ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

Influence of System Quality of Access on Online Flight Ticket Usage in Bangkok

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

Influence of System Quality of Access on Online Flight Ticket Usage in Bangkok

ณัฏฐากานต์ วงศ์จำเริญ

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2557

© 2558
ณัฏฐากานต์ วงศ์จำเริญ
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ณัฏฐากานต์ วงศ์จำเริญ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา [redacted]

(ดร.สุทธิภัทร อัศววิชัยโรจน์)

ผู้เชี่ยวชาญ [redacted]

(ดร.รวิพรรณ สุภาวรรณ์)

[redacted]

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
22 กันยายน 2558

ณัฏฐากานต์ วงศ์จำเริญ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กันยายน 2558, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร (78 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.สุทธิภัทร อัศววิชัยโรจน์

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ คือ คุณภาพระบบ ได้แก่ ความง่ายต่อการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ ความสะดวกในการเข้าถึง ความรวดเร็วในการตอบสนอง และประโยชน์ในการใช้สอย (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ คือ การใช้งานระบบ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ (4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ได้แก่ คุณภาพระบบ การใช้งานระบบการ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

ตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแปรต้นคือ คุณภาพระบบ และการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ประโยชน์โดยรวมของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยทำการวิจัยเชิงประจักษ์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 408 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบอย่างง่าย และพหุคูณ ซึ่งการทดสอบสมมติฐานได้กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 300 คน มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท

ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพระบบความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ และการใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน

คำสำคัญ: คุณภาพระบบ, ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน, การใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

Wongjamroen, N. M.B.A., September 2015, Graduate School, Bangkok University.
Influence of System Quality of Access on Online Flight Ticket Usage in Bangkok
(78 pp.)
Advisor: Sutthipat Assawavichairoj, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) To study the influence of online flight ticket system quality which consisted of the dimensions of ease of use, reliability, convenience of access, response times and usability on user's net benefit; (2) To study the influence of online flight ticket usage on user's net benefit; (3) To study the influence of online flight ticket user satisfaction on user's net benefit; (4) To study the influence of online flight ticket system, system usage and user satisfaction on user's net benefit.

The variables in this investigation consisted of the following: system quality as the independent variable consisted of the dimensions of ease of use, reliability, convenience of access, response times and usability, system usage and user satisfaction; and user's benefits as a dependent variable.

The researcher used quantitative methods which involved empirical research. The instrument of research was a questionnaire used to collect data from 408 online flight ticket users in Bangkok. The data was analyzed using descriptive analysis (frequency, percentage, mean, and standard deviation), Pearson's correlation coefficient, simple and multiple regression. The hypotheses are tested at a significant level of .05.The results of the study found that most of the respondents were 300 females, aged between 21-30 years old, single, graduated with bachelor degrees, earned an average monthly salary between 15,001-30,000 bath.

The results of the study indicate that system quality, system usage and user satisfaction have positive effect to User's Net Benefits.

Keywords: System Quality, User satisfaction, Online Flight Ticket Usage

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเพราะได้รับความเมตตาด้วยความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก ดร.สุทธิภัทร อัศววิชัยโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางในการศึกษา คำแนะนำชี้แนะแนวทางในการศึกษา และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีตลอดมาจนทำให้การทำรายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบแนวทางในการศึกษา การค้นคว้าหาข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับประสบการณ์อย่างกว้างขวางในการทำรายงานการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณบูรพาจารย์และเจ้าของผลงานทางวิชาการทุกท่านตามรายละเอียดที่ปรากฏในบรรณานุกรม รวมทั้งเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และยังได้ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีส่วนทำให้การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบเป็นกตเวทิตาคุณแก่บิดา มารดา อาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความกรุณา ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาร่วมรุ่นปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ และทุกคนในครอบครัวที่ให้กำลังใจ ให้การสนับสนุนการศึกษาด้วยดีตลอดมาทั้งที่ผู้ที่ได้กล่าวนามและมิได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ อนึ่งหากมีข้อผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้าขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ณัฏฐากานต์ วงศ์จำเริญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี	6
2.2 โมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLene	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบ	15
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	17
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน	25
2.6 ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ (Computer Reservation Systems: CRSs)	27
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
2.8 สมมติฐานการวิจัย	31
2.9 กรอบแนวความคิดตามทฤษฎี	32
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	33
3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	33
3.3 นิยามเชิงปฏิบัติการ	34
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	35
3.5 การทดสอบเครื่องมือ	36
3.6 วิธีการเก็บข้อมูล	37

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 (ต่อ) วิธีการดำเนินการวิจัย

3.7 วิธีการทางสถิติ 38

3.8 เครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ 38

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 40

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ 43

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้ของผู้ใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ 48

4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ 49

4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ 50

4.6 ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน 51

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย 57

5.2 อภิปรายผลการวิจัย 61

5.3 ข้อเสนอแนะ 63

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป 64

บรรณานุกรม 65

ภาคผนวก แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

ประวัติผู้เขียน

เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre–test) (*n* = 40) 36
ตารางที่ 3.2: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre–test) (*n* = 408) 37
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ 40
ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ 40
ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ 41
ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา 41
ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 42
ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ 42
ตารางที่ 4.7: ระดับการรับรู้ด้านความง่ายต่อการใช้งานของคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ 43
ตารางที่ 4.8: ระดับการรับรู้ด้านความมีเสถียรภาพของการใช้งานต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ 44
ตารางที่ 4.9: ระดับการรับรู้ด้านความสะดวกในการเข้าถึงของการใช้งานต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ 45
ตารางที่ 4.10: ระดับการรับรู้ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองของการใช้งานต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ 46
ตารางที่ 4.11: ระดับการรับรู้ด้านประโยชน์ในการใช้สอยของการใช้งานต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ 47
ตารางที่ 4.12: ระดับการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ 48
ตารางที่ 4.13: ระดับความพึงพอใจในของผู้ใช้บริการระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ 49
ตารางที่ 4.14: ระดับประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ 50
ตารางที่ 4.15: ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความสะดวกในการเข้าถึง ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านประโยชน์ในการใช้สอย และการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ 51

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.16: ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของการรับรู้ต่อคุณภาพระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ที่ส่งผลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร 52

ตารางที่ 4.17: ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ที่ส่งผลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร 53

ตารางที่ 4.18: ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของความพึงพอใจในการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ที่ส่งผลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร 54

ตารางที่ 4.19: ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของคุณภาพระบบ การใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ และความพึงพอใจในการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ที่ส่งผลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร 55

ตารางที่ 4.20: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 56

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1: โมเดลการแพร่กระจายพื้นฐานของนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) 8

ภาพที่ 2.2: โมเดลการแบ่งประเภทบุคคลต่าง ๆ ในสังคมพื้นฐานของการสร้างนวัตกรรม (Five Established Adopter Categories) 9

ภาพที่ 2.3: โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model (TAM) 10

ภาพที่ 2.4: โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model2 (TAM2) 11

ภาพที่ 2.5: โมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ DeLone และ McLene 12

ภาพที่ 2.6: โมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ DeLone และ McLene 14

ภาพที่ 2.7: แบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) 20

ภาพที่ 2.8: แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation) 23

ภาพที่ 2.9: กรอบแนวคิดในการวิจัย 32

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการเดินทางทางอากาศเป็นที่ได้รับความนิยมอย่างมากของกลุ่มของนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจอันเป็นผลมาจากปัจจัยเหล่านี้ คือ การประหยัดเวลาการเดินทาง ความรวดเร็ว และความสะดวกสบาย อีกทั้งยังรวมถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีของเครื่องบินที่สามารถนำมนุษย์เดินทางไปได้ในประเทศที่ห่างไกล จากการที่ธุรกิจการบินมีความเจริญก้าวหน้านั้นก่อให้เกิดสายการบินเพิ่มขึ้นอย่างมากมาย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แสดงข้อมูลจำนวนนักเดินทางชาวไทยว่ามีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดความต้องการในการเดินทางทางอากาศมากขึ้นมากไปด้วย ประกอบกับการที่ทางรัฐบาลในช่วงปี พ.ศ. 2545 ได้มีการเปิดเสรีทางการบิน ซึ่งเป็นการเปิดอากาศให้หลาย ๆ สายการบินในประเทศและต่างประเทศสามารถเข้ามาทำการแข่งขันทางด้านการให้บริการและทางด้านราคามากขึ้น อันเป็นผลทำให้เกิดธุรกิจสายการบินในรูปแบบใหม่ ๆ มากขึ้น ซึ่งเป็นการส่งผลดีต่อผู้บริโภคที่เดินทางทางอากาศในเรื่องของราคาและความสะดวกสบายในการเดินทาง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของสายการบินเหล่านั้นต่างก็มีการแข่งขันเพื่อเป็นการรักษาผลกำไร โดยปัจจุบันธุรกิจสายการบินได้มีการนำความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจเพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงของผู้บริโภคได้ง่ายขึ้นและเป็นการได้เปรียบคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน

ข้อมูลจากผลสำรวจการจองตั๋วเครื่องบินทางออนไลน์ของคนไทยพบว่า มากกว่าครึ่งของคนไทยที่เดินทางเพื่อการท่องเที่ยวได้มีการจองตั๋วเครื่องบินผ่านระบบออนไลน์เกือบร้อยละ 80 ของนักเดินทางเพื่อท่องเที่ยวในประเทศไทย มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวางแผนการเดินทางและตรวจสอบราคา นอกจากนี้ผลสำรวจพฤติกรรมออนไลน์ด้านการท่องเที่ยวของคนไทย โดยสายการบินบริติช แอร์เวย์ ประเทศไทย ยังพบว่านักเดินทางชาวไทยส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตช่วยในการจัดการด้านการเดินทางมากขึ้น (ภิเษก ชัยนิรันดร์, 2551) ประกอบกับทางธุรกิจสายการบินของสังคมไทยในปัจจุบันมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยมีการอำนวยความสะดวกและสามารถประหยัดเวลาให้แก่ผู้บริโภค ได้แก่ การจองตั๋วออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสายการบิน การจองตั๋วออนไลน์ผ่านแอพพลิเคชั่นใน Smartphone ทำให้บทบาทของตัวแทนจำหน่ายตั๋วเครื่องบินลดน้อยลง

การจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคที่ใช้งานเกิดความพึงพอใจและได้รับประโยชน์สุทธิจากการใช้

งาน ได้แก่ ระบบการจองที่นั่งบนเครื่องบินโดยสารแบบ Real Time ระบบการเลือกประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง เป็นต้น ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ เรียกว่า ระบบ CRSs หรือ Computer Reservation Systems (ไพศาล กาญจนวงศ์, 2551)

ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว ระบบการจองตั๋วออนไลน์ได้ทำมานานแล้ว โดยเรียกระบบนี้ว่า CRSs หรือ Computer Reservation Systems ซึ่งใช้งานคู่กับระบบการจัดจำหน่ายทั่วโลก CDSs หรือ Global distribution Systems แต่จะทำงานเฉพาะในกลุ่มบริษัทท่องเที่ยวที่เป็นตัวแทนการค้าหรือในเครือ เพื่อให้บริการจำหน่ายตั๋วเครื่องบินให้กับลูกค้าผ่านตัวแทนการค้า แต่เมื่อก้าวเข้าสู่ยุคอินเทอร์เน็ตการจองตั๋วได้เปลี่ยนไป การให้บริการสามารถให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยวโดยตรงและหลากหลายสินค้าและบริการ เช่น ตั๋วเครื่องบิน จองโรงแรม จองรถและเช่ารถ เป็นต้น การทำงานเหล่านี้ทำงานผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการบนอินเทอร์เน็ต

ปัจจุบันมีธุรกิจสายการบินหลายบริษัทที่ให้บริการจองตั๋วเครื่องบินผ่านระบบออนไลน์โดยสามารถระบุวันเดินทาง การเลือกที่นั่ง การเลือกอาหาร และเลือกน้ำหนักกระเป๋า จึงช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคสามารถใช้งานระบบได้ทุกที่ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็สามารถเลือกซื้อตั๋วเครื่องบินเพื่อเดินทางไปยังสถานที่เป้าหมายได้ตามความต้องการ นอกจากนี้ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ยังมีข้อมูลจำนวนมากมายของแหล่งท่องเที่ยวหรือการให้บริการข้อมูลของธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อนำเสนอสินค้าและบริการ เช่น โรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร เป็นต้น ทำให้ระบบค้นหาอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคเพื่อประกอบการตัดสินใจ ตัวอย่างเช่น การค้นหาและจองที่พักและจองแพ็คเก็จทัวร์ เป็นต้น

ธุรกิจสายการบินได้มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้บริโภคโดยเริ่มนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาอำนวยความสะดวกและสร้างความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้บริโภค สิ่งที่จะทำให้ผู้ใช้งานระบบเกิดความพึงพอใจและประโยชน์สุทธิได้นั้นย่อมเกิดจากการได้รับบริการจากระบบที่มีคุณภาพ ซึ่งได้แก่ (1) ระบบจะต้องเข้าใจและใช้งานได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อนหรือมิติความง่ายต่อการใช้งาน (2) ระบบจะต้องสามารถใช้งานได้ตลอดหลังจากที่มีการลงทะเบียนเข้าใช้งาน ไม่เกิดข้อผิดพลาดในการประมวลและการแสดงผลหรือมิติความมีเสถียรภาพ (3) ระบบจะต้องสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ตลอดเวลาหรือมิติความสะดวกในการเข้าถึง (4) ระบบจะต้องมีความรวดเร็วในการประเมินผลและแสดงผลหรือมิติความรวดเร็วในการตอบสนอง (5) ระบบจะต้องมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานหรือมิติประโยชน์ในการใช้สอย

จากการทบทวนวรรณกรรมในระดับสากลพบว่า นักวิจัยหลายคนยังคงให้ความสนใจและดำเนินการศึกษาวิจัยในเรื่องคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน (Jarvis, Haubler & McAlpine, 2013 และ

Moers–Carpi, Storck, Howell, Ogilvie & Ogilvie, 2012) และความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน (Guimaraes & Lgbaria, 1997; Torkzadeh & Doll, 1999 และ Yoon, Guimaraes & O'Neai, 1995)

จากเหตุผลที่กล่าวมาเป็นสาเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลจากการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพระบบในการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของธุรกิจสายการบินให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดประโยชน์สุทธิจากการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ในระยะยาวต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ คือ คุณภาพระบบ ได้แก่ ความง่ายต่อการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ ความสะดวกในการเข้าถึง ความรวดเร็วในการตอบสนอง และประโยชน์ในการใช้สอย

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ คือ การใช้งานระบบ

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

1.2.4 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ได้แก่ คุณภาพระบบ การใช้งานระบบการ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านประชาการ

ประชาชนที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่

1) คุณภาพระบบที่ประกอบด้วย

1.1) ความง่ายต่อการใช้งาน

1.2) ความมีเสถียรภาพ

1.3) ความสะดวกในการเข้าถึง

1.4) ความรวดเร็วในการตอบสนอง

1.5) ประโยชน์ในการใช้สอย

2) การใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

3) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2558 ถึงเดือนมิถุนายน 2558 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 5 เดือน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

1.4.1.1 เพิ่มองค์ความรู้ทางวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ อันได้แก่ คุณภาพระบบที่ประกอบไปด้วย ความง่ายต่อการใช้งานความมีเสถียรภาพความสะดวกในการเข้าถึงความรวดเร็วในการตอบสนอง และประโยชน์ในการใช้สอย

1.4.1.2 เพิ่มองค์ความรู้ทางวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ได้แก่ การใช้งานระบบ

1.4.1.3 เพิ่มองค์ความรู้ทางวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ

1.4.1.4 เพิ่มองค์ความรู้ทางวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ อันได้แก่ คุณภาพระบบการใช้งานระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

1.4.2 ประโยชน์ในการนำไปใช้

1.4.2.1 เป็นแนวทางให้ธุรกิจสายการบินในประเทศไทยปรับปรุงคุณภาพระบบเพื่อก่อให้เกิดการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้งานตลอดจนเกิดประโยชน์สุทธิแก่ผู้ใช้งานต่อไป

1.4.2.2 เป็นแนวทางให้ธุรกิจการให้บริการโดยสารอื่น ๆ ที่มีระบบการจองตั๋วออนไลน์ ปรับปรุงคุณภาพระบบเพื่อก่อให้เกิดการใช้งานระบบจองตั๋วออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้งานตลอดจนเกิดประโยชน์สุทธิแก่ผู้ใช้งานต่อไป

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความง่ายต่อการใช้งาน (Easy to Use) หมายถึง ระดับความเชื่อที่ว่าผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมาก (Doll & Torkzadeh, 1998)

ความมีเสถียรภาพ (Reliability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือด้านประสิทธิภาพและความคงเส้นคงวาของระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ภายใต้เงื่อนไขที่หลากหลาย (Ives, Olson & Baroudi, 1983)

ความสะดวกในการเข้าถึง (Convenience of Access) หมายถึง ความง่ายหรือความยากของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึง ความง่ายในการเข้าถึง การเข้าถึงได้เป็นอย่างดี และการเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Bailey & Pearson, 1983)

ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Times) หมายถึง เวลาในการตอบสนองของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ตั้งแต่ผู้ใช้งานเข้าระบบจนกระทั่งระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ตอบสนองกลับมายังผู้ใช้งานเป็นไปได้ด้วยความรวดเร็ว ดี สม่ำเสมอ และดูสมเหตุสมผล ประสิทธิภาพ (Bailey & Pearson, 1983)

ประโยชน์ในการใช้สอย (Usability) หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ผลกระทบต่อการใช้งาน การใช้งานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น และประสิทธิภาพในการใช้งาน (Petter, DeLone & McLean, 2008)

การใช้งานระบบ หมายถึง ระดับ และลักษณะที่ผู้ใช้งานใช้ความสามารถของระบบ ความถี่ในการใช้งาน และผลกระทบของการใช้งาน (DeLone & McLean, 2003)

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน หมายถึง การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการให้บริการของระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ (DeLone & McLean, 2003)

ประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานเชื่อมั่นว่าการใช้ระบบสารสนเทศจะส่งผลให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น (Seddon, 1997)

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี

2.2 โมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLene

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน

2.6 ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ (Computer Reservation Systems: CRSs)

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8 สมมติฐานการวิจัย

2.9 กรอบแนวความคิดตามทฤษฎี

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี

นิยามและความหมาย

Roger และ Shoemaker (1971) กล่าวว่า กระบวนการยอมรับเป็นกระบวนการทางด้านจิตใจของแต่ละบุคคล ซึ่งเริ่มตั้งแต่การรับรู้ข่าวสารด้านนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีหนึ่ง ๆ จนถึงการยอมรับอย่างเต็มใจโดยเปิดเผย

Davis (1989) กล่าวว่า การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี หมายถึง ความเชื่อของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีหรือระบบใดระบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งเป็นความเชื่อหรือมุมมองส่วนบุคคลที่ตระหนักถึงคุณค่าและประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยี หากประโยชน์ของเทคโนโลยีตรงกับความต้องการของบุคคลนั้น ๆ ก็จะนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีต่อไปในอนาคต

Bloomfield และคณะ (2003) ได้เสนอคำใหม่ที่มีความเหมาะสมมากกว่าการยอมรับเทคโนโลยี คือ กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม (Innovation Decision Process) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

1) ขั้นความรู้ (Knowledge Stage) เป็นขั้นที่บุคคลจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม โดยความรู้ถูกแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) ความรู้ว่ามีนวัตกรรมนั้นอยู่ (2) ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานนวัตกรรมนั้น และ (3) ความรู้เกี่ยวกับหลักการที่อยู่เบื้องหลังนวัตกรรมนั้นรวมถึงการรับรู้

ประโยชน์ที่ได้รับจากนวัตกรรม

2) ขั้นความรู้สึก (Persuasion Stage) เป็นขั้นที่บุคคลจะเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมนั้น หลังจากศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นแล้ว

3) ขั้นตัดสินใจ (Decision Stage) เป็นการตัดสินใจระหว่างการยอมรับหรือไม่ยอมรับที่จะทดลองนวัตกรรมนั้น

4) ขั้นสนับสนุน (Implementation Stage) เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นหลังจากขั้นตัดสินใจ ซึ่งบุคคลจะพิจารณาว่า (1) จะใช้นวัตกรรมต่อ หรือ (2) หยุดใช้นวัตกรรม

5) ขั้นยืนยัน (Confirmation Stage) ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อยืนยันการตัดสินใจ หากพบข้อขัดแย้งบางอย่างอาจจะทำให้เปลี่ยนความตั้งใจจากการยอมรับนวัตกรรมเป็นไม่ยอมรับนวัตกรรม หรือจากเดิมไม่ยอมรับนวัตกรรมเปลี่ยนเป็นยอมรับนวัตกรรม

สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไปในทางบวกต่อนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีอันเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ การแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม การพึงพอใจ และตัดสินใจเลือกที่จะใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีนั้น ๆ ต่อไป

แนวคิดและทฤษฎี

Diffusion of Innovation Theory (DOI)

Roger (1962) เป็นคิดค้นทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรมขึ้นตั้งแต่ปี 1962 และได้พัฒนาเรื่อยมาจนถึงปี 2003 เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงการแพร่กระจายของความคิด และเทคโนโลยีผ่านวัฒนธรรมและลักษณะทางสังคม โดยมีส่วนประกอบของการแพร่กระจายพื้นฐาน 4 ขั้น คือ

1) นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง ความคิด หรือวัตถุที่เป็นของใหม่ซึ่งได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

2) ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channels) หมายถึง ความหมายของข้อความที่ต้องการสื่อสารไปยังบุคคลอื่น

3) ช่วงระยะเวลา (Time) หมายถึง ระยะเวลาในการยอมรับนวัตกรรมของระบบสังคม

4) ระบบสังคม (Social System) หมายถึง กลุ่มคนที่มีเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

ภาพที่ 2.1: โมเดลการแพร่กระจายพื้นฐานของนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory)

ที่มา: Roger, E. M. (1962). *Diffusion of innovations.* New York: Free.

Roger (1962) ได้แบ่งประเภทของบุคคลต่าง ๆ ในระบบสังคมพื้นฐานของการสร้างนวัตกรรมออกเป็น 5 กลุ่ม ประกอบด้วย

1) Innovators (Venturesome) คนกลุ่มนี้เป็นคนกลุ่มแรกที่ยอมรับในนวัตกรรมใหม่ ซึ่งลักษณะโดยทั่วไปของคนกลุ่มนี้คือ อายุน้อย กล้าที่จะเสี่ยงและยอมรับความเสี่ยงได้ดี มีระดับทางสังคมสูง (Highest Social Class) หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นคนฐานะดี มีความเกี่ยวข้องกับวงการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เช่น นักวิทยาศาสตร์ นักวิจัย เป็นต้น

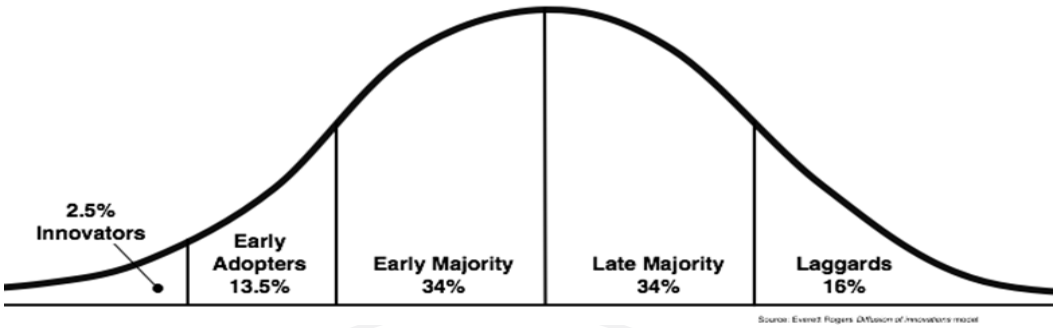
2) Early Adopters (Respectable) คนกลุ่มนี้เป็นคนที่มีระดับความคิดเชิงผู้นำในระดับสูง (Highest Degree of Opinion Leadership) หรือเรียกได้ว่าเป็นผู้นำทางความคิด ลักษณะโดยทั่วไปของคนกลุ่มนี้ คือ อายุน้อย มีฐานะทางสังคม มีระดับการศึกษาในระดับสูง เช่น กลุ่มคนที่มีชื่อเสียง นักแสดง นักการเมือง เป็นต้น

3) Early Majority (Deliberate) คนกลุ่มนี้มีจำนวนมากกว่าอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับคนกลุ่ม Innovators และ Early Adopters คนกลุ่มนี้มีความสนใจค่อนข้างช้าในการยอมรับเนื่องจากจะต้องประเมินทางเลือกในการยอมรับนวัตกรรมอย่างมีเหตุผล เช่น กลุ่มนักธุรกิจ กลุ่มนักศึกษา เป็นต้น

4) Late Majority (Sceptical) คนกลุ่มนี้จะยอมรับนวัตกรรมช้ากว่าจำนวนเฉลี่ยของจำนวนสมาชิกในสังคม คนกลุ่มนี้จะสงสัยและใช้เวลาในการพิจารณานวัตกรรมอย่างรอบคอบ ซึ่งฐานะทางสังคมโดยทั่วไปจะอยู่ในระดับกลาง และมีระดับของผู้นำทางความคิดในระดับน้อย เช่น กลุ่มคนในชนบท เกษตรกร ชาวบ้านทั่วไป เป็นต้น

5) Laggards (Traditional) คนกลุ่มนี้เป็นกลุ่มคนที่มีการยอมรับในนวัตกรรมช้าที่สุด ซึ่งมีความแตกต่างจากคนกลุ่มอื่น ๆ ก่อนหน้านี้ ส่วนใหญ่จะเป็นคนที่มีอายุมาก หรือเรียกได้ว่าเป็นพวกอนุรักษ์นิยม (Traditions) เป็นกลุ่มคนที่มีระดับของผู้นำทางความคิดในระดับที่น้อยมาก เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มอนุรักษ์นิยม เป็นต้น

ภาพที่ 2.2: โมเดลการแบ่งประเภทบุคคลต่าง ๆ ในสังคมพื้นฐานของการสร้างนวัตกรรม (Five Established Adopter Categories)



ที่มา: Roger, E. M. (1995). *Diffusion of innovations* (4th ed.). New York: Free.

ลักษณะของนวัตกรรมที่ง่ายต่อการยอมรับควรมีลักษณะ 5 ประการ ดังนี้

1) นวัตกรรมนั้นต้องมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่า (Relative Advantage) คือ การรับรู้ได้ว่านวัตกรรมนั้นสามารถใช้งานได้ดีกว่าที่เคยมีมาในอดีต

2) นวัตกรรมต้องง่ายต่อการใช้งาน (Easy To Use) คือ การรับรู้ว่านวัตกรรมนั้น ๆ ใช้งานได้ง่าย

3) นวัตกรรมนั้นสามารถสังเกตได้ง่าย (Visibility) คือ สามารถสังเกตเห็นบุคคลอื่น ๆ ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้

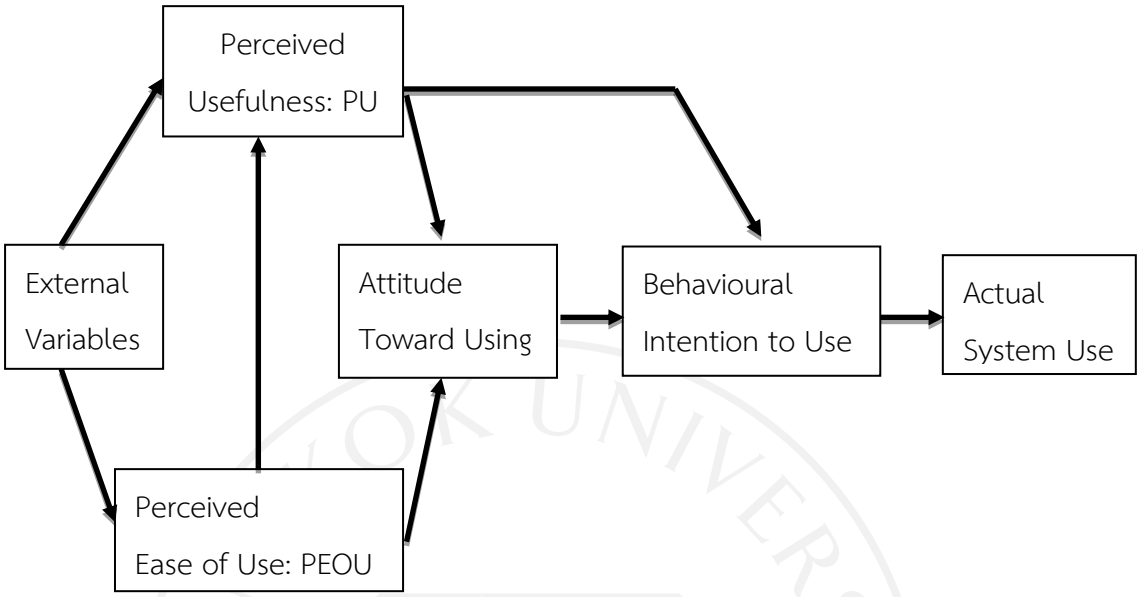
4) นวัตกรรมนั้นต้องมีความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (Compatibility) คือ ต้องมีความสอดคล้องต่อความต้องการหรือประสบการณ์ของกลุ่มผู้มีศักยภาพในการยอมรับนวัตกรรม

5) ผลลัพธ์ที่ได้จากนวัตกรรมนั้นต้องแสดงให้เห็นก่อน คือ ผลลัพธ์ที่ได้จากนวัตกรรมนั้นต้องสามารถจับต้องได้ สังเกตได้ และสามารถถ่ายทอดได้

Technology Acceptance Model (TAM)

Davis (1989) เป็นผู้พัฒนาแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model (TAM) โดยจะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้งานประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ปัจจัย ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี (Perceived Ease of Use: PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการใช้งานเทคโนโลยี (Perceived Usefulness: PU) และทัศคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using)

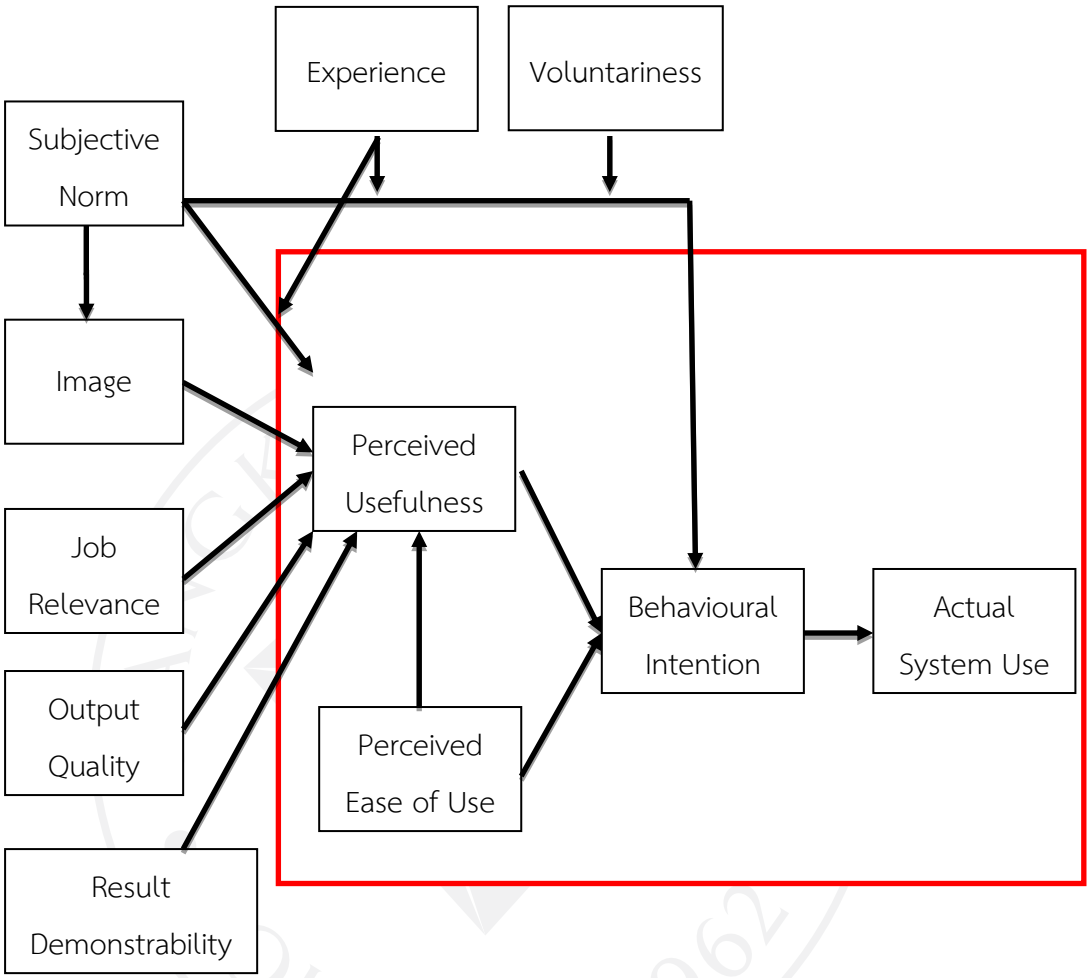
ภาพที่ 2.3: โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model (TAM)



ที่มา: Davis, F. (1989). Perceived usefulness: Perceived ease of use, and end user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 318–339.

