย ความถี่ในการอัปเดตพีเจอรแนะนำคิดเป็นร้อยละ 26.87 แสดงว่าความเร็วในการอัปเดตเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้ให้ความสนใจมากโดยต้องการให้พีเจอรทันสมัยและนำเสนอเนื้อหาใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ส่วนความแม่นยำของเนื้อหาที่แนะนำ อยู่ในอันดับที่สามที่คิดเป็นร้อยละ 18.59 แสดงว่าผู้ใช้ต้องการให้พีเจอรตรงกับความต้องการและความชอบของพวกเขา นอกจากนี้การออกแบบอินเทอร์เฟซ และอื่นๆ มีสัดส่วนค่อนข้างต่ำคิดเป็นร้อยละ 15.15 และ 6.87 ตามลำดับ แสดงว่าปัจจัยเหล่านี้แม้จะมีผลบ้างแต่ไม่ใช่สิ่งที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญมากที่สุด

พีเจอรแนะนำตอบสนองความต้องการของคุณได้ดีที่สุดคือ การแนะนำเพลงตามอารมณ์มีสัดส่วนสูงสุดที่ร้อยละ 31.52 เป็นสถานการณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าพีเจอรแนะนำตอบสนองความต้องการได้ดีที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ต้องการให้พีเจอรแนะนำเพลงตามอารมณ์ของพวกเขาเพื่อสร้างบรรยากาศและประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้น ตามมาด้วยการแนะนำเพลงตามประวัติการฟัง และการค้นหาเพลงประเภทเฉพาะ ที่มีสัดส่วนเท่ากันที่ร้อยละ 24.04 แสดงว่าผู้ใช้ต้องการให้พีเจอรแนะนำเนื้อหาตามประวัติการฟังและประเภทเพลงที่ชื่นชอบ ส่วนการค้นหาเพลงใหม่ มีสัดส่วนค่อนข้างต่ำที่ร้อยละ 16.36 แต่ก็ยังเป็นความต้องการที่ไม่ควรมองข้าม นอกจากนี้ตัวเลือกอื่นๆ มีสัดส่วนร้อยละ 4.04 แสดงว่ายังมีสถานการณ์อื่น ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้

ปัญหาใดเมื่อใช้พีเจอรแนะนำเนื้อหาที่แนะนำไม่ตรงกับความต้องการส่วนตัว มีสัดส่วนสูงสุดที่ร้อยละ 45.86 เป็นปัญหาที่พบบ่อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าระดับความเป็นส่วนตัวของพีเจอรแนะนำยังต้องได้รับการปรับปรุง ตามมาด้วยยากที่จะหาวิธีปิดหรือปรับการตั้งค่าพีเจอรแนะนำที่ร้อยละ 42.83 แสดงว่าผู้ใช้ต้องการมีอำนาจควบคุมและอิสระมากขึ้นในการใช้พีเจอรแนะนำส่วนเนื้อหาที่แนะนำซ้ำกันมากและ พีเจอรแนะนำตอบสนองซ้ำมีสัดส่วนร้อยละ 29.09 และ 34.95 ตามลำดับ ซึ่งเป็นปัญหาที่ผู้ใช้รายงานบ่อย ผู้ที่เลือกอื่นๆ มีสัดส่วนร้อยละ 9.09

การปรับปรุงใดจะช่วยเพิ่มประสบการณ์การใช้พีเจอรแนะนำ ปรับปรุงการออกแบบอินเทอร์เฟซและขั้นตอนการโต้ตอบของพีเจอรแนะนำ มีสัดส่วนสูงสุดที่ร้อยละ 40.20 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ต้องการให้อินเทอร์เฟซของพีเจอรแนะนำเข้าใจง่ายและใช้งานง่ายขึ้น รองลงมาคืออัปเดตพีเจอรแนะนำเป็นประจำเพื่อปรับให้เข้ากับความต้องการของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงที่ร้อยละ 37.78 แสดงว่าผู้ใช้ต้องการให้พีเจอรทันสมัยและปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของพวกเขา สำหรับการเพิ่มความหลากหลายของเนื้อหาที่แนะนำ และเพิ่มตัวเลือกในการปรับแต่งพีเจอรแนะนำมีสัดส่วนร้อยละ 33.94 และ 33.54 ตามลำดับ ซึ่งเป็นทิศทางการปรับปรุงที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญมาก ผู้ที่เลือกเพิ่มความแม่นยำและระดับความเป็นส่วนตัวของเนื้อหาที่แนะนำมีสัดส่วนร้อยละ 24.85 แม้จะค่อนข้างต่ำแต่ก็ยังเป็นจุดที่ควรปรับปรุง ผู้ที่เลือกอื่นๆ มีสัดส่วน ร้อยละ 12.93

