

ตัวแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย

A Model of the Causal Factor of Electronic Satisfaction on Booking Online Website Rooms in Thailand

¹มัลลิกา ธรรมณรงค์ และ ²วิชิต อุ๋น

¹Mallika Thamnarong and ²Vichit Uon

^{1, 2} วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

^{1, 2} Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand

E-mail: ¹poo.dtc@gmail.com, E-mail: ²dr.vichit.uon@gmail.com

Received August 2, 2021; Revised August 25, 2021; Accepted September 30, 2021

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ การจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย และ 3) เพื่อสร้างรูปแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักที่เลือกการขายห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ ในประเทศไทย จำนวน 12 ราย และเก็บแบบสอบถามออนไลน์จากผู้ประกอบการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ จำนวน 500 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ วิเคราะห์ทางสถิติด้วยสมการโครงสร้าง และสถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างและเส้นทาง พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2) การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ 3) คุณภาพของเว็บไซต์ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ 4) ความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ 5) คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์, การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์, และคุณภาพของ

เว็บไซต์ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยพิจารณาจากค่า พบว่า $\chi^2 = 45.36$, $df = 33$, $\chi^2 / df = 1.375$, $p\text{-value} = 0.07425$, $RMSEA = 0.027$, $RMR = 0.006$, $SRMR = 0.012$, $CFI = 1.00$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.96$, $NFI = 1.00$, $NNFI = 1.00$ โดยดัชนีนี้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์; การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์; คุณภาพของเว็บไซต์; ความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์; ความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The purposes of this article aimed 1) to study the causal factors of the electronic system satisfaction and room reservation through online booking websites in Thailand; 2) to study the influence of the causal factors of the electronic system satisfaction and room reservation through online booking websites in Thailand; and 3) to create a model of electronic system satisfaction of booking online websites in Thailand. The researchers collected data from interviews with hoteliers, hotel owners, who choose to sell their rooms through OTAs and their users who made room reservations through an online hotel reservation agency. This research was a mixed research. using quantitative research and qualitative research. Data were collected via online questionnaires from users, which was done with a sample of 500, used for the quantitative method, and 12 for the qualitative method. The statistics used in data analysis were statistical analysis using structural equations (SEM) and statistical analysis (Pearson Correlation).

The analysis of structural equations modelling and path analysis showed that 1) the quality of electronic services directly positively affected the satisfaction of electronic systems; 2) electronic complaint handling had a direct positive effected on electronic satisfaction; 3) the quality of the website directly positively affected the satisfaction of electronic systems; 4) electronic preferences directly positively influenced electronic loyalty; and 5) electronic service quality, electronic complaint handling, and website quality. There was a positive indirect influenced on electronic loyalty through electronic preferences. Considering the value $\chi^2 = 45.36$, $df = 33$, $\chi^2 / df = 1.375$, $p\text{-value} = 0.07425$, $RMSEA = 0.027$, $RMR = 0.006$, $SRMR = 0.012$, $CFI = 1.00$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.96$, $NFI = 1.00$, $NNFI = 1.00$, index was correlated with empirical data.

