

การวิเคราะห์การออกแบบแอปพลิเคชัน Booking.com ที่ส่งผลต่อการใช้งานจริง
ของผู้ใช้ในประเทศไทย
Analysis of the Booking.Com Application Design Affecting the Actual Use
of the users in Thailand

รวีพร จิตอารีรัตน์ และปฐมมา สตะเวทิน
Rawiporn Jitareerat and Patama Satawedini

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
Faculty of Communication Arts Bangkok University
E-mail: rawipron.jita@bumail.net

Received: August 8, 2022; Revised: November 12, 2022; Accepted: November 16, 2022

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการพัฒนากระบวนการจองบริการออนไลน์บนโมบายล์แอปพลิเคชันสำหรับบุกกิง โดยศึกษาจากแอปพลิเคชันโกต้า และ 2) ศึกษาความพึงพอใจการใช้งานในระบบจองบริการออนไลน์บนโมบายล์แอปพลิเคชันบุกกิง ตัวอย่าง คือ ผู้ใช้แอปพลิเคชันบุกกิง เป็นประจำในการจองห้องพักโรงแรมโดยผู้ใช้บริการการจองห้องพักเพียงแอปพลิเคชันเดียวและมีอัตราการจองมากกว่า 12 ครั้งต่อปี จำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ เชิงทดลอง ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการเลือกผู้ให้ข้อมูล จากผู้ที่มีประสบการณ์ตรง มีความเข้าใจ และมีความรู้ในเรื่องนี้ เพื่อสามารถให้ข้อมูลได้อย่างลึกซึ้งและดีที่สุด โดยคัดเลือกจากผู้ที่ใช้แอปพลิเคชันบุกกิง เป็นประจำในการจองห้องพัก

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระบบจองบริการออนไลน์บนโมบายล์แอปพลิเคชันในเวอร์ชันที่ดีที่สุด คือ เวอร์ชันที่ 3 เนื่องจากรูปแบบสัญลักษณ์ใช้งานง่ายและมีการตัดตัวแปรผลที่ไม่สำคัญต่อการใช้งานออกไปทำให้ผู้ใช้งานใช้เวลาในเวอร์ชันดังกล่าว น้อยที่สุด
2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบจองบริการออนไลน์บนโมบายล์แอป พบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจมีประสบการณ์การใช้งานที่ดี และมีความรู้สึกรู้ว่าสามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก และดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ระบบจองบริการออนไลน์บนโมบายล์แอป ประสบการณ์ผู้ใช้ การออกแบบจำลอง

Abstract

The objectives of the research were 1) to study the development of the online service booking systems of the mobile application to book hotels by studying from the agoda.com application and 2) to study the satisfaction of the users from using the online service booking system of the mobile application. The samples were 5 users using the booking application regularly to book hotels. They used only one application to book hotels and had the booking rates more than 12 times per year. They were selected by purposive sampling. The research instruments were experimental. The researchers determined the criteria to select the informants who had direct experience, understood, and had knowledge about booking hotels by using the online service booking systems of the mobile application. They selected the informants who were the users using the online service booking systems of the mobile application to book hotels.

The research findings were as follows.

1. The best online service booking system was the third version because the forms of the symbols were easy to be used and the output variables that were not important for using were cut off. Therefore, the users spent time to use the third version at the least level.
2. The findings of the survey of the satisfaction of the users towards the online service booking systems showed that the users were satisfied, had good experience, and felt that they could use the third version more easily, more comfortably, and better.

Keywords: Online Service Booking Systems of the Mobile Application, Users' Experience, Model Design