สำหรับการเรียนรู้หรือปรับการทำงานของพีเจอรแนะนำ การปรึกษาบริการลูกค้าหรือฝ่ายสนับสนุนผู้ใช้ มีสัดส่วนสูงสุดที่ร้อยละ 43.84 เป็นวิธีที่ผู้ใช้ชอบมากที่สุดในการทำ ความเข้าใจหรือปรับการทำงานของพีเจอรแนะนำ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ให้ความสำคัญกับช่องทางการสื่อสารกับฝ่ายบริการลูกค้าหรือฝ่ายสนับสนุน ตามมาด้วยบทเรียนออนไลน์หรือวิดีโอแนะนำที่ร้อยละ 37.58 แสดงว่าผู้ใช้ต้องการเรียนรู้ฟังก์ชันและวิธีใช้พีเจอรแนะนำผ่านบทเรียนหรือวิดีโอที่เข้าใจง่าย ส่วน "การตั้งค่าในแอปหรือเอกสารช่วยเหลือและการแบ่งปันของผู้ใช้บนสื่อสังคมหรือฟอรัมมีสัดส่วนร้อยละ

27.88 และ 32.53 ตามลำดับ ซึ่งเป็นวิธีที่ผู้ใช้ชื่นชอบเช่นกัน สำหรับผู้ที่เลือกอื่น ๆ นั้น มีสัดส่วนร้อยละ 12.93

(4) การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย

มิติ	ค่าเฉลี่ย	ชื่อ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่ามัธยฐาน
ปฏิสัมพันธ์ของพีเจอร์	3.313	1. ฉันคิดว่าการออกแบบอินเทอร์เฟซของฟังก์ชันพีเจอร์ แนะนำในแอปพลิเคชันเพลงนั้นใช้งานง่ายและเข้าใจได้ง่าย	3.301	1.129	3.000
		2. ฉันสามารถค้นหาและใช้ฟังก์ชันพีเจอร์แนะนำในแอปพลิเคชันเพลงได้อย่างง่ายดาย	3.271	1.147	3.000
		3. ฉันแทบไม่เคยพบปัญหาในการใช้งานเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับพีเจอร์แนะนำ	3.293	1.165	3.000
		4. ฉันพอใจกับความเร็วในการตอบสนองของฟังก์ชันอัล กอริทึมแนะนำของแอปพลิเคชันเพลง	3.347	1.173	3.000
		5. ฉันคิดว่าการจัดวางของฟังก์ชันพีเจอร์แนะนำมีความเหมาะสมและใช้งานง่าย	3.352	1.165	3.000
การรับรู้ของอัลกอริทึม	3.291	6. พีเจอร์แนะนำของแอปพลิเคชันเพลงสามารถจับความชอบทางดนตรีของฉันได้อย่างแม่นยำ	3.246	1.173	3.000
		7. พีเจอร์แนะนำมักจะแนะนำเพลงที่ฉันไม่เคยฟังมาก่อนแต่ชอบมาก	3.283	1.160	3.000
		8. ฉันคิดว่าพีเจอร์แนะนำพิจารณาประวัติการฟังเพลงในอดีตของฉันเมื่อแนะนำเพลง	3.317	1.179	3.000
		9. พีเจอร์แนะนำแนะนำเพลงหลากหลายประเภทให้ฉัน ไม่ซ้ำซากเกินไป	3.295	1.165	3.000
		10. ฉันพอใจกับคุณภาพของเพลงที่แนะนำโดยพีเจอร์แนะนำ	3.311	1.202	3.000
ทัศนคติการยอมรับ	3.344	11. ฉันยินดีต้อนรับพีเจอร์แนะนำในแอปพลิเคชันเพลงอย่างมาก	3.289	1.182	3.000
		12. ฟังก์ชันพีเจอร์แนะนำเพิ่มความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันเพลงของฉัน	3.347	1.168	3.000
		13. ฉันคิดว่าพีเจอร์แนะนำมีประโยชน์อย่างมากต่อกระบวนการสำรวจเพลงของฉัน	3.347	1.206	3.000
		14. ฉันจะตรวจสอบเพลงที่แนะนำโดยพีเจอร์แนะนำอย่างกระตือรือร้น	3.337	1.188	3.000
		15. ฉันมีทัศนคติเชิงบวกต่อพีเจอร์แนะนำ	3.400	1.205	4.000
บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย	3.329	16. ฉันได้รับอิทธิพลจากเพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัวให้เริ่มใช้พีเจอร์แนะนำของแอปพลิเคชันเพลง	3.352	1.160	3.000
		17. รีวิวบนสื่อสังคมออนไลน์มีผลต่อทัศนคติของฉันต่อการใช้พีเจอร์แนะนำ	3.333	1.172	3.000