Venkatesh และ Davis (2000) เป็นผู้พัฒนาโมเดลจาก Technology Acceptance Model (TAM) มาเป็น The Technology Acceptance Model2 (TAM2) โดยปรับปรุงในข้อจำกัดที่ยังขาดการอธิบายถึงตัวแปร (Variables) ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการใช้งานเทคโนโลยี Perceived Usefulness (PU) สามารถวัดได้จากการคล้อยตามของบุคคลรอบข้าง (Subjective Norm), ภาพลักษณ์ทางสังคม (Image), การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี (Perceived Ease of Use: PEOU) และเจตนาในการใช้งานเทคโนโลยีขององค์กรนั้น ๆ (Behavioural Intentions to Use) สามารถวัดได้จากการที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยี

ภาพที่ 2.4: โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model2 (TAM2)



ที่มา: Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science, 46*(2), 186–204.

2.2 โมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLene

แนวคิดและทฤษฎี

DeLone และ McLence (1992) ได้คิดค้นโมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IS Success Model) ซึ่งประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ ประกอบด้วย

1) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) คือ การประเมินผลระบบและกระบวนการทำงานของเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คือ การวัดคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Output)

3) ด้านการใช้งาน (Use) คือ การประเมินการใช้งานข้อมูลจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

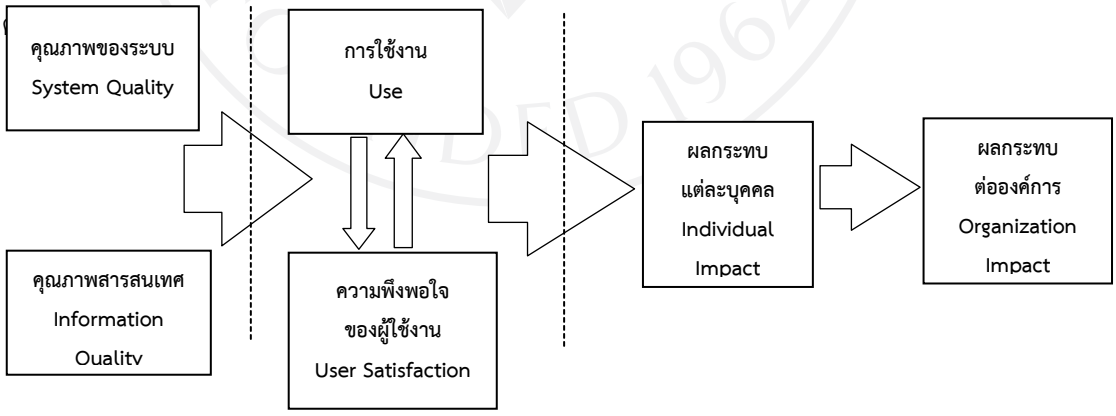
4) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) คือ การวัดความพึงพอใจหรือการตอบสนองของผู้ใช้งานต่อข้อมูลที่ได้จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

5) ด้านผลกระทบแต่ละบุคคล (Individual Impact) คือ การวัดผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

6) ด้านผลกระทบต่อองค์การ (Organizational Impact) คือ การวัดผลกระทบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อผลงานขององค์การ

ในโมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนี้คุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศจะส่งผลกระทบต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การใช้งานมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้ทั้งทางบวกและทางลบ การใช้งานส่งผลกระทบโดยตรงต่อบุคคลซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์การด้วย ในที่นี้คุณภาพของระบบจะใช้วัดความสำเร็จทางด้านเทคนิค คุณภาพสารสนเทศจะใช้วัดความสำเร็จเกี่ยวกับความหมายของคำและการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลกระทบส่วนบุคคลและผลกระทบต่อองค์การจะใช้วัดความสำเร็จที่มีประสิทธิผล

ภาพที่ 2.5: โมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ DeLone และ McLene



ที่มา: DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research, 3*(1), 60–95.

ในปี 2003 DeLone และ McLean (2003) ได้ทำการปรับปรุงโมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นโดยได้เพิ่มคุณภาพของการให้บริการซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของการวัดความสำเร็จ และได้รวบรวมการวัดผลกระทบที่แตกต่างกันและจัดประเภทให้เป็นผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefit) ในโมเดลที่ทำการปรับปรุงใหม่นี้ประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ ซึ่งประกอบด้วย

1) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality)

2) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)

3) ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality)

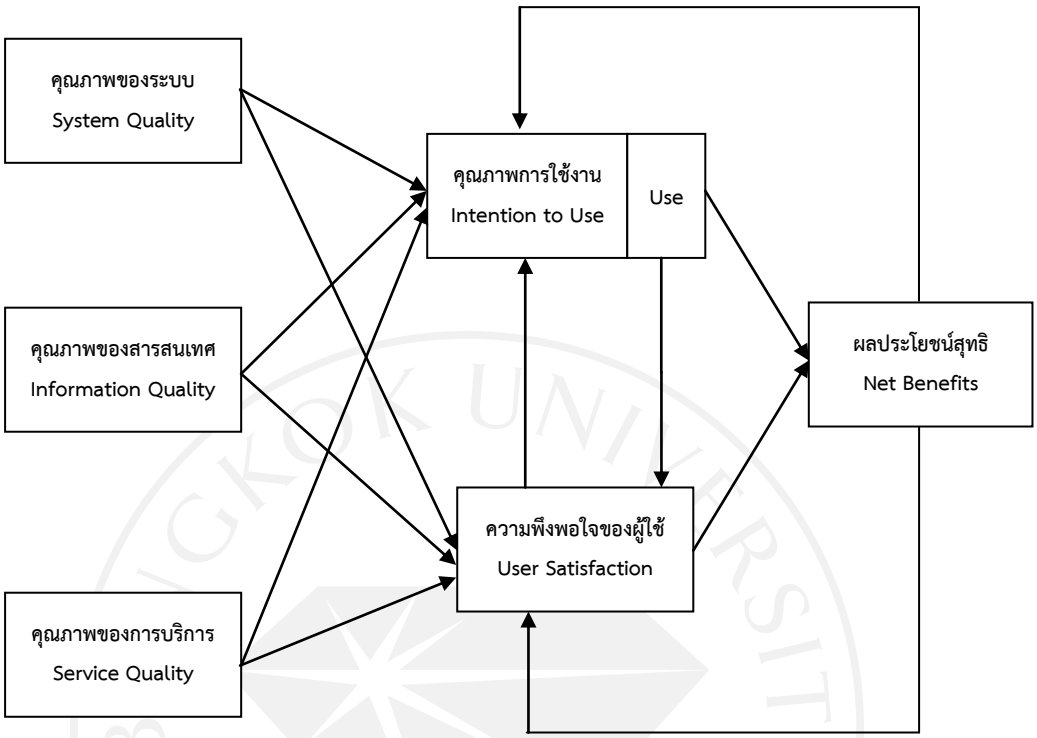
4) ด้านการใช้งาน (Intention to Use)

5) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)

6) ด้านผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits)

ในโมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับปรับปรุงนี้ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพของระบบ, คุณภาพของสารสนเทศ, คุณภาพของการบริการมีผลต่อคุณภาพในการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้ จำนวนของผู้ใช้งาน, ความพึงพอใจของผู้ใช้มีความสัมพันธ์ในทิศทางที่ตรงกันข้ามกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้, คุณภาพในการใช้งานส่งผลต่อประโยชน์สุทธิ

ภาพที่ 2.6: โมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ DeLone และ McLene



ที่มา: DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten–year update. *Journal of Management Information Systems, 19*(4), 9–30.

ในการปรับปรุงโมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนี้เพื่อเป็นการตอบสนองต่อระบบการบริหารและระบบสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนไปในยุคปัจจุบัน ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวแปรในโมเดลนี้ได้ถูกใช้แทนในบริบทของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดย

ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) วัดได้จากความสามารถในการใช้งาน, ความสามารถในการจัดหา, ความน่าเชื่อถือ, ความสามารถในการปรับตัว และเวลาที่ใช้ในการดาวน์โหลด

ด้านคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) วัดได้จากการวัดเนื้อหาของเว็บไซต์ว่ามีความเป็นส่วนตัว, เกี่ยวข้อง, สมบูรณ์, ปลอดภัย และเข้าถึงได้ง่ายสำหรับผู้ใช้ทำให้ผู้ใช้อยากเข้ามาใช้บริการและกลับมาเป็นลูกค้าอีกครั้ง

ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญซึ่งต้องอาศัยการบริการที่ดีไม่เช่นนั้นจะส่งผลให้เกิดการเสียลูกค้า และการลดลงของยอดขาย

ด้านการใช้ (Used) วัดได้จากการเข้าเว็บไซต์ตั้งแต่การค้นหาข้อมูล, การดูรายละเอียด, การทำรายการอื่น ๆ เป็นต้น

ด้านคุณภาพการใช้งาน (User Satisfaction) วัดได้จากความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เริ่มต้นจากการค้นหาข้อมูล, การสั่งซื้อสินค้า, ขั้นตอนการชำระเงิน, การได้รับสินค้าหรือบริการ และการบริการหลังการขาย

ด้านประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) วัดได้จากผลระหว่างผลกระทบทางลบและผลกระทบทางบวกที่ผู้ใช้งาน พนักงานองค์การ ตลาด อุตสาหกรรม และสังคมที่ได้รับประสบการณ์จากระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งตัวแปรที่สำคัญที่สุดคือผลประโยชน์สุทธิที่ได้รับ แต่ยังไม่สามารถวัดได้โดยทางตรง ต้องวัดจากตัวแปรด้านคุณภาพของระบบ, คุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพของการบริการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบ

นิยามและความหมาย

Banathy (1968) กล่าวว่า ระบบ หมายถึง การรวบรวมข้อมูลสิ่งต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้ออกแบบขึ้นมาเพื่อนำมาใช้เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

Kindred (1975) กล่าวว่า ระบบ หมายถึง การรวมตัวของหลายสิ่ง เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยแต่ละสิ่งนั้นมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หรือขึ้นต่อกันและกัน หรือมีผลกระทบต่อกันและกัน เพื่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่ง

DeLone และ McLean (1992) กล่าวว่า คุณภาพของระบบ หมายถึง การประมวลผลข้อมูลตามข้อมูลการผลิตที่สะท้อนให้เห็นถึงความถูกต้อง และประสิทธิภาพของระบบ ระบบที่มีคุณภาพเป็นตัวชี้วัดของกระบวนการระบบสารสนเทศ และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

Seddon (1997) กล่าวว่า คุณภาพระบบ หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของระบบการประมวลผล ซึ่งรวมถึงซอฟต์แวร์ ส่วนประกอบของข้อมูล และวัดได้ในระดับเทคนิคของระบบ

Robbins, Bergman, Stagg และ Coulter (2003) กล่าวว่า ระบบ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวพันและสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยกำหนดวิธีการปฏิบัติให้เป็นเอกภาพหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์

Laudon และ Laudon (2007) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ชุดขององค์ประกอบที่ทำหน้าที่ประมวลผล รวบรวม จัดเก็บ และแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อช่วยการตัดสินใจใน การทำงานของระบบสารสนเทศประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) การประมวลผล Processing) และการนำเสนอผลลัพธ์ (Output) ซึ่งระบบสารสนเทศอาจมีการสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อการประเมินผล และปรับปรุงข้อมูล โดยระบบสารสนเทศอาจเป็น

ระบบที่ประมวลด้วยมือ (Manual) หรืออาจเป็นระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ก็ได้ (Computer Based Information System)

ชวลิต ประภาวานนท์ (2539) กล่าวว่า ระบบ หมายถึง กลุ่มของส่วนที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน และต้องการบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

ประชุม รอดประเสริฐ (2543) กล่าวว่า ระบบแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ นามธรรม และรูปธรรม โดยความหมายที่เป็นนามธรรมของระบบ หมายถึง วิธีการ (Method) การปฏิบัติงานที่มีรูปแบบ และขั้นตอนที่ไม่ตายตัว อาจแปรตามสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่กำหนด ส่วนความหมายที่เป็นรูปธรรมของระบบ หมายถึง สรรพสิ่ง (Entity) ที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และพึ่งพาอาศัยกันโดมีส่วนหนึ่งเป็นศูนย์กลางของระบบ

แนวคิดและทฤษฎี

DeLone และ McLean (2003) กล่าวว่า คุณภาพระบบแบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้ดังนี้

1) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อที่ว่าผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบสารสนเทศ โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมาก

2) ความปลอดภัยในการใช้งาน (Security) หมายถึง การป้องกันข้อมูล รวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวของ เช่น ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล และการถ่ายโอนข้อมูลนั้นให้รอดพ้นจากอันตรายให้อยู่ในสถานะที่ปลอดภัย

3) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) หมายถึง ความมั่นคง ความคงเส้นคงวาของระบบสารสนเทศในเงื่อนไขที่หลากหลาย

4) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Times) หมายถึง เวลาในการตอบสนองของระบบสารสนเทศ ตั้งแต่ผู้ใช้งานร้องขอจนกระทั่งระบบตอบสนองกลับมายังผู้ใช้งานให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สม่ำเสมอ และสมเหตุสมผล

5) ความง่ายในการเข้าถึง (Convenience of Access) หมายถึง ความง่าย หรือความยากที่ผู้ใช้งานปรับใช้ประโยชน์ความสามารถของระบบสารสนเทศ ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึง การเข้าถึงได้อย่างดี ความง่ายในการเข้าถึง และการเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า คุณภาพระบบที่ดีนั้นจะต้องมีคุณลักษณะในด้านซอฟแวร์และฮาร์ดแวร์ดังต่อไปนี้ มีความง่ายและความปลอดภัยในการใช้งาน มีเสถียรภาพในการประมวลผล มีเวลาในการตอบสนองที่รวดเร็ว และมีความง่ายในการเข้าถึง

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

นิยามและความหมาย

Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นในความรู้สึกไม่พึงพอใจ

Beer (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

Valance (V) คือ ความพึงพอใจ

Instrumentality (I) คือ เครื่องมือหรือสื่อที่นำไปสู่ความพึงพอใจ

Expectancy (E) คือ ความคาดหวังภายในตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งบุคคลแต่ละบุคคลนั้นมีความต้องการและความหวังที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องอาศัยการกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ และเมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการนั้นแล้วบุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจ และขณะเดียวกันความคาดหวังก็จะเกิดสูงขึ้นเรื่อย ๆ สามารถแสดงได้ในรูปแบบสมการดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความพึงพอใจ

ซึ่งหมายความว่า แรงจูงใจของบุคลนั้น ๆ ต่อการกระทำใด ๆ เมื่อได้รับการตอบสนองและเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ แต่ในทางกลับกันถ้าการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจนั้นจะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจตามมา

Wallerstein (1971) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความต้องการ

Locke (1976) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้ ความรู้สึก ความเข้าใจ และการประเมินปฏิกิริยาโต้ตอบของบุคคลแต่ละบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานของตนเอง

Maynard (1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ คือ ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองทางด้านวัตถุ จิตใจ การให้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้จะเป็นความพึงพอใจที่มีความรู้สึกทางบวกทำให้เกิดความสุข ซึ่งความสุขนี้จะแตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ คือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ เพิ่มขึ้นได้ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้จะเป็นความไม่พึงพอใจซึ่งมีความรู้สึกทางลบ

Donabedian (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ได้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้เกิดความสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้ได้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้ได้รับบริการ และประสบการณ์เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

Ive และคณะ (1983) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่ผู้ใช้มีต่อระบบสารสนเทศนั้น คือ ความเชื่อที่ผู้ใช้งานมีต่อระบบสารสนเทศในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

Hinshaw, Smeltzer และ Atwood (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์และเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการได้

Doll และ Torkzadeh (1998) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจอันเป็นความเห็นที่ผู้ใช้บริการมีต่อโปรแกรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมใดโปรแกรมหนึ่ง

Oliver (1993) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง การแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ว่า ความพึงพอใจ คือ การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้

Cullen (2001) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นความรับรู้ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับที่แคบซึ่งเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และในระดับที่กว้างซึ่งเกี่ยวกับภาพรวมของความพึงพอใจที่ได้จากการรับบริการทุกประเภทของผู้ที่ใช้บริการที่มีให้แก่ตัวองค์กร

DeLone และ Mclean (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นกุญแจหลักสำคัญในการวัดความสำเร็จของระบบคอมพิวเตอร์

Kotler (2003) กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์ และความรู้สึกในอดีตความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากข้อมูลที่ได้รับในแต่ละคน ซึ่งอาจจากประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้รับรู้ในตัวสินค้าหรือบริการในอดีต และอาจเกิดจากความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอ้างอิง เช่น บุคคลในครอบครัว เพื่อนสนิท หรือบุคคลในสังคม เป็นต้น

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ถ้าผิดหวังหรือได้รับการตอบสนองที่ไม่ดีพอไม่ตรงตามที่คาดหวังไว้จะเกิดเป็นความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้เป็นรูปร่าง การที่เราจะทราบว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือไม่นั้น สามารถสังเกตได้โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงตามความต้องการของบุคคลนั้น ๆ จึงจะสามารถทำให้บุคคลนั้น ๆ เกิดความพึงพอใจขึ้น

ดังนั้นสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้น ๆ ให้เกิดความพึงพอใจขึ้น