บทนำ

เทคโนโลยียุค 4.0 มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้โลกในปัจจุบันเปรียบเสมือนโลกที่ไร้พรมแดน ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทั่วทุกมุมโลก เกิดสังคมออนไลน์ขนาดใหญ่ ที่เรียกว่า เครือข่ายสังคมออนไลน์ เปรียบเสมือนสังคมของโลกมนุษย์จริงที่ผู้คนสามารถพูดคุย แลกเปลี่ยน รับฟัง เสนอแนะ หรือบอกเล่าเรื่องราวผ่านทางโลกออนไลน์ได้ ผู้บริโภคจึงเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมการตลาดต่าง ๆ ผ่านทางออนไลน์มากขึ้น นอกจากนี้ การพัฒนาการทางด้านความรู้และความสามารถเป็นไปอย่างก้าวกระโดด โดยมีการพัฒนาและคิดค้นเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ รวมไปถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม เช่น เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันที่ให้ผู้บริโภคสามารถค้นหาข้อมูลซึ่งอำนวยความสะดวกและช่วยในการตัดสินใจของผู้บริโภคมากขึ้น ซึ่งการสร้างประสบการณ์ผู้ใช้โดยการออกแบบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันให้มีความน่าใช้งาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สวยงาม โดดเด่น เข้าใจง่าย ใช้งานสะดวก ในระยะเวลาที่รวดเร็ว เช่น การคลิกเข้าเว็บไซต์ดูสินค้าที่สนใจแล้วเจอแถบเมนูที่สามารถเข้าถึงข้อมูลของสินค้าโดยไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหา โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์จะมีการสร้างแบบจำลองขึ้นมาก่อนที่จะสร้างเป็นผลงานจริงสำหรับแสดงรายละเอียดขององค์ประกอบต่าง ๆ หรือที่เรียกว่า Mock up แอปพลิเคชัน ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากในวงการการออกแบบทั้งการออกแบบผลิตภัณฑ์ รวมถึงการออกแบบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันต่าง ๆ

การจองห้องพักผ่านอินเทอร์เน็ตมีบทบาททั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งทำให้เกิดบริษัทที่ให้บริการจองห้องพักผ่านทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชันเป็นจำนวนมากซึ่งแตกต่างจากเดิมที่ผู้บริโภคต้องทำการจองผ่านโรงแรม

จากตัวแทน หรือจองผ่านโรงแรมโดยตรง (ธนัชพร ราตรีโชติ และกนกพร ชัยประสิทธิ์, 2561) ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา ทั้งในเรื่องของข้อมูลที่พิก ราคา เส้นทางเดินทาง อีกทั้งยังสามารถเลือกห้องพักได้ตามความต้องการ หรือวันที่จะเข้าพักซึ่งสามารถจองล่วงหน้าได้ โดยหลาย ๆ เว็บไซต์และแอปพลิเคชัน มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อดึงดูดลูกค้ามาใช้งานและทันต่อการแข่งขันที่เกิดขึ้น

Booking.com เป็นเว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่มีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมากสำหรับใช้ในการจองโรงแรมที่พัก และตั๋วเครื่องบิน สำหรับในเวอร์ชันปัจจุบันพบว่ามีปัญหาในเรื่องของตัวกรองผลข้อมูลที่มากเกินไป โดยหน้า Feed ของแอปพลิเคชันมีข้อมูลหรือแบบสอบถามที่ไม่จำเป็นจำนวนมาก ผู้ใช้งานเกิดความไม่สะดวกในการใช้งานทำให้เสียเวลาในการจองที่พัก และยากต่อการจองที่พักต่าง ๆ อีกทั้งผู้ใช้งานเกิดความสับสนในการใช้งาน และหันไปใช้งานผ่านแอปพลิเคชันอื่นแทน (Shirley, 2021) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและพัฒนา Mock up แอปพลิเคชัน Booking.com จากแอปพลิเคชัน Agoda.com และศึกษาประสบการณ์การใช้งาน Mock up แอปพลิเคชัน Booking.com เพื่อให้ผู้ใช้งานมีประสบการณ์ที่ดีในการใช้แอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ในการจองที่พักต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและพัฒนา Mock up Application Booking.com จากแอปพลิเคชัน Agoda.com
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้งาน Mock up Application Booking.com

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์การออกแบบแอปพลิเคชัน Booking.com ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานจริงของผู้ใช้ในประเทศไทยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงทดลอง (Experimental-based Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ Mock up Application โดยวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมจากแอปพลิเคชัน Agoda.com สำหรับเป็นแนวทางในการออกแบบแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้ออกแบบ Mock up Application ทั้งหมด 3 เวอร์ชันและเปรียบเทียบกับแอปพลิเคชัน Booking.com ในเวอร์ชันปัจจุบัน ตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันทั้งหมด 5 คน โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน มีนาคม 2565-พฤษภาคม 2565 และมีการติดต่อผลทุก ๆ 1 เดือน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 5 คนดังกล่าวนี้ จะเป็นบุคคลเดิมตลอดระยะเวลา 3 เดือน เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบระยะเวลาที่ใช้งานของ Mock up Application ทั้ง 3 เวอร์ชัน และแอปพลิเคชัน Booking.com มาวิเคราะห์และเปรียบเทียบความแตกต่างของแต่ละแอปพลิเคชันจากนั้นจึงทำการสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัยต่อไป