มิติ	ค่าเฉลี่ย	ชื่อ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่ามัธยฐาน
		18. เมื่อนฉันพบว่าคนอื่นมีความคิดเห็นที่ดีต่อพีเจอร์แนะนำฉันมีแนวโน้มที่จะใช้มันมากขึ้น	3.301	1.184	3.000
		19. ฉันปรับการใช้พีเจอร์แนะนำตามคำแนะนำของคนอื่น	3.374	1.194	4.000
		20. ฉันคิดว่าพฤติกรรมของคนรอบข้างที่ใช้พีเจอร์แนะนำมีอิทธิพลต่อฉันในระดับหนึ่ง	3.285	1.160	3.000
การควบคุมพฤติกรรมที่รับรู้	3.308	21. ฉันสามารถปรับพฤติกรรมของพีเจอร์แนะนำตามความต้องการของตัวเองได้	3.277	1.230	3.000
		22. ฉันคิดว่าฉันมีการควบคุมมากมายเกี่ยวกับประเภทของเพลงที่พีเจอร์แนะนำให้ฉัน	3.283	1.179	3.000
		23. ฉันสามารถกำจัดคำแนะนำที่ไม่สนใจได้อย่างง่ายดาย	3.352	1.200	3.000
		24. ฉันมีความคาดหวังบางอย่างเกี่ยวกับวิธีที่พีเจอร์แนะนำจะทำงานและมันมักจะตรงตามความคาดหวังเหล่านั้น	3.315	1.158	3.000
		25. ฉันสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพีเจอร์แนะนำผ่านการตั้งค่าหรือข้อเสนอแนะ	3.315	1.200	3.000
การรับรู้ความสามารถ	3.334	26. ฉันคิดว่าพีเจอร์แนะนำเข้าใจง่ายว่าฉันทำงานอย่างไร	3.315	1.211	3.000
		27. พีเจอร์แนะนำให้คำแนะนำเพียงพอสำหรับการใช้งานได้ง่าย	3.392	1.175	4.000
		28. ฉันสามารถปรับพารามิเตอร์ของพีเจอร์แนะนำได้โดยการดำเนินการที่ง่าย	3.313	1.203	3.000
		29. คำอธิบายฟังก์ชันของพีเจอร์แนะนำนั้นชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.301	1.161	3.000
		30. ในความคิดของฉันพีเจอร์แนะนำนั้นปรับได้สูงและเป็นส่วนตัว	3.347	1.173	4.000
ประสบการณ์ที่รับรู้	3.271	31. ฉันรู้สึกมีความสุขและพึงพอใจมากเมื่อใช้ฟังก์ชันอัลกอริทึมแนะนำ	3.204	1.236	3.000
		32. พีเจอร์แนะนำได้นำพาฉันไปพบกับการค้นพบเพลงที่ไม่คาดคิดมากมายซึ่งทำให้ฉันรู้สึกประหลาดใจอย่างยินดี	3.303	1.193	3.000
		33. ฉันคิดว่าพีเจอร์แนะนำทำให้ประสบการณ์การฟังเพลงของฉันหลากหลายและมีสีสันมากขึ้น	3.307	1.205	3.000
		34. ในกระบวนการใช้ พีเจอร์แนะนำ ฉันแทบไม่เคยพบกับประสบการณ์ที่ไม่พึงประสงค์	3.238	1.178	3.000
		35. ฉันพอใจกับประสบการณ์โดยรวมของพีเจอร์แนะนำ	3.301	1.185	3.000

มิติ	ค่าเฉลี่ย	ชื่อ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่ามัธยฐาน
ความพึงพอใจของผู้ใช้	3.321	36. ความพึงพอใจโดยรวมของฉันทันกับการทำงานของพีเจเออร์แนะนำในแอปพลิเคชันเพลงนั้นสูงมาก	3.317	1.190	3.000
		37. ฉันทันคิดว่าการทำงานของพีเจเออร์แนะนำได้ปรับปรุงความเพลิดเพลินในการฟังเพลงของฉันทันอย่างมาก	3.303	1.170	3.000
		38. ฉันทันจะแนะนำการทำงานของพีเจเออร์แนะนำในแอปพลิเคชันเพลงนี้ให้กับผู้อื่น	3.323	1.177	3.000
		39. ในความคิดของฉันทันการทำงานของพีเจเออร์แนะนำในแอปพลิเคชันเพลงนี้อยู่ในตำแหน่งชั้นนำเมื่อเทียบกับผลิตภัณฑ์ ที่คล้ายกัน	3.341	1.161	3.000
		40. ฉันทันตั้งตารอการปรับปรุงฟังก์ชันพีเจเออร์แนะนำของแอปพลิเคชันเพลงในอนาคต	3.321	1.152	3.000

ตารางที่ 4.8 ตารางการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของมาตรวัด

มิติการมีปฏิสัมพันธ์กับพีเจเออร์ มีค่าเฉลี่ย 3.313 แสดงว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อประสบการณ์การโต้ตอบกับพีเจเออร์แนะนำของแอปพลิเคชันเพลง ผู้ใช้เห็นว่าการออกแบบอินเทอร์เฟซ ขั้นตอนการทำงาน และความเร็วในการตอบสนองของพีเจเออร์แนะนำอยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม แม้ค่าเฉลี่ยจะค่อนข้างสูง แต่ยังมีผู้ใช้บางส่วนที่อาจไม่พอใจกับประสบการณ์การโต้ตอบ เช่น การจัดวางอินเทอร์เฟซไม่ค่อยเข้าใจง่าย ขั้นตอนการทำงานซับซ้อน หรือการตอบสนองไม่เร็วพอ นักพัฒนาจำเป็นต้องติดตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้อย่างต่อเนื่องและปรับปรุงการออกแบบการโต้ตอบเพื่อยกระดับประสบการณ์ผู้ใช้ต่อไป