Keywords: E-S-Qual; E-RecS-Qual; Website Quality; E-Satisfaction; E-Loyalty

บทนำ

อุตสาหกรรมบริการเป็นธุรกิจที่เป็นแรงขับเคลื่อนเศรษฐกิจโลก เป็นธุรกิจที่มีการเติบโตแบบรวดเร็ว และสามารถสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจกระจายไปสู่หลากหลายธุรกิจ การสร้างมูลค่าเพิ่ม การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เมื่อปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่มีการนำระบบออนไลน์ (Online) มาใช้ธุรกิจมากยิ่งขึ้นทำให้ง่ายต่อการดำเนินธุรกิจ ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยจำนวนมากมีอัตราการเข้าพัก จากการรายตัวเลขทางเศรษฐกิจแสดงให้เห็นว่าในปี 2561 มีจำนวน 38 พันล้านคน เมื่อเทียบกับปี 2562 มีจำนวน 39 พันล้านคนมีจำนวนการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเล็กน้อย (Ministry of Tourism and Sports, 2019) และยังมีแนวโน้มที่จะปรับเพิ่มขึ้นตามการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องจากนักท่องเที่ยวการขยายห้องพักที่ถูกพัฒนามาพร้อมกับความก้าวหน้าในยุคดิจิทัล คือ (Online Travel Agents) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า “OTA” ซึ่งเป็นธุรกิจตัวกลางออนไลน์ที่เป็นเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเปรียบเทียบราคา และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำ การจอง ตลอดจนการจ่ายเงิน เพื่อพร้อมเข้าพักได้ในทีเดียว เรียกว่า (One Stop Service) ด้วยความสะดวกดังกล่าว “OTA” จึงกลายเป็นช่องทางยอดนิยมของนักท่องเที่ยวในการจองห้องพัก อาทิ Traveloka.com, Agoda, Expedia, Booking.com, Trip advisor และ Hotels.com (Chansakul, 2015)

ความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมการให้บริการ ธุรกิจการให้บริการต่าง ๆ หันมาพัฒนาการให้บริการผ่านเว็บไซต์เพื่อเป็นสื่อกลางหรือเป็นช่องทางการขายที่สร้างรายได้ให้ธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจการให้บริการที่พัก แต่ด้วยความสะดวกดังกล่าวที่ทำให้ผู้ใช้บริการการจองผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ ยังคงปัญหาทางด้านการให้บริการ ธุรกิจตัวแทนการขายห้องพักออนไลน์ จึงจำเป็นต้องมีคุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-S-QUAL) เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับการบริการในการให้บริการ และเมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ ทางธุรกิจจะต้องมีแผนพัฒนาศักยภาพและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือเรียกการให้บริการนี้ว่า การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Recs-Qual) (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005) และคุณภาพของเว็บไซต์ (Website Quality) (Afshardost, 2013) เป็นอีกปัจจัยที่มีสำคัญสำหรับการให้บริการต่าง ๆ ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อออนไลน์หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ที่สร้างความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการการทำธุรกรรมต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการเกิด ความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

จากปัญหาในการใช้บริการผ่านตัวแทนการขายห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ยังคงพบปัญหาไม่ว่าจะปัญหาทางด้านการให้บริการ เช่น การจองห้องพักเกิดความซับซ้อน การใช้งาน การจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ ความยากง่ายของการใช้งานบนเว็บไซต์ และปัญหาอื่นๆ ซึ่งความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจากที่กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นเหตุผลหลักที่ทำให้ บทความวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นจากการนำทฤษฎีระบบมาพัฒนา และศึกษาตัวแปรเชิงประจักษ์ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยครั้งนี้จะมีความสำคัญต่อ

ผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก และผู้ให้บริการการจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ รวมถึงคุณประโยชน์ด้านวิชาการ อาทิ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา ที่สามารถนำผลจากการศึกษาเชิงประจักษ์ในครั้งนี้ไปพัฒนาบูรณาการ และการศึกษาต่อยอดทางวิชาการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ ในการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ การจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย
3. เพื่อสร้างตัวแบบจำลองตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

Kotler & Keller (2016) ได้กล่าวว่าโดยทั่วไปเป็นความรู้สึกของผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวังเนื่องจากการเปรียบเทียบระหว่างการแสดงของผลิตภัณฑ์ และบริการที่คาดหวังในบริบทของออนไลน์ความพึงพอใจมักเรียกว่าความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นการประเมินผลการได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจบนอิเล็กทรอนิกส์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์การให้บริการนั้น ๆ ส่งผลดีต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้มีศักยภาพที่จะเป็นแหล่งรายได้ในอนาคตโดยเฉพาะการซื้อซ้ำ การขยายต่อ การลดต้นทุนการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการในอนาคต และเปิดกว้างต่อสายผลิตภัณฑ์ส่วนขยายแบรนด์ และบริการเสริมใหม่ในอนาคต โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ranjbarian, Fathi & Rezaei (2012) ศึกษาวิจัยว่าการพัฒนาแบบจำลองเพื่อวัดปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นผลมาจากการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับความสะดวกสบายจากการซื้อขายสินค้าออนไลน์ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ การเสนอขายสินค้าออนไลน์ การออกแบบเว็บไซต์ และความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการบนหน้าเว็บไซต์ออนไลน์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

Parasuraman, Zeithaml & Malhotra (2005) ได้อธิบายว่าคุณภาพการให้บริการเป็นขอบเขตเว็บไซต์ที่อำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการซื้อสินค้า การจัดซื้อ และการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ ระบุด้วย 5 มิติของคุณภาพบริการ คือ ความพร้อมของระบบ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติตาม ความน่าเชื่อถือ และความเป็นส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Durmus,

Ulusu & Erdema (2013) ได้กล่าวไว้ว่า แนวคิดของคุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการให้บริการออนไลน์ในปัจจุบันมีความสำคัญยิ่งกว่าการรักษาผู้ใช้บริการไว้ คุณภาพการบริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมาก นอกจากนี้การปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจ และการรักษาผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

Miller, Craighead & Karwan (2000) ได้กล่าวว่า การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แสดงให้เห็นว่าการแก้ไขปัญหาของลูกค้ามีผลกระทบอย่างมากต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า และยังพบว่าความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เป็นที่ขึ้นชอบมากขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการเชื่อว่าเป็นผลดีต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่ทำให้กลับมาใช้บริการดังกล่าวอีก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Parasuraman, Zeithaml & Malhotra (2005) ได้ศึกษาว่า คุณภาพการให้บริการจำเป็นในการขยายไปยังออนไลน์เพื่อให้ธุรกิจ หรือองค์กรต่าง ๆ ได้ประเมินผลความพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาเครื่องมือการให้บริการให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้นเพื่อสร้างการวัดออนไลน์หลายมิติ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของเว็บไซต์

Afshardost (2013) ได้อธิบายว่าแนวคิดคุณภาพของเว็บไซต์การรับรู้ของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพของเว็บไซต์นั้นขึ้นอยู่กับคุณสมบัติต่าง ๆ เว็บไซต์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และสร้างความประทับใจให้กับความเป็นเลิศของเว็บไซต์นั้น ๆ คุณภาพของเว็บไซต์ในหลายมิติสามารถแบ่งได้เป็น ความปลอดภัย ความหลากหลายคุณภาพของข้อมูล ความสะดวกในการใช้งาน และคุณภาพการบริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kedah, Ismail, Haque & Ahmed (2015) ได้ศึกษาว่าคุณภาพเว็บไซต์ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้าที่ส่งผลกระทบต่อการสั่งอาหารออนไลน์ของผู้บริโภค ทำการศึกษาโดยรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าจำนวน 353 คน ผลการวิจัยพบว่าความเชื่อมั่นในเว็บไซต์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพเว็บไซต์ และความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

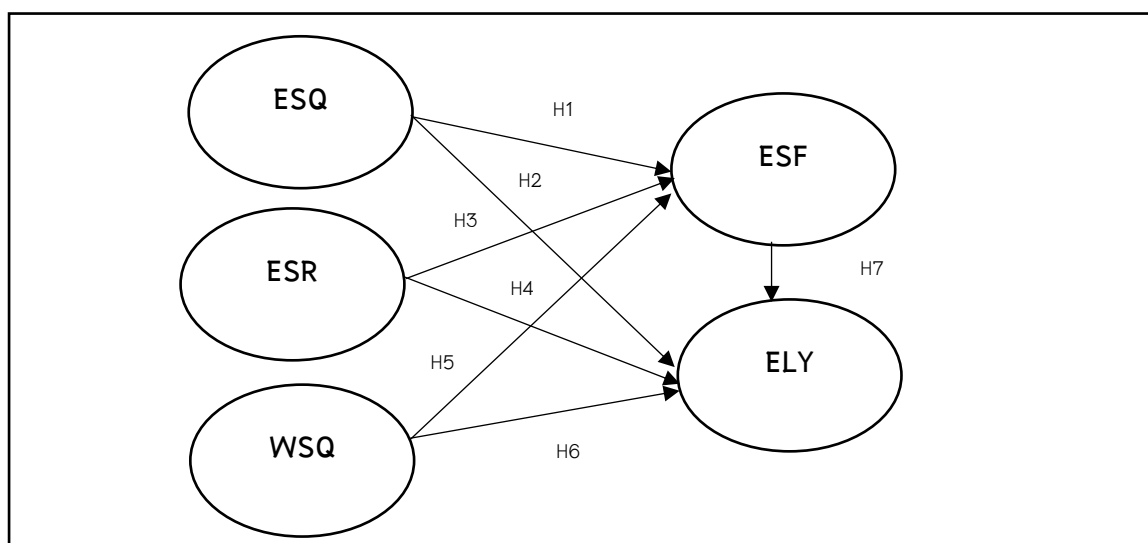
Anderson & Srinivasan (2003) ได้กล่าวว่า ในบริบทของอีคอมเมิร์ซการสร้างคามภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นความท้าทายที่สำคัญที่ บริษัท ร้านค้า และองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งชั้นความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ขายซึ่งนำไปสู่การซื้อซ้ำจริง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lewis & Soureli (2006) ได้ศึกษาว่า พฤติกรรมความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะอธิบายว่าสถานการณ์การซื้อที่หลากหลายกระตุ้นให้ผู้บริโภคซื้อซ้ำหรือแตกต่างกันได้อย่างไร ดังนั้น พฤติกรรมจะต้องเข้าร่วมกับ

องค์ประกอบความรู้ความเข้าใจ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ให้บริการการทำการธุรกรรมผ่านเว็บไซต์ออนไลน์

จากการทบทวนวรรณกรรมจากแนวคิดทั้งหมดแสดงให้เห็นได้ว่า คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพของเว็บไซต์ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แนวคิดทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นล้วนเป็นประเด็นที่มีความสำคัญในการนำไปใช้ในการวิจัยเพื่อให้ผู้วิจัย ผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการ สามารถนำหลักการแนวคิดทั้งหมดนี้ไปประกอบเพื่อจะได้แก้ปัญหาดังกล่าว เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น และมีความประสิทธิภาพมีความเสถียรที่มากขึ้นเช่นกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการเป็นการวิจัยผสมผสานวิธี (Mixed-Methods Research) ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดทฤษฎีและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของเว็บไซต์ และแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยงานวิจัยของ Kotler & Keller (2016); Parasuraman, Zeithaml & Malhotra (2002); Miller, Craighead & Karwan (2000); Afshardost (2013); Anderson & Srinivasan (2003) โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยแบบผสานวิธี โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบเชิงอธิบาย โดยผู้วิจัยใช้กลุ่มประชากรเชิงคุณภาพ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักที่เป็นเจ้าของโรงแรมที่เลือกการขายห้องพักผ่านธุรกิจตัวแทนการจองห้องพักออนไลน์ (OTA) จำนวน 12 ราย และกลุ่มประชากรเชิงปริมาณ คือ ผู้ใช้บริการการจองห้องพักผ่านธุรกิจตัวแทนการจองห้องพักออนไลน์ (OTA) โดยการเก็บกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 ราย (Ministry of Tourism and Sports, 2019) ซึ่งมีหลายวิธีที่ใช้พิจารณาในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

โดยใช้เทคนิคสถิติโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modelling) จากกรอบแนวคิดในการวิจัยมีตัวแปรแฝง (Latent Variables) จำนวน 5 ตัวแปร และมีตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) จำนวน 25 ตัวแปร เนื่องด้วยนักสถิติแนะนำว่าในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างควรมีขนาดตั้งแต่ 15 ถึง 20 เท่าของจำนวนตัวแปรสังเกตได้ (Hair et al, 2006) จึงจะถือว่าเป็นขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ตัวแปรพหุ ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและเพียงพอควรมีจำนวนตั้งแต่ 15×25 ตัวแปรสังเกตได้ = 375 ตัวอย่าง ถึง 20×25 ตัวแปรสังเกตได้ = 500 ตัวอย่าง (Uon, 2010) ผู้วิจัยเลือกใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีที่ 2 ที่มีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 500 ตัวอย่าง เพื่อให้แน่ใจว่าจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่สามารถใช้เป็นค่าสถิติที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ใช้การศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การกำหนดกรอบคำถามสำหรับการสัมภาษณ์มาจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นนิยามเฉพาะที่กำหนดตามกรอบแนวคิด รวมทั้งปัญหาของคำถามในการสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมเนื้อหาตามที่ต้องการโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) หรือการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการด้วยคำถามปลายเปิด ใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อยืนยันอธิบายผลและสร้างแบบจำลอง เพื่อนำมาพัฒนาสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และจะบันทึกข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำไปวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์หาค่าสถิติ (Pearson Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้ง 25 องค์ประกอบ เพื่อยืนยันว่าองค์ประกอบต่างๆ มีความสัมพันธ์กันในระดับหนึ่งเพื่อให้สามารถวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) โดยใช้โปรแกรม LISREL (Suksawang, 2014) เพื่อพัฒนาแบบจำลองสมมติฐาน แบบจำลองการวัด และแบบจำลองโครงสร้าง รวมทั้งดัชนีอื่นๆ เพื่อใช้พิจารณาในการปรับแบบจำลอง โดยพิจารณา ผลการทดสอบ ความกลมกลืน

ของแบบจำลองโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนและหลังการปรับตัวแบบจำลอง เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของตัวแบบจำลองที่สร้างขึ้นจากแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ การจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย

1.1 คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) พบว่า คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) มีค่า t -value เท่ากับ 2.26 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่าสถิติที่ (t -value) คือ 1.96 จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) พบว่า คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) มีค่า t -value เท่ากับ 2.40 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่าสถิติที่ (t -value) คือ 1.96 จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESR) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) พบว่า การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESR) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) มีค่า t -value เท่ากับ 2.48 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่าสถิติที่ (t -value) คือ 1.96 จึงสรุปได้ว่า การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESR) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESR) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) พบว่า การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESR) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) มีค่า t -value เท่ากับ 2.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่าสถิติที่ (t -value) คือ 1.96 จึงสรุปได้ว่า การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESR) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 คุณภาพของเว็บไซต์ (WSQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) พบว่า คุณภาพของเว็บไซต์ (WSQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทาง

ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) มีค่า t -value เท่ากับ 5.63 ซึ่งมีความมากกว่า ค่าสถิติที่ (t -value) คือ 2.56 จึงสรุปได้ว่า คุณภาพของเว็บไซต์ (WSQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.6 คุณภาพของเว็บไซต์ (WSQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) พบว่า คุณภาพของเว็บไซต์ (WSQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) มีค่า t -value เท่ากับ 3.29 ซึ่งมีความมากกว่า ค่าสถิติที่ (t -value) คือ 2.56 จึงสรุปได้ว่า คุณภาพของเว็บไซต์ (WSQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.7 ความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) พบว่า ความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) มีค่า t -value เท่ากับ 7.06 ซึ่งมีความมากกว่า ค่าสถิติที่ (t -value) คือ 2.56 จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ การจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย

2.1 คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) พบว่า จากตารางที่ 4.95 คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) โดยเป็นอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.24 และเป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.24 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

2.2 คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) พบว่า จากตารางที่ 4.95 คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) โดยเป็นอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.35 เป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.11 และเป็นมีอิทธิพลทางอ้อม เท่ากับ 0.24

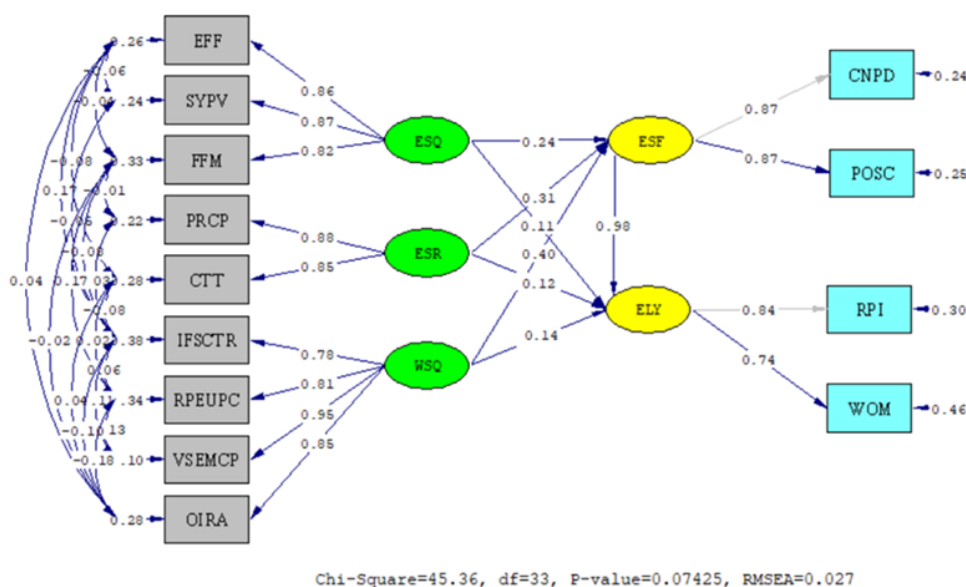
2.3 การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESR) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) พบว่า จากตารางที่ 4.95 การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESR) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) โดยเป็นอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.31 และเป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.31 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

2.4 การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESR) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) พบว่า จากตารางที่ 4.95 การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESR) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) โดยเป็นอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.42 เป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.12 และเป็นมีอิทธิพลทางอ้อม เท่ากับ 0.30

2.5 คุณภาพของเว็บไซต์ (WSQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) พบว่า จากตารางที่ 4.95 คุณภาพของเว็บไซต์ (WSQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) โดยเป็นอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.40 และเป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.40 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

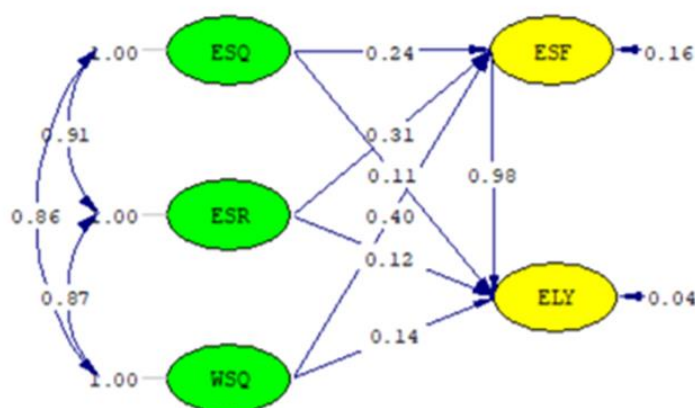
2.6 คุณภาพของเว็บไซต์ (WSQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) พบว่า จากตารางที่ 4.95 คุณภาพของเว็บไซต์ (WSQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) โดยเป็นอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.54 เป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.14 และเป็นอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.40

