



# วารสารศิลปการจัดการ

## Journal of Arts Management

ISSN : 2630-0427 (online)

ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 : กันยายน - ธันวาคม 2564

Vol. 5 No. 3 : September - December 2021

# JAM

# Editorial Team

---

## Editor In Chief

Ven. Dr. Phralalad Somchai Payogo (Damnoen) ([https://scholar.google.com/citations?user=6\\_PS5TIAAAAJ&hl=en&oi=ao](https://scholar.google.com/citations?user=6_PS5TIAAAAJ&hl=en&oi=ao))

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

## Editorial Board

Prof. Dr. Pankaj Srivastava

Mortal Nehru National Institute of Technology, India

Prof. Dr. Shulan Zhao

International Collaborations Office, Yunnan Academy Social Sciences, China

Prof. Dr. Chamnong Adiwatthanasi

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

Assoc. Prof. Dr. Sanya Kenaphoom

Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand

Assoc. Prof. Sittipan Buddhahun

Ramkhamhaeng University, Thailand

Asst. Prof. Dr. Sittitam Ongwuttiwat

Thammasat University, Thailand

Asst.Prof. Dr. Chanthana Udom

Pranakhon Rajabhat University, Thailand

Asst.Prof. Dr. Ntapat Worapongpat

Bangkokthonburi University, Thailand

Asst.Prof. Dr. Thanee Suwannaprateep

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

Dr. Chai Ching Tan

Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Thailand

Dr. Rungraje Songsraboorn

Siam University, Thailand

Dr. Nattapat Manirochana

Srinakharinwirot University, Thailand

Dr. Lampong klomkul

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

Dr. Taksina Seanyen

Dr. Jidapa Rengmeesrisuk

Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Thailand

Dr. Pongsada Chaleomklin

Nakhon Pathom Rajabhat University, Thailand

#### Journal Information



Approved by TCI during 2021 - 2024

(/public/api/infoTier.php)

Indexed in TCI (<https://tci-thailand.org/list%20journal.php>)



Editor: Ven.Dr.Phrapalad Somchai Payogo (Damnoen)

Home ThaiJo

**THAIJO** (<https://www.tci-thaijo.org/>)

International Standard Serial Number



## วารสารศิลปการจัดการ

Journal of Arts Management

ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม 2564

Vol.5 No.3 September – December 2021

ISSN: 2630-0427 (Online)

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพ ในการพัฒนาศักยภาพผลงานทางวิชาการในลักษณะบทความทางวิชาการของคณาจารย์ นักวิชาการ และ นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา
2. เพื่อให้บริการทางสังคมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการ

### นโยบายการตีพิมพ์

**วารสารศิลปการจัดการ** เป็นวารสารราย 4 เดือน รับผิดชอบและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการในมิติด้านศิลปศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และสหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ลักษณะของบทความที่จะนำลงตีพิมพ์ ได้แก่ บทความวิจัย (Research Article) บทความวิชาการ (Academic Article) บทความปริทรรศน์หรือบทวิจารณ์วรรณกรรม (Review Article) บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)

บทความที่ได้รับตีพิมพ์จะต้องได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการก่อนตีพิมพ์ ได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ (Peer Review) จำนวน 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะปกปิดรายชื่อ (Doubleblind Peer Review)

ทัศนะและความคิดเห็นที่ปรากฏในบทความในวารสารศิลปการจัดการ ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนบทความนั้น และไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการ

### กำหนดการเผยแพร่

ปีละ 3 ฉบับ (ราย 4 เดือน) คือ	ฉบับที่ 1	มกราคม – เมษายน
	ฉบับที่ 2	พฤษภาคม – สิงหาคม
	ฉบับที่ 3	กันยายน – ธันวาคม

## เจ้าของ

มูลนิธิธรรมมาภิวัตน์

## ที่ปรึกษา

ดร.ววรรณชนพล หิรัญบุรณะ

ประธานมูลนิธิธรรมมาภิวัตน์

## บรรณาธิการ

พระปลัดสมชาย ปโยโค (ดำเนิน), ดร.