มิติการรับรู้พีเจเออร์ มีค่าเฉลี่ย 3.291 แสดงว่าผู้มีการรับรู้ที่ติดต่อกับพีเจเออร์ เห็นว่าพีเจเออร์สามารถจับความชอบด้านดนตรีของพวกเขาได้ค่อนข้างแม่นยำและนำเสนอคำแนะนำเพลงที่หลากหลาย อย่างไรก็ตาม ควรสังเกตว่าค่าเฉลี่ยยังไม่ถึงระดับสูงมาก แสดงว่ายังมีผู้ใช้บางส่วนที่สงสัยในความแม่นยำหรือความหลากหลายของการแนะนำ นักพัฒนาจำเป็นต้องปรับปรุง พีเจเออร์แนะนำอย่างต่อเนื่อง เพิ่มความแม่นยำและความหลากหลายในการแนะนำเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้มากขึ้น

มิติทัศนคติการยอมรับ มีค่าเฉลี่ย 3.344 แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีทัศนคติเชิงบวกอย่างมากต่อการยอมรับพีเจเออร์แนะนำของแอปพลิเคชันเพลง ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่าพีเจเออร์แนะนำเพิ่มความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันเพลง ช่วยในการค้นพบเพลงใหม่ๆ อย่างมาก และเต็มใจที่จะตรวจสอบเพลงที่แนะนำ อย่างไรก็ตาม แม้การยอมรับโดยรวมจะสูง แต่ยังคงต้องให้ความสนใจกับผู้ใช้ที่มีความกังวลต่อพีเจเออร์แนะนำ เพื่อทำความเข้าใจความต้องการและปัญหาของพวกเขา เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อไป

มิติบรรทัดฐานทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.329 แสดงว่าผู้ใช้ได้รับอิทธิพลค่อนข้างชัดเจนจากคนรอบข้างและสังคมในการใช้พีเจเออร์แนะนำ ผู้ใช้ยอมรับว่าคำแนะนำจากเพื่อนหรือครอบครัว และความคิดเห็นบนสื่อสังคมมีผลต่อทัศนคติของพวกเขาต่อพีเจเออร์แนะนำ อย่างไรก็ตาม นี่ยังหมายความว่าผู้ใช้บางส่วนอาจเกิดความรู้สึกต่อต้านพีเจเออร์แนะนำเนื่องจากความคิดเห็นในแง่ลบจากผู้อื่นหรือ

การขาดการแนะนำทางสังคม นักพัฒนาจำเป็นต้องเสริมสร้างการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการตลาดแบบปากต่อปาก เพื่อเพิ่มการรับรู้และภาพลักษณ์เชิงบวกของพีเจอร์แนะนำ เพื่อดึงดูดผู้ใช้เพิ่มขึ้น

มิติการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.308 แสดงว่าผู้ใช้รู้สึกกว่าตนเองสามารถควบคุมพฤติกรรมของพีเจอร์ได้ในระดับหนึ่ง ผู้ใช้เชื่อว่าพวกเขาสามารถปรับพีเจอร์แนะนำตามความต้องการ และมีความรู้สึกควบคุมเพลงที่แนะนำได้ในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้ใช้บางส่วนที่อาจรู้สึกว่าการควบคุมพีเจอร์ที่จำกัด หรือไม่ทราบวิธีการปรับพีเจอร์ให้ตรงกับความต้องการของตน นักพัฒนาจำเป็นต้องเพิ่มตัวเลือกการตั้งค่าที่เป็นส่วนตัวมากขึ้นและให้ความรู้แก่ผู้ใช้ เพื่อเพิ่มความรู้สึกควบคุมและความพึงพอใจ

มิติการรับรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 3.334 แสดงว่าผู้ใช้เห็นว่าพีเจอร์แนะนำเข้าใจและใช้งานง่าย ผู้ใช้มีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับหลักการทำงาน คำแนะนำการใช้งาน และการปรับพารามิเตอร์ของพีเจอร์ อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้ใช้บางส่วนที่อาจไม่คุ้นเคยกับฟังก์ชันหรือการตั้งค่าบางอย่างของพีเจอร์ ทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากพีเจอร์แนะนำได้อย่างเต็มที่ นักพัฒนาจำเป็นต้องปรับปรุงคำอธิบายฟังก์ชันและคำแนะนำการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มการรับรู้และประสิทธิภาพการใช้งานของผู้ใช้

มิติประสบการณ์การรับรู้ มีค่าเฉลี่ย 3.271 สะท้อนถึงประสบการณ์โดยรวมของผู้ใช้เมื่อใช้พีเจอร์แนะนำ แม้ว่าค่าเฉลี่ยจะค่อนข้างสูง แต่ยังมีผู้ใช้บางส่วนที่อาจพบประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ เช่น เพลงที่แนะนำไม่ตรงกับรสนิยม หรือพีเจอร์เกิดข้อผิดพลาด ปัญหาเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อพีเจอร์แนะนำ นักพัฒนาจำเป็นต้องติดตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง แก้ไขปัญหาในพีเจอร์อย่างทันท่วงที และให้บริการแนะนำที่เป็นส่วนตัวมากขึ้น เพื่อยกระดับประสบการณ์โดยรวมของผู้ใช้

มิติความพึงพอใจของผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ย 3.321 แสดงว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อฟังก์ชันพีเจอร์แนะนำของแอปพลิเคชันเพลงในระดับสูง ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่าพีเจอร์แนะนำเพิ่มความสุขในการฟังเพลงของพวกเขา และเต็มใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่น อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยยังไม่ถึงระดับสูงมาก แสดงว่ายังมีผู้ใช้บางส่วนที่ไม่พอใจกับพีเจอร์แนะนำหรือคาดหวังความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่านี้ นักพัฒนาจำเป็นต้องสร้างสรรค์และปรับปรุงพีเจอร์แนะนำอย่างต่อเนื่อง รักษาความเป็นผู้นำ และเพิ่มความจงรักภักดีของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง

4.2.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวน

(1) การวิเคราะห์ความแตกต่างทางเพศ

ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน(เรียกเต็มว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว)เพื่อศึกษาความแตกต่างของเพศต่อการปฏิสัมพันธ์กับพีเจอร์, การรับรู้พีเจอร์, ทัศนคติการยอมรับ, บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย, การควบคุมพฤติกรรมการรับรู้, ความสามารถในการรับรู้, ประสบการณ์การรับรู้, ความพึงพอใจของผู้ใช้ รวม 8 รายการ

รายการ	เพศ(ค่าเฉลี่ย±ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)				F	p
	Not to be revealed(n=3)	Other(n=18)	female(n=259)	male(n=215)		
การปฏิสัมพันธ์กับพีเจอร์	3.47±1.53	3.14±0.91	3.26±0.97	3.38±0.93	0.850	0.467
การรับรู้พีเจอร์	3.73±1.10	3.14±0.79	3.31±0.98	3.27±0.98	0.426	0.734

รายการ	เพศ(ค่าเฉลี่ย±ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)				F	p
	Not to be revealed(n=3)	Other(n=18)	female(n=259)	male(n=215)		
ทัศนคติการยอมรับ	3.27±1.51	3.13±0.97	3.29±0.98	3.43±1.02	1.125	0.339
บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย	2.80±0.80	3.44±0.85	3.28±0.99	3.38±0.97	0.753	0.521
การควบคุมพฤติกรรมกรรรับรูู้	3.13±1.63	3.24±0.87	3.28±0.99	3.35±1.01	0.230	0.876
ความสามารถในการรับรูู้	3.27±0.92	2.93±0.94	3.30±0.98	3.41±0.99	1.610	0.186
ประสบการณ์การรับรูู้	3.40±0.53	2.93±0.94	3.22±1.01	3.36±1.01	1.552	0.200
ความพึงพอใจของผู้ใช้	3.47±1.10	3.16±0.93	3.29±0.94	3.37±0.97	0.533	0.660
* p<0.05 ** p<0.01						

ตารางที่ 4.9 ตารางวิเคราะห์ความแตกต่างทางเพศ

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า: กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันไม่แสดงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($p>0.05$) ในด้านการปฏิสัมพันธ์กับพีเจอร์ การรับรู้พีเจอร์ ทัศนคติการยอมรับ บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย การควบคุมพฤติกรรมกรรรับรูู้ ความสามารถในการรับรูู้ ประสบการณ์การรับรูู้ และความพึงพอใจของผู้ใช้ ทั้งหมดแสดงความสอดคล้องกันโดยไม่มี ความแตกต่าง

(2) การวิเคราะห์ความแตกต่างด้านอายุ

ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (เรียกเต็มว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว) เพื่อศึกษาความแตกต่างของอายุที่มีต่อทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์กับพีเจอร์ การรับรู้พีเจอร์ ทัศนคติการยอมรับ บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย การควบคุมพฤติกรรมกรรรับรูู้ ความสามารถในการรับรูู้ ประสบการณ์การรับรูู้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

รายการ	อายุ (ค่าเฉลี่ย±ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)					F	p
	26-35 (n=180)	36-45 (n=127)	อายุ 19-25 ปี (n=101)	มากกว่า 46 ปี (n=62)	ต่ำกว่า 18 ปี(n=25)		
การปฏิสัมพันธ์กับพีเจอร์	3.30±0.93	3.35±0.92	3.27±0.99	3.34±1.03	3.30±0.93	0.116	0.977
การรับรู้พีเจอร์	3.22±0.93	3.21±1.04	3.34±0.98	3.67±0.90	3.04±0.82	3.346	0.010*
ทัศนคติการยอมรับ	3.37±0.94	3.22±1.02	3.26±1.03	3.72±1.01	3.18±0.98	3.132	0.015*
บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย	3.34±0.92	3.25±1.05	3.27±0.95	3.60±1.01	3.26±0.81	1.581	0.178
การควบคุมพฤติกรรมกรรรับรูู้	3.34±0.97	3.25±1.01	3.39±0.95	3.34±1.12	2.98±0.89	1.064	0.374
ความสามารถในการรับรูู้	3.23±0.97	3.40±1.04	3.27±0.95	3.64±0.96	3.23±0.90	2.291	0.059
ประสบการณ์การรับรูู้	3.30±0.98	3.21±0.98	3.22±1.05	3.48±1.09	3.01±0.89	1.330	0.258

รายการ	อายุ (ค่าเฉลี่ย±ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)					F	p
	26-35 (n=180)	36-45 (n=127)	อายุ 19-25 ปี (n=101)	มากกว่า 46 ปี (n=62)	ต่ำกว่า 18 ปี(n=25)		
ความพึงพอใจของผู้ใช้	3.34±0.89	3.32±1.02	3.23±0.97	3.44±1.00	3.29±0.90	0.468	0.759
* p<0.05 ** p<0.01							

ตารางที่ 4.10 ตารางวิเคราะห์ความแตกต่างของอายุ

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า: กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันไม่แสดงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($p>0.05$) ในทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์กับพีเจอาร์ บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย การควบคุมพฤติกรรมกรับรู้ ความสามารถในการรับรู้ ประสบการณ์การรับรู้ และความพึงพอใจของผู้ใช้ ทุกกลุ่มแสดงความสอดคล้องกันโดยไม่มี ความแตกต่างสำหรับการรับรู้พีเจอาร์และทัศนคติการยอมรับทั้ง 2 ด้านแสดงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($p<0.05$) การวิเคราะห์โดยละเอียดพบว่า:

อายุแสดงนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ต่อการรับรู้พีเจอาร์ ($F=3.346$, $p=0.010$) และจากการเปรียบเทียบความแตกต่างโดยละเอียดพบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างค่อนข้างชัดเจนในคะแนนค่าเฉลี่ยคือ "อายุมากกว่า 46 ปี > อายุ 19-25 ปี > อายุ 26-35 ปี > อายุ 36-45 ปี > อายุต่ำกว่า 18 ปี"

อายุแสดงนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ต่อทัศนคติการยอมรับ ($F=3.132$, $p=0.015$) และจากการเปรียบเทียบความแตกต่างอย่างเฉพาะเจาะจง พบว่ากลุ่มที่มีความแตกต่างค่าเฉลี่ยอย่างชัดเจนคือ "Over 46 years old > 26-35 years old > ages 19-25 > 36-45 years old > Under 18 years old"

(3) อาชีพการวิเคราะห์ความแตกต่าง

ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (หรือเรียกเต็มๆ ว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว) เพื่อศึกษาความแตกต่างของอาชีพต่อ 8 ปัจจัย ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์กับพีเจอาร์ การรับรู้พีเจอาร์ ทัศนคติการยอมรับ บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย การควบคุมพฤติกรรมกรับรู้ ความสามารถในการรับรู้ ประสบการณ์การรับรู้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

รายการ	อาชีพ (ค่าเฉลี่ย±ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)					F	p
	Civil servants and personnel of public institutions(n=76)	Corporate staff(n=236)	Retirees(n=9)	Self-employed, freelancers(n=122)	Student(n=42)		
การปฏิสัมพันธ์กับพีเจอาร์	3.36±0.88	3.26±0.96	3.14±1.19	3.39±0.91	3.40±1.00	0.725	0.575
การรับรู้พีเจอาร์	3.23±0.92	3.28±0.99	3.53±1.02	3.35±0.99	3.17±0.92	0.645	0.630
ทัศนคติการยอมรับ	3.29±0.95	3.36±1.01	3.71±1.03	3.34±1.03	3.21±0.93	0.872	0.481
บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย	3.37±0.95	3.30±0.97	3.67±0.87	3.34±1.03	3.25±0.88	0.773	0.543

รายการ	อาชีพ (ค่าเฉลี่ย±ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)					F	p
	Civil servants and personnel of public institutions(n=76)	Corporate staff(n=236)	Retirees(n=19)	Self-employed, freelancers(n=122)	Student(n=42)		
การควบคุมพฤติกรรมกรรรับรูู้	3.24±1.01	3.36±0.99	3.23±0.99	3.35±1.00	3.07±0.97	0.943	0.438
ความสามารถในการรับรูู้	3.33±0.95	3.30±1.01	3.58±0.81	3.36±1.03	3.35±0.86	0.391	0.815
ประสบการณ์การรับรูู้	3.32±0.94	3.22±1.02	3.44±1.12	3.35±1.03	3.14±0.91	0.676	0.609
ความพึงพอใจของผู้ใช้	3.18±1.02	3.30±0.93	3.35±0.93	3.43±0.98	3.36±0.92	0.889	0.470
* p<0.05 ** p<0.01							

ตารางที่ 4.11 ตารางวิเคราะห์ความแตกต่างด้านอาชีพ

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า: กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันไม่แสดงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($p>0.05$) ในด้านการปฏิสัมพันธ์กับพีเจอร์ การรับรู้พีเจอร์ ทศนคติการยอมรับ บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย การควบคุมพฤติกรรมกรรรับรูู้ ความสามารถในการรับรูู้ ประสบการณ์การรับรูู้ และ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ทั้งหมดแสดงความสอดคล้องกันโดยไม่มีความแตกต่างกัน

4.3 วิเคราะห์ความพึงพอใจของการใช้พีเจอร์แนะนำแอปพลิเคชันเพลง

4.3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ถูกนำมาใช้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง **ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)** กับตัวแปรทั้ง 7 ตัว ได้แก่

- การปฏิสัมพันธ์กับพีเจอร์ (การปฏิสัมพันธ์กับพีเจอร์, Feature Interaction)
- การรับรู้พีเจอร์ (Feature Perception)
- ทศนคติที่ยอมรับ (Acceptance Attitude)
- บรรทัดฐานทางสังคมที่รับรู้ (Subjective Norms)
- การควบคุมพฤติกรรมที่รับรู้ (Perceived Behavioral Control)
- การรับรู้ถึงความสามารถในการตอบสนอง (Perceived Affordance)
- ประสบการณ์ที่รับรู้ (Perceived Experience)

การวิเคราะห์นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำความเข้าใจความสัมพันธ์เชิงสถิติระหว่าง **ความพึงพอใจของผู้ใช้** กับตัวแปรปัจจัยทั้ง 7 ที่อาจมีผลกระทบโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อความพึงพอใจ เพื่อสนับสนุนการตีความและสรุปผลในงานวิจัย

	ความพึงพอใจของผู้ใช้	ปฏิสัมพันธ์ของฟีเจอร์	การรับรู้ของฟีเจอร์	ทัศนคติการยอมรับ	บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย	การควบคุมพฤติกรรมที่รับรู้	การรับรู้ความสามารถ	ประสบการณ์ที่รับรู้
ความพึงพอใจของผู้ใช้	1							
ปฏิสัมพันธ์ของฟีเจอร์	0.438**	1						
การรับรู้ของฟีเจอร์	0.468**	0.427**	1					
ทัศนคติการยอมรับ	0.454**	0.395**	0.429**	1				
บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย	0.466**	0.381**	0.444**	0.458**	1			
การควบคุมพฤติกรรมที่รับรู้	0.456**	0.449**	0.404**	0.469**	0.449**	1		
การรับรู้ความสามารถ	0.454**	0.403**	0.466**	0.431**	0.419**	0.432**	1	
ประสบการณ์ที่รับรู้	0.454**	0.426**	0.455**	0.428**	0.420**	0.444**	0.431**	1

* p<0.05 ** p<0.01

ตารางที่ 4.12 เมทริกซ์การวิเคราะห์ความสัมพันธ์

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) แสดงให้เห็นถึงความเข้มข้นของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยผลการวิเคราะห์มีดังนี้:

ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) และ การปฏิสัมพันธ์กับฟีเจอร์ (Feature Interaction) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.438 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกที่มีนัยสำคัญระหว่างตัวแปรทั้งสอง

ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) และ **การรับรู้ฟีเจอร์ (Feature Perception) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.468 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งบ่งบอกถึงความสัมพันธ์เชิงบวกที่มีนัยสำคัญระหว่างตัวแปรทั้งสอง

ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) และ ทัศนคติที่ยอมรับ (Acceptance Attitude) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.454 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์เชิงบวกที่มีนัยสำคัญระหว่างตัวแปรทั้งสอง

ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) และ บรรทัดฐานทางสังคมที่รับรู้ (Subjective Norms) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.466 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งบ่งชี้ถึงความสัมพันธ์เชิงบวกที่มีนัยสำคัญระหว่างตัวแปรทั้งสอง

ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) และ การควบคุมพฤติกรรมที่รับรู้ (Perceived Behavioral Control) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.456 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์เชิงบวกที่มีนัยสำคัญระหว่างตัวแปรทั้งสอง

ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) และ การรับรู้ถึงความสามารถในการตอบสนอง (Perceived Affordance) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.454 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์เชิงบวกที่มีนัยสำคัญระหว่างตัวแปรทั้งสอง

ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) และ ประสบการณ์ที่รับรู้ (Perceived Experience) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.454 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์เชิงบวกที่มีนัยสำคัญระหว่างตัวแปรทั้งสอง

จากผลการวิเคราะห์นี้ สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 7 มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่มีนัยสำคัญทางสถิติกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

4.3.2 การวิเคราะห์การถดถอย

ทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นโดยใช้การปฏิสัมพันธ์กับพีเจอร์ การรับรู้พีเจอร์ ทศนคติการยอมรับ บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย การควบคุมพฤติกรรมเชิงการรับรู้ ความสามารถที่รับรู้ได้ ประสบการณ์เชิงการรับรู้ เป็นตัวแปรอิสระ และใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นตัวแปรตาม

รายการ	สัมประสิทธิ์ที่ไม่เป็นมาตรฐาน		สัมประสิทธิ์ที่เป็นมาตรฐาน	t	p	การวินิจฉัยภาวะร่วมเส้นตรง	
	B	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	Beta			VIF	ค่าความทนทาน
ค่าคงที่	0.461	0.161	-	2.868	0.004**	-	-
การปฏิสัมพันธ์กับพีเจอร์	0.122	0.043	0.122	2.853	0.005**	1.486	0.673
การรับรู้พีเจอร์	0.138	0.043	0.140	3.185	0.002**	1.592	0.628
ทศนคติการยอมรับ	0.113	0.042	0.118	2.691	0.007**	1.576	0.634
บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย	0.146	0.043	0.149	3.431	0.001**	1.547	0.646
การควบคุมพฤติกรรมเชิงการรับรู้	0.111	0.042	0.116	2.607	0.009**	1.611	0.621
ความสามารถที่รับรู้ได้	0.121	0.042	0.125	2.873	0.004**	1.550	0.645
ประสบการณ์เชิงการรับรู้	0.114	0.041	0.120	2.745	0.006**	1.562	0.640
R ²	0.406						
ค่า R ² ที่ปรับแล้ว	0.397						
F	F (7,487)=47.527,p=0.000						
ค่า D-W	1.964						
หมายเหตุ: ตัวแปรตาม = ความพึงพอใจของผู้ใช้							
* p<0.05 ** p<0.01							

ตารางที่ 4.13 ตารางวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น

จากตารางข้างต้น สามารถเห็นได้ว่าสูตรของโมเดลคือ:

ความพึงพอใจของผู้ใช้ = $0.461 + 0.122 \times \text{การปฏิสัมพันธ์กับพีเจอร์} + 0.138 \times \text{การรับรู้พีเจอร์}$
 $+ 0.113 \times \text{ทัศนคติการยอมรับ} + 0.146 \times \text{บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย} + 0.111 \times \text{การควบคุมพฤติกรรมเชิง}$
 $\text{การรับรู้} + 0.121 \times \text{ความสามารถที่รับรู้ได้} + 0.114 \times \text{ประสบการณ์เชิงการรับรู้}$

ค่า R-squared ของโมเดลคือ 0.406 ซึ่งหมายความว่า การปฏิสัมพันธ์กับพีเจอร์ การรับรู้พีเจอร์ ทัศนคติการยอมรับ บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย การควบคุมพฤติกรรมเชิงการรับรู้ ความสามารถที่รับรู้ได้ และประสบการณ์เชิงการรับรู้ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจของผู้ใช้ได้ 40.6% เมื่อทำการทดสอบ F กับโมเดล พบว่าโมเดลผ่านการทดสอบ F ($F=47.527, p=0.000 < 0.05$) ซึ่งหมายความว่าอย่างน้อยหนึ่งในปัจจัยต่อไปนี้: การปฏิสัมพันธ์กับพีเจอร์ การรับรู้พีเจอร์ ทัศนคติการยอมรับ บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย การควบคุมพฤติกรรมเชิงการรับรู้ ความสามารถที่รับรู้ได้ และประสบการณ์เชิงการรับรู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ นอกจากนี้ การทดสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุของโมเดลพบว่าค่า VIF ทั้งหมดในโมเดลน้อยกว่า 5 ซึ่งหมายความว่าไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงและค่า D-W อยู่ใกล้เคียงกับเลข 2 จึงแสดงว่าแบบจำลองไม่มีสหสัมพันธ์ในตัวเอง ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลตัวอย่าง แบบจำลองค่อนข้างดี จากการวิเคราะห์สุดท้ายพบว่า:

ค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยของการปฏิสัมพันธ์กับพีเจอร์เท่ากับ 0.122 ($t=2.853, p=0.005 < 0.01$) หมายความว่า การปฏิสัมพันธ์กับพีเจอร์มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

ค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยของการรับรู้พีเจอร์เท่ากับ 0.138 ($t=3.185, p=0.002 < 0.01$) หมายความว่า การรับรู้พีเจอร์มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

ค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยของทัศนคติการยอมรับเท่ากับ 0.113 ($t=2.691, p=0.007 < 0.01$) หมายความว่า ทัศนคติการยอมรับมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

ค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยของบรรทัดฐานเชิงอัตวิสัยมีค่าเท่ากับ 0.146 ($t=3.431, p=0.001 < 0.01$) ซึ่งหมายความว่า บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัยมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

ค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยของการควบคุมพฤติกรรมเชิงการรับรู้มีค่าเท่ากับ 0.111 ($t=2.607, p=0.009 < 0.01$) ซึ่งหมายความว่า การควบคุมพฤติกรรมเชิงการรับรู้มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

ค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยของความสามารถที่รับรู้ได้มีค่าเท่ากับ 0.121 ($t=2.873, p=0.004 < 0.01$) ซึ่งหมายความว่า ความสามารถที่รับรู้ได้มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

ค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยของประสบการณ์เชิงการรับรู้มีค่าเท่ากับ 0.114 ($t=2.745, p=0.006 < 0.01$) ซึ่งหมายความว่า ประสบการณ์เชิงการรับรู้มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า: การปฏิสัมพันธ์กับพีเจอร์ การรับรู้พีเจอร์ ทัศนคติการยอมรับ บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย การควบคุมพฤติกรรมเชิงการรับรู้ ความสามารถที่รับรู้ได้ และประสบการณ์เชิงการรับรู้ ทั้งหมดล้วนมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้