รุ่งโรจน์ ควรประเสริฐ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับภูมิหลังของผู้ใช้บริการและความรู้ความเข้าใจต่อการให้บริการบวกกับประสบการณ์ในการให้บริการ ความพึงพอใจมีทั้งด้านบวกและด้านลบ

พรรณี ชูทัยเจนจิต (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีในทางบวกที่แสดงถึงความประทับใจต่อสิ่งเร้าต่างๆ

ณัฏฐิยา แดงประเสริฐ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดทั้งในทิศทางที่ดีและไม่ดีทั้งในด้านบวกและด้านลบ หรืออาจจะเป็นปฏิกิริยาเฉย ๆ ก็สามารถเกิดขึ้นได้ ซึ่งความพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแด่บุคคลนั้น ๆ ได้ โดยสามารถแบ่งความพึงพอใจตามปัจจัยที่เกิดขึ้นได้ 2 ประเภท คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูงที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความรู้สึกจากภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกเกลียด ความรู้สึกชอบ เป็นต้น และความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการพื้นฐาน เช่น ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อาหาร เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น

จากนิยามดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ ทัศนคติทางบวกของผู้ใช้งานเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความคาดหวัง หรือได้รับการตอบสนองโดยระดับความคาดหวังมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ หากระดับความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจที่ได้รับจริงจะทำให้ผู้ใช้งานไม่พอใจ แต่หากระดับความคาดหวังแต่แรกเริ่มต่ำกว่าความพึงพอใจที่ได้รับจริงจะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจในที่สุด

แนวคิดและทฤษฎี

Fornell (1992) ได้คิดค้นThe American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) กล่าวว่า

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเกิดขึ้นได้จาก 3 ปัจจัย ได้แก่

1) คุณภาพของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) คือ คุณภาพโดยรวม ความเชื่อถือ ความคงทน และความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ปัจจัยนี้ส่งผลทางบวกโดยตรงต่อความพึงพอใจโดยรวมในการวัดคุณภาพของสินค้าและบริการที่ผู้บริโภครับรู้ ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก 2 องค์ประกอบ คือ 1) การปรับเปลี่ยน (Customization) หมายถึง การปรับเปลี่ยนในด้านใด ๆ ซึ่งเป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภค และ 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง สิ่งที่องค์การเสนอต่อผู้บริโภคนั้นเป็นไปตามาตรฐานที่วางไว้

2) ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) ประสบการณ์การบริโภคที่มีต่อการเสนอสินค้าและบริการขององค์การ และ 2) การพยากรณ์ความสามารถของผู้จัดส่งวัตถุดิบในการนำเสนอคุณภาพที่เสมอต้นเสมอปลายในอนาคต ซึ่งสรุปได้ในที่นี้คือ ความพึงพอใจโดยรวมของ

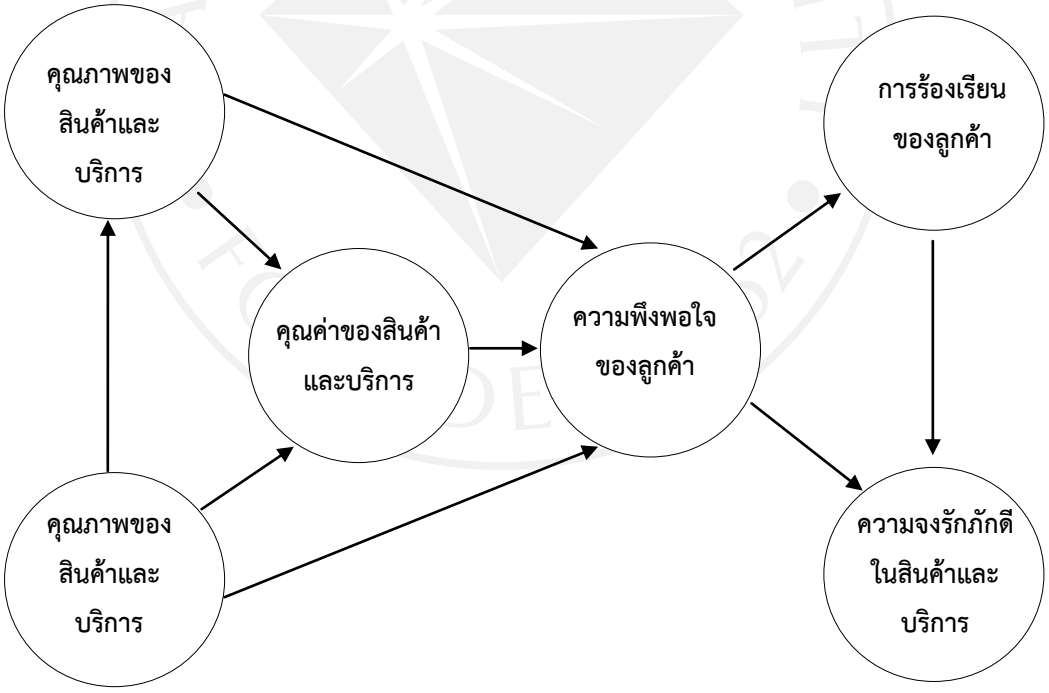
ลูกค้านั่นเอง

3) คุณค่าของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) คือ คุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งเกิดจากความพอใจในคุณภาพ ณ ราคาปัจจุบัน ซึ่งหมายถึง ระดับการรับรู้ในคุณค่าของผู้บริโภคเทียบกับราคาที่จ่ายไป ผสมผสานกับข้อมูลด้านราคาเพื่อเพิ่มความสามารถในการเปรียบเทียบกับองค์การต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมจ ากปัจจัยข้างต้นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าสามารถวัดได้จาก 2 ปัจจัย ได้แก่

3.1) การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) วัดได้จากสัดส่วนของผู้บริโภคที่มีข้อร้องเรียนหรือมีความไม่พึงพอใจต่อสินค้าและบริการ

3.2) ความจงรักภักดีในสินค้าและบริการ (Customer Loyalty) วัดได้จากความน่าจะเป็นในการกลับมาซื้อซ้ำสินค้าและบริการในอนาคต

ภาพที่ 2.7: แบบจำลอง The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI)



ที่มา: Fornell, C., Rust, R. T., & Dekimpe, M. G. (2009). *The effect of buyer satisfaction on consumer spending growth.* Retrieved from http://s3.amazonaws.com/zanran_storage/www.marketingpower.com/ContentPages/17974137.pdf.

จะเห็นได้ว่าปัจจัยตัวแรกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ คุณภาพของสินค้าและบริการ (Perceived Quality) ซึ่งจัดว่าเป็นการประเมินประสิทธิภาพของสินค้าและบริการจากประสบการณ์จริงของลูกค้าในรูปแบบของการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล (Customization) และคุณภาพของสินค้าและบริการในแง่ของความน่าเชื่อถือ (Reliability) ปัจจัยตัวที่สองคือ ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ซึ่งประกอบด้วยความคาดหวังที่เกิดขึ้นก่อนที่จะซื้อสินค้าและบริการ (Prior Consumption Experiences) ซึ่งได้มาจากข้อมูลที่ลูกค้าได้รับจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการหรือได้รับจากการแนะนำจากคนรอบข้าง และความคาดหวังต่อการบริการ หรือการส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพของบริษัทในอนาคต (Forecast of Supplier's Ability) ปัจจัยตัวที่สาม คือ คุณค่าของสินค้าและบริการ (Perceived Value) จะให้ลูกค้าลองเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพของสินค้าและบริการ กับราคาที่ได้ตั้งไว้ เป็นการนำปัจจัยทางด้านราคานำเข้ามาพิจารณาโดยการลดผลกระทบในเรื่องระดับของรายได้ หรือข้อจำกัดด้านงบประมาณของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกันได้ง่ายมากยิ่งขึ้น สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจของลุกค้าที่สามารถแสดงออกมาในรูปแบบของการร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความจงรักภักดีในตัวสินค้าและบริการ (Customer Loyalty)

แบบจำลอง The American Customer Staisfaction Index Model (ACSI) ไม่ได้ใช้เพียงแค่วัดความพึงพอใจของลูกค้าเท่านั้น แต่ยังคลอบคลุมไปถึงเรื่องการร้องเรียน และความจงรักภักดีในสินค้าและบริการอีกด้วย ทั้งนี้เพราะสิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่ลูกค้าพึงพอใจ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมในการซื้อซ้ำ การแนะนำคนรอบข้าง การยอมรับได้ในราคาที่สูงขึ้น จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไรขององค์การและความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจนั่นเอง

ทฤษฎี Exit–Voice Theory

Hirschman (1970) กล่าวว่า ผลที่ตามมาอย่างรวดเร็วของความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นคือ การลดลงของข้อร้องเรียนจากลูกค้าและการเพิ่มขึ้นของความจงรักภักดีในตราสินค้าของลูกค้า ในทางตรงข้ามเมื่อลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจขึ้นลูกค้ามีทางเลือกที่จะแสดงออกโดย 2 แนวทาง คือ 1) การร้องเรียนไปยังบริษัทผู้ขายสินค้าและบริการนั้นๆ ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ทางบริษัทผู้ให้บริการยังสามารถมีโอกาสจะรักษาลูกค้ากลุ่มนี้ไว้ได้ 2) การเลิกใช้สินค้าหรือบริการนั้นโดยการเปลี่ยนไปใช้สินค้าหรือบริการของคู่แข่งแทนหรือการบอกต่อเรื่องราวในแง่ลบให้กระจายออกไป แต่หากลูกค้าพึงพอใจในสินค้าหรือบริการก็จะสะท้อนออกมาในลักษณะของความจงรักภักดีในสินค้าและบริการนั้น ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยดังนั้นการเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นการเพิ่มความจงรักภักดีต่อตราตราสินค้า ซึ่งถือว่าเป็นตัวแทนของกำไรของบริษัทนั่นเอง

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation)

Maslow (1970) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเองโดยเชื่อว่ามนุษย์เป็น "สัตว์ที่มีความต้องการ" (Wanting Animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพอใจอย่างสมบูรณ์

หลักการสำคัญที่เกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจนั้นจะเน้นในเรื่องลำดับความต้องการ Maslow มีความเชื่อว่า มนุษย์จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของมนุษย์มาจากความต้องการ ซึ่งความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

1) มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ซึ่งความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่จะเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3) ความต้องการของมนุษย์ซับซ้อนมาก บางครั้งความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็จะเกิดความต้องการอีกด้านหนึ่งขึ้นมา

4) ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น คือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะมีการเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไปเรื่อย ๆ

5) ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตัวเอง

ในทฤษฎีนี้เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วก็ยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ อีกต่อไป ซึ่งถือว่าเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ที่เป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ โดยความต้องการของมนุษย์เหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความต้องการตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความต้องการขั้นสูงสุดขึ้นไปเป็นลำดับได้ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตการทำงาน

3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs) ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการด้านความปลอดภัยและมั่นคงได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น การต้องการได้รับการยอมรับจากสังคม การต้องการคำชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem Needs) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

4.1) ความต้องการนับถือตนเอง (Self–Respect)

4.2) ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others)

5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self–Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างให้ประสบความสำเร็จ ความต้องการที่จะทำทุกอย่างเพื่อนสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

ภาพที่ 2.8: แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation)

ที่มา: Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality.* New York: Harper & Row.

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two–Factor Theory)

Herzberg, Mausner และ Synderman (1959) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและองค์กรของพนักงานกับปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจ เพิ่มความสนใจ และความกระตือรือร้นให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่มากขึ้น และมีความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้นด้วยซึ่งปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจให้คนอยากทำงานมี 2 ประเภท ได้แก่

1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 5 ประการ คือ

1.1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

1.2) การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ (Recognition) คือ การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นทั่ว ๆ ไป

1.3) ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่

1.5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การที่ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องมาจากความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถของตน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง

2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานแต่มิใช่ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุน 9 ประการ ได้แก่

2.1) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) คือ การจัดการ และการบริหารองค์การ

2.2) เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน หรืออัตราการเพิ่มขึ้นเงินเดือน

2.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation to Superior, Subordinate, Peer)

2.4) สถานภาพในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน

2.5) สถานะของอาชีพ (Occupation) หมายถึง ลักษณะของงานหรือลักษณะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.6) ความเป็นส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว

2.7) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงานและความมั่นคงขององค์การ

2.8) การปกป้องบังคับบัญชา หรือการนิเทศ (Supervision) หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหารงาน

2.9) โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน

นิยามและความหมาย

Seddon (1997) กล่าวว่า ประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานเชื่อมั่นว่าการใช้ระบบสารสนเทศจะส่งผลให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น

DeLone และ McLean (2003) กล่าวว่า ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ หมายถึง ความแตกต่างระหว่างผลกระทบทางบวกและทางลบของประสบการณ์ของลูกค้า พนักงาน องค์การ ตลาด อุตสาหกรรม และสังคม ซึ่งประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับนั้นไม่สามารถวัดได้โดยตรง ต้องวัดผ่านคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพการให้บริการ

Petter, DeLone และ McLean (2008) กล่าวว่า ประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน คือ ระบบข้อมูลสารสนเทศที่สร้างความสำเร็จให้กับบุคคล กลุ่มบุคคล องค์การ อุตสาหกรรม และประเทศ

สรุปได้ว่า ประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน หมายถึง ประสิทธิผลที่ได้รับในการใช้ประโยชน์จากระบบข้อมูลสารสนเทศต่อผู้ใช้งาน และก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้นในที่สุด

แนวคิดและทฤษฎี

DeLone และ McLean (1992) ได้ตั้งข้อสังเกตไว้ว่าผู้ใช้งานจะใช้งานระบบสารสนเทศก็ต่อเมื่อระบบนั้นมีประโยชน์ ในบางกรณีการไม่ใช้งานระบบไม่ได้หมายความว่าระบบไม่ดีหรือระบบไม่มีประสิทธิภาพ การไม่ใช้งานอาจจะเกิดขึ้นได้ในกรณีที่ผู้ใช้ทำงานอย่างอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ ดังนั้นการวัดปัจจัยการใช้งานไม่สามารถทำได้อย่างชัดเจนให้เทียบเท่ากับการวัดประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศที่ความมายไม่มีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าระบบจะถูกใช้หรือไม่ และ Seddon (1997) ได้เพิ่มเติมปัจจัยความสำคัญของระบบ (System Importance) เข้ามาอีกหนึ่งปัจจัย โดยการยกกรณีตัวอย่างระหว่างความสำคัญของระบบ และประโยชน์ที่ได้รับว่า หากระบบไม่มีความสำคัญต่อผู้ใช้งาน ไม่ว่าระบบจะถูกออกแบบมาได้ดีเพียงใด หรือออกแบบมาให้ใช้งานง่ายเพียงใดก็ตาม ก็จะไม่ก่อให้ผู้ใช้งานเกิดประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบนั้น ๆ ได้ ในทางกลับกันหากระบบมีความสำคัญมาก และถึงแม้ระบบจะใช้งานยากเพียงใดประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศก็ยังคงมีมากอยู่ดี และถ้าระบบมีความสำคัญมากความพึงพอใจของผู้ใช้งานก็จะเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากสาระบบสารสนเทศมีความสำคัญ ในทางกลับกันหากระบบถูกออกแบบมาดีแต่ไม่มีความสำคัญต่อผู้ใช้งานหรือต่อองค์การ ผู้ใช้อาจไม่รู้สึกแตกต่างในด้านของความพึงพอใจ และท้ายที่สุดแล้วหากผู้บริหารเห็นว่าระบบสารสนเทศดี มีประโยชน์ และมีการใช้งานได้จริงเกิดขึ้น

เรื่อย ๆ แสดงว่า ระบบสารสนเทศที่ติดตั้งมีประโยชน์ต่อองค์การอย่างแท้จริง ดังนั้นในแบบจำลองของ DeLond และ McLean (1992) ต้องการวัดทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน เนื่องจากทัศนคติและผลกระทบที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานเป็นสิ่งที่วัดได้ค่อนข้างยาก ผู้ที่ต้องการใช้โมเดลนี้สามารถเลือกวัดเฉพาะด้านการใช้งาน (Use) เพียงอย่างเดียวก็ได้ แต่ก็ควรทราบถึงนัยยะสำคัญของทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานด้วย

Rapp (2002) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ Information Technology Strategies: How Leading Firms Use IT to Gain an Advantage ว่า ประโยชน์สุทธิจากศักยภาพและความสามารถของเทคโนโลยีสามารถแบ่งได้ดังนี้

1) สามารถจัดการกระบวนการที่ไร้แบบแผนให้เป็นกระบวนการที่มีแบบแผนเป็นระบบอย่างชัดเจน

2) สามารถจัดส่งข้อมูลทางด้านสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วในระยะทางที่ไกลโดยไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขด้านภูมิศาสตร์