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

## กองบรรณาธิการ

Prof. Dr. Pankaj Srivastava

Mortal Nehru National Institute of Technology, India

Prof. Dr. Shulan Zhou

International Collaborations Office, Yunnan Academy

Social Sciences, China

ศ.ดร. จำนงค์ อติวัฒน์สิทธิ์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

รศ.ดร. สัญญา เคนาภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

รศ. สิทธิพันธ์ พุทธหนู

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผศ.ดร. สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัดมน

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผศ.ดร. จันทนา อุดม

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Dr. Chai Ching Tan

Rajamangala University of Technology Rattanakosin,  
Thailand

ดร. รุ่งโรจน์ สรวงบุญ

มหาวิทยาลัยสยาม

ดร. ณีกรฐพัชร มณีโรจน์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ดร. ธาณี สุวรรณประทีป

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ดร. ลำพอง กลมกุล

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ดร. ทักษิณา แสนเย็น

มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอนแก่น

ดร. จิตาภา เร่งมีศรีสุข

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ดร. พงศ์สฎา เฉลิมกลิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

## สำนักงานกองบรรณาธิการ

146/3 ซอยรามคำแหง 112 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง

กรุงเทพมหานคร 10240

โทร. 09-6885-5234

## บทบรรณาธิการ

วารสารศิลปการจัดการ (Journal of Arts Management) โดย มูลนิธิธรรมมาภิวัตน์ สำหรับฉบับนี้ ได้รับความสนใจจากคณาจารย์ นักวิชาการ และ นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา กองบรรณาธิการขอเสนอบทความที่น่าสนใจ ดังนี้

**กลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารพาณิชย์บนบริบทของเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองการทำธุรกรรมทางการเงิน** โดย **จรินทร์ จารุเสน** บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) กลยุทธ์ทางการตลาดบนบริบทของเทคโนโลยีด้านคุณภาพการบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองการทำธุรกรรมทางการเงิน 2) การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ ผ่านการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่าย 3) การเสนอแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินให้กับธนาคารเพื่อกำหนดกลยุทธ์พัฒนา และการขยายฐานลูกค้าในอนาคต โดยใช้กรอบในการศึกษา ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วย คุณภาพการบริการ กลยุทธ์การตลาดบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การยอมรับเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้เทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และโมเดลสมการโครงสร้าง PLS SEM

**การพัฒนาความรู้และองค์ประกอบชุมชนสร้างสรรค์ “Smart Community” ของชุมชนในสังคมไทย** โดย **รัตติยา เหนืออำนาจ อัครเดช พรหมกัลป์ สมคิด พุ่มทุเรียน และ จริญญาศักดิ์สุนทรเดชา** บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้และองค์ประกอบชุมชนสร้างสรรค์ของชุมชนในสังคมไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การศึกษาในเชิงเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 50 รูป/คน การสนทนากลุ่มเฉพาะกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 รูป/คน และการประชาคมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก จำนวน 46 คน

**ผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของกำลังพลในสำนักงานปลัดบัญชีกองทัพบก** โดย **สุธิดา เสาวคนธ์ และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ** บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของกำลังพลในสำนักงานปลัดบัญชีกองทัพบก การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้การบรรยายโดยสถิติเชิงพรรณนา ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานปลัดบัญชีกองทัพบกทุกระดับ จำนวน 380 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 195 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

**พุทธจริยธรรมเรื่องเพศสัมพันธ์กับหุ่นยนต์เอไอที่เป็นพลเมือง** โดย **อำนาจ ยอดทอง**  
บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาประเด็นพุทธจริยธรรมเรื่องเพศสัมพันธ์กับมนุษย์ 2) เพื่อศึกษาประเด็นพุทธจริยธรรมเรื่องเพศสัมพันธ์กับศพมนุษย์ รูปปั้น และตุ๊กตา และ 3) เพื่อศึกษาประเด็นพุทธจริยธรรมเรื่องเพศสัมพันธ์กับหุ่นยนต์เอไอที่เป็นพลเมือง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร โดยศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาจากคัมภีร์พระไตรปิฎก อรรถกถา หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการใช้ทุนทางวัฒนธรรมอย่างสร้างสรรค์ สำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษา** โดย **ประสิทธิ์ ดีกขาว**

**ดนตรี จามจุรี และ ศิริยุภา พูลสุวรรณ** บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาองค์ประกอบและพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ โดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการใช้ทุนทางวัฒนธรรมอย่างสร้างสรรค์ สำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ดำเนินการในลักษณะการวิจัยและพัฒนา ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาองค์ประกอบความสามารถในการใช้ทุนทางวัฒนธรรมอย่างสร้างสรรค์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา คือ ผู้บริหารจากกระทรวงวัฒนธรรม และนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัฒนธรรม รวมจำนวน 7 คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมินประสิทธิผลของรูปแบบการเรียนรู้ คือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนปิยะชาติพัฒนาในพระราชูปถัมภ์ ฯ จังหวัดนครนายก จำนวน 35 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม

**ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความยั่งยืนในการดำเนินงานกิจการเพื่อสังคมของวิสาหกิจชุมชนภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทย** โดย **ธงชัย พงศ์สิทธิกาญจนา และ จันทนา พงศ์สิทธิกาญจนา** บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความยั่งยืนในการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชนภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทย ตัวอย่างคือวิสาหกิจชุมชนในภูมิภาคตะวันตก จำนวน 300 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

**การยอมรับความเสี่ยงในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การระบาดของ Covid-19** โดย **พนัสนิพนธ์ สมบัติ** บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการยอมรับความเสี่ยงจากการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การระบาดของ Covid-19 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่เลือกซื้อประกันสุขภาพออนไลน์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเส้นทางสัมพันธ์

แนวทางการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวที่ปลอดภัยเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในพื้นที่  
เกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดย นพรัตน์ บุญเพียรผล, พรทิพย์ เรืองธรรม บทความนี้มี  
วัตถุประสงค์ เพื่อ 1) วิเคราะห์และนำเสนอปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการ  
ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะยอ 2) เพื่อหาแนวทางด้านการจัดการท่องเที่ยวที่ปลอดภัยสำหรับ  
นักท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะยอ การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยว  
จำนวน 309 คน ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถาม  
ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในเรื่อง ปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวของ  
นักท่องเที่ยว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิง  
พรรณนาและการวิเคราะห์แบบจำลองเชิงโครงสร้าง

พื้นที่ชุ่มน้ำในเขตเมือง: วิถีชีวิต ผู้คน มายาคติ ความเป็นชายขอบและปฏิบัติการต่อรอง  
โดย สมหมาย ชินนาค, กาญจนา ชินนาค บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาวิถีชีวิตผู้คนในเขต  
เมืองกับการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ชุ่มน้ำ 2) เพื่อศึกษาวาทกรรมมายาคติ การสร้างความเป็นชายขอบ  
ของคนในพื้นที่ชุ่มน้ำในเขตเมือง 3) เพื่อศึกษาปฏิบัติการต่อรองของชุมชนต่อวาทกรรมมายาคติ  
เกี่ยวกับพื้นที่ชุ่มน้ำในเขตเมือง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล  
ได้แก่แบบสำรวจ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่มย่อย วิเคราะห์  
ข้อมูลด้วยการบรรยายเชิงพรรณนาความ

กองบรรณาธิการขอขอบคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบทความ  
ให้เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อการพัฒนาวารสารเข้าสู่การรับรองคุณภาพที่สูงขึ้น ต่อไป

พระปลัดสมชาย ปโยโค (ดำเนิน), ดร.

บรรณาธิการ



## สารบัญ

หน้า

### บทบรรณาธิการ

### บทความประจำฉบับ

- กลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารพาณิชย์บนบริบทของเทคโนโลยีเพื่อตอบสนอง  
การทำธุรกรรมทางการเงิน 544 – 558  
Marketing Strategy of Commercial Bank in Terms of Technology for Financial Transactions  
จรินทร์ จารุเสน  
Jarin Jarusen
- การพัฒนาความรู้และองค์ประกอบชุมชนสร้างสรรค์ “Smart Community” ของชุมชน  
ในสังคมไทย 559 – 573  
The Development of Knowledge and Community Components of “Smart Community”  
for Community in Thai Society  
รัตติยา เหนืออำนาจ, อัครเดช พรหมกัลป์, สมคิด พุ่มทุเรียน  
และ จรูญศักดิ์ สุนทรเดชา  
Rattiya Nua-amnat, Akkaradecha Brahmakappa, Somkid Pumturian  
and Jaroonsak Soonthondachar
- การศึกษาความสัมพันธ์ของมิติบุคคล ความร่วมมือในการทำงานและสภาพแวดล้อมใน  
การทำงานที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการยุค 4.0 ของ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 574 – 585  
The Study of the Correlation of Personnel Dimension Work Collaboration and Work  
Environment Effect to Working Strategies 4.0 Era of Academic Supporting Personnel of  
King Mongkut’s University of Technology North Bangkok  
ธัชชา คงสง และ พิพรรณ พิเชฐศิริประภา  
Tanatcha Kongsong and Pipat Pichetsiraprapa
- ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกองทุนออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันในเขต  
กรุงเทพมหานคร 586 – 598  
Factors Affecting to Decision-Making to Invest Funds Online on Application in Bangkok  
นภสินธุ์ สุวรรณธาร และ บดินทร์ รัตมีเทศ  
Nophasin Suwannathan and Bordin Rassameethes

## สารบัญ

	หน้า
<b>ผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของกำลังพล ในสำนักงานปลัดบัญชีกองทัพบก</b>	599 – 614
The Impact of Internal Control on Effectiveness of Government Officers of Office of the Army Comptroller	
<b>สุธิดา เสาวคนธ์ และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์</b>	
Sutida Saowakhon and Kanoksak sukwatanasinit	
<b>พุทธจริยธรรมเรื่องเพศสัมพันธ์กับหุ่นยนต์เอไอที่เป็นพลเมือง</b>	615 – 630
Buddhist Ethics of Sexual Intercourse with AI Robot Citizen	
<b>อำนาจ ยอดทอง</b>	
Amnat Yodthong	
<b>การพัฒนาทุนมนุษย์ของโรงเรียนสังกัดเทศบาล</b>	631 – 644
Human Capital Development of Municipality School	
<b>วิรัชพัชร นันทินบัณฑิต และ มัทนา วังถนอมศักดิ์</b>	
Wirunput Nanthinnabundith and Mattana Wangthanomsak	
<b>การเสริมสร้างวินัยนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา</b>	645 – 656
The Student Discipline Enhancing in Secondary School	
<b>เกษรา เพิ่มสุขรุ่งเรือง</b>	
Ketsara Phoemsukrungrueang	
<b>องค์ประกอบบทบาทในการบริหารการจัดการศึกษาของนายกองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด</b>	657 – 672
Components of Educational Administration Role of the Chief Executive of the Provincial Administrative Organization	
<b>บุญเลิศ พุ่มจิตร์</b>	
Boonlerd Pumjit	
<b>กลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบในเชิงแข่งขันของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน</b>	673 – 687
The Strategies of Creating Competitive Advantage of Secondary Education under the Office of the Basic Education Commission	
<b>ณัฐญาพร เสวตานนท์, สุบิน ยุระราช และ วราภรณ์ ไทยามา</b>	
Natthayaporn Sewatanon, Subin Yurarach and Waraporn Thaima	

## สารบัญ

	หน้า
ตัวแบบการพัฒนาคุณลักษณะด้านดิจิทัลสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	688 – 702
Model of Digital Characteristics Development for Secondary School Administrators under the Office of the Basic Education Commission	
ศิวาพัชฌ์ บำรุงเศรษฐพงษ์, สุบิน ยุระราช และ เกரியงไกร สัจจะเหตุทัย	
Siwapat Bamrungsetthapong, Subin Yurarach and Kriangkrai Sajjaruethai	
การส่งเสริมทักษะการอภิปรายโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ ด้วยกิจกรรมการเรียนรู้ ด้วยวิธีการแบบเปิด เรื่องความคล้ายของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3	703 – 717
The Improvement of Mathematical Argumentation Skills through Learning Activities based on Open Approach in the topic of Similarity for Matthayomsuksa 3 Students	
นิรัญชลา ทับพุ่ม และ วานินทร์ พูนไพบุลย์พิพัฒน์	
Nirunchala Tabpum and Wanintorn Poonpaiboonpipat	
การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อเสริมสร้างความสามารถ ในการใช้ทุนทางวัฒนธรรมอย่างสร้างสรรค์สำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษา	718 – 732
Development of Community-Based Learning Model for Promoting Secondary School Students' Capability of Creative Use of Cultural Capital	
ประสิทธิ์ ดีกขาว, ดนุลดา จามจรี และ ศิริยุภา พูลสุวรรณ	
Prasit Tuekkhaow, Danulada Jamjuree and Siriyupa Poonswan	
ตัวแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจอง ห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย	733 – 748
A Model of the Causal Factor of Electronic Satisfaction on Booking Online Website Rooms In Thailand	
มัลลิกา ธรรมณรงค์ และ วิชิต อุ๋น	
Mallika Thamnarong and Vichit Uon	
การบริหารการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ตามหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พ.ศ. 2560 ของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร	749 – 763
Management of Learning Experiences Provision in accordance with Early Childhood Curriculum B.E. 2560 of School under Bangkok Metropolitan	
กิตติชัย วงศ์ศิลปะกุล และ ประเสริฐ อินทร์รักษ์	
Kitichai Wongsilpakul and Prasert Intarak	

## สารบัญ

หน้า

การพัฒนาารายวิชาจิตรกรรมไทยร่วมสมัยเชิงอนุรักษ์หลักสูตรศิลปศึกษา ระดับปริญญาบัณฑิต	764 – 779
Contemporary Conservative Thai Paintings Course Development for Undergraduate Art Education Curriculum	
ภูมินทร์ นวลรัตน์ตระกูล และ อภิชาติ พลประเสริฐ Phumin Nuanrattanatrakul and Apichart Pholprasert	
ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความยั่งยืนในการดำเนินงานกิจการ เพื่อสังคมของวิสาหกิจชุมชนภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทย	780 – 797
Causal Relationship Model Affecting Operational Sustainability Social Enterprise of Community Enterprises of the Western Region, Thailand	
ธงชัย พงศ์สิทธิกาญจนา และ จันทนา พงศ์สิทธิกาญจนา Thongchai Pongsittikanchana and Chantana Pongsittikanchana	
แนวคิดคำสอนเรื่องกามตามหลักพระพุทธศาสนาเถรวาท	798 – 811
The Concept Teaching of Sensual Desires According to Theravada Buddhism	
พระครูปลัดสัมพิพัฒนธรรมาจารย์ (นิรันดร ศิริรัตน์), พระเทพสุวรรณเมธี (สุชาติ หวลจิตต์), พระมหาวิโรจน์ คุตตวีโร และ สังวาลย์ เสริมแก้ว Phrakrupaladsampipatthanadhammajan (Niran Sirirat), Phrathepsuwanmethee (Suchart Huanjit), PhramahaViroj Guttaviro and Sungwan Sroemkaew	
การยอมรับความเสี่ยงในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพออนไลน์ ในเขต กรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การระบาดของ Covid-19	812 – 826
The Acceptance of risks from purchasing online health insurance in Bangkok after the Covid-19 outbreak situation	
พนัพรณ สมบัติ Paneepan Sombat	
แนวทางการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวที่ปลอดภัยเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ในพื้นที่เกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา	827 – 844
Approaches to Safe Tourism Management for Tourists in Tumbon Koh Yo, Amphoe Mueang, Songkhla, Thailand	
นพรัตน์ บุญเพียรผล, พรทิพย์ เรืองธรรม Nopparat Boonpienpon, Porntip Ruengtam	

## สารบัญ

	หน้า
Revisiting the Life Satisfaction of Indonesian Migrant Worker: A Case Study of Taiwan	845 – 861
Liou-Yuan Li, Li Zhang, Tai-Ju Wu, and Jeffie Apricanus	
การพัฒนาเจลจากสารสกัดลูกประคบสมุนไพรที่มีฤทธิ์ต้านอนุมูลอิสระ	862 – 876
Development Gel Product Containing Herbal Compress Extract with Antioxidant Activity	
ยามี่ละ ดอแม และ ลัดดาวัลย์ ชูทอง	
Yamila Domea and Laddawan Choothong	
การพัฒนารูปแบบสื่อข้อมูลเชิงภาพตามหลักการแบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพเพื่อส่งเสริมความตระหนักเรื่องสุขภาพในผู้สูงอายุ ผ่านทางไลน์แอปพลิเคชัน	877 – 894
A Development of Infographic Media Using Health Belief Model to Promote Health Awareness in Elderly through Line Application	
อภินิภัศ จิตรกร	
Apinpus Chitrakorn	
อภิธานจารย์: กระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพตามแนวพระพุทธศาสนา	895 – 907
Abhisamācāra: Personality Development Process according to Buddhism	
พระสมชาย บัวแก้ว พระมหาบุญศรี วงศ์แก้ว และ สุเชาว์น พलयชุม	
Phra Somchai Buakaew, Phramaha Boonsri WongKaew and Suchao Ploychum	
คำศัพท์เกี่ยวกับ ‘ช้าง’ ในภาษาและวัฒนธรรมไทย	908 – 921
Vocabularies on Elephant in language and Thai Culture	
วิชุดา พรายยงค์	
Vichuda Prayyong	
พื้นที่ชุ่มน้ำในเขตเมือง: วิถีชีวิต ผู้คน มายาคติ ความเป็นชายขอบและปฏิบัติการต่อรอง	922 – 936
Wetland in Urban Area: Way of Life, People, Mythical, Marginalized and Negotiation Practices	
สมหมาย ชินนาค และ กาญจนา ชินนาค	
Sommai chinnak and Kanjana Chinnak	
Statistical Forecasting Models of Recyclable Waste Management	937 – 954
Sujinna Karnasuta and Panya Laoanantana	

## สารบัญ

	หน้า
<b>การวิจัยและพัฒนากระบวนการขับเคลื่อนการจัดการศึกษาเชิงพื้นที่เพื่อการส่งเสริม การจัดการเรียนรู้ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยมีมหาวิทยาลัยเป็นพี่เลี้ยง</b> The Research and Development of the Driving Process in Area Based Education for Promoting Learning Management in the Basic Education Level with the University as a Mentor กัณษัฒพล วิวรรณมงคล, พรชัย หนูแก้ว, ศุภลักษณ์ สัตย์เพริศพราย, พนิดา จารย์อุปการะ และ มิตรภาณี พุ่มกล่อม Karanphon Wiwanthamongkon, Pornchai Nookaew, Supalak Satpretpry, Panida Janupakara and Mitparnee Pumklom	955 – 971
<b>การพัฒนารูปแบบการบริหารเพื่อธำรงรักษาบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน กลุ่มภาคใต้</b> The Development of Employee Retention Model in Private Vocational College of Southern Thai ทักษณา ทิพย์มาศ, นพรัตน์ ชัยเรือง และ ธีระพงษ์ สมเขาใหญ่ Thaksana Tippamas, Nopparat Chaireung and Theerapong Somkaoyai	972 – 985
<b>A Causal Relationship Model of Factors Influencing the Performance of Small and Medium Enterprises in Thailand</b> Pattratida Wattanapunkitti	986 – 1004

# ตัวแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย

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

<sup>1</sup>มัลลิกา ธรรมณรงค์ และ <sup>2</sup>วิชิต อุ๋น

<sup>1</sup>Mallika Thamnarong and <sup>2</sup>Vichit Uon

<sup>1,2</sup> วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

<sup>1,2</sup> Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand

E-mail: <sup>1</sup>poo.dtc@gmail.com, E-mail: <sup>2</sup>dr.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 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักที่เลือกการขายห้องเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย จำนวน 12 ราย และเก็บแบบสอบถามออนไลน์จากผู้บริการการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ 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) และยังมีแนวโน้มที่จะปรับเพิ่มขึ้นตามการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องจากนักท่องเที่ยวที่ถูกรักษาพร้อมกับความก้าวหน้าใน ยุคดิจิทัล คือ (Online Travel Agents) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า “OTA” ซึ่งเป็นธุรกิจตัวกลางออนไลน์ที่เป็น เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเปรียบเทียบราคา และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำ การจอง ตลอดจนการ จ่ายเงิน เพื่อพร้อมเข้าพักได้ในทีเดียว เรียกว่า (One Stop Service) ด้วยความสะดวกดังกล่าว “OTA” จึงกลายเป็นช่องทางยอดนิยมของนักท่องเที่ยวในการจองห้องพัก อาทิ Traveloka.com, Agoda, Expedia, Booking.com, Trip advisor และ Hotels.com (Chansakul, 2015)

ความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ ให้บริการ ธุรกิจการให้บริการต่าง ๆ หันมาพัฒนาการให้บริการผ่านเว็บไซต์เพื่อเป็นสื่อกลางหรือเป็นช่องทางการ ขายที่สร้างรายได้ให้ธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจการให้บริการที่พัก แต่ด้วยความสะดวกดังกล่าวที่ทำให้ ผู้ใช้บริการการจองผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ ยังคงปัญหาทางด้านการให้บริการ ธุรกิจตัวแทนการขาย ห้องพักออนไลน์ จึงจำเป็นต้องมีคุณภาพการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-S-QUAL) เป็นสิ่งที่ ผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ และเมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ ทางธุรกิจ จะต้องมีการพัฒนาศักยภาพและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือเรียกการให้บริการนี้ว่า การจัดการข้อ ร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Recs-Qual) (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005) และ คุณภาพของเว็บไซต์ (Website Quality) (Afshardost, 2013) เป็นอีกปัจจัยที่มีสำคัญสำหรับการ ให้บริการต่าง ๆ ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อออนไลน์หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ที่สร้างความ สะดวกสบายในการเข้าใช้บริการการทำธุรกรรมต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการเกิด ความพึงพอใจทางระบบ อิเล็กทรอนิกส์

จากปัญหาในการใช้บริการผ่านตัวแทนการขายห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ยังคงพบปัญหาไม่ ว่าจะปัญหาทางด้านการให้บริการ เช่น การจองห้องพักเกิดความซับซ้อน การใช้งานการจองห้องพัก ผ่านเว็บไซต์ ความยากง่ายของการใช้งานบนเว็บไซต์ และปัญหาอื่นๆ ซึ่งความสำคัญของปัญหา ดังกล่าวจากที่กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นเหตุผลหลักที่ทำให้ บทความวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นจาก การนำทฤษฎีระบบมาพัฒนา และศึกษาตัวแปรเชิงประจักษ์ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจทางระบบ อิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยครั้งนี้จะมีความสำคัญต่อ

ผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก และผู้ใช้บริการการจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ รวมถึงคุณประโยชน์ด้านวิชาการ อาทิ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา ที่สามารถนำผลจากการศึกษาเชิงประจักษ์ในครั้งนี้ไปพัฒนาบูรณาการ และการศึกษาต่อยอดทางวิชาการต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ ในการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ การจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย
3. เพื่อสร้างตัวแบบจำลองตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย

## การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

Kotler & Keller (2016) ได้กล่าวว่าโดยทั่วไปเป็นความรู้สึกของผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวังเนื่องจากการเปรียบเทียบระหว่างการแสดงของผลิตภัณฑ์และบริการที่คาดหวังในบริบทของออนไลน์ความพึงพอใจมักเรียกว่าความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นการประเมินผลการได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจบนอิเล็กทรอนิกส์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์การให้บริการนั้น ๆ ส่งผลดีต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้มีศักยภาพที่จะเป็นแหล่งรายได้ในอนาคตโดยเฉพาะการซื้อซ้ำ การขยายต่อ การลดต้นทุนการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการในอนาคต และเปิดกว้างต่อสายผลิตภัณฑ์ส่วนขยายแบรนด์ และบริการเสริมใหม่ในอนาคต โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ranjbarian, Fathi & Rezaei (2012) ศึกษาวิจัยว่าการพัฒนาแบบจำลองเพื่อวัดปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นผลมาจากการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับความสะดวกสบายจากการซื้อสินค้าออนไลน์ 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 แสดงให้เห็นว่าการแก้ไขปัญหาของลูกค้ามีผลกระทบต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า และยังพบว่าความตั้งใจด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เป็นที่ชื่นชอบมากขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการเชื่อว่าเป็นผลดีต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่ทำให้กลับมาใช้บริการดังกล่าวอีก 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 และความภักดีของลูกค้าที่สั่งประสบการณ์การสั่งอาหารออนไลน์ของผู้บริโภค ทำการศึกษาโดยรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าจำนวน 353 คน ผลการวิจัยพบว่าความเชื่อมั่นในเว็บไซต์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพเว็บไซต์ และความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการ

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์**

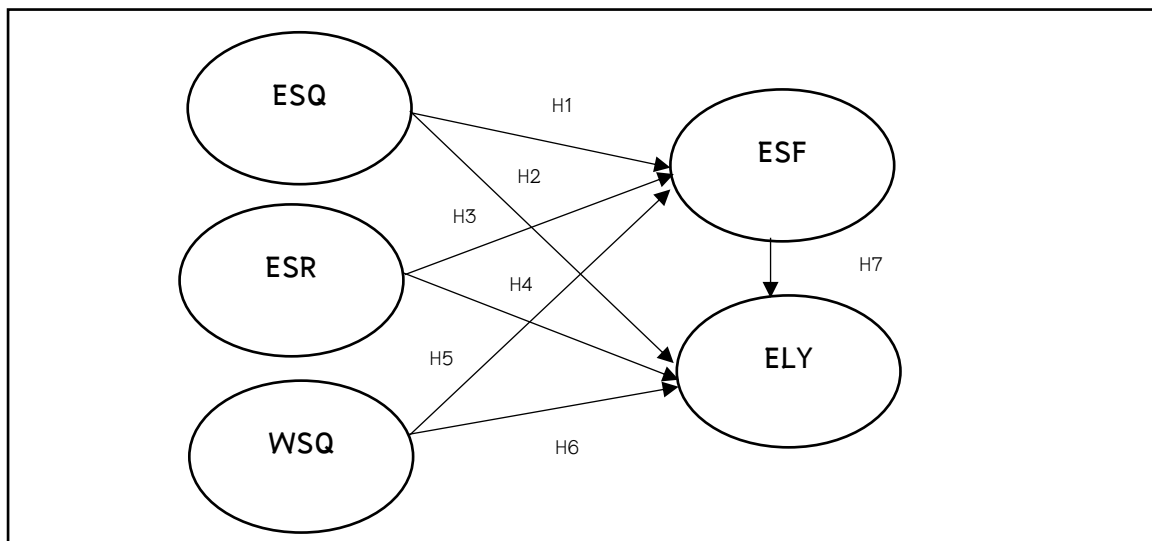
Anderson & Srinivasan (2003) ได้กล่าวว่า ในบริบทของอีคอมเมิร์ซการสร้างความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นความท้าทายที่สำคัญที่ บริษัท ร้านค้า และองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งชั้นความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ขายซึ่งนำไปสู่การซื้อซ้ำจริง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ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

องค์ประกอบความรู้ความเข้าใจ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ให้บริการการทำการธุรกรรมผ่านเว็บไซต์ออนไลน์

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

### กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการเป็นการวิจัยผสมผสานวิธี (Mixed-Methods Research) ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดทฤษฎีอิสระสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 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

การวิจัยแบบผสมวิธี โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบเชิงอธิบาย โดยผู้วิจัยใช้กลุ่มประชากรเชิงคุณภาพ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักที่เป็นเจ้าของโรงแรมที่เลือกการขายห้องผ่านธุรกิจตัวแทนการจองห้องพักออนไลน์ (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  $15 \times 25$  ตัวแปรสังเกตได้ = 375 ตัวอย่าง ถึง  $20 \times 25$  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 ซึ่งมีความมากกว่า 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 ซึ่งมีความมากกว่า 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 ซึ่งมีความมากกว่า 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 ซึ่งมีความมากกว่า 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

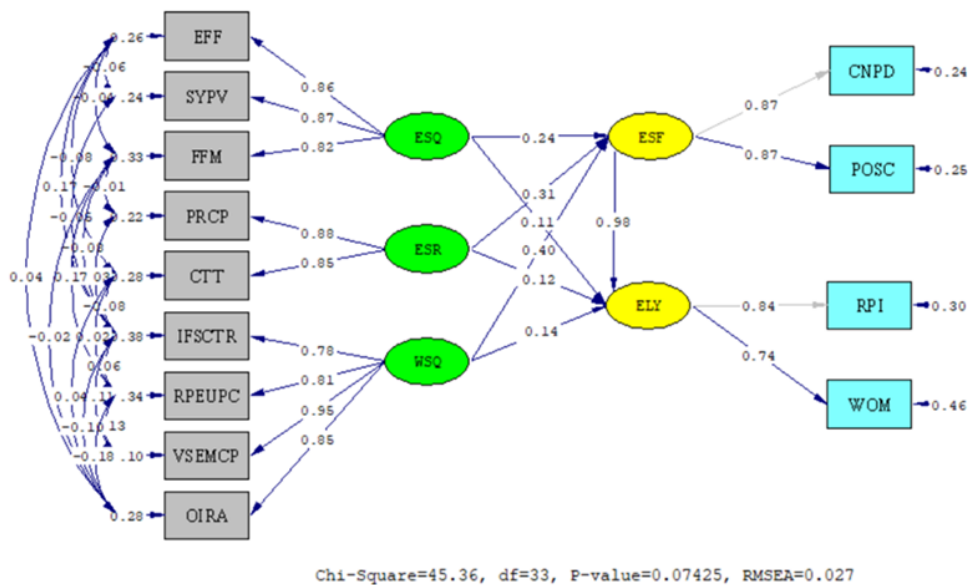
2.3 การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESR) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) พบว่า จากตารางที่ 4.95 การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESR) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) โดยเป็นอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.31 และเป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 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 และเป็นอิทธิพลทางอ้อม เท่ากับ 0.40

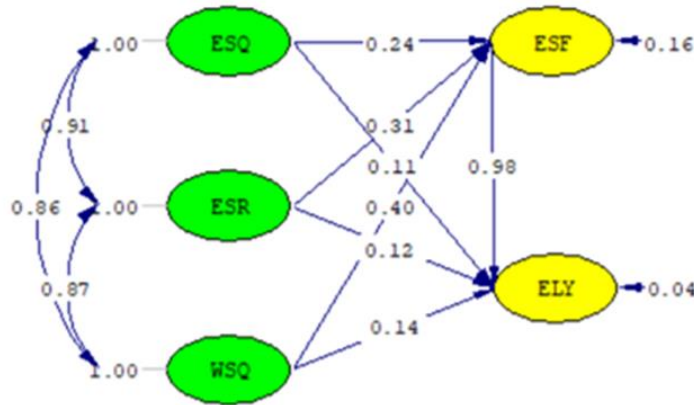
2.7 ความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) พบว่า จากตารางที่ 4.95 ความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ESF) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ELY) โดยเป็นอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.98 และเป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.98 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อม



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  $\chi^2 / df$  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 การจัดการข้อร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งหนึ่งของปัจจัยที่สำคัญของลูกค้า ความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การบริการธนาคารบนมือถือและบริการการทำธุรกรรมอื่น 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 จากการศึกษาดัชนีแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุของความพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย 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 โมเดลตัวแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุของคามพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจองห้องพักบนเว็บไซต์ออนไลน์ในประเทศไทย พัฒนาต่อยอดในเชิงวิชาการเพื่อศึกษา และนำไปประยุกต์ใช้ในเชิงวิชาการในด้านอื่น ๆ ต่อไปได้ในอนาคต

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบจากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับคามพึงพอใจทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสำคัญในการประยุกต์ใช้กับธุรกิจออนไลน์ต่างๆ 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](http://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.