ผลการวิจัย

1. ข้อมูล Mock up Application ทั้ง 3 เวอร์ชัน

Mock Up Application ในเวอร์ชันที่ 1 มีลักษณะคล้ายกับแอปพลิเคชัน Booking.com มากที่สุด แตกต่างกันที่ตัวกรองผลข้อมูล โดยมีตัวกรองผลข้อมูล ดังนี้ งบประมาณ เกณฑ์การค้นหายอดนิยม ระดับดาว และคะแนนผู้เข้าพัก ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 Mock up Application เวอร์ชันที่ 1

Mock Up Application ในเวอร์ชันที่ 2 ผู้วิจัยทำการปรับเปลี่ยนหน้าตาตัวกรองผลข้อมูลในด้านงบประมาณ จากเดิมเป็นช่องสี่เหลี่ยมให้เลือกกดราคาเป็นการเลื่อนเลือกกระยะของราคาของผู้เข้าพักที่ต้องการ เพื่อเป็นการให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกได้ตรงตามความต้องการมากที่สุด อีกทั้งยังมีความสะดวกและใช้งานง่าย โดยมีตัวกรองผลข้อมูลเหมือนในเวอร์ชันที่ 1 ทั้งหมด ดังนั้น งบประมาณ เกณฑ์การค้นหาย่อย ระดับดาว และคะแนนผู้เข้าพัก ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 Mock up Application เวอร์ชันที่ 2

Mock Up Application ในเวอร์ชันที่ 3 ผู้วิจัยทำการตัดตัวกรองผลข้อมูล คือ เกณฑ์ความนิยมออก เนื่องจากผู้เข้าพักส่วนใหญ่ไม่ได้มีการเลือกตอบในส่วนนี้ และผู้วิจัยเก็บตัวกรองข้อมูลงบประมาณในเวอร์ชันที่ 2 ไว้เหมือนเดิม เนื่องจากผู้ใช้งานมีความพึงพอใจและให้ประสบการณ์ที่ดีในการใช้งาน ทำให้ Mock Up Application เวอร์ชันที่ 3 มีตัวกรองผลข้อมูล ดังนั้น งบประมาณ ระดับดาว และคะแนนผู้เข้าพัก ดังภาพที่ 3

ภาพที่ 3 Mock up Application เวอร์ชันที่ 3

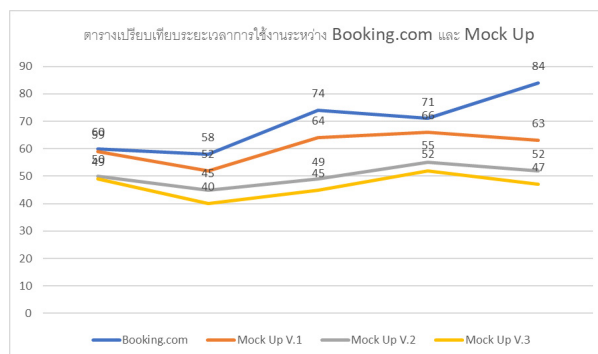
2. ผลการเปรียบเทียบการใช้งานของ Mock up Application และ แอปพลิเคชัน Booking.com

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองการเปรียบเทียบระยะเวลาการใช้งานระหว่าง Mock up Application ทั้ง 3 เวอร์ชัน ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นกับแอปพลิเคชัน Booking.com สามารถแสดงดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบระยะเวลาการใช้งานของแอปพลิเคชัน Booking.com และ Mock up Application ทั้ง 3 เวอร์ชัน

ผู้ทดลอง คนที่	ระยะเวลา การทดลอง จาก Booking.com (วินาที)	ระยะเวลา การทดลองจาก Mock Up Application เวอร์ชันที่ 1 (วินาที)	ระยะเวลา การทดลองจาก Mock Up Application เวอร์ชันที่ 2 (วินาที)	ระยะเวลา การทดลองจาก Mock Up Application เวอร์ชันที่ 3 (วินาที)
1	60	59	50	49
2	58	50	45	40
3	74	64	49	45
4	71	66	55	52
5	84	63	52	47

จากตารางที่ 1 เมื่อเปรียบเทียบระยะเวลาการใช้งานแอปพลิเคชันจากผู้ทดลองทั้ง 5 คน พบว่า ระยะเวลาที่ใช้งานบน Mock up Application เวอร์ชันที่ 3 น้อยที่สุด รองลงมา คือ Mock up Application เวอร์ชันที่ 2, Mock up Application เวอร์ชันที่ 1 และ แอปพลิเคชัน Booking.com ตามลำดับ สามารถแสดงข้อมูลในรูปแบบกราฟดังภาพที่ 4 ดังนี้



ภาพที่ 4 กราฟเปรียบเทียบระยะเวลาการใช้งานระหว่าง Booking.com และ Mock Up Application

จากภาพที่ 4 ผู้วิจัยพัฒนา Mock Up Application จากเวอร์ชันที่ 1, 2 และ 3 ตามลำดับ โดยนำข้อผิดพลาดต่าง ๆ มาแก้ไข จากกราฟแสดงระยะเวลาการใช้งานของแอปพลิเคชันแต่ละเวอร์ชันจากผู้ทดลอง ได้แก่ แอปพลิเคชัน Booking.com, Mock up Application เวอร์ชันที่ 1, Mock up Application เวอร์ชันที่ 2 และ Mock up Application เวอร์ชันที่ 3 ซึ่งจากการเปรียบเทียบระยะเวลาการใช้งานทั้ง 4 แอปพลิเคชัน พบว่า Mock up Application เวอร์ชันที่ 3 มีระยะเวลาการใช้งานจากผู้ทดลองน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า Mock up Application เวอร์ชันที่ 3 มีความสะดวก และรวดเร็วในการใช้งาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาและพัฒนา Mock up Application สำหรับการ Booking โดยศึกษาจากแอปพลิเคชัน Agoda.com ได้ Mock up application ทั้ง 3 เวอร์ชัน ที่มีการพัฒนาขึ้นจากเวอร์ชันที่ 1, 2 และ 3 ตามลำดับ โดยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและลดตัวกรองลง และเปรียบเทียบระยะเวลาการใช้งานกับแอปพลิเคชัน Booking.com เพื่อศึกษาประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ผลการวิจัยพบว่า Mock up Application เวอร์ชันที่ 3 เป็น Mock up Application ที่ผู้ใช้งานมีประสบการณ์การใช้งานที่ดีที่สุด เนื่องจากใช้ระยะเวลาบนแอปพลิเคชันน้อยที่สุด นอกจากนี้ยังใช้งานง่าย สะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องมาจากการลดตัวกรองบนแอปพลิเคชันลง และการปรับเปลี่ยนรูปแบบให้น่าใช้งาน โดยผู้วิจัยยังพบว่าปัจจัยที่สำคัญในการออกแบบแอปพลิเคชันบนมือถือสำหรับการจองห้องพัก แอปพลิเคชันต้องมีความเข้าใจง่าย มีขนาดของตัวอักษรและสัญลักษณ์ที่ชัดเจน และมีความรวดเร็วในการใช้งาน มีความเสถียรในการใช้งาน ข้อมูลและผลรับต้องครบถ้วน เป็นที่ยอมรับและสามารถเชื่อถือได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนันธินี ทิพย์ประไพ (2558) ที่พบว่าการใช้แอปพลิเคชันบนมือถือเพื่อจองที่พักออนไลน์ต่าง ๆ เพิ่มขึ้นมากขึ้น เนื่องจากแอปพลิเคชันบนมือถือมีความง่ายต่อการใช้งานตามมาตรฐานสากล ซึ่งนอกเหนือจากการจองที่พักระบบออนไลน์แล้วยังสามารถทำการหาข้อมูลของที่พักได้อย่างถูกต้อง มีระบบทำการจองได้ 24 ชั่วโมง และสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันเมื่อศึกษาประสบการณ์การใช้งานของ Mock up Application พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันนั้นต้องการความสะดวกสบาย รวดเร็วทันใจพร้อมได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน กรองผลได้ตรงตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Delone และ McLean (1992) ที่พบว่าคุณภาพของระบบหรือการประมวลผลที่มีความถูกต้องและประสิทธิภาพของระบบที่มีคุณภาพเป็นตัวชี้วัดของกระบวนการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน นอกจากนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานยังเกิดจากคุณภาพของระบบทั้ง 5 มิติ ได้แก่ ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน ความเสถียรภาพ ความรวดเร็วในการตอบสนองและความง่ายในการเข้าถึงทำให้ใช้เวลาในการทำแอปพลิเคชันน้อยที่สุด ทำให้ผู้บริโภคมองเกิดประสบการณ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ที่พบว่าหลักการให้บริการจะต้องเป็นไปตามการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) ความรวดเร็วการบริการ ซึ่งปัจจุบันสังคมเปลี่ยนไปตลอดต้องแข่งขันตลอดเวลาการบริการที่มีความรวดเร็วอาจจะทำได้ เช่นเดียวกับการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต่างของแอปพลิเคชัน Booking.com และ Mock Up Application เท่านั้น ดังนั้นหากมีวิจัยขึ้นต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับช่วงระยะเวลาการใช้งานระหว่างเพศหญิงและเพศชาย ว่ามีระยะเวลาที่ใช้งานต่างกันหรือไม่ และเปรียบเทียบว่าผู้ใช้งานเพศหญิงและเพศชายชอบ Mock Up Application เวอร์ชันไหนมากกว่ากัน เนื่องจากระยะเวลาการใช้งานของผู้หญิงและผู้ชายแต่ละเวอร์ชันมีความแตกต่างกัน ซึ่งผู้หญิงและผู้ชายอาจจะมีประสบการณ์ที่ดีกับการใช้ Mock up Application ในแต่ละเวอร์ชันแตกต่างกัน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาการวิเคราะห์การออกแบบแอปพลิเคชัน Booking ที่ส่งผลต่อการใช้งานจริงของผู้ใช้ในประเทศไทยเท่านั้น ดังนั้นหากมีงานวิจัยขึ้นต่อไป ควรศึกษาแอปพลิเคชันอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น Traveloka, Agoda เป็นต้น เพื่อสามารถใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์การออกแบบแอปพลิเคชัน Booking.com ในระบบดิจิทัลให้ได้มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้ประกอบการควรเพิ่มการวางกลยุทธ์ทางการตลาดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ปัจจัยด้านการใช้งาน (Functionality) เนื่องจากผู้ใช้งานให้ความสำคัญเรื่องการใช้งานในการคัดกรองข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน Booking.com จะต้องคัดกรองข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและแม่นยำมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในด้านของการทำงานของแอปพลิเคชัน Booking.com ให้มีการใช้งานได้ง่ายและสะดวกสบายมากขึ้นทำให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการมากที่สุดและปัจจัยด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน (Application Usability) โดยผู้ประกอบการควรจะพัฒนาในด้านของการใช้งานตัวแอปพลิเคชันทั้งในด้านของสัญลักษณ์ รูปแบบและฟังก์ชันของแอปพลิเคชันให้มีความสะดวกสบายและมีความทันสมัยเพื่อให้น่าสนใจและกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วในการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน Booking.com

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยเรื่องการวิเคราะห์การออกแบบแอปพลิเคชัน Booking.com ส่งผลต่อการใช้งานจริงของผู้ใช้งานในประเทศไทย ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเนื่องจากความช่วยเหลือจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฐมา สดะเวทิน ผู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัยทั้งยังตรวจแก้ไขวิจัยฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฐมา สตะเวทิน คณบดีคณะศาสตร์ สาขาวิชาการสื่อสาร การตลาดดิจิทัลทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทความรู้ทางการสื่อสารการตลาดดิจิทัลให้แก่คณะผู้วิจัยมาเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาให้การชี้แนะ และแก้ไขการศึกษาในครั้งนี้ ให้เป็นไปได้ดีและสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ทำการทดลอง จนทำให้วิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีทุกประการ งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี จึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ

เอกสารอ้างอิง

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. “การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง,” **เทศบาล**. 88, 30 (กรกฎาคม 2536): 11-14.

ธนะพร ราตรีโชติ และกนกพร ชัยประสิทธิ์. “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันในการจองโรงแรมที่พักของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร,” **วิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย (EAU Heritage) ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**. 8, 1 (มกราคม-เมษายน 2561): 297-301.

นันธินี ทิพย์ประไพ. **ความพึงพอใจและพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันของกลุ่มอาชีพพนักงานสำนักงานที่ส่งผลการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำในครั้งถัดไป**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558.

Delone, W. H., and E. R. McLean. “Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable,” **Journal of Management Information Systems**. 3, 4 (March 1992): 60–95.

Shirley, W. X. **Booking vs. Agoda: What Makes a Better Hotel Search Experience**. (Online) 22 April 2021 (Cited 20 August 2022). Available <https://bootcamp.uxdesign.cc/booking-vs-agoda-what-makes-a-better-hotel-search-experience-part-i-2fc53f054c9b>