3) สามารถลดการใช้แรงงานคนในระบบการทำงานภายในองค์กร

4) สามารถเปลี่ยนวิธีการที่ซับซ้อนให้เป็นกระบวนการที่ง่ายต่อการเข้าใจ

5) สามารถนำข้อมูลสารสนเทศที่มีปริมาณมากเข้ามาสู่กระบวนการทำงานได้ง่ายขึ้น

6) สามารถลดลำดับขั้นตอนในกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้น้อยลง

7) สามารถช่วยในการค้นหาข้อมูลทางด้านสารสนเทศและกระจายข้อมูลเหล่านี้ไปยังภายในองค์กร

8) สามารถจับความเคลื่อนไหวของข้อมูลสารสนเทศของปัจจัยนำออก (Output) และข้อมูลของปัจจัยนำเข้า (Input)

9) สามารถเชื่อมโยงพนักงานแผนกต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในกระบวนการทำงานเดียวกันได้โดยไม่ผ่านคนกลาง

Doll และ Torkzadeh (1998) แบ่งประโยชน์สุทธิที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านความสามารถในการผลิต กล่าวคือ ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงคุณภาพผลลัพธ์ของงานต่อหน่วยเวลาของผู้ใช้งาน

2) ด้านนวัตกรรม หรือการคิดค้น กล่าวคือ ระบบช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถสร้างและทดลองความคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน

3) ด้านความพึงพอใจ กล่าวคือ ระบบช่วยให้ผู้ใช้งานสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์การเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด

4) ด้านการควบคุมบริหารจัดการ กล่าวคือ ระบบช่วยให้กระบวนการทำงานเป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่ถูกควบคุมไว้

2.6 ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ (Computer Reservation Systems: CRSs)

ระบบ Computer Reservation System (CRS)

ระบบสำรองที่นั่งผ่านคอมพิวเตอร์ (Computerize Reservation System: CRS) เกิดจากกลุ่มสายการบินและกลุ่มร่วมกันพัฒนา เพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ในด้านการจัดจำหน่ายอีกรูปแบบหนึ่ง โดยเป็นการกระจายการขายไปยังตัวแทนจำหน่ายทั่วโลก ด้วยความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ในปัจจุบันทำให้ CRS แต่ระบบเพิ่มผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ นอกเหนือจากการสำรองที่นั่งสายการบิน อาทิ การจองห้องพักโรงแรม รถเช่า การจองที่นั่งรถไฟ ฯลฯ ซึ่งเป็นลักษณะที่เรียกว่า การสำรองที่นั่งแบบเบ็ดเสร็จ (Global Distribution System: GDS)

ปัจจุบันทั่วโลกมีระบบสำรองที่นั่งผ่านคอมพิวเตอร์ (CRS) ที่สำคัญดังนี้

1) ระบบเซเบอร์ (Sabre) ก่อตั้งโดยสารการบินอเมริกัน แอร์ไลน์ส

2) ระบบอะมาดิอุส (Amadeus) ก่อตั้งโดยสายการบินแอร์ฟรานซ์ลุฟท์ฮันซ่า ไอบีเรีย และเอสเอเอส

3) ระบบอาบาคัส (Abacus) ก่อตั้งโดยสายการบินในเอเชีย คือ สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค สิงค์โปร์แอร์ไลน์ส และมาเลเซียแอร์ไลน์ส

4) ระบบเวริ์ลสแปน (World Span) ก่อตั้งโดยสายการบินเดลต้าแอร์ไลน์นอร์ธเวสต์และทรานสเวริ์ลแอร์ไลน์ส

5) ระบบกาลิเลโอ (Galileo) ก่อตั้งโดยสายการบินบริติชแอร์เวย์ และยูไนเต็ดแอร์ไลน์

6) ระบบโทปาส (Tapaz) ก่อตั้งโดยรัฐบาลเกาหลี

7) ระบบแอกเซส (Axess) ก่อตั้งโดยสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ส

8) ระบบอินฟินี (Infini) ก่อตั้งโดยสายการบินออลนิปปอนแอร์เวย์

ระบบ Global Distribution System (GDS)

ระบบ Global Distribution System (GDS) เป็นระบบเครือข่ายที่ให้บริการสำรองที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการท่องเที่ยว โดยประกอบไปด้วย บริการจองตั๋วเครื่องบิน บริการจองห้องพัก บริการจองแพ็คเกจท่องเที่ยว และรถเช่า ซึ่งระบบนี้ถือเป็นระบบทำการสำรองที่นั่งแบบเบ็ดเสร็จ หรืออาจเรียกได้ว่า Automated Reservation System (ARS) ซึ่งตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agencies) และสำนักงานของสายการบิน (Airline Offices) สามารถเข้าสู่ระบบ GDS เพื่อทำการสำรองที่นั่งบนเครื่องบินตามตารางบินของสายการบินที่ร่วมในระบบได้ ซึ่งระบบ GDS ยังเชื่อมโยงกับระบบการจองห้องพักในโรงแรม, บริษัทรถเช่า, เรือข้ามฟาก, รถไฟ, เรือสำราญ,

ผู้ประกอบการนำเที่ยว และบริษัทประกันภัยต่าง ๆ โดยลูกค้าที่ทำการจองผ่านระบบ GDS จะได้รับราคาพิเศษสำหรับบริการต่าง ๆ ที่ทำการจองอีกด้วย นอกจากนี้ ผู้ให้บริการระบบยังมีบริการจัดเตรียมข้อมูลและความพร้อมสำหรับการเดินทางในรูปแบบต่าง ๆ เช่น พยากรณ์อากาศ ข้อมูลเกี่ยวกับเมืองที่นักท่องเที่ยวต้องการทราบ ข้อมูลสนามบิน ฯลฯ พร้อมทั้งยังมีบริการคำนวณอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราอีกด้วย โดยสรุประบบ GDS เป็นระบบที่ให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเดินทางและการท่องเที่ยว ซึ่งไม่เพียงแต่อำนวยความสะดวกแก่แขกหรือนักเดินทางเท่านั้น หากแต่ยังมีบริการให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือแบบครบวงจรแก่ผู้ที่ทำธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและในอุตสาหกรรมธุรกิจบริการอีกด้วย โดยมีบริการดังต่อไปนี้

1) ให้บริการด้านการเดินทางโดยตรงแก่ผู้ที่ต้องการเดินทาง และท่องเที่ยว ซึ่งลูกค้าสามารถรับสินค้าหรือบริการต่างๆ ผ่านทางศูนย์บริการ และเว็บไซต์ของผู้จัดหาบริการต่าง ๆ หรือคู่ค้าที่เข้าร่วมในระบบได้

2) ให้บริการด้านให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือแก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) โดยมีผู้เชี่ยวชาญ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการแก่บริษัท และตัวแทนการท่องเที่ยว สายการบิน และผู้ดำเนินการด้านการเดินทางต่าง ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ ลดค่าใช้จ่าย และให้บริการแก่ลูกค้าได้ดีขึ้น

3) ให้บริการด้านให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือแก่สายการบินและสนามบิน ช่วยให้อุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศมีรายได้เพิ่มขึ้นและลดต้นทุน โดยทำการเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการทำการสำรองที่นั่ง และระบบควบคุมการออกเดินทาง การดำเนินการของสายการบิน รวมถึงให้คำแนะนำในด้านการขาย และการทำการตลาด

4) ให้บริการด้านให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือทางด้านการขาย และการตลาดสำหรับอุตสาหกรรมธุรกิจบริการ (Hospitality Industry) ซึ่งจะมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำพร้อมด้วยการทำการตลาดทางอินเทอร์เน็ต

ระบบ Amadeus

ระบบ Amadeus เป็นระบบที่ให้บริการสำรองที่นั่งแบบเบ็ดเสร็จที่มีตัวแทนด้านการท่องเที่ยวมากกว่า 62,000 ตัวแทนทั่วโลก มีการเชื่อมโยงกับโรงแรมมากกว่า 53,400 โรงแรมทั่วโลก และบริษัทให้บริการรถเช่าไม่น้อยกว่า 45 บริษัททั่วโลก ที่อยู่ในทำพื้นที่ต่าง ๆ มากกว่า 29,000 ทำเลที่ตั้ง

ระบบ Amadeus เป็นระบบที่ได้รับความนิยมทั้งในยุโรปและเอเชีย โดยสำหรับในประเทศไทยนั้น ระบบ Amadeus เป็นระบบที่ได้รับความนิยมมากโดยมีบริษัทการท่องเที่ยวมากกว่า 1,500 แห่งที่เข้าร่วมใช้งานระบบนี้

ระบบ Worldspan GDS

ระบบ Worldspan เป็นระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่นำเสนอการให้บริการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง และการท่องเที่ยว ผ่านทางช่องทางออนไลน์ และเป็นช่องทางจัดจำหน่ายให้แก่บริษัทที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางหลายพันบริษัททั่วโลก โดยรวมถึงตัวแทนท่องเที่ยว และเว็บไซต์ท่องเที่ยว

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Maes และ Poels (2007) ศึกษาการประเมินคุณภาพของสคริปต์สร้างแบบจำลองแนวคิดบนพื้นฐานของการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ประชากรที่ศึกษา คือ นักศึกษาบริหารธุรกิจที่ลงทะเบียนเรียนวิชา Management Information System (MIS) โดยทำการทดลองเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 มีจำนวนตัวอย่าง 187 คน และกลุ่มที่ 2 มีจำนวน 124 คน ใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยในทั้งสองโมเดลพบว่า (1) คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (2) คุณภาพสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (3) คุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (4) คุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (5) การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

Pai และ Huang (2011) ศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับเพื่อแนะนำระบบสารสนเทศการดูแลรักษาสุขภาพ ประชากรคือ เจ้าหน้าที่พยาบาลประจำศูนย์การดูแลรักษาสุขภาพที่ใช้งานระบบสารสนเทศ ตัวอย่างจำนวน 366 คน ใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ (2) คุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ (3) คุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศ (4) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศ (5) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ (6) การรับรู้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานระบบสารสนเทศ และ (7) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานระบบสารสนเทศ

Wang และ Chao–Yu (2011) ศึกษาคุณภาพระบบ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานและประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับของการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ กล่าวถึงความตั้งใจที่จะใช้งานเครือข่ายระบบโทรศัพท์มือถือ 3.5G ในประเทศไต้หวัน ประชากรคือ ผู้ใช้งานเครือข่ายระบบโทรศัพท์มือถือ 3.5G ในประเทศไต้หวัน จำนวน 426 คน ใช้สถิติวิเคราะห์ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพระบบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการงาน

เทคโนโลยีสารสนเทศ (2) คุณภาพระบบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (3) คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (4) คุณภาพสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจองผู้ใช้งาน (5) คุณภาพบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (6) คุณภาพบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (7) การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประโยชน์ผู้ใช้งานได้รับ และ (8) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ

Petter และ Fruhling (2011) ศึกษาเรื่องการประเมินความสำเร็จของระบบสารสนเทศการตอบสนองทางการแพทย์ฉุกเฉิน STATPack ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้ใช้งาน STATPack จาก 52 คลินิกในประเทศสหรัฐอเมริกา ประชากรที่ศึกษาจำนวน 150 คน ใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างในการทดสอบสมมุติฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศ (2) คุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้ประโยชน์ระบบสารสนเทศ (3) คุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (4) คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศ (5) คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (6) คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศ (7) คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (7) คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (8) ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน (9) การใช้ประโยชน์ระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน (10) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน

Park, Zo, Ciganek และ Lim (2011) ศึกษาการทดสอบปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปรับใช้ระบบกำหนดตัวตนแบบดิจิตอล ประชากรคือ ผู้ใช้บริการเนื้อหาดิจิตอลจำนวน 41 บริษัท ตัวอย่างจำนวน 120 คน ใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของสารสนเทศ (2) คุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (3) คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของสารสนเทศ (4) คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ (5) การรับรู้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

Hou (2012) ศึกษาเรื่องการทดสอบผลกระทบของความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ผลการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานระบบธุรกิจอัจฉริยะ: การศึกษาเชิงประจักษ์ของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไต้หวัน ประชากรตัวอย่างจำนวน 330 คน ใช้สถิติวิเคราะห์ในการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า (1) การใช้งานระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (2) การใช้งานระบบสารสนเทศ

มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน และ (3) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน

Baraka, Baraka และ El–Gamily (2013) ศึกษาการประเมินผลสำเร็จของศูนย์บริการทางโทรศัพท์: การตรวจสอบโมเดลของ Delone และ McLean (1992) สำหรับระบบสารสนเทศ ประชากรที่ศึกษา คือ บริษัท Call Center 20 บริษัท โดยเลือกบริษัทธุรกิจขนาดกลางที่มีคู่สาย 80–100 คู่สาย (ไม่ระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่าง) ใช้สถิติวิเคราะห์การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางลบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (2) คุณภาพสารสนเทศมีอิทธิพลทางลบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (3) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (4) การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (5) ประโยชน์สุทธิมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (6) คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (7) คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิ (8) คุณภาพสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิ (9) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิ (10) การใช้งานมีอิทธิพลทางลบต่อประโยชน์สุทธิ และ (11) ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิ

สุชล รัชยา (2556) ศึกษาอิทธิพลของการใช้งานระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายบุคคล ประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งที่ได้นำระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานแล้วเป็นระยะเวลามากกว่า 2 ปี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 321 ราย โดยนำมาตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนแบค (Cronbach’s Alpha) และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย และการวิเคราะห์ถดถอย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้นเกิดจากความพึงพอใจของผู้ใช้งานอันเป็นผลมาจากการรับรู้ประโยชน์ของระบบที่ดี ซึ่งคุณภาพของสารสนเทศที่ดีจะทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ประโยชน์ของระบบมากที่สุด รองลงมาเป็นคุณภาพของระบบเอง และสุดท้ายคือ คุณภาพการบริการของหน่วยงานไอที

2.8 สมมติฐานการวิจัย

2.8.1 คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

2.8.2 การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

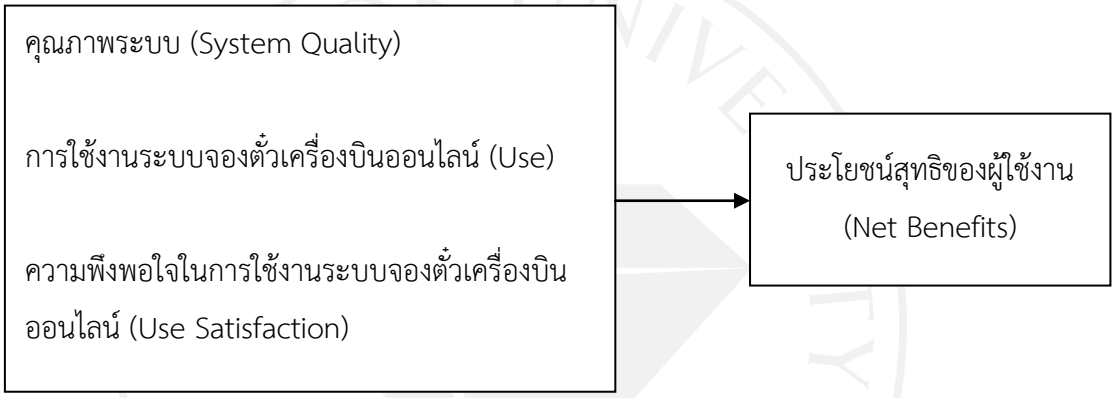
2.8.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

2.8.4 คุณภาพระบบ การใช้งานระบบ และความพึงพอใจในการใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

2.9 กรอบแนวความคิดตามทฤษฎี

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดดังนี้

ภาพที่ 2.9: กรอบแนวคิดในการวิจัย



จากกรอบแนวความคิดในการวิจัย ซึ่งได้ศึกษาตามโมเดลกรอบแนวความคิดคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานของ Jarvis, Johnson, Butler, O'Shaughessy, Fullam และ Tran (2013) และ Moers–Carpi และคณะ (2012) และความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานของ Guimaraes และ Lgbaria (1997); Doll และ Torkzadeh (1998) และ Yoon และคณะ (1995) ซึ่งจากโมเดลกรอบแนวความคิดข้างต้น สามารถนำมาประยุกต์ใช้ก่อให้เกิดงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

3.1 ประเภทของงานวิจัย

3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.3 นิยามเชิงปฏิบัติการ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.5 การทดสอบเครื่องมือ

3.6 วิธีการเก็บข้อมูล

3.7 วิธีการทางสถิติ

3.8 เครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ

3.1 ประเภทของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่างดังนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS ซึ่งควรมีขนาดตั้งแต่ 200 ตัวอย่างขึ้นไป สำหรับกรณีที่ข้อมูลไม่ซับซ้อนมาก ส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาค่าเฉลี่ยของประชากร (μ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% เมื่อยอมให้มีความคาดเคลื่อน (e) ของการประมาณค่าเฉลี่ยเกิดขึ้นได้ในระดับ ±10% ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Ó) เมื่อขนาดของประชากร

มีจำนวนมาก (∞) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 400 ตัวอย่าง (ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุโข, 2551)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร

3.3 นิยามเชิงปฏิบัติการ

คุณภาพของระบบ (System Quality) หมายถึง คุณลักษณะที่ต้องการของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ (1) ความง่ายต่อการใช้งาน (Easy to Use) (2) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) (3) ความสะดวกในการเข้าถึง (Convenience of Access) (4) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Times) และ (5) ประโยชน์ในการใช้สอย (Usability)

1) ความง่ายต่อการใช้งาน (Easy to Use) หมายถึง ระดับความเชื่อที่ว่าผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมาก (Doll & Torkzadeb, 1998)

2) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือด้านประสิทธิภาพและความคงเส้นคงวาของระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

3) ความสะดวกในการเข้าถึง (Convenience of Access) หมายถึง ความง่ายหรือความยากของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึง ความง่ายในการเข้าถึง การเข้าถึงได้เป็นอย่างดี และการเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Bailey & Pearson, 1983)

4) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Times) หมายถึง เวลาในการตอบสนองของระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ตั้งแต่ผู้ใช้งานเข้าระบบจนกระทั่งระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ตอบสนองกลับมายังผู้ใช้งานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ดี สม่ำเสมอ และดูสมเหตุสมผล (Bailey & Pearson, 1983)

5) ประโยชน์ในการใช้สอย (Usability) หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ผลกระทบต่อการใช้งาน การใช้งานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น และประสิทธิภาพในการใช้งาน (Petter et al., 2008)

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน หมายถึง การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการให้บริการของระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ปรับใช้จาก DeLone และ McLean (2003)

ประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานเชื่อมั่นว่าการใช้ระบบสารสนเทศจะส่งผลให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น ปรับใช้จาก Seddon (1997)

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ซึ่งแบบสอบถามเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นจากการสำรวจวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเครื่องมือออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 แบบการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากการใช้บริการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการใช้งาน, ระดับความพึงพอใจ, และระดับการรับรู้ต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากการใช้บริการ ในระดับน้อยที่สุด

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการใช้งาน, ระดับความพึงพอใจ, และระดับการรับรู้ต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากการใช้บริการในระดับน้อย

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการใช้งาน, ระดับความพึงพอใจ, และระดับการรับรู้ต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากการใช้บริการในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการใช้งาน, ระดับความพึงพอใจ, และระดับการรับรู้ต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากการใช้บริการ ในระดับมาก

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการใช้งาน, ระดับความพึงพอใจ, และระดับการรับรู้ต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากการใช้บริการ ในระดับมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00–1.49	ระดับน้อยที่สุด
1.50–2.49	ระดับน้อย
2.50–3.49	ระดับปานกลาง
3.50–4.49	ระดับมาก
4.50–5.00	ระดับมากที่สุด

3.5 การทดสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือได้ดำเนินการ คือ การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือมีดังนี้

การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) เป็นวิธีที่ถูกใช้ในการวัดค่าความเที่ยงอย่างกว้างขวางมากที่สุดวิธีหนึ่ง โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของมารตวัด ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาควรมีค่าในระดับ .70 ขึ้นไป (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006) ในการตรวจสอบความเที่ยงผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงทั้งข้อมูลทดสอบใช้ (n = 40) และข้อมูลที่เก็บจริงของกลุ่มผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร (n = 408)

ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre–test) (*n* = 40)

มิติหรือตัวแปร	จำนวนตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	5	EAS	0.962
ด้านความมีเสถียรภาพ	5	REL	0.945
ด้านความสะดวกในการเข้าถึง	5	CON	0.955
ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	5	RES	0.842
ด้านประโยชน์ในการใช้สอย	5	USA	0.840
การใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	5	USE	0.916
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	5	SAT	0.830
ประโยชน์โดยรวมของผู้ใช้งาน	5	BEN	0.843

จากตารางที่ 3.1 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทดสอบด้วยสถิติ Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามแต่ละประเด็นอยู่ระหว่างค่า 0.7–1.00 จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ตัวอย่าง พบว่า Cronbach's Alpha ในแต่ละด้านมีค่าอยู่ระหว่างเกณฑ์ที่กำหนด (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) และค่า Corrected Item–Total Correlation ในแต่ละด้านมีค่าอยู่ระหว่างเกณฑ์ที่กำหนด (Field, 2005)

ตารางที่ 3.2: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre–test) (n = 408)

มิติหรือตัวแปร	จำนวนตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	5	EAS	0.853
ด้านความมีเสถียรภาพ	5	REL	0.876
ด้านความสะดวกในการเข้าถึง	5	CON	0.868
ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	5	RES	0.888
ด้านประโยชน์ในการใช้สอย	5	USA	0.906
การใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	5	USE	0.878
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	5	SAT	0.863
ประโยชน์โดยรวมของผู้ใช้งาน	5	BEN	0.865

จากตารางที่ 3.2 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทดสอบด้วยสถิติ Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามแต่ละประเด็นอยู่ระหว่างค่า 0.7–1.00 จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 408 ตัวอย่าง พบว่า Cronbach's Alpha ในแต่ละด้านมีค่าอยู่ระหว่างเกณฑ์ที่กำหนด (Hair et al., 2010) และค่า Corrected Item–Total Correlation ในแต่ละด้านมีค่าอยู่ระหว่างเกณฑ์ที่กำหนด (Field, 2005)

3.6 วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้ใช้งานจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร ในการแจกแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 จนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2558 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 1 เดือน

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

รายละเอียดของขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ใช้งานจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร และแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้งานจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

ขั้นที่ 2 รวบรวมเก็บแบบสอบถามและประเมินจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับมาว่ามีความสมบูรณ์และมีจำนวนครบตามที่ต้องการหรือไม่

ทางผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปจำนวน 420 ชุด สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและมีความสมบูรณ์ได้จำนวนทั้งสิ้น 408 ชุด

3.7 วิธีการทางสถิติ

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การบรรยายโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์แต่ละข้อสามารถแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้เป็นค่าจำนวนและค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากการใช้บริการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.8 เครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ

3.8.1 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณภาพระบบ การใช้งานระบบ และความพึงพอใจในระบบ ต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ทำการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1–4 โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson’s Correlation Coefficient)

3.8.2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบอิทธิพล ได้แก่ ตัวแปรด้านคุณภาพระบบ การใช้งานระบบ และความพึงพอใจในระบบต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1–4

บทที่ 4
การวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบายและทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 408 ชุด ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 7 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้ของผู้ใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

4.6 ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน

4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายจากการนำเสนอผลการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้เพื่อการนำเสนอผลการวิจัยดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนดิบ
SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t–distribution
Beta (β)	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน
Adjust R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับแล้ว
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
S.E.	แทน	ความคาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์
F	แทน	ค่าคำนวณจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน
Sig	แทน	ค่านัยสำคัญจากการคำนวณ (Significant Value)
VIF	แทน	ค่าที่คำนวณได้จากส่วนกลับของค่า Tolerance วัด Multicollinearity (ไม่ควรเกิน 10)

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้จะเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง สามารถแจกแจงรายละเอียดเป็นตารางที่ 4.1–4.6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

	ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	108	26.47
	หญิง	300	73.53
	รวม	408	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 73.53 และเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 26.47

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

	ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	24	5.88
	21–30 ปี	280	68.63
	31–40 ปี	95	23.28
	41–50 ปี	7	1.72
	51–60 ปี	2	0.49
	61 ปีขึ้นไป	0	0
	รวม	408	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21–30 ปี มีจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 68.63 รองลงมามีอายุ 31–40 ปี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.28 รองลงมามีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 รองลงมามีอายุ 41–50 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.72 โดยอายุ 51–60 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ

0.49

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

	ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ	โสด	348	85.29
	สมรส	55	13.48
	หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่	5	1.23
	รวม	408	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 85.29 รองลงมามีสถานภาพสมรส มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.48 โดยสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยที่สุดคือ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.23

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

	ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	1	0.25
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	13	3.19
	อนุปริญญา/ ปวส.	4	0.98
	ปริญญาตรี	301	73.77
	ปริญญาโท	87	21.32
	ปริญญาเอก	2	0.49
	รวม	408	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 73.77 รองลงมามีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.32 รองลงมามีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.19 รองลงมามีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.98 รองลงมามีระดับการศึกษาในระดับปริญญาเอก มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ

0.49 โดยระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่ามีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

	ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	22	5.39
	15,001–30,000 บาท	264	64.71
	30,001–50,000 บาท	90	22.06
	50,001–100,000 บาท	29	7.11
	100,001 บาทขึ้นไป	3	0.74
	รวม	408	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001–30,000 บาท มีจำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 64.71 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 30,001–50,000 บาท มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.06 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 50,001–100,000 บาท มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.39 โดยมีรายได้ต่อเดือน 100,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.74

ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

	ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	พนักงานเอกชน	277	67.89
	รัฐวิสาหกิจ	17	4.17
	ข้าราชการ	14	3.43
	ธุรกิจส่วนตัว	60	14.71
	นักเรียนนักศึกษา	40	9.80
	รวม	408	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีจำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 67.89 รองลงมามีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 รองลงมามีอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 รองลงมามีอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 โดยประกอบอาชีพข้าราชการมีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ตารางที่ 4.7: ระดับการรับรู้ด้านความง่ายต่อการใช้งานของคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ความง่ายต่อการใช้งาน	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ใช้งานได้ง่าย	4.09	0.743	มาก
2. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความง่ายในการใช้งาน	3.85	0.882	มาก
3. ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างราบรื่น	3.78	0.933	มาก
4. ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างคล่องแคล่ว	3.83	0.919	มาก
5. โดยภาพรวมระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย	3.89	0.869	มาก
ค่าเฉลี่ยความง่ายต่อการใช้งาน	3.88	0.869	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ด้านความง่ายต่อการใช้งานของคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 โดยแยกเป็นการรับรู้มากที่สุด คือ ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ใช้งานได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือ โดยภาพรวมระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 3.89 ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความง่ายในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.85 ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างคล่องแคล่ว ค่าเฉลี่ย 3.83 และท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างราบรื่นมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดค่าเฉลี่ย 3.78

ตารางที่ 4.8: ระดับการรับรู้ด้านความมีเสถียรภาพของการใช้งานต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ความมีเสถียรภาพ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการ	3.61	0.960	มาก
2. ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาหลังจากการเข้าสู่ระบบ	3.64	0.835	มาก
3. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ทำงานได้อย่างคงเส้นคงวา	3.60	0.917	มาก
4. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง	3.68	0.959	มาก
5. โดยภาพรวมระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ปฏิบัติงานได้อย่างมีเสถียรภาพ	3.72	0.893	มาก
ค่าเฉลี่ยความมีเสถียรภาพ	3.65	0.912	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ด้านความมีเสถียรภาพของการใช้งานต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 โดยแยกเป็นการรับรู้มากที่สุด คือ โดยภาพรวมระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ปฏิบัติงานได้อย่างมีเสถียรภาพ ค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือ ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.68 ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาหลังจากการเข้าสู่ระบบค่าเฉลี่ย 3.64 ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการค่าเฉลี่ย 3.61 และระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ทำงานได้อย่างคงเส้นคงวา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.60

ตารางที่ 4.9: ระดับการรับรู้ด้านความสะดวกในการเข้าถึงของการใช้งานต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ความสะดวกในการเข้าถึง	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.91	0.932	มาก
2. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถเข้าถึงได้สะดวก	3.89	0.915	มาก
3. ท่านสามารถเข้าถึงระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้ดี	3.89	0.880	มาก
4. ท่านสามารถเข้าถึงระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้สะดวก	3.90	0.859	มาก
5. โดยภาพรวมท่านสามารถเข้าถึงระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้โดยง่าย	3.99	0.804	มาก
ค่าเฉลี่ยความสะดวกในการเข้าถึง	3.92	0.878	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ด้านความสะดวกในการเข้าถึงของการใช้งานต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 โดยแยกเป็นการรับรู้มากที่สุด คือ โดยภาพรวมท่านสามารถเข้าถึงระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้โดยง่าย ค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมา คือ ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 3.91 ท่านสามารถเข้าถึงระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้สะดวก และท่านสามารถเข้าถึงระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้ดีมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.89

ตารางที่ 4.10: ระดับการรับรู้ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองของการใช้งานต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ความรวดเร็วในการตอบสนอง	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แสดงผลลัพธ์ในเวลาที่ยอมรับได้	3.91	0.893	มาก
2. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แสดงผลลัพธ์ในระยะเวลาที่เหมาะสม	3.85	0.843	มาก
3. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แสดงผลลัพธ์อย่างทันท่วงที	3.78	0.893	มาก
4. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แสดงผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว	3.85	0.940	มาก
5. โดยภาพรวมระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถตอบสนองได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม	3.82	0.866	มาก
ค่าเฉลี่ยความรวดเร็วในการตอบสนอง	3.84	0.887	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองของการใช้งานต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 โดยแยกเป็นการรับรู้มากที่สุด คือ ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แสดงผลลัพธ์ในเวลาที่ยอมรับได้ค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมา คือ ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แสดงผลลัพธ์ในระยะเวลาที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.85 ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แสดงผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.85 โดยภาพรวมระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถตอบสนองได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.82 และระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แสดงผลลัพธ์อย่างทันท่วงทีมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.78

ตารางที่ 4.11: ระดับการรับรู้ด้านประโยชน์ในการใช้สอยของการใช้งานต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ประโยชน์ในการใช้สอย	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างบรรลุผลสำเร็จ	3.82	0.908	มาก
2. ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว	3.74	0.875	มาก
3. ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.66	0.925	มาก
4. ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลา	3.68	0.952	มาก
5. โดยภาพรวมระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้	3.66	0.935	มาก
ค่าเฉลี่ยประโยชน์ในการใช้สอย	3.71	0.919	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ด้านประโยชน์ในการใช้สอยของการใช้งานต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.71 โดยแยกเป็นการรับรู้มากที่สุด คือ ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างบรรลุผลสำเร็จค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมา คือ ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.74 ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลา ค่าเฉลี่ย 3.68 โดยภาพรวมระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้ค่าเฉลี่ย 3.66 และท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.66

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้ของผู้ใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีผลวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: ระดับการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ระดับการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ท่านใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์เป็นประจำ	3.76	1.028	มาก
2. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถดูที่นั่งว่างได้ทันที	3.71	0.936	มาก
3. ท่านใช้ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์อย่างหลากหลาย เช่น การจองตั๋วเครื่องบินพร้อมโรงแรมที่พัก	3.85	0.953	มาก
4. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีประโยชน์ต่องานของท่าน	3.69	0.929	มาก
5. ท่านตั้งใจใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มากที่สุดเท่าที่จะทำได้	3.62	0.931	มาก
ค่าเฉลี่ยระดับการใช้งาน	3.73	0.955	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 โดยแยกเป็นการใช้งานมากที่สุด คือ ท่านใช้ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์อย่างหลากหลาย เช่น การจองตั๋วเครื่องบินพร้อมโรงแรมที่พัก ค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมาคือ ท่านใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์เป็นประจำ ค่าเฉลี่ย 3.76 ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถดูที่นั่งว่างได้ทันที ค่าเฉลี่ย 3.71 ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีประโยชน์ต่องานของท่าน ค่าเฉลี่ย 3.69 และท่านตั้งใจใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เป็นระดับการใช้งานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ค่าเฉลี่ย 3.62

4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ มีผลวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13: ระดับความพึงพอใจในของผู้ใช้บริการระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	3.62	0.960	มาก
2. ท่านพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพในการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	3.76	1.018	มาก
3. ท่านพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าถึงระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	3.71	0.923	มาก
4. ท่านพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการตอบสนองในระยะเวลาที่เหมาะสมของระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	3.69	0.920	มาก
5. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	3.62	0.922	มาก
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	3.68	0.945	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 โดยแยกเป็นความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพในการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าถึงระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ค่าเฉลี่ย 3.71 ท่านพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการตอบสนองในระยะเวลาที่เหมาะสมของระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ค่าเฉลี่ย 3.69 ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์และโดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.62

4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ มีผลวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14: ระดับประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ระดับประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ช่วยลดเวลาในการทำงานของท่าน	3.90	0.948	มาก
2. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ช่วยให้การจองตั๋วเครื่องบินของท่านรวดเร็วยิ่งขึ้น	3.89	0.915	มาก
3. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ช่วยให้การจองตั๋วเครื่องบินของท่านง่ายขึ้น	3.88	0.875	มาก
4. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ช่วยลดขั้นตอนในการจองตั๋วเครื่องบินของท่าน	3.89	0.865	มาก
5. โดยรวมแล้วท่านได้รับประโยชน์จากการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	3.96	0.829	มาก
ค่าเฉลี่ยระดับประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบ	3.90	0.886	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับระดับประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 โดยแยกเป็นระดับประโยชน์สูงสุด คือ โดยรวมแล้วท่านได้รับประโยชน์จากการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมา คือ ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ช่วยลดเวลาในการทำงานของท่าน ค่าเฉลี่ย 3.90 ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ช่วยลดขั้นตอนในการจองตั๋วเครื่องบินของท่าน ค่าเฉลี่ย 3.89 ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ช่วยให้การจองตั๋วเครื่องบินของท่านรวดเร็วยิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.89 และระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ช่วยให้การจองตั๋วเครื่องบินของท่านง่ายขึ้นเป็นระดับประโยชน์ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.88