2.7 ความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) พบว่า จากตารางที่ 4.95 ความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) โดยเป็นอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.98 และเป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.98 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อม



ภาพที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลของอิทธิพลตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ การจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3) แบบจำลองความสัมพันธ์ของตัวแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย



Chi-Square=45.36, df=33, P-value=0.07425, RMSEA=0.027

ภาพที่ 3 แสดงแบบจำลองของตัวแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย

จากภาพประกอบที่ 3 ตัวแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า $\chi^2 = 45.36$, $df = 33$, $\chi^2 / df = 1.375$, $p\text{-value} = 0.07425$, $RMSEA = 0.027$, $RMR = 0.006$, $SRMR = 0.012$, $CFI = 1.00$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.96$, $NFI = 1.00$, $NNFI = 1.00$ โดยดัชนีความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ χ^2 / df มีค่าน้อยกว่า 2 ดัชนี $RMSEA$, RMR และ $SRMR$ มีค่าน้อยกว่า 0.05 และดัชนี CFI , GFI , $AGFI$, NFI , $NNFI$ มีค่ามากกว่า 0.95

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัย

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1	คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
2	คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
3	การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
4	การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
5	คุณภาพของเว็บไซต์ ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
6	คุณภาพของเว็บไซต์ ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
7	ความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เส้นทาง

(1) คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.24 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.11 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(3) การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESR) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.31 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(4) การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESR) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.12 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(5) คุณภาพของเว็บไซต์ (WSQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.40 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(6) คุณภาพของเว็บไซต์ (WSQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.14 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(7) ความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.98 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(8) คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESR) และคุณภาพของเว็บไซต์ (WSQ) มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความภักดีทาง

ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) โดยผ่านความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) มีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.24, 0.30 และ 0.40 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) และความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sahadev & Purani (2008) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างมิติของคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ความพึงพอใจของลูกค้าความไว้วางใจ และความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า ขนาดของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีผลทางบวกทั้งความพึงพอใจ และความไว้วางใจของลูกค้า นอกจากนี้ผลลัพธ์ยังเปิดเผยความพึงพอใจของลูกค้า และความไว้วางใจที่มีผลต่อความภักดีโดยตรง การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESR) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) และความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Maxham (2001) ที่ได้ทำการศึกษา การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งหนึ่งของปัจจัยที่สำคัญของลูกค้าความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การบริการธนาคารบนมือถือ และบริการการทำธุรกรรมอื่น ๆ จะต้องใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้มีการบริการที่มีคุณภาพ และคุณภาพของเว็บไซต์ (WSQ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) และความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wong (2014) ระบุถึงการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของเว็บไซต์ และความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า พบว่า มีค่าเป็นบวกเมื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการออกแบบเว็บไซต์และความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าอย่างไรก็ตามผลการวิจัยเปิดเผยว่าเนื้อหาเว็บไซต์ และโครงสร้างเว็บไซต์มีอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ผลจากการวิจัย พบว่า โมเดลตัวแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ดังนี้ คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์, การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์, คุณภาพของเว็บไซต์, ความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์, และความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Keller, 1993) ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า $\chi^2 = 45.36$, $df = 33$, $\chi^2 / df = 1.375$, $p\text{-value} = 0.07425$, $RMSEA = 0.027$, $RMR = 0.006$, $SRMR = 0.012$, $CFI = 1.00$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.96$, $NFI = 1.00$, $NNFI = 1.00$ โดยดัชนีความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ จากการศึกษาตัวแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งชื่อแบบจำลองว่า “ESOBRS Model” ซึ่งย่อมาจากคำว่า E-Service Quality Online Booking and Reservation Satisfaction Model ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพของเว็บไซต์ จากองค์ประกอบทั้งหมดล้วนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยแสดงไว้ในภาพประกอบที่ 4



ภาพที่ 4 แสดงตัวแบบจำลองตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า การวิจัยในครั้งนี้ทำให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคามพึงพอใจและความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถที่จะนำไปพัฒนาต่อยอดในเชิงวิชาการเพื่อศึกษา และนำไปประยุกต์ใช้ในเชิงวิชาการในด้านอื่น ๆ ต่อไป

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการข้อร้องเรียน และคุณภาพของเว็บไซต์ มีอิทธิพลทางตรงต่อระดับคามพึงพอใจและความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่วิเคราะห์แล้วว่ามีนัยสำคัญตามข้อสมมุติฐาน โดยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ได้ หากผู้ประกอบการปฏิบัติตามและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้คุณภาพการให้บริการ โดยคำนึงถึงความพร้อมของระบบ ยังผลให้ลูกค้าเกิดความความพึงพอใจและความภักดีต่อระบบและการบริการได้

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า โมเดลตัวแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย พัฒนาต่อยอดในเชิงวิชาการเพื่อศึกษา และนำไปประยุกต์ใช้ในเชิงวิชาการในด้านอื่น ๆ ต่อไปได้ในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบจากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสำคัญในการประยุกต์ใช้กับธุรกิจออนไลน์ต่างๆ สำหรับประเด็นที่ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวกับ การรับรู้ถึงคุณภาพ การรับรู้ถึงคุณค่า และความคาดหวัง เป็นต้น

References

- Afshardost, M. (2013). Linking trust, perceived website quality, privacy protection, gender, and online purchase intentions. *Journal of Business and Management*, 4(13), 63–72.
- Anderson, R., & Srinivasan, S. (2003). E-satisfaction and E-loyalty: A contingency framework. *Psychology and Marketing*, 2(20), 123–138.
- Barbara, R L., & Soureli, M. (2006). The antecedents of consumer loyalty in retail banking. *Journal of Consumer Behaviour*, 1(5), 15–31.
- Chansakul, A. (2015). *The tourism industry manages the accommodation business online*. Bank of Thailand.
- Durmus, B., Ullusu, Y., & Erdema, S. (2013). Which dimensions affect private shopping E-customer loyalty. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 99, 420–427.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R.L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.), Pearson.

- Kedah, Z., Ismail, Y., Haque, A., & Ahmed, S. (2015). Key success factors of online food ordering services: An empirical study. *Malaysian Management Review*, 2(50), 19–36.
- Keller, K. L. (1993). Conceptualizing, measuring, and managing customer-based brand equity. *Journal of Marketing*, 57(1), 1–22.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Maxham, J. G. (2001). Service recovery's influence on consumer satisfaction, word-of-mouth, and purchase intentions. *Journal of Business Research*, 54, 11–24.
- Miller, J. L., Craighead, C. W., & Karwan, K. R. (2000). Service recovery: A framework and empirical investigation. *Journal of Operations Management*, 18, 387–400.
- Ministry of Tourism and Sports. (2019, June 9). *Ministry of Tourism and Sports*. www.mots.go.th.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL A Multiple-Item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 3(7), 213–233.
doi:10.1177/1094670504271156
- Ranjbarian, B., Fathi, S., & Zey, R. (2012). Factors influencing on customers' E-satisfaction: A case study from Iran. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 9(3), 1497–1511.
- Sahadev, S., & Purani, K. (2008). Modelling the consequences of E-service quality. *Marketing intelligence and planning*, 6(26), 605–620. doi:10.1108/02634500810902857
- Suksawang, P. (2014). Principles of structural equation model analysis. *Journal Narathiwat Rajanagarindra University*, 2(6), 136–145.
- Uon, V. (2010). *Research and business information retrieval*. Sripatum University.
- Wong, W. P. (2014, March). The impact of trustworthiness and customer e-loyalty and e-satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(4), 390–408.