4.6 ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้ค่าสถิติทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% มีผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.15–4.17 ดังนี้

โดยกำหนดให้

EAS	หมายถึง	ด้านความง่ายในการใช้งาน
REL	หมายถึง	ด้านความมีเสถียรภาพ
CON	หมายถึง	ด้านความสะดวกในการเข้าถึง
RES	หมายถึง	ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง
USA	หมายถึง	ด้านประโยชน์ในการใช้สอย
USE	หมายถึง	การใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์
SAT	หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
BEN	หมายถึง	ประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน

ตารางที่ 4.15: ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความสะดวกในการเข้าถึง ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านประโยชน์ในการใช้สอย และการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

	EAS	REL	CON	RES	USA	USE	SAT	BEN
EAS	1	0.661**	0.729**	0.661**	0.362**	0.760**	0.772**	0.722**
REL	0.759**	1	0.654**	0.662**	0.379**	0.705**	0.774**	0.644**
CON	0.729**	0.628**	1	0.628**	0.413**	0.804**	0.787**	0.990**
RES	0.661**	0.662**	0.628**	1	0.539**	0.697**	0.717**	0.621**
USA	0.362**	0.379**	0.413**	0.539**	1	0.478**	0.479**	0.407**
USE	0.760**	0.705**	0.804**	0.697**	0.478**	1	0.967**	0.790**
SAT	0.772**	0.774**	0.787**	0.717**	0.479**	0.967**	1	0.776**
BEN	0.722**	0.644**	0.990**	0.621**	0.407**	0.790**	0.776**	1

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความสะดวกในการเข้าถึง ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านประโยชน์ในการใช้สอย และการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ด้วยวิธีสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation) โดยเมื่อทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่า ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความสะดวกในการเข้าถึง ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านประโยชน์ในการใช้สอย มีความสันพันธ์กับการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปน้อยตามลำดับคือ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงมีค่า r เท่ากับ 0.990 ด้านความง่ายในการใช้งานมีค่า r เท่ากับ 0.722 ด้านความมีเสถียรภาพมีค่า r เท่ากับ 0.644 ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมีค่า r เท่ากับ 0.621 และด้านประโยชน์ในการใช้สอยมีค่า r เท่ากับ 0.407

ตารางที่ 4.16: ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของการรับรู้ต่อคุณภาพระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ที่ส่งผลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ระดับประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์					
	S.E.	B	β	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่	0.120	−0.502	–	−4.202	0.000	–
คุณภาพระบบ	0.047	0.194	0.175	4.149	0.000	3.173

Adjust R^2=0.771, F=275.825, *p<0.05

การทดสอบสมมติฐานการรับรู้ต่อคุณภาพระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ที่ส่งผลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มีค่า β = 0.175 และมีค่า Sig = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

จากผลวิเคราะห์จะพบว่าค่า VIF มีค่า 3.173 ซึ่งไม่มากกว่า 10 แสดงว่าตัวแปลอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน และพบว่าค่า Adjust R^2 มีค่า 0.771 หมายความว่า การใช้งานระบบจองตั๋ว

เครื่องบินออนไลน์สามารถอธิบายประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานครได้ 77.1% ที่เหลืออีก 22.9% สามารถอธิบายได้จากตัวแปรอื่น

ตารางที่ 4.17: ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ที่ส่งผลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ระดับประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์					
	S.E.	B	β	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่	0.107	1.193	–	11.157	0.000	–
การใช้งานระบบ	0.109	0.562	0.153	3.148	0.002	1.420

Adjust R^2=0.625, F=339.671, *p<0.05

การทดสอบสมมติฐานการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ที่ส่งผลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มีค่า β = 0.153 และมีค่า Sig = 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

จากผลวิเคราะห์จะพบว่าค่า VIF มีค่า 1.420 ซึ่งไม่มากกว่า 10 แสดงว่าตัวแปลอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน และพบว่าค่า Adjust R^2 มีค่า 0.625 หมายความว่า การใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถอธิบายประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานครได้ 62.5% ที่เหลืออีก 37.5% สามารถอธิบายได้จากตัวแปรอื่น

ตารางที่ 4.18: ผลวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของความพึงพอใจในการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ที่ส่งผลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ระดับประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์					
	S.E.	B	β	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่	0.110	1.243	–	11.318	0.000	–
ความพึงพอใจ	0.196	0.111	0.180	2.050	0.001	1.962

Adjust R^2=0.601, F=301.761, *p<0.05

การทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ที่ส่งผลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มีค่า β = 0.180 และมีค่า Sig = 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

จากผลวิเคราะห์จะพบว่าค่า VIF มีค่า 1.962 ซึ่งไม่มากกว่า 10 แสดงว่าตัวแปลอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน และพบว่าค่า Adjust R^2 มีค่า 0.601 หมายความว่า ความพึงพอใจในการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถอธิบายประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานครได้ 60.1% ที่เหลืออีก 39.9% สามารถอธิบายได้จากตัวแปรอื่น

ตารางที่ 4.19: ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของคุณภาพระบบ การใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ และความพึงพอใจในการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ที่ส่งผลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ระดับประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์					
	S.E.	B	β	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่	0.362	0.667	–	3.318	0.001	–
คุณภาพระบบ	0.047	0.194	0.175	3.148	0.000	3.173
การใช้งานระบบ	0.109	0.562	0.153	2.050	0.002	1.420
ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ	0.196	0.111	0.180	4.149	0.001	1.962

Adjust R^2=0.635, F=308,355 *p<0.05

การทดสอบสมมติฐานคุณภาพระบบ การใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์และความพึงพอใจในการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ที่ส่งผลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบที่ส่งผลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีค่ามากที่สุด คือ β = 0.180, t = 4.149 และ Sig = 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน รองลงมาคือ คุณภาพระบบ (5 ด้าน) มีค่า β = 0.175, t = 3.148 และ Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน และการใช้งานระบบมีค่าน้อยที่สุด มีค่า β = 0.153, t = 2.050 และ Sig. = 0.00/ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

จากผลวิเคราะห์จะพบว่าค่า VIF มีค่าระหว่าง 1.420–3.173 ซึ่งไม่มากกว่า 10 แสดงว่าตัวแปลอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน และพบว่าค่า Adjust R^2 มีค่า 0.635 หมายความว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถอธิบายประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานครได้ 63.5% ที่เหลืออีก 36.5% สามารถอธิบายได้จากตัวแปรอื่น

4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพหมานคร มีผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1	คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร	**ยอมรับ**
สมมติฐานที่ 2	การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร	**ยอมรับ**
สมมติฐานที่ 3	ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร	**ยอมรับ**
สมมติฐานที่ 4	คุณภาพระบบ การใช้งานระบบ และความพึงพอใจในการใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร	**ยอมรับ**

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ การใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ และความพึงพอใจในการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ที่ส่งผลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 408 คน ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลศึกษาด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 73.47 มีอายุระหว่าง 21–30 ปี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 68.63 มีสถานภาพโสด จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 85.29 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 73.77 และมีรายได้ 15,001–30,000 บาท จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 64.71

ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังต่อไปนี้ คือ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความสะดวกในการเข้าถึง ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านประโยชน์ในการใช้สอย

ผลการศึกษาแสดงระดับการรับรู้ด้านความง่ายต่อการใช้งานของคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ด้านความง่ายต่อการใช้งานของคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์อยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นการรับรู้มากที่สุดคือ ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ใช้งานได้ง่าย รองลงมาคือ โดยภาพรวมระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความง่ายในการใช้งาน ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างคล่องแคล่ว และท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างราบรื่นมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ผลการศึกษาแสดงระดับการรับรู้ด้านความมีเสถียรภาพต่อการใช้งานของคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ด้านความมีเสถียรภาพของการใช้งานต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ อยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นการรับรู้มากที่สุดคือ โดยภาพรวมระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ปฏิบัติงานได้อย่างมีเสถียรภาพ รองลงมาคือ ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาหลังจากการเข้าสู่ระบบ ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการ และระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ทำงานได้อย่างคงเส้นคงวามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ผลการศึกษาแสดงระดับการรับรู้ด้านความสะดวกในการเข้าถึงต่อการใช้งานของคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ด้านความสะดวกในการเข้าถึงของการใช้งานต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์อยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นการรับรู้มากที่สุดคือ โดยภาพรวมท่านสามารถเข้าถึงระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้โดยง่าย รองลงมาคือ ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถเข้าถึงได้ง่าย ท่านสามารถเข้าถึงระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้สะดวก และท่านสามารถเข้าถึงระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้ดีมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ผลการศึกษาแสดงระดับการรับรู้ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการใช้งานของคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองของการใช้งานต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์อยู่ในระดับมากโดยแยกเป็นการรับรู้มากที่สุดคือ ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แสดงผลลัพธ์ในเวลาที่ยอมรับได้ รองลงมาคือ ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แสดงผลลัพธ์ในระยะเวลาที่เหมาะสม ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แสดงผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว โดยภาพรวมระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถตอบสนองได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม และระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แสดงผลลัพธ์อย่างทันท่วงทีมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ผลการศึกษาแสดงระดับการรับรู้ด้านประโยชน์ในการใช้สอยต่อการใช้งานของคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ด้านประโยชน์ในการใช้สอยของการใช้งานต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์อยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นการรับรู้มากที่สุดคือ ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างบรรลุผลสำเร็จ รองลงมาคือ ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลา โดยภาพรวมระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้ และท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์อยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นการใช้งานมากที่สุดคือ ท่านใช้ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์อย่างหลากหลาย เช่น การจองตั๋วเครื่องบินพร้อมโรงแรมที่พัก รองลงมาคือ ท่านใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์เป็นประจำ ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถดูที่นั่งว่างได้ทันที ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีประโยชน์ต่องานของท่าน และท่านตั้งใจใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เป็นระดับการใช้งานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์อยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพในการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าถึงระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ท่านพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการตอบสนองในระยะเวลาที่เหมาะสมของระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์และโดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานที่ได้รับจากการใช้บริการระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานที่ได้รับจากการใช้บริการระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์อยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นระดับประโยชน์สุทธิสูงสุดคือ โดยรวมแล้วท่านได้รับประโยชน์จากการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ รองลงมาคือ ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ช่วยลดเวลาในการทำงานของท่าน ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ช่วยลดขั้นตอนในการจองตั๋วเครื่องบินของท่าน ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ช่วยให้การจองตั๋วเครื่องบินของท่านรวดเร็วยิ่งขึ้น และระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ช่วยให้การจองตั๋วเครื่องบินของท่านง่ายขึ้นเป็นระดับประโยชน์ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

การสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยโดยเรียงตามลำดับของวัตถุประสงค์การวิจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ คือ คุณภาพระบบ ได้แก่ ความง่ายต่อการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ ความสะดวกในการเข้าถึง ความรวดเร็วในการตอบสนอง และประโยชน์ในการใช้สอย

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.175

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ คือ การใช้งานระบบ

ผลการวิเคราะห์พบว่า การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.153

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.180

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ได้แก่ คุณภาพระบบ การใช้งานระบบการ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพระบบ การใช้งานระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ มีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.348

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบ ยอมรับสมมติฐานที่ 1 หมายถึง ผู้ใช้งานที่มีการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความคิดเห็นว่า คุณภาพระบบมีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบ ยอมรับสมมติฐานที่ 2 หมายถึง ผู้ใช้งานที่มีการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความคิดเห็นว่า การใช้งานระบบมีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบ ยอมรับสมมติฐานที่ 3 หมายถึง ผู้ใช้งานที่มีการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบมีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพระบบ การใช้งานระบบ และความพึงพอใจในการใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนใน

กรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบ ยอมรับสมมติฐานที่ 4 หมายถึง ผู้ใช้งานที่มีการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความคิดเห็นว่าคุณภาพระบบ การใช้งานระบบ และความพึงพอใจในการใช้งานระบบมีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลของข้อค้นพบต่าง ๆ ที่ได้จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำเสนอการตีความและประเมินข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยเพื่ออธิบายและยืนยันความสอดคล้องระหว่างข้อค้นพบกับสมมติฐานการวิจัย โดยอธิบายข้อค้นพบว่า สนับสนุนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอย่างไร ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.2.1 ผลการศึกษาที่สรุปว่า

คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Maes และคณะ (2007) ซึ่งได้ศึกษาการประเมินคุณภาพของสคริปต์สร้างแบบจำลองแนวคิดบนพื้นฐานของการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ และ Park และคณะ (2011) ซึ่งศึกษาการทดสอบปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปรับใช้ระบบกำหนดตัวตนแบบดิจิตอล ซึ่งผลวิจัยพบว่า คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของสารสนเทศ และเป็นไปตามทฤษฎีของ Delone และ McLean (2003) โดยหากระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความง่ายในการใช้งาน มีความราบรื่นในการใช้งาน สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาหลังจากเข้าสู่ระบบก็จะส่งผลให้ช่วยให้การจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์รวดเร็วยิ่งขึ้น และหากระบบสามารถใช้ได้ทุกช่วงเวลาที่ต้องการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงได้สะดวก อีกทั้งยังสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาก็จะส่งผลให้ช่วยให้การจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ง่ายขึ้น สามารถสรุปได้ว่าหากคุณภาพระบบมีความง่ายต่อการใช้งาน มีเสถียรภาพ มีความสะดวกในการเข้าถึง มีความรวดเร็วในการตอบสนอง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานที่มากขึ้นแล้วก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานระบบเกิดประโยชน์สุทธิมากขึ้นตามไปด้วย

5.2.2 ผลการศึกษาที่สรุปว่า

การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Baraka และคณะ (2013) ซึ่งศึกษาการประเมินผลสำเร็จของศูนย์บริการโทรศัพท์ การตรวจสอบโมเดลของ DeLone และ

McLean (1992) สำหรับระบบสารสนเทศ ซึ่งผลวิจัยพบว่า คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิ Wang และ Chao–Yu (2011) ซึ่งศึกษาคุณภาพระบบ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานและประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับของการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ และเป็นไปตามทฤษฎีของ Delone และ McLean (2003) โดยหากระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถใช้งานได้อย่างหลากหลาย เช่น การจองตั๋วเครื่องบินพร้อมโรงแรมที่พักก็จะส่งผลให้ช่วยลดเวลาในการทำงานของผู้ใช้งานระบบ และหากระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถดูที่นั่งว่างในเที่ยวบินที่ต้องการได้ทันทีก็จะส่งผลให้การจองตั๋วเครื่องบินรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถสรุปได้ว่าหากมีการเกิดการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ที่มากขึ้นแล้ว ก็จะส่งผลให้เกิดประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานมากขึ้นตามไปด้วย

5.2.3 ผลการศึกษาที่สรุปว่า

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pai และ Huang (2011) ซึ่งศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับเพื่อแนะนำระบบสารสนเทศการดูแลรักษาสุขภาพ ซึ่งผลวิจัยพบว่า การรับรู้การใช้งานของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ และ Hou (2012) ซึ่งศึกษาการทดสอบผลกระทบของความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ของผู้ใช้งาน และเป็นไปตามทฤษฎีของ Delone และ McLean (2003) โดยหากผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานของระบบมีความพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพของระบบก็จะส่งผลให้การจองตั๋วเครื่องบินมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และหากผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าถึง มีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบก็จะส่งผลให้การจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ช่วยลดเวลาในการทำงานของผู้ใช้งานระบบ สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบมากขึ้นแล้ว ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานระบบเกิดประโยชน์สุทธิมากขึ้นตามไปด้วย

5.2.4 ผลการศึกษาที่สรุปว่า

คุณภาพระบบ การใช้งานระบบ และความพึงพอใจในการใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Maes และคณะ (2007) ซึ่งศึกษาการประเมินคุณภาพของสคริปต์สร้างแบบจำลองแนวคิดบนพื้นฐานของการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ซึ่งผลวิจัยพบว่า คุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ Wang และ Chao–Yu (2011) ซึ่งศึกษาคุณภาพระบบความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับของการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ

ซึ่งผลวิจัยพบว่าการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ และ สุชล รัชยา (2556) ซึ่งศึกษาอิทธิพลของการใช้งานระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานรายบุคคล ซึ่งผลวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้งานอันเป็นผลมาจากการรับรู้ประโยชน์ของระบบที่ดี และเป็นไปตามทฤษฎีของ Delone และ McLean (2003) โดยหากระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถเข้าถึงได้สะดวก อีกทั้งสามารถใช้งานได้ทุกช่วงเวลาที่ต้องการ ก็จะส่งผลช่วยให้การจองตั๋วเครื่องบินง่ายขึ้น และหากระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความง่ายในการใช้งาน มีความราบรื่นในการใช้งาน สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาหลังเข้าสู่ระบบ อีกทั้งยังสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาก็จะส่งผลช่วยให้การจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยหากผู้ใช้ระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งาน มีความพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพ ก็จะส่งผลให้การจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และหากผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความพึงพอใจในความสะดวกในการเข้าถึง มีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบ ก็จะส่งผลให้การจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ช่วยลดเวลาในการทำงานของผู้ใช้งานระบบ โดยหากผู้ใช้ระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถดูที่นั่งว่างได้ทันที อีกทั้งยังผู้ใช้งานระบบสามารถใช้งานได้อย่างหลากหลายก็จะส่งผลให้ช่วยการจองตั๋วเครื่องบินมีความรวดเร็วยิ่งขึ้นสามารถสรุปได้ว่าระบบที่มีคุณภาพด้านความง่ายต่อการใช้งาน มีเสถียรภาพ มีความสะดวกในการเข้าถึง มีความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานที่มากขึ้นแล้ว ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานระบบเกิดประโยชน์สุทธิมากขึ้นตามไปด้วย และหากผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความพึงพอใจในการใช้งานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้เกิดประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานมากขึ้นตามไปด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยเสนอแนะให้ผู้ทำธุรกิจเว็บไซด์จองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ส่งเสริมและมุ่งเน้นกลยุทธ์ด้านคุณภาพระบบ เพื่อให้การเกิดการใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ที่มากยิ่งขึ้นดังต่อไปนี้

5.3.1 ระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ควรมุ่งเน้น และพัฒนาปรับปรุงคุณภาพระบบในด้านความง่ายต่อการใช้งาน โดยมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพระบบให้สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน มีรูปแบบการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก เป็นระบบที่สามารถใช้งานได้อย่างราบรื่นและคล่องแคล่ว

5.3.2 ระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ควรมุ่งเน้นพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพด้านความมีเสถียรภาพ โดยมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างมั่นคง คงเส้นคงวา สามารถใช้งานระบบได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาหลังจากการเข้าสู่ระบบ และยังสามารถใช้งานได้ทุกช่วงเวลาที่ผู้ใช้งานต้องการ

5.3.3 ระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ควรมุ่งเน้นพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพด้านความสะดวกในการเข้าถึง โดยมีการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพระบบให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบได้โดยง่าย

5.3.4 ระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ควรมุ่งเน้นพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง โดยมีการพัฒนาและปรับปรุงให้ระบบแสดงผลลัพธ์ในเวลาที่ยอมรับได้ทันท่วงทีและรวดเร็ว มีการแสดงผลลัพธ์ในระยะเวลาที่เหมาะสม

5.3.5 ระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ควรมุ่งเน้นพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพด้านประโยชน์ในการใช้สอย โดยมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลาที่ผู้ใช้งานต้องการ

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 เนื่องด้วยผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมด โดยผู้ทำวิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกตัวแปรที่นอกเหนือจากงานวิจัยนี้ ได้แก่ ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) หรือด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นต้นซึ่งเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีโมเดลแห่งความสำเร็จในการใช้งานระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) เพื่อพัฒนาระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ให้ครบถ้วนทุกด้านนอกจากด้านคุณภาพระบบ

5.4.2 ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในเขตต่างจังหวัด เพื่อให้ทราบถึงแนวทางของผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างครอบคลุมทั่วทั้งประเทศว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ใช้งานระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น จึงอาจทำให้ผลการศึกษายังไม่สามารถสื่อความหมายได้ในภาพรวมของผู้ใช้งานระบบทั้งหมด

5.4.3 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีการใช้เครื่องมือการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้ทำวิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกวิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีอื่น ๆ เช่น การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อเพิ่มความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง และสามารถเก็บข้อมูลในเชิงลึกซึ่งทำให้วิจัยครั้งต่อไปเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชวลิต ประภวานนท์. (2539). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ณัฏฐิยา แดงประเสริฐ. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี.* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ประชุม รอดประเสริฐ. (2543). *นโยบายและการวางแผน: หลักการและทฤษฎี.* กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.

พรรณี ชูทัยเจนจิต. (2550). *จิตวิทยาการเรียนการสอน.* กรุงเทพฯ: คอมแพคท์พริ้น.

ไพศาล กาญจนวงศ์. (2551). *ไอซีทีเพื่อการท่องเที่ยว.* เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ภิเษก ชัยนิรันดร์. (2551). *บันทึกความสำเร็จธุรกิจดอทคอม e-Commerce success case study มุมมองการตลาดและกรณีศึกษาอีคอมเมิร์ซไทย.* กรุงเทพฯ: ตลาด ดอทคอม.

รุ่งโรจน์ ควรประเสริฐ. (2548). *ความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนองค์กรจากการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ของพนักงานและผู้ใช้บริการ.* เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุโข. (2551). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุชล รัชยา. (2556). *อิทธิพลของการใช้งานระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายบุคคล.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science, 29*(5), 530–545.

Banathy, B. (1968). *Instructional systems*. Palo Alto, CA: Fearon.

Baraka, H. A., Baraka, H. A., & El–Gamily, I. H. (2013). Assessing call centers' success: A validation of the DeLone and McLean model for information system. *Egyptian Informatics Journal, 14*(2), 99–108.

Beer, M. (1965). Organizational size and satisfaction. *Academy of Management Journal, 7*(2), 34–44.

Bloomfield, P. M., Spinks, T. J., Reed, J., Schnorr, L., Westrip, A. M., Livieratos, L., et al. (2003). The design and implementation of a motion correction scheme for neurological PET. *Physics in Medicine and Biology, 48*(8), 959–978.

Cullen, R. (2001). Addressing the digital divide. *Online Information Review, 25*(5), 311–320.

Davis, F. (1989). Perceived usefulness: Perceived ease of use, and end user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 318–339.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research, 3*(1), 60–95.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten–year update. *Journal of Management Information Systems, 19*(4), 9–30.

Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1998). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly, 12*(2), 259–274.

Donabedian, A. (1980). *The definition of quality and approaches to its assessment.* Ann Arbor, MI: Health Administration.

Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS* (2nd ed.). Thousand Okes, CA: Sage.

Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing, 56*, 6–21.

Fornell, C., Rust, R. T., & Dekimpe, M. G. (2009). *The effect of buyer satisfaction on consumer spending growth.* Retrieved from http://s3.amazonaws.com/zanran_storage/www.marketingpower.com/ContentPages/17974137.pdf.

Guimaraes, T., & Lgbaria, M. (1997). Client/server system success: Exploring the human side. *Decision Sciences, 28*(4), 851–876.

Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work.* New Brunswick, NJ: Transaction.

Hinshaw, A. S., Smeltzer, C. H., & Atwood, J. R. (1987). Innovation retention strategies for nursing staff. *Journal of Nursing Administration, 17*(6), 8–16.

Hirschman, A. O. (1970). *Exit, voice, and loyalty responses to decline in firms, organizations, and states.* London: Oxford University.

Hou, C. K. (2012). Examining the effect of user satisfaction on system usage and individual performance with business intelligence system: An empirical study of Taiwan's electronics industry. *International of Information Management, 32*(6), 560–573.

Ives, B., Olson, M. H., & Baroudi, J. J. (1983). The measurement of user Information satisfaction. *Community ACM, 26*(10), 785–793.

Jarvis, B., Johnson, T., Butler, P., O'Shaughessy, K., Fullam, F., & Tran, L. (2013). Assessing the impact of electronic health records as an enabler of hospital quality and patient satisfaction. *Academic Medicint: Journal of the Association of American Medical Colleges, 88*(10), 1471–1472.

Jarvis, M. J., Haubler, B., & McAlpine, K. (2013). *The VISTA Deep Extragalactic Observations (VIDEO) Survey*. Retrieved from https://www.eso.org/sci/publications/messenger/archive/no.154-dec13/messenger-no154-26-28.pdf.

Kindred, L. (1975). *School public relation.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice–Hall.

Kotler, P. (2003). *Marketing management.* Upper Sanddle River, NJ: Prentice Hall.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2007). *Management information systems: Managing the digital firm* (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction* Chicago: Ran McNally.

Maes, A., & Poels, G. (2007). Evaluating quality of conceptual modeling scripts based on user perceptions. *Data & Knowledge Engineering, 63*(3), 701–724.

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality.* New York: Harper & Row.

Maynard, W. S. (1975). *Responding to social change.* Pensylvania: Dowden Hutchision.

Moers–Carpi, M., Storck, R., Howell, D. J., Ogilvie, P., & Ogilvie, A. (2012). Physician and patient satisfaction after use of calcium hydroxylapatite for cheek augmentation. *Dermatol Surg, 38*(7), 1217–1222.

Oliver, R. L. (1993). A conceptual model of service quality and service satisfaction: Compatible goals, different concepts. *Advances in Services Marketing and Management, 2*, 65–85.

Pai, F. Y., & Huang, K, I. (2011). Applying the technology acceptance model to the introduction of healthcare information systems. *Technological Forecasting and Social Change, 78,* 650–660.

Park, S., Zo, H., Ciganek, A. P., & Lim, G. G. (2011). Examining success factors in the adoption of digital object identifier systems. *Electronic Commerce Research and Applications, 10,* 626–636.

Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of information Systems, 17*(3), 236–263.

Petter, S., & Fruhling, A. (2011). Evaluating the success of an emergency response medical information system. *International Journal of Medical Informatics, 80,* 480–489.

Rapp, W. V. (2002). *Information technology strategies: How leading firms use IT to gain an advantage.* New York: Oxford University.

Robbins, S. P., Bergman, R., Stagg, L., & Coulter, M. (2003). *Management* (3rd ed.). Australia: Prentice–Hall.

Rogers, E. M., & Shoemaker, F. F. (1971). *Communication of Innovations: A cross cultural approach.* New York: Free.

Roger, E. M. (1962). *Diffusion of innovations.* New York: Free.

Roger, E. M. (1995). *Diffusion of innovations* (4th ed.). New York: Free.

Seddon, P. B. (1997). A specification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information System Research, 8*(3), 240–253.

Torkzadeh, G., & Doll, W. J. (1999). The development of a tool for measuring the perceived impact of information technology on work. *Omega, 27*(3), 327–339.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science, 46*(2), 186–204.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation.* New York: Wiley.

Wallerstein, H. (1971). *Dictionary of psychology.* Maryland: Penguin Book.

Wang, E. H. H., & Chao–Yu, C. (2011). System quality, user satisfaction, and perceived net benefits of mobile broadband services. In *8th Asia-Pacific Regional ITS Conference.* Taipei: International Telecommunications Society.

Yoon, Y., Guimaraes, T., & O'Neai, Q. (1995). Exploring the factors associated with expert system success. *MIS Quarterly, 19*(1), 83–106.

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

ภาคผนวก

แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพระบบของระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพระบบของผู้ใช้งานการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ของผู้ใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของของผู้ใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

นางสาวณัฏฐากานต์ วงศ์จำเริญ
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ☐ 21–30 ปี

☐ 31–40 ปี ☐ 41–50 ปี

☐ 51–60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ โสด ☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

☐ อนุปริญญา/ ปวส. ☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

5.รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ☐ 15,001–30,000 บาท

☐ 30,001–50,000 บาท ☐ 50,001–100,000 บาท

☐ 100,001 บาทขึ้นไป

6. อาชีพ

☐ ข้าราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ

☐ พนักงานเอกชน ☐ ธุรกิจส่วนตัว

☐ นักเรียน/ นักศึกษา ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

คำชี้แจง ท่านมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ○ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

ท่านมีความเห็นว่า...

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

การรับรู้ต่อคุณภาพระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	**ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพระบบ**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
ความง่ายต่อการใช้งาน					
1. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ใช้งานได้ง่าย	5	4	3	2	1
2. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีความง่ายในการใช้งาน	5	4	3	2	1
3. ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างราบรื่น	5	4	3	2	1
4. ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างคล่องแคล่ว	5	4	3	2	1
5. โดยภาพรวมระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย	5	4	3	2	1
ความมีเสถียรภาพ					
1. ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้ทุกช่วงเวลาที่ต้องการ	5	4	3	2	1
2. ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาหลังจากการเข้าสู่ระบบ	5	4	3	2	1
3. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ทำงานได้อย่างคงเส้นคงวา	5	4	3	2	1
4. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1
5. โดยภาพรวมระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ปฏิบัติงานได้อย่างมีเสถียรภาพ	5	4	3	2	1

ท่านมีความเห็นว่า...

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

การรับรู้ต่อคุณภาพระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	**ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพระบบ**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
ความสะดวกในการเข้าถึง					
1. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถเข้าถึงได้ง่าย	5	4	3	2	1
2. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถเข้าถึงได้สะดวก	5	4	3	2	1
3. ท่านสามารถเข้าถึงระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้ดี	5	4	3	2	1
4. ท่านสามารถเข้าถึงระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้สะดวก	5	4	3	2	1
5. โดยรวมท่านสามารถเข้าถึงระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้โดยง่าย	5	4	3	2	1
ความรวดเร็วในการตอบสนอง					
1. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แสดงผลลัพธ์ในเวลาที่ยอมรับได้	5	4	3	2	1
2. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แสดงผลลัพธ์ในระยะเวลาที่เหมาะสม	5	4	3	2	1
3. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แสดงผลลัพธ์อย่างทันท่วงที	5	4	3	2	1
4. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์แสดงผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1
5. โดยภาพรวมระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถตอบสนองได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม	5	4	3	2	1
ประโยชน์ในการใช้สอย					
1. ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างบรรลุผลสำเร็จ	5	4	3	2	1
2. ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1
3. ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1
4. ท่านสามารถใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลา	5	4	3	2	1

ท่านมีความเห็นว่า...

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

การรับรู้ต่อคุณภาพระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	**ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพระบบ**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
5. โดยภาพรวมระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถตอบสนองตามความต้องการของท่านได้	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

คำชี้แจง ท่านใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มากหรือน้อยเพียงใดโปรดทำเครื่องหมาย ○ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

ท่านปฏิบัติดังต่อไปนี้...

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ระดับการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
1. ท่านใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์เป็นประจำ	5	4	3	2	1
2. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์สามารถดูที่นั่งว่างได้ทันที	5	4	3	2	1
3. ท่านใช้ระบบการจองตั๋วเครื่องบินอย่างหลากหลาย เช่น การจองตั๋วเครื่องบินพร้อมโรงแรมที่พัก เป็นต้น	5	4	3	2	1
4. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มีประโยชน์ต่องานของท่าน	5	4	3	2	1
5. ท่านตั้งใจใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มากที่สุดเท่าที่จะทำได้	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ○ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

ท่านมีความเห็นว่า...

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	5	4	3	2	1
2. ท่านพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพในการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	5	4	3	2	1
3. ท่านพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าถึงระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	5	4	3	2	1
4. ท่านพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการตอบสนองในระยะเวลาที่เหมาะสมของระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	5	4	3	2	1
5. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากการใช้บริการระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์

คำชี้แจง ท่านเห็นด้วยต่อข้อความเกี่ยวกับประโยชน์ที่ผู้ใช้งานจากการใช้บริการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์มากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ○ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

ท่านมีความเห็นว่า...

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากการใช้บริการระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
1. ระบบการจองตั๋วเครื่องบนออนไลน์ช่วยลดเวลาในการทำงานของท่าน	5	4	3	2	1
2. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ช่วยให้การจองตั๋วเครื่องบินของท่านรวดเร็วยิ่งขึ้น	5	4	3	2	1
3. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ช่วยให้การจองตั๋วเครื่องบินง่ายขึ้น	5	4	3	2	1
4. ระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ช่วยลดขั้นตอนในการจองตั๋วเครื่องบินของท่าน	5	4	3	2	1
5. โดยรวมแล้วท่านได้รับประโยชน์จากการใช้งานระบบการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์	5	4	3	2	1

***** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ *****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ–นามสกุล	นางสาวณัฏฐากานต์ วงศ์จำเริญ
อีเมล	nattakan.wong@bumail.net
ประวัติการศึกษา	–สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สาขาประชาสัมพันธ์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร –สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนนารีวิทยา จังหวัดราชบุรี

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 6 เดือน มกราคม พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ณัฐฐากานต์ วงศ์จำเริญ อยู่บ้านเลขที่ 167-169
ซอย - ถนน เพชรเกษม ตำบล/แขวง หน้าเมือง
อำเภอ/เขต เมือง จังหวัด ภาษี รหัสไปรษณีย์ 70000
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7960204633
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☑ โท ☐ เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า **"ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ"** ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า **"ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ"** อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของระบบจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ของคนในกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า **"สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์"**)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนางาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ[redacted]ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

([redacted])

ลงชื่อ[redacted]ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ[redacted]พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ[redacted